



Carta dei servizi Comunità

L'albero della macedonia 1

1. UN PO' DI STORIA

Le prime comunità della cooperativa Comin risalgono al 1975, quando la cooperativa si è costituita allo scopo di rispondere ai bisogni dei minori allontanati dalle loro famiglie attraverso l'organizzazione di strutture d'accoglienza diverse dagli Istituti Educativi che, all'epoca, costituivano la modalità d'intervento più diffusa e consolidata. In normali appartamenti inseriti nel contesto cittadino venne così organizzata la convivenza di 6 o 7 bambini al massimo con alcuni adulti di riferimento, utilizzando i normali servizi del territorio per quanto concerne l'istruzione, la sanità, il tempo libero, ecc.

Si volevano offrire ai bambini esperienze di normalità e percorsi di crescita individualizzati. Tutto ciò si traduceva nell'offerta di una casa normale e personalizzabile da chi la abitava, nel frequentare come tutti gli altri bambini la scuola di quartiere, il parco giochi o l'oratorio, nel poter in qualche misura fare delle scelte senza dover necessariamente aderire a delle routine prestabilite o a delle attività standardizzate per tutti, nel poter instaurare delle relazioni affettivamente pregnanti con degli adulti che condividevano la vita quotidiana dei bambini e ne facevano circostanza educativa.

Nei primi anni di esperienza si arrivò gradualmente a mettere a fuoco il "modello" delle comunità alloggio come esperienze di accoglienza temporanea di minori con difficoltà di carattere familiare che operano a tutela e sostegno del minore nel contesto di un intervento integrato con i servizi del territorio, generalmente volto al recupero e al potenziamento delle competenze educative della famiglia d'origine così da rendere possibile un rapido e positivo reinserimento del minore nell'ambito familiare. Quando ciò si rivela impossibile a causa di gravi compromissioni del sistema familiare, che dimostra di non rispondere alle sollecitazioni e agli interventi volti a favorirne la riorganizzazione e la ripresa di una funzionalità positiva, le comunità operano per preparare il minore a percorsi alternativi (affido, adozione), che ne favoriscano la crescita nel rispetto dei suoi diritti fondamentali.

Fu presto chiaro che la comunità era e doveva essere come una normale famiglia, ma non era una normale famiglia. Le comunità potevano quindi temporaneamente ospitare bambini allontanati dalla loro famiglia, ma non potevano sostituire la famiglia, soprattutto quando la famiglia d'origine era irrimediabilmente perduta o necessitava comunque di essere vicariata per tempi molto lunghi.

Anche per questi motivi, partire dalla fine degli anni novanta, accanto allo sviluppo del modello delle comunità educative, abbiamo sperimentato interventi che rendessero possibili esperienze forti ed efficaci di accoglienza familiare.

Dapprima le *comunità familiari*, nelle quali, una famiglia convivente collabora con un'equipe di educatori, poi l'esperienza delle *reti di famiglie accoglienti*, per socializzare e sostenere le scelte di accoglienza familiare, il servizio *Affido professionale*, il progetto *A casa di Amina*, per lo sviluppo dell'affido tra famiglie immigrate, il servizio di *pronta accoglienza in famiglia* per bimbi piccoli, la proposta *dell'affido accompagnato*.

Questi interventi, per noi molto preziosi, ci consentono di costruire un patrimonio di esperienza e di saperi significativo e di sviluppare interventi professionali in grado di valorizzare e di sostenere scelte coraggiose e significative di accoglienza familiare.

È in questo terreno che è nato *l'Albero della macedonia 1*.

2. LA COMUNITÀ FAMILIARE *L'ALBERO DELLA MACEDONIA 1*

L'Albero della macedonia 1 si caratterizza come comunità familiare interculturale poiché si inserisce in un contesto nel quale la famiglia, di origine marocchina e religione musulmana, collabora strettamente con un'altra comunità familiare, i cui membri sono di origine italiana, di religione cristiana, con l'ausilio di educatori professionali non residenti.

Abbiamo deciso di scommettere sulla collaborazione tra famiglie accoglienti e sulla possibilità di farlo partendo da modelli culturali differenti in ragione del fatto che molti minori che si trovano in situazioni di bisogno abbiano genitori stranieri o provengano da paesi stranieri. Riteniamo che per loro essere accolti in un contesto familiare all'interno del quale il dialogo interculturale sia vissuto come modello quotidiano di relazione tra le persone possa essere una modalità efficace per individuare un proprio personale percorso d'integrazione. Riteniamo altresì che questo modello, all'interno di una società in rapida trasformazione come la nostra, possa essere un valore aggiunto anche per i minori italiani che saranno accolti all'*Albero della macedonia 1*, a patto che la comunità non si strutturi come un'isola felice, ma rimanga in stretto contatto con il territorio di appartenenza e con la realtà sociale e culturale italiana. Assume poi per noi un rilevante significato educativo anche il fatto di trovarsi a vivere all'interno di famiglie che sperimentano tra loro vicinanza solidale e relazioni comunitarie.

3. SPAZIE ACCESSIBILITÀ

La comunità familiare *L'albero della macedonia 1* è inserita in una cascina in località Fumagallo 5 a Monticelli Pavese (PV).

La struttura prevede un appartamento per la famiglia all'interno del quale vivono anche i minori accolti. Sono previsti inoltre spazi comuni in condivisione con la C.F. *L'Albero della macedonia 4*. Gli spazi comuni sono composti da un grande salone a piano terra, un mini-appartamento/ufficio a disposizione dell'equipe dove gli educatori possano eventualmente, quando questo si renda necessario, fermarsi a dormire per la notte, l'aia della cascina ed il terreno circostante.

Nei locali comuni si creano occasioni d'incontro, dialogo, confronto; sono organizzati i pranzi comunitari e le attività comuni strutturate o meno strutturate secondo ciò che la famiglia e l'equipe di educatori decidono essere più opportuno ed efficace, sia in funzione dei minori accolti sia in relazione alla vita familiare in generale. Gli spazi comuni ospitano anche le attività di animazione aperte al territorio, che riteniamo una parte fondamentale del progetto.

La comunità così strutturata si caratterizza in maniera specifica, ancorché non esclusiva, per quelle situazioni che richiedono interventi prolungati nel tempo e/o presenze educative costanti poiché la relazione educativa fondamentale si crea all'interno di una famiglia, che resterà il riferimento per il minore accolto fino al momento della sua dimissione dalla comunità.

Un obiettivo prioritario della comunità *L'albero della macedonia 1* è quello di creare una sinergia costruttiva con le istituzioni locali, come la scuola e il comune, ma non solo: è fondamentale ricercare collaborazioni e contaminazioni con organizzazioni presenti sul territorio, enti religiosi, associazioni culturali ecc. *L'albero della macedonia 1* infatti non vuole isolarsi rispetto al contesto in cui è inserita, ma al contrario vuole proporsi come una risorsa per il

territorio, come un ambito in cui la cittadinanza possa trovare: un luogo di accoglienza in cui esperire un positivo ambiente comunitario fondato sul rispetto della diversità culturale; uno spazio in cui poter fare attività ludiche; un punto di aggregazione per giovani e adulti. La scelta di fondare una comunità familiare in un piccolo paese come Monticelli Pavese (che conta poco più di seicento abitanti) non è del resto casuale: in un contesto di questo tipo la comunità può godere di una notevole visibilità, sia per la struttura in se stessa, sia per l'apporto di nuovi cittadini alla municipalità e in modo particolare alle scuole. Si rivela di conseguenza strategica l'idea di operare in modo tale da non essere riconosciuti come coloro che portano problemi, ma come una realtà diversa che testimonia nella quotidianità che un diverso modo di vivere è possibile. Tutto ciò non significa che la comunità rappresenta uno spazio aperto a tutto e a tutti sempre, questo perché la priorità è il benessere dei minori coinvolti nel progetto e di conseguenza ogni momento di condivisione dev'essere di volta in volta accuratamente pensato e ideato in relazione alla situazione specifica del momento.

Inoltre è di primaria importanza il lavoro di rete con le differenti realtà della cooperativa Comin già presenti sul territorio pavese: la rete di famiglie di Pavia, la comunità familiare *Il Melograno* di Zinasco Nuovo, *La Casetta* di Zinasco Vecchio. L'obiettivo comune è quello di sviluppare iniziative sul territorio pavese sempre nell'ottica di cui si scriveva precedentemente, quella cioè di presentarsi come una risorsa per la cittadinanza.

4. A CHI CI RIVOLGIAMO

La comunità ospita minori femmine e maschi.

Centrale è l'obiettivo di riuscire a garantire la possibilità di crescere in famiglia anche a ragazzi che vivono *situazioni piuttosto difficili*, che farebbero più fatica a essere accolti da una famiglia che vive sola in un contesto di vita abituale. Preziosa è anche l'opportunità di poter accogliere *gruppi di fratelli* con l'esigenza di crescere insieme, ma in modo specifico ed intimo per ciascuno. Un ulteriore e fondamentale criterio di accoglienza è quello della massima disponibilità all'accoglienza di *minori stranieri*. All'interno di questo tipo di comunità essi saranno aiutati ad individuare un percorso di integrazione personale e specifico, partendo proprio dal confronto con famiglie che sono protagoniste di un'esperienza di integrazione positiva e concreta. La possibilità di accoglienza è aperta a minori stranieri non accompagnati, ma anche a bambini e ragazzi con famiglie di origine presenti con le quali è importante gestire rapporti adeguati, sulla base anche di elementi culturali comuni facilitanti che permettano l'instaurarsi di una relazione basata sulla reciproca fiducia. Anche la presenza nella comunità familiare di bambini e ragazzi di *età diverse*, costituisce un elemento arricchente, perché offre la possibilità di rapporti differenziati riguardo alle modalità di relazione e di coinvolgimento affettivo.

5. LA MISSION DEL SERVIZIO

L'intervento educativo della comunità familiare si basa essenzialmente sulla "significazione" della vita quotidiana. Al minore viene offerta l'opportunità di vivere in un ambiente innanzitutto tutelante che sia in grado di garantirgli il soddisfacimento dei suoi bisogni primari e di consentirgli di stabilire delle relazioni significative con gli adulti e i pari presenti attraverso l'utilizzo e la valorizzazione dei gesti e dei tempi della vita quotidiana.

La giornata è scandita secondo ritmi simili a quelli consueti a tutti i bambini: la frequenza della scuola, i pasti in comune, il gioco, la frequentazione di compagni e amici, le attività sportive, lo studio in autonomia o aiutati, la cura di sé, le piccole collaborazioni alle attività domestiche, la possibilità di essere oggetto di cura, l'attenzione e l'affetto rispettoso da parte degli adulti. In questa comunità la quotidianità è principalmente caratterizzata da un contesto nel quale ad ogni minore accolto è garantita la possibilità di sperimentare un clima e delle relazioni familiari, coadiuvati da un intervento educativo anche svolto da figure professionali.

L'intervento educativo della comunità non sostituisce ma si pone in parallelo alle relazioni del minore con la famiglia d'origine, relazioni che vengono mantenute e valorizzate tenendo conto di quanto disposto dall'ente affidatario e dall'autorità giudiziaria. Il presupposto a questo riguardo è che ogni minore, a prescindere dall'entità delle difficoltà della propria famiglia e dal tempo oggettivamente trascorso con essa, non possa prescindere dalle proprie radici familiari e dai legami di appartenenza alla propria famiglia. Si cerca pertanto di aiutare il minore a rivisitare la sua storia personale e familiare, a definire delle prospettive "proprie" nel contesto delle sue vicende familiari e delle sue relazioni d'appartenenza.

6. IL PROGETTO EDUCATIVO INDIVIDUALIZZATO

Per ogni bambino viene redatto e verificato annualmente un progetto individualizzato che riguarda le aree principali del suo sviluppo. Tale progetto contiene, area per area, i dati di osservazione, l'analisi dei bisogni e delle risorse, gli obiettivi e gli strumenti concreti per conseguire tali obiettivi.

L'intervento educativo e l'andamento del progetto vengono costantemente monitorati, anche ai fini della definizione degli eventuali aggiustamenti o cambiamenti.

Il progetto educativo fa parte integrante del fascicolo del minore, contenente la documentazione che lo riguarda. Tale progetto viene condiviso con l'ente affidatario e per quanto possibile con le famiglie di origine.

7. LA FAMIGLIA

La Comunità familiare mette a disposizione, in maniera specifica, un adulto per la gestione dell'intervento educativo quotidiano con i minori e della vita comunitaria, mentre l'altro, lavorando all'esterno, collaborerà al progetto della comunità in misura e con tempi differenti.

La specifica funzione della famiglia è quella di accogliere il minore nella propria casa e diventarne il referente per tutto il tempo di permanenza in comunità, garantendogli cura,

attenzione, ascolto ed una relazione educativa significativa che permetta al minore di sentirsi realmente accolto e supportato nella sua crescita, in corresponsabilità con l'altra Comunità familiare, gli educatori e la cooperativa nel suo insieme.

7.1 GLI EDUCATORI

Gli educatori garantiranno l'apporto di contributi di professionalità all'interno dell'equipe e si giocheranno in più ambiti: all'interno delle riunioni d'equipe, nella lettura dei bisogni sottesi ai comportamenti che il minore esibisce, nella partecipazione, insieme con la famiglia, alla stesura del progetto educativo, nel rapporto con i servizi sociali, con altri servizi tecnici che interagiscono nella gestione del caso, con il Tribunale per i minorenni ecc. Gli operatori interverranno anche direttamente nella gestione del rapporto educativo con i minori accolti con ruoli e funzioni che l'equipe nel suo insieme, strutturando il progetto educativo, riterrà i più opportuni ed efficaci.

7.2 ALTRI "ADULTI" CHE COLLABORANO CON LA COMUNITÀ FAMILIARE

- alcuni soci della cooperativa, in possesso di esperienza e/o professionalità specifiche, con funzioni di monitoraggio dell'andamento globale della comunità, di socializzazione nei confronti dei bambini più grandi, di supporto in momenti particolari della vita della comunità (gite, vacanze, ricoveri ospedalieri ed altri eventi particolari);
- eventuali volontari appartenenti alla rete di famiglie affidatarie "Pazol" e altre famiglie amiche, o singoli con funzioni di supporto o di socializzazione;
- tirocinanti provenienti da facoltà di interesse specifico.

8. GLI AMBITI DI LAVORO

8.1 L'EQUIPE EDUCATIVA

Lo strumento fondamentale dell'intervento educativo è costituito dall'equipe.

Questa è formata dai referenti della comunità familiare L'albero della macedonia 1 e dagli educatori. Si mira a garantire all'interno dell'equipe educativa la corresponsabilità e la collegialità tra i diversi membri, siano essi educatori o famiglia, nella consapevolezza dell'arricchimento che un intervento educativo può trarre dall'integrazione tra competenze e sguardi differenti. Nella riunione dell'equipe si strutturano i singoli progetti educativi e si programma la vita della comunità familiare.

Generalmente l'equipe educativa è allargata referenti della comunità familiare L'albero della macedonia 4.

8.2 L'ESECUTIVO

E' l'ambito di governo della comunità familiare. È composto dagli educatori, dalle coppie genitoriali e da altri due soci incaricati della cooperativa.

Si riunisce generalmente a cadenza mensile ed i suoi obiettivi principali sono i seguenti:

- governare complessivamente l'andamento della Comunità familiare;
- sovrintendere ai rapporti di collaborazione tra la Comunità Familiare Albero della macedonia 1 e 4
- definire la presa in carico o la dimissioni dei casi;
- prendere le decisioni legate al rapporto delle comunità familiari con il territorio circostante.

Tutto questo in modo coordinato con gli altri ambiti di governo della cooperativa.

8.3 FORMAZIONE E SUPERVISIONE

Sono individuate, inoltre, altre figure professionali a supporto delle famiglie quali:

- un supervisore del progetto pedagogico complessivo riguardante i minori in affido e gli interventi educativi, con particolare cura delle relazioni tra i minori in affido (e non) e l'equipe educativa (educatori e genitori); interventi a cadenza mensile di 2/3 ore

- un consulente che svolge il proprio intervento a sostegno delle famiglie tramite incontri individualizzati. L'attività di sostegno alle famiglie sarà svolta principalmente con l'obiettivo di monitorare l'andamento della vita familiare, ponendo particolare cura ai momenti di transizione dei singoli membri familiari (passaggi scolastici, adolescenza, cambiamenti lavorativi...) che inevitabilmente richiedono una riconfigurazione degli assetti familiari e comunitari.

L'attività di sostegno si svolgerà attraverso incontri con le famiglie e ove richiesto con le singole famiglie e i singoli membri adulti delle famiglie. interventi di 1 ora e mezza ogni 15 giorni.

9. I RAPPORTI CON IL MONDO ESTERNO

9.1 RAPPORTI CON LE FAMIGLIE D'ORIGINE

La comunità familiare si impegna a tenere conto ed a rispettare per quanto possibile lo stile educativo e la cultura di provenienza del minore, in special modo per quanto riguarda le scelte religiose.

L'intendimento generale è quello di garantire la tutela, senza per questo impedire che si mantenga un rapporto il più intenso possibile tra il minore e la sua famiglia, nel rispetto dei tempi e delle modalità di contatto/incontro definite dalla Magistratura minorile o dai Servizi.

Nella consapevolezza che il ruolo delle comunità familiare consiste nel facilitare il processo di riappropriazione delle competenze genitoriali da parte della famiglia, viene posta attenzione al rischio di favorirne la deresponsabilizzazione o la sua riorganizzazione senza il figlio allontanato. Si cerca di individuare, a partire dalle specificità di ogni caso, le modalità più efficaci

per avviare un proficuo confronto educativo tra la comunità familiare e la famiglia e un progressivo coinvolgimento della famiglia stessa nella gestione del progetto educativo sul minore, a partire dai tempi, dai gesti e dalle scelte della quotidianità.

9.2 CONTATTI TRA IL MINORE E LA SUA FAMIGLIA DURANTE LA PERMANENZA IN COMUNITÀ



Telefonate: se concordato con i Servizi sociali di riferimento, i minori possono essere chiamati dai familiari in giorni ed orari concordati con l'ente affidatario e con modalità che assicurino la continuità e la prevedibilità.

Se necessario, in accordo con i servizi sociali e il Tribunale, gli educatori esercitano una funzione di monitoraggio.

I minori possono a loro volta telefonare ai familiari previa richiesta agli adulti di riferimento.



Visite: possono avere modalità molto varie tenendo conto delle esigenze del minore e della comunità familiare. Sono coerenti con il progetto complessivo e con quello educativo.

Possono comportare la permanenza del minore presso i familiari (ad es. nei fine settimana), il passare qualche ora insieme esternamente alla comunità, la visita in comunità senza il monitoraggio dell'educatore, la visita alla presenza costante di un educatore.

Su richiesta il minore può essere accompagnato ad incontrare i suoi familiari presso il Servizio Spazio Neutro del territorio.

9.3 RAPPORTI DI RETE CON I SERVIZI E LE AGENZIE DEL TERRITORIO

L'albero della macedonia 1 lavora quanto più possibile in collaborazione con tutti gli enti che a diverso titolo si occupano del minore: servizi sociali, servizi asl, Tribunale, ma anche scuole, oratori, società sportive. In particolare relaziona all'ente affidatario ed ai principali servizi coinvolti che incontra, secondo le modalità di lavoro dei singoli servizi, con frequenza tendenzialmente mensile o secondo necessità.

La comunità utilizza i servizi territoriali sia per quanto concerne la sanità (pediatra/medico di base, servizi ambulatoriali, strutture ospedaliere, etc), sia in merito ai servizi educativi (scuola/corsi professionali).

Ai minori è offerta la possibilità di partecipare ad attività socializzanti, ricreative, culturali e sportive organizzate dalle agenzie del territorio e rispondenti agli interessi e alle inclinazioni dei minori stessi.

9.4 MODALITÀ DI COINVOLGIMENTO DEGLI ENTI INVIANTI

La Cooperativa si impegna a garantire la continuità del servizio e a collaborare con gli enti invianti per tutta la durata della permanenza degli ospiti. La comunità familiare si impegna a concordare con i Servizi Sociali piani di intervento adeguati al minore accolto comprendenti iniziative, progetti e proposte che siano finalizzati alla crescita umana e all'autonomia, verificabili dal Servizio Sociale stesso.

Ogni modifica o integrazione è concordata con il Servizio Sociale. La durata della permanenza e l'eventuale proroga, le assenze, la dimissione e qualsiasi intervento che comporti il collocamento presso terzi (vacanze, week-end ecc.), nel rispetto delle disposizioni dell'Autorità Giudiziaria, sono concordati con i Servizi Sociali.

Per ciascun minore la comunità familiare informa i Servizi Sociali a cadenza concordata, e comunque a richiesta, con specifica relazione in merito all'andamento del progetto di intervento. Inoltre, al momento dell'ingresso del minore in comunità, viene richiesto ai Servizi Sociali di calendarizzare i necessari incontri di verifica.

10. MODALITÀ DI ACCESSO

10.1 INSERIMENTO

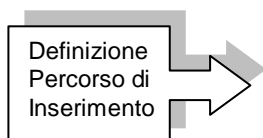
Le richieste di inserimento sono formulate dai servizi sociali dei comuni o delle ASL e riguardano quasi sempre nuclei familiari oggetto di provvedimento da parte dell'autorità giudiziaria minorile.

L'Ente che propone l'inserimento e che provvede al pagamento della retta è responsabile del progetto globale che viene discusso e condiviso con l'equipe educativa e comunicato alle famiglie dei minori.

L'iter di inserimento ha una durata variabile. Normalmente ci si potrà riferire ad un periodo di due settimane per la decisione circa l'inserimento e di 30 giorni dalla prima richiesta al giorno effettivo dell'inserimento.

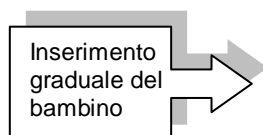


Il primo contatto tra il servizio proponente ed il referente per le richieste di inserimento è il momento in cui avviene la trasmissione e la discussione di tutte le informazioni necessarie perché si possa congiuntamente valutare l'opportunità dell'inserimento con riferimento alle necessità del minore, della sua famiglia e all'equilibrio del gruppo dei minori già presenti in comunità.



Il percorso di inserimento varia sempre nella durata e nelle modalità allo scopo di adattarsi alla situazione specifica del minore e della sua famiglia.

Tali modalità sono concordate con l'ente inviante allo scopo di permettere al minore ed alla sua famiglia un'informazione chiara sui motivi dell'inserimento, sulla prevedibile durata della permanenza in comunità, sulle regole e sui rispettivi diritti e doveri, la conoscenza delle persone responsabili della comunità e degli altri minori accolti, in un clima che assicuri gradualità e chiarezza.



La comunità propone generalmente un inserimento graduale. Nel primo incontro il bambino viene accompagnato in comunità, se la situazione e il decreto lo permettono, dai genitori e dall'assistente sociale. In tale sede vengono esplicitati e ricondivisi i motivi dell'inserimento, i tempi previsti, le modalità per le visite e le telefonate e di rientro in famiglia per i week-end e le vacanze, etc. Dopo questo incontro il bambino tornerà in comunità un altro paio di volte, solo per alcune ore e con lo scopo di "scoprire" il nuovo ambiente, e di superare in parte l'ansia dell'ignoto. In questi incontri il bambino può prendere degli oggetti della comunità che si impegna a riportare o può, se lo vuole, lasciare degli oggetti suoi che ritroverà al suo ritorno.

10.2 DIMISSIONI

La dimissione dei minori avviene di norma in accordo con l'ente affidatario a conclusione del progetto d'intervento concordato, quando il minore rientra presso la sua famiglia, oppure si trasferisce presso una famiglia affidataria o adottiva, diventa maggiorenne o inizia un percorso di autonomia se già maggiorenne.

Qualora invece la comunità familiare ravvisi l'impossibilità di portare positivamente a termine l'intervento concordato, rispettando i tempi previsti dalle convenzioni o dalle consuetudini, dà comunicazione all'ente affidatario dell'intenzione di dimettere il minore.

10.3 LA RETTA

La retta è stabilita secondo la convenzione tra la cooperativa Comin e l'Ente responsabile del pagamento. In mancanza di una convenzione si applica la retta giornaliera concordata. Tale retta comprende ogni aspetto del mantenimento del minore eccettuate le prestazioni medico-specialistiche (comprese le eventuali psicoterapie) non erogate dal servizio sanitario pubblico e gli eventuali costi derivanti dal ricorso, se richiesto, allo spazio neutro per gli incontri protetti.

la retta giornaliera per l'anno 2013 è pari a:

- minimo euro 83,00 -ottantatre- massimo euro 89,00 -ottantanove-(+IVA)
 - euro 22,00 -ventidue- (+IVA) per eventuale assistenza scolastica
- di cui 100 % a carico del Comune di Cinisello Balsamo

con previsione di aumento sulla base degli indici Istat riconosciuti al termine di ciascun anno, a partire dalla data di effettivo inserimento dei minori e per tutta la durata del progetto di accoglienza.

11. GESTIONE DEI RECLAMI

In un'ottica di trasparenza e di attenzione ai diritti dei nostri *stakeholders*, è stata predisposta una procedura interna per la gestione delle segnalazioni e dei reclami, che ne prevede la registrazione, il trattamento e l'impegno di una risposta al richiedente.

12. I NOSTRI STANDARD DI QUALITÀ

- Tempo massimo di risposta alle richieste di inserimento** : 10 gg. Lavorativi.
- Rapporti con i Servizi Sociali Pubblici** : almeno 3 incontri all'anno ed invio con periodicità trimestrale delle relazioni di aggiornamento.
- Tempo massimo di risposta a un reclamo** : 7 gg. Lavorativi.

- ☑ **Formazione interna del personale educativo** : almeno 30 ore annue per educatore.

- ☑ **Supervisione di equipe di uno specialista esterno**: almeno un incontro ogni 30 gg (con possibilità di incontri personali se ritenuti necessari).

