



Carta del servizio

Anno 2017



PREMESSA: Perché una Carta del servizio

La *Carta del servizio* intende presentare in modo trasparente gli obiettivi e il funzionamento della comunità familiare *AGAPE*.

Lo scopo è quello di facilitare, in particolare alle famiglie coinvolte e ai servizi sociali, un rapporto positivo con la comunità familiare attraverso la consapevolezza degli impegni che noi ci prendiamo nei loro confronti, dei loro conseguenti diritti e delle nostre attese verso di loro. Una conoscenza maggiore e chiara del nostro servizio può ad ogni modo essere elemento utile anche per altri servizi o persone e Istituzioni pubbliche o private che interagiscono con *AGAPE*.

1. TIPOLOGIA, STRUTTURA E RIFERIMENTI LEGISLATIVI

La comunità familiare Agape, pur facendo perno su una famiglia convivente, fa riferimento agli standard di funzionamento previsti per le comunità familiari, in quanto può accogliere fino a 3 minori in regime residenziale. La comunità prevede al proprio interno operatori socio educativi a supporto della famiglia. La normativa regionale di riferimento a questo proposito è la DGR n. 7/20762 del 7 marzo 2005: "Definizione dei requisiti minimi strutturali ed organizzativi per l'autorizzazione al funzionamento dei servizi sociali di accoglienza residenziale per minori" e la DGR n° 6317 del 2011 "Indicazioni in ordine alla sperimentazione dei requisiti di accreditamento per le unità di offerta sociali di accoglienza residenziale per minori".

Siamo operativi in base alla Comunicazione preventiva di Esercizio depositata presso il Comune di Marcallo con Casone il 26/09/2014 n. prot. 0009303 e presso l'ASL MI 1 (Sede di Parabiago) il 30/09/2014 n. prot. 0075372. La comunità fa parte della Comin, Cooperativa sociale di solidarietà Onlus.

2. LA COOPERATIVA COMIN

COMIN è una cooperativa sociale di solidarietà articolata in unità territoriali. Promuove e organizza interventi rivolti ai minori e alla famiglia, offre occasioni di aiuto a famiglie in situazione di grave difficoltà e vuole contribuire allo sviluppo di una comunità sociale più coesa, matura e attenta ai bisogni e ai diritti dei più piccoli.

Nel corso dei suoi oltre 35 anni di attività, la cooperativa Comin è giunta ad organizzare una pluralità di servizi e interventi offrendo risposte innovative ai bisogni riscontrati. La varietà degli interventi, tuttavia, non risponde ad una logica di moltiplicazione di prestazioni, bensì di articolazione di un sistema che si fonda sulla maturata consapevolezza di tre aspetti fondamentali: l'imprescindibilità per il minore della famiglia; l'importanza per gli operatori della motivazione e della competenza professionale; il ruolo irrinunciabile che la comunità sociale può svolgere nel contenimento e nella soluzione delle situazioni di disagio familiare. La cooperativa gestisce infatti, oltre alle comunità,



anche altri interventi di sostegno alle famiglie in difficoltà, di promozione del benessere sociale e di diffusione dell'affido familiare.

Oltre alla comunità familiare Agape, la cooperativa gestisce altre comunità di famiglie accoglienti, comunità educative, una comunità di pronta accoglienza per bambini 0-3.

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 d'origine 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 con alcuni adulti di riferimento, utilizzando i normali servizi del territorio per quanto concerne l'istruzione, la sanità, il tempo libero, ecc.

Si voleva 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 dividevano 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: 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.

Divenne via via sempre più chiara la funzione di sostegno temporaneo che la comunità poteva assumere nei confronti dei bambini e delle famiglie in difficoltà. Per quanto concerne gli adulti della comunità si trattò di trovare l'equilibrio tra due requisiti imprescindibili per chi opera in comunità: la motivazione e la professionalità. Dedizione e disponibilità si sono rivelati elementi indispensabili tanto quanto la competenza che permette di affrontare con lucidità e intenzionalità educativa quel che avviene in comunità.

Per questo col tempo la cooperativa ha significativamente scelto di:

- 1) avvalersi di educatori, e quando necessario volontari, con adeguato titolo di studio e/o comprovate competenze per gli interventi pedagogici;
- 2) garantire sistematici e frequenti incontri sia di supervisione tecnica ad opera di un professionista esterno che di progettazione e verifica educativa in seno all'équipe degli educatori;
- 3) garantire la formazione permanente degli educatori;
- 4) promuovere la formula delle comunità familiari all'interno delle quali coniugare al massimo livello professionalità, accoglienza e motivazione;
- 5) coinvolgere nella massima misura possibile le famiglie d'origine.

La Comunità Familiare AGAPE offre accoglienza temporanea a minori con difficoltà di carattere familiare, operando a tutela e sostegno del minore nel contesto di un intervento integrato con i servizi del territorio.

La Comunità fa perno su una famiglia convivente a tempo pieno ed educatori non residenti.



Attraverso la presenza della famiglia residente si rendono possibili specifiche condizioni di continuità relazionale ed affettiva che si rivelano particolarmente significative nel caso di bambini in tenera età o di situazioni complesse che richiedano questo tipo di contesto per la definizione e l'attuazione del progetto d'intervento.

L'intervento della Comunità è volto al recupero e al potenziamento delle competenze educative della famiglia

d'origine così da rendere possibile un positivo reinserimento del minore nell'ambito familiare. Quando ciò si rivela impossibile, in accordo con l'ente inviante e secondo le disposizioni del Tribunale per i minorenni, la comunità opera per preparare il minore a percorsi alternativi (affido, adozione), che ne favoriscano la crescita nel rispetto dei suoi diritti fondamentali. Su richiesta dell'ente committente, è possibile strutturare percorsi di affido in collaborazione con l'Associazione di famiglie accoglienti "La Carovana".

4. PER CHI

La comunità ospita minori femmine e maschi di età compresa tra 0 e 8 anni al momento dell'ingresso, salvo particolari richieste da valutare e concordare con il Servizio inviante. La struttura può accogliere fino a 6 minori in regime di residenzialità. E' prevista la possibilità di accogliere fratelli. La comunità non è attrezzata per accogliere soggetti con gravi disabilità.

5. LA CASA

La comunità abita in una palazzina autonoma suddivisa in due piani. La casa ha una superficie abitabile di circa 180 mq. Al piano terra sono presenti: un ampio soggiorno con zona pranzo, una cucina, un bagno, due camere da letto, una zona adibita ad ufficio. Il piano superiore è



composto da: tre stanze da letto, il bagno e un piccolo terrazzo chiuso. Completa la casa un ampio cortile con giardino e portico.

6. L'INSERIMENTO IN COMUNITA'

Le richieste di inserimento sono formulate dai servizi sociali dei comuni e riguardano nuclei familiari oggetto di provvedimento da parte dell'autorità giudiziaria minorile o famiglie che attraversano un periodo di grave difficoltà nell'accompagnare i propri figli nel cammino di crescita.

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

Nei casi in cui non sarà possibile per l'ente inviante definire in modo chiaro il progetto di inserimento al momento dell'accoglienza del minore, la comunità si riserva di sollecitare la stesura del progetto entro i primi tre mesi.

Tale progetto andrà a far parte integrante del fascicolo contenente la documentazione del minore.

L'iter di inserimento ha una durata variabile. Per quanto attiene al nostro metodo di lavoro, di norma, ci si potrà riferire ad un periodo di due settimane per la decisione circa l'inserimento e di 30 giorni dall'incontro di presentazione del caso al giorno effettivo dell'inserimento.

Primo
Contatto

Il primo contatto del servizio proponente con la comunità avviene attraverso la richiesta di inserimento al referente della Cooperativa COMIN o direttamente ad un membro dell'equipe educativa della comunità.

L'obiettivo del primo contatto è quello di verificare la presenza delle condizioni strutturali per l'inserimento del minore, alla luce delle caratteristiche principali del caso proposto e della situazione della comunità. Se tali condizioni sono presenti, si provvede poi a fissare un *incontro di presentazione del caso*, previo l'invio di una relazione scritta in vista dell'incontro stesso.

Percorso
di
valutazione

E' il momento in cui il servizio inviante e l'equipe educativa (ed eventualmente il referente) si incontrano per condividere tutte le informazioni sul caso e sul funzionamento della comunità.

L'obiettivo è che si possa congiuntamente valutare l'opportunità dell'inserimento con riferimento alle necessità del minore e della sua famiglia, tenendo presente le caratteristiche della comunità e l'equilibrio del gruppo dei minori già presenti.

L'impegno della Cooperativa è quello di comunicare la decisione rispetto all'inserimento del minore, entro 14 giorni dall'incontro di presentazione del caso. In caso di disponibilità effettiva, la comunità consegna all'ente inviante l'"Elenco dei documenti personali del minore da consegnare al momento dell'inserimento" (vedi ALLEGATO 1).

Comunicazione e del progetto di inserimento

Sono previsti momenti formali di incontro e di accordo tra il servizio inviante, la comunità e la famiglia in cui l'ente titolare del progetto comunica i motivi dell'inserimento, la prevedibile durata della permanenza in comunità e condivide i ruoli e compiti dei soggetti coinvolti.

In tale ambito, la comunità esplicita le regole di funzionamento nei rapporti con la famiglia consegnando il documento "Lettera alla famiglia al momento dell'inserimento" (vedi ALLEGATO 2).

Inserimento graduale del minore

Il percorso di inserimento è concordato con l'ente inviante e varia sempre nella durata e nelle modalità allo scopo di adattarsi alla situazione specifica del minore e della sua famiglia.

La comunità propone un inserimento graduale che prevede delle visite informali del minore in comunità con l'obiettivo di permettergli un buon adattamento.

In alcune situazioni eccezionali di emergenza possono essere fatti inserimenti discostandosi in parte dall'iter di inserimento sopra menzionato.

Nel caso in cui, trascorsi 30 giorni dalla comunicazione all'ente inviante della disponibilità all'inserimento, non si sia ancora proceduto, la comunità si ritiene libera di vagliare altre richieste.

7. L'APPROCCIO EDUCATIVO - LA VITA IN COMUNITA'

L'intervento educativo effettuato nella comunità si basa essenzialmente sulla "significazione" della vita quotidiana. Al minore viene offerta l'opportunità di vivere in un ambiente che innanzitutto lo tutela, garantisce il soddisfacimento dei suoi bisogni primari e gli consente 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.

Per questo la giornata nella comunità familiare è scandita secondo ritmi simili a quelli consueti a tutti i bambini: la frequenza a 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 è quella di essere oggetto di cura, attenzione ed affetto rispettoso da parte degli adulti nella massima chiarezza dei rapporti: si vive per certi aspetti "come" in famiglia senza per altro pretendere di essere davvero "la famiglia" del minore.

8. IL PROGETTO EDUCATIVO INDIVIDUALIZZATO

Per ogni minore viene redatto un progetto educativo individualizzato sulla base del progetto di inserimento. Tale progetto contiene le aree di sviluppo del minore, i dati di osservazione, l'analisi dei bisogni e delle risorse, gli obiettivi, gli strumenti, i tempi per realizzarli.

L'intervento educativo e l'andamento del progetto vengono costantemente monitorati in equipe educativa, anche ai fini di una ri-definizione progettuale.

Annualmente l'equipe educativa procede ad una ri-definizione integrale del progetto stesso.

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.

9. I RAPPORTI CON LA FAMIGLIA

L'intendimento generale è quello di garantire la tutela del minore, senza per questo impedire, e se opportuno favorendo, il mantenimento di una relazione significativa con la famiglia d'origine; tutto ciò nel rispetto dei tempi e delle modalità di contatto/incontro definite dall'Autorità giudiziaria e dai Servizi Sociali inviati.

9.1 CONTATTI TRA IL MINORE E LA SUA FAMIGLIA



Telefonate: i minori solitamente vengono chiamati dai familiari in giorni ed orari concordati con l'ente affidatario e con modalità che assicurino la continuità e la prevedibilità.

Se necessario, su richiesta dei servizi sociali e del Tribunale, gli educatori e la famiglia residente esercitano una funzione di monitoraggio.

I minori possono a loro volta telefonare ai familiari previa richiesta all'educatore.



Visite

Possono avere modalità molto varie tenendo conto delle esigenze del minore e della comunità:

- pernottamento del minore presso i familiari (ad es. nei fine settimana),
- uscita sul territorio o rientro a casa del minore senza pernottamento,
- la visita della famiglia negli spazi della comunità con modalità non protetta.

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

9.2 RAPPORTI DELLA COMUNITA' CON LA FAMIGLIA D'ORIGINE

La comunità 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.

Le famiglie hanno la possibilità di confrontarsi con l'educatore relativamente all'educazione per i propri figli in momenti strutturati alla presenza del Servizio Sociale o semplicemente con l'equipe educativa.

Su richiesta dell'ente affidatario, è possibile attivare un percorso di affiancamento e recupero delle competenze genitoriali in stretta sinergia con l'equipe educativa della comunità.

10. I RAPPORTI DI RETE CON LE AGENZIE DEL TERRITORIO

La comunità utilizza i servizi territoriali sia per quanto concerne la sanità (pediatra/medico di base, servizi ambulatoriali, strutture ospedaliere, etc.), sia per i 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, accompagnati dall'educatore o da un componente della famiglia residente.

11. I RAPPORTI DI RETE CON I SERVIZI

L'equipe della comunità lavora in collaborazione con tutti gli enti che a diverso titolo si occupano del minore: Servizi sociali di base, Tutela Minori, Servizio Affidi, servizi ASL, Tribunale.

In particolare relaziona all'ente affidatario ed ai principali servizi coinvolti, che incontra, secondo le modalità di lavoro dei singoli servizi, con frequenza tendenzialmente trimestrale o secondo necessità. Contatti frequenti con il servizio inviante sono mantenuti tramite telefono e posta elettronica.

11.1 COLLABORAZIONE CON GLI 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 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 inviante. La durata della permanenza e l'eventuale proroga, le assenze, la dimissione e qualsiasi intervento che comporti il collocamento presso terzi (vacanze, week-end, etc.) nel rispetto delle disposizioni dell'Autorità Giudiziaria, sono concordate con i Servizi inviati.

Per ciascun minore la comunità produce a cadenza almeno semestrale, o comunque su richiesta, una relazione in merito all'andamento del progetto d'intervento.

Inoltre, al momento dell'ingresso del minore in comunità, viene richiesto ai Servizi Sociali di calendarizzare i necessari incontri di verifica.

11.2 COLLABORAZIONE CON GLI ALTRI SERVIZI

La comunità, in accordo con il servizio sociale, collabora pienamente con i Servizi specialistici dell'Asl, in particolare i servizi di Neuropsichiatria Infantile e di Psicoterapia dell'età evolutiva. Si attivano inoltre in un'ottica di rete, collaborazioni con i servizi che a vario titolo si occupano della famiglia del minore (CPS, NOA, SERT, CONSULTORIO, SPAZIO NEUTRO, etc.).

12. IL NOSTRO STAFF DI OPERATORI

12.1 GLI "ADULTI" DELLA COMUNITA'

L'organizzazione delle comunità prevede la presenza di:

- Un'équipe educativa, composta dalla famiglia convivente e da educatori.
- Un Coordinatore, affiancato da alcuni soci della cooperativa, in possesso di esperienza e/o professionalità specifiche, con funzioni di monitoraggio dell'andamento globale della comunità, che assieme all'équipe educativa costituiscono l'Esecutivo, l'ambito di governo della comunità.
- Eventuali volontari, con funzioni di supporto domestico o socializzante (gioco, aiuto nello studio, presenza a cena, partecipazione a gite o vacanze) esclusivamente in affiancamento agli operatori.
- Tirocinanti provenienti da facoltà di interesse specifico.
- Un supervisore.

L'équipe si riunisce settimanalmente ed organizza l'assolvimento di tutte le attività relative al normale funzionamento della comunità, compresa la conduzione e la documentazione dell'intervento educativo.

L'Esecutivo della comunità si riunisce una volta al mese.



12.2 FORMAZIONE E SUPERVISIONE

L'équipe si avvale di un consulente esterno per incontri di supervisione. Gli incontri sono mensili e trattano la gestione dei casi, i vissuti delle figure familiari e professionali presenti nella comunità. Una volta all'anno il supervisore relaziona ai responsabili della cooperativa circa l'andamento complessivo della supervisione.

La cooperativa garantisce agli educatori un minimo di 30 ore annue di formazione. Per facilitare i percorsi di formazione permanente l'Unità Formativa della cooperativa, a partire dai bisogni espressi dagli operatori e dalla famiglia residente, elabora il *Piano Formativo annuale*, che contiene eventi formativi ad hoc organizzati dalla cooperativa oppure proposte di enti esterni, ritenute confacenti ai bisogni formativi.

E' previsto inoltre un processo di affiancamento dei volontari che frequentano abitualmente la comunità, con momenti formativi o di rielaborazione delle esperienze.

13. LE 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 o in altra struttura.

Qualora invece la comunità ravvisi l'impossibilità di portare positivamente a termine l'intervento educativo nei tempi stabiliti dal progetto globale, darà comunicazione all'ente affidatario dell'intenzione di dimettere il minore, con preavviso (30 giorni lavorativi) tale da permettere una ridefinizione del progetto ed una eventuale ricollocazione del minore in altra struttura.

Alle dimissioni l'équipe educativa attua, con chi si occuperà del minore, un passaggio di consegne e di documentazione riguardo il percorso svolto in comunità.

14. LA RETTA

La retta è stabilita secondo la convenzione tra la Coop. Comin e l'ente responsabile del pagamento. In mancanza di una convenzione si applica la retta giornaliera definita annualmente. Tale retta comprende ogni aspetto del mantenimento del minore eccettuate le prestazioni medico-specialistiche non erogate dal servizio sanitario pubblico (comprese le eventuali psicoterapie, gli incontri in spazio neutro, le visite oculistiche/odontoiatriche ed i relativi ausili). (allegato 3)

Gli eventuali costi derivanti dal ricorso, se richiesto, alla gestione degli incontri protetti da parte della Cooperativa sono da intendersi come aggiuntivi all'importo della retta. Per aspetti specifici riguardanti l'ammontare della retta giornaliera è possibile contattare direttamente l'amministrazione della Cooperativa Comin (Tel. 02 37059416).

15. RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE E 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.

Per quanto riguarda la gestione dei reclami, la Cooperativa si impegna a rispondere entro 7 giorni lavorativi ad ogni reclamo presentato in forma scritta (*Allegato 4*).

16. TABELLA RIASSUNTIVA DEI NOSTRI STANDARD DI QUALITÀ

- ✓ Tempo massimo di risposta alle richieste di inserimento: 14 gg. lavorativi
- ✓ Rapporti con i Servizi Sociali Pubblici: almeno 3 incontri all'anno ed invio con periodicità semestrale delle relazioni di aggiornamento.
- ✓ Tempo massimo di risposta a un reclamo scritto: 7 gg. lavorativi
- ✓ Formazione interna del personale educativo: almeno 30 ore annue per educatore
- ✓ Formazione interna dei volontari: almeno 10 ore annue per volontario
- ✓ Supervisione di equipe di uno specialista esterno: un incontro ogni mese (con possibilità di incontri personali se ritenuti necessari) con sospensione nei mesi di luglio ed agosto.

17. DOVE SIAMO

La comunità è situata nel Comune di Marcallo con Casone (MI), loc. Casone in via Castiglioni, 40.

Coordinate gps 45°29'47" N, 8°52'40" E

18. I NOSTRI ORARI E I NOSTRI NUMERI

- **ORARI:** la comunità garantisce l'accoglienza residenziale 24 h su 24 per 365 giorni all'anno.
- **PER PROPORRE UN INSERIMENTO O PER VISITARE LA COMUNITÀ** basta contattare la sede della comunità al n° telefonico 02 84346198 o al cell. 392.4076836, o il numero della coordinatrice Daniela Di Dio 392.9699181