CARTA DEI SERVIZI

1. INTRODUZIONE pag. 2
2. FATA: LA STORIA, LA MISSIONE E I VALORI, LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA, LE COLLABORAZIONI pag. 2
3. I SERVIZI pag. 4
4. LE TARIFFE pag. 13
5. IL LAVORO PER LA QUALITA' pag. 17
6. DIALOGO CON L'UTENTE pag. 17
7. CONTATTI pag. 18

Associazione Fata Onlus

Iscritta al Registro delle Associazioni di Solidarietà Familiare con decreto n. 28608 della Regione Lombardia in data 14/11/2000

Iscritta presso la Direzione Regionale delle Entrate della Regione Lombardia Albo O.N.L.U.S. in data 03/01/2001

Iscritta al Registro delle Persone Giuridiche Private - n. 2322 in data 23/07/2008

1. INTRODUZIONE

La Carta dei Servizi descrive ciò che l'Associazione Fata si impegna a realizzare in termini di servizi e progetti, a portare avanti in termini di missione e valori, a garantire in termini di qualità e risorse.
Essa si rivolge a tutti gli stakeholder ("portatori di interesse") ossia a tutti i soggetti interessati e coinvolti da Fata (i minori, le famiglie, i Servizi Sociali e le altre Istituzioni, i dipendenti, i volontari, i cittadini del territorio) con l'obiettivo di informarli in modo chiaro e trasparente.
Frutto di un processo condiviso e compartecipato a tutti i livelli dell'Associazione, la Carta dei Servizi è stata redatta nel rispetto della normativa sulle unità di offerta sociali di accoglienza residenziale per minori (Regione Lombardia - DGR 20762 del 16.02.2005, DGR 20943 del 16.02.2005, Decreto 6317 del 11.07.2011) e ispirandosi ai principi contenuti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", che Fata si impegna ad applicare ossia:

- Eguaglianza e rispetto della persona e del suo diritto di scelta;
- Imparzialità, obiettività, continuità e regolarità nell'erogazione dei servizi;
- Tempestività delle risposte;
- Accessibilità e trasparenza nel rapporto con i fruitori dei servizi;
- Efficienza ed efficacia gestionale.

2. FATA: LA STORIA, LA MISSIONE E I VALORI, LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA, LE COLLABORAZIONI

La storia

L'Associazione Fata nasce nel 1999 a Cesano Boscone da un gruppo di famiglie che hanno fatto della loro esperienza diretta in tema di affido una cultura da promuovere (la cultura dell'accoglienza) e una specializzazione da mettere al servizio di bambini e adolescenti in difficoltà.
A questo scopo, nel 2001 viene aperta la prima comunità educativa per minori in cui all'intervento di accoglienza in struttura si affianca il costante lavoro di selezione e formazione di famiglie affidatarie che possano fornire ai piccoli ospiti il contesto di crescita e cura ideale: la famiglia.
Nel corso degli anni successivi, grazie alla intensa e proficua collaborazione con i Servizi Sociali del territorio e al supporto di generosi sostenitori privati, l'Associazione cresce e si sviluppa sino a raggiungere la strutturazione attuale.
Accanto all'attività di accoglienza, Fata è da sempre impegnata nell'organizzazione di iniziative di carattere socio-culturale che vanno dalla formazione dei volontari alla sensibilizzazione verso svariate tematiche riguardanti l'infanzia e l'adolescenza in situazione difficoltà e disagio.
Dal 1999 ad oggi Fata:

- ha aperto 8 servizi di accoglienza e supporto psicoeducativo per minori, di cui 3 comunità educative;
- ha accolto e si è presa cura di oltre 180 bambini;
- ha protetto l'incontro tra oltre 100 minori e i loro familiari;
- ha formato e coinvolto nelle sue attività oltre 150 volontari;
- ha aperto un servizio di inclusione sociale sul territorio di Milano Baggio.

L'Associazione è apartitica, aconfessionale, non ha fini di lucro e si sostiene prevalentemente grazie ai contributi derivanti dall'attività di accoglienza e al sostegno di generosi donatori privati.
E' formata da persone (soci, volontari, dipendenti e collaboratori, fornitori, donatori) che, sulla base di un patrimonio condiviso di valori, cooperano nel perseguire una stessa missione.

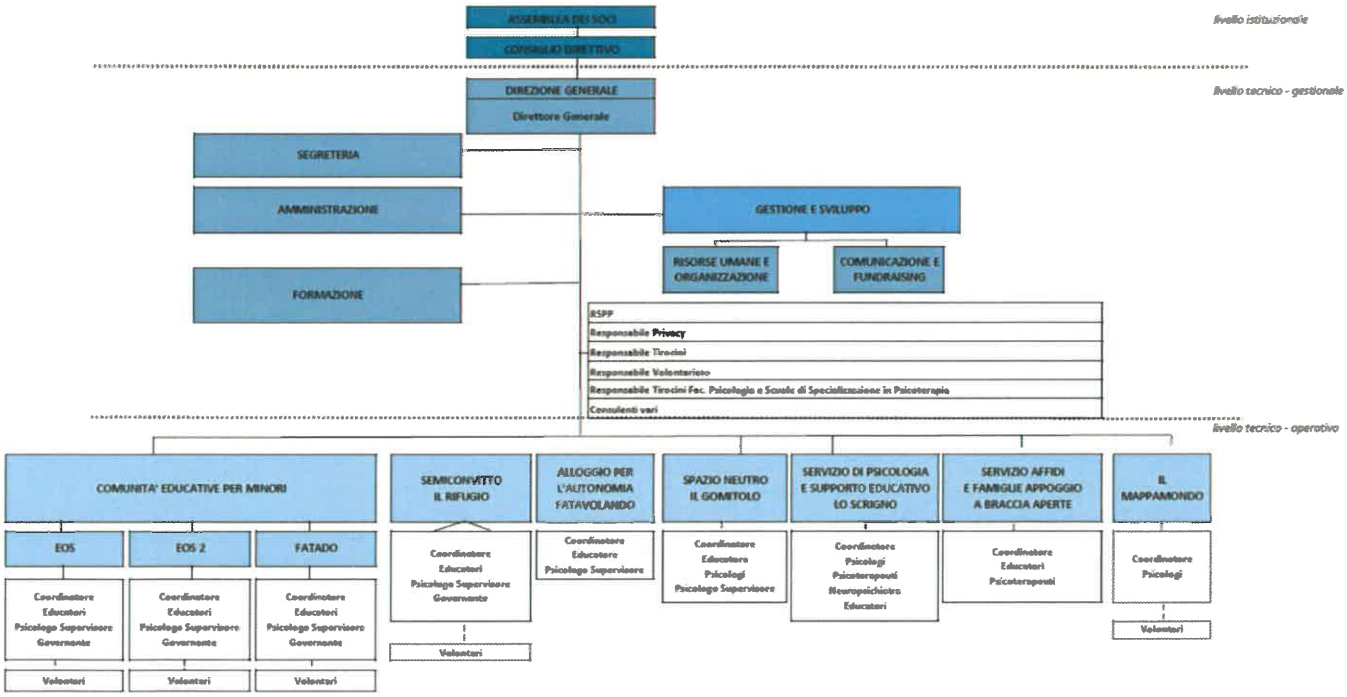
La missione e i valori

Ancora oggi non tutti i bambini sono rispettati, curati e protetti. I maltrattamenti e gli abusi verso i nostri bambini sono inaccettabili oggi e mettono a rischio la società di domani. Il degrado e la violenza generano altro degrado e altra violenza. Per questo Fata ha deciso di impegnarsi: **per il bene dei bambini di oggi e di domani**.

La Missione di Fata è dunque offrire aiuto e sostegno all'infanzia in situazione di difficoltà e disagio, attraverso la **creazione e gestione di centri di accoglienza per bambini e adolescenti che il Tribunale dei Minori allontana dalla famiglia di origine per maltrattamenti e abusi, la promozione e la realizzazione di progetti di affido familiare, attività di sostegno alla genitorialità e supporto alle famiglie in difficoltà** nonché attraverso la realizzazione di qualsiasi altro progetto in linea con la propria finalità principale.
Fata punta all'**eccellenza** nella realizzazione della propria missione e promuove e coltiva il **volontariato** quale inestimabile valore e risorsa della società civile.
I valori a cui si ispira sono:

- la **centralità del minore**, della sua tutela, dei suoi bisogni e della sua unicità
- l'**accoglienza** quale strumento fondamentale del percorso di cura e di cui l'**affido** è esperienza simbolo
- la **resilienza**: tutto si può ricostruire, tutto si può riordinare
- **il bello educa**

La struttura organizzativa
E' suddivisa in tre livelli che si caratterizzano per diversi contenuti di lavoro e di responsabilità: livello istituzionale, livello tecnico-gestionale, livello tecnico-operativo. Il rapporto gerarchico comporta una dipendenza disciplinare ed esecutiva e definisce in modo chiaro anche i ruoli e le responsabilità.
L'Associazione si avvale di personale competente e qualificato, assunto con la qualifica pertinente secondo il CCNL UNEBA, nel rispetto della normativa vigente in materia di unità di offerta sociali di accoglienza residenziale per minori (Regione Lombardia - DGR 20762 del 16.02.2005 e DGR 20943 del 16.02.2005) e degli standard qualitativi stabiliti dal Consiglio Direttivo.
L'Associazione si avvale anche di personale in rapporto di collaborazione, ma solo per alcune attività fiscali/amministrative o per consulenze specialistiche.



Le collaborazioni

Per lo svolgimento delle proprie attività, Fata si avvale delle seguenti collaborazioni:

- ⇨ Attività di tirocinio
  Convenzioni con: Università statale di Milano; Università Bicocca, Facoltà di Scienze dell'Educazione, Specialistica in Pedagogia; Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano, Facoltà di Scienze della Formazione, Facoltà di Scienze dell'Educazione; Università degli Studi di Milano, Facoltà di Scienze della Formazione; Fondazione Don Gnocchi; Fondazione San Carlo, Istituto Oriani Mazzini, Università E-Campus, Centro di Terapia Cognitiva di Como (Scuola di Psicoterapia cognitiva).

- ⇨ Attività di accoglienza minori
  Convenzioni con: Comune di Milano, Azienda Speciale Consortile
  Le collaborazioni del 2022: Azienda Sociale Castano Primo; Speciale Consortile di Bollate; Comune di Opera; Comune di Parabiago; Comune di Abbiategrasso; Comune di Abbadia Lariana; Comune di Barlassina; Comune di Rozzano; Comune di Buccinasco; Comune di Locate Triulzi; Comune di Lacchiarella; Comune di Legnano; Comune di Monza; Comune di Casorate Primo; Comune di Marcallo Con Casone; Comune di Roma; comune di Zibido San Giacomo; comune di Cremona, Comune di Morbegno; Asp. Basso Lodigiano.

3. I SERVIZI

SERVIZIO	DESTINATARI	APERTURA
Comunità educativa per minori EOS	10 minori, maschi e femmine	365 giorni l'anno, 24 ore su 24
Comunità educativa per minori EOS 2	10 minori, maschi e femmine	365 giorni l'anno, 24 ore su 24
Comunità educativa per minori FATADO	7 ragazze minorenni	365 giorni l'anno, 24 ore su 24
Alloggio per l'autonomia FATAVOLANDO	3 ragazze, da 18 a 21 anni	365 giorni l'anno, 24 ore su 24
Semiconvitto IL RIFUGIO	Minori maschi e femmine	da lunedì a sabato, con orario diurno da concordare
Spazio Neutro IL GOMITOLO	nuclei familiari in difficoltà	da lunedì a venerdì, dalle ore 9 alle ore 18 sabato dalle ore 9 alle ore 12
Servizio di Psicologia e supporto educativo LO SCRIGNO	minori, adulti e famiglie	da lunedì a venerdì, con orario da concordare
Servizio Affidi e Famiglie Appoggio A BRACCIA APERTE	minori e famiglie	da lunedì a venerdì
Servizio d'inclusione IL MAPPAMONDO	Minori e famiglie del territorio	Dal lunedi al venerdi dalle 9 alle 13. Aperto in altri orari su appuntamento. Aperto il sabato come da calendario eventi

Partendo dalla suddetta tabella riepilogativa, di seguito precisiamo, per ogni servizio: attività, obiettivi, modalità di accesso, metodologia di intervento, equipe.

3.1 COMUNITA' EDUCATIVE PER MINORI: EOS, EOS2, FATADO

Attività

La comunità educativa è un servizio residenziale che offre ospitalità a minori di età compresa tra 0 e 18 anni i quali si sono venuti a trovare in situazioni di grave trascuratezza, di abbandono o sono stati oggetto di maltrattamenti e abusi tali da richiedere il loro allontanamento dal nucleo familiare (su disposizione del Tribunale per i Minori).

La Comunità garantisce la progettazione e l'attivazione non solo di interventi di protezione del minore ma anche di percorsi educativi individualizzati con obiettivi a lungo termine, al di fuori del contesto comunitario.

Allo scopo di soddisfare al meglio i bisogni dei propri ospiti e di offrire prestazioni professionali d'eccellenza, Fata ha deciso di creare tre comunità, specializzate nella cura di tre diverse fasce di età e nel trattamento di problematiche particolari:

- ⇨ EOS, comunità educativa per minori maschi e femmine, specializzata nella ricostruzione e nel recupero della capacità di attaccamento e specializzata nella cura e nel trattamento delle vittime delle varie forme di maltrattamento..
- ⇨ EOS2, comunità educativa per minori maschi e femmine, specializzata nella cura e nel trattamento delle vittime delle varie forme di maltrattamento.
- ⇨ FATADO, comunità educativa per ragazze, specializzata nella cura e nel trattamento delle vittime delle varie forme di maltrattamento.

Obiettivi

- Accogliere e offrire ai minori un ambiente di vita e di relazioni sereno e soddisfacente, immediata opportunità di ripristino della normalità;
- Progettare e realizzare percorsi educativi individualizzati, aventi come obiettivo finale l'inserimento del minore in un adeguato contesto di tutela familiare. L'orientamento è quello di contenere i tempi dell'accoglienza ad un massimo di 24 mesi, favorendo la definizione di un progetto più stabile per il minore: ritorno in famiglia, affidamento familiare, adozione.

Modalità di accesso

La richiesta di inserimento in Comunità avviene da parte del Servizio Sociale mediante contatto telefonico con il Responsabile e successivo invio di richiesta scritta, corredata dalla seguente documentazione:

- relazione psico-sociale sul minore;
- decreto del Tribunale per i Minori.

La richiesta è valutata dall'Equipe educativa in tempi brevi (entro 48 ore). Segue un incontro preliminare tra il Coordinatore della Comunità e il Servizio Sociale (eventualmente con la conoscenza del minore).

Il Responsabile può valutare inserimenti in via d'urgenza (entro 24 ore).

Una volta concordato l'ingresso, è necessario che il Servizio Sociale inoltri all'Ufficio Amministrazione l'impegno di spesa. E' necessario che il Servizio Sociale renda note eventuali compartecipazioni di altri Comuni alle spese del minore.

Non è ammissibile alcun inserimento se preventivamente non è stato inviato il decreto del Tribunale o il progetto Quadro.

Al momento dell'inserimento è richiesta la seguente documentazione riguardante il minore:

- documento di identità;
- codice fiscale;
- tessera sanitaria;
- certificato vaccinazioni;
- nulla osta della scuola di provenienza.

Modalità di dimissioni

Le dimissioni del minore si effettuano:

- qualora vengano valutati raggiunti gli obiettivi del Progetto Educativo Individualizzato (P.E.I.)
- qualora sopraggiungano condizioni che rendano inattuabile la realizzazione degli obiettivi del PEI
- qualora vi sia un cambio nella progettualità del minore a seguito di provvedimenti da parte del TM
- qualora non vi sia una disposizione di pagamento delle rette da parte dei Comuni

-nella circostanza in cui l'equipe educativa valuti che il contesto comunitario non sia adeguato ai bisogni evolutivi specifici del minore, si riserva il diritto di procedere con dimissioni con carattere di urgenza.

Metodologia di intervento

La metodologia di intervento affonda le proprie radici nei valori di Fata per poi andare a sviluppare alcune strategie proprie del lavoro educativo in Comunità che possono essere così riassunte:

- realizzare interventi educativi personalizzati;
- utilizzare la quotidianità come fondamentale strumento educativo;
- lavorare in rete e sinergia con il Servizio Sociale inviante e, laddove possibile e ritenuto opportuno, con la famiglia d'origine;
- favorire l'integrazione della Comunità sul territorio.

La Comunità si propone di accogliere ogni bambino attivando un percorso educativo che ne rispetti e valorizzi l'originalità e l'unicità, riconoscendone i peculiari bisogni evolutivi, le caratteristiche e le difficoltà.

Dopo una prima fase di inserimento e conoscenza (di un mese) viene stilata una prima scheda di osservazione, mentre solo dopo un periodo di tre mesi, attraverso l'osservazione del minore, dei suoi comportamenti e modalità relazionali, l'analisi della storia familiare passata e presente, viene elaborato un Progetto Educativo Individualizzato (P.E.I) che, in condivisione con il Servizio Sociale inviante, è sottoposto a periodiche verifiche ed eventuali revisioni (almeno trimestrali).

Nella progettazione e attuazione degli interventi, il coinvolgimento dei minori come protagonisti attivi del proprio percorso evolutivo e delle loro famiglie d'origine (se presenti e ritenute idonee), sono considerati elementi essenziali alla buona riuscita del progetto.

Allo scopo di garantire un'accurata presa in carico dei minori ospiti, viene individuato per ognuno di essi, un "educatore di riferimento" il quale è responsabile della stesura e dell'implementazione del P.E.I. ed è punto di riferimento per tutto ciò che riguarda i minori a lui affidati.

Per ogni minore viene curato ed aggiornato in itinere un *Fascicolo Personale* (custodito e tutelato nel rispetto delle normative vigenti in materia di Privacy –Regolamento UE 679/2016 (GDPR) e s.m.i.).

Equipe

- Coordinatore
- Educatori (il cui numero varia in relazione al numero e all'età degli ospiti, nel rispetto delle indicazioni di legge)
- Psicologo Supervisore: attraverso incontri periodici, supervisiona l'equipe nella gestione dei casi più complessi o delle dinamiche e problematiche del gruppo di lavoro
- Governante della casa
- Volontari: attentamente valutati e supervisionati dal Responsabile Volontariato e dal Coordinatore della Comunità, affiancano i minori nella vita quotidiana (specialmente nelle attività di dopo-scuola e tempo libero). Prima di essere introdotti in Comunità, i volontari seguono un breve percorso di formazione e, successivamente, partecipano ad incontri di aggiornamento organizzati da Fata una volta all'anno.
- Infermiera professionale iscritta all'Albo ove necessaria

Per rispondere ad eventuali necessità degli ospiti, l'equipe può avvalersi della collaborazione di altri professionisti del Servizio LO SCRIGNO: psicologi; psicoterapeuti; neuropsichiatra infantile; logopedista.

L'equipe si riunisce una volta alla settimana per l'aggiornamento e la discussione dei casi, per la stesura e la revisione dei P.E.I., per la programmazione e l'organizzazione delle varie attività.

La formazione annuale dell'equipe è programmata entro il mese di febbraio di ogni anno, nel rispetto dei requisiti previsti dalla normativa vigente.

Gestione emergenza pandemica

Per far fronte all'emergenza sanitaria dovuta all'emergere del virus Covid-19 o a eventuali emergenze pandemiche, è stato redatto il piano operativo pandemico (POP) come da indicazioni di ATS

3.2 ALLOGGIO PER L'AUTONOMIA FATAVOLANDO

Attività

Le ragazze ospiti in Comunità, al compimento del diciottesimo anno di età, si trovano spesso a dover affrontare la dimissione e l'inserimento "nel mondo" senza tuttavia essere pronte e con il rischio di vanificare gli sforzi fatti e gli obiettivi raggiunti. Per far fronte a questo problema nasce FATAVOLANDO: un appartamento di due locali più servizi, creato per accogliere ragazze, anche in prosieguo amministrativo, tra i 18 e i 21 anni.

Obiettivi

- frequentazione/conclusione di un percorso formativo;
- autonomia delle abilità relazionali;
- autonomia delle abilità sociali;
- avviamento all'autonomia reddituale, attraverso la ricerca e l'acquisizione di strumenti utili per trovare e mantenere un lavoro;
- autonomia abitativa.

Modalità di accesso

Vedi "Modalità di accesso" del servizio Comunità educativa per minori. In assenza del decreto di prosieguo amministrativo, è sufficiente la richiesta di inserimento del Servizio Sociale, corredata dall'impegno di spesa.
Costituisce un requisito essenziale all'accesso: colloquio preliminare, conoscitivo e di illustrazione del servizio e delle sue finalità, tra la ragazza e il Coordinatore del servizio.
Oltre all'età anagrafica dei 21 anni le ragazze potranno essere ancora ospitate per un breve periodo solo a seguito di una richiesta scritta del Servizio Sociale inviante.

Metodologia di intervento

La metodologia di intervento, e in particolare la stesura del PEI, ricalca quanto già precisato in "Metodologia di intervento" della Comunità educativa per minori, con un'enfasi maggiore posta sulla condivisione e compartecipazione dell'ospite alla realizzazione del progetto educativo individualizzato.
Il buon esito del progetto educativo si fonda sul patto iniziale che viene stipulato attraverso la sottoscrizione, da parte di tutti i soggetti coinvolti, di un "contratto", comprensivo di regolamento e dell'eventuale compartecipazione dell'ospite al pagamento della retta (qualora abbia un lavoro).
Particolare cura e spazio di riflessione è dato a questa fase iniziale in cui vengono poste le basi di una sana e costruttiva alleanza tra l'ospite e gli operatori del servizio.
La violazione del contratto può comportare l'interruzione del progetto e la dimissione dell'ospite la cui permanenza, data l'importanza degli obiettivi, dura di norma circa 3 anni.

Equipe

- Coordinatore
- Educatore
- Psicologo Supervisore

Gestione emergenza pandemica

Per far fronte all'emergenza sanitaria dovuta all'emergere del virus Covid-19 o a eventuali emergenze pandemiche, è stato redatto il piano operativo pandemico (POP) come da indicazioni di ATS

3.3 SEMICONVITTO IL RIFUGIO

Attività

Il servizio semiresidenziale diurno nasce nel 2003 per soddisfare la richiesta proveniente dal territorio di uno spazio in cui bambini e ragazzi possano beneficiare di interventi educativi e di proposte per il tempo libero adatte alla loro età e ai loro bisogni.

IL RIFUGIO, come l'hanno significativamente denominato gli ospiti, è rivolto non solo a minori sottoposti ad un provvedimento del Tribunale dei Minori ma a tutti i minori del territorio che stanno vivendo una situazione di crisi familiare o di disagio.

IL RIFUGIO fornisce i seguenti servizi:

- interventi educativi individualizzati e su progetto;
- supporto scolastico;
- trasporto da e per il servizio;
- osservazioni condotte presso l'abitazione dei familiari e stesura della relativa relazione;
- attività ludiche e di svago;
- attività laboratoriali (proposte diversificate sulla base delle diverse tipologie di utenza; ad es. cineforum; laboratorio di cucina; laboratorio di writing; ecc)
- attività mirate di sostegno alla genitorialità (accompagnamento dei genitori per visite mediche dei minori; presenza ai colloqui con gli insegnanti);
- soggiorni vacanza.

Obiettivi

- offrire uno spazio dove i minori devianti o a rischio di devianza siano tutelati e accuditi secondo modalità adatte ai loro bisogni e alle loro problematiche;
- monitorare e supportare le situazioni di pregiudizio e disagio sociale, al fine di prevenire il degenerare di situazioni a rischio e di evitare interventi di allontanamento del minore dal proprio nucleo familiare;
- porsi come spazio "di transizione" in cui minori precedentemente inseriti in Comunità possano essere supportati durante un più graduale percorso di rientro nella famiglia d'origine o in famiglia affidataria.

Modalità di accesso

La richiesta di inserimento avviene da parte del Servizio Sociale mediante contatto telefonico con il Responsabile e successivo invio di richiesta scritta, corredata dalla seguente documentazione:

- relazione psico-sociale sul minore;
- decreto del Tribunale per i Minori (se presente).

La richiesta è valutata dall'Equipe educativa in tempi brevi (entro 48 ore). Segue un incontro preliminare tra il Coordinatore della Comunità e il Servizio Sociale, con la conoscenza del minore e della sua famiglia, finalizzato a definire anche le modalità e i tempi della frequenza. Una volta concordato l'ingresso, è necessario che il Servizio Sociale inoltri all'Ufficio Amministrazione l'impegno di spesa.

Al momento dell'inserimento è richiesta la seguente documentazione riguardante il minore:

-copia di documento di identità,
-codice fiscale,
-libretto vaccinale
-tessera sanitaria.

Modalità di dimissioni

Le dimissioni del minore si effettuano:

- qualora vengano valutati raggiunti gli obiettivi del Progetto Educativo Individualizzato (P.E.I.)
-qualora sopraggiungano condizioni che rendano inattuabile la realizzazione degli obiettivi del PEI
-qualora vi sia un cambio nella progettualità del minore a seguito di provvedimenti da parte del TM
-qualora non vi sia una disposizione di pagamento delle rette da parte dei Comuni
-nella circostanza in cui l'equipe educativa valuti che il contesto comunitario non sia adeguato ai bisogni evolutivi specifici del minore, si riserva il diritto di procedere con dimissioni con carattere di urgenza.

Metodologia di intervento

La metodologia di intervento e in particolare la stesura del PEI, ricalca quanto già precisato in "Metodologia di intervento" della Comunità educativa per minori con le seguenti particolarità:

- il coinvolgimento di un fondamentale partner di lavoro ossia la famiglia del minore;
- la possibilità di concordare "su misura" del minore, delle sue caratteristiche e delle sue necessità, i tempi e le modalità della frequenza (ad es. solo alcuni giorni della settimana e/o in specifiche fasce orarie).

Il periodo di permanenza minimo, al fine di realizzare qualsiasi progetto educativo, è di 3 giorni a settimana, per 6 mesi. Non è previsto un limite massimo.

Equipe

- Coordinatore
- Educatori
- Psicologo Supervisore
- Governante della casa
- Volontari

3.4 SPAZIO NEUTRO IL GOMITOLO

Attività

Il servizio, nato nel 2003, è rivolto a nuclei familiari in difficoltà.

Esso rappresenta un luogo protetto in cui, grazie alla presenza e all'intervento di personale altamente qualificato, il minore e la famiglia d'origine possono sperimentare relazioni sufficientemente buone.

Le attività principali:

- Visite protette tra i minori ospiti delle Comunità educative di Fata e i loro familiari;
- Visite protette per utenti esterni;
- Visite protette in caso di separazioni conflittuali;
- Interventi psicoeducativi in favore delle famiglie di origine di minori
- Spazio per audizioni protette di minori

Obiettivi

- mantenere o ristabilire la relazione con la figura di attaccamento primaria distante, in ottemperanza a quanto sancito dall'art. 9 della Convenzione dei Diritti dell'Infanzia;
- controllo, tutela e protezione del minore che deve essere salvaguardato da possibili atti lesivi, proteggendo la sua integrità fisica e/o psichica, in quelle relazioni non sufficientemente buone, ma che hanno margini di recuperabilità;

- accompagnare le figure di attaccamento a ritrovare la capacità di accogliere il proprio bambino e le sue emozioni e aiutarle a ricostruire una competenza genitoriale adeguata;
- sostenere l'organizzazione e la gestione autonoma degli incontri tra le figure di attaccamento e il bambino.
- Costruire una nuova capacità genitoriale

Modalità di accesso
- Invio da parte dei Servizi territoriali
- Invio da parte dell'Autorità Giudiziaria
- Accesso spontaneo previo contatto telefonico

Metodologia di intervento
Il percorso all'interno di Spazio Neutro prevede le seguenti fasi:
- Avvio
  La presa in carico avviene attraverso un colloquio preliminare con il Servizio Sociale inviante per la presentazione del caso.
- Colloqui preliminari
  Questo passaggio prevede l'incontro di presentazione, conoscenza e spiegazione al minore e ai genitori del ruolo di Spazio Neutro al fine di esplorare il Servizio, conoscere l'operatore e lo spazio dove avverranno gli incontri.
- Realizzazione degli incontri tra il bambino e la famiglia d'origine
- Colloqui in itinere (con l'ente inviante, con minore e parenti, con altri soggetti aventi in carico il minore/i o la famiglia)
- Colloqui di restituzione
- Restituzione all'Ente inviante/Autorità Giudiziaria

Equipe
- Coordinatore
- Mediatore culturale
- Operatore
- Supervisore

3.5 SERVIZIO DI PSICOLOGIA E SUPPORTO EDUCATIVO LO SCRIGNO

Attività
Il Servizio nasce dalla collaborazione di un'equipe multidisciplinare formata da operatori specializzati nei diversi ambiti ed indirizzi e con una pluriennale esperienza nella cura delle problematiche dell'infanzia, dell'adolescenza e dell'età adulta.
Le prestazioni offerte:
- Colloquio supporto psicologico/counseling psicologico per adulti e minori
- Valutazioni e consulenze neuropsichiatriche
- Valutazione psicodiagnostica per minori ed adulti
- Valutazione neuropsicologica per minori e adulti
- Valutazione competenze genitoriali
- Sostegno alla genitorialità, alla coppia e alla famiglia
- Interventi psicoeducativi in favore dei nuclei familiari in difficoltà
- Psicoterapia per minori e adulti
- Psicoterapia del trauma per minori e adulti

- Assistenza all'ascolto protetto di minori
- Valutazione e certificazione del DSA
- Attività di formazione, supervisione e consulenza

Oltre alle prestazioni erogate in favore dei minori ospiti in Comunità o in carico ad altri servizi di Fata ed alle loro famiglie, gli specialisti di Lo Scrigno effettuano attività di tipo ambulatoriale su commissione dell'Ente Pubblico, su segnalazione di servizi sociali, pediatri o altri soggetti del terzo settore e su richiesta spontanea di privati.

Obiettivi
L'obiettivo principale è quello di offrire interventi mirati ai minori e alle loro famiglie che, di fronte a problematiche di natura psicologica, necessitano di una presa in carico altamente specializzata e personalizzata.

Modalità di accesso
E' possibile accedere alle prestazioni offerte, contattando telefonicamente il servizio e fissando un colloquio conoscitivo con il Coordinatore il quale valuterà la possibilità di accogliere la domanda, il possibile percorso di intervento e il/gli operatori ai quali affidare il caso.
Il Servizio offre la sua disponibilità a stipulare convenzioni con gli Enti Locali.

Metodologia di intervento
La maggior parte dei professionisti psicologi che collaborano con il Servizio ha un orientamento di stampo Cognitivista e Sistemico. Ci si avvale anche di specializzandi delle scuole di psicoterapia, regolarmente supervisionati e assicurati.
E' possibile effettuare interventi individuali, di coppia, familiari e di gruppo.
Per le valutazioni sono utilizzati, oltre al colloquio clinico, anche strumenti testistici standardizzati, scelti a seconda della situazione.

Equipe
- Coordinatore (psicologo e psicoterapeuta)
- Neuropsichiatra infantile
- Psicologi e Psicoterapeuti
- Neuropsicologi
- Educatori
- Logopedista
- Consulenti esterni specializzati

3.6 SERVIZIO AFFIDI E FAMIGLIE APPOGGIO A BRACCIA APERTE

Attività
- Interventi psicoeducativi in favore delle famiglie affidatarie e delle famiglie appoggio
- Supporti psicoeducativi e domiciliari in favore delle famiglie affidatarie e delle famiglie appoggio con progetto di accoglienza già in essere
- Supporto psicoeducativo ai figli naturali delle coppie affidatarie/appoggio
- Gruppi di supporto psicoeducativo per famiglie e per figli naturali di famiglie affidatarie e famiglie appoggio
- Attività di formazione e sensibilizzazione sul tema dell'affido
- Selezione e formazione dei nuclei affidatari e delle famiglie appoggio da proporre agli Enti.

Obiettivi

- Promuove la cultura dell'accoglienza
- Individua il miglior percorso di affido attuabile per il minore
- Creare una banca dati di famiglie affidatarie e famiglie appoggio
- Supportare le coppie e le famiglie che decidono di accogliere un minore in difficoltà
- Supportare i figli delle coppie che accolgono un minore in difficoltà, sia come affidatari che come Famiglia Appoggio

Modalità di accesso

Le famiglie interessate a conoscere o approfondire il tema dell'accoglienza e dell'affido possono accedere spontaneamente al servizio o essere inviate dai servizi territoriali competenti, previo contatto telefonico.
I Servizi territoriali e altri enti privati che necessitano dei servizi sopra indicati, possono contattare il Coordinatore del Servizio con il quale discutere l'eventuale presa in carico del caso e il preventivo dei costi.

Metodologia di intervento

Affido eterofamiliare

Le famiglie ed i loro componenti possono beneficiare del supporto psicoeducativo attraverso colloqui individuali, di coppia o di tipo familiare, in base alle loro necessità. I colloqui sono condotti da Psicologi e da Educatori.
Per quanto riguarda la formazione, ci si avvale di percorsi teorici ed esperienziali che hanno lo scopo di far conoscere il tema dell'affido e al contempo di far prendere consapevolezza di alcuni meccanismi intrapsichici connessi a queste tematiche. La selezione e valutazione dei nuclei familiari candidati all'affido avviene attraverso una serie di colloqui, individuali e di coppia, e la somministrazione di specifici test psicologici. Il risultato finale è contenuto in una relazione dettagliata a disposizione dei servizi territoriali e conservata in archivio.

Famiglia appoggio

Per "Famiglia Appoggio" si intende la coppia o il singolo disponibile ad accogliere minori sia in situazione di urgenza o di impossibilità al collocamento in comunità sia quando l'affido part-time è la soluzione migliore per il minore considerate caratteristiche e circostanze.
La disponibilità richiesta agli interessati è molto variabile e caratterizzata da un tempo limitato (per esempio solo per alcuni momenti della giornata, oppure unicamente durante i fine settimana, durante le vacanze o altri periodi specifici
In questa situazione di accoglienza, le persone che hanno dato la loro disponibilità ricevono un supporto psicoeducativo ad hoc e possono beneficiare di tutti i servizi messi a disposizione per le famiglie affidatarie.

Equipe

- Coordinatore
- Educatore
- Psicologi e Psicoterapeuti

4. LE TARIFFE

SERVIZIO	RETTA *(IVA ESENTE)*	NOTE
Comunità educativa *EOS, EOS2, FATADO*		
da 0 a 3 anni	€ 135/die	La retta comprende: - vitto e alloggio; - abbigliamento; - spese mediche e farmaceutiche di routine; - soggiorno climatico; - 1 visita protetta alla settimana, della durata di 1 ora; - 1 incontro di rete fuori sede al mese per il personale educativo. La retta non comprende: - Farmaci e terapie per cure specialistiche e prodotti specifici per l'igiene personale; - incontri di rete o in TM che coinvolgano psicologi e/o neuropsichiatra; - assistenza infermieristica; - valutazione neuropsichiatrica; - altri incontri di rete fuori sede per il personale educativo; - Interventi specialistici (logopedia, psicomotricità...)
da 4 a 6 anni	€ 122/die	La retta comprende: - vitto e alloggio; - abbigliamento; - spese mediche e farmaceutiche di routine; - supporto psicologico; - soggiorno climatico; - 1 visita protetta alla settimana, della durata di 1 ora; - psicodiagnosi del minore; - 1 relazione psicologica di aggiornamento semestrale; - 1 incontro di rete fuori sede al mese per il personale educativo. La retta non comprende: - farmaci/terapie per cure specialistiche e prodotti specifici per l'igiene personale; - cure odontoiatriche; - tasse scolastiche, testi e altro materiale didattico; - incontri di rete o in TM che coinvolgano psicologi e/o neuropsichiatra; - assistenza infermieristica; - spese per attività sportive, con finalità educative; - valutazione neuropsichiatrica; - altri incontri di rete fuori sede per il personale educativo.

Dai 7 anni in su	€ 117/die	La retta comprende: - vitto e alloggio; - abbigliamento; - spese mediche e farmaceutiche di routine; - psicoterapia a cadenza settimanale; - soggiorno climatico; - 1 visita protetta alla settimana, della durata di 1 ora; - psicodiagnosi del minore ; - 1 relazione psicologica di aggiornamento semestrale; - 1 incontro di rete fuori sede al mese per il personale educativo. La retta non comprende: - farmaci/terapie per cure specialistiche e prodotti specifici per l'igiene personale; - cure odontoiatriche; - tasse scolastiche, testi e altro materiale didattico; - incontri di rete o in TM che coinvolgano psicologi e/o neuropsichiatra; - assistenza infermieristica; - spese per attività sportive, con finalità educative; - valutazione neuropsichiatrica; - altri incontri di rete fuori sede per il personale educativo.
Alloggio per l'autonomia *FATAVOLANDO*		
18 -21 anni	€ 82/die	La retta comprende: - vitto e alloggio; - abbigliamento; - spese mediche e farmaceutiche di routine; - psicodiagnosi; - psicoterapia ogni quindici giorni; - 1 visita protetta alla settimana, della durata di 1 ora; - soggiorno climatico (con aumento obbligatorio di €30/die della retta); - 1 relazione psicologica di aggiornamento; La retta non comprende: - farmaci/terapie per cure specialistiche; - cure odontoiatriche; - spese per attività sportive e tempo libero; - tasse scolastiche, testi e altro materiale didattico. - visite neuropsichiatriche

Semiconvitto *IL RIFUGIO*		
Minori maschi e femmine	€ 60/die (in caso di assenza € 40)	La retta comprende: - vitto; - trasporto; - attività di sostegno alla genitorialità (1 colloquio al mese con la famiglia; supporto educativo durante i colloqui con le insegnanti e le visite mediche; osservazione dell'ambiente domestico in sede di accompagnamento e relazione mensile di restituzione); - psicoterapia a cadenza quindicinale nel caso di frequenza completa (5 giorni) La retta non comprende: - abbigliamento; - spese mediche e farmaceutiche; - tasse scolastiche, testi e altro materiale didattico; - spese per attività sportive e tempo libero; - soggiorno climatico; - psicodiagnosi del minore; - valutazione neuropsichiatrica; - visite protette.
Spazio Neutro *IL GOMITOLO*		
Solo spazio	€ 20 all'ora	Per massimo 2 h
Spazio con educatore	€ 40	La retta comprende: -Visita di 1 ora[1] -Stesura della relazione e eventuale colloquio di restituzione con l'incontrante La retta non comprende: - incontri di rete -rimandi dell'educatore pre e post visita protetta
Servizio di Psicologia e supporto educativo *LO SCRIGNO*		
Colloquio supporto psicologico/counseling psicologico per adulti e minori	€ 60	A incontro
Valutazione psicodiagnostica	€ 400	Comprende: colloqui o raccolta anamnestica, somministrazione di 1 questionario multi-scala o 1 test proiettivo maggiore, stesura della relazione, incontro di restituzione
Valutazione e consulto neuropsichiatrico	€ 70	Comprende: colloquio e stesura della relazione
Valutazione competenze genitoriali	€ 500 a genitore	Comprende: Incontri con operatori di riferimento, 4 colloqui o raccolta anamnestica, somministrazione di 1 questionario multi-scala e 1 test proiettivo maggiore, stesura della relazione, incontro di restituzione con operatori di riferimento e soggetto in esame
Sostegno alla genitorialità, alla coppia e alla famiglia	€ 50	A incontro

[1] L'eventuale disdetta di una visita programmata deve essere comunicata almeno 24 ore prima. In caso contrario, la visita sarà addebitata.

Psicoterapia per adulti e minori	€ 60	A seduta
Assistenza all'ascolto protetto di minori	€ 70	All'ora
Attività di formazione e supervisione	€ 70	All'ora
Valutazione e certificazione DSA	€ 500	A certificazione
Costo dello psicologo a incontri di rete	€ 45	All'ora
Relazione psicologica aggiuntiva (oltre a quella semestrale inclusa nella retta)	€ 110	A relazione
Servizio Affidi e Famiglie Appoggio ***A BRACCIA APERTE***		
Interventi psicoeducativo di supporto già in essere	€ 7000	1000€ di contributo iniziale e 6000€ totale annuo
Selezione e formazione di famiglie affidatarie e appoggio		Preventivo personalizzato
Famiglie affidatarie, quota associativa	€50	Annua

Il pagamento delle tariffe sopra elencate deve intendersi al netto delle trattenute bancarie.

Condizioni particolari:

- per nuclei familiari superiori a 3 componenti, viene applicato uno sconto concordato;
- in caso di compartecipazione di più comuni, la singola retta aumenterà di €2,50 caduno.
- durante le assenze (pagate "vuoto per pieno") il posto viene mantenuto fino al 30° giorno;
- in caso di ricovero ospedaliero o accesso in pronto soccorso per l'assistenza al minore viene conteggiata una maggiorazione pari a 15 € all'ora per l'assistenza durante le ore diurne e 20 € all'ora per l'assistenza durante le ore notturne;
- la retta dei servizi residenziali viene corrisposta per il giorno di ingresso; non viene corrisposta per il giorno di dimissione;
- per altre situazioni particolari, le condizioni sono da concordare con l'Ente inviante o altri committenti sulla base di preventivi formulati ad hoc;
- In caso il minore necessiti di assistenza infermieristica l'Associazione si avvarrà della possibilità di richiedere la quota integrativa, come da dgr 1046/18;
- l'Associazione è disponibile a concordare con gli Enti invianti e con i Comuni apposite Convenzioni.

La retta viene corrisposta secondo gli accordi stabiliti con gli enti e nel rispetto della normativa vigente (Circolare Regionale 17 Dicembre 2003, N. 42; Legge Regionale 14 Dicembre 2004, N. 34).

5. IL LAVORO PER LA QUALITÀ

Fata ha definito i seguenti indicatori di qualità di cui assicura il rispetto:

Area risorse umane:

- Una formazione di almeno 20 ore annue per tutte le figure psico-socio-educative
- Una formazione di almeno 50 ore annue per i Coordinatori
- Basso tasso di assenteismo
- Tempestiva sostituzione del personale assente
- Monitoraggio e gestione delle situazioni di burn out e di conflitto
- Step semestrali di valutazione continua dei lavoratori sulla base di criteri di responsabilità e di merito
- Colloqui psicoattitudinali in fase di selezione
- Rilevazione annuale del turn over, conteggiata sulla base degli operatori assunti, cessati, o trasferiti in altre strutture di FATA

Area organizzativa:
- Puntualità nell'espletamento delle pratiche amministrative
- Controllo delle forniture e della loro qualità
- Redazione di procedure, protocolli, piani di lavoro

Area educativa:
- Lavorare con il P.E.I. (progetto educativo individualizzato)
- Raggiungere gli obiettivi del P.E.I.
- Rispetto delle procedure e delle tempistiche dell'intervento psicoeducativo
- Continuità dell'intervento
- Partecipazione alle riunioni di equipe e di supervisione

Altro:
- Trasparenza nella gestione delle risorse e dei sistemi di governance
- Assicurare ai bambini la massima parte dei fondi raccolti, mantenendo i costi di gestione della struttura organizzativa entro livelli minimi
- Contenimento delle rette
- Rilevazione annuale del grado di soddisfazione degli ospiti, degli enti invianti, degli operatori.

6. DIALOGO CON L'UTENTE

Fata è costantemente impegnata nel dialogo con i propri utenti e, più in generale, con la categoria dei "portatori di interesse" (stakeholder) attraverso i seguenti strumenti:
- ⇨ Carta dei servizi, costantemente aggiornata e diffusa
- ⇨ Newsletter mensile
- ⇨ Sito internet sempre aggiornato
- ⇨ Rilevazione della soddisfazione degli utenti (minori, famiglie, servizi sociali) e dei dipendenti/collaboratori quale fondamentale strumento di confronto e partecipazione al miglioramento dei servizi.
- ⇨ Presenza sui Social Network
- ⇨ Divulgazione materiale grafico informativo
- ⇨ Promozione eventi solidali
- ⇨ Contatti con stampa, influencer e altri media.

7. CONTATTI

PER QUALSIASI INFORMAZIONE:
Segreteria in via Milano 3, 20090 Cesano Boscone -Milano; Tel. 02-39449393 02-39930128
info@fataonlus.org www.fataonlus.org

Il Presidente e Legale Rappresentante
Isabella Baldan