



Comune
di
Sant'Agata Li Battiati



**FOCUS
FAMILIA**
LABORATORIO D'INTEGRAZIONE
PROFESSIONALE PER IL SOCIALE

SPAZIO NEUTRO

TERRA DI LEGAMI



Comune di Sant'Agata Li Battiati
SETTORE SERVIZI SOCIALI
Spazio Neutro e Mediazione Familiare
Servizio istituito con D.G.M n° 91/2015



Tel. 095.241355 - Fax 095.4190848
www.spaziofocus.it
infofocusfamilia@gmail.com
Largo Barriera s.n.
95030 Sant'Agata Li Battiati (CT)

LABORATORIO D'INTEGRAZIONE PROFESSIONALE PER IL SOCIALE

LA CARTA DEI SERVIZI

La **Carta dei Servizi** rappresenta il principale strumento per far conoscere le prestazioni che l'Associazione Focus Familia A.P.S. realizza, per informare sulle risorse e le attività a disposizione, sulle modalità di accesso e di intervento, con lo scopo preciso di:

- a) tutelare il diritto degli utenti/clienti
- b) tutelare l'immagine dell'Associazione descrivendo chiaramente i servizi offerti
- c) promuovere la partecipazione attiva degli utenti/clienti al fine di migliorare l'offerta delle prestazioni sul piano qualitativo e quantitativo

Con la Carta dei Servizi, l'Associazione Focus Familia A.P.S. si impegna:

- ad adottare gli standard di qualità e sicurezza definiti nella Carta dei servizi
- ad informare le Pubbliche Amministrazioni e gli utenti sugli standard di qualità adottati
- a verificare annualmente il rispetto degli standard attraverso il grado di soddisfazione degli utenti

La carta dei servizi è redatta secondo la vigente normativa nazionale del D.P.C.M. 21/12/1995 – Schema generale di riferimento della "Carta dei servizi pubblici del settore previdenziale e assistenziale"

COS'E' LO SPAZIO NEUTRO

In un contesto socio-culturale in cui la famiglia è sempre più luogo di scontro e non di confronto, il servizio di SPAZIO NEUTRO – TERRA DI LEGAMI propone di dedicare un luogo terzo, ove riattivare le corrette dinamiche familiari. Un luogo neutro distante dal conflitto, in cui il minore non è più oggetto di contesa o di arresa ma soggetto di diritti e di tutele.

Lo SPAZIO NEUTRO è quel luogo in cui si riconosce e attua il diritto del minore ad intrattenere regolarmente rapporti personali e contatti con i genitori, garantendo il mantenimento della relazione con le figure affettivamente significative.

E' quella "terra di mezzo" tra il sociale ed il giuridico in cui il minore acquista centralità attraverso interventi elaborati a suo sostegno e tutela.

Tutta la documentazione relativa al consenso ed al trattamento dei dati personali degli utenti verrà depositata presso l'archivio amministrativo dell'Associazione Focus Familia APS presso i locali comunali di Largo Barriera snc._S, Agata Li Battiati

LA GESTIONE DEI RECLAMI

Per rimuovere eventuali disservizi o per segnalare comportamenti o azioni non in linea con i principi e le finalità della Carta in relazione al servizio e alla trasparenza dell'azione amministrativa, gli utenti possono presentare reclamo scritto.

L'Associazione provvede a fornire i moduli necessari a inoltrare reclami e suggerimenti. Questi possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax o a mezzo posta elettronica e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente.

Allegati scaricabili dal sito

www.spaziofocus.it

INCONTRI IN SPAZIO LIBERO

| Qualifica | Costo orario |
|--|--------------|
| Assistente sociale OLTRE IVA AL 22% | €18,97 /h |

L'intervento comprende:

Allestimento locali per incontri in SPAZIO NEUTRO senza relazione

INCONTRI SU RICHIESTA SOGGETTI PUBBLICI

Costo da definire

LA TUTELA DELL'UTENZA

In ossequio ai contenuti dell'art.3 Costituzione l'Associazione o i suoi operatori possono compiere alcuna discriminazione nell'erogazione dei servizi per motivi riguardanti sesso, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche .

Servizi gestiti per conto di Committenti pubblici:

l'accesso ai servizi è gestito direttamente dal committente (ad es. Servizi Sociali Comunali) che stabilisce modalità di partecipazione e gestione dei dati personali e dati sensibili attraverso scheda accoglienza, curata dal servizio inviante con dati anagrafici minore, genitori e famiglia affidataria (se presente); stato giuridico, suo collocamento; indicazione su decreti dell'A.G; data interruzione rapporti; storia del minore, del nucleo e del caso.

Inoltre, verrà richiesta autorizzazione per :

*trattamento dei dati personali secondo la Lg 675/96 ed il D. Lgs 196/2003;

*utilizzo strumenti audio e videoregistrazione

*sottoscrizione del patto di corresponsabilità attuativo dell'intervento.

Infine, i genitori del minore o chi ne fa le veci si impegnano:

- a prendere visione delle modalità assicurative e del codice comportamentale adottati dall'Associazione di professionisti, per assicurare il corretto funzionamento della struttura.

I SERVIZI DI SPAZIO NEUTRO

Sostegno = Genitori consapevoli

Il ben-essere psicologico del minore, unito ad un percorso di sostegno consapevole alla genitorialità è la **mission** del nostro servizio .

L'intervento in SPAZIO NEUTRO è, pertanto, strutturato per sostenere e recuperare le potenzialità e capacità residue dell'adulto.

Situazioni familiari in cui la figura genitoriale è fragile o carente, con provvedimenti limitativi o di decadenza della responsabilità genitoriale, o situazioni nella quali occorre interpolare famiglia di origine e famiglia affidataria, pongono il MINORE al centro del progetto di servizio.

Attribuire all'incontro il senso di recupero di un legame fragile comporta l'accettazione della crisi: questo può rappresentare per il genitore punto di partenza per affrontare se stesso e le proprie difficoltà.

Mediazione familiare

Il benessere del minore passa attraverso l'equilibrio del nucleo familiare di riferimento. Assorbire modelli comportamenti conflittuali alimenta nel minore tensioni ed insicurezze: la mediazione familiare, provando a gestire la conflittualità tra gli adulti, consente al minore di vivere e ricostruire il proprio rapporto con l'altro genitore senza interferenze.

Consulenza legale

Nel conflitto di interessi tra i genitori il minore viene dimenticato e posto ai margini: lo Spazio Neutro, nella sua posizione di terzietà, pone il focus dell'intervento anche nella tutela legale del minore.

La consulenza legale garantisce la corretta applicazione dei provvedimenti e tempera l'operato dei servizi, della magistratura e delle parti, nel superiore interesse del minore .

Supporterà ed orienterà gli operatori del servizio nell'ottemperanza dei provvedimenti emessi, consapevole delle criticità sottese alla loro applicazione.

I DESTINATARI

Principale destinatario dell'intervento è il minore da 0 ai 18 anni.

Le situazioni tipo per le quali si fa ricorso allo SPAZIO NEUTRO sono:

* separazioni/divorzi conflittuali che incidono sul rapporto del minore con il genitore

* sospetto di trascuratezza, maltrattamento o abuso sul minore

* allontanamento del minore dalla famiglia di origine, per affido o collocamento in comunità

* mediazione penale

I LUOGHI

In accordo di partnership pubblico-privato con il Comune di S. Agata Li Battiati il servizio di SPAZIO NEUTRO opera presso i locali pubblici di Largo Barriera snc, adeguatamente attrezzati con impianto di audio e video registrazione. Sia gli spazi interni che quelli esterni sono adibiti ad attività del servizio: gli ambienti accoglienti e colorati, i giochi adatti a varie età gli arredi e gli ampi spazi verdi, consentono di effettuare :

Incontri protetti, regolamentati dall'Autorità Giudiziaria dove è necessaria la presenza di uno "specialista della relazione" qualificato nel sostegno e monitoraggio delle dinamiche familiari. La gestione di questo servizio prevede la presenza dell'equipe composta da assistenti sociali specialisti/ psicologi-psicoterapeuti/mediatori familiari/consulenti legali.

spazio libero di incontro su richiesta dei Servizi sociali territoriali che necessitano di locali adeguati per effettuare diritto di visita – relazione con o senza videoregistrazione. La gestione di questo servizio prevede la presenza di un operatore sociale per il corretto utilizzo degli spazi.

Incontri a richiesta di soggetti pubblici qualora necessitano di locali con sistemi di video-audioregistrazione

I TEMPI DEL SERVIZIO

Il servizio di SPAZIO NEUTRO opera dal lunedì al venerdì in giorni ed orari raccordati dal Coordinatore del Servizio; durante le festività si assicura almeno n.1 incontro per settimana in giornata da concordare secondo esigenza e disponibilità

I COSTI DEL SERVIZIO

Il costo del servizio viene definito in funzione delle figure professionali impiegate e delle prestazioni da erogare, calibrate sulla specifica situazione da prendere in carico

INCONTRI PROTETTI

| Qualifica | Costo orario |
|--|--------------|
| Assistente sociale | € 18,97 /h |
| Psicologo/ psicoterapeuta | € 22,87/h |
| Mediatore familiare/ psicologo | € 22,87/h |
| Progettazione, redazione relazioni in itinere e finale per ogni ciclo incontri OLTRE IVA AL 22% | € 54,04/h |

L'intervento comprende:

Presenza in carico minore e nucleo

Progettazione intervento

Incontri in SPAZIO NEUTRO (n.10/12 per ciclo)

Compilazione cartella e griglie di osservazione

Incontri di equipe e supervisione.

Redazione relazioni in itinere e finale per ogni ciclo di incontri

Servizi ad elevato contenuto tecnico-professionale

Coordinamento e raccordo con servizi territoriali.

Incontri di rete

Consulenza legale

Adempimenti amministrativi

Adempimenti contabili (preventivi/fatture/rendiconti)

Adempimenti informatici (video/audio registrazione)

Archiviazione contenuti multimediali