

# IL MARSUPIO

Comunità Alloggio per minori



*La Goccia*  
Cooperativa Sociale s.r.l. - I.C.N.I.M.S.

CARTA DEL SERVIZIO

## Presentazione

La Carta dei Servizi è il documento con cui la Cooperativa sociale La Goccia si presenta ai propri clienti, siano essi utenti e loro familiari, enti, committenti, lavoratori o collaboratori. È stata elaborata ai sensi dell'art. 13 della Legge quadro 328/2000 come strumento di **informazione** sulla struttura dell'organizzazione e sul funzionamento dei servizi erogati, e di **tutela** dei clienti stessi.

Ci auguriamo che questo documento possa essere una guida pratica e utile per i nostri clienti e uno strumento per noi per ricevere consigli e suggerimenti che permettano di valutare e **migliorare costantemente** la qualità dei servizi che offriamo.

La Carta dei Servizi è un documento in continua evoluzione perché segue lo sviluppo e le trasformazioni della nostra Cooperativa. La Carta dei Servizi è disponibile sul sito della Cooperativa sociale La Goccia e presso la nostra sede e viene consegnata a chiunque la richieda e a ogni cliente all'avvio dell'intervento.

## LA GOCCIA società cooperativa sociale

L'Ente Titolare e Gestore della Comunità Alloggio IL MARSUPIO è la **Cooperativa Sociale LA GOCCIA a r.l. onlus**

LA GOCCIA, costituita nel 1998, è una cooperativa sociale a r.l. onlus di tipo A, e ha lo scopo di perseguire l'interesse generale della comunità, la promozione umana e l'integrazione sociale dei cittadini attraverso la gestione di servizi socio-assistenziali ed educativi.

La Goccia si serve del suo bagaglio di competenze ed esperienze per rispondere alle esigenze di una tipologia di utenza differenziata: minori, giovani, famiglie, donne vittime di violenza, persone in stato di disagio psicosociale. Il lavoro di tutti gli operatori parte dalla premessa che tutti i servizi erogati e/o progettati dalla cooperativa sono orientati al lavoro di rete ed al potenziamento dell'empowerment individuale, di gruppo, di comunità.

Nella gestione dei diversi servizi la Cooperativa si avvale di un sistema organizzativo e di risorse umane e professionali diversificate: assistenti sociali, psicologi, psicoterapeuti, pedagogisti, educatori professionali, avvocati, assistenti all'infanzia, assistenti sociali, animatori sociali, mediatori linguistico-culturali, mediatori familiari, consulenti familiari.

## Normativa di riferimento

### REGIONE CAMPANIA

- **Regolamento N.4 del 7 aprile 2014**  
*“Regolamento di attuazione della legge regionale 23 ottobre 2007, n.11 Legge per la dignità e la cittadinanza sociale. Attuazione della legge 8 novembre 2000, n.328”.*
- **L.R. N.11 DEL 23 ottobre 2007**  
*“Legge per la dignità e la cittadinanza sociale” – Attuazione della legge n.328 del 8 novembre 2000.*
- **Regolamento del Piano di Zona Ambito A4 per l'autorizzazione, accreditamento e vigilanza delle strutture e dei soggetti che provvedono alla gestione e all'offerta del sistema integrato degli interventi e dei servizi sociali** (in attuazione della L.R. n. 11/2007) approvato con verbale del CdA n.7 del 07/10/2010.

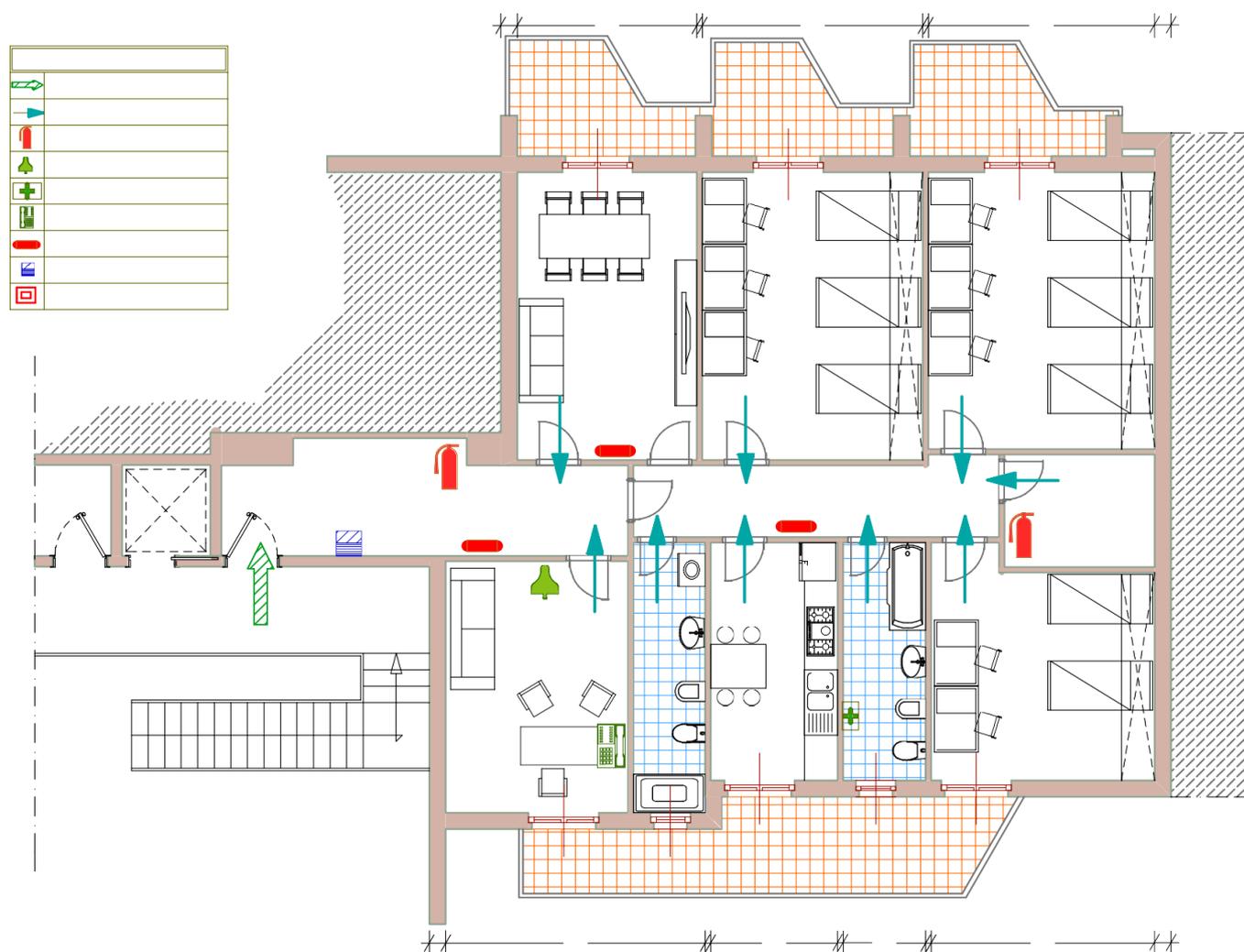
## Informazioni generali sulla struttura

L'immobile in cui ha sede la **Comunità Alloggio IL MARSUPIO** è ubicato ad Avellino (AV) alla via S. Soldi, 38 scala B al 1° piano.

L'appartamento in cui risiede la comunità è di circa 150 mq.

È composto da: Ingresso accoglienza, n.3 camere da letto, Cucina, soggiorno, 2 wc, segreteria.

La soluzione abitativa è costituita da un appartamento in cui la distribuzione interna ed esterna è funzionale alle esigenze dei minori: spazi personali, in cui gli altri ospiti e gli operatori accedono con una certa riservatezza; spazi comuni, dove si realizzano rapporti interpersonali tra tutti i soggetti che vivono ed operano in casa.



## Autorizzazione e Accreditamento

La comunità è **Autorizzata** al funzionamento ai sensi del Regolamento Regione Campania n.4 del 7 aprile 2014 in attuazione della L.R. n. 11/2007 dal Piano di Zona Ambito A4 con Provvedimento **Prot. N.**

La comunità è **Accreditata** ai sensi del Regolamento Regione Campania n.4 del 7 aprile 2014 in attuazione della L.R. n. 11/2007 dal Piano di Zona Ambito A4 con Provvedimento **Prot. N.**



La comunità alloggio **IL MARSUPIO** è una struttura educativa residenziale a carattere comunitario, caratterizzata dalla convivenza di un gruppo di giovani, con la presenza di operatori professionali che assumono la funzione di adulti di riferimento.

L'impostazione del nostro lavoro, in una realtà come quella della comunità alloggio per minori, è

orientata verso:

- la valorizzazione delle potenzialità di ciascun minore accolto;
- l'acquisizione di elementi di sempre maggiore autonomia;
- l'ampliamento delle possibilità relazionali dei minori;
- l'interazione attiva con il contesto del territorio.

La comunità va quindi intesa non come spazio di puro contenimento, ma come struttura quotidiana capace di progettarsi a misura del ragazzo, proponendosi certamente come "spazio di passaggio", ma ricco di esperienze utili ad accompagnare in chiave evolutiva il percorso dei minori ospitati.

## Obiettivi

La comunità alloggio esiste per rispondere ad un bisogno di tipo sociale, strettamente connesso ad esigenze educative: accogliere dei ragazzi in difficoltà che non hanno potuto trovare un contesto familiare equilibrato in grado di tutelare la loro crescita "normale".

Le esperienze vissute da un ragazzo nei suoi primi anni di vita costituiscono una base affettiva/cognitiva/relazionale/espressiva che condiziona inevitabilmente la costruzione della sua personalità. In tale prospettiva, trattandosi di minori che presentano problemi di "destrutturazione" della propria personalità, o comunque il rischio di veder acuiti disagi di fondo, appare prioritario impostare il progetto complessivo della comunità verso la progressiva "ristrutturazione" delle capacità e potenzialità positive dei minori, ponendo nuove basi per la conduzione di un'esistenza non marginale.

In altri termini, la comunità si organizza attorno all'obiettivo di attivare dei profondi "cambiamenti", significativi per l'utente, sul piano delle relazioni, delle abilità sociali, della personalità, dell'equilibrio affettivo e, cosa per noi fondamentale, della propria "autorappresentazione".

Per raggiungere tale obiettivo, il nostro progetto educativo tiene conto di alcuni **punti di riferimento** fondamentali:

- **La qualità della relazione** globale tra educatore e ragazzo: non fondata su "volontarismi", ma sulla coscienza del proprio ruolo professionale posto in costante relazione dialettica con la conoscenza dei bisogni reali dei minori accolti.
- La definizione di **percorsi educativi personalizzati**: articolando interventi mirati alle specifiche esigenze dei ragazzi in equilibrio con la realtà della vita comunitaria e la rete dei servizi esistente. Questi due primi elementi vanno saldati per comprendere quanto per noi sia fondamentale l'elemento della **co-**

**progettazione** con i ragazzi, che vanno coinvolti in un processo di progressiva consapevolezza degli obiettivi da perseguire per il loro stesso benessere.

- Offrire **un quadro di normalità**: che sopperisca alle carenze di base (affettive, relazionali, cognitive) e prevenga l'emergere di ansie e comportamenti negativi interiorizzati, proponendo forme di relazione e di attività fondate sulla valorizzazione del maternage e della ricerca di oggetti (e situazioni) di mediazione positiva, sulla cooperazione, l'ascolto ed il rispetto.
- **Affiancare la famiglia, la scuola e gli altri servizi** in un progetto di crescita del minore ospitato. Nel caso specifico della famiglia, è chiaro che il sostegno della comunità è necessariamente articolato ed in grado di affrontare le differenti realtà situazionali. Rispetto alla scuola occorre poter fornire un adeguato supporto sia sul piano degli apprendimenti e delle motivazioni, come su quello delle relazioni con l'istituzione stessa.
- Rispetto agli altri servizi del territorio (realtà associative, opportunità di attività, ecc.) il ruolo che la comunità si assume è: verificare i livelli di accessibilità delle risorse, la qualità del servizio offerto, favorire il coinvolgimento di queste realtà in un progetto più specifico e significativo per l'utente, recuperare tali esperienze in chiave di riequilibrio della stessa personalità del ragazzo.

### Destinatari del servizio

La comunità è pensata per l'accoglienza di massimo 8 minori, preferibilmente di sesso femminile appartenenti alla fascia d'età 13-18 anni provenienti principalmente dal territorio regionale.

I ragazzi sono inseriti in comunità con misure penali (misura cautelare del collocamento in comunità, messa alla prova, affidamento in prova al Servizio Sociale), con provvedimenti di affido all'Ente Pubblico o su invio di quest'ultimo (ragazzi allontanati dalla famiglia per condizioni di disagio o di rischio con provvedimenti civili o amministrativi o su invio del Servizio stesso in accordo con la famiglia, ragazzi stranieri non accompagnati con apertura di tutela).

La comunità non è di tipo terapeutico o riabilitativo per minori con problemi psichiatrici conclamati o di tossicodipendenza.

Anche in aggiunta alla ricettività massima autorizzata, la comunità può accogliere non oltre un minore, anche non appartenente alla fascia d'età per la quale è stata autorizzata, al verificarsi di uno dei seguenti casi:

- a. **accoglienza di fratelli;**
- b. **impossibilità, in casi di emergenza, a collocare il minore altrove.**



#### ▪ **Accoglienza minori Area Penale:**

La Cooperativa in data 10/05/2016 ha sottoscritto con il Ministero della Giustizia Dipartimento Giustizia Minorile e di Comunità - Centro per la Giustizia Minorile per la Campania, Protocollo elettronico 8209, una lettera di impegno per il collocamento in comunità di minori/giovani in area penale.

## Criteria e modalità di accesso

La richiesta di inserimento in comunità avviene su richiesta da parte dell'Ente inviante (un Servizio Sociale pubblico territoriale o ministeriale) mediante contatto telefonico con il coordinatore della comunità e successivo invio di richiesta scritta, accompagnata da relazione sociale e documentazione sul caso.

La modalità operativa di presa in carico (**Ammissione**) si snoda attraverso i seguenti passaggi:

- a) Presentazione del caso da parte del Servizio richiedente al Coordinatore delle Comunità
- b) Presentazione del caso all'équipe educativa della comunità per valutare l'inserimento.
- c) Incontro col Servizio richiedente per mettere a punto lo specifico Progetto Educativo Individuale.
- d) Richiesta della documentazione sanitaria, provvedimenti del Tribunale, permessi di soggiorno, autorizzazioni varie, ecc.

Le **dimissioni** avvengono sulla base di due principali modalità:

- a) A conclusione del progetto di intervento concordato con i servizi inviati, quando il minore rientra presso la sua famiglia, oppure si trasferisce presso una famiglia affidataria o adottiva o ad altra struttura, diventa maggiorenne o inizia un percorso di autonomia se maggiorenne;
- b) Qualora la comunità ravvisi l'impossibilità di portare positivamente a termine l'intervento concordato, dando comunicazione all'ente inviante dell'intenzione di dimettere il minore, dandone un congruo preavviso tale da permettere una eventuale ricollocazione in altra struttura.

Di principio, non vengono dimessi ragazzi senza che sia stata garantita una nuova situazione di accoglienza per il minore.

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

## Elenco dei documenti da produrre e da consegnare al momento dell'inserimento

Al momento dell'ingresso in Comunità il minore dovrà essere accompagnato dalle copie conformi dei seguenti documenti:

### DOCUMENTAZIONE ANAGRAFICA

- Documento di identità del minore:
  - carta d'identità
  - passaporto
  - permesso di soggiorno
- Codice fiscale del minore
- Stato di famiglia
- Certificato di residenza di entrambi i genitori

### DOCUMENTAZIONE SANITARIA

- Tessera sanitaria
- Certificazione eventuali allergie a farmaci o alimenti
- Copia diagnosi funzionale e verbale di accertamento di alunno in stato di handicap
- Ultima relazione del servizio di Neuropsichiatria Infantile
- Documentazione relativa ad eventuali patologie accertate

- Libretto/certificato delle vaccinazioni

### DOCUMENTAZIONE SCOLASTICA

- Nulla osta della scuola di provenienza
- Eventuali relazioni scolastiche
- Copia del Pei scolastico

### DOCUMENTAZIONE PSICO-SOCIALE

- Copia delle relazioni prodotte dai servizi sociali dal momento in cui hanno preso in carico il minore
- Copia dei decreti emessi e di eventuali perizie
- Copia delle relazioni redatte da eventuali comunità presso cui era collocato il minore
- Eventuali relazioni redatte dalla psicoterapeuta o da specialisti che hanno avuto in carico il minore.
- Copia di relazioni di altri interventi socio-educativi precedenti.

- Dichiarazione di consenso al trattamento dei dati personali del minore

## DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA

- Ordinanza sindacale di collocamento in comunità Il Marsupio;
- Impegnativa di spesa da parte del Comune di residenza per la retta giornaliera

## Inserimento in comunità

La Comunità alloggio IL MARSUPIO è aperta tutti i giorni feriali e festivi 24 ore su 24 per 365 giorni l'anno. Il servizio elabora e realizza, in collaborazione con il Servizio sociale competente un progetto educativo individualizzato (P.E.I.) per ogni minore.

All'inserimento in comunità viene aperto un **fascicolo personale del/la minore**, custodito nell'archivio protetto della segreteria della comunità, nel rispetto della normativa sulla privacy, in cui sono conservati tutti i documenti relativi al minore.

Tale fascicolo è suddiviso nelle seguenti cartelle:

- |                              |                                    |
|------------------------------|------------------------------------|
| ▪ <i>cartella sanitaria</i>  | ▪ <i>cartella servizi sociali</i>  |
| ▪ <i>cartella scolastica</i> | ▪ <i>cartella procura</i>          |
| ▪ <i>cartella tribunale</i>  | ▪ <i>cartella educativa e PEI.</i> |

Viene quindi compilata la **cartella personale** del minore con le informazioni di base e i riferimenti utili.

## I servizi offerti

La comunità promuove appena possibile l'integrazione dei minori accolti con l'ambiente sterno ed è aperta a ciò che offre il territorio. Parallelamente alle attività esterne ai minori ospiti vengono garantiti i seguenti servizi interni:

### ACCOGLIENZA E SOGGIORNO

#### PROGETTO EDUCATIVO INDIVIDUALIZZATO

Gli educatori intervengono in favore dei minori attraverso il Progetto Educativo Individualizzato, PEI, strumento di conoscenza e di lavoro cardine dell'intervento in Comunità.

Nel PEI si esplicitano: obiettivi da raggiungere - aree di intervento - azioni da attuare - metodologie - risorse - strumenti - tempi di realizzazione - verifiche - modalità di chiusura.

#### MANTENIMENTO DEI RAPPORTI CON LE FAMIGLIE d'origine o di destinazione dei minori accolti

LAVORO DI RETE: cura dei rapporti con i Servizi Sociali e l'Autorità Giudiziaria, accompagnamento dei minori a colloqui presso i Servizi invianti o altre strutture

ASSISTENZA MEDICA: scelta medico di base, accompagnamento visite mediche, terapie farmacologiche.

#### PERCORSO SCOLASTICO E FORMATIVO

Inserimento in percorsi scolastici/formativi offerti dal territorio, accompagnamento scolastico e cura dei rapporti con la scuola, sostegno allo studio pomeridiano per il recupero scolastico

LABORATORI EDUCATIVI: parallelamente alle attività esterne di studio o lavoro, sono proposti ai minori laboratori interni e attività culturali, creative e di educazione al lavoro per un arricchimento culturale, rinforzare le abilità sociali e acquisire competenze di base per l'inserimento nel mondo del lavoro.

## Altri servizi offerti

La cooperativa si è attivata in questi ultimi anni, per strutturare ed offrire ad integrazione e completamento del servizio di comunità alloggio, una serie di strumenti e servizi aggiuntivi a completamento dell'offerta residenziale. Tali servizi aggiuntivi vengono erogati dall'equipe del Centro per la famiglia L'abbraccio gestito dalla cooperativa e non sono ricompresi nel costo della retta; rendono il percorso di comunità sicuramente più efficace ricomprendendo nel lavoro educativo, oltre al minore, anche il suo nucleo familiare d'origine.

- SPAZIO INCONTRO in cui genitori e figli possono incontrarsi e possono riprendere il loro rapporto familiare con l'aiuto di un educatore che li accompagna, li stimola e li tutela, uno spazio in cui possono ri-conoscersi e sperimentare le loro parti positive, di adulti genitori e di figli.
- SOSTEGNO ALLA GENITORIALITA' per il recupero delle competenze genitoriali attraverso un sostegno psicopedagogico al fine di: ridurre i tempi di permanenza dei minori in comunità; affiancare il servizio sociale nel sostegno alla famiglia di origine in modo particolare nella fase di dimissioni dalla comunità alloggio.
- SUPPORTO PSICOLOGICO ai minori in comunità nel caso non fossero disponibili interventi gestiti direttamente dalle ASL di competenza.

## Il progetto educativo generale

Educare per noi non vuol dire solo tirar fuori, ma soprattutto mettere dentro, là dove spesso dentro non c'è che insicurezza, confusione, distruttività, dipendenza e solitudine profonda.

Il nostro agire educativo quindi è orientato a costruire dentro, a favorire le condizioni che possano sviluppare in ciascuno quella sufficiente capacità interiore (la fiducia in sé e nel mondo, la capacità di esprimere la propria personalità e le proprie intenzioni, la consapevolezza del proprio limite e la possibilità di chiedere aiuto, l'energia nell'automotivarsi, il senso di responsabilità verso se stessi e verso gli altri, l'entusiasmo per la vita, la tolleranza alla frustrazione ed alla sofferenza...) che garantisce di poter gestire le vicende che la vita riserva, e rende realmente funzionale ed efficace quell'autonomia che ogni educatore tende a sviluppare nelle persone che gli sono affidate.

Queste le linee pedagogiche che fanno da guida all'intervento:

- *Accoglienza*
- *Osservazione e Orientamento*
- *Programma d'intervento e PEI*

### **Accoglienza**

L'obiettivo è quello di operare un graduale inserimento del minore nel gruppo dei pari e nella vita di Comunità, senza inserimenti repentini nelle attività di programma, al fine di favorire, una consapevolezza *rituale* nella esperienza che è chiamato a viverci (presentazione al gruppo degli operatori e al gruppo dei pari, conoscenza della casa, costituzione del patto formativo...).

Inizierà, quindi, quella ricostruzione approfondita della storia personale (anamnesi familiare, amministrativa, sanitaria, scolastica, ambientale, comunitaria, lavorativa...), effettuata in sinergia con i Servizi Sociali invianti e le agenzie sociali che hanno già avuto contatti con il minore.

Il lavoro di anamnesi costituirà dato fondamentale da trasmettere all'intera équipe di lavoro.

### **Osservazione e Orientamento**

In questa fase, con l'inserimento nelle attività previste dal Progetto Educativo Generale si approfondirà la conoscenza del minore, alla luce degli stimoli relazionali e degli aspetti motivazionali ed attitudinali che le stesse attività, in particolare quelle socio-animative, evidenzieranno.

Si definirà, quindi, il Progetto Educativo Individualizzato iniziale, in sinergia con i servizi sociali referenti e le altre agenzie sociali del territorio di riferimento del minore e della Comunità.

La fase dell'osservazione/orientamento si svolge, all'incirca, nel corso del primo mese.

### **Programma d'intervento e PEI**

E' questa la fase nella quale il minore è inserito nell'intero ventaglio di attività secondo un'articolazione dettata dal P.E.I. sulla base della conoscenza del minore che l'équipe ha raggiunto. Nell'ambito della formazione il settore scolastico riveste un'importanza fondamentale vista la fascia di età dei ragazzi ospiti. L'obiettivo consiste, innanzitutto, nel dare la possibilità ai ragazzi di usufruire delle risorse collegate alle scuole del territorio. Si effettuerà, preventivamente, un attento monitoraggio delle scuole del territorio al fine di riallacciare rapporti eventualmente interrotti con insegnanti e gruppo dei pari. L'operatore, pertanto, provvederà all'affiancamento per il re/inserimento scolastico, alla socializzazione nel contesto scolastico, al rafforzamento della motivazione.

La finalità dell'intervento è di incidere, più che sul livello cognitivo, sull'humus culturale e sulla capacità di mettere in gioco la propria umanità. L'équipe inizierà la progettazione per lo sviluppo dell'autonomia e, gradualmente, la sperimentazione di situazioni di responsabilità e autogestione.

In particolare per gli adolescenti lo scopo di tale fase è l'allestimento di un programma, progressivo ed articolato, capace di essere garanzia e stimolo di emancipazione e per questo in grado di raccogliere le complesse istanze che la fase adolescenziale presenta.

Tutti gli interventi attuati dalla Comunità in favore dei ragazzi accolti tenderanno, nell'esclusivo interesse della persona - sempre coinvolta nella determinazione del suo progetto educativo:

- al reinserimento nella famiglia d'origine
- all'attuazione degli strumenti previsti dalla legge n°184 del 1983 (affidamento familiare ed adozione) e della legge 149/01 per l'inserimento in contesti familiari di supporto o sostitutivi della famiglia d'origine
- alla creazione di opportunità di autonomia abitativa e lavorativa per i ragazzi che si avvicinano alla maggiore età o ultradiciottenni, nell'ottica dei *Gruppi Appartamento*.

### **I Tempi**

La durata del programma è un parametro decisamente soggettivo per ogni ragazzo, legato a doppia maglia all'anamnesi, alle risorse, ai bisogni, alle opportunità...

In ogni caso, dopo la prima settimana di accoglienza ed il mese destinato all'osservazione e all'orientamento, viene redatto e condiviso con i Servizi Sociali inviati il P.E.I. che si intende di durata semestrale, rinnovabile, esclusivamente, se le finalità proposte sono ancora raggiungibili e se gli obiettivi sono stati raggiunti e/o hanno prodotto dei risultati utili per il ragazzo.

In alcuni casi è possibile attivare un programma di semi-residenzialità.

### **Gli strumenti**

Lo sviluppo psicologico, sociale, affettivo, espressivo di un ragazzo è un fatto essenzialmente qualitativo, che si svolge attraverso trasformazioni, certamente inquadrabili in stadi e fasi successive, ma che spesso, e nel caso dei ragazzi accolti in comunità questo appare ancora più evidente, si presentano con ritmi e trasformazioni irregolari.

Il ragazzo non è dunque un vaso vuoto da riempire, nè tanto meno il risultato passivo della sua situazione. Al contrario, sin dalla sua nascita, è un soggetto che interagisce con il suo ambiente.

In questo senso vogliamo che la comunità sappia, da un lato assumersi tutte quelle funzioni affettive e materiali di riferimento (che hanno anche valenza cognitiva) proprie della famiglia e del rapporto con la madre; dall'altro lato la

comunità deve saper utilizzare positivamente "l'anomalia istituzionale" attraverso la costante azione di educatori coscienti ed "inquieti" (nel senso etimologico di "essere attenti", "volti alla cura") e quindi capaci di offrire ai ragazzi un ambiente di vita ricco sul piano delle relazioni, delle opportunità di attività, della vita quotidiana.

Gli strumenti principali a cui facciamo riferimento per raggiungere tali obiettivi di fondo sono:

- **Aver cura dei ritmi di vita dei ragazzi.** Il rispetto dei tempi coglie due aspetti fondamentali: uno di tipo organizzativo ed uno legato ai bisogni originali dei ragazzi.

Sul primo versante ciò comporta la strutturazione di giornate-tipo fondate sulla consapevolezza di leggi biologiche quali l'alternanza (tra momenti di attività più intense e momenti di attività più calme, tra situazioni più individualizzate e altre di gruppo, ecc.); sul secondo versante si tratta di valorizzare, come più volte sottolineato, le originali individualità ed i bisogni specifici di ciascun minore accolto.

In questo senso, complessivamente, la priorità per il rispetto dei ritmi di vita assume per noi il preciso significato di organizzare l'intervento educativo non a partire da astratte "esigenze di servizio", ma al contrario in base alla centralità dei bisogni dei minori stessi.

<b>Giornata tipo</b>	
<b>7.00-7.30</b>	<b>Risveglio</b> <i>Cura della persona: igiene personale, cambio abiti... Cura degli effetti personali</i>
<b>7.30-7.50</b>	<b>Prima colazione - igiene</b>
<b>8.10-13.30</b>	<b>Accompagnamento scuola (se in età scolare) o corso professionale o attività lavorativa</b>
<b>13.30-14.00</b>	<b>Ritiro scuola</b>
<b>14.00-14.45</b>	<b>Pranzo</b>
<b>14.45-15.45</b>	<b>Tempo per riposo/gestione personale dei propri spazi</b>
<b>16.00-18.00</b>	<b>Studio/attività</b>
<b>18.00 in poi</b>	<b>Attività strutturate come da PEI, sportive, laboratoriali, uscite, percorsi terapeutici personali, sostegno psicologico...</b>
<b>20.00</b>	<b>Cena</b>
<b>20.45-22.00</b>	<b>Dopocena: coinvolgimento nella cura e riordino ambienti, momento di relax individuale, tv, igiene personale</b>
<b>22.10-7.00</b>	<b>Riposo notturno monitorato dagli operatori in turno.</b>

- **La cura della vita quotidiana:** il riposo, i pasti, l'alimentazione, la toilette, la cura del corredo dei ragazzi rappresentano per questi ultimi un punto di riferimento per acquisire nuove autonomie, per sperimentare le proprie conoscenze, per migliorare o acquisire capacità motorie e relazionali.

Partecipare attivamente alla vita quotidiana, curare l'organizzazione degli spazi di vita, personalizzare l'ambiente di vita, pensare razionalmente la sua funzionalità sono elementi che favoriscono nel ragazzo il controllo, attraverso l'appropriazione cosciente e serena dello stesso spazio quotidiano, di fattori emotivi, spesso già messi a dura prova.

Gli oggetti quotidiani hanno anche un fondamentale **ruolo di mediazione**, sono catalizzatori di interessi che innescano meccanismi di fiducia e di sviluppo potenziale anche sul piano psicologico generale. Non dimentichiamo che, molto spesso, una quotidianità mal vissuta da parte dei ragazzi è fonte di chiaro malessere, di disturbo e disagio da superare proprio in comunità.

Cura della quotidianità significa anche lavorare per la costruzione di un "sistema comune di riferimento" fatto di piccole norme, di abitudini, di legami fondati sul rispetto, il coinvolgimento cosciente dei ragazzi, ma anche sulla comprensione "naturale" della necessità di una serena vita in comune.

Tutto ciò connette questa sfera di relazioni con la ricerca di spazi di autogestione, di autonomia, di cooperazione non imposta da astratte normative, ma da una costante relazione "persuasiva" e coerentemente sostenuta da una "presenza" reale degli educatori.

- **Praticare all'interno ed all'esterno della struttura d'accoglienza delle attività**, proposte dall'ambiente stesso e dagli educatori, che favoriscano lo sviluppo globale delle potenzialità espressive dei ragazzi, attraverso una dinamica progettuale che tenga conto dei loro desideri, delle loro possibilità reali, ma che proponga anche nuove esperienze e scoperte. In ogni caso la scelta delle attività dovrà tenere conto dell'interconnessione che esiste, a nostro avviso, tra **"intelligenza cognitiva - intelligenza corporea - intelligenza relazionale"** ed operare su tre dimensioni prioritarie:

a) *attività della sfera immaginativa*

b) *attività della sfera costruttiva*

c) *attività della sfera ambientale.*

I ragazzi in difficoltà sono stati spesso abituati alla paura di provare, alla sfiducia nelle proprie possibilità, ad una disistima. Al contrario, è fondamentale poter rinnovare il "concetto di sé".

Manipolare la sfera immaginativa può essere utile per aiutare i ragazzi a domare paure ed angosce; "lasciare dei segni" attraverso delle attività costruttive, scoprendosi capaci di fare con le proprie mani realizzando oggetti di utilità pratica od estetica può essere estremamente significativo; apprendere ad orientarsi nello spazio e nel tempo, agire in uno spazio divenuto "familiare" o in uno spazio nuovo, può aiutare a conquistare autonomie ed equilibri essenziali.

- **Cercare uno specifico collegamento con la scuola**: sia per coinvolgere gli insegnanti in un progetto educativo comune, sia per aiutare i minori nella loro riuscita "sociale". E' molto importante evitare frustrazioni (senso di inadeguatezza, di inferiorità) e atteggiamenti quasi fatalistici nei ragazzi (oltre che negli adulti): il supporto scolastico, pur nelle sue contraddizioni, rappresenta comunque un passaggio da non sottovalutare.

La ricerca di una "normalità" scolastica non è quindi evidentemente finalizzata ad un puro discorso di "produttività", ma di ricostruzione dell'immagine di sé", della propria autorappresentazione e della percezione della loro immagine da parte del "mondo esterno".

L'uscita da uno stato mentale di "assistiti" che spesso contraddistingue i ragazzi delle Comunità va combattuta anche attraverso questo tipo di strumento.

- **Favorire, mantenere e sollecitare, laddove possibile, un collegamento con le famiglie d'origine dei ragazzi ospitati.**

Scopo del servizio non è la sostituzione definitiva della famiglia, ma di operare affinché il bambino possa ritrovare o creare un suo nuovo equilibrio.

In questa direzione è fondamentale un coerente lavoro di rete, sia con le altre istituzioni che lo sostengono e che concorrono al suo sviluppo, sia coi servizi sociali che lo tutelano.

Va da sé che tale rapporto con i Servizi Sociali di riferimento, con le istanze del Tribunale, ecc. è prioritario per l'insieme del lavoro della comunità.

Lo scopo, oltre a quello di costruire un sistema di informazioni adatto e qualificato, è anche quello di coinvolgere tutti gli operatori nell'elaborazione, nell'attuazione e nella verifica dei progetti ipotizzati.

Al tempo stesso, la Comunità va intesa come luogo della **tutela del minore**. Che si tratti di un minore in affidamento temporaneo, di un minore in via di adozione, la Comunità deve poter rappresentare uno spazio-tempo di protezione e di tutela del minore in quanto tale. Da questo punto di vista, al di là dei fondamentali riferimenti deontologici, la progettazione dell'intervento deve attivare, di concerto coi Servizi implicati, tutti gli strumenti idonei a garantire tale tutela.

## Regole di comportamento dei minori



Le regole di base della Comunità sono periodicamente verificate dall'équipe educativa nel momento in cui vi sono nuove ammissioni o cambiano le esigenze di ospiti già presenti.

Possono essere così riassunte:

- Rispettare gli orari;
- Tenere in ordine le proprie cose;
- Uso regolare della TV e del telefono;
- Divieto di fumare
- Rispetto degli ambienti e delle cose altrui
- Rispetto degli operatori e degli altri ospiti
- 

## I diritti degli ospiti e le relative forme di tutela e garanzia

La comunità riconosce i minori portatori e titolari di tutti quei diritti civili e sociali riconosciuti all'uomo, tra cui il diritto alla protezione da ogni forma di violenza o abuso, il diritto a vedere rispettata la propria personalità, il diritto alla riservatezza e alla privacy, il diritto a formarsi un'opinione e a poterla esprimere liberamente, il diritto alla libertà di cercare, ricevere e diffondere informazioni, il diritto alla libertà di coscienza e di religione, il diritto alla libertà di associazione e di riunione, il diritto all'istruzione, il diritto al riposo e allo svago.

## Gli educatori e l'organizzazione

L'organizzazione della comunità prevede la presenza di:

- Una **Equipe educativa**, composta da educatori esperti ed operatori.
- Un **Coordinatore/Responsabile** in possesso di esperienza e/o professionalità specifica, con funzioni di monitoraggio dell'andamento globale della comunità;
- Uno **Psicologo supervisore** dell'équipe educativa
- Eventuali **Volontari in servizio civile**, in numero ristretto, con funzioni di supporto domestico o socializzante (animazione, aiuto nello studio, accompagnamento e ritiro da scuola) esclusivamente in affiancamento agli operatori.
- **Tirocinanti** provenienti dalla Facoltà di Scienze dell'educazione.

Complessivamente agli educatori che sono impegnati, la Cooperativa assicura un supporto formativo in grado di assicurare il consolidamento di competenze:

- **pedagogiche**: per trasformare le relazioni in strutture coscienti di evoluzione
- **psicologiche**: per gestire la dimensione affettiva, emotiva del lavoro
- **sociologiche** : per analizzare e costruire realistiche reti di intervento
- **di animazione**: per affrontare la relazione anche in termini di attività
- **preventive**: per impostare specifici interventi volti all'acquisizione di abilità personali e sociali in grado di contrastare processi di deterioramento.

Tale supporto formativo è fornito attraverso quattro strumenti privilegiati:

- 1) **la supervisione del servizio**
- 2) **la continuità delle riunioni d'équipe ed il coordinamento "sul campo" del lavoro**
- 3) **la partecipazione ad attività di formazione specifiche predisposte dalla Goccia.**
- 4) **la partecipazione ad iniziative di aggiornamento "esterne".**

## I criteri deontologici degli operatori

I criteri deontologici degli educatori ed operatori (inclusi tirocinanti e volontari), sono in primo luogo definiti dagli ordini professionali rispettivamente di appartenenza e riferiti a quelli della comunità alloggio come qui di seguito riportati.

**Art.1-** Le regole dei presenti criteri deontologici sono vincolanti per tutti gli operatori (inclusi tirocinanti e volontari) ed educatori, della comunità alloggio "IL MARSUPIO": dunque, chiunque operi, in qualsiasi modo, all'interno o per la comunità è tenuto alla loro conoscenza, e l'ignoranza delle medesime non esime dalla responsabilità disciplinare.

**Art.2 -** L'inosservanza delle regole stabilite nei presenti CRITERI DEONTOLOGICI, ed ogni azione od omissione comunque contrarie al decoro, alla dignità ed al corretto esercizio della professione educativa sono punite con l'esclusione dalle attività della comunità ed espulsione dalla medesima.

**Art.3 -** L'educatore e qualsiasi operatore della comunità operano per migliorare la capacità delle persone (leggi utenza) di comprendere se stessi, di comportarsi in modo congruo, consapevole ed efficace. L'educatore (e l'operatore) è consapevole della responsabilità sociale e morale derivante dal fatto di poter intervenire significativamente nella vita degli altri; pertanto deve prestare attenzione particolare ai fattori personali, sociali, morali, organizzativi, economici, religiosi e politici, al fine di evitare l'uso inappropriato della sua influenza e l'uso indebito della fiducia e/o bisogno-dipendenza degli utenti destinatari della sua opera. L'educatore (e l'operatore) è direttamente responsabile dei suoi atti e delle loro prevedibili conseguenze.

**Art.4 -** Nell'esercizio della propria professione l'educatore (e l'operatore) rispetta la dignità, il diritto alla privacy, alle opinioni e credenze, astenendosi dall'imporre il suo sistema di valori; non opera discriminazioni in base a religione, etnia, nazionalità, estrazione sociale, orientamento sessuale, abilità o disabilità. In caso di conflitto di interesse tra l'utenza e la comunità l'educatore (e l'operatore) deve esplicitare alle parti, con chiarezza, i termini delle proprie responsabilità ed i vincoli a cui è professionalmente è dovuto.

**Art.5 -** L'educatore (e l'operatore) è tenuto a mantenere un livello adeguato di preparazione professionale, aderendo ai programmi di formazione permanente proposti dalla comunità. Riconosce i limiti della propria competenza professionale e rispetta la competenza degli altri educatori.

**Art.6 -** L'educatore (e l'operatore) è tenuto al segreto professionale: pertanto, non rivela notizie, fatti o informazioni apprese in ragione del suo rapporto professionale.

**Art.7 -** L'educatore (e l'operatore) adotta condotte non lesive alle persone di cui si occupa professionalmente (neppure indirettamente) e non utilizza il proprio ruolo per procurare a sé o ad altri indebiti vantaggi.

**Art.8 -** L'educatore (e l'operatore) evita commistioni tra ruolo professionale e vita privata, che possano interferire con l'attività svolta in comunità o comunque arrecare nocimento all'immagine e all'onorabilità della comunità. All'educatore (e all'operatore) è vietata qualsiasi attività che, in ragione del rapporto professionale, possa procurargli indebiti vantaggi diretti o indiretti di carattere economico e non. Costituisce grave violazione deontologica intrattenere in ragione del suo rapporto professionale relazioni significative di natura personale, in particolare affettivo-sentimentale e/o sessuale.

**Art.9 -** L'educatore (e l'operatore) è tenuto all'adempimento professionale a cui è vincolato in ragione della tipologia di contratto definito con la cooperativa La Goccia, ente gestore della comunità.

**Art.10 -** I rapporti tra gli educatori e altre figure professionali (di vario genere, inclusi tirocinanti e volontari) che operano nella comunità o per essa devono ispirarsi al reciproco rispetto, alla lealtà e alla comune finalità.

**Art.11-** L'educatore (e l'operatore) si impegna a contribuire al mantenimento e allo sviluppo delle risorse globali della comunità così da garantirne la continuità educativa e di accoglienza nel tempo.

**Art.12 -** Nell'esercizio dell'attività professionale e nelle circostanze in cui rappresenta pubblicamente la comunità a qualsiasi titolo l'educatore (e l'operatore) è tenuto ad uniformare la propria condotta ai principi del decoro e della dignità professionale ed umana.

**Art.13 -** L'educatore (e l'operatore) si impegna a rispettare e a proporre i principi ispiratori da cui trae la sua forza il carisma della Comunità "IL MARSUPIO".

**Art.14 -** I Criteri Deontologici qui definiti vanno letti e sottoscritti da tutti gli educatori ed operatori che operano nella o per la comunità "IL MARSUPIO".

## La retta

Per i servizi offerti dalla Comunità viene richiesta una retta giornaliera a carico dei comuni invianti definita entro i parametri regionali e concordata in base alle necessità del minore da accogliere.

La retta è stabilita secondo la convenzione tra la Cooperativa La Goccia e l'Ente responsabile del pagamento. In mancanza di una convenzione si applica la retta giornaliera definita annualmente dalla cooperativa.

Per aspetti specifici riguardanti l'ammontare della retta giornaliera è possibile contattare direttamente l'amministrazione della Cooperativa al n. tel. 0825/784082 per ricevere ulteriori informazioni.

## Le coperture assicurative

Nell'ambito della Comunità sono previste diversi tipi di polizze assicurative:

- polizza Infortuni Tutto Campo per i rischi da infortunio per i minori ospiti
- polizza Rischi Diversi e da Responsabilità Civile per i minori e gli operatori
- copertura INAIL per gli infortuni degli operatori.

## I rapporti con la famiglia

I rapporti tra il minore e la sua famiglia d'origine sono regolati, nei tempi e nelle modalità, dall'Autorità Giudiziaria e dai servizi sociali di riferimento o dal tutore nominato.

**Telefonate:** i minori solitamente vengono chiamati dai familiari in giorni ed orari concordati con i servizi sociali di riferimento e con modalità che assicurino la continuità e la prevedibilità. Se necessario, su richiesta dei servizi sociali e del Tribunale, gli educatori esercitano una funzione di monitoraggio.

I minori possono a loro volta telefonare ai familiari se non sussistono motivi di divieto.

**Visite:** Possono avere diverse modalità tenendo conto delle esigenze del minore e della comunità:

- uscita sul territorio o rientro a casa senza pernottamento;
- rientro a casa con pernottamento presso i familiari;
- visita "protetta" alla presenza dell'educatore.

## I rapporti con la comunità locale e i servizi territoriali

La Comunità utilizza i servizi territoriali sia per quanto concerne la sanità (medico di base, servizi ambulatoriali, strutture ospedaliere, ecc.) sia per i servizi educativi (scuola/corsi professionali).

I minori ospiti vengono inseriti nelle attività e nei servizi espressi dalla comunità locale quali: centri giovanili, i gruppi scout, le società sportive, le palestre... rispondenti agli interessi e alle inclinazioni dei minori stessi, valutando se accompagnati dagli educatori o in autonomia.

La comunità, in accordo con il servizio sociale, collabora con i Servizi specialistici dell'ASL, in particolare i servizi di Neuropsichiatria Infantile e di Psicoterapia dell'età evolutiva e del Consultorio Familiare. Si attivano inoltre, in un'ottica di rete, collaborazioni con i servizi che, a vario titolo, si occupano della famiglia del minore.

## Le forme di integrazione con la rete dei servizi sociali



La cooperativa garantisce la continuità del servizio e la collaborazione con gli enti invianti per tutta la durata della permanenza del minore in comunità. 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.

A tal fine sono previsti **incontri di équipe mista**: coordinatore, responsabile della Comunità e assistente sociale e/o altri operatori sociali istituzionalmente referenti

del singolo caso. Tali incontri periodici rappresentano un pilastro fondante dell'intero progetto della Comunità, consentendo il necessario passaggio di informazioni e la conseguente concertazione di ogni integrazione e variazione ai progetti educativi individualizzati; sono, inoltre, momenti in cui è possibile monitorare, verificare e ridefinire il P.E.I.

Per ciascun minore la comunità redige, oltre al PEI e ai suoi aggiornamenti, una relazione in merito all'andamento del progetto d'intervento, a cadenza semestrale, o comunque su richiesta.

## Sistema Qualità

L'attenzione alla Qualità dei servizi erogati coinvolge, in un processo di miglioramento continuo, l'intera Cooperativa, allo scopo di migliorare l'efficienza e l'efficacia dei servizi stessi. La Goccia ha predisposto una serie di misure/procedure che garantiscono da una parte i requisiti richiesti dalle regole dell'accreditamento e convenzione con i committenti e dall'altra le attese degli utenti/clienti. Per La Goccia la qualità si realizza a livello organizzativo, a livello progettuale e a livello delle risorse umane impiegate.

### La Qualità Organizzativa assicura:

La valutazione iniziale del minore e la stesura di un contratto educativo all'ingresso nel Servizio.

Un Progetto personalizzato, studiato e realizzato sulle specifiche esigenze del singolo utente.

L'apertura di un fascicolo informatizzato e cartaceo all'entrata nel Servizio.

Le attività di programmazione educativa, documentazione e aggiornamento.

Le attività di raccordo tra personale educativo.

Cadenza delle riunioni d'équipe.

Presenza del coordinatore pedagogico, amministrativo e gestionale del Servizio.

### La professionalità del personale è garantita da:

Titoli di studio del personale educativo e del personale di supporto, previsto dalle normative di legge vigenti.

Formazione permanente di tutto il personale, aggiornamento annuale.

Procedure di controllo per l'assunzione del personale.

Presenza di personale educativo/assistenziale nell'équipes, con esperienza lavorativa maturata nei Servizi.

Valutazione del personale e dei responsabili;

### La Qualità pedagogica è sostenuta dalle seguenti azioni:

Il Coordinatore del Servizio effettua i necessari colloqui con il nucleo familiare dell'utente ed il responsabile dell'ente inviante.

Viene effettuato un periodo di osservazione e valutazione.

Le attività sono programmate all'interno della progettazione individuale, considerando la specificità di ogni singolo utente e sono monitorate/verificate mensilmente

Il lavoro educativo è regolato e controllato da istruzioni e procedure specifiche.

La presa in carico e la programmazione delle attività avvengono con modalità strutturate e controllate.

Le attività di valutazione, progettazione e verifica sono stabilite a cadenza programmata, mediante l'utilizzo di strumenti e modalità specifiche.

La documentazione socio-educativa e gli strumenti di comunicazione interna sono rintracciabili e controllati.

Sono previste e programmate sia riunioni d'equipe e di coordinamento, sia momenti di supervisione e di formazione all'equipe.

Sono programmati gli incontri e i colloqui con le famiglie, gli Enti e i Servizi.

La documentazione e le registrazioni relative all'erogazione del Servizio sono gestite mediante procedure di controllo dedicate.

I dati personali e le informazioni riservate sono gestiti nel rispetto e nella tutela della privacy, secondo i criteri del D. Lgs 196/03 e s.m.i.

## Indicatori e standard di qualità

<b>Qualità organizzativa ed educativa</b>			
<i>Fattori di qualità</i>	<i>Descrizione</i>	<i>Indicatori</i>	<i>Standard</i>
<b>Interazione e scambio di informazioni con il committente</b>	Indica gli incontri e gli scambi telefonici con il committente.	n. di incontri e di scambi telefonici tra il coordinatore e il referente dei Servizi Sociali	Minimo 1 al mese.
<b>Centralità della persona</b>	<b>a) Frequenza monitoraggio PEI</b> Si riferisce all'attività di monitoraggio del PEI che si svolge su due livelli: - <b>interno all'équipe del servizio</b>	n. ore di ore settimanali di riunioni di servizio del responsabile con gli operatori	Non meno di 2 ore
		n. ore mensili di riunione di servizio del coordinatore con l'équipe	Non meno di 4 ore
	<b>b) Valutazione del PEI</b> Raccolta di dati e informazioni che permettono di verificare l'efficacia dell'intervento educativo	n. incontri tra il coordinatore ed il referente dei servizi sociali	2 all'anno
	<b>c) Continuità educativa</b> Indica la capacità di garantire un turn over degli operatori basso	Rapporto tra il n. di cambiamenti degli operatori e il totale degli operatori	Non superiore al 20%
	<b>d) Sostegno psicologico</b> Viene garantita l'assistenza psicologica di un consulente esterno	n. incontri individuali dell'utente con il consulente psicologo	Non meno di 1 incontro individuale bimestrale.
<b>Qualità della struttura</b>			
<i>Fattori di qualità</i>	<i>Descrizione</i>	<i>Indicatori</i>	<i>Standard</i>
<b>Funzionalità</b>	<b>b) spazi adeguati</b> Indica la presenza nelle strutture di spazi adeguati allo svolgimento di singole attività	Rapporto tra mq e utenti	Rispetto Normativa vigente del settore
<b>Qualità professionale</b>			
<i>Fattori di qualità</i>	<i>Descrizione</i>	<i>Indicatori</i>	<i>Standard</i>
<b>Professionalità degli operatori</b>	Indica il possesso dei titoli e di idonea certificazione attestante l'esperienza posseduta.	Rapporto percentuale tra il n. di operatori coinvolti nel servizio e in possesso di adeguata qualifica e il n. totale di operatori impegnati	90%
<b>Aggiornamento e formazione</b>	Frequenza di corsi di formazione ed aggiornamento	Rapporto tra il n. di ore dedicate alla formazione in itinere dell'équipe del servizio e i mesi di durata del servizio	3
<b>Supervisione</b>	Riguarda la rielaborazione dell'esperienza del lavoro educativo e dei carichi emotivi connessi. Viene svolta da parte del consulente psicologo	N. ore mensili dedicate alla supervisione	2

## Rilevazione soddisfazione ente inviante

Egregio Signore, gentile signora

Le chiediamo la cortesia di compilare il presente questionario per consentirci di poter migliorare il livello qualitativo del nostro Servizio.

Le chiediamo di indicare la Sua soddisfazione in base all'esperienza di collaborazione con la comunità "Il Marsupio" della Cooperativa Sociale La Goccia.

Se vuole potrà aggiungere delle note o dei commenti a fronte del giudizio da Lei espressi.

Si chiede di esprimere un giudizio considerando la seguente scala di valutazione

NO	POCO	ABBASTANZA	SI	MOLTO
1	2	3	4	5

<b>Cura e Assistenza</b>					
È soddisfatto relativamente a :	1	2	3	4	5
1. Allo stato di benessere del suo assistito in Comunità?					
2. All' intervento educativo degli operatori nei confronti del suo assistito ?					
3. Ai progressi che il suo assistito trae/ha tratto dall'affidamento alla Comunità?					
4. Ai benefici che il suo assistito trae/ha tratto dalle attività proposte dalla Comunità?					
5. Alla cura igienico-sanitaria nei confronti del suo assistito?					
<b>Interazione e scambio con i servizi sociali</b>					
È soddisfatto relativamente a :	1	2	3	4	5
1. Al suo coinvolgimento nella programmazione dell'intervento educativo (P.E.I) a favore del suo assistito?					
2. Ai rapporti e alla comunicazione con i responsabili della Comunità ?					
3. Allo scambio di informazioni per la condivisione di scelte e decisioni?					
4. Alla periodicità della verifica del progetto educativo individualizzato?					
5. Alla gestione della documentazione per l'ammissione, l'accoglienza e dimissioni ?					
<b>Struttura</b>					
È soddisfatto relativamente a :	1	2	3	4	5
1. Alla struttura abitativa della comunità?					
2. Alla ubicazione della struttura?					
3. Agli spazi che il suo assistito ha per sé e le sue cose?					
<b>Personale</b>					
È soddisfatto relativamente a :	1	2	3	4	5
1. Alla competenza del personale?					
2. Ai rapporti degli operatori con la famiglia d'origine degli assistiti?					
3. Alla cortesia del personale?					

Quali suggerimenti darebbe per migliorare il servizio?

.....

In futuro vorreste continuare ad avere contatti con la Comunità?

.....

.....

Timbro e firma .....



