



Città  
metropolitana  
di Milano



# Carta dei Servizi

## Centro Assistenza Minori





Città  
metropolitana  
di Milano

# **Carta dei Servizi**

## Centro Assistenza Minori



## Centro Assistenza Minori, Carta dei Servizi

Città metropolitana di Milano

A cura di:

Maria Cappello, Direttore settore Centro Assistenza Minori e famiglia

Paola Magni, assistente sociale del Centro Assistenza Minori

Ha collaborato:

Daniela Bentoglio, Settore programmazione controllo e trasparenza

Grafica e impaginazione: Barbara Forti, Ufficio grafico

Stampato dal Centro stampa

Ultimo aggiornamento: marzo 2015

# INDICE

---

## PRESENTAZIONE

### PREMESSA

pag. 7

Cos'è la Carta dei servizi 9

Cosa contiene 9

A chi si rivolge 9

Aggiornamento della Carta dei servizi del CAM 10

**LA MISSION** 11

**I DESTINATARI** 12

**I SERVIZI EROGATI** 13

**COME ACCEDERE AL SERVIZIO** 14

La domanda di accesso al servizio 14

I documenti necessari per l'ingresso 15

Quanto costa il servizio 15

**SERVIZI PER I MINORI** 16

L'accoglienza 16

L'attuazione del Progetto Educativo Individualizzato (PEI)  
nelle attività giornaliere 16

Gli incontri con la famiglia osservati e protetti 18

L'accompagnamento del minore all'uscita dal CAM 19

**SERVIZI PER GLI ENTI** 21

La presa in carico 21

L'osservazione degli incontri 21

La valutazione psicodiagnostica 21

L'accompagnamento del minore all'uscita dal CAM 22

**COME LAVORA IL CAM** 23

Il lavoro in rete 23

Come si svolge il lavoro educativo: la redazione del PEI 23

---

Come si svolgono gli interventi sanitari	24
Come avvengono gli interventi psicologici	25
I documenti di lavoro	26
I contatti con il territorio	26
<b>GLI STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI PER MINORI</b>	28
Tabelle	28
<b>GLI STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI PER GLI ENTI</b>	30
Tabelle	30
<b>POLITICA E TUTELA DELLA QUALITÀ</b>	32
Suggerimenti e reclami: un'opportunità per migliorare	32
<b>ALLEGATO 1</b>	33
La Carta dei Diritti del Bambino nel Centro Assistenza Minori	33
<b>ALLEGATO 2</b>	34
Regole di comportamento per i genitori	34
<b>CAM</b>	38
Informazioni, contatti e come arrivarci	38

---

# PRESENTAZIONE

---

*“Non c’è, per nessuna comunità,  
investimento migliore  
del mettere latte dentro ai bambini.”  
(Winston Churchill)*

La famiglia è il luogo privilegiato in cui il bambino cresce e sviluppa le proprie potenzialità. Relazioni, protezione e sicurezza, sono elementi indispensabili al minore per costruire la propria identità, il proprio modo di rapportarsi con il mondo esterno per realizzare le proprie aspirazioni.

Quando la struttura familiare, i genitori o coloro che ne svolgono le funzioni, si trovano per qualche motivo (fisico, economico, psicologico, culturale, ambientale) in difficoltà, si rendono necessari interventi di tutela del minore e di sostegno alla famiglia.

“Mettere latte dentro ai bambini”: l’aforisma di Churchill sottolinea un valore e un investimento che a mio avviso deve essere prioritario per la comunità. Le comunità del CAM, in questo ambito, rappresentano per la Città metropolitana di Milano un supporto fondamentale e rivestono un ruolo di straordinaria delicatezza. L’esperienza maturata negli anni garantisce il rispetto dei diritti nella consapevolezza della responsabilità assunta sia nei confronti del bambino accolto, sia del genitore in difficoltà al quale la comunità si sostituisce temporaneamente.

Questa “Carta dei servizi” è un “documento di identità” del servizio, e ha lo scopo di illustrare sia gli obiettivi e le finalità che il CAM si pone, sia le modalità e i criteri di accesso al servizio stesso. La Carta dà quindi concretezza al principio di centralità del cittadino, e instaura un patto tra l’utente e il CAM; un patto dinamico, poiché offre al cittadino l’opportunità di un’interazione con l’ente erogatore del servizio, controllandone direttamente l’operato, e con l’intento di migliorare continuamente la qualità dei servizi offerti.

Maria Annunziata Cappello

Direttore del Settore Centro Assistenza Minori e famiglia  
della Città metropolitana di Milano

# PREMESSA

---

## COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei servizi del Centro Assistenza Minori (CAM) è uno strumento che fornisce agli utenti tutte le informazioni essenziali sui servizi offerti dal Centro.

La Carta è predisposta conformemente alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 *"Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"* e trova un'ulteriore conferma in materia di servizi sociali nella legge-quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali (*Legge n. 328/2000*) che all'art. 13 prevede la Carta dei servizi sociali al fine di tutelare le posizioni soggettive degli utenti. Il CAM nella sua azione e condotta di tutti i giorni adotta e mette in pratica i valori espressi nella *"Convenzione Internazionale sui diritti della Infanzia"* e nella Carta dei Diritti dei bambini qui acclusa (*vedi allegato 1*).

## COSA CONTIENE

- La descrizione dei servizi forniti;
- l'indicazione dei modi e tempi di erogazione;
- gli standard di qualità;
- gli strumenti di monitoraggio della qualità e di miglioramento.

Grazie alla Carta dei servizi è quindi possibile:

- utilizzare in modo più mirato i servizi;
- rendere trasparente lo sforzo compiuto per fornire un servizio sempre più efficiente;
- migliorare la qualità del servizio offerto e aumentare la fiducia dei cittadini verso la struttura.

## A CHI SI RIVOLGE

- Agli enti e alle istituzioni che si occupano, a vario titolo, del progetto di tutela del minore e del suo temporaneo collocamento in comunità;
- ai minori ospiti della struttura e alle loro famiglie.

## AGGIORNAMENTO DELLA CARTA DEI SERVIZI DEL CAM

La Carta dei servizi del CAM viene riesaminata ogni due anni al fine di:

- garantire un'attenzione continua alle differenti esigenze degli utenti;
- consentire la verifica e la messa a punto della politica della Qualità;
- conformare le informazioni fornite alle variazioni delle leggi.

L'aggiornamento sarà più frequente in caso di particolari esigenze e di cambiamenti sostanziali nella struttura organizzativa del Centro o nella legislazione di settore.



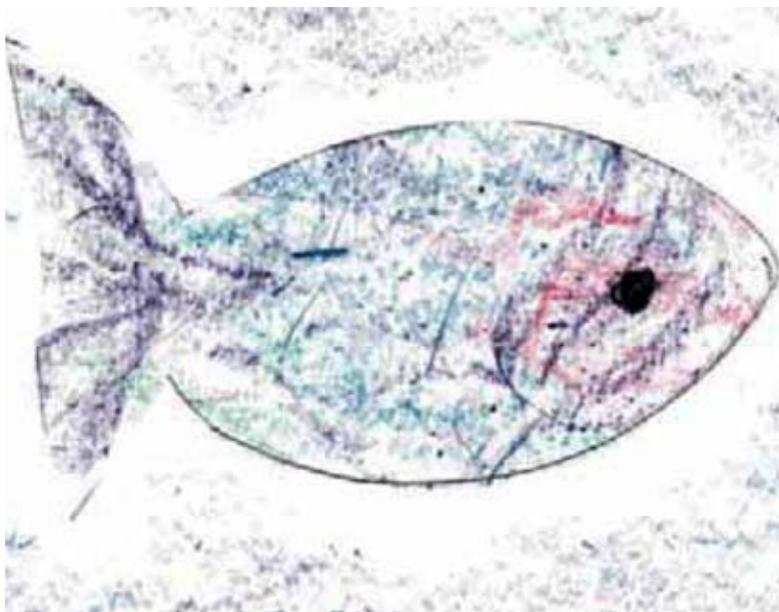
## LA MISSION

---

Il Centro Assistenza Minori (CAM) si prende cura dei bambini in situazioni di grave difficoltà offrendo ambienti residenziali di tipo familiare ed interventi finalizzati a salvaguardare il loro benessere fisico e psichico nel rispetto delle esigenze affettive ed emotive di ciascuno.

Le principali finalità del Centro sono:

- accogliere i minori e rispondere tempestivamente alle esigenze primarie garantendo loro di crescere anche emotivamente e di acquisire competenze in tutti gli ambiti di sviluppo;
- valutare il loro stato di salute psicofisico e determinare gli interventi di sostegno e di recupero;
- collaborare con l'Ente affidatario alla definizione del progetto di collocamento del bambino all'uscita dalla comunità.



## I DESTINATARI

---

Le comunità del Centro Assistenza Minori accolgono bambini da 0 a 6 anni, anche portatori di handicap, provenienti da famiglie con situazioni molto problematiche per cui il Tribunale per i Minorenni ha disposto il loro temporaneo collocamento in comunità idonee.

In assenza di decreto, l'accoglimento del bambino può avvenire anche mediante richiesta diretta del Servizio sociale competente.

L'accoglienza di bambini portatori di handicap viene valutata caso per caso e subordinata all'effettiva possibilità di gestione del bambino da parte di personale non infermieristico.

I bambini accolti nel Centro possono provenire da:

- comune di Milano ed hinterland
- città metropolitana di Milano
- altre province.

Durante la permanenza in comunità, vengono raccolte le osservazioni e le valutazioni sullo sviluppo psicofisico del bambino.

Questi dati costituiscono un contributo utile al Tribunale per i Minorenni ed ai Servizi sociali competenti, coinvolti nella definizione del Progetto Educativo Individualizzato (PEI) per il minore, ossia un percorso educativo documentato, flessibile e modificabile.

Il Progetto accompagna la crescita del singolo bambino in comunità.

# I SERVIZI EROGATI

---

## SERVIZI PER I MINORI

### ACCOGLIENZA

### PERMANENZA

- Redazione e attuazione del PEI
- Supporto psicologico e sorveglianza sanitaria
- Incontri con la famiglia osservati e protetti

### ACCOMPAGNAMENTO DEL MINORE ALL'USCITA DAL CAM

## SERVIZI PER GLI ENTI

### PRESA IN CARICO

### PERMANENZA

- Osservazioni svolte da personale qualificato
- Valutazione psicodiagnostica

### ACCOMPAGNAMENTO DEL MINORE ALL'USCITA DAL CAM



# COME ACCEDERE AL SERVIZIO

---

## LA DOMANDA DI ACCESSO AL SERVIZIO

L'ingresso in comunità avviene solo su richiesta dei Servizi sociali per la famiglia del Comune di residenza del minore o da parte della Questura. Nel primo caso l'ingresso del minore è generalmente programmato, mentre nel secondo caso si tratta di una richiesta di pronta accoglienza con inserimento immediato in comunità anche in orari serali/notturni. Va precisato che le comunità del CAM non dispongono di posti riservati per la sola pronta accoglienza.

La domanda di inserimento del minore in comunità può essere effettuata anche per telefono, direttamente alla direzione.

Tutte le richieste vengono registrate in appositi moduli che riportano la data di ricevimento, i riferimenti al Servizio sociale richiedente e le informazioni utili a descrivere la tipologia del caso.

Se non è possibile prevedere l'accoglimento immediato del minore, la richiesta viene inserita in una lista di attesa.

La lista, che serve per i successivi contatti in relazione alle disponibilità, viene costantemente monitorata e aggiornata dal servizio sociale del CAM.

I criteri di priorità per l'accettazione delle domande in lista di attesa sono:

- ordine cronologico nella presentazione della domanda;
- livello di pregiudizio per il minore che viene segnalato dal Servizio sociale competente;
- valutazioni di opportunità tenendo conto della tipologia del caso presentato e delle caratteristiche di composizione del gruppo-comunità disponibile all'accoglienza. L'inserimento dei bambini nella comunità non prevede la costituzione di gruppi omogenei per età: ciò è ritenuto stimolante per i bambini stessi e le loro relazioni, ovviamente purché il divario di età tra i bambini presenti non sia troppo alto.

Eventuali altri criteri, da adottare per casi specifici, vengono discussi di volta in volta dall'equipe psicosociale del CAM con i coordinatori.

## I DOCUMENTI NECESSARI PER L'INGRESSO

I Servizi sociali per la famiglia che richiedono l'inserimento del bambino in comunità devono fornire i seguenti documenti:

- comunicazione scritta di richiesta di inserimento del minore e relativo impegno di spesa emesso dall'Ente Affidatario;
- decreto del Tribunale per i Minorenni e documentazione ritenuta significativa;
- documentazione sanitaria del minore comprendente la tessera sanitaria;
- regolamentazione dell'Ente Affidatario sulle modalità delle visite dei genitori e/o parenti al minore (numero di incontri autorizzati, possibilità di telefonare al minore, eventuale possibilità di uscita, etc.).

Nel caso di inserimento non programmato (per situazioni di emergenza e pronta accoglienza) è comunque sempre necessaria almeno la richiesta scritta di accoglienza e di seguito l'impegno ad assumersi l'onere previsto per la permanenza in comunità.

## QUANTO COSTA IL SERVIZIO

L'Ente competente al pagamento degli oneri relativi alla permanenza di minori è stabilito dalla Legge regionale n. 1/2000 (all'art. 4, commi 14, 15 e 81), ossia è "il Comune di residenza (o di dimora, nel caso di cittadini non italiani) dei genitori titolari della relativa potestà o del tutore".

La retta giornaliera prevista per l'accoglienza dei minori comprensiva di ogni tipo di servizio è di 160,88 euro.

# I SERVIZI PER I MINORI

---

## L'ACCOGLIENZA

Nel giorno stabilito per l'ingresso, il bambino viene accolto da una educatrice di riferimento precedentemente designata dalla coordinatrice in accordo con il gruppo di lavoro. Il suo compito sarà quello di essere presente accanto al bambino nel suo percorso in comunità nei momenti più significativi dal punto di vista emotivo, relazionale e psicologico. Tale persona svolge le funzioni riconducibili a quelle di un genitore.

Lo staff del Centro ed i servizi sociali dell'Ente Affidatario valutano caso per caso l'opportunità che al momento dell'ingresso del minore siano presenti anche i genitori. Inoltre previa valutazione, possono concordare modalità di inserimento graduale del bambino e l'accompagnamento da parte di sue figure di riferimento significative diverse dai genitori (nel caso di provenienza da altra comunità).

## L'ATTUAZIONE DEL PROGETTO EDUCATIVO INDIVIDUALIZZATO (PEI) NELLE ATTIVITÀ GIORNALIERE

Ogni comunità è collocata in "cassette", unità immobiliari organizzate e strutturate in modo da risultare il più possibile simili ad un ambiente domestico e familiare "normale" spesso mai sperimentato dai bambini accolti. L'organizzazione della giornata e dei tempi è determinata dalle esigenze dei minori e dalla loro età.

La presenza di bambini molto piccoli, di pochi mesi o pochi giorni, induce a porre particolare attenzione alle cure e alla "quotidianità". Il pasto, il cambio, il bagnetto, l'addormentamento o il risveglio sono momenti che vengono valorizzati nella loro valenza affettiva perché permettono di stabilire un rapporto privilegiato e significativo tra l'adulto ed il bambino. Le varietà delle proposte di gioco, svago ed attività all'interno ed esterno delle comunità variano poi con l'età del bambino e le sue esigenze personali. Per i bambini di età inferiore ai 3 anni è possibile partecipare ad un "laboratorio" di attività di manipolazione e psicomotricità organizzato all'interno del CAM. Lo spazio è gestito da un'educatrice e vi

accedono, solitamente per circa un'ora al giorno, piccoli gruppi di bambini simili per età e livello di competenze. È un'opportunità di incontro, di sperimentazione, esplorazione ed espressione: un ulteriore momento di osservazione e conoscenza del minore, di stimolazione di aree di sviluppo carenti. Per i bambini di età superiore ai 3 anni è prevista la possibilità di frequenza alla scuola materna (o elementare) di zona.

Per tutti è proponibile la frequentazione di ludoteche, l'eventuale partecipazione a corsi di acquaticità, la possibilità di uscite e gite e quant'altro possa costituire una esperienza stimolante e del tutto simile a quello che viene normalmente proposto in famiglia. Al bisogno le comunità dispongono di spazi interni attrezzati per il gioco libero ma anche strutturati ad "angoli tematici".

Tra questi il CAM offre anche uno spazio appositamente predisposto dedicato alla "narrazione" ove piccoli gruppi di bambini, omogenei per età, si incontrano una volta alla settimana. Qui vengono "accompagnati" dalla pedagoga che collabora con le comunità in un percorso mirato a favorire l'espressività attraverso il racconto e la lettura di libri, l'ascolto della musica ed il disegno. Infine, sono proponibili percorsi mirati di pet therapy.

Particolare importanza viene data al momento delle vacanze, in quanto occasione di rapporto privilegiato e particolarmente gratificante per il minore. Durante l'estate per i bambini, vengono programmati periodi di vacanza in località prevalentemente marine, della durata di 15 gior-



ni. I bambini delle singole comunità organizzati in piccoli gruppi sono accompagnati dalla persona di riferimento. Per tali occasioni vengono utilizzati normali appartamenti in locazione.

La gestione della giornata e della quotidianità è, sotto ogni aspetto, di tipo familiare sia per quanto riguarda i ritmi della giornata che le esperienze proposte. Non è esclusa la possibilità di periodi anche più brevi di vacanza nel corso dell'anno: ciò per offrire opportunità esperienziali diverse, per particolari esigenze di salute oppure per offrire opportunità di diversificazione e rapporto particolarmente privilegiato nel caso di bambini da più tempo in comunità.

Nella vita del CAM una gestione ottimale della quotidianità richiede di conciliare vincoli di tipo organizzativo della comunità con le esigenze di flessibilità richieste nella gestione del singolo bambino.

Alcuni aspetti vincolanti nella organizzazione della quotidianità sono:

- l'orario delle visite di genitori e parenti prevalentemente concentrate nel pomeriggio (*dalle 13,00 alle 18,15*);
- l'orario dei pasti;
- le eventuali sedute riabilitative effettuate presso la UONPIA (*Unità Operativa di Neuropsichiatria per l'Infanzia e l'Adolescenza*) di zona o le visite specialistiche programmate presso strutture ospedaliere per problemi specifici;
- l'accompagnamento dei minori in luoghi esterni per incontri programmati con i periti nominati dal Tribunale;
- l'orario di entrata/uscita dalle strutture scolastiche esterne (scuola materna ed elementare).

## GLI INCONTRI CON LA FAMIGLIA OSSERVATI E PROTETTI

Un breve incontro di conoscenza con lo staff della direzione del CAM precede sempre la prima visita dei genitori al bambino. Nel corso di tale incontro viene spiegato il ruolo della comunità, i riferimenti istituzionali e vengono comunicate le regole di comportamento per i genitori ed i familiari (*vedi allegato 2*).

Le visite si effettuano nei giorni e orari previsti nella regolamentazione dell'Ente Affidatario e durano un'ora.

Gli incontri possono anche essere giornalieri e sono preferibilmente previsti nel pomeriggio con inizio non oltre le ore 17,15. Gli incontri

avvengono sempre alla presenza del personale educativo: la funzione della educatrice presente durante le visite è quella di osservazione ma anche di mediazione pedagogica e relazionale nell'incontro famiglia - bambino. Nel corso dell'incontro l'educatore fornisce al singolo genitore tutte le informazioni utili a sollecitare e favorire la conoscenza del bambino del quale ha perso la gestione diretta. Le informazioni sulle abitudini acquisite, lo stato di salute o le tappe di sviluppo potranno essere utili a mantenere un costante coinvolgimento del genitore nella quotidianità del figlio.

Le visite avvengono prevalentemente negli spazi-gioco comuni delle comunità. Qualora siano richiesti particolari livelli di cautela, l'incontro può avvenire anche in un luogo riservato e particolarmente protetto sito in un'ala a parte e controllata del CAM.

Altri eventuali accordi in relazione alle modalità di incontro tra genitori e minori (*ad esempio la possibilità di uscire all'esterno, in autonomia o di rientro a casa nel fine settimana*) devono essere preventivamente concordate con l'Ente Affidatario nel rispetto del Progetto educativo individualizzato e soprattutto di quanto disposto dal Tribunale per i Minorenni.



## L'ACCOMPAGNAMENTO DEL MINORE ALL'USCITA DAL CAM

L'uscita dalla comunità è concordata con il Servizio sociale per la famiglia ed è in linea con il progetto di collocamento familiare. Il percorso di uscita del bambino dalla comunità prevede una prima fase di preparazione del minore alle dimissioni.

Questa fase è curata dall'educatrice di riferimento ed è supervisionata dallo psicologo. Lo scopo è di comunicare al bambino - nel modo più adeguato possibile - la decisione assunta dall'Autorità giudiziaria minore e nel contempo di raccogliere le emozioni del minore.

Se il bambino viene introdotto in una famiglia adottiva è previsto un periodo di conoscenza ed avvicinamento ai "nuovi genitori". Il periodo ha una durata variabile in relazione all'età del bambino al processo di familiarizzazione che si sviluppa tra di loro.

L'incontro tra la "nuova famiglia" (presentata dal tutore allo staff del CAM) ed il minore avviene inizialmente all'interno della comunità, alla presenza dell'educatrice di riferimento. Per la famiglia è previsto, subito dopo il primo incontro con il bambino, un momento di "ascolto" da parte dell'equipe psicosociale del Centro. Nel percorso di adattamento questa equipe assicura il costante monitoraggio dell'avvicinamento, al fine di modularlo ai bisogni del bambino.



Spazi di ascolto e di verifica vengono successivamente offerti in caso di necessità, da parte della psicologa. Il percorso di accompagnamento all'uscita del bambino dal Centro è graduale e prevede la progressiva delega della gestione del minore ai nuovi genitori parallelamente al distacco per gradi dall'ambiente della stessa comunità. Per favorire questo percorso viene offerta la possibilità di utilizzare anche uno spazio diverso dalla singola comunità, attrezzato (soggiorno, cucina e bagno) posto all'interno del CAM.

Una volta raggiunta una sufficiente familiarizzazione, che permetta cioè di potersi "fidare ed affidare" alle nuove figure di genitori, si prevede la possibilità per il bambino di età superiore all'anno di andare a conoscere la nuova casa e di trascorrervi alcune ore. Il ritorno in Comunità offre spunti di racconto da parte del bambino e di ascolto da parte dell'educatrice. Durante le fasi di avvicinamento vengono messe in atto tutte le possibili strategie organizzative per assicurare la massima riservatezza e protezione alla nuova famiglia.

L'uscita definitiva del bambino dal CAM viene concordata con l'Ente tutore e l'Autorità giudiziaria minorile. La Direzione effettua un ultimo colloquio con i nuovi genitori ai quali viene consegnata la documentazione sanitaria del bambino, possibilmente alla presenza dell'assistente. È previsto - con le modalità ritenute più opportune - un breve momento di festa e di saluto da parte delle educatrici e degli altri bambini della comunità. Nel contempo viene consegnata ai genitori adottivi o affidatari il materiale significativo per il bambino e per il successivo "racconto" della sua storia.

Complessivamente questo periodo di entrata del bambino nella nuova famiglia e di uscita dal CAM dura 7-10 giorni, salvo necessità diverse. Analogamente si prevede se è stato decretato il rientro nella famiglia di origine. In questo caso il periodo di familiarizzazione ed avvicinamento è generalmente di durata inferiore. Di fatto, è necessario ed utile, soprattutto dopo una separazione piuttosto lunga, prevedere tra il genitore naturale ed il bambino una frequentazione quotidiana sempre più ampia ed intensa finalizzata a permettere al genitore di "riappropriarsi" e di conoscere la quotidianità attuale del figlio.

Nel caso di collocamento del minore in una comunità mamma-bambino, può essere previsto l'accompagnamento da parte dell'educatrice di riferimento quale tramite per conoscere il nuovo ambiente.

# I SERVIZI PER GLI ENTI

---

## LA PRESA IN CARICO

Quando l'inserimento è programmabile si prevede un incontro preliminare di presentazione della situazione familiare alla comunità da parte del Servizio sociale competente.

All'incontro è presente lo staff della Direzione del CAM, la coordinatrice della comunità di accoglienza e l'educatrice/puericultrice di riferimento che sarà presente anche il giorno dell'ingresso del minore in comunità. Se il minore proviene da altra comunità esterna può essere previsto, d'intesa con l'Ente Affidatario, un contatto diretto con la stessa comunità di provenienza. Ciò al fine di acquisire ulteriori informazioni riguardo le abitudini e le caratteristiche del minore che potranno favorire il passaggio al nuovo ambiente.

## L'OSSERVAZIONE DEGLI INCONTRI

L'osservazione degli incontri famiglia-bambino viene effettuata dal personale educativo della comunità ma anche direttamente dalla psicologa con periodicità e tempi ritenuti da lei opportuni.

Le osservazioni effettuate dalla specialista possono essere precedute da un colloquio diretto con i genitori. Le osservazioni costituiscono parte integrante della relazione inviata dalla comunità all'Ente Affidatario e al Tribunale per i Minorenni.

## LA VALUTAZIONE PSICODIAGNOSTICA

Le psicologhe svolgono valutazioni psicodiagnostiche e del livello di sviluppo dei minori accolti. Tali valutazioni vengono effettuate attraverso osservazioni di gioco oppure utilizzando anche test adeguati all'età e alle problematiche.

A questa fase segue la definizione di un progetto di sostegno e recupero condiviso con le educatrici che costituisce parte integrante del PEI. Nel caso di bambini più grandi e con problemi specifici si effet-

tuano sedute di sostegno mirate a cadenza settimanale che possono durare fino alla sua uscita dal CAM e alla presa in carico da parte del Servizio specialistico prescelto sul territorio.

## L'ACCOMPAGNAMENTO DEL MINORE ALL'USCITA DAL CAM

L'equipe psicosociale del Centro offre costante collaborazione all'Ente Affidatario e al Tribunale per i Minorenni in tutte le fasi che precedono e che fanno parte del percorso programmato di uscita dal CAM del minore.

L'equipe assicura, durante il percorso di adattamento, un monitoraggio costante dell'andamento degli incontri con la famiglia (naturale, affidataria o adottiva); spazi di ascolto da parte dello psicologo per le famiglie e momenti di confronto ed approfondimento circa problematiche psicologiche o sanitarie del minore.

L'Ente Affidatario o tutore viene costantemente aggiornato sull'andamento del programma che è stato congiuntamente concordato in precedenza con il CAM.

In ogni caso viene garantita la massima riservatezza.



# COME LAVORA IL CAM

---

## II LAVORO IN RETE

Nello svolgimento della propria attività, il Centro Assistenza Minori intrattiene e favorisce stretti rapporti di rete con gli operatori psicosociali e sanitari coinvolti a vario titolo nella vita del minore e nella definizione del suo progetto di collocamento familiare. Per questo il CAM mantiene costanti rapporti istituzionali:

- con i competenti Servizi sociali territoriali che si occupano dei minori e della famiglia, attraverso contatti telefonici e riunioni periodiche programmate;
- con il Tribunale per i Minorenni.

Nell'ambito del lavoro di rete il CAM si confronta anche con i servizi specialistici delle ASL e di Servizi socio-sanitari che si occupano delle problematiche della famiglia, come ad esempio il Centro Psico-Sociale (CPS), i Servizi per le Tossico-dipendenze (SerT), il Nucleo Operativo Alcolologia (NOA). La Comunità invia periodicamente relazioni di aggiornamento al Servizio sociale competente e direttamente al Tribunale per i Minorenni, in base a quanto stabilito dall'Autorità giudiziaria stessa.

## COME SI SVOLGE IL LAVORO EDUCATIVO: LA REDAZIONE DEL PEI

Per il minore è importante che l'ambiente e le relazioni interpersonali siano stimolanti e favoriscano esperienze il più possibile simili a quelle familiari. Il rapporto tra il personale educativo ed i minori è teso a sviluppare una relazione intensa e personalizzata.

A questo scopo si procede affiancando al bambino personale educativo di riferimento. Ciò per favorire l'instaurarsi di una relazione di attaccamento, una tappa cardine nella primissima infanzia per lo sviluppo affettivo futuro. Per questo si prevede che gli operatori assegnati alla singola comunità siano il più possibile sempre gli stessi.

È importante individuare una figura educativa di riferimento che accompagnerà il bambino per tutta la durata della permanenza in comu-

nità occupandosi di lui in tutti i momenti più significativi. Tra questi: accoglienza, ricoveri in ospedale e sedute di riabilitazione, vacanze, incontri particolari con i genitori o con i periti nominati dal Tribunale, accompagnamento all'affido e all'adozione. È compito del personale di riferimento impegnarsi in modo mirato all'attuazione di quanto definito nel Progetto Educativo Individualizzato (PEI) e di contribuirne alla stesura.

Il PEI viene redatto, dopo un mese di osservazione, dal personale educativo in coerenza con i problemi evidenziati dal singolo bambino, con le indicazioni e le osservazioni fornite dalla psicologa e più in generale con il progetto concordato con il Servizio sociale che richiede l'inserimento del minore in comunità. Successivamente il PEI viene verificato con cadenza trimestrale.

Le osservazioni, effettuate dal personale educativo, sono integrate con le osservazioni mirate, svolte da specialisti psicologi. L'educatrice utilizza griglie predefinite nella raccolta di elementi di osservazione.

Il lavoro di equipe tra operatori della comunità prevede:

- riunioni di servizio periodiche mensili tra gli operatori della singola comunità;
- incontri quindicinali del personale educativo con lo psicologo consulente per discutere le problematiche espresse dal bambino e le osservazioni dei rapporti con la famiglia;
- riunioni bimestrali tra le coordinatrici delle comunità, il direttore del CAM, le psicologhe e l'assistente sociale.

Oltre a questi importanti momenti di formazione permanente i coordinatori ed il personale educativo ed ausiliario partecipano all'attività mirata di formazione prevista dalla Città metropolitana. Ugualmente è favorita la partecipazione a corsi/incontri esterni su tematiche di interesse specifico.

## COME SI SVOLGONO GLI INTERVENTI SANITARI

La presenza di un pediatra all'interno della struttura assicura controlli e cure sanitarie frequenti. Il pediatra collabora con le strutture sanitarie del territorio utilizzandole secondo le necessità. Effettua visite periodiche e redige per ogni minore la cartella sanitaria che viene regolarmente aggiornata. In più predispone gli interventi terapeutici necessari.

La documentazione sanitaria consegnata dalla famiglia o dall'Ente Af-

fidatario al momento dell'ingresso del minore, oltre a quella acquisita durante la permanenza al CAM, viene conservata con procedure di protezione e di salvaguardia della privacy.

Il CAM si preoccupa di far rispettare le scadenze delle vaccinazioni obbligatorie e facoltative. Inoltre assolve ad ogni tipo di controllo e bisogno sanitario che si renda necessario durante la permanenza del minore in comunità.

Il pediatra fornisce al personale educativo tutte le informazioni necessarie relative allo stato di salute del bambino, alle norme igieniche da seguire in generale ed in particolare nella comunità di accoglienza per ridurre e controllare ogni forma di possibile contagio.

Il CAM invia al Tribunale per i Minorenni costanti aggiornamenti sulle condizioni di salute del bambino. Queste faranno poi parte integrante della Relazione sul minore.

---



## COME AVVENGONO GLI INTERVENTI PSICOLOGICI

Le comunità si avvalgono della consulenza di due psicologhe specializzate nell'ambito della prima infanzia e individuate in base alla loro formazione e professionalità specifica. Ciascuna psicologa è presente per circa 25 ore settimanali.

Hanno il compito di:

- valutare lo sviluppo psicologico del bambino, dal suo ingresso in comunità sino all'uscita dal CAM attraverso osservazione di gioco o momenti mirati;
- assicurare sedute di sostegno ai bambini;
- effettuare osservazioni dirette degli incontri parenti-bambino con regolare cadenza secondo un calendario determinato in base alla conoscenza del caso;
- svolgere colloqui di approfondimento con i genitori o di restituzione delle valutazioni delle osservazioni effettuate;
- monitorare gli interventi educativi attraverso incontri periodici (quindicinali) di verifica con le educatrici;
- partecipare agli incontri con operatori dei servizi psicosociali coinvolti e con lo staff del CAM e comunità;
- provvedere alla stesura di relazioni relative alle osservazioni effettuate e alle conseguenti valutazioni in relazione alle condizioni psicologiche del minore e alla qualità dei rapporti genitori-bambino.

## I DOCUMENTI DI LAVORO

Ecco i principali documenti di lavoro utilizzati all'interno della Comunità:

- il Quaderno delle consegne presente in ogni Comunità. In esso le educatrici/puericultrici riportano ogni informazione, relativa alla vita quotidiana dei bambini, che sia utile segnalare alla collega del turno successivo;
- il Quaderno personale per ogni singolo bambino. Su questo le educatrici/puericultrici registrano le informazioni che lo riguardano, con particolare riferimento ai suoi comportamenti e alle osservazioni effettuate durante le visite con i genitori/parenti;
- il Quaderno del Progetto Educativo Individualizzato (PEI) aggiornato periodicamente dopo 3, 6, 12 mesi e successivamente ogni 3 mesi.

Raccoglie i dati sullo sviluppo psicomotorio e affettivo del bambino facendo uso anche di apposite griglie. Contiene informazioni sociali riassuntive sulla situazione del bambino ed evidenzia i punti di debolezza e di forza nelle aree di sviluppo del minore. Fissa obiettivi oggettivi e verificabili ed individua le modalità operative da seguire per il raggiungimento degli stessi;

- la Cartella sanitaria per ogni singolo bambino è costantemente aggiornata dal pediatra;
- la Cartella sociale per ogni singolo bambino è composta da un diario sociale aggiornato dallo staff. Questo contiene - oltre ai dati anagrafici forniti dalla famiglia - relazioni provenienti da altri servizi, decreti del Tribunale, comunicazioni dell'Ente Affidatario, registrazioni di incontri con operatori esterni ed annotazioni relative ad eventi particolari che riguardano il singolo caso. La Cartella è custodita in apposito armadio blindato.

## I CONTATTI CON IL TERRITORIO

Il CAM mantiene contatti con:

- la scuola materna o elementare, a seconda della fascia di età del bambino;
- le strutture sanitarie ospedaliere ove eventualmente i bambini vengono ricoverati o accompagnati per cure, visite di controllo, terapie o quant'altro;
- l'Unità Operativa di Neuropsichiatria per l'Infanzia e l'Adolescenza (UON-PIA) di zona. Presso queste unità vengono effettuati controlli neuropsichiatrici ed interventi di riabilitazione (fisioterapia e psicomotricità);
- eventuali altri Enti o associazioni pubbliche o private che si occupano di attività dei bambini al di fuori del CAM.

# GLI STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI PER I MINORI

In questa tabella riportiamo per ciascun fattore di qualità gli indicatori di riferimento e gli standard offerti dal CAM.

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD
Risposte immediate alle esigenze primarie	Fornitura di servizi di prima necessità 24h/24	100%
Sicurezza e protezione	Presenza all'ingresso programmato di una educatrice di riferimento	Sì
	Cure personalizzate	100%
	Se concordata, possibilità di inserimento graduale	Sì
	Se concordata, presenza di psicologo al momento dell'inserimento per bambini di età superiore a 2 anni	Sì
Ambiente familiare	Somiglianza ad una casa	Sì
	Ambiente personalizzato	Sì
	Vita in piccoli gruppi in unità familiari	Massimo 7 bambini
Ambiente fruibile	Mq di abitazione per bambino	Ca. 20 mq
	Abbattimento barriere architettoniche	100%
	Spazi verdi attrezzati	Sì
	Mq di parco per bambino	ca. 150 mq
	Budget annuale per acquisti finalizzati al buon decoro della comunità	Sì
Ambiente sicuro	Predisposizione sistemi di sicurezza ed evacuazione	100%
	Verifica di adeguatezza locali, arredi ed attrezzature	100%
Ambiente pulito	Pulizia ambienti	Giornaliera
	Interventi di disinfestazione per insetti e parassiti	Periodica
	Sanificazione spazi comuni	Mensile
Ambiente attrezzato	Budget annuale per acquisto giochi	Sì
	Verifica stato conservazione della attrezzatura per i giochi	Almeno semestrale
Alimentazione variata	Possibilità di personalizzare il menu	100%
	Variazioni periodiche del menu	stagionali
Alimentazione equilibrata	Menu valutato ed approvato dalla dietista	Sì

Alimentazione igienicamente corretta e controllata	Corsi di formazione al personale per buone prassi	Annuali
	Verifiche tecniche specifiche sulla società appaltatrice del servizio di ristorazione	semestrali
	Autocontrollo igienico (HCPP)	Sì, da parte della ditta
Interventi di cura/ sorveglianza sanitaria	Presenza pediatra	Da lunedì a venerdì
	Utilizzo servizi sanitari di zona	Sì
	Visite ed eventuali terapie specialistiche presso strutture ospedaliere	Sì
Recupero traumi (sostegno psicologico mirato)	Presenza consulente psicologico per sedute di sostegno	900 ore/anno circa
Garanzia di rapporti sociali esterni tra pari	Frequenzazione scuola materna/elementare di zona	100%
	Frequenzazione oratorio estivo per bambini in età scolare	Sì
Buon attaccamento con le figure educative di riferimento	Assegnazione figure di riferimento ad ogni minore	100%
	Tempi di presenza in servizio di personale educativo	24h
Possibilità di incontro con i genitori	Accesso massimo previsto/durata	Giornaliero/1 ora
	Frequenza delle visite concordata con l'Ente affidatario	Sì
	Se concordati, possibilità di ambiti di accudimento diretto	Sì
	Comunicazione delle regole di comportamento per i genitori	100%
	Presenza costante di un osservatore nel corso delle visite	Sì
Garanzia di percorso educativo individualizzato	Redazione e attuazione del PEI	Sì
	Monitoraggio dello stato di avanzamento del PEI	Sì
Varietà degli ambiti di esperienza	Laboratorio di manipolazione e psicomotricità	Sì
	Laboratorio espressivo e di narrazione	Sì
	Attività ludico-ricreativa all'esterno (piscina, gite, ludoteca)	Sì
	Vacanze estive	Sì
Rispetto della privacy	Custodia in cassaforte della documentazione riservata	Sì
	Spazi riservati e protetti per gli incontri	Sì
Gradualità ed accompagnamento all'uscita del minore dal CAM	Preparazione psicologica e supporto all'uscita	Sì
	Tempi e modalità personalizzati di uscita	Sì
	Consegna di materiale utile alla storia personale	Sì

# GLI STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI PER GLI ENTI

In questa tabella precisiamo per ogni fattore di qualità, il relativo indicatore di riferimento e lo standard che il CAM offre.

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD
Accessibilità alle informazioni	Comunicazioni telefoniche giornaliere sulla disponibilità all'accoglienza	100%
	Disponibilità materiale informativo/visite	Sì
	Aggiornamento costante della lista di attesa	100%
Rispetto dei tempi di inserimento	Percentuale inserimenti nei tempi programmati rispetto al numero totale	100%
	Possibilità pronta accoglienza	Sì
Modalità di presa in carico del caso	Incontro dei referenti dei servizi con l'equipe del CAM per inserimenti programmati	100%
	Individuazione della educatrice di riferimento	Sì
Qualità dell'inserimento programmato	Presenza dell'educatrice di riferimento all'ingresso	100%
	Primo bilancio di salute entro 24 ore	100%
	Presenza psicologa, se concordata	Sì
	Presentazione dell'equipe ai genitori durante la prima visita in comunità	100%
Accessi alla struttura controllati	Presenza di un sistema a telecamere fisse all'ingresso	100%
	Reception per controllo accessi e smistamento	100%
	Presenza guardia giurata	Diurna e notturna
Impianti, attrezzature ed arredi adeguati	Svolgimento operazioni richieste Decreto legislativo 81/08 (ex 626)	100%
	Periodicità delle verifiche	Annuali
	Autorizzazione al funzionamento	100%
	Manutenzione e sostituzione attrezzature	Sì
Modalità e controllo informazioni	Applicazione della normativa privacy sui dati personali	Sì
Vigilanza sugli incontri famiglia-minore	Presenza costante operatore qualificato	100%

Vigilanza sugli incontri famiglia-minore	Possibilità di visite in ambiente protetto e neutro	Sì
	Registrazione scritta delle visite	100%
Rapporto numerico personale/minori	Numero operatori qualificati presenti nelle 24 ore ogni 7 bambini	Almeno 4
	Presenza di personale di supporto (volontari servizio civile)	Sì
Livello di professionalità del personale	Corsi di aggiornamento del personale	20 ore/anno per ogni singolo operatore
Rapporti costanti con l'Ente Affidatario	Periodicità incontri di rete	da 3 a 6 mesi
	Contatti telefonici	costanti
	Periodicità stesura delle relazioni	alle scadenze stabilite o concordate
Qualità delle osservazioni negli incontri con i genitori	Presenza costante educatrice/puericultrici	100%
	Osservazioni svolte direttamente dallo psicologo	Sì
Valutazione psico-diagnostica del minore	Presenza psicologo	900 ore/anno circa
	Periodicità valutazioni	All'ingresso, poi secondo cadenza definita
Valutazione dello stato di salute	Periodicità bilanci di salute	3-6-9-12 mesi, poi annualmente
Rispetto dei tempi programmati di uscita dal CAM del minore	Percentuali di uscite dalla comunità avvenute nei tempi concordati con l'Ente Affidatario	100%
Accompagnamento del minore all'uscita dal CAM	Incontri di ascolto e verifica da parte dell'equipe psico-sociale della comunità	100%
	Spazi riservati per l'avvicinamento	Sì

# POLITICA E TUTELA DELLA QUALITÀ

---

La Città metropolitana di Milano effettua periodicamente, tramite l'Ufficio Garanzia della Qualità, il monitoraggio degli standard previsti nella Carta dei Servizi per verificare il rispetto delle prestazioni garantite.

Al termine della permanenza del minore, il CAM rileva il livello di soddisfazione degli assistenti sociali dell'Ente Affidatario per il servizio erogato.

## SUGGERIMENTI E RECLAMI: UN'OPPORTUNITÀ PER MIGLIORARE

Il CAM riceve dagli Enti Affidatari e dai familiari del minore la segnalazione delle eventuali disfunzioni e suggerimenti che vengono annotati dalla direzione. Queste informazioni, insieme ai risultati del monitoraggio delle soddisfazioni degli utenti, saranno messe a disposizione della rete della équipe psicosociale e delle coordinatrici delle comunità al fine di concertare le azioni di miglioramento.

I reclami e i suggerimenti possono anche essere presentati:

- all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) al numero verde 800.88.33.11, disponibile dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle 12.00 (fax 02 7740 2160) oppure direttamente dal sito internet: [www.cittametropolitana.mi.it/urp](http://www.cittametropolitana.mi.it/urp)
- all'Ufficio Garanzia della Qualità della Città metropolitana di Milano: [qualita@cittametropolitana.mi.it](mailto:qualita@cittametropolitana.mi.it)

Il CAM è sottoposto a controlli da parte degli organismi competenti per la vigilanza che valutano la conformità con quanto stabilito dall'autorizzazione regionale al funzionamento rispetto ai parametri igienico-sanitari, strutturali, organizzativi e metodologici. Copia del verbale preparato dagli ispettori è inviato ad ogni singola comunità.

# ALLEGATI

---



# ALLEGATO 1

---

## LA CARTA DEI DIRITTI DEL BAMBINO NEL CENTRO ASSISTENZA MINORI

- I bambini hanno diritto all'accoglienza.
- I bambini hanno diritto al fatto che tutto il tempo trascorso al Centro Assistenza Minori sia funzionale alla qualità del progetto educativo per loro ideato.
- I bambini hanno diritto alle coccole.
- I bambini hanno diritto al gioco.
- I bambini hanno il diritto di crescere affermando la propria autonomia.
- I bambini hanno il diritto di trascorrere il tempo di permanenza al Centro di Assistenza Minori in ambienti sani, puliti, sicuri.
- I bambini hanno diritto al proprio spazio personale.
- I bambini hanno diritto alla cura del proprio corpo.
- I bambini hanno diritto ad una alimentazione equilibrata.
- I bambini hanno il diritto di esprimere, difendere e mantenere le proprie opinioni.
- I bambini hanno il diritto di essere rispettati nei loro tempi.
- I bambini hanno il diritto di essere rispettati come persona dagli altri bambini e dagli adulti che si occupano di loro. Essi hanno il diritto di comprendere il significato di eventuali rimproveri. Questi devono essere diretti a correggere comportamenti inadeguati e non a mettere in discussione il loro valore di persona.
- I bambini hanno il diritto di essere ascoltati e di dialogare liberamente.
- I bambini hanno il diritto ad una equa valutazione del loro comportamento.

# ALLEGATO 2

---

## REGOLE DI COMPORTAMENTO PER I GENITORI

I bambini possono ricevere visite da parte di uno o entrambi i genitori, oltre che eventualmente di altri componenti della famiglia di origine.

Tutto questo secondo quanto disposto da Decreto del Tribunale per i Minori e regolamentato dall'Ente Affidatario.

Ai genitori viene richiesto di seguire queste norme:

- l'ingresso di genitori e parenti viene permesso solo con autorizzazione dell'Ente Affidatario/tutore. Ciò rispettando orari e giorni stabiliti da apposita regolamentazione dell'Ente Affidatario trasmessa al genitore e alla comunità. Il genitore e la comunità vengono informati su queste regole dagli uffici del Servizio sociale di competenza. È prevista la firma di presenza;
- all'incontro con il minore è sempre presente una persona con competenze educative;
- è possibile effettuare l'incontro negli spazi esterni della Comunità. Però questa opportunità è subordinata alla disponibilità organizzativa di un operatore a seguire l'incontro;
- la durata dell'incontro è di un'ora. In caso di ritardo non è prevista la possibilità di recuperare il tempo perduto. Le variazioni di orari e di giorni di visita devono essere preventivamente comunicate alla direzione/servizi sociali del CAM e vanno concordati con il servizio sociale di competenza;
- durante la visita il genitore/parente è invitato a tenere spento il cellulare;
- al momento dell'uscita verrà consegnato al bambino l'album contenente le foto che ritraggono vari momenti della sua vita scattate durante la permanenza in comunità. Le fotografie al bambino possono essere effettuate esclusivamente dal personale educativo della comunità. Eventuali deroghe devono essere autorizzate

dall'Ente Affidatario. Per questioni di privacy e a norma di legge è vietato riprendere o pubblicare immagini del personale e dei bambini;

- per i parenti autorizzati alle visite è possibile telefonare in comunità per ricevere informazioni dalle 9,30 alle 19. Questo nei giorni in cui non sono previsti incontri e salvo diversa indicazione dell'Ente di affidamento. La possibilità di parlare direttamente per telefono con il bambino deve essere autorizzate dall'Ente. Le telefonate sono comunque ascoltate in viva voce dall'operatore presente.



## CAM

CAM, Centro Assistenza Minori  
Città metropolitana di Milano  
via Pusiano 22  
20132 Milano  
cam@cittametropolitana.mi.it  
www.cittametropolitana.mi.it/CAM

## DOVE SI TROVA

Si trova nella parte nord-est della città, vicino al Parco Lambro.  
In prossimità al Centro si trovano negozi, la Chiesa parrocchiale,  
la scuola materna ed elementare.

## COME ARRIVARCI

In auto:

tangenziale Est, uscita Palmanova

Con l'autobus:

linee 51, 53, 56 e 75

Metropolitana:

linea 2 (verde), stazione di Cimiano.

Per altre informazioni potete interpellarci direttamente allo: 02.272971





[www.cittametropolitana.mi.it](http://www.cittametropolitana.mi.it)