

Centro per le famiglie



Sipea

Centro per il benessere
della persona,
delle sue relazioni
e della famiglia

Sede Piazza Bologna, 10 Municipio II

Sede Via P. Gallupi, 8
(Prati-Trionfale) - Municipio I

tel. 06 97613666
(dal lunedì al venerdì
ore 9.30 - 13.30)

cell. 351 5417459
(dal lunedì al venerdì
ore 15.00 - 19.00)

LA CARTA DEI SERVIZI



INDICE

Introduzione: che cos'è la Carta dei Servizi

PARTE I: IL CENTRO PER LE FAMIGLIE SYPEA

Chi siamo

La nostra mission

I nostri obiettivi

A chi ci rivolgiamo

Principi ispiratori

L'organizzazione

Le nostre sedi

I nostri contatti e le procedure di accesso

PARTE II: I NOSTRI SERVIZI

Area sostegno

- Sostegno alla genitorialità - Consulenze pedagogiche:

Gruppi di Incontro per genitori separati

Gruppi di Incontro per genitori su tematiche dell'età evolutiva e dell'adolescenza

Parent Training

Sostegno all'adozione e all'affido

Progetto ISAC: Interventi per il Sostegno degli Adolescenti in Crisi

- Progetto ESTIA: sostegno alla neo-genitorialità con interventi di Home Visiting

Area psicologica

- Psicoterapia individuale, di coppia, familiare
- Psicoterapia dell'età evolutiva

Valutazione DSA

(Disturbi Specifici dell'Apprendimento)

Trattamento DSA

- Valutazioni psicodiagnostiche

Valutazione delle competenze genitoriali

Area giuridica

- Consulenza e Assistenza legale

Consulenze Tecniche di Parte (CTP)

Area gestione del conflitto

Mediazione familiare

Coordinazione Genitoriale

Area magistratura

- Progetti per il sostegno a minori e famiglie sottoposti ad AAGG Ordinaria e Minorile

Spazio DOREMÌ: Servizio per il Diritto di Visita e di Relazione – Spazio Neutro

Area sociale

- Consulenza e informazione alle famiglie sulle procedure relative alla separazione e al divorzio circa le specifiche competenze e interventi dei tribunali (ordinario e dei minorenni) e l'intervento dei Servizi Sociali territoriali e sui provvedimenti di tutela attivabili in caso di maltrattamenti in famiglia e nella coppia;
- Supporto alle persone che intendono separarsi affinché tale scelta possa essere intrapresa con consapevolezza, con particolare attenzione al ruolo genitoriale;
- Orientamento rivolto alle donne vittime di violenza.

Area formazione

- Incontri a tema
- Seminari
- Aggiornamento per insegnanti e operatori sociali
- Percorsi formativi e tirocini

PARTE III: STANDARD DI QUALITÀ

PARTE IV: FORME DI TUTELA

Gestione dei reclami e suggerimenti

Tutela della privacy

INTRODUZIONE

Cos'è la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi intende offrire ai cittadini, ai servizi del territorio e alle istituzioni, uno strumento utile per informare e far conoscere il nostro lavoro, i servizi che offriamo, le modalità per accedervi, le iniziative e i progetti che portiamo avanti.

La Carta dei Servizi rappresenta quindi l'impegno del nostro Centro/Ente a definire e tutelare i diritti di coloro che ne beneficiano, secondo alcuni principi:

- sicurezza, continuità e regolarità nell'erogazione;
- tempestività delle risposte;
- accessibilità;
- correttezza e regolarità gestionale.

Ciascuno degli operatori del Centro ha contribuito alla redazione della Carta dei Servizi, per fornire le risposte adeguate alle richieste sia dei servizi invianti sia dei privati cittadini e garantire un'accoglienza nei confronti dei destinatari delle nostre prestazioni.

La Carta dei Servizi è uno strumento flessibile, che verrà aggiornato periodicamente. Restiamo pertanto a disposizione per domande e richieste, accogliendo altresì suggerimenti volti a migliorare le nostre offerte.

PARTE I

IL CENTRO PER LE FAMIGLIE SIPEA

Il Centro per le Famiglie Sipea nasce dall'esperienza di professionisti che da molti anni operano, a vario titolo, sul territorio del Comune di Roma, come Centro Clinico della Sipea ETS - Società Italiana di Psicologia Educazione e Artiterapie – che ne rappresenta le radici storiche. L'intento è fornire risposte adeguate, flessibili e personalizzate ai bisogni dei cittadini, anche in collaborazione con i servizi del territorio, scegliendo un'impostazione del proprio operato che si basa su elevati livelli di qualità nelle prestazioni e nei servizi che vengono erogati. Il Centro per le Famiglie Sipea eroga le proprie prestazioni come privato sociale, con una particolare attenzione alle persone in difficoltà, attuando interventi di prevenzione e cura del disagio psicologico, fisico e sociale. Si fonda sui principi di mutualità e realizza i propri scopi con azioni di prevenzione, cura, riabilitazione ed integrazione sociale, attraverso la collaborazione con i servizi sociali, sociosanitari, educativi e culturali.

CHI SIAMO

Siamo un gruppo di operatori di varie professionalità che si impegna per valorizzare e intervenire nel campo dei servizi di aiuto alla persona, dell'educazione che porta allo sviluppo sano dell'uomo, della formazione nel terzo settore e in ambito sanitario, rispondendo a quanto è scritto nello statuto della Sipea ETS all'articolo 1: "La Sipea ETS pone al centro delle proprie attività l'uomo persona, ne sostiene il principio unitario nei suoi aspetti (fisico, emotivo, mentale, spirituale) rispettando le diversità di cultura, religione, razza". Siamo psicologi, psicoterapeuti, mediatori familiari, assistenti sociali, educatori professionali, psichiatri e neuropsichiatri infantili, consulenti legali, tutti accomunati dalla voglia, dalla

professionalità, dalla motivazione profonda e consapevole – e dalla capacità – di lavorare con le persone a favore delle persone. Siamo tutti motivati a svolgere il nostro lavoro in aiuto delle persone in difficoltà e ad impegnarci in prima persona per far crescere la qualità della vita sociale, familiare e dell'individuo, sia come singolo che come gruppo. Lo facciamo lavorando insieme e offrendo ogni giorno collaborazione per le scuole, la magistratura, le realtà sociali e territoriali, le imprese no profit e profit. Lo facciamo con entusiasmo e competenza, perché i modi per essere individuo, e/o famiglia oggi sono tanti e diversi, ma non sono né facili né intuitivi. Facciamo tutto ciò con attività e progetti innovativi.

LA NOSTRA MISSION

La nostra mission è svolgere attività finalizzate al miglioramento della qualità della vita della persona, della coppia e della famiglia attraverso percorsi personalizzati, sostenendo sul piano psicologico, educativo e giuridico coloro che si rivolgono al Centro, con un'attenzione particolare alle fasce più deboli. Per questa ragione uno dei principi cardine del Centro per le Famiglie Sipea è la sostenibilità, erogando prestazioni a prezzi calmierati, l'integrazione degli interventi, attraverso la presa in carico multidisciplinare, la formazione e l'aggiornamento dei professionisti del Centro, per rispondere al meglio alle esigenze dei cittadini.

I NOSTRI OBIETTIVI

I nostri obiettivi principali sono:

- Offrire un luogo di ascolto ed accoglienza a tutti coloro che si rivolgono al nostro Centro;
- Sostenere sul piano psicologico, educativo e giuridico i singoli cittadini, le coppie e i nuclei familiari in difficoltà;
- Promuovere la gestione e il superamento dei conflitti familiari;
- Sostenere la genitorialità anche adottiva e affidataria;
- Sostenere i minori e gli adolescenti in situazioni di fragilità e di crisi;
- Promuovere una cultura di ascolto reciproco e di rispetto e valorizzazione delle differenze;
- Mobilitare e raccordare risorse pubbliche, private, solidaristiche.

A CHI CI RIVOLGIAMO

I destinatari delle nostre attività sono i singoli, le coppie coniugate e di fatto, le famiglie, le famiglie ricostituite, le famiglie affidatarie e adottive, i bambini e gli adolescenti e tutti coloro che necessitano di supporto sotto il profilo relazionale o giuridico. Inoltre una particolare attenzione è rivolta ai genitori che vivono momenti critici nel rapporto coi figli a causa di separazioni e divorzi o situazioni di disagio (padri o madri soli, ecc.), mettendo in campo servizi differenziati e integrati volti all'accompagnamento del superamento delle difficoltà emergenti. Ci rivolgiamo anche alle scuole fornendo supporto agli insegnanti, e agli operatori dei servizi territoriali socio-sanitari che svolgono attività di tutela dei minori e delle famiglie nel pubblico e del privato sociale.

PRINCIPI ISPIRATORI

Uguaglianza

Nessuna discriminazione può essere compiuta nell'erogazione delle prestazioni per motivi riguardanti etnia, religione, opinioni politiche, sessualità, condizioni psico-fisiche o socio-economiche. È garantita la parità di trattamento, a parità di condizioni di servizio, tra gli utenti delle diverse aree d'intervento.

Imparzialità

Il comportamento degli operatori del Centro per le Famiglie Sipea nei confronti degli utenti dei servizi è improntato su criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

Continuità

L'erogazione del servizio è svolta con continuità e regolarità, secondo quanto previsto dalle disposizioni di legge e stabilito nei documenti del Centro per le Famiglie per l'affidamento dei servizi. Nei casi di non regolarità nell'erogazione delle prestazioni di servizio, il Centro provvede ad informare tempestivamente l'utente e concordare le misure per ridurre al minimo il disagio provocato.

Riservatezza

Il trattamento dei dati riguardanti ogni utente dei diversi servizi è effettuato nel rispetto della riservatezza dovuta. Il personale del centro è formato ad operare nel rispetto della riservatezza delle informazioni delle quali viene a conoscenza, ai sensi dell'Articolo 13 D.lgs 196/03 (Codice Privacy) e dell'Articolo 13 del Regolamento UE 2016/679 (GDPR).

Diritto di scelta

Il Centro garantisce ai cittadini l'informazione preventiva ed il diritto di scelta, ove sia prevista l'offerta differenziata di modalità attuative del servizio.

Partecipazione e Informazione

Il Centro favorisce la partecipazione attiva dell'utente sin dal primo contatto con la struttura, fornendo tutte le informazioni in merito ai suoi diritti.

Efficienza ed Efficacia

Viene assicurato che i servizi siano conformi ai parametri di efficienza ed efficacia stabiliti. Ogni operatore lavora con l'obiettivo di garantire sostegno e tutela agli utenti, valorizzando al massimo le risorse umane, economiche, logistiche e di rete a disposizione.

L'ORGANIZZAZIONE

Il nostro modello di riferimento si ispira al principio dell'empowerment e lavoriamo con decentramento e condivisione delle responsabilità, puntando sulla diffusione e circolarità della comunicazione e sul lavoro di equipe.

Il nostro modo di lavorare è continuamente perfezionato e tende a realizzare al meglio, nella pratica ope-

rativa, il senso della cooperazione. Un'attenzione particolare viene data all'attivazione di collegamenti per la costruzione di "reti", che rafforzano l'efficacia degli interventi e le risorse del territorio, ma soprattutto sostengono la crescita di un sistema di protezione sociale attiva, fondato sulla collaborazione e la reciprocità.

Uno dei punti di forza del nostro Centro riteniamo che sia l'integrazione delle diverse professionalità che, all'interno di alcuni percorsi specifici offrono una presa in carico della persona e dei suoi bisogni differenziando e integrando le risposte. Pertanto il nostro modello organizzativo prevede la figura di un Responsabile, di due Coordinatori e di un'equipe composta da diversi professionisti con varie competenze. Le riunioni di equipe, la supervisione, l'aggiornamento continuo, la formazione e l'autoformazione sono gli strumenti di cui ci siamo dotati per mantenere alti i livelli di qualità dei servizi che eroghiamo.

Le nostre sedi

Il Centro per le Famiglie Sipea si è dotato di due sedi territoriali, con spazi diversificati, rispondenti alle esigenze dei percorsi messi in atto, ubicate in due Municipi diversi, tutte facilmente raggiungibili con mezzi sia pubblici sia privati, al fine di agevolare l'accesso ai propri servizi per i cittadini che vi si rivolgono:

- **SEDE CENTRALE E SEGRETERIA: P.zza Bologna 10 – Municipio Roma II**
- **SEDI TERRITORIALI: Via P. Gallupi 8 (Prati – Trionfale) Municipio I**

I nostri contatti e le procedure di accesso

La segreteria del Centro per le famiglie è aperta tutti i giorni dalle ore **9.30** alle ore **13.30** e risponde al n.: 06.976.136.66. In altri orari è sempre attivo il n. di cellulare: **351.541.74.59**.

È possibile inviare una email all'indirizzo di posta elettronica: **centrofamigliesipea@gmail.com**.

Il nostro sito è: www.centrofamigliesipea.info

L'accesso ai nostri servizi è aperto a tutti i cittadini previa richiesta telefonica o attraverso la posta elettronica. A fronte della richiesta verrà fissato entro due giorni un primo appuntamento per un colloquio di accoglienza o, in casi specifici, direttamente con il professionista con il quale potrà prendere avvio il percorso o l'intervento. Per quanto riguarda i servizi pubblici del territorio (Municipi, ASL, Tribunale ecc.), a seguito di richiesta telefonica o attraverso la posta elettronica, verrà fissato un primo colloquio di conoscenza tra il richiedente e i Coordinatori del Centro e/o l'Assistente Sociale per una valutazione circa l'eventuale presa in carico.

PARTE II

I NOSTRI SERVIZI

La struttura organizzativa del Centro è formata da diverse aree di intervento che comprendono servizi ed attività specifiche, la cui gestione avviene in un'ottica unitaria di sistema.

All'interno del Centro tutti gli operatori sono coinvolti nella strutturazione del progetto di intervento che viene effettuato su diversi piani, a seconda dei fattori di rischio e di protezione che la famiglia presenta e del grado di recuperabilità e resilienza rilevato nel nucleo. Il modello di riferimento degli opera-

tori è un modello multidisciplinare che pone l'accento sulla valutazione, la presa in carico, il recupero e il sostegno delle relazioni di cura primarie del minore, attraverso un lavoro che coinvolge tutte le risorse presenti.

AREA SOSTEGNO

Sostegno alla genitorialità – Consulenze pedagogiche

Gruppi di Incontro per genitori separati

Gruppi di incontro per genitori su tematiche dell'età evolutiva e dell'adolescenza

Il sostegno alla genitorialità è un intervento supportivo di tipo psicoeducativo che ha l'obiettivo di facilitare i genitori a riconoscere e affrontare situazioni o periodi di crisi nella crescita del figlio, che hanno conseguenze sul modo di essere genitori. Il sostegno genitoriale è un lavoro sul ruolo e sulla funzione genitoriale.

A chi si rivolge

Il servizio si rivolge a genitori che stanno affrontando difficoltà nella relazione con i figli.

Parent training

Il parent training è un intervento di tipo psicoeducativo rivolto a genitori di bambini che presentano disturbi quali: ADHD, DOP. I genitori sono considerati come agenti di primaria importanza nello sviluppo del figlio, trovando necessario, attraverso diverse modalità, migliorare l'interazione con il bambino per favorire comportamenti più adeguati.

È concretamente un allenamento per i genitori, un percorso finalizzato ad apprendere e padroneggiare delle tecniche, a ragionare su contenuti e dinamiche, a promuovere consapevolezza e posizionamenti sani, tra e dentro di loro.

Il Servizio è condotto da due psicologi psicoterapeuti esperti in PT e prevede incontri con la coppia genitoriale e la partecipazione a gruppi di genitori, a cadenza mensile o quindicinale a seconda della problematica presentata dal bambino.

A chi si rivolge

Il Servizio si rivolge a genitori di bambini che presentano difficoltà e disturbi, ad esempio: ADHD, DOP.

Sostegno all'adozione e all'affido

Il Centro per le Famiglie Sipea propone incontri di orientamento e consulenza sui percorsi di adozione e affido e di formazione incentrata su aspetti specifici inerenti all'esperienza affidataria e/o adottiva, rivolti anche alle istituzioni scolastiche per un corretto approccio con i bambini e con i genitori.

Si effettuano percorsi di sostegno psicologico e psicoeducativo nella fase di post adozione/affido.

A chi si rivolge

Il servizio si rivolge alle coppie che intendono intraprendere il percorso dell'adozione o dell'affido e alle coppie che abbiano necessità di un supporto nella fase successiva all'adozione o affido.

Progetto ISAC: Interventi per il Sostegno degli Adolescenti in Crisi

L'intervento di sostegno agli adolescenti in crisi è un servizio innovativo e complesso, pensato per tutti quei ragazzi che vivono momenti di forti crisi e disagi legati a problemi psicologici, familiari o legati al proprio contesto di appartenenza. Alla persona viene affiancata uno Psicologo o Educatore esperto di processi psico-educativi il quale, attraverso l'instaurarsi di una significativa relazione di collaborazione e accompagnamento e attraverso la condivisione di pratiche e compiti quotidiani nei vari contesti di appartenenza, sostiene l'adolescente durante un percorso che si pone come obiettivi il raggiungimento di specifici compiti evolutivi e il potenziamento di importanti aspetti della vita del paziente come l'autonomia personale, il benessere psicofisico, la socializzazione tra pari, il miglioramento della propria autostima e la prevenzione e il contrasto ai comportamenti a rischio. Gli incontri verranno concordati secondo le necessità del caso, in sinergia con le strutture e i servizi sanitari pubblici e privati che eventualmente hanno già in carico l'adolescente.

Obiettivi del servizio

Sostenere l'adolescente durante il percorso di crescita e di costruzione della propria identità;
favorire il potenziamento della rete amicale e l'utilizzazione delle risorse territoriali del contesto di appartenenza;
promozione di efficaci rapporti relazionali con il proprio nucleo familiare e potenziamento del lavoro di rete con le strutture sanitarie che seguono l'adolescente;
Sviluppo e potenziamento di percorsi didattici di sostegno e di orientamento professionale;

A chi si rivolge

Ragazzi che vivono momenti di forti crisi e disagi legati a problemi psicologici, familiari o legati al proprio contesto di appartenenza.

Progetto ESTIA: sostegno alla neo-genitorialità con interventi di Home Visiting

AREA PSICOLOGICA

Psicoterapia individuale, di coppia, familiare

La psicoterapia si delinea come uno **strumento di conoscenza**, come un viaggio all'interno di sé per sciogliere i nodi problematici e mobilitare contemporaneamente le risorse interne funzionali alla conquista di un maggior benessere. Intraprendere un percorso terapeutico individuale significa innanzitutto darsi una possibilità: quella di fermarsi e pensare a sé, alle difficoltà che si vivono e a quelle che, nel tempo, ci hanno impedito di stare bene e di portare avanti le nostre attività in un modo che ci soddisfi. La psicoterapia è uno **spazio privilegiato e protetto**, all'interno del quale è possibile parlare di sé e "raccontarsi". Tramite la narrazione della propria storia individuale, con l'aiuto dello psicoterapeuta, la persona può osservare, riflettere, e comprendere i propri atteggiamenti verso sé stesso e verso gli altri, la modalità con cui si relaziona con l'esterno, la vita in generale. Tutto ciò rappresenta il punto di partenza per dare inizio a un cambiamento della persona, attraverso la scoperta di nuove risorse e l'attivazione autentica di modi più funzionali per affrontare la realtà di cui facciamo parte.

Il percorso psicoterapeutico pone **al centro del suo interesse la persona**, le sue risorse e il malessere

psicologico di cui è portatrice. Tale malessere si può presentare con manifestazioni di diversa natura o intensità quali: ansia, depressione, disturbi psicosomatici e fobie. A volte si avvertono problemi ricorrenti sul lavoro o nella formazione, in campo prestazionale, altre volte le crisi emergono all'interno della famiglia, nella coppia e nell'ambito della sessualità.

Il Centro per le Famiglie Sipea si avvale di professionisti con diverse formazioni (terapia dinamica, terapia sistemico relazionale etc.) e si focalizza anche sulle specificità del ciclo di vita proponendo interventi mirati per adulti, coppie e famiglie tenendo conto della complessità e delle differenze a livello bio-psico-sociale di ciascun individuo.

Psicoterapia dell'età evolutiva

Le difficoltà psicopatologiche dell'infanzia e dell'adolescenza devono essere inquadrare in una prospettiva temporale che tenga in considerazione la fase dello sviluppo del piccolo paziente e l'evoluzione del processo psicopatologico. Inoltre, il processo psicopatologico sarebbe regolato da meccanismi ricorsivi sia interpersonali (che coinvolgono e interessano il paziente e le figure di attaccamento, i coetanei e il sistema scuola) sia intrapersonali (che invece riguardano stati mentali, capacità cognitive, stati emotivi e affettivi, condotte). Varie e diversificate sono infine, le esperienze di attaccamento, il modo in cui le persone intorno al paziente leggono, interpretano, valutano e gestiscono le difficoltà del paziente e le sue richieste di aiuto. Considerati questi punti salienti della pratica clinica, il Centro Famiglie Sipea offre servizi di assessment/valutazione e trattamento/psicoterapia per i principali disturbi in età evolutiva. Attraverso l'integrazione delle diverse figure professionali operanti nel Centro lo Sportello offre:

Servizio di assessment in età evolutiva:

- colloquio di assessment con i genitori;
- colloquio di assessment con il bambino/ragazzo;
- assessment con altre figure significative.

Formulazione del caso e colloquio di restituzione.

Ansia da separazione (assessment e terapia/trattamento);

Fobia scolare (assessment e terapia/trattamento e progetto e interventi a scuola);

Mutismo selettivo (assessment e interventi con il bambino, interventi con le famiglie e interventi a scuola/gruppo).

Fobia sociale (assessment e terapia/trattamento, interventi espositivi esterni e interventi di gruppo);

Disturbo ossessivo compulsivo nell'infanzia (assessment terapia e trattamento, interventi espositivi e di gruppo).

Disturbo da stress post-traumatico (assessment, terapia e trattamento);

Disturbo da deficit dell'attenzione ed iperattività (valutazione e formulazione trattamento, interventi con i genitori, insegnanti, bambino, farmacologico).

Problematiche di aggressività e di condotta: il disturbo oppositivo provocatorio e il disturbo della condotta (assessment e trattamento);

Bullismo (interventi a livello del sistema scuola, interventi a livello dei "pari" e interventi rivolti all'individuo);

Autismo e disturbi pervasivi dello sviluppo (assessment e processo diagnostico, terapia cogniti-

vo-comportamentale);

DSA e BES (valutazione e formulazione/attuazione di un piano di intervento)

Valutazione DSA (Disturbi Specifici dell'Apprendimento)

La Consensus Conference dell'Istituto Superiore di Sanità (CC-ISS, 2011) ha stabilito che i DSA o disturbi specifici dell'apprendimento "coinvolgono uno specifico dominio di abilità", quello degli apprendimenti scolastici (lettura, scrittura e calcolo), in presenza di capacità cognitive adeguate, in assenza di patologie neurologiche e di deficit sensoriali.

E' possibile effettuare la diagnosi di DSA a partire dal completamento della II° classe della scuola primaria per la lettura e la scrittura e a partire dal completamento della III° classe della scuola primaria per gli apprendimenti relativi alla matematica. La valutazione completa si esegue attraverso la somministrazione di test standardizzati per misurare l'intelligenza generale, per valutare le abilità specifiche degli apprendimenti e per escludere la presenza di altre condizioni, come deficit sensoriali e neurologici, disturbi della sfera emotiva e situazioni di svantaggio socio-culturale.

A chi si rivolge

Il servizio si rivolge a bambini della scuola primaria e ragazzi della scuola secondaria di I° e II° grado.

Il percorso di valutazione è portato avanti da un'equipe multidisciplinare e si struttura in diverse fasi:

- colloquio di **raccolta anamnestico** svolto dallo psicologo;
- incontri con il bambino/ragazzo svolti dallo psicologo e dal logopedista per la **valutazione delle funzioni cognitive e dei livelli di apprendimento**, attraverso la somministrazione di test standardizzati (prove di lettura, comprensione, scrittura, velocità di scrittura, calcolo, problem solving);
- colloqui con il bambino per la **valutazione affettiva, sociale e familiare** svolti dallo psicologo;
- eventuale **visita neuropsichiatrica** svolta dal neuropsichiatra infantile;
- stesura della relazione diagnostica con relative indicazioni, redatta in equipe;
- incontro di **restituzione** con i genitori svolto dallo psicologo, in cui viene consegnata ed illustrata alla famiglia la relazione completa, i risultati ottenuti in termini di inquadramento diagnostico e le indicazioni del percorso considerato più adeguato per il bambino.

Trattamento DSA

Spesso le difficoltà di apprendimento possono portare il bambino/ragazzo, oltre ad una mancata auto-sufficienza nei compiti scolastici, anche a sperimentare un vissuto emotivo di inadeguatezza, che avrà importanti ripercussioni sullo sviluppo dell'autostima e sulle interazioni sociali.

Dopo la valutazione e la diagnosi è dunque fondamentale intraprendere un percorso di trattamento tempestivo, che miri allo sviluppo di un metodo di studio personalizzato e al potenziamento delle abilità deficitarie, nonché delle risorse del bambino/ragazzo, al fine di incrementare il suo benessere a casa e a scuola, considerando tutti gli aspetti coinvolti: funzionali, motivazionali, emotivi e relazionali.

Il percorso di potenziamento prevede uno o due incontri settimanali della durata di un'ora.

A chi si rivolge

Il servizio si rivolge a bambini della scuola primaria e ragazzi della scuola secondaria di I° e II° grado con diagnosi di DSA.

Valutazioni psicodiagnostiche

La valutazione psicodiagnostica è intesa come valutazione dei comportamenti e dei processi cognitivi ed affettivi disadattivi e/o fonte di sofferenza, attraverso la loro valutazione che prevede l'utilizzo di strumenti specifici e mirati, la loro classificazione in un sistema diagnostico riconosciuto e l'individuazione dei fattori psicologici che li hanno originati e che li mantengono.

La valutazione psicodiagnostica si avvale di diversi strumenti quali l'osservazione clinica, il colloquio psicologico e test psicodiagnostici.

La relazione che può essere richiesta in ambito giuridico, clinico, ai fini di un'adozione o in ambito scolastico, oppure può essere utilizzata all'interno di un percorso di Psicoterapia Individuale, di Coppia o Familiare.

Valutazione competenze genitoriali

La valutazione delle competenze genitoriali è finalizzata a considerare i fattori che possono essere di ostacolo ad una genitorialità sufficientemente buona.

Viene data particolare importanza ad una valutazione multidimensionale ed orientata a individuare i fattori di rischio e quelli di protezione, che tiene conto della complessità che caratterizza le condizioni di vita delle famiglie e dei bambini.

La valutazione viene disposta dall'Autorità Giudiziaria (Tribunale Ordinario nei procedimenti di separazione e divorzio, Tribunale per i Minorenni nei procedimenti sulla responsabilità genitoriale ove la stessa viene esercitata in maniera pregiudizievole e nei procedimenti volti all'accertamento dello stato di abbandono).

Gli operatori sono chiamati ad esprimere un parere tecnico secondo un approccio interdisciplinare che attinge da diverse discipline quali quelle psicologiche, psico-sociali e giuridiche.

AREA GIURIDICA

Consulenza e Assistenza legale

Consulenze Tecniche di Parte (CTP)

Il **Consulente Tecnico di Parte (CTP)** svolge la propria attività per una delle parti in causa nei procedimenti di separazione, divorzio, affidamento dei figli minori, adozione, abusi e maltrattamenti in danno di minori.

Ognuna delle parti conferirà l'incarico al CTP che avrà il compito di garantire al suo cliente il corretto svolgimento della CTU e di tutelare il contraddittorio tra le parti. Compito del CTP è quello di seguire le varie attività peritali del CTU.

Il CTP è un libero professionista regolarmente iscritto all'Albo di appartenenza della categoria in cui svolge la propria attività.

AREA GESTIONE DEL CONFLITTO

Mediazione Familiare

La mediazione familiare è una pratica professionale la cui cornice è l'evento separativo della coppia, coniugale o di fatto. L'obiettivo è il superamento del conflitto coniugale verso la separazione e il sostegno all'esercizio di un'effettiva bi-genitorialità.

Si costituisce come un **percorso per la riorganizzazione delle relazioni familiari**: in un contesto strutturato e protetto il mediatore familiare, come terzo equidistante e con una preparazione specifica, sollecitato dalle parti, nella garanzia del segreto professionale e in autonomia dall'ambito giudiziario, interviene affinché i partner raggiungano accordi concreti e duraturi nelle riorganizzazioni rese necessarie dalla separazione come l'affidamento e l'educazione dei minori, i periodi di visita del genitore non convivente, la gestione del tempo libero, la divisione dei beni. La finalità ultima è l'esercizio di una comune responsabilità genitoriale.

Ciò che viene salvaguardata è la genitorialità: si separa la coppia coniugale salvaguardando la coppia genitoriale.

La durata complessiva sarà di **10/12 incontri**, della durata di un'ora e mezza ciascuno, con **cadenza quindicinale**.

Il percorso può prevedere, qualora se ne ravvisi l'opportunità e su richiesta o con il consenso di entrambe le parti, la partecipazione a qualche incontro anche dei figli, al fine unico di facilitare la comunicazione all'interno del nucleo e condividere alcuni passaggi.

È prevista altresì la partecipazione ad uno o più incontri, durante il percorso, di un legale del Centro, che non esclude l'assistenza del proprio legale di fiducia.

A chi è rivolto

Il Servizio si rivolge alle coppie, di fatto o coniugate, in via di separazione, separate o divorziate.

Coordinazione Genitoriale

La coordinazione genitoriale tende a sollecitare la coppia a risolvere la conflittualità attraverso forme di collaborazione e rappresenta uno strumento di aiuto, indirizzo e accompagnamento in funzione della ricostruzione del ruolo genitoriale. Si tratta, dunque, di uno strumento incentrato sul minore che determina la risoluzione dei contrasti e consenta al figlio di vivere una serena bi-genitorialità. È uno strumento che si sviluppa negli USA a partire dagli anni '90 con il nome di "Parenting Coordination" e attualmente adottato nel contesto giuridico italiano, attraverso un provvedimento del Giudice che definisce i poteri e i compiti attribuiti al professionista. Il Coordinatore non ha potere decisionale, piuttosto aiuta i genitori a comunicare l'uno con l'altro e con la prole, al fine di far riemergere le capacità genitoriali e ridurre al contempo gli effetti dannosi che il conflitto provoca sul benessere psicofisico del minore.

A chi si rivolge

Il servizio si rivolge a coppie genitoriali che hanno ricevuto da parte del Tribunale un provvedimento che richieda l'attivazione della Coordinazione Genitoriale.

AREA MAGISTRATURA (in convenzione con il servizio pubblico)

Progetti per il sostegno a minori e famiglie sottoposti ad AAGG Ordinaria e Minorile

Spazio DOREMì: Servizio per il Diritto di Visita e di Relazione – Spazio Neutro

Lo **Spazio Neutro** è un servizio per l'esercizio del diritto di visita e di relazione, secondo i principi enunciati dell'art. 9 della "Convenzione dei diritti dell'infanzia"

Lo spazio neutro è un **luogo protetto**, all'interno del quale si svolge l'incontro del minore con i propri familiari alla presenza di un educatore o di uno psicologo, talvolta in presenza di un provvedimento dell'Autorità Giudiziaria.

La sua finalità è rendere possibile, in un contesto tutelato, il **mantenimento della relazione tra il bambino, i suoi genitori ed eventuali altri familiari**.

Obiettivi

- mantenere o ristabilire le relazioni con uno o entrambi i genitori;
- sostenere il minore nella ricostruzione del legame con il genitore;
- sostenere il genitore in difficoltà nel mantenimento o nella riapertura della relazione con il figlio;
- favorire il ricostruirsi del senso di responsabilità genitoriale;
- osservare la relazione genitore/figlio per una valutazione delle capacità genitoriali su richiesta dell'Autorità Giudiziaria,
- facilitare la relazione del/dei genitore/i con il figlio nella prospettiva di prevedere il ricongiungimento o la convivenza familiare.

A chi si rivolge

Nuclei familiari con problematiche e conflittualità che precludono la possibilità di mantenere relazioni stabili e serene con i figli minori.

Attivazione del servizio

L'attivazione del servizio può avvenire a seguito di provvedimenti dell'Autorità Giudiziaria.

L'accesso può avvenire su segnalazione dei servizi Sociali territoriali o su accesso spontaneo dell'utente.

AREA SOCIALE

- Consulenza e informazione alle famiglie sulle procedure relative alla separazione e al divorzio circa le specifiche competenze e interventi dei tribunali (ordinario e dei minorenni) e l'intervento dei Servizi Sociali territoriali e sui provvedimenti di tutela attivabili in caso di maltrattamenti in famiglia e nella coppia;
- Supporto alle persone che intendono separarsi affinché tale scelta possa essere intrapresa con consapevolezza, con particolare attenzione al ruolo genitoriale;
- Orientamento rivolto alle donne vittime di violenza.

AREA FORMAZIONE

- Incontri a tema
- Seminari
- Aggiornamento per insegnanti e operatori sociali
- Percorsi formativi e tirocini

PARTE III

Standard di qualità

Il Centro per le Famiglie Sipea opera secondo un sistema di gestione per la qualità che fa riferimento alla Norma ISO 9001. La SIPEA-ETS è ente affiliato allo CSEN – Centro Sportivo Educativo Nazionale via Luigi Bodio 57 001 Roma il quale è conforme alla norma ISO 9001:2008 con certificato n. 28746/13/S.

Il Centro, al fine di soddisfare gli **standard di qualità**, si impegna ad operare mettendo al centro la persona che si avvicina ai nostri servizi, le sue aspettative e i suoi bisogni. Pertanto, tali **requisiti per la qualità** costituiscono un costante riferimento per lo sviluppo, la programmazione e la gestione dei servizi rivolti agli utenti.

Il Centro per le Famiglie SIPEA si impegna a garantire continuità del servizio e presenza sul territorio. Inoltre, si affida alla competenza di professionisti, che sostiene nella loro formazione e aggiornamento continuo.

Gli standard di qualità vengono definiti e verificati annualmente per ciascun servizio, in termini di efficienza ed efficacia. Il monitoraggio avviene tramite la somministrazione di questionari di gradimento, per misurare il grado di soddisfazione degli utenti e/o i loro familiari, riunioni periodiche finalizzate alla valutazione del servizio da parte degli operatori e monitoraggio interno sull'offerta per una valutazione costante del livello delle prestazioni di ciascun servizio.

A tutte le persone che accedono al nostro Centro viene chiesto di esprimere un giudizio e il loro grado di soddisfazione, rispetto all'erogazione dei nostri servizi, attraverso un breve questionario, messo a disposizione in ognuna delle sedi, da compilare in forma anonima. I dati raccolti sono analizzati ed elaborati trimestralmente in un documento, al fine di rendere sempre più efficace la qualità dei servizi offerti dal nostro Centro.

I livelli di qualità che il Centro si impegna a garantire riguardano, per la parte organizzativa, la disponibilità e i tempi di risposta dal primo contatto da parte dell'utente stesso o della committenza. In questa fase il Centro si impegna a garantire una presa in carico tempestiva e l'intervento viene personalizzato e costruito insieme all'utente o ai suoi familiari.

PARTE IV

Gestione dei reclami e suggerimenti

Il Centro per le Famiglie Sipea garantisce la funzione di tutela dei diritti del cittadino/utente attraverso la possibilità, per quest'ultimo, di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che

abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.

Viene posta l'attenzione, non solo sul reclamo in sé ma sull'individuazione di quale bisogno non è stato soddisfatto e per quale motivo.

I cittadini utenti e/o i loro familiari possono presentare osservazioni, proposte o reclami nei confronti di atti, comportamenti, situazioni che neghino o limitino, direttamente o indirettamente, la fruizione delle attività, esercitando il proprio diritto attraverso:

- Lettera in carta semplice indirizzata al responsabile di riferimento e inviata o consegnata alla segreteria della sede di Piazza Bologna, 10 00162 Roma.
- Segnalazione telefonica ai numeri **06 97613666/351 5417459** o via email: **centrofamigliesipea@gmail.com**
- Compilazione del modulo di reclamo allegato alla Carta dei Servizi.

È possibile prendere appuntamento con il Responsabile del Centro per presentare il reclamo di persona.

Risarcimenti:

I professionisti del Centro per le Famiglie Sipea sono coperti da Assicurazione Personale legata all'Albo di appartenenza (Responsabilità Civile per danni a persone e cose causati nello svolgimento dell'attività professionale); per le prestazioni concordate risponderanno personalmente per eventuali danni accertati. Inoltre, il Centro per le Famiglie Sipea è titolare di polizza a copertura Responsabilità Civile per danni e infortuni a persone.

Tutela della privacy

Il trattamento dei dati riguardanti ogni utente dei diversi servizi è effettuato nel rispetto della riservatezza dovuta. Il personale del Centro è formato ad operare nel rispetto della riservatezza delle informazioni delle quali viene a conoscenza, ai sensi dell'Articolo 13 D.lgs 196/03 (Codice Privacy) e dell'Articolo 13 del Regolamento UE 2016/679 (GDPR).

MODULO DI RECLAMO

Cognome e Nome

OGGETTO E MOTIVAZIONE DELLA SEGNALAZIONE:

Roma,

Firma