

Appendice 6

Procedura di attivazione del servizio di spazio neutro e fasi di lavoro



1. INTRODUZIONE.....	177
2. PROCEDURA DI ATTIVAZIONE E FASI DI LAVORO	179

1. INTRODUZIONE

La finalità del servizio di Spazio Neutro è la tutela del diritto di visita e di relazione del minore con i propri genitori o altri familiari significativi, nei contesti caratterizzati da multiproblematicità e conflittualità di rilievo, secondo i principi enunciati dall'art. 9 della "Convenzione dei diritti dell'infanzia".

La richiesta di attivazione del servizio di Spazio Neutro, che avviene mediante la compilazione di un'apposita scheda di segnalazione, contempla un tempestivo incontro fra l'équipe del servizio e quella del servizio inviante (servizio Tutela Minori), finalizzato alla messa a punto del progetto di intervento a favore del minore e dei suoi familiari.

La fase di costruzione del progetto assume una rilevanza significativa poiché vengono condivise le criticità e definiti gli obiettivi di lavoro, oltre che impostato un piano operativo concreto. È in tale fase che si dovranno studiare le modalità di intervento più opportune, volte a valorizzare le competenze genitoriali residue e a rafforzare le abilità educative ed affettivo-relazionali, indispensabili alla ripresa della relazione con il minore ed al miglioramento della qualità della stessa.

L'avvio delle visite è preceduto da una fase preparatoria alla ripresa degli incontri fra il minore ed i suoi familiari che prevede la conoscenza dei genitori o di altri parenti coinvolti, mediante uno o più colloqui con l'operatore incaricato. Tali incontri assumono un valore significativo perché costituiscono il momento di condivisione del significato dell'intervento del servizio di Spazio Neutro e del progetto individualizzato strutturato dai servizi, sulla base del dispositivo emesso dall'Autorità Giudiziaria.

Successivamente, vengono programmati gli incontri di ambientamento del o dei minori interessati, finalizzati alla conoscenza dell'ambiente in cui si svolgeranno le visite, delle sue regole e, soprattutto, alla costruzione di una relazione di fiducia con l'operatore incaricato.

La fase di lavoro successiva prevede la definizione di un calendario che dà avvio alla ripresa delle visite tra il minore ed i suoi familiari.

La definizione dei tempi e dei modi in cui si articola tale fase non può essere definita a priori ed in modo generico ma viene predisposta in funzione dei bisogni del minore, dei vincoli posti dall'Autorità Giudiziaria e, in ogni caso, delle specificità delle singole situazioni.

Nel corso dell'intera durata del processo di presa in carico, il servizio di Spazio Neutro svolge una puntuale azione di monitoraggio dell'evoluzione della situazione, mediante momenti di valutazione e confronto nell'ambito dell'équipe interna al servizio, colloqui con le persone direttamente coinvolte nelle visite, contatti costanti e continuativi con il servizio inviante ed incontri di rete con i servizi coinvolti nel progetto di presa in carico a favore del minore.

In considerazione della presenza dell'Autorità Giudiziaria quale mandante iniziale, della titolarità del servizio Tutela Minori circa la progettualità a favore del minore e, soprattutto, della rilevanza dei contenuti legati all'osservazione delle visite e della loro evoluzione effettuata dall'équipe del servizio di Spazio Neutro, risulta fondamentale che i percorsi di presa in carico siano periodicamente soggetti alla stesura di relazioni di aggiornamento.

Altrettanto significativa la fase di chiusura dell'intervento del servizio che merita di essere curata tanto con i soggetti direttamente coinvolti, quanto con la rete dei servizi incaricati.

A fronte della delicata articolazione dell'intervento sopra descritta, dell'incremento progressivo dei casi inviati dal servizio titolare e, soprattutto, della crescente complessità delle problematiche presentate dalle famiglie che sempre più richiedono un elevato grado di sinergia dell'attività dei diversi team di operatori, alcuni anni fa i coordinatori del Servizio di Spazio Neutro e del Servizio Tutela Minori hanno avviato un lavoro di analisi della collaborazione, mettendo a fuoco i punti nodali della presa in carico integrata e delle relative funzionalità e criticità.

Tale attività ha consentito di elaborare un documento di sintesi contenente le procedure di attivazione del Servizio di Spazio Neutro e le fasi di lavoro, con l'obiettivo di incrementare la collaborazione fra i servizi, conferire maggiore fluidità al processo di presa in carico integrata, assicurare continuità di confronto e condivisione degli interventi in atto, allo scopo di garantire la qualità della prestazione.

Il lavoro finalizzato alla messa a punto di procedure utili a potenziare il piano di collaborazione tra i servizi di Spazio Neutro e Tutela Minori Sercop si è sin da subito rivelato positivo ai fini della gestione integrata delle situazioni ed è quindi divenuto prassi ordinaria.

2. PROCEDURA DI ATTIVAZIONE E FASI DI LAVORO

1. Invio della scheda di segnalazione

Il servizio inviante provvederà alla compilazione della scheda di segnalazione che dovrà essere trasmessa al Servizio di Spazio Neutro, possibilmente tramite e-mail.

2. Incontro di presentazione del caso

Successivamente alla ricezione della scheda di segnalazione, gli operatori del servizio di Spazio Neutro provvederanno a prendere contatti con il servizio inviante, al fine di programmare un incontro per la presentazione della situazione nell'ambito dell'équipe di Spazio Neutro (non necessariamente alla presenza del coordinatore).

3. Individuazione operatore di riferimento

Nell'ambito della riunione di équipe del servizio di Spazio Neutro, alla presenza del coordinatore, si procederà all'abbinamento operatore-minore.

Nella presa in carico è sempre garantita la presenza di un secondo

operatore in servizio durante le visite.

In situazioni particolari è possibile nominare un secondo operatore per compresenza attiva o altra disponibilità.

4. Eventuale incontro di approfondimento

Su richiesta di uno dei due servizi coinvolti può essere previsto un incontro di approfondimento con l'operatore individuato, finalizzato ad una eventuale ulteriore messa a punto della presa in carico.

5. Colloqui preliminari spazio neutro e famiglia (incontrante e accompagnante)

Il servizio di Spazio Neutro comunicherà per iscritto al servizio inviante il nome dell'operatore di riferimento e le date per i primi appuntamenti. La convocazione ufficiale ai genitori, relativa ai primi colloqui, è a cura del servizio inviante.

Il servizio di Spazio Neutro sta valutando, nell'ambito delle attività del Coordinamento della Città Metropolitana di Milano dei servizi di Spazio Neutro, la messa a punto di una modalità di definizione della condivisione delle regole riguardanti la gestione delle visite che potrebbe esitare in un Regolamento del servizio o in documenti personalizzati.

6. Incontri preliminari di ambientamento spazio neutro e minore

Successivamente ai colloqui preliminari con i genitori, il servizio di Spazio Neutro comunicherà per iscritto al servizio inviante la data del primo appuntamento con il/i minore/i. La convocazione ufficiale è a cura del servizio inviante.

7. Stesura progetto

L'operatore del servizio di Spazio Neutro incaricato sul caso, sulla base degli elementi raccolti, provvederà alla stesura di un piano di la-

voroso comprensivo della relativa tempistica dei diversi interventi che sarà periodicamente oggetto di verifica e revisione, sia all'interno dell'équipe di Spazio Neutro, sia con gli operatori referenti del caso del servizio inviante.

8. Avvio delle visite protette

Il calendario degli incontri verrà periodicamente redatto a cura del servizio di Spazio Neutro che lo invierà per conoscenza al servizio titolare del caso.

La comunicazione indirizzata ai genitori dovrà essere firmata per ricevuta dall'interessato se consegnata a mano, oppure inviata per posta ordinaria (salvo diversi accordi con servizio inviante).

Qualora il Servizio Tutela Minori ritenesse opportuno o necessario seguire una modalità differente (compreso l'invio ad eventuali legali domiciliatari) sarà cura di quest'ultimo fornire le opportune indicazioni in merito.

9. Fase della presa in carico

- Aggiornamento puntuale della cartella.
- Incontri di rete con i servizi coinvolti.
- Tempestiva comunicazione al servizio Tutela Minori di eventuali visite saltate e di ogni altro elemento osservato meritevole di attenzione.
- Trasmissione al servizio Tutela Minori di eventuali documenti consegnati e/o inviati al servizio di Spazio Neutro dai soggetti in carico.

10. Stesura relazioni

Il servizio di Spazio Neutro provvederà alla stesura di relazioni di aggiornamento periodiche (preferibilmente semestrali, almeno annuali).

Qualora il servizio inviante necessitasse di ulteriori relazioni, lo stesso provvederà a trasmettere una richiesta scritta, indicando l'eventuale scadenza.

La richiesta dovrà essere inviata al servizio di Spazio Neutro e, per conoscenza, al coordinatore con un preavviso di almeno 15 giorni (salvo urgenze determinate dall'Autorità Giudiziaria).

11. Fase della chiusura

La formalizzazione della chiusura/sospensione dell'intervento avverrà mediante comunicazione scritta da parte del servizio inviante (con indicazione della tempistica prevista).

In caso di "sospensione" dell'intervento, trascorsi 4 mesi dall'ultima visita e/o contatto, il servizio di Spazio Neutro formalizzerà la chiusura amministrativa del caso che verrà eventualmente riaperto, qualora dovesse ripartire l'intervento interrotto.

Il servizio di Spazio Neutro provvederà a stendere una relazione conclusiva del percorso di Spazio Neutro, possibilmente entro 30 giorni dalla data di chiusura dell'intervento.

È auspicabile che al termine dell'intervento si programmi un incontro di rete con il servizio inviante, oltre ad eventuali altri servizi coinvolti, durante il quale si effettuerà una valutazione del lavoro svolto.

Il servizio di Spazio Neutro sta valutando la messa a punto di una scheda di sospensione/chiusura dell'intervento che potrebbe essere compilata nel corso dell'incontro di rete conclusivo.

Il Servizio di Spazio Neutro "Arimo" è aperto nei seguenti giorni ed orari*:

lunedì	11.00 – 19.00
martedì	14.00 – 19.00
mercoledì	9.00 – 19.00
giovedì	14.00 – 19.00
venerdì	9.00 – 19.00

*L'orario di apertura del servizio potrebbe subire modifiche in funzione delle richieste pervenute e delle situazioni prese in carico, allo scopo di facilitare l'accesso da parte delle famiglie e non ostacolare le attività dei minori.