CITTA' DI TORINO

DIPARTIMENTO SERVIZI SOCIALI, SOCIO SANITARI E ABITATIVI

DIVISIONE POLITICHE SOCIALI

SERVIZIO MINORI E FAMIGLIE

CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

L'AFFIDAMENTO FAMILIARE RESIDENZIALE DI MINORI

Mi presti la tua famiglia? La mia è un po' in difficoltà.

www.comune.torino.it/casaffido

Member of CISQ Federation
RINA IQNET
CERTIFIED MANAGEMENT SYSTEM
ISO 9001

Gennaio 2024

CHE COS'È L'AFFIDAMENTO FAMILIARE

L'affidamento familiare residenziale è un intervento temporaneo di aiuto e sostegno ad un/a minore, i cui genitori si trovano in gravi difficoltà, da parte di una famiglia, coppia o single senza alcun rapporto di parentela[1].

Il/la bambino/a viene accolto dagli affidatari nella propria casa con l'impegno di assicurargli il mantenimento, l'educazione, l'istruzione e le relazioni affettive in attesa di poter rientrare, qualora possibile, nella propria famiglia con cui continua a mantenere rapporti.

CHI SONO GLI ATTORI DELL'AFFIDAMENTO FAMILIARE

La normativa prevede che il/la minore temporaneamente privo/a di un ambiente familiare idoneo, nonostante gli aiuti attivati dai servizi territoriali, possa essere affidato/a ad un'altra famiglia, continuando nel contempo a mantenere rapporti con la propria.

I/le bambini/e possono essere italiani/e o stranieri/e, neonati/e, frequentare la scuola materna, elementare o media, adolescenti (fino a 17 anni[2]). Possono anche avere problemi di salute o disabilità più o meno gravi.

Avere una famiglia su cui poter contare è importante per tutti i/le bambini/e, a maggior ragione quando ci sono delle difficoltà personali e familiari da affrontare.

Le famiglie dei/lle bambini/e sono seguite e conosciute dai Servizi sociali e sanitari della Città, hanno bisogni e difficoltà di tipo diverso e non riescono ad occuparsi in modo adeguato dei/lle propri/e figli/e.

Ricevere aiuto da un'altra famiglia può favorire un maggior investimento di energie per risolvere i problemi che sono alla base delle proprie difficoltà.

---

(1) Nella presente Carta del Servizio non sono stati considerati gli affidamenti a parenti che sono previsti quali sostegni ai/alle minori che permangono in affidamento nell'ambito della propria famiglia. Per approfondimenti circa le tipologie e le problematiche relative all'affidamento di minori è possibile consultare la Deliberazione della Giunta comunale 7 dicembre 2004 n. mecc. 2004-11052/019 "AFFIDAMENTO FAMILIARI PROMOZIONE SOSTEGNO E GESTIONE" e la **"Guida all'affidamento familiare"** disponibili anche su **www.comune.torino.it/casaffido**.

(2) Gli affidamenti familiari residenziali possono proseguire fino ai 21 anni e nelle situazioni di disabilità possono proseguire oltre i 21 anni.

Per favorire e meglio organizzare la realizzazione di un progetto di affidamento familiare residenziale la Città di Torino dispone di una organizzazione dei servizi che vede operare insieme i seguenti attori:

- **La Casa dell'Affidamento** che promuove e cura i percorsi di conoscenza e le relazioni con le famiglie che si avvicinano all'affidamento e gli affidatari stessi, sostenendo il loro impegno attraverso incontri di gruppo ed altre iniziative.
- **Le Équipe territoriali** che seguono le situazioni dei minori, delle loro famiglie prima, durante, dopo l'affidamento e gli affidatari.

Le Équipe territoriali sono composte da Assistenti Sociali, Educatori/trici, Psicologi/ghe, Neuropsichiatri/e di competenza che seguono la situazione del/la minore; se necessario l'équipe può prevedere anche altri/e operatori/trici del Servizio Sociale e dei Servizi Sanitari, SerD (Servizi per le dipendenze) e CSM (Centro di Salute Mentale), coinvolti nella cura del nucleo di origine.

Il progetto di affidamento familiare redatto e scritto dall'équipe in modo partecipato, ove possibile, con la famiglia d'origine e il/la minore deve contenere: gli obiettivi da raggiungere, la durata prevedibile, il programma di aiuto alla famiglia d'origine, le modalità degli incontri tra il/la minore e la propria famiglia e l'impegno dei Servizi Sociali e Sanitari nei confronti degli affidatari.

Il progetto deve essere flessibile per potere essere modificato nel corso dell'esperienza in relazione all'effettivo evolversi della situazione.

Le fasi necessarie per realizzare un progetto di affidamento familiare sono:

- la raccolta della disponibilità dei/lle possibili affidatari/rie ad accogliere un/a minore segnalato/a dai Servizi Sociali;
- la proposta dell'abbinamento del/la minore alla famiglia compatibile;
- l'avvio dell'affidamento;
- il sostegno all'affidamento;
- le possibili conclusioni dell'affidamento.

⇒ La raccolta della disponibilità dei/lle possibili affidatari/rie ad accogliere un/a minore segnalato/a dai Servizi Sociali

La Città favorisce l'affidamento familiare attraverso la promozione di una cultura dell'accoglienza e del diritto del/la bambino/a alla famiglia organizzando la ricerca di affidatari/rie disponibili con una campagna diffusa e permanente di sensibilizzazione che prevede iniziative e modalità diverse di comunicazione ai/lle cittadini/e. Organizza inoltre momenti di approfondimenti sulle tematiche dell'affidamento, confronto e ricerca in collaborazione/confronto con il Tavolo di coordinamento cittadino delle associazioni[3] attive sul tema dell'affidamento.

- **Primo colloquio informativo**

Le persone interessate all'affidamento si devono rivolgere alla Casa dell'Affidamento per un primo *colloquio informativo individuale che viene fissato entro 15 giorni dalla richiesta.*
Nel colloquio, gli/le aspiranti affidatari/ie vengono invitati/e a partecipare a specifici incontri informativi di gruppo.

- **Incontri informativi di gruppo**

La Città propone almeno *quattro cicli di incontri informativi di gruppo* nel corso dell'anno presso la Casa dell'Affidamento. Ogni ciclo prevede due incontri di due ore ciascuno. Durante gli incontri viene approfondito il tema dell'affidamento, la centralità del/la bambino/a (accoglienza, ascolto, stili educativi) e le sue problematiche, la famiglia d'origine, i legami che si vengono a creare, la complessità del progetto, i doveri e i diritti degli/lle affidatari/rie, le possibili conclusioni dell'affidamento e la tutela della continuità affettiva secondo quanto previsto dalla legge n. 173/2015.

- **Percorso di conoscenza individuale**

Dopo gli incontri informativi le famiglie disponibili all'affidamento, previa verifica di eventuali elementi di incompatibilità all'avvio del percorso, sono invitate a partecipare ad uno specifico approfondimento che consiste in almeno cinque incontri/colloqui con le figure professionali dell'Assistente

(3) I riferimenti delle associazioni attive sul tema dell'affidamento sono reperibili sul sito web della Casa dell'Affidamento (**www.comune.torino.it/casaffido**) così come le iniziative di sensibilizzazione

sociale, dell'Educatore Professionale, e dello/a Psicologo/a. Il percorso di approfondimento deve consentire la conoscenza di tutti i componenti della famiglia per sondare la disponibilità rispetto all'affidamento nonché permettere di comprendere le problematiche ad esso connesse.

Il primo colloquio per l'avvio del percorso è svolto entro tre mesi dal ricevimento del casellario giudiziale richiesto dopo aver ricevuto dalla famiglia la comunicazione di disponibilità.

Al termine del percorso, tramite un apposito colloquio di "restituzione" con gli/le operatori/trici, si valuta l'esito dello stesso e si concordano le caratteristiche di compatibilità alle quali dovrà rispondere il progetto.

⇒ La proposta di abbinamento del/lla minore alla nuova famiglia

L'abbinamento del/lla minore con la nuova famiglia è un passaggio delicato in quanto si cerca la compatibilità tra la disponibilità della famiglia e i bisogni del/lla minore. L'abbinamento avviene presso la Casa dell'Affidamento d'intesa con l'équipe sociosanitaria territorialmente competente.

I criteri con cui viene valutata la compatibilità degli/lle affidatari/rie al progetto di affidamento sono:

- le caratteristiche e le necessità del/la minore;
- l'età e il genere del/la minore;
- il luogo di residenza delle due famiglie;
- la prevedibile durata dell'affidamento;
- le modalità e la frequenza degli incontri/rientri del/lla minore nella famiglia d'origine;
- i rapporti da tenersi con la famiglia d'origine.

I tempi dell'abbinamento dipendono da molteplici fattori.

La Casa dell'Affidamento contatta gli/le affidatari/rie per comunicare la proposta e concorda il loro primo incontro con l'équipe del territorio per la

definizione del progetto dell'affidamento e del percorso di avvio. Se gli affidatari confermano la disponibilità *l'incontro di avvio viene fissato entro 15 giorni.*

Alla famiglia affidataria viene richiesto di sottoscrivere un accordo che prevede l'impegno ad accogliere il/la minore e a provvedere al suo mantenimento, alla sua educazione e istruzione e di rispettare la necessaria riservatezza circa la situazione personale e familiare del/lla stesso/a.

⇒ L'avvio dell'affidamento

Durante la fase che precede l'incontro con la famiglia affidataria gli operatori dell'equipe territoriale preparano il/la bambino/a. In questo percorso il/la minore deve essere aiutato/a a comprendere e a mantenerne il filo della propria storia, a capire ciò che sta accadendo, in cosa i suoi genitori saranno aiutati e le modalità future di contatto con loro.

Viene posta attenzione anche alla **preparazione della famiglia di origine**: gli operatori dell'equipe territoriale, in collaborazione con gli altri servizi specialistici coinvolti, la sostengono nel comprendere le motivazioni e le esigenze del/la figlio/a che hanno condotto all'affidamento familiare residenziale. Tale sostegno alla famiglia prosegue per aiutarla a rinforzare le proprie competenze genitoriali e per favorire il superamento dei problemi che hanno portato all'allontanamento del/la minore.

Tali aiuti prevedono l'attivazione di interventi concreti di sostegno da parte dei Servizi Sociali e Sanitari competenti, anche con l'eventuale coinvolgimento della famiglia allargata e la valorizzazione delle loro potenzialità al fine di consentire il rientro del/la minore.

L'équipe territoriale e la Casa dell'Affidamento presentano alla famiglia affidataria il progetto di affidamento e gli operatori coinvolti specificando gli obiettivi e le date di verifica anche alla presenza della famiglia d'origine, salvo casi di maggiore protezione e tutela.

La stessa famiglia affidataria viene informata circa il diritto ad essere

ascoltata dall'Autorità Giudiziaria e l'invio a questa di memorie scritte[4]. Riceve inoltre tempestivamente informazioni circa i contenuti di nuovi provvedimenti dell'Autorità Giudiziaria che coinvolgono il/la minore.

La ***presentazione del/la bambina alla famiglia affidataria avviene entro 15 giorni*** e termina con **l'inserimento del/la bambino/a** che si conclude di norma entro un mese. Contestualmente viene consegnato il **kit dell'affidamento**[5] che contiene oltre al patto per l'affido, la documentazione relativa al minore, la sua residenza, la sua situazione socio-assistenziale, la sua salute e documenti d'identità se presenti (validi per l'espatrio qualora possibile).

⇒ Il sostegno all'affidamento

Durante tutto il periodo dell'affidamento sono previsti sostegni professionali ed economici.

• Sostegno individuale alla famiglia affidataria

Per i primi due mesi dell'avvio dell'affido vengono mantenuti contatti regolari con la famiglia affidataria con cadenza almeno quindicinale.

Successivamente l'operatore/trice sociale mantiene contatti periodici e frequenti[6] con la famiglia affidataria per monitorare l'andamento del progetto di affido ed affrontare insieme le eventuali difficoltà, comunicazioni ed approfondimenti. Per eventuali urgenze è sempre possibile contattare il/la responsabile dell'Equipe Minori del Servizio Sociale territoriale competente.

• Sostegno di gruppo alla famiglia affidataria

Alle famiglie affidatarie viene proposta la partecipazione ai gruppi di

---

(4) Cfr legge del 19 ottobre 2015, n.173 "Modifiche alla legge 4 maggio 1983, n. 184, sul diritto alla continuità affettiva dei bambini e delle bambine in affido familiare".

(5) il kit dell'affidamento contiene il patto dell'affido, la comunicazione di avvio dell'affido, la lettera informativa con i nominativi degli operatori e loro riferimenti telefonici del Servizio Sociale, i riferimenti della normativa INPS, la circolare per l'inserimento scolastico dei/lle bambini/e in affidamento e, se disponibili, la tessera sanitaria, il codice fiscale, il documento di identità e le pagelle, oltre che l'allegato 2 compiti e poteri degli affidatarie e l'allegato 3 normativa e sitografia.

(6) I contatti avvengono tramite visite domiciliari, incontri, telefonate, comunicazioni tramite posta elettronica o altre modalità.

sostegno che sono uno spazio ottimale per il confronto fra le esperienze delle famiglie e che consente loro la condivisione della scelta, il possibile potenziamento delle proprie risorse e il riconoscimento dei propri limiti.

Sono attivi tre gruppi dedicati rispettivamente al Progetto Neonati, alle Famiglie Comunità e a tutte le famiglie affidatarie.

Sono previsti 9 incontri all'anno per ciascun gruppo.

Nel sito di Casa Affido è pubblicato l'elenco delle associazioni delle famiglie affidatarie che organizzano anche gruppi di sostegno e confronto tra famiglie affidatarie.

La famiglia interessata può chiedere di partecipare contattando direttamente, o tramite posta elettronica, la Casa dell'Affidamento.

Misure di sostegno economico alla famiglia affidataria

- Per gli/le affidatari/rie la Città di Torino prevede un rimborso spese mensile così come da Deliberazione della Giunta Comunale 7 dicembre 2004 e successive modifiche e integrazioni. Tale rimborso spese è diversificato a seconda della tipologia d'intervento. Con l'avvio dell'affidamento è attivata, a favore del/la minore, una polizza assicurativa per la responsabilità civile verso terzi (danni a persone o cose) e per infortunio o danni causati dagli affidatari nell'accudimento degli/lle affidati/e.

- Gli/le affidatari/rie sono inoltre informati e aggiornati sulle disposizioni in materia previdenziale e fiscale previste dalla normativa vigente consultabili sul sito: **www.comune.torino.it/casaffido**

Compatibilmente con la disponibilità di risorse economiche del Comune, sono inoltre previste ulteriori agevolazioni o misure di rimborso[7] tra cui:

- Diritto all'applicazione della quota minima di tariffe per i servizi nido cittadini – mense scuola dell'obbligo – soggiorni estivi;

---

(7) Per le spese straordinarie autorizzate si devono allegare le ricevute o fatture originali

- Soggiorni scolastici di breve durata;
- Rimborsi per spese sanitarie/interventi non previsti dal Servizio Sanitario Nazionale;
- Spese per documenti cittadinanza italiana;
- Sostegno scolastico individuale;
- **Punto di ascolto** presso Casa dell'Affidamento

⇒ Le possibili conclusioni dell'affidamento

Al termine del progetto di affidamento il/la minore può rientrare presso i propri genitori oppure essere accolto/a in affidamento nell'ambito della propria famiglia allargata.

L'affido può proseguire nel corso del tempo (affidamento a lungo termine) per il persistere della gravità delle difficoltà familiari; può interrompersi per sopravvenuti problemi createsi nel corso dell'affidamento con conseguente inserimento del/la minore in un altro nucleo affidatario oppure, in qualche caso, presso una struttura residenziale.

Nel corso di un prolungato periodo di affidamento potrebbe anche accadere che le AAGG accertino lo stato di adottabilità del/la minore.

In tutte queste situazioni ai sensi della citata legge 173/2015 è tutelata, se rispondente all'interesse del/la minore, la continuità delle positive relazioni socio-affettive consolidatesi durante l'affidamento.

DOVE OTTENERE LE INFORMAZIONI E ASSISTENZA

MODALITÀ DI ACCESSO	RIFERIMENTI	ORARI
Casa dell'affidamento	via San Marino 10 10134 Torino C.so Unione Sovietica 220/d Torino tel. 011 01133400	dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 16:00 Accesso libero
Casa dell'affidamento	Numero verde 800 254 444	dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 16:00
Mail	casa.affido@comune.torino.it	

DOVE SI TROVA LA CASA DELL'AFFIDAMENTO?

COME RAGGIUNGERE LA CASA DELL'AFFIDAMENTO

Mezzi pubblici:
Bus n° 74, Tram n° 4 e 10.

EQUIPE FAMIGLIE E MINORI	SERVIZI SOCIALI TERRITORIALI	CENTRALINO
DISTRETTO SUDEST	via Ormea 45	011 01135870
DISTRETTO SUDOVEST	via Filadelfia 242	011 01128800
DISTRETTO NORDOVEST	va Bogetto 3	011 01131495
DISTRETTO NORDEST	via Leoncavallo 17	011 01131211/12/13

SEGNALAZIONI E RECLAMI

Le richieste di accesso agli atti che riguardano gli/le aspiranti affidatari/rie possono essere inoltrate all'URP della Città, Piazza Palazzo di Città 9/A, piano terra, con il seguente orario: dal lunedì al venerdì 9.00 – 16.00.

L'amministrazione è impegnata ad ascoltare, accettare e registrare eventuali suggerimenti, reclami o altre segnalazioni riguardanti disservizi o il mancato rispetto degli impegni fissati dalla presente **"Carta della qualità".**

Le segnalazioni possono essere presentate per iscritto:

◊ Di persona presso

- URP della Città Piazza Palazzo di Città 9/A, piano terra, con il seguente orario: dal lunedì al venerdì 9.00 – 16.00
- Casa dell'Affidamento - corso Unione sovietica 220/d- 10134 Torino, con il seguente orario: dal lunedì al venerdì 9.00 – 16.00

◊ Oppure:

- Scrivendo una e-mail a: casa.affido@comune.torino.it

Entro **30 giorni** dalla presentazione del reclamo è fornita risposta scritta.

STANDARD DI QUALITA'

La Città di Torino, nel perseguire l'obiettivo di un costante miglioramento dei servizi offerti ai/alle cittadini/e, ha individuato alcuni indicatori ("standard") che quantificano e misurano il livello di qualità garantito nell'erogazione dei servizi.

Servizio	Aspetto di qualità	Standard di Qualità
Primo colloquio informativo con la famiglia interessata presso Casa dell'Affidamento	Tempestività della risposta	Il primo colloquio informativo individuale con la famiglia viene proposto entro 15 gg dalla richiesta
Incontri informativi di gruppo presso Casa dell'Affidamento	Ampiezza dell'offerta	Sono organizzati almeno 4 cicli annuali di 2 incontri ciascuno
Percorso di conoscenza individuale per la famiglia presso Casa dell'Affidamento	Tempestività di avvio del percorso	L'incontro di avvio del percorso di conoscenza individuale espresso tramite consenso, viene proposto entro tre mesi dalla ricezione del casellario
Proposta dell'affidamento del/la minore alla famiglia affidataria	Tempestività dell'avvio dell'affidamento	L'incontro di proposta dell'affidamento viene realizzato entro 15 gg (dalla proposta di abbinamento)
Presentazione del/la minore alla famiglia affidataria	Tempestività della presentazione	Il/la bambino/a viene presentato/a alla famiglia affidataria entro 15 gg dall'incontro di proposta

Il Sistema Qualità per la gestione del Servizio dell'Affidamento familiare di un/a minore è certificato ISO 9001. I risultati relativi al rispetto degli standard di qualità sono pubblicati sul sito: **www.comune.torino.it/cartaqualita**

La presente Carta della Qualità è stata presentata al Tavolo di coordinamento cittadino con le associazioni delle famiglie affidatarie. L'elenco delle associazioni è pubblicato sul sito **www.comune.torino.it/casaffido**