

Carta dei Servizi

**Casa Famiglia
La Tenda di Abramo**



1

CARTA DEI SERVIZI

LA TENDA DI ABRAMO

ai sensi dell'art. 11 comma 1 lettera i) L.R. 41/2003; D.G.R.
Lazio 1305/2004 e s.m.i.; D.G.R. Lazio 124/2015 e s.m.i.

Giugno 2023

La Nuova Arca Soc. Cooperativa Sociale

Sede legale: Via dei Casali di Porta Medaglia 41, 00134 Roma - P.IVA e C.F. 09493391008 - Iscritta alla C.C.I.A.A. di Roma al n° 1166909
Tel. 06 7136001 - Fax 06 45420769 - PEC lanuovaarca@pec.it
info@lanuovaarca.org - www.lanuovaarca.org

Sommario

1. Finalità e scopo della Carta dei Servizi	4
2. Modalità di utilizzo e diffusione del documento	4
3. Breve storia della casa famiglia La Tenda di Abramo	5
4. La Tenda di Abramo, luogo di accoglienza ed accompagnamento all'autonomia	5
5. Destinatari dell'accoglienza e dei servizi di semiautonomia	7
6. Modalità di funzionamento della Tenda di Abramo	9
6.1 Funzionamento dei servizi	9
6.2 Accoglienza	9
6.3 Tempi di accoglienza	10
6.4 Modalità di accoglienza	10
6.5 Fasi dell'accoglienza	11
6.6 Tempi di permanenza	13
6.7 Modalità di dimissioni dalla casa famiglia	13
6.8 Modalità di accompagnamento: servizi di semi-autonomia	14
7. La partecipazione delle ospiti, la gestione dei reclami e la tutela dei loro diritti	15
7.1 La riunione periodica "Noi di Casa"	15
7.2 Il colloquio individuale	15
7.3 La gestione dei reclami e le azioni di automiglioramento del servizio	16
8. La cura del benessere delle ospiti e dei loro bambini	17
8.1 La cura dell'igiene personale e dei bambini	17

8.2	<i>Pulizia e igiene degli ambienti comuni e cambio di lenzuola e asciugamani</i>	17
8.3	<i>Il cambio di lenzuola e asciugamani</i>	18
8.4	<i>Le attività di socializzazione e aggregazione all'esterno della Casa famiglia</i>	18
8.5	<i>Sport e vita di relazione</i>	18
8.6	<i>Supporto scolastico</i>	19
8.7	<i>Bisogni alimentari speciali</i>	19
9.	Tariffe giornaliere del servizio e prestazioni comprese	19
9.1	<i>Tariffe per l'accoglienza presso la Casa famiglia La Tenda di Abramo</i>	19
9.2	<i>Tariffe per l'accoglienza in semiautonomia</i>	20
9.3	<i>Prestazioni offerte</i>	20
10.	Personale	23

1. Finalità e scopo della Carta dei Servizi

La carta dei servizi:

- è uno strumento di presentazione e conoscenza dell'organizzazione della casa famiglia, delle sue modalità di funzionamento, della qualità dei servizi offerti e delle modalità di verifica del servizio di accoglienza residenziale e dei servizi di semiautonomia per i nuclei mamma-bambino;
- è uno strumento che, ispirandosi alla "Dichiarazione Universale dei Diritti dell'Uomo" e alla "Convenzione ONU sui diritti dell'infanzia e dell'adolescenza", riconosce e tutela i diritti della persona accolta, favorisce la sua partecipazione alla vita di comunità ed il senso di appartenenza, promuove la continuità delle relazioni tra i nuclei accolti e la comunità, anche dopo l'uscita dalla casa famiglia;
- intende offrire con chiarezza e semplicità notizie ed informazioni sulla realtà de La Tenda di Abramo, sui suoi scopi e servizi, sullo stile di accoglienza e accompagnamento e sulle modalità di funzionamento.

2. Modalità di utilizzo e diffusione del documento

La carta dei servizi viene consegnata:

- ai servizi sociali territoriali invianti e al Tribunale per i Minorenni di Roma nel momento della richiesta di accoglienza per un nucleo madre-bambino, al Municipio IX di Roma Capitale in quanto ente titolare dell'autorizzazione al funzionamento a norma della L.R. 41/2003 e DGR 1305/2004 e smi, con successive integrazioni ad ogni suo aggiornamento di versione;
- alla madre nel momento della sua accoglienza in casa famiglia;
- a coloro che lavorano nella casa ed a quanti intendano svolgere o svolgono il servizio di volontariato, il servizio civile universale o altre mansioni all'interno della casa;
- alla mamma al momento della sua accoglienza nei servizi di semiautonomia, qualora il nucleo provenga da case famiglia o servizi diversi da La Tenda di Abramo.

È inoltre disponibile in copia presso la segreteria per quanti possano essere a diverso titolo interessati.

3. Breve storia della casa famiglia La Tenda di Abramo

La Tenda di Abramo è stata istituita dalla Cooperativa sociale La Nuova Arca, fondata nel 2007 per promuovere, sviluppare e realizzare l'accoglienza e l'inclusione sociale di persone in difficoltà ed in particolare per realizzare il progetto di apertura di una casa famiglia.

La Tenda di Abramo ha rappresentato il primo progetto de La Nuova Arca, e anche una delle sue ragioni costitutive avendo offerto la causa intorno a cui si è aggregato il primo gruppo di famiglie solidali fondatrici della cooperativa. La casa famiglia nasce a Falcognana, alla periferia estrema di Roma sud lungo la via Ardeatina, dove è stata messa in disponibilità dalla Società San Paolo una villa circondata da parco, immersi in un contesto paesaggistico agricolo di grande bellezza.

Il nome "Tenda di Abramo" s'ispira all'episodio raccontato nella Bibbia, nel libro della Genesi sulla visita dei Tre Stranieri ad Abramo, nel quale si narra di come Jahvè si celò e si rivelò ad Abramo sotto le spoglie di tre stranieri presso le querce di Mamre, predicendogli il dono di un figlio ormai insperato (Genesi 18, 1 – 14).

La Tenda è nella cultura semitica simbolo dell'accoglienza, del riparo, dell'ospitalità, dell'amicizia, ma anche il luogo della sosta temporanea, da cui ripartire dopo essersi ristorati per un nuovo viaggio, metafora di tutte le transizioni che anche le beneficiarie della casa famiglia e i loro bambini ci accingono a compiere.

4. La Tenda di Abramo, luogo di accoglienza ed accompagnamento all'autonomia

La Tenda di Abramo è una casa famiglia che accoglie nuclei mamma-bambino, disciplinata dalla L.R. 41/2003 e DGR 1305 a s.m.i., in quanto luogo di **accoglienza familiare temporanea** per gestanti e mamme con bambini in situazioni di difficoltà:

- di **accoglienza** della mamma e del bambino: della loro storia, del dolore e della fatica per le esperienze vissute, per le separazioni avvenute, delle attese, dei desideri, dei progetti; è un luogo in cui rielaborare il vissuto, riacquisire serenità, sentirsi protetti, ricominciare a riporre fiducia, iniziare un percorso di autonomia;
- **familiare**: luogo di affetti, in cui costruire relazioni positive, vivere la fiducia e l'affidamento, la condivisione e la partecipazione;
- **temporanea**: il tempo di permanenza di una mamma e di un bambino nella casa famiglia è finalizzato alla comprensione della situazione problematica, alla conoscenza della persona, alla

elaborazione condivisione e attuazione di un progetto idoneo, da subito concepito come strumento di capacitazione ed emancipazione. È un tempo determinato, limitato, attivo.

6

L'esperienza di casa famiglia proposta alla mamma con il figlio in situazione di fragilità è di:

- *luogo di appartenenza*: la persona che viene accolta ha verosimilmente vissuto una situazione di difficoltà familiare, una separazione, un'esperienza di maltrattamento o di abbandono. Vive l'angoscia ed il dolore, sperimenta la solitudine, la confusione dei sentimenti. Può sentirsi non amabile e non amata, può vivere una profonda nostalgia. La casa famiglia intende essere allora luogo di appartenenza e di comunione, luogo in cui essere protetta, guardata con rispetto e con amore.
- *luogo in cui tessere relazioni positive, di fiducia e rispetto reciproco*: ogni persona accolta sente che le persone della casa hanno a cuore la sua situazione, la sua crescita serena, il suo benessere, che possono accogliere la sua storia e la sua famiglia. La Tenda di Abramo può essere luogo in cui costituire legami di attaccamento, relazioni amicali di fiducia e rispetto reciproco.
- *luogo di cura e di crescita*: la casa famiglia è il luogo nel quale si può essere come si è, in cui possono essere rivelate le paure, le angosce, i sentimenti, la propria affettività, le fragilità; ma è anche un luogo sicuro in cui c'è spazio per accettarle, comprenderle, accoglierle. Così la casa famiglia diventa il luogo di un processo di liberazione e di crescita.
- *luogo di partecipazione*: ogni persona accolta partecipa in modo informato e consapevole al proprio progetto, in misura proporzionata alle capacità di discernimento e alla possibilità di comprensione e di accoglienza. Deve poter conoscere ciò che la riguarda, i motivi, i tempi e i modi di permanenza nella casa famiglia. Ogni donna e madre ha la libertà e la responsabilità del proprio progetto di vita; nel tempo dell'accoglienza è sostenuta dai responsabili della casa e dal servizio sociale competente, ove presente, per un confronto e per la sua realizzazione. Ogni persona accolta ha spazi di condivisione e di confronto con i responsabili della casa, deve sentirsi libera di porre domande e ricevere risposte chiare e puntuali, esprimere la propria opinione, paure e desideri.

La Tenda di Abramo è anche la comunità ed il luogo fisico che dà alle mamme dimesse dalla casa famiglia l'insieme di servizi definiti di **"semiautonomia"**, volti ad accompagnare i nuclei mamma-bambino dal punto di vista psicologico, pedagogico e pratico, applicando la Deliberazione n. 149 della Giunta Capitolina, Prot. RC n. 16631/10 (seduta del 29/12/2010). Da questo punto di vista La Tenda di Abramo vuole essere:

- *luogo di accompagnamento*: con l'uscita dal circuito di assistenza residenziale, è forte il rischio che la persona sperimenti un abbandono che può ricondurla in situazioni simili a quelle vissute prima dell'accoglienza in casa famiglia; La Tenda di Abramo offre invece la possibilità di sperimentare crescenti livelli di autonomia, senza vivere l'abbandono;
- *luogo di aiuto concreto*, in cui cercare insieme con gli operatori un nuovo alloggio e soluzioni organizzative per re-iniziare la vita sociolavorativa come famiglia monoparentale, dunque particolarmente bisognosa di un supporto esterno per la cura dei minori;
- *luogo di ascolto, confronto e socialità*: uno dei temi centrali nel periodo di semiautonomia è l'integrazione sociale della mamma e dei bambini; la casa famiglia vuole essere luogo in cui ritrovare le persone conosciute durante il periodo trascorso in comunità – altre donne accolte ed amici della rete sociale de La Nuova Arca -, luogo in cui partecipare a riunioni di confronto su aspetti positivi e difficoltà nel cammino intrapreso, spazio di festa in cui ritrovarsi periodicamente, luogo in cui condurre nuovi amici con i quali sviluppare relazioni creative in un contesto noto;
- *luogo di crescita nella responsabilità*: il mondo della lavoro e della scuola pone sfide particolarmente importanti per chi proviene da esperienze di disagio, seppur affrontato e trasformato mediante il piano personalizzato sul quale ciascuno si impegna durante la permanenza in casa famiglia; nel tempo della semiautonomia la casa famiglia offre supporto nella risoluzione delle conflittualità con l'ambiente lavorativo/scolastico, e richiama ad un crescente senso di responsabilità espresso attraverso il rispetto delle norme sociali e nello sviluppo di comportamenti sempre più affidabili.

Le varie attività che caratterizzano la vita comunitaria de La Tenda di Abramo vengono svolte dal personale che vi opera, insieme alle mamme ed i bimbi ospiti, con particolare attenzione e riferimento allo sviluppo di un'esperienza di tipo familiare, che viene sostenuta anche attraverso un gruppo di famiglie che vi operano e che, attraverso lo svolgimento ed il supporto alle attività della casa, rendono visibile ed operativa la presenza della dimensione familiare a cui tutto il percorso della casa famiglia si ispira.

5. Destinatari dell'accoglienza e dei servizi di semiautonomia

La Tenda di Abramo è, a norma della DGR 1304/2004 e smi, al servizio di donne, anche minorenni, con figli minori, che siano gestanti o madri in situazione di disagio sociale che non possono provvedere autonomamente al proprio sostentamento e che non abbiano un tessuto familiare

Carta dei Servizi

**Casa Famiglia
La Tenda di Abramo**



adeguato che sia di supporto anche al fine di tutelare il figlio concepito e la maternità; di donne vittime di violenza fisica e/o psicologica anche con figli minori per le quali si renda necessario il distacco dal luogo in cui è avvenuta la violenza e l'inserimento in una comunità; di donne vittime della tratta e dello sfruttamento sessuale che avendo scelto di uscire dal circuito della prostituzione, necessitano di un inserimento in una comunità destinata alla protezione, al sostegno e all'accompagnamento per il recupero di funzioni di autonomia e di autogestione. Sono destinatarie dell'accoglienza donne gestanti e mamme con bambini e minori in difficoltà sociale ed economica.

Sono destinatarie dei servizi di semiautonomia le donne e i minori in precedenza accolti a La Tenda di Abramo o in altre strutture di assistenza residenziale e inviate dai servizi sociali.

Alla Tenda di Abramo possono essere accolte fino a otto persone, gestanti o madri con figli (i minori di età compresa tra 0 e 3 anni non sono calcolati in tale numero, ai sensi del DGR 125 2015 Regione Lazio).

Possono essere accolte ed accompagnate nella semiautonomia donne italiane e immigrate, con diverso titolo di soggiorno ed eventualmente anche in temporanea condizione di irregolarità.

Non vi sono preclusioni all'accoglienza e all'accompagnamento legate allo stato di salute fisica della madre o del bambino, per quanto siano richieste alcune certificazioni sanitarie all'ingresso in casa famiglia al fine di predisporre adeguati accorgimenti al fine di tutelare la salute degli ospiti.

Non possono trovare accoglienza, perché la casa non ha risorse e capacità di rispondere alle diverse esigenze, donne con evidenti problematiche di salute mentale o di dipendenza – in corso – da alcool o da sostanze stupefacenti.

8

La Nuova Arca Soc. Cooperativa Sociale

Sede legale: Via dei Casali di Porta Medaglia 41, 00134 Roma - P.IVA e C.F. 09493391008 - Iscritta alla C.C.I.A.A. di Roma al n° 1166909
Tel. 06 7136001 - Fax 06 45420769 - PEC lanuovaarca@pec.it
info@lanuovaarca.org - www.lanuovaarca.org

6. Modalità di funzionamento della Tenda di Abramo



6.1 Funzionamento dei servizi

La casa è idonea ad accogliere sino a otto persone, inclusi adulti e bambini, eccetto i minorenni di età inferiore ai tre anni che non concorrono al raggiungimento di tale limite ricettivo. Una delle stanze è idonea all'accoglienza di persone con disabilità. La sala da pranzo e la cucina costituiscono parti comuni della casa. La lavanderia è situata in una casetta adiacente la struttura principale. La struttura è in possesso di tutti gli standard gestionali e strutturali previsti dalla normativa nazionale e regionale in vigore in tema di strutture di accoglienza socio-assistenziali e socio-sanitarie. La comunità è aperta tutto l'anno. È vigente una polizza assicurativa a copertura dei rischi da infortunio o da danni subiti o provocati dagli utenti, dal personale o dai volontari.

6.2 Accoglienza

La domanda di accoglienza può pervenire:

- dal Tribunale per i Minorenni;
- dai servizi sociali territoriali dei Comuni;
- da Enti o Comunità religiose attive nell'assistere persone in difficoltà;
- dal Dipartimento Politiche Sociali del Comune di Roma;
- direttamente dalla persona in difficoltà.

Nell'ipotesi in cui la richiesta di accoglienza provenga direttamente dalla mamma in difficoltà e vi sia una regolarità di soggiorno ed una residenza ufficiale, la casa famiglia proporrà il coinvolgimento dei servizi sociali territorialmente competenti, per valutare una presa in carico o un coinvolgimento rispetto alle problematiche della donna e degli eventuali minori.

La presenza dei servizi sociali costituisce infatti la fondamentale risorsa in grado di accompagnare il nucleo familiare ed il bambino in un progetto, di sostenerlo attivando interventi di carattere sociale ed economico a sua tutela, protezione e promozione.

La domanda di accoglienza può essere inoltrata alla responsabile della casa famiglia, Dott.ssa Francesca D'Orazio o alla segreteria:

- telefonicamente, dal lunedì al venerdì dalle h. 9.00 alle h. 17.00, ai numeri 06-71.36.001 e 339-14.30.793;
- via e-mail, all'indirizzo mail: info@lanuovaarca.org e PEC lanuovaarca@pec.it;
- via posta, all'indirizzo postale: via dei Casali di Porta Medaglia n. 41 – 00134 Roma

In caso di necessità urgente è possibile comunque contattare la responsabile della casa famiglia, o chi in sua vece presente, ai numeri di telefono sopra indicati in qualsiasi momento.

6.3 Tempi di accoglienza

La casa offre un servizio di accoglienza che, in relazione alla situazione di necessità del nucleo ed alla disponibilità di posti, si caratterizza come pronta accoglienza: in ogni caso verrà articolato un progetto di intervento, seppur preliminare, che consentirà di realizzare a partire dalla domanda di inserimento una pronta accoglienza nei tempi tecnici minimi consentiti. La Tenda di Abramo non effettua accoglienza in emergenza.

6.4 Modalità di accoglienza

L'accoglienza in casa famiglia avviene sulla base di una domanda, che può essere effettuata da uno qualunque dei soggetti nominati al paragrafo 6.2.

Nel caso che la domanda provenga da un servizio sociale territoriale istituzionale (Tribunale dei Minori, Servizio Sociale del Comune o del Municipio di residenza della donna o del minore), la domanda assume la forma di invio.

L'invio può essere attuato a seguito di provvedimento del Tribunale dei Minorenni, che dispone l'allontanamento del minore dal suo contesto di partenza, insieme alla propria madre, e contestualmente la presa in carico dei servizi sociali territoriali.

A seguito dell'invio di donne e bimbi in situazione di svantaggio psicosociale da parte dei servizi sociali territoriali di appartenenza, l'accoglienza è preceduta da una segnalazione effettuata dalla responsabile della casa famiglia alla Questura circa la temporanea residenza dell'ospite. Tale adempimento è effettuato anche in caso di accoglienza di donne in situazione di svantaggio la cui domanda è stata effettuata da soggetti non istituzionali, o dalla beneficiaria stessa.

In relazione alla disponibilità dei posti, l'accoglienza di una gestante o di una mamma con il proprio figlio viene valutata con particolare attenzione al momento della richiesta, sia con riguardo alla situazione che viene prospettata sia rispetto alle situazioni degli ospiti già presenti nella casa.

A seguito della proposta di accoglienza si acquisiscono – in modo diretto, attraverso un incontro con il servizio sociale inviante, e indiretto, tramite relazioni dettagliate – elementi circa la storia, la problematica e l'ipotesi di progetto per la persona che dovrebbe essere accolta. La responsabile della casa con altra persona dell'équipe psico pedagogica (EPP) della casa procede ad una serie di incontri, finalizzati ad una conoscenza reciproca, sia con la mamma per la quale si chiede accoglienza, sia con i relativi servizi sociali al fine di procedere con le valutazioni comuni del caso.

La valutazione circa le possibilità di un'accoglienza viene fatta in sede di équipe psico pedagogica (EPP), di cui si dirà meglio nel prosieguo.

Tutte le richieste di accoglienza pervenute alla struttura che non possono essere accolte per mancanza di disponibilità vengono registrate in ordine cronologico in apposito registro per essere eventualmente valutate appena si presentasse la disponibilità di posti.

6.5 Fasi dell'accoglienza

Pre-ingresso:

Nella fase antecedente l'ingresso della persona nella casa, si raccolgono tutti gli elementi di carattere storico, sociale, ambientale e psicologico che possono essere utili al fine di redigere un progetto. Laddove possibile avviene una fase di frequentazione e di conoscenza graduale precedente all'inserimento. Vengono predisposti i luoghi dell'accoglienza, la stanza e gli arredi e le suppellettili perché il tutto risulti caldo e accogliente, a misura dell'ospite. Il nuovo ingresso viene preventivamente comunicato agli ospiti già presenti nella casa sia perché arrivando la persona possa sentirsi attesa e accolta sia perché il gruppo sia informato e possa predisporre ad una modifica ambientale.

Ingresso:

Il primo periodo è un tempo di osservazione e di conoscenza per il nucleo accolto e per la casa. Il nucleo accolto impara a conoscere i responsabili, gli operatori, i volontari, gli altri ospiti, apprende lo stile, i ritmi e le modalità di vita della casa. Al tempo stesso quanti operano all'interno si relazionano con la mamma ed il bambino accolti, dedicando tempo all'ascolto e alla conoscenza.

Permanenza:

Nel tempo di permanenza della mamma e del bambino nella casa si pone attenzione affinché la persona possa:

- vivere e sentire la casa come ambiente familiare che ha a cuore la sua situazione personale e familiare;
- acquisire serenità e sperimentare relazioni positive fondate sulla fiducia;
- essere partecipe e responsabile del proprio progetto e del proprio futuro nella misura e con le modalità che per età e capacità psicologiche e relazionali è in grado di comprendere e accogliere;
- vivere il contesto sociale esterno, il territorio, la scuola, il lavoro, le associazioni sportive e ludiche, per essere in una dimensione sociale sempre nuova e arricchente;
- per la mamma, acquisire sempre nuove autonomie in senso di capacità di relazione, di gestione dei rapporti sociali, sotto il profilo lavorativo e alloggiativo.

12

Il Progetto Personalizzato Integrato:

Per ogni nucleo accolto è predisposto e condiviso con l'interessata e i servizi inviati un "Progetto Personalizzato Integrato" (PPI) facente riferimento al Piano Personalizzato come definito dall'articolo 1, comma 2 lettera d) della L.R. 41/2003 e al paragrafo V.A.3.2 della D.G.R. 1305/2004 e s.m.i., finalizzato al reinserimento sociale o alla preparazione all'inserimento ed al reinserimento sociale della persona in difficoltà. Il progetto viene elaborato e condiviso dai responsabili della casa famiglia e dal servizio sociale, dalla mamma accolta, su indicazioni e prescrizioni eventualmente disposte dal Tribunale per i Minorenni o d'altra autorità giudiziaria, ove presente. Viene firmato da tutte le parti e ciascuna ne trattiene una copia. Il progetto prevede una sintesi della storia della persona accolta, una descrizione delle motivazioni che hanno portato all'accoglienza nella casa, la modalità d'ingresso e una descrizione dei primi giorni di permanenza. Prevede quindi una definizione di obiettivi specifici per il cui raggiungimento il servizio sociale competente, la casa famiglia, la mamma ospite ed eventuali ulteriori soggetti coinvolti si assumono responsabilità ed impegni determinati. Vengono esplicitati strumenti e modalità di lavoro utilizzate. Nel progetto vengono esplicitati i risultati attesi, il tempo di permanenza e i tempi in cui si prevede che gli obiettivi

possano essere raggiunti. Viene quindi fissato un termine per l'aggiornamento e la verifica dell'andamento del progetto con una prima verifica di conferma della reale capacità di sviluppo da realizzare entro 3 mesi dalla data di accoglienza.

Il PPI è definito "integrato" in quanto punta ad aggregare e convogliare nella direzione dell'inclusione della madre e del nucleo non solo le risorse di cui dispone la Casa famiglia e la donna stessa, ma anche l'insieme delle risorse territoriali, comunitarie e sociali di cui sono espressione le altre organizzazioni del terzo settore, le imprese, gli enti locali e i loro servizi, gli enti religiosi e le parrocchie e qualunque altra formazione di persone.

6.6 Tempi di permanenza

Non vi sono tempi di permanenza predefiniti. L'accoglienza sarà protratta fintanto che la persona non abbia risolto le problematiche che hanno portato all'ingresso nella comunità e non abbia raggiunto un adeguato livello di autonomia. Pertanto, fermo restando il carattere temporaneo dell'accoglienza, che per disciplina applicabile non può superare i diciotto mesi continuativi, non esistono al di fuori di questi limiti tempi massimi di permanenza né termini di scadenza, oltre quelli che saranno fissati all'interno del PPI.

6.7 Modalità di dimissioni dalla casa famiglia

La casa famiglia accompagna e sostiene la persona accolta nel percorso di inserimento nella realtà sociale.

La mamma ed il bambino, durante ed al termine del periodo di permanenza nella Tenda di Abramo, hanno la possibilità di avvalersi del supporto offerto dalla cooperativa La Nuova Arca per rendere meno difficile, accompagnata e mediata l'uscita dalla casa. Tale supporto è finalizzato alla ricerca di alloggio, lavoro, servizi sociali aggiuntivi per la cura del proprio bambino.

Laddove l'esperienza di accoglienza risulti difficile o non più rispondente alle necessità della persona accolta o non positiva per la vita degli altri ospiti, ed eventuali modifiche o revisioni al progetto non siano state sufficienti a rimuovere le difficoltà sopraggiunte, la permanenza nella casa potrà essere interrotta, previa attenta e chiara riflessione tra i responsabili della casa, i servizi sociali competenti, il Tribunale per i Minorenni ove presente e la persona direttamente interessata.

6.8 Modalità di accompagnamento: servizi di semi-autonomia

Fruitori dei servizi di semiautonomia sono i nuclei mamma bambino precedentemente accolti a La Tenda di Abramo ed i nuclei in uscita da altre strutture residenziali, inviati dai Servizi sociali territoriali.

Il servizio si avvia sulla base di un progetto individuale definito dai Servizi sociali, alla cui stesura contribuirà anche l'equipe della casa famiglia. Nel progetto si definisce l'intensità dell'intervento – graduata in base alle necessità – e la sua durata – tra i sei e i dodici mesi.

All'avvio del servizio il nucleo madre/bambino è preso in carico dall'equipe psicopedagogica della casa famiglia: per i nuclei in uscita da La Tenda di Abramo, la pregressa conoscenza reciproca agevolerà l'inizio di un nuovo tipo di relazione; per i nuclei provenienti da altre strutture, si faranno colloqui conoscitivi e si svilupperà un piano di interventi adeguati alla situazione.

Nel corso degli incontri periodici calendarizzati, l'educatore e l'assistente sociale daranno supporto

- nell'individuazione di soluzioni abitative rispondenti alle esigenze, per esempio offrendo la disponibilità della Cooperativa a divenire intestataria del contratto d'affitto o garante di un contratto intestato direttamente alla donna;
- indicando altri nuclei con cui condividere l'appartamento e sostenendo i nuclei nella convivenza affinché essi diventino sempre più una risorsa gli uni per gli altri;
- dando suggerimenti per la gestione della casa e lo svolgimento di incombenze pratiche per la cura del bambino (accompagnamento a/da scuola e altre attività, salute, eventuale fisioterapia);
- nello sviluppo di una crescente autonomia nella vita personale e lavorativa, accompagnando nella relazione con servizi sanitari e sociali, monitorando l'attività lavorativa se già iniziata, proponendo nuove soluzioni di lavoro se quelle concordate si mostrano impraticabili, incoraggiando la partecipazione a momenti formativi;
- nel ruolo educativo monoparentale, affinché la mamma sviluppi una sempre maggiore consapevolezza delle sue risorse genitoriali, crescendo nell'autostima che a sua volta renderà più sereno il minore incoraggiandolo ad uno sviluppo sempre più ricco di frutti;
- nella cura delle relazioni sociali già esistenti e nell'attivazione di una nuova rete di contatti che possano rafforzare il radicamento di mamma e bambino nel tessuto socio-territoriale.

7. La partecipazione delle ospiti, la gestione dei reclami e la tutela dei loro diritti

7.1 La riunione periodica "Noi di Casa"

Almeno mensilmente è programmato un incontro di gruppo allargato a tutte le ospiti, dei cui vincoli e impegni anche lavorativi si terrà conto nella calendarizzazione dell'evento per favorire al massimo la partecipazione, denominato "Noi di Casa". L'incontro è coordinato dalla Responsabile della Casa famiglia, il suo ordine del giorno è costituito da tutti gli argomenti raccolti attraverso una consultazione diretta delle donne e dei membri dell'Équipe, e ha come scopo la cogestione di tutto quanto è comune e attinente alla vita comunitaria, il monitoraggio del clima interno e delle relazioni nel gruppo e tra gruppo ed Équipe, la raccolta e la discussione comune di problematiche, disagi percepiti ed eventuali conflittualità, le revisione delle regole comuni di coabitazione e cogestione degli spazi e dei servizi, la registrazione di suggerimenti e proposte al fine di migliorare la qualità delle attività e delle prestazioni, e ogni altro eventuale reclamo rispetto ai servizi offerti. Il "Noi di Casa" è condotto con metodologia atte a favorire la massima partecipazione ed espressione personale, anche attraverso tecniche dell'educazione informale e non formale, specie nel caso di barriere e ostacoli alla comunicazione di carattere linguistico, culturale o personale.

7.2 Il colloquio individuale

Il colloquio individuale, programmato e realizzato almeno una volta ogni due mesi con ogni ospite, è il principale strumento pedagogico e di accompagnamento adottato dall'Équipe. Il colloquio, condotto e programmato dalla Responsabile del servizio con la partecipazione eventuale di altre educatrici dell'Équipe, e al bisogno programmato con la partecipazione del Servizio sociale territoriale di riferimento della donna, è il setting specialistico all'interno del quale:

- Viene realizzata insieme alla diretta interessata la prima ideazione del PPI, ne viene curato l'aggiornamento e monitorato l'andamento della sua intera attuazione;
- Viene raccolta ogni esigenza o bisogno specifico del nucleo determinatosi dall'ingresso della donna col suo bambino, anche di natura nuova rispetto all'anamnesi di partenza;
- Vengono raccolti suggerimenti e proposte al fine di migliorare la qualità delle attività e delle prestazioni, e ogni altro eventuale reclamo rispetto ai servizi offerti o eventuale richiesta di rimodulazione o personalizzazione del servizio.

7.3 La gestione dei reclami e le azioni di automiglioramento del servizio

Fermo restando che eventuali reclami o proposte di miglioramento del servizio da parte delle ospiti possono essere raccolte in ogni momento della quotidianità, anche in occasioni e frangenti del tutto informali, il contesto proprio nel quale le ospiti sono invitate a formulare le proprie osservazioni critiche o le proprie proposte di miglioramento è rappresentato dalla riunione periodica “Noi di Casa” (mensile) e dal colloquio individuale (bimestrale), di cui sopra. È cura dell’equipe, e in particolare dell’educatrice che facilita l’incontro o il colloquio individuale, annotare con scrupolo e senza alterazioni o giudizi di parte le istanze espresse, riportandole integralmente in seguito nella riunione di coordinamento settimanale dell’equipe, ove saranno esaminate con obiettività e in modo equanime, eventualmente coinvolgendo di nuovo l’ospite per un approfondimento.

In caso di valutazione di approvazione del reclamo, o di positivo accoglimento della proposta di miglioramento, è delegato alla Responsabile del servizio apportare e far apportare le correzioni del caso al funzionamento del servizio, al suo regolamento o a qualunque comportamento risulti investito dal reclamo o dalla proposta migliorativa, dandone pronto riscontro all’interessata.

In caso di mancato appianamento del contenzioso tra il servizio e l’ospite di cui il reclamo o la lagnanza sono espressione, quest’ultima ha facoltà di sottoporre al Consiglio di Amministrazione dell’Ente gestore La Nuova Arca Soc. Coop. Soc. in forma scritta, via posta elettronica certificata, via posta raccomandata, via mail ordinaria o in carta semplice indirizzato al medesimo, il proprio reclamo. Il Consiglio di Amministrazione senza alcun indugio calendarizzerà alla prima convocazione utile la discussione del reclamo, riservandosi ogni necessario approfondimento anche mediante la convocazione dell’interessata. Il Consiglio di Amministrazione, in caso di verifica della fondatezza del reclamo e di suo accoglimento, potrà agire in base all’art. 7, recante *Sistema sanzionatorio*, del Codice Etico vigente.

Costituisce ulteriore fonte di stimolo al miglioramento continuo del servizio la puntuale somministrazione semestrale a tutte le ospiti, raccolta ed analisi dei questionari di rilevazione della qualità del servizio.

8. La cura del benessere delle ospiti e dei loro bambini

17

8.1 La cura dell'igiene personale e dei bambini

L'educazione e il supporto all'igiene personale, e ad una scrupolosa cura dell'igiene dei bambini, è tra gli obiettivi del Progetto globale del servizio. Tenuto conto che le destinatarie del servizio di accoglienza sono donne adulte, l'approccio è di tipo supportivo, ed è orientato a promuovere standard minimi di cura di sé quali:

- Effettuazione della doccia con accurata pulizia dei capelli almeno due volte a settimana, e più frequentemente nel ciclo estivo;
- Manicure e pedicure, almeno ogni quindici giorni.

L'Équipe supporta e accompagna la madre, e in alcuni casi la incentiva, anche in altre attività di cura di sé quali:

- Scelta e cura dell'abbigliamento personale e cambio frequente della biancheria intima;
- Depilazione;
- Cura della pettinatura e dell'acconciatura, presso parrucchieri esterni.

Per quanto riguarda l'igiene dei bambini, rientra nel piano di accompagnamento pedagogico della madre il supporto di maternage atto a far sì che:

- Nei primi "1000 giorni" il bambino riceva tutte le premurose cure necessarie all'igiene personale, dal bagnetto quotidiano ai frequenti cambi di pannolino e biancheria;
- Il bambino via via acquisisca, in proporzione al proprio sviluppo e sotto la guida della madre, le necessarie autonomie rispetto all'igiene personale.

In caso di impedimenti o incapacità momentanee l'Équipe sussidiarerà la madre nell'esercizio di tali funzioni.

8.2 Pulizia e igiene degli ambienti comuni e cambio di lenzuola e asciugamani

La salubrità degli ambienti e la loro pulizia è uno dei requisiti di riferimento del servizio, anche in vista del percorso che attende l'ospite col proprio bambino concluso il progetto di accoglienza in Casa famiglia. Si adotta uno stile di partecipazione comunitaria, secondo la quale, sulla base di turni di servizio, l'intero gruppo delle ospiti è invitata a condividere le attività di pulizia e igienizzazione degli spazi, secondo questi standard minimi di riferimento:

- Pulizia delle stanze da letto delle ospiti e dei loro figli con annesso bagno privato: attività giornaliera;
- Pulizia e riassetto della cucina, lavaggio dei piatti e della stoviglia: attività giornaliera o ripetuta nel giorno in base al bisogno.
- Pulizia degli ambienti comuni e dello spazio gioco dei bambini: attività giornaliera;
- Pulizia del parco circostante la Casa famiglia: attività mensile o più frequente, soggetta alla stagionalità.

8.3 Il cambio di lenzuola e asciugamani

È assicurato il cambio degli asciugamani almeno due volte alla settimana e delle lenzuola almeno settimanale (e comunque secondo necessità). Come per la pulizia degli ambienti personali e comuni, le ospiti sono invitate a condividere il servizio di lavanderia, secondo turni settimanali di servizio.

8.4 Le attività di socializzazione e aggregazione all'esterno della Casa famiglia

Il tempo “buono” della permanenza in Casa famiglia delle ospiti e dei loro bambini è anche assicurato da un’adeguata programmazione di attività ricreative esterne, realizzate anche col concorso di volontari e famiglie solidali, con lo scopo di arricchire il patrimonio relazionale id ogni nucleo, anche in vista della fase successiva alla conclusione del progetto di accoglienza in Casa famiglia. Tali attività consistono di visite culturali, gite, partecipazione a feste e momenti aggregativi sul territorio, frequentazione di cinema e parchi tematici, vacanze estive, con un’attenzione particolare nell’accompagnamento delle madri alla scelta di opportunità ricreative ed educative adatti ai bambini.

Tale insieme di attività osserva i seguenti standard minimi di riferimento:

- almeno due uscite di gruppo al mese, a carattere ricreativo-culturale presso cinema, teatro, musei, mostre, monumenti, parchi, ecc., e per fini di socializzazione (frequentazioni di associazioni, di circoli, ecc.), con oneri a carico della Casa famiglia;
- almeno una vacanza estiva, per non meno di sette giorni continuativi, in località turistiche di montagna o marittime, con particolare attenzione nella selezione delle destinazioni alla salute psico fisica dei bambini.

8.5 Sport e vita di relazione

In base al grado di sviluppo dei bambini, ogni PPI prevedrà la partecipazione ad attività sportive, accessibili anche privatamente sul territorio con oneri a carico della Casa famiglia quali: calcio,

basket, nuoto, pallavolo, ecc. Le madri sono invitate a partecipare alle attività di accompagnamento dei figli e di cura dei rapporti con le eventuali società sportive.

19

8.6 Supporto scolastico

Particolare cura è data, per i bambini in età scolare, al supporto scolastico e alla cura delle relazioni con la scuola, anche e soprattutto nei confronti di quei bambini con specifici gap o svantaggi o bisogni educativi speciali.

Anche col supporto di volontarie e volontari con specifiche competenze, potranno essere allestiti spazi di sostegno scolastico extra didattico o specifici laboratori per il recupero scolastico.

Le madri saranno invitate a collaborare attivamente alla vita scolastica dei propri figli, anche nel rapporto con personale docente. L'Équipe potrà supportare la madre anche in specifiche attività quali la partecipazione a colloqui con gli insegnanti e GLH.

8.7 Bisogni alimentari speciali

Ove sussistano specifiche esigenze degli ospiti riguardanti il regime alimentare, emergenti dai singoli piani personalizzati, ci si avvarrà della collaborazione di idonee figure professionali (dietologo, dietista, nutrizionista, pediatra). Tale collaborazione, se resa necessaria in relazione ai bisogni dei bambini, sarà effettuata in raccordo con la madre.

9. Tariffe giornaliere del servizio e prestazioni comprese

9.1 Tariffe per l'accoglienza presso la Casa famiglia La Tenda di Abramo

Ai sensi e per effetto della Delibera di Giunta Regionale del Lazio 30 luglio 2021 n. 528, recante "Misure urgenti per il sostegno all'accoglienza dei nuclei mamma/bambino nelle Case Famiglia per donne in difficoltà", la tariffa minima giornaliera per l'accoglienza della donna e dei bambini di minore età presso la casa famiglia è determinata in € 83,00+IVA giornaliera pro capite, intendendosi per "pro capite" ciascun singolo componente del nucleo, sino al raggiungimento del tetto di ricettività ordinario della struttura pari a otto posti, superato il quale la retta per i bambini ospiti di età inferiore agli anni tre è determinata al 50% della tariffa ordinaria, al valore di € 41,50+IVA.

Sempre ai sensi e per effetto della citata Delibera regionale, qualora nell'ambito della valutazione del bisogno assistenziale del nucleo inviato all'accoglienza in una casa famiglia, si rilevi la necessità di prestazioni integrative socioassistenziali e socioeducative rispetto ai requisiti minimi previsti dalla

DGR 1305/2004, quali ad esempio mediazione culturale, consulenza psicologica e psicopedagogica, sostegno legale, ecc., il piano personalizzato potrà prevederne l'erogazione, nella misura massima di 40 ore mensili per ogni nucleo. Di tali prestazioni è richiesta all'ente inviante la remunerazione in aggiunta secondo la misura standard di € 23,00+IVA per ogni ora.

La persona accolta/accompagnata nulla deve per l'accoglienza proprie e dei propri figli in casa famiglia.

Sono tenuti a corrispondere una retta pro die pro capite per le donne e gli eventuali minori di età accolti i seguenti soggetti invianti:

- i servizi sociali invianti, quali i servizi sociali dei Comuni, dei Municipi romani e delle circoscrizioni metropolitane che abbiano rivolto alla casa famiglia la domanda di accoglienza;
- gli altri soggetti non istituzionali invianti, quali associazioni di volontariato, Enti religiosi, Enti benefici, Fondazioni e altri Enti operativi nel campo dell'assistenza sociale a donne in situazione di disagio e minori.

In caso di assenza degli ospiti per un periodo uguale o inferiore ad una settimana è dovuta una quota pari al 70% della retta giornaliera, per periodi superiori la quota si riduce al 50%.

9.2 Tariffe per l'accoglienza in semiautonomia

La tariffa per l'accoglienza in semiautonomia della donna e dei bambini di minore età è determinata in € 41,50 eccetto IVA giornaliera pro capite, intendendosi per "pro capite" ciascun singolo componente del nucleo. Al fine di una graduale acquisizione di autonomia, anche economica, nel tempo, in misura proporzionale alle capacità reddituali della mamma, essa potrà provvedere direttamente e con le proprie risorse all'acquisto di beni di uso personale e più in generale ai costi relativi all'utilizzo della casa quali utenze, piccole manutenzioni, etc... Tale gradualità viene definita all'interno del PPI personalizzato sviluppato con la donna.

9.3 Prestazioni offerte

In sintesi le prestazioni offerte dalla casa famiglia per l'accoglienza residenziale sono così elencate:

- 1. Prestazioni a carattere alberghiero e di housing sociale:** insieme di prestazioni a carattere marcatamente assistenziale, volte a garantire il necessario sostegno alle madri e un'adeguata continuità e qualità di cure ai loro figli. Le prestazioni erogate saranno:

- ✓ Cura dell'igiene personale e ambientale, alloggio e vitto. L'organizzazione della casa famiglia prevedrà l'attiva partecipazione delle ospiti nella gestione della casa, come prassi di avvio all'autonomia;
- ✓ Assistenza tutelare diurna e notturna da parte di personale qualificato;
- ✓ Assistenza ai minori accolti insieme alle proprie mamme nelle principali funzioni di cura (allattamento, cura dell'igiene ecc.);
- ✓ Organizzazione, su prescrizione del medico, dell'eventuale trasporto in ospedale dell'ospite o del bambino, mantenendo costanti rapporti durante il periodo di degenza, curando in modo particolare qualora si verifichi il caso l'assistenza dei figli;
- ✓ Servizio di accompagnamento delle ospiti, laddove opportuno, nella fruizione delle prestazioni sanitarie necessarie;
- ✓ Percorsi di recupero di condizioni psicofisiche adeguate; le prestazioni sanitarie (assistenza alle gestanti, assistenza neonatale, assistenza pediatrica, medicina di base) saranno garantite con ricorso ai servizi sanitari territoriali, perseguendo ogni forma di integrazione sociosanitaria anche mediante la stipula di appositi protocolli di intesa;
- ✓ Somministrazione dei medicinali prescritti dal medico ed il loro approvvigionamento in caso di impossibilità dell'ospite.
- ✓ Prestazioni sociali e sanitarie concordate e programmate con i servizi territoriali, nonché pronta reperibilità in relazione alle urgenze sanitarie;

Tutte le prestazioni assistenziali, socio-sanitarie e sanitarie e gli interventi attuati saranno registrati nella cartella personale dell'ospite.

2. Prestazioni a carattere educativo e per l'inclusione sociale: insieme di prestazioni specialistiche, volte alla inclusione sociale delle ospiti e dei loro figli e alla partecipazione attiva alla crescita del proprio benessere bio-psico-sociale. Le prestazioni erogate saranno:

- ✓ Interventi di sostegno e di sviluppo di abilità e competenze individuali, anche in ambito di recupero scolastico e/o professionale e lavorativo, mediante attivazione di idonei corsi o tirocini, sia con risorse interne dell'Ente che mediante accesso a risorse organizzative e servizi del network locale;
- ✓ Attivazione di percorsi e misure di recupero di adeguate condizioni di salute psico-fisica, da attuare in stretto coordinamento coi Servizi sanitari territoriali;

- ✓ Rapporto individualizzato con le ospiti da parte di personale educativo specializzato, che favorisca l'espletamento delle normali attività e funzioni quotidiane, anche finalizzate all'acquisizione di una capacità di autogestione per quanto riguarda l'organizzazione della casa;
- ✓ Effettuazione di colloqui individuali da parte di personale educativo specializzato, finalizzati all'empowerment della donna e allo sviluppo di autonomie, all'orientamento lavorativo e alle capacità di cura ed educazione dei figli;
- ✓ Progettazione personalizzata da parte di personale educativo specializzato, finalizzata all'empowerment della donna e allo sviluppo di autonomie, all'orientamento lavorativo e alle capacità di cura ed educazione dei figli; nell'ambito della progettazione individualizzata potranno essere definiti in base alle esigenze delle ospiti:
 - Interventi di mediazione culturale condotti da personale specializzato, concordati e programmati in relazione alle specifiche esigenze delle ospiti;
 - Orientamento e sostegno alla scelta di uscita dal circuito della prostituzione;
 - Promozione di attività formative e ricreative che favoriscano la vita di relazione dell'ospite e la sua inclusione sociale;
 - Orientamento e guida nell'accesso ai diversi servizi e risorse fruibili sul territorio.

Per i servizi di semiautonomia gli interventi possibili saranno:

- soluzioni abitative facilitate, con possibilità di intestare il contratto di locazione alla Cooperativa, oppure con contratto intestato alla mamma;
- agevolazione di condivisione dell'alloggio con altri nuclei in situazione simile;
- sostegno nella relazione con servizi sociali e sanitari;
- consulenza psico-pedagogica;
- aiuto nella ricerca e mantenimento del lavoro e nella ricerca/partecipazione a corsi di formazione, training on the job ed ogni altra occasione finalizzata ad accrescere l'autonomia socioeconomica del nucleo.

Tutti gli interventi sono modulati in funzione del PPI che esprime il livello di intensità assistenziale scelto per il caso specifico. m

10. Personale

La Tenda di Abramo è caratterizzata dalla presenza, insieme all'equipe professionale, di una rete di famiglie che contribuiscono a caratterizzare lo stile di calore, affetto e accogliente familiarità capace di facilitare il percorso di reinserimento sociale delle ospiti. Lo staff è inoltre caratterizzato dalla presenza di un mix originale di professionalità, alcune dotate di ampia esperienza manageriale ed altre che hanno sviluppato percorsi professionali specifici del Terzo Settore. Nello staff del Servizio è inoltre presente anche un'elevata competenza di tipo psicopedagogico. Lo staff è caratterizzato da una vasta esperienza pluriennale nell'accoglienza e nella gestione del servizio Mamme / Bambino. L'Equipe psico pedagogica professionale è così composta:

1. **Responsabile del Servizio (Educatrice professionale):** dirige il Servizio e coordina le attività, curandone l'omogeneità e la coerenza complessiva. È referente dei Servizi inviati attivati sul territorio, in particolare per le fasi di ammissione e dimissione delle ospiti coi loro figli. È responsabile dell'attuazione dei PPI e dei piani individuali di semiautonomia;
2. **Educatrici professionali e psicologhe:** figure formate ai sensi della normativa vigente, assistono le ospiti nelle loro esigenze quotidiane, fornendo loro tutto l'aiuto di cui necessitano nell'espletamento delle normali funzioni e attività che caratterizzano la giornata e le attività di inserimento sociale e lavorativo. Curano la relazione educativa con le giovani ospiti, con cui hanno frequenti colloqui, ai fini del sostegno nell'attuazione degli obiettivi fissati nel PPRA.
3. **Assistente sociale:** fornisce consulenza all'equipe nell'ambito dell'elaborazione dei PPRA e della loro valutazione, con presenza in struttura programmata. Assiste le ospiti e i loro figli con interventi mirati all'accesso alle risorse e ai servizi territoriali, e alla soluzione di problematiche di natura socio-assistenziale manifeste o nascoste, tali da manifestarsi solo dopo un certo periodo di tempo.

Possono infine essere considerati parte dello staff allargato del servizio quelle figure sanitarie, e in particolare lo Psicologo, con le quali l'Equipe Psico Pedagogica e la Responsabile cureranno il coordinamento attraverso appositi colloqui.

Nell'ambito delle risorse aggiuntive, vanno infine citati i **volontari**. Essi sono appositamente formati ai compiti cui assolvono nel servizio, che, opportunamente diversificati, afferiscono all'area relazionale, o educativa dei bambini, o consulenziale (in special modo in ambito giuridico) o infine prettamente esecutiva e amministrativa. I volontari garantiscono una presenza settimanale e mettono a servizio le proprie attitudini e abilità per le necessità delle persone accolte. Essi seguono

<p>Carta dei Servizi</p>	<p>Casa Famiglia La Tenda di Abramo</p>	 <p>La Nuova Arca Persone Relazioni Comunità Cooperativa Sociale</p>
---------------------------------	---------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

nella casa un percorso di formazione, riflessione e di confronto permanente; contribuiscono – in misura complementare e non sostituiva rispetto all’organico previsto – al raggiungimento degli obiettivi previsti nei piani personalizzati. Il loro ruolo è di impatto quotidiano durante il periodo di accoglienza residenziale, ed è significativo anche nella semiautonomia, poiché i volontari sono parte centrale della rete sociale comunitaria che sosterrà i nuclei anche dopo l’uscita dalla casa famiglia.



La Nuova Arca Soc. Cooperativa Sociale

Sede legale: Via dei Casali di Porta Medaglia 41, 00134 Roma - P.IVA e C.F. 09493391008 - Iscritta alla C.C.I.A.A. di Roma al n° 1166909
Tel. 06 7136001 - Fax 06 45420769 - PEC lanuovaarca@pec.it
info@lanuovaarca.org - www.lanuovaarca.org