

CARTA DEI SERVIZI

COMUNITÀ MURIALDO
TRENTINO ALTO ADIGE IS



Indice dei contenuti

PRIMA PARTE

1. Cos'è la Carta dei Servizi	_____	3
2. La Normativa di Riferimento	_____	5
3. Principi fondamentali per l'erogazione dei servizi	_____	6
4. Informazioni generali sull'organizzazione	_____	7
5. Autorizzazione e accreditamento	_____	9
6. Certificazioni di qualità e adesioni a reti territoriali	_____	9
7. Contesto di riferimento e breve storia	_____	10
8. Aree di intervento, funzionigramma ed indicazione delle professionalità degli operatori	_____	19
9. Valori, mission, vision dell'organizzazione	_____	22
10. Rete e stakeholders	_____	24
11. Partecipazione degli stakeholders e tutela degli utenti-cittadini	_____	26
12. Modalità e tempi di monitoraggio della Carta dei Servizi	_____	27

SECONDA PARTE

13. Servizi e interventi in Trentino	_____	29
14. Servizi e interventi in Alto Adige	_____	114

PRIMA PARTE

1. COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è lo **strumento comunicativo** riguardante i Servizi socio-educativi offerti, attraverso il quale la Comunità Murialdo Trentino Alto Adige IS (di seguito denominato l'Ente) si presenta e fa conoscere i propri **progetti operativi** e le loro **modalità di attuazione**.

Al suo interno sono presentati:

- i **principi guida** per l'azione dell'Ente;
- i diversi **progetti attivi** in Regione;
- i **criteri per l'accesso ai servizi** e la loro **modalità di funzionamento**;
- le **procedure per la tutela** di chi in essi è accolto.

A CHI È RIVOLTA

La Carta dei Servizi è rivolta ai cittadini-utenti, agli Enti pubblici e a tutti gli altri stakeholders, anche interni.

OBIETTIVI DELLA CARTA

La Carta dei Servizi è **uno strumento al servizio degli utenti, dei cittadini, degli Enti e degli altri stakeholder**. Costituisce l'impegno dell'Ente nel perseguire una sempre maggiore qualità nell'azione e progettualità socio-educative, in un cammino volto al dialogo con le persone ed il territorio in cui è presente.

Viene aggiornata ogni tre anni e ad ogni modifica significativa nell'erogazione dei servizi educativi. Ha tra gli obiettivi di offrire:

- trasparenza;
- chiarezza rispetto la sua organizzazione e i servizi che propone;
- garanzia e tutela per gli utenti.

Persegue la **qualità totale e le logiche di miglioramento continuo**. È lo strumento principe per avviare i **processi di auto-valutazione**. È anche un dispositivo essenziale ai processi di governance non solo dell'Ente, ma anche degli attori chiamati all'analisi e alla valutazione sistemica dei servizi socio-assistenziali ed educativi.



2. LA NORMATIVA DI RIFERIMENTO

- **Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994** "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- **Legge 11 luglio 1995 n. 273** "Conversione in legge con modificazioni del Decreto legge 12 maggio 1995, n. 163, recante misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento e l'efficienza delle pubbliche amministrazioni";
- **Legge 15 marzo 1997 n. 59** "Delega al Governo per il conferimento di funzioni e compiti alle regioni ed enti locali, per la riforma della Pubblica Amministrazione e per la semplificazione amministrativa";
- **Decreto Legislativo 30 luglio 1999 n. 286** "Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'articolo 11 della legge 15 marzo 1997, n. 59";
- **Legge della Provincia Autonoma di Trento del 12 luglio 1991 n. 14** "Ordinamento dei servizi socio-assistenziali in provincia di Trento" e successive modifiche;
- **Ex Legge della Provincia Autonoma di Trento del 31 ottobre 1983 n. 35** "Disciplina degli interventi volti a prevenire e rimuovere gli stati di emarginazione" e successive modifiche;
- **Legge della Provincia Autonoma di Bolzano del 30 aprile 1991 n. 13** "Riordino dei servizi sociali in Provincia di Bolzano" e successive modifiche;
- **Deliberazione della Giunta Provinciale di Bolzano 29 giugno 2009, n. 1753** "Disciplina di autorizzazione e accreditamento dei servizi sociali e socio-sanitari";
- **Legge della Provincia Autonoma di Trento del 27 luglio 2007 n. 13** "Politiche sociali nella provincia di Trento" e successive modifiche;
- I Piani Giovani di Zona, così come definiti dalla **Legge della Provincia di Trento 5/2007**;
- **Legge della Provincia Autonoma di Trento del 2 marzo 2011 n. 1** "Sistema integrato delle politiche strutturali per il benessere familiare e la natalità";
- **Delibera della Giunta Provinciale del 4 aprile 2017, n.390** "Autorizzazione e accreditamento dei servizi socio-pedagogici per minori".

3. PRINCIPI FONDAMENTALI PER L'EROGAZIONE DEI SERVIZI

La scelta di valore che caratterizza l'operato dell'Ente si concretizza nel porre **la persona al centro della progettazione di qualsiasi percorso di crescita e di aiuto:**

- dignità della persona umana;
- autonomia e auto-direzione;
- tutela e protezione del minore;
- personalizzazione e umanizzazione degli interventi.

PUBBLICAZIONE DELLA CARTA

La pubblicazione della Carta dei Servizi avviene sul sito dell'Ente: www.murialdo.taa.it

MANCATO RISPETTO DELLA CARTA DEI SERVIZI

Alla mancata applicazione della Carta dei Servizi segue segnalazione al responsabile di servizio e alla direzione e si avvia un processo orientato a individuare le misure riparative e correttive necessarie.

4. INFORMAZIONI GENERALI SULL'ORGANIZZAZIONE

DESCRIZIONE GENERALE DEL SOGGETTO GESTORE: DENOMINAZIONE, FORMA GIURIDICA E SEDE LEGALE

La Comunità Murialdo Trentino Alto Adige IS è riconosciuta nella forma giuridica di **Impresa Sociale come ramo della Provincia Italiana Giuseppini del Murialdo** sede legale a Roma, via degli Etruschi, 7.

La sede per la Comunità Murialdo Trentino Alto Adige IS è a Trento, in Corso 3 Novembre, 36 – ed è sede operativa dei servizi e progetti descritti in questa Carta dei Servizi.

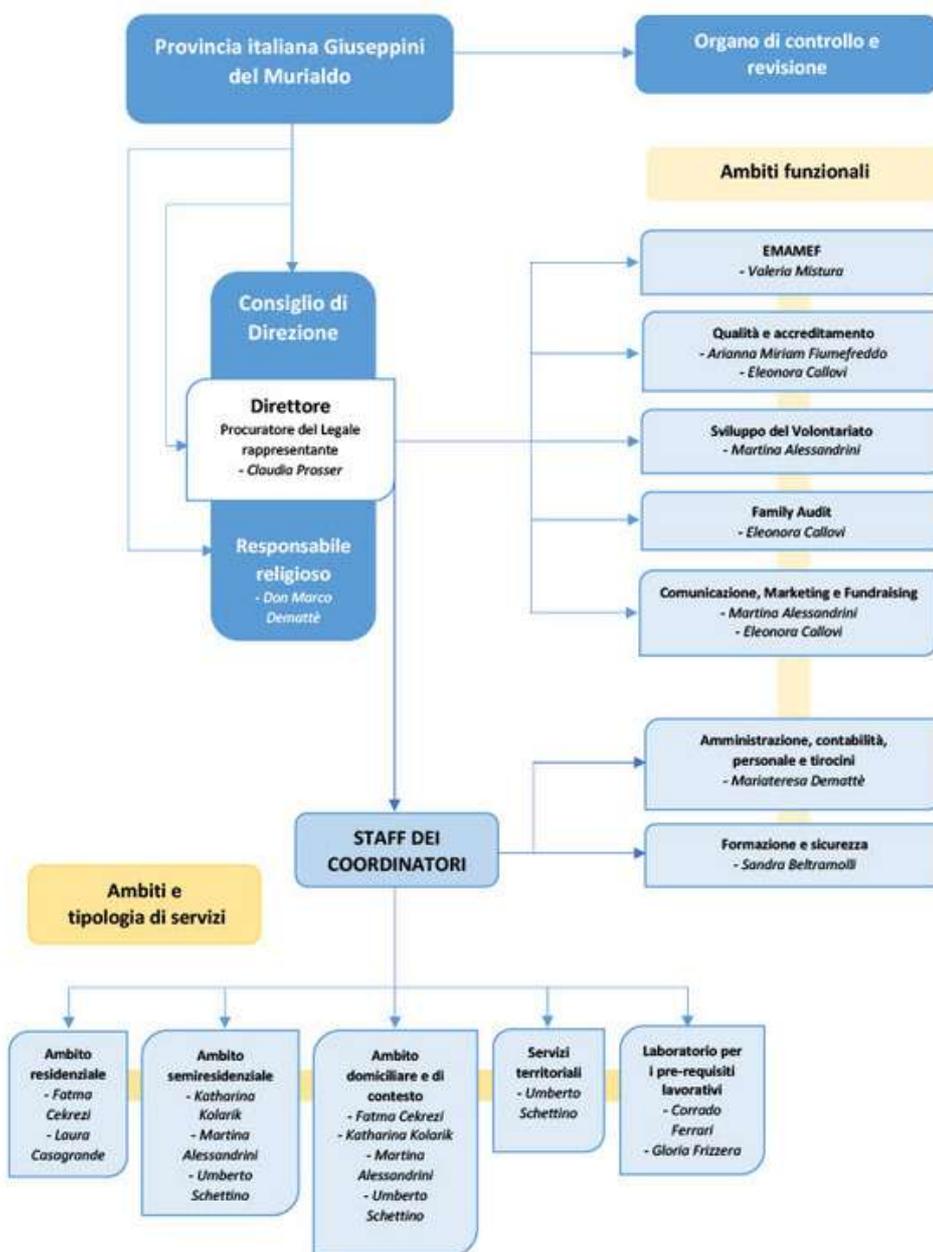
ORGANI DI GOVERNO

L'organo di governo è costituito dal **Consiglio di Direzione** che vede al suo apice il **Direttore che è anche procuratore del legale rappresentante e il Responsabile religioso**.

ORGANIGRAMMA



COMUNITÀ MURIALDO TRENTINO ALTO ADIGE IS



5. AUTORIZZAZIONE E ACCREDITAMENTO

L'Ente ha ottenuto **l'accreditamento per alcuni specifici servizi per l'aggregazione funzionale "Età evolutiva e genitorialità", ambito residenziale, semiresidenziale e domiciliare e di contesto**. Inoltre ha accreditamento per alcune altre tipologie di servizio.

6. CERTIFICAZIONI DI QUALITÀ E ADESIONI A RETI TERRITORIALI

L'Ente ha ottenuto **il marchio Family Audit** rilasciato dalla Provincia autonoma di Trento e aderisce ai Distretti Famiglia territoriali dell'Alto Garda, della Valle dei Laghi, Valle del Chiese e al Distretto dell'educazione del comune di Trento. La certificazione FA è uno **strumento di management** con cui l'Ente intende favorire una cultura organizzativa attraverso **politiche innovative di gestione delle risorse umane orientate al benessere dei dipendenti e delle loro famiglie, alla conciliazione dei tempi vita-lavoro e benessere territoriale**. Con l'attivazione del nuovo sito web e la progettazione di uno spazio virtuale dedicato ai temi della conciliazione, si è inteso inaugurare uno sportello di conciliazione.

7. CONTESTO DI RIFERIMENTO E BREVE STORIA

L'Ente è un'organizzazione di ispirazione cristiana, con scelta preferenziale di servizio per **minori e giovani che vivono situazioni di difficoltà educative familiari e/o sociali** e, come tale, si propone come segno e proposta nei servizi di accoglienza sul territorio, in una logica di condivisione. Essa promuove la **cultura dell'accoglienza, della solidarietà e del volontariato** anche realizzando interventi e specifici servizi a favore dei giovani, delle famiglie e della comunità territoriale con una particolare attenzione a chi si trova in situazione di difficoltà. Promuove **l'accoglienza familiare impegnandosi ad accompagnare le famiglie all'affidamento e ad altre forme di condivisione.**

L'Ente cura lo studio e la ricerca nel settore delle politiche giovanili, focalizzandosi sull'attivazione di nuove strategie per ovviare all'allontanamento del minore dalla famiglia, non solo in funzione "riparativa", ma, soprattutto, "preventiva".

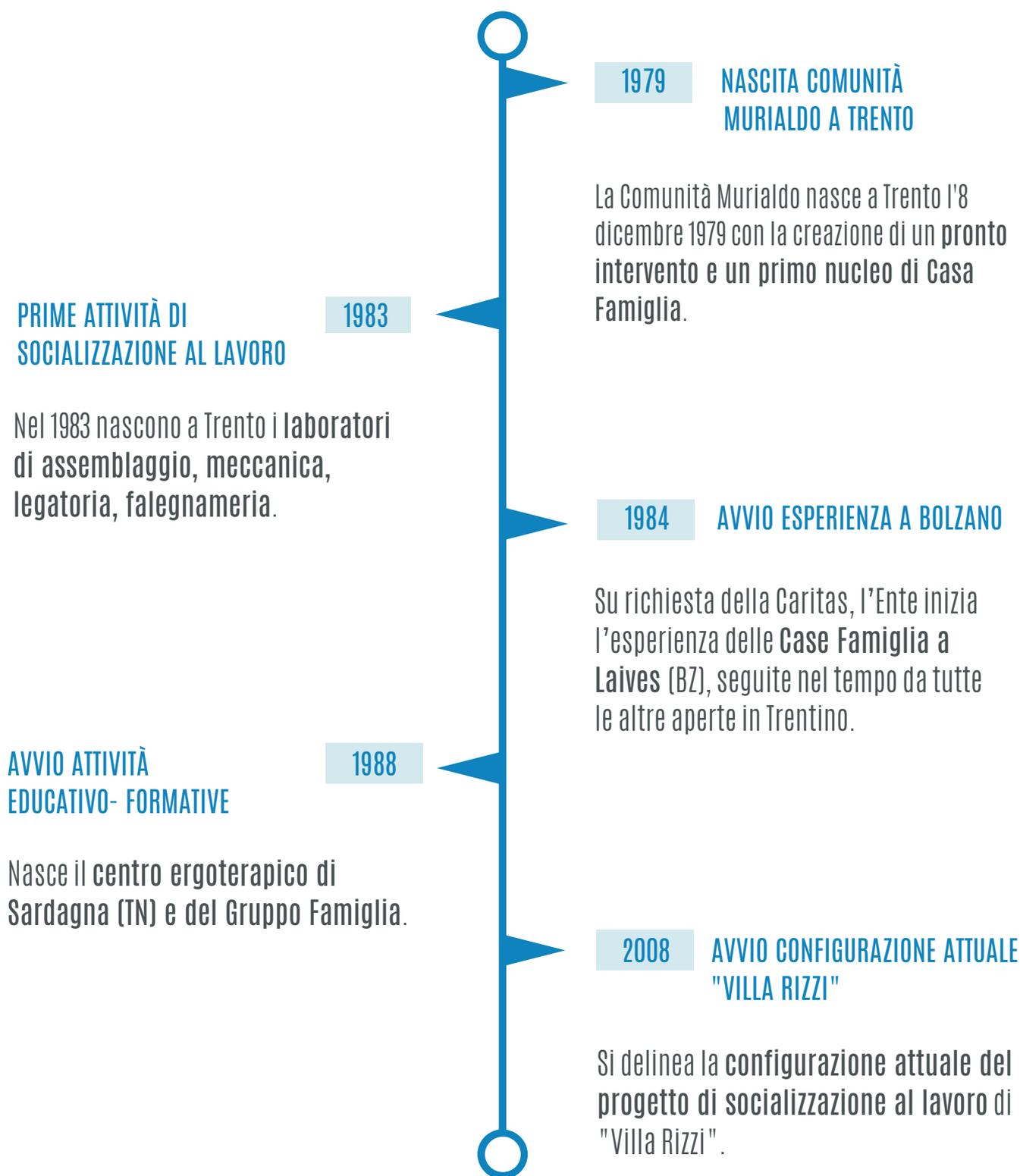
11

La Comunità Murialdo Trentino Alto Adige IS opera in stretta collaborazione con i **Servizi Sociali territoriali** e con le **energie presenti sul territorio**. Essa non ha un ruolo di supplenza nei confronti dei servizi istituzionali, ma intende porsi come segno, come proposta, all'interno della gestione dei progetti di aiuto per minori, al fine di maturare forme alternative o complementari di intervento e di modelli di presenza.



12

Sono qui evidenziate le **tappe salenti** che hanno contraddistinto l'operare della Comunità Murialdo Trentino Alto Adige IS dal suo nascere ad oggi, contribuendo a delineare la configurazione attuale dell'Ente.



13

L'Ente coordina da diversi anni interventi educativo pedagogici in supporto ai **progetti di affidamento familiare**.

PROMOZIONE DELLA CULTURA DELL'ACCOGLIENZA FAMILIARE

1990

L'Ente partecipa insieme a Caritas Diocesana e Centro Pastorale della Famiglia alla nascita dell'Associazione Comunità Famiglie Accoglienti a Trento.

1992

SVILUPPO RETI TRA FAMIGLIE

L'Ente partecipa alla nascita dell'Associazione Comunità Famiglie Accoglienti a Bolzano.

NASCITA PROGETTO "DOMINO"

2003

Prende avvio un **progetto di sostegno e accompagnamento alle famiglie affidatarie e naturali** denominato "Domino" che proseguirà poi come progetto di accompagnamento e sostegno alla famiglia naturale.

2005

INAUGURAZIONE PROGETTO "IL FILO E IL NODO"

Ha inizio il **progetto a sostegno e coordinamento dell'affido familiare "Il filo e il nodo"** che negli anni successivi si estenderà alla provincia di Bolzano.

14

AVVIO PROGETTO "KOALA"**2007**

In Bassa Atesina nasce il progetto "Koala" per garantire la **qualità dei progetti di affidamento familiare** per la tutela sia dei minori sia delle famiglie affidatarie stesse.

2013 **AVVIO COLLABORAZIONE CON EMAMEF**

L'Ente collabora con EMAMEF (Equipe Multidisciplinare Affidamento Minori e Famiglie) con **progetti sperimentali di interventi educativo pedagogici** in supporto a progetti di affidamento familiare.

AVVIO SUPPORTO AI PROGETTI DI AFFIDO**2019**

L'Ente si è aggiudicato una gara d'appalto per la **gestione di "interventi di supporto all'equipe multidisciplinare EMAMEF"** della durata di 4 anni.

2021 **AGGIUDICAZIONE BANDO "SERVIZIO SUPPORTO E POTENZIAMENTO CENTRO AFFIDI DI BOLZANO"**

L'Ente fornisce **formazione, consulenza e intervento educativo di supporto alle famiglie affidatarie** in provincia di Bolzano.

15

L'Ente cura diversi **progetti di accoglienza residenziale** di minori temporaneamente allontanati dalle famiglie d'origine e di nuclei monofamiliari (mamma – bambino).

AVVIO PROGETTO COHOUSING GIOVANI ADULTI

2016

L'Ente attiva un servizio di Cohousing in collaborazione con l'associazione "Agevolando" per aiutare i **ragazzi maggiorenni in uscita dai Residenziali** nel loro percorso verso l'autonomia.

2017

AVVIO PROGETTO MSNA

Il progetto nasce come risposta concreta ad un'esigenza evidente: la presenza sempre più consistente sul territorio provinciale di **minori stranieri non accompagnati** e la necessità di assicurare loro accoglienza in strutture a loro dedicate.

NASCITA PROGETTO COMUNITÀ SOCIO EDUCATIVE

2020

L'Ente rinnova il proprio impegno per l'**accoglienza residenziale rivolta a minori appartenenti a nuclei familiari fragili** non in grado di rispondere ai bisogni di crescita del minore.

2022

AVVIO PROGETTO SPERIMENTALE CIPÌ HAUS A LAIVES

L'Ente dà vita ad un **centro di accoglienza in forma residenziale 0-3 anni** in sinergia con l'Ufficio Tutela Minori della Provincia Autonoma di Bolzano

16

In questi ultimi anni l'Ente integra il proprio intervento educativo in tutti i **servizi e progetti offerti con il sostegno alle famiglie per valorizzare le risorse genitoriali**. Alla ricerca di modalità di intervento in funzione "preventiva" e non semplicemente "riparativa", l'Ente si attiva per promuovere lo sviluppo delle risorse individuali del minore e della sua famiglia, attraverso **progetti di educativa domiciliare, scolastica, di aggregazione e socializzazione tra minori**.

AVVIO DEI PRIMI INTERVENTI EDUCATIVI DOMICILIARI

1989

Nasce a Laives la prima esperienza di servizio educativo domiciliare.

NASCITA ASSOCIAZIONE DI VOLONTARIATO

1992

Viene costituita l'Associazione Murialdo Trentino Alto Adige con scopi di formazione, promozione culturale e sostegno motivazionale.

1991

APERTURA DEI SERVIZI SEMIRESIDENZIALI

Nascono a Laives i centri diurni Allerlei e C'entriamo.

1992

APERTURA DEL CENTRO DIURNO "L'ARCA"

Aprire il centro diurno l'Arca a Storo per promuovere la socializzazione, l'integrazione e la promozione dell'inclusione sociale.

17

NASCITA DEL PRIMO CENTRO APERTO A ROVERETO

1993

Nasce a Rovereto il **primo Centro Aperto** con interventi di sostegno ed accompagnamento rivolti al minore.

APERTURA DEL CENTRO GIRAMONDO E DEL CENTRO APERTO

1992

Aprono i centri di aggregazione giovanili e supporto scolastico "Giramondo" e "Centro Aperto".

NASCITA PROGETTO EDUCATIVA DI STRADA

2004

Nasce il **progetto di educativa di strada** e il progetto "Jupla" per l'integrazione di culture diverse.

1997

AVVIO PROGETTI DEDICATI A MINORI E FAMIGLIE

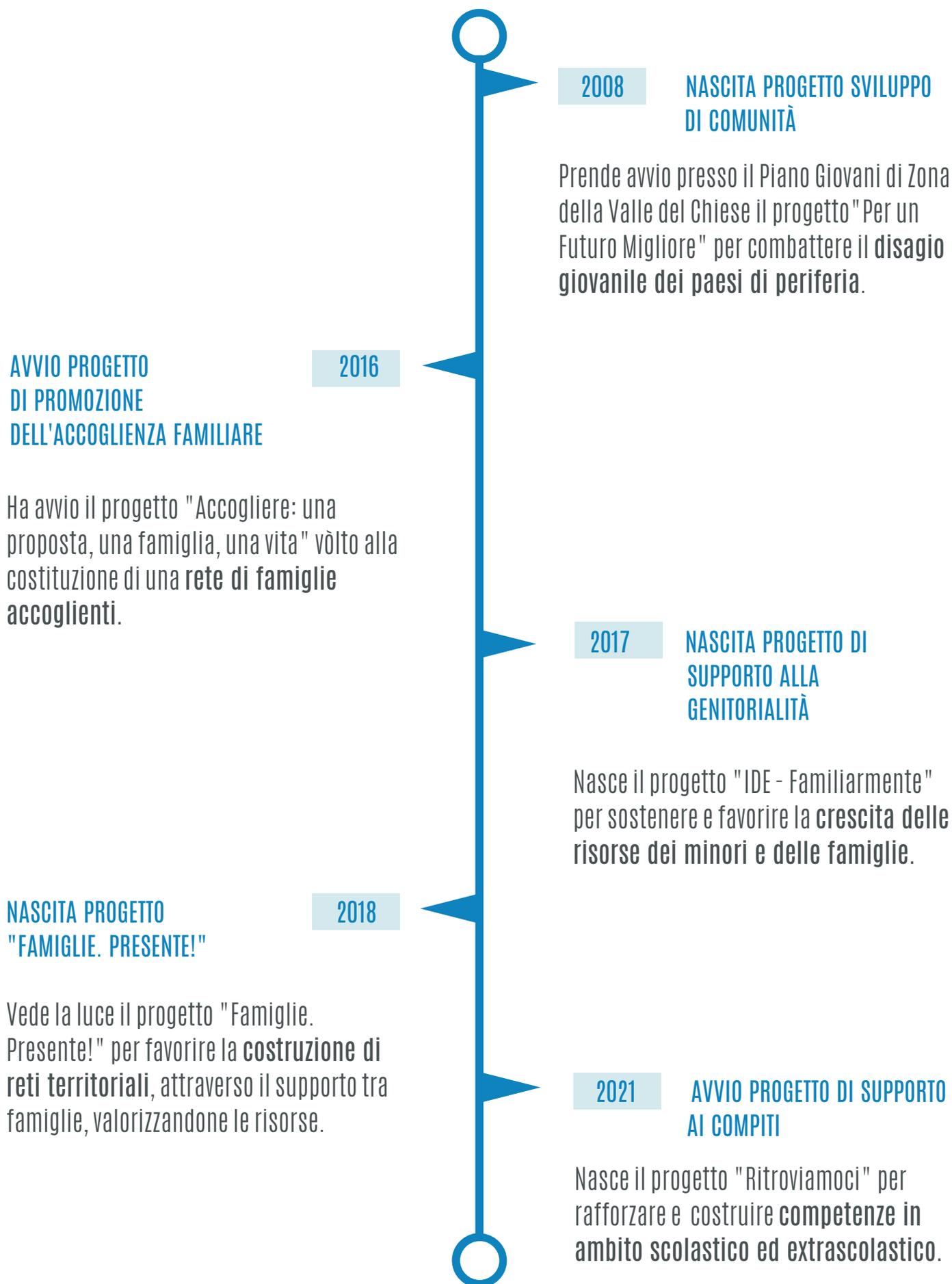
Prendono avvio a Storo il "Progetto Giovani" come **centro di aggregazione giovanile** e lo "Spazio famiglia" come supporto alla genitorialità.

2001

AVVIO PROGETTI DI PROMOZIONE DI CITTADINANZA ATTIVA

Nasce in Valle dei Laghi il progetto "Comuni...chiamo" per il **sostegno alle associazioni e il volontariato**.

18



8. AREE DI INTERVENTO, FUNZIONIGRAMMA, ED INDICAZIONE DELLE PROFESSIONALITÀ DEGLI OPERATORI

Gli ambiti d'intervento dell'Ente sono costituiti da **servizi educativi e socio-assistenziali rivolti a minori e famiglie e sostegno alla genitorialità**.

Questi servizi sono descritti nel "catalogo dei servizi socio-assistenziali" del Servizio Politiche Sociali della Provincia di Trento nell'aggregazione funzionale "età evolutiva e genitorialità".

Affiancano questi servizi altre tipologie di servizio in particolare i **servizi territoriali e gli interventi di accompagnamento al lavoro**.

Le professionalità degli operatori sono in linea con quelle elencate dal Catalogo dei servizi socio-assistenziali con riferimento alle figure professionali per l'aggregazione funzionale Età evolutiva ambito residenziale, semiresidenziale e domiciliare e di contesto. Il personale a contatto abituale con gli utenti è **sottoposto ad una formazione obbligatoria**, prevista dal piano formativo, in modo da incrementare ulteriormente la qualità dei servizi.



FUNZIONIGRAMMA

Ramo Comunità Murialdo Trentino Alto Adige IS di CGPSTSG

Funzionigramma

Unità organizzative:	Consiglio di Direzione	Direzione operativa	Staff dei coordinatori	Coordinatore	Area Amministrazione, contabilità e personale	Area Formazione	Area Qualità e accreditamento	Area comunicazione & fundraising	Sviluppo volontariato
Funzioni:									
Decisioni strategiche, programmazione, controllo, corporate social responsibility	●	●	☺	■	■	■	■	■	■
Amministrazione del personale		●		ⓘ	▲	☺			
Amministrazione e contabilità		●			▲				
Stakeholder management		●	☺	☺			▲		☺
Comunicazione		●	☺	☺				▲	■
Fundraising		●	☺	☺	ⓘ			▲	■
Gestione fornitori e forniture		●		■	▲				
Formazione		●	☺	■	☺	▲			■
Gestione documentale		●	☺	☺	▲	☺	☺	☺	
Sicurezza e salute		●	■	■	■	■	■	■	■
Family Audit e altre certificazioni		●	■	■	■	■	■	■	
Monitoraggio		●	ⓘ	■		▲	☺	☺	
Qualità e autovalutazione	ⓘ	●	☺	☺		☺	▲		☺
Gestione del volontariato		●	☺	ⓘ		ⓘ			▲

Legenda:

● decide	■ esegue	☺ avvia il processo (start input)
☺ è consultato	ⓘ deve essere informato	

DISTRIBUZIONE TERRITORIALE DEI SERVIZI

L'Ente risponde alle **esigenze delle comunità locali declinando servizi efficaci che coinvolgano tutta la rete dei "soggetti significativi"** ed ha strutturato una suddivisione interna in ambiti e tipologie di servizi, coordinate da un coordinatore, che comprendono diversi servizi e unità d'offerta, su base del tipo di intervento.

È in queste strutture che si costruisce l'appartenenza all'Ente, ci si relaziona con i territori (Istituzioni, associazioni, organizzazioni del terzo settore, cittadini e famiglie), si definiscono le strategie di sviluppo, di progettazione sociale e pedagogica, di gestione.

I **territori in cui l'Ente opera** sono i seguenti:

- Laives/Leifers (Oltradige-Bassa Atesina/Überetsch-Unterland - Provincia a. di Bolzano);
- Trento;
- Rovereto;
- Storo e Valle del Chiese.



9. VALORI, MISSION E VISION DELL'ORGANIZZAZIONE

VALORI DELL'ORGANIZZAZIONE

La Comunità Murialdo TAA IS è **un'organizzazione di ispirazione cristiana**, con scelta preferenziale di servizio per **minori e giovani che vivono situazioni di difficoltà educative familiari e/o sociali** e, come tale, si propone come segno e proposta nei servizi di accoglienza sul territorio, in una logica di condivisione.

Essa promuove la **cultura dell'accoglienza, della solidarietà e del volontariato** anche realizzando interventi e specifici servizi a favore dei giovani, delle famiglie e della comunità territoriale con una particolare attenzione a chi si trova in situazione di difficoltà. **Promuove l'accoglienza familiare impegnandosi ad accompagnare le famiglie all'affidamento** e ad altre forme di condivisione.

MISSION

La Comunità Murialdo TAA IS **si prende cura del ben-essere educativo di bambini, giovani e famiglie**, anche in situazioni di difficoltà. Ne sostiene, nella quotidianità, la crescita e l'autonomia e **promuove nel territorio la cultura dell'accoglienza**.

23

VISION

I seguenti principi guidano quotidianamente l'agire dell'Ente:

- **viviamo il territorio**, guardando la cittadinanza come soggetto civile, politico e sociale, promuovendo i diritti di partecipazione di ognuno e curando la crescita della comunità.
- **costruiamo percorsi condivisi con le persone, le famiglie e le comunità**, favorendo processi partecipati che riconoscano la centralità e il valore delle persone e della famiglia.
- **fare il bene e farlo bene** è il modo con cui ci muoviamo e guardiamo il mondo attorno a noi.
- **realizziamo percorsi educativi e formativi** per coltivare un'idea comune di futuro partendo dall'oggi e dalla condivisione di buone pratiche.
- **sosteniamo e promuoviamo iniziative** che stimolino la partecipazione civica delle persone e dei soggetti del territorio, al fine di valorizzare percorsi attenti che migliorino il benessere della comunità.
- **facilitiamo gli incontri tra nuclei familiari** per rafforzare i legami necessari a migliorare le relazioni di comunità.



10. RETE E STAKEHOLDERS

GLI UTENTI E LA RETE FAMILIARE E DEGLI AFFETTI

Le tipologie di utenti con cui l'Ente opera sono **minori e famiglie (prevalentemente donne con minori)**. Il contatto con gli utenti avviene promuovendo una **cultura dell'accoglienza, dell'educazione e della solidarietà**, integrando gli utenti nel più ampio tessuto sociale generando reti territoriali a sostegno dei giovani e delle loro famiglie.

Per quanto riguarda i minori, nel caso la rete familiare non sia utente diretto, dove è possibile, viene coinvolta nella costruzione del PEI, che ha come finalità quella di favorire partecipazione e consapevolezza.

I SERVIZI SOCIALI, SANITARI ED ALTRI SERVIZI, ENTI E SOGGETTI ISTITUZIONALI

I servizi sociali, altri servizi a carattere socio-sanitario, il tribunale per i minori, rappresentano per la Comunità Murialdo Trentino Alto Adige IS come servizi inviati degli utenti.

L'Ente si interfaccia anche con altri soggetti istituzionali, con le **istituzioni scolastiche (di ogni ordine e grado)** ed altri servizi a carattere prevalentemente socio-educativo.



LA COMUNITÀ

L'**interazione con la comunità locale** su cui l'Ente opera è un fattore fondamentale sia per l'analisi dei bisogni, sia per la progettazione e costruzione dei servizi.

Abbiamo relazioni (anche formalizzate) con altri enti del terzo settore (associazioni, cooperative, imprese sociali), parrocchie, gruppi. Promuoviamo il servizio civile per i giovani, e in generale il volontariato e l'impegno civico e civile a sostegno dei processi di cittadinanza attiva.

IL VOLONTARIATO E ALTRE ORGANIZZAZIONI DEL TERZO SETTORE, ALTRE ORGANIZZAZIONI PROFIT E NON PROFIT

La promozione di reti territoriali per l'Ente è anche possibile grazie al coinvolgimento di volontariato e/o altre tipologie di organizzazioni. Lo stabilire connessioni con altre realtà vicine permette di collegarsi maggiormente al territorio in cui si opera, garantendo diversità nell'erogazione dei servizi e arricchimento personale per l'utente.

11. PARTECIPAZIONE DEGLI STAKEHOLDERS E TUTELA DEGLI UTENTI-CITTADINI

MISURAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA E DEGLI ALTRI STAKEHOLDERS

La soddisfazione dell'utente è per l'Ente uno dei cardini dell'erogazione di servizi. Vengono realizzati periodicamente **questionari per la soddisfazione degli utenti dei servizi, ma anche per gli/le operatori/operatrici** in modo tale da individuare criticità proprio nell'erogazione del servizio. Entrambi i questionari vengono analizzati e discussi tra i Coordinatori dei servizi per elaborare un'autovalutazione dell'operato.

La rilevazione dei bisogni e della soddisfazione degli utenti è per l'Ente un modo anche per svolgere analisi interne di mappatura e rilevazione dei bisogni degli stakeholder.

RECLAMI E TUTELA PER GLI UTENTI

La gestione dei reclami e dei suggerimenti è un'azione importante per il continuo miglioramento dei servizi, consentendo di porre rimedi e azioni correttive. I reclami devono essere inoltrati a questa email: reclami@murialdo.taa.it

I reclami e/o suggerimenti saranno visualizzati da chi di competenza e, nel caso siano relativi ai servizi, inviati al coordinatore del servizio in causa.

12. MODALITÀ E TEMPI DI MONITORAGGIO DELLA CARTA DEI SERVIZI

Il monitoraggio della Carta dei Servizi avviene tramite input dall'**ambito funzionale "Qualità e Accreditamento"** che **monitora la Carta dei Servizi con cadenza annuale** e in tutti i casi necessari in itinere al servizio.

L'obiettivo è quello di mantenere la Carta dei Servizi coerente con gli obblighi normativi e quelli assunti, nonché all'evoluzione organizzativa dell'Ente.

Il monitoraggio delle schede dei singoli servizi e progetti è affidato ai coordinatori di riferimento. **Ogni tre anni si avvia un processo di profonda revisione e ridefinizione della Carta dei Servizi.**



SECONDA PARTE



13. SERVIZI E INTERVENTI IN TRENTINO

- **Area Evolutiva e genitorialità – ambito residenziale**
 - Comunità Socio Educativa 1
 - Accoglienza Nuclei Familiari
- **Area Evolutiva e genitorialità – ambito semiresidenziale**
 - Centri socio educativi territoriali l'Arca a Storo e Centro Anch'io a Rovereto nord e Sacco - San Giorgio
- **Area Evolutiva e genitorialità – ambito domiciliare e di contesto**
 - Intervento educativo domiciliare per minori
 - Spazio neutro
 - Progetto di Supporto all'Equipe di Affidamento familiare - Emamef
- **Servizi Territoriali**
 - Centro di aggregazione territoriale l'Arca a Storo
- **Interventi di Accompagnamento al Lavoro**
 - Laboratorio per l'acquisizione dei pre-requisiti lavorativi - Villa Rizzi
- **Altri servizi e progetti**
 - Alunni al centro
 - Compiti in Allegria
 - Accogliere - una proposta, una famiglia, una vita

AREA EVOLUTIVA E GENITORIALITÀ- AMBITO RESIDENZIALE

COMUNITÀ SOCIO EDUCATIVA 1

DESCRIZIONE BREVE

La CSE 1 accoglie minori appartenenti a nuclei familiari fragili non in grado di rispondere ai bisogni di crescita del minore. Vengono mantenuti regolari rapporti di collaborazione/interlocuzione con i soggetti significativi del minore, sollecitando esperienze socializzanti anche all'esterno del contesto comunitario. Durante il percorso viene garantito il supporto orientativo nella scelta del percorso scolastico e/o della ricerca del lavoro.

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

La CSE 1 è un servizio residenziale la cui funzione principale è quella di **protezione e tutela dei minori accolti**. Si presenta come una casa con diverse stanze e ampi spazi per la vita comunitaria: **la quotidianità e tutte le azioni ad essa connesse sono lo strumento educativo principe attraverso cui ci si relaziona con gli ospiti accolti**.

DESCRIZIONE DEL BISOGNO AL QUALE INTENDE RISPONDERE

La CSE 1 ha una **funzione di tutela, supporto, guida ed educazione al fine di favorire una maturazione psicologica, relazionale e sociale** del minore in vista del rientro in famiglia e/o verso altri progetti di vita.

31

METODOLOGIA DI LAVORO

La vita all'interno della Comunità Socio Educativa si svolge in modo da offrire un'**interazione caratterizzata da quotidianità di stile familiare e inserimento con l'ambiente circostante** (quartiere, scuola, luoghi ricreativi). L'accoglienza prevede un **progetto educativo personalizzato, mirato ai bisogni e alle potenzialità del minore ospite** e condiviso con il servizio sociale di riferimento; inoltre, dove possibile, il mantenimento, il recupero, il miglioramento dei rapporti ed il ricongiungimento con la famiglia d'origine. **Si privilegia il "fare assieme" come pedagogia di partecipazione e di responsabilità** permettendo così al minore di crescere in un ambiente che faciliti la socializzazione, costruisca legami solidi e possa così sentirsi affiancato nelle sue scelte.

DESTINATARI

Minori di età compresa tra i 6 e i 17 anni provenienti da nuclei familiari con limitata capacità genitoriale e/o multi-problematicità, in condizioni di svantaggio e/o pregiudizio.

32

ATTIVITÀ/ INTERVENTI INERENTI IL SERVIZIO

La CSE 1 accompagna i suoi ospiti nel pezzo di vita quotidiana che si condivide insieme: dall'aspetto scolastico, a quello sanitario, a quello delle passioni e del tempo libero, alla sfera delle amicizie e delle relazioni esterne, oltre che, anzitutto, al mantenimento delle relazioni con i propri familiari (ove possibile) e con la propria rete di supporto. Per ciascun minore accolto **viene redatto un PEI (progetto educativo individualizzato)** condiviso in primis con il minore stesso, con l'assistente sociale di riferimento e i familiari ove possibile.

INTERVENTI ULTERIORI

In base alla storia personale di ciascun minore accolto vengono attivati (esternamente) **percorsi specifici utili ai fini del percorso di crescita del minore stesso**, quali, a titolo esemplificativo, percorso di psicomotricità, logopedia, etc.

MODALITÀ DI ACCESSO DEGLI UTENTI

Le accoglienze vengono effettuate **su invio del Servizio Sociale di competenza e possono prevedere un decreto oppure un inserimento di tipo consensuale.**

33

GIORNI, ORARI E PERIODI DI APERTURA, DURATA DELL'ACCOGLIENZA

La CSE 1 è operativa 24/ su 24/h per 365 giorni l'anno. La durata di un'accoglienza dipende dalla storia di vita di ciascun minore e da ciò che stabilisce il TM per il suo percorso di vita.

DOVE (LOCALIZZAZIONE)

La CSE 1 si trova a Sardagna (Trento) in via alla Césa Vecia 11.

FIGURE PROFESSIONALI

La CSE 1 si avvale di un coordinatore e 6 educatori professionali, di cui un educatore adibito alla sostituzione delle ferie dei colleghi.



34

QUALITÀ DEL SERVIZIO

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD DI QUALITÀ
Tempi di erogazione	Garanzia dei servizi essenziali	Il servizio è garantito 7/7 h24
	Tempo di risposta per l'accesso al servizio	Massimo 15 giorni
	Tempo di risposta di reclami formali di cittadini/utenti	Massimo 10 giorni
Competenze delle figure professionali	Coordinatore possesso delle qualifiche/titoli di studio idonei	Il 100% dei coordinatori
	Educatori e/o operatori sociali e/o operatori tecnici con le qualifiche idonee	Almeno l'80% del personale coinvolto
Modalità di erogazione del servizio	Disponibilità del Progetto educativo individualizzato	Un P.E.I. per ogni utente accolto.

35

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD DI QUALITÀ
Presidio degli operatori	Rapporto educatori-operatori/utenti	Un operatore-educatore ogni 3 utenti e un organico minimo di 4 operatori/ educatori
Partecipazione degli utenti	Colloqui orientati alla costruzione del PEI	Almeno 2 colloqui per utente
	Sottoscrizione del PEI partecipato	Il 100% di sottoscrizione del PEI da parte dell'utente
	Accessibilità web del questionario di gradimento per gli utenti	Sito web aperto e funzionante
	Consegna questionario di gradimento per gli utenti	Compilazione e riconsegna di almeno il 50% dei questionari consegnati

MODALITÀ E TEMPI DI MONITORAGGIO

Soggetto Referente del monitoraggio del presente servizio: la coordinatrice Virginia Alma Bertelli.

AGGIORNAMENTO

La scheda del servizio è aggiornata al 30.06.2023.

AREA EVOLUTIVA E GENITORIALITÀ - AMBITO RESIDENZIALE

ACCOGLIENZA NUCLEI FAMILIARI

DESCRIZIONE BREVE

L'accoglienza dei nuclei familiari "fragili", è un'**esperienza di accoglienza residenziale di tipo familiare**, ad alta autonomia, volto al sostegno e al rafforzamento delle capacità genitoriali.

L'obiettivo principale del progetto è quello di far sentire al nucleo mamma/bambino **l'esperienza di casa, la consapevolezza della cura relazionale e la responsabilità di essere protagonista della propria autonomia** attraverso il raggiungimento dei seguenti obiettivi specifici:

- **rafforzare il "ben-trattamento"**: dare priorità alla cura della propria persona e del proprio bambino, partecipare attivamente alla gestione della quotidianità, saper gestire il proprio tempo libero e definire le priorità del progetto di vita;
- **favorire la "responsività sensitiva"**: aiutare la madre, attraverso una relazione di fiducia, a ricercare e sperimentare strategie interattive che, nella relazione con il proprio bambino, favoriscano il sano sviluppo di quest'ultimo;
- **definire il proprio percorso di autonomia all'interno del progetto di vita**: declinare le fasi temporali per il raggiungimento della propria autonomia.

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO ACCOGLIENZA NUCLEI FAMILIARI

Servizio residenziale finalizzato al **sostegno delle autonomie personali e genitoriali, al monitoraggio dello sviluppo del bambino, all'accompagnamento al reinserimento sociale, abitativo e lavorativo** di donne gestanti con minori, attraverso un'azione di affiancamento, un livello di protezione e copertura calibrato sul bisogno.

Il percorso di accoglienza permette al genitore di **acquisire le competenze per un'adeguata cura di sé e dei propri figli e di sviluppare una rete di riferimento** nel territorio. Sono inoltre previste iniziative d'orientamento ed accompagnamento al lavoro e alla ricerca di una abitazione.

DESCRIZIONE DEL BISOGNO AL QUALE INTENDE RISPONDERE

Si risponde al bisogno di aiuto sulle funzioni genitoriali e nella gestione della quotidianità. È un **intervento di prevenzione in forma residenziale** che garantisce una "casa" /luogo ove poter vivere con il proprio figlio/i serenamente; rafforzare l'autostima e la resilienza per riscattare il proprio percorso personale; si incentiva la ricerca di un lavoro dignitoso per il sostentamento del proprio progetto genitoriale.

METODOLOGIA DI LAVORO DEL SERVIZIO ACCOGLIENZA NUCLEI FAMILIARI

Il metodo educativo è quello orientato a costruire **relazioni interpersonali significative** che creino un **clima affettivo e familiare sereno** tale da facilitare la crescita complessiva della persona e del nucleo madre-bambino.

Il rapporto tra nucleo accolto e operatore si fonda sull'**alleanza relazionale** che si concretizza nel saper fare insieme le seguenti azioni:

- **gestione educativa domestica:** cura del bambino (relazione personale) e della casa (abitare il luogo);
- **gestione economica domestica:** riguarda l'aspetto del mantenimento quotidiano individuato nella ricerca e mantenimento di un lavoro e il saper far fruttare i propri "risparmi" e competenze;
- **gestione sociale domestica:** costruire un "buon vicinato" (inserirsi nel contesto sociale in cui è attivato il progetto) e sentirsi cittadini attivi.

DESTINATARI

Nuclei monogenitoriali con uno o più figli, donne gestanti, in difficoltà nel garantire l'accudimento, il mantenimento e l'educazione dei figli e che necessitano di essere sostenuti nello **sviluppo delle capacità genitoriali e nella costruzione di un'autonomia personale, relazionale, lavorativa e abitativa**. I nuclei possono essere anche in uscita da strutture a maggior protezione.

39

ATTIVITÀ/ INTERVENTI INERENTI IL SERVIZIO ACCOGLIENZA NUCLEI FAMILIARI

Le attività che si svolgono all'interno del progetto vengono definite nell'accordo di collaborazione che si sottoscrive con la madre prima di accedere all'appartamento. Le attività rispecchiano le esigenze di stile familiare e si basano principalmente sull'**accudimento del proprio figlio/i, aver cura del luogo/casa dove si vive e attivarsi nella ricerca lavorativa e abitativa.**

INTERVENTI ULTERIORI

L'affiancamento dell'operatore si basa principalmente sul **favorire l'autodeterminazione del nucleo** in modo che sia capace di inserirsi nel territorio. Si incentiva per tanto la **presenza di volontari territoriali** per rafforzare il valore sociale delle relazioni familiari. La madre viene affiancata anche nella ricerca lavorativa. **Attività di ascolto, orientamento e sostegno** nell'accesso ai servizi esterni rivolte al minore ed alle figure di riferimento del minore in collaborazione con gli Enti locali.

MODALITÀ DI ACCESSO DEGLI UTENTI

L'accesso avviene **su invio del Servizio sociale territoriale** in seguito ad un processo di valutazione che si esplicita nella definizione del progetto genitoriale da definire.

40

GIORNI, ORARI E PERIODI DI APERTURA, DURATA DELL'ACCOGLIENZA

- 365 giorni
- 24 mesi dall'accordo di collaborazione

DOVE (LOCALIZZAZIONE)

- Via degli Olmi, 6, Trento (38122)
- Via Isarco, 16, Trento (38121)

FIGURE PROFESSIONALI

- coordinatrice
- educatore professionale/operatore sociale



41

**QUALITÀ DEL SERVIZIO ACCOGLIENZA
NUCLEI FAMILIARI**

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD DI QUALITÀ
Tempi di erogazione	Garanzia dei servizi essenziali	Il servizio è garantito 5 giorni su 7. La reperibilità 7/7, h. 24
	Tempo di risposta per l'accesso al servizio	Massimo 15 giorni
	Tempo di risposta di reclami formali di cittadini/utenti	Massimo 10 giorni
Competenze delle figure professionali	Coordinatore possesso delle qualifiche/titoli di studio idonei	Il 100% dei coordinatori
	Educatori e/o operatori sociali e/o operatori tecnici con le qualifiche idonee	Almeno l'80% del personale coinvolto
Modalità di erogazione del servizio	Disponibilità del Progetto educativo individualizzato	Un P.E.I. per ogni utente accolto in collaborazione con l'Ente pubblico referente che fornisce il P.Q.

42

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD DI QUALITÀ
Presidio degli operatori	Rapporto educatori-operatori/utenti	Almeno un operatore-educatore ogni 5 utenti
Partecipazione degli utenti	Colloqui orientati alla costruzione del PEI	Almeno 2 colloqui per utente
	Sottoscrizione del PEI partecipato	Il 100% di sottoscrizione del PEI da parte dell'utente
	Accessibilità web del questionario di gradimento per gli utenti	Sito web aperto e funzionante
	Consegna questionario di gradimento per gli utenti	Compilazione e riconsegna di almeno il 50% dei questionari consegnati

MODALITÀ E TEMPI DI MONITORAGGIO

Soggetto Referente del monitoraggio del presente servizio: la coordinatrice Fatma Cekrezi.

AGGIORNAMENTO

La scheda del servizio è aggiornata al 30.06.2023.

AREA EVOLUTIVA E GENITORIALITÀ - AMBITO SEMIRESIDENZIALE

CENTRI SOCIO EDUCATIVI TERRITORIALI L'ARCA A STORO E C'ENTRO ANCH'IO A ROVERETO NORD E SACCO - SAN GIORGIO

DESCRIZIONE BREVE

Il centro socio educativo territoriale è un **servizio a carattere diurno** con lo scopo di attivare percorsi a favore di minori volti all'**inclusione sociale** in un'ottica integrata nel territorio di appartenenza.

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio prevede due direzioni di intervento:

- da una parte lo sviluppo di interventi di sostegno e accompagnamento rivolti al minore;
- dall'altra attività di animazione finalizzate all'integrazione di minori in situazione di vulnerabilità e di svantaggio sociale con i gruppi di coetanei, con le realtà associative locali e con altre risorse del tessuto sociale.

Il modello organizzativo prevede una sede specifica presente sul territorio, finalizzata al potenziamento delle reti formali e informali e, più in generale, alla **prevenzione del disagio giovanile**.

L'attività è centrata sui minori, ma una parte delle iniziative è dedicata al **rapporto con le famiglie**, con **le scuole e con le risorse aggregative del territorio** per lo sviluppo di accordi e progetti integrati di messa in rete delle risorse esistenti.

44

DESCRIZIONE DEL BISOGNO AL QUALE INTENDE RISPONDERE

I centri socio educativi intendono rispondere a questi bisogni:

- **acquisire competenze e autonomie** perché i minori possano muoversi nel contesto in cui vivono;
- **rinforzare le risorse e le potenzialità di ogni minore**, affinché siano evidenti a loro stessi e alle rispettive famiglie;
- provare esperienze che possono **rafforzare la capacità di scelta** per divenire i protagonisti di iniziative personali;
- **promuovere maggior consapevolezza dei minori** che ogni ambiente ha le sue regole di convivenza, che ne apprendano il significato e comprendano l'importanza del loro rispetto;
- **vivere un luogo di integrazione ed inclusione nel gruppo dei pari**: favorendo un'interazione nel rispetto della diversità di ognuno e sviluppando l'empatia verso il prossimo; un luogo che valorizza le capacità di gestione e cura di rapporti sociali significativi con l'adulto e con le istituzioni; uno spazio che favorisce il riconoscimento e l'espressione delle emozioni e accompagna ad una maggiore consapevolezza dei vissuti;
- **sperimentare uno spazio che propone ai minori e alle rispettive famiglie opportunità di socializzazione** in ambienti strutturati e destrutturati;
- **trovare un luogo di dialogo** per le famiglie sul percorso evolutivo dei figli.

45

METODOLOGIA DI LAVORO

La metodologia di lavoro proposta al centro socio educativo **valorizza la relazione con l'altro e la condivisione del quotidiano**. Per le equipe educative è significativo creare un clima, un ambiente, delle relazioni che abbiano **valenze educative e che si fondano sull'accoglienza e sulla condivisione**, intese come scambio concreto e simbolico.

L'approccio educativo mira alla creazione di un ambiente i cui stimoli sono progettati e necessari allo sviluppo psicologico, relazionale e sociale del minore, nonché a promuovere l'integrazione del centro nel contesto sociale e territoriale avvalendosi delle risorse pubbliche e/o private presenti in zona.

Si sviluppa un **lavoro centrato sul gruppo come risorsa** e in parallelo un'osservazione rivolta al singolo e ai suoi bisogni emergenti o latenti. Si promuove la **creazione di un ambiente accogliente e positivo**, in grado di aiutare il minore ad esprimere bisogni, aspettative, desideri e potenzialità.

Partendo dai bisogni/desideri dei singoli individui l'equipe educativa **favorisce sinergie con altre proposte progettuali presenti sul territorio**. Ciò permette di sviluppare nei ragazzi una **maggiore autonomia** nell'utilizzo dei servizi territoriali e di porre le basi per lo **sviluppo di una cittadinanza attiva**.

46

DESTINATARI

- **Centro socio educativo territoriale l'Arca:** minori di età compresa tra i 6 e i 16 anni, inviati dal servizio sociale, in situazione di vulnerabilità e di svantaggio sociale;
- **Centro socio educativo territoriale C'entro Anch'io:** minori di età compresa tra i 6 e i 14 anni, che possono essere o inviati dal servizio sociale o ad accesso libero.

ATTIVITÀ/ INTERVENTI INERENTI I CENTRI SOCIO EDUCATIVI TERRITORIALI

Principali attività proposte, sia durante l'anno scolastico che nel periodo estivo:

- attività di supporto e promozione delle relazioni interpersonali e di gruppo, attività di sostegno all'esercizio delle autonomie personali, attività di supporto educativo e scolastico;
- attività espressive e/o creative svolte a livello individuale e/o di gruppo (disegno, teatro, musica, etc.);
- attività manuali e/o pratiche che comportano la manipolazione e/o la produzione di piccoli manufatti: (lavorazione della carta, cucito, cucina, etc.);
- attività di svago (gite, eventi comunitari, feste, giochi, etc.), compreso l'accompagnamento;
- attività fisiche che comportano l'utilizzo del corpo e del movimento (ginnastica, attività corporea, tecniche di rilassamento, etc.);
- attività di supporto e promozione alla genitorialità;
- attività finalizzate al coinvolgimento dei ragazzi sul senso civico;
- consumo del pasto.

47

INTERVENTI ULTERIORI NEI CENTRI SOCIO EDUCATIVI TERRITORIALI

- **Attività specifiche**, per gruppi di età omogenee, tra le quali il centro estivo, laboratori con maestri d'arte, etc.;
- **esperienze residenziali** per i minori accolti ai centri;
- **interventi di sostegno alla genitorialità**;
- disponibilità all'occorrenza di almeno un operatore che conosce le **lingue straniere** maggiormente utilizzate tra gli immigrati presenti;
- **attività educative individualizzate** rivolte al minore, possibilmente anche attraverso l'esperienza di gruppo;
- **attività di ascolto, orientamento e sostegno** nell'accesso ai servizi esterni rivolte al minore e alle figure di riferimento del minore (genitori, affidatari, etc.) in collaborazione con gli enti locali;
- attività volte a sviluppare il **senso civico e la cittadinanza attiva**;
- almeno **un'iniziativa all'anno per la diffusione dell'informazione** riguardante i servizi offerti.

MODALITÀ DI ACCESSO DEGLI UTENTI

- A **Storo** l'accesso al servizio avviene su invio del servizio sociale territoriale, a seguito di un processo di valutazione;
- A **Rovereto**, invece, sono previste due modalità di accesso: su iscrizione o su invio del servizio sociale.

48

GIORNI, ORARI E PERIODI DI APERTURA, DURATA DELL'ACCOGLIENZA

Il **Centro l'Arca** durante il periodo scolastico è aperto cinque giorni alla settimana, dal lunedì al venerdì con i seguenti orari:

- il lunedì, martedì giovedì e venerdì dalle 13.30-18.30 con la possibilità del consumo pasto;
- il mercoledì dalle 14.00 alle 18.30.

Durante il periodo estivo l'attività può comprendere l'intera giornata, anche con esperienze residenziali di soggiorni al mare o in montagna e attività di animazione estiva aperte al territorio.

Il **C'entro Anch'io** durante il periodo scolastico è aperto tutti i giorni, dal lunedì al sabato. La sede in Brione è aperta dal lunedì al venerdì dalle 14.00 alle 18.30 e il sabato dalle 10.00 alle 12.00. La sede di San Giorgio, invece, è aperta dal martedì al giovedì dalle 16.00 alle 18.30. L'organizzazione delle attività estive prevede invece l'apertura del centro dal lunedì al venerdì dalle 7.45 alle 16.00.

La durata dell'accoglienza viene definita in base ai bisogni educativi individuati e rivalutata almeno annualmente.

DOVE (LOCALIZZAZIONE)

- Il centro **"L'Arca"** si trova in Piazza Malfer 44, nella storica casa "Paolo Fiorile" a Storo (TN).
- Il centro **"C'entro Anch'io"** si trova a Rovereto, in viale Trento 49 (sede Brione) e in via Europa (sede San Giorgio).

FIGURE PROFESSIONALI

Le figure professionali presenti sono il coordinatore, gli educatori e gli animatori.

È prevista la presenza temporanea di operatori tecnici con competenze specifiche individuati nel territorio di appartenenza e su percorsi tematici specifici.

49

**QUALITÀ NEI CENTRI SOCIO EDUCATIVI
TERRITORIALI**

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD DI QUALITÀ
Tempi di erogazione	Garanzia dei servizi essenziali	Il servizio è garantito almeno 5 giorni su 7
	Tempo di risposta per l'accesso al servizio	Massimo 15 giorni
	Tempo di risposta di reclami formali di cittadini/utenti	Massimo 10 giorni
Competenze delle figure professionali	Coordinatore possesso delle qualifiche/titoli di studio idonei	Il 100% dei coordinatori
	Educatori e/o operatori sociali e/o operatori tecnici con le qualifiche idonee	Almeno l'80% del personale coinvolto
Modalità di erogazione del servizio	Disponibilità del Progetto educativo individualizzato	Un P.E.I. per ogni utente accolto

50

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD DI QUALITÀ
Presidio degli operatori	Rapporto educatori-operatori/utenti	Almeno un operatore-educatore ogni 5 utenti
Partecipazione degli utenti	Colloqui orientati alla costruzione del PEI	Almeno 2 colloqui per utente
	Sottoscrizione del PEI partecipato	Il 100% di sottoscrizione del PEI da parte dell'utente
	Accessibilità web del questionario di gradimento per gli utenti	Sito web aperto e funzionante
	Consegna questionario di gradimento per gli utenti	Compilazione e riconsegna di almeno il 50% dei questionari consegnati

MODALITÀ E TEMPI DI MONITORAGGIO

IL Soggetto referente per il Centro l'Arca è il coordinatore Umberto Schettino. Per il C'entro Anch'io: la coordinatrice Martina Alessandrini. La scheda è monitorata almeno una volta l'anno, e in ogni caso, quando necessario.

AGGIORNAMENTO

La scheda del servizio è aggiornata al 30.06.2023.

5 1

AREA EVOLUTIVA E GENITORIALITÀ - AMBITO DOMICILIARE E DI CONTESTO

INTERVENTO EDUCATIVO DOMICILIARE PER MINORI

DESCRIZIONE BREVE

Il servizio di Intervento di Educativa Domiciliare per minori prevede **progetti socio-educativi a carattere individuale rivolti a singoli minori e/o a gruppi di minori, generalmente tra i 3 e i 16 anni**, all'interno dei nuclei familiari.

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

L'intervento di Educativa Domiciliare può essere definito come "una strategia d'intervento che ha come finalità il mantenimento del minore nella propria famiglia d'origine, anche in presenza di situazioni di disagio familiare" (Janssen, "L'educatore nella casa del bambino"), concepita come **un'azione a sostegno della genitorialità e risorsa per l'intero nucleo familiare**.

L'obiettivo è di tipo preventivo e permette l'analisi delle problematiche e delle risorse della famiglia intervenendo nel luogo in cui è inserito il minore.

È significativo come la qualità della vita del minore sia fortemente correlata alla qualità della vita degli adulti di riferimento, per questo l'intervento deve riguardare l'intero sistema familiare.

52

Gli **obiettivi specifici** sono i seguenti:

- monitorare e migliorare le dinamiche familiari;
- potenziare e sviluppare la consapevolezza di sé aiutando il minore a scoprire le proprie capacità e abilità;
- promuovere l'autonomia personale del minore sia nel contesto casa che in uno spazio esterno;
- sostenere i percorsi scolastici-formativi dei minori in carico, anche attraverso la stretta collaborazione con gli insegnanti di riferimento;
- sostenere la famiglia nell'accudimento e nel soddisfacimento dei bisogni primari del minore in caso di temporanea difficoltà;
- accompagnare i minori e i genitori a conoscere e accedere alle risorse del territorio;
- ascoltare e sostenere i genitori nella relazione con i figli, accompagnandoli nello svolgere il loro ruolo educativo;
- prevenire l'insorgere di anomalie dello sviluppo infantile.

Il servizio di educativa a domicilio è monitorato attraverso dei momenti di incontro tra i coordinatori territoriali e i servizi sociali coinvolti.

DESCRIZIONE DEL BISOGNO AL QUALE INTENDE RISPONDERE

L'intervento di educativa a domicilio **risponde al bisogno di offrire ai nuclei familiari che vivono una situazione di vulnerabilità un supporto educativo professionale individualizzato.**

La presenza costante dell'educatore nel contesto di vita della famiglia risponde al bisogno di valorizzare le risorse interne per accompagnare la costruzione di risposte positive, l'acquisizione di competenze genitoriali e di rispondere al contempo ai bisogni evoluti del bambino.

53

METODOLOGIA DI LAVORO

L'attività di educativa domiciliare per minori viene svolta generalmente presso l'abitazione o nell'ambiente di vita del minore preso in carico mediante un rapporto socio-educativo individualizzato e compatibilmente con i suoi impegni scolastici. Nucleo centrale dell'intervento è la relazione minore – educatore pur nell'attenzione alle relazioni nel contesto familiare.

Il progetto per il minore e la sua famiglia tiene conto di quanto indicato dal Tribunale per i Minorenni, ove coinvolto. I progetti richiedono, inoltre, un approccio integrato e la capacità dei diversi soggetti coinvolti - Servizio sociale, famiglia d'origine, servizi dell'area sanitaria e dell'istruzione, eventuali reti sociali formali ed informali- ad intessere una rete progettuale. Viene utilizzato **l'approccio metodologico di P.I.P.P.I. (Programma di Intervento per la Prevenzione dell'Istituzionalizzazione)**.

Il lavoro di rete è una metodologia che si propone la ricerca di significati condivisibili nell'attività, per rendere gli interventi coerenti e dotati di senso globale. Esso **agevola la comunicazione e la capacità di gestire le criticità e di sostenere i cambiamenti possibili**.

Gli strumenti utilizzati dall'educatore domiciliare inoltre sono:

- **il progetto educativo individualizzato (PEI):** che vuole essere una co-progettazione educativa tra famiglia, assistente sociale, educatore e minore in cui si elaborano gli obiettivi, le strategie di intervento, gli indicatori, i tempi e le risorse;
- **ascolto attivo e la riformulazione:** atti a creare una relazione di fiducia tra educatore – genitori ed educatore – minore;

54

- **kit “Sostenere la genitorialità”** per aiutare i genitori a comprendere le loro risorse e gli aspetti da potenziare nella relazione con i figli. Si fonda su un approccio che punta sulle abilità dei genitori, i loro bisogni e le loro motivazioni e anche su quelle risorse che sono da rafforzare e che provengono dal contesto di appartenenza;
- **il disegno simbolico**, una modalità altra offerta a bambini e adulti per esprimere emozioni e stati d'animo;
- **la linea del tempo o della vita**, che fornisce un sommario accessibile e di facile lettura degli eventi centrali della vita di un bambino o di un adulto. Porta in evidenza avvenimenti importanti, in positivo e in negativo, che hanno dato forma alla situazione attuale del bambino o dell'adulto così da poter avviare un percorso volto alla creazione di senso di rispetto alla storia dei soggetti coinvolti;
- **il mondo del bambino**: strumento che favorisce una comprensione olistica dei bisogni e delle potenzialità di ogni bambino e della sua famiglia, una cornice dentro alla quale riportare informazioni, pensieri e proposte;
- **le eco-mappe**: sono una rappresentazione grafica delle relazioni sociali e/o familiari di una persona. Registrano un'immagine del contesto sociale e di rete di supporto nel quale è inserito l'adulto e/o il bambino, fornendo ai professionisti informazioni sulla dimensione, la struttura e il funzionamento della rete;
- **gli albi illustrati**;
- **diario**.

Agli educatori è inoltre garantita:

- la consulenza metodologica e momenti di equipe;
- la consulenza casi;
- formazione sia interna alla Comunità Murialdo sia promossa da enti esterni.

55

DESTINATARI

I **destinatari sono i minori e i loro nuclei familiari** in situazione di vulnerabilità che necessitano di un accompagnamento educativo individualizzato.

ATTIVITÀ INERENTI L'INTERVENTO DI EDUCATIVA DOMICILIARE

Il lavoro diretto al minore si attua attraverso la **predisposizione di progetti educativi individualizzati (PEI)** nei quali si precisano gli obiettivi dell'intervento a seconda delle aree di lavoro. Tale progetto viene condiviso con il servizio sociale di riferimento e con i genitori, i quali, ove è possibile, sono direttamente coinvolti nelle azioni.

Le aree di attività e intervento sono le seguenti:

- **area della socializzazione:** accompagnamento nell'affrontare esperienze di socializzazione adeguate all'età del minore, sostegno nella ricerca di attività sportive e ricreative adeguate e conoscenza del territorio.
- **area dello sviluppo emotivo:** sostegno nell'elaborazione dei vissuti familiari, sostegno nella relazione con i genitori e nell'accettazione delle regole legate alla vita familiare. Sostegno nella rielaborazione dei vissuti legati al rapporto con i pari e consapevolezza delle dinamiche gruppali.
- **area occupazionale:** ove necessario sostegno nello svolgimento dei compiti scolastici, sostegno nella gestione dei propri spazi all'interno dell'abitazione.

56

Il lavoro con la famiglia è finalizzato in una prima fase alla **condivisione e accettazione del progetto educativo individualizzato** e in seconda battuta al sostegno delle capacità genitoriali attraverso l'ascolto dei vissuti e delle problematiche rilevate dai genitori e l'accompagnamento nel trovare nuove strategie d'azione educativa da sperimentare in famiglia. Il lavoro con la rete istituzionale e non si basa sulla stretta collaborazione fra educatori e servizi sociali mirato alla creazione e al mantenimento della collaborazione.

INTERVENTI ULTERIORI

- Interventi di educazione alla cura del sé, alla salute ed a stili di vita sani rivolti sia ai minori sia ai genitori;
- interventi mirati alla formazione e alla sensibilizzazione sui new media a favore dei minori e delle loro famiglie, mostrando potenziali e pericoli della rete;
- disponibilità all'occorrenza di almeno un operatore che conosce le lingue straniere maggiormente utilizzate tra gli immigrati presenti sul territorio provinciale e/o di un mediatore linguistico/culturale;
- attività educative rivolta ai gruppi di utenti nei vari contesti di vita;
- attività di ascolto, orientamento e sostegno nell'accesso ai servizi esterni rivolte al minore e alle figure di riferimento del minore (genitori, affidatari, etc.) in collaborazione con gli Enti locali. Per i minori e/o neo-maggiorenni (tra i 14-24 anni) tali attività sono rivolte direttamente all'interessato;

57

- attività, anche di gruppo, tra gli utenti allo scopo di rafforzare il senso di responsabilità e di solidarietà;
- attività strutturate e continuative all'anno in favore dei minori tra quelle sportive, o artistiche, o culturali o ricreative, anche in forma laboratoriale, tra cui il singolo utente può scegliere tenendo conto delle attitudini e preferenze personali, organizzate in collaborazione con terzi;
- almeno un'iniziativa all'anno volta a sviluppare il senso civico e di cittadinanza attiva;
- forme di sostegno e accompagnamento per la ricerca occupazionale a favore dei ragazzi con almeno 16 anni e per la ricerca lavorativa e abitativa a favore di ragazzi neo-maggiorenni.

MODALITÀ DI ACCESSO DEGLI UTENTI

L'accesso è su invio, vi possono accedere solo le persone inviate dai **Servizi Sociali territoriali** che accolgono la domanda di attivazione del servizio da parte dei genitori del minore.

GIORNI, ORARI E PERIODI DI APERTURA, DURATA DELL'ACCOGLIENZA

Il servizio è attivabile dal lunedì al sabato, solitamente in orario pomeridiano, ad esclusione dei periodi di vacanza scolastica. La durata dell'intervento viene definita in base ai bisogni individuali e rivalutata ogni 6 mesi.

58

DOVE (LOCALIZZAZIONE)

Gli interventi di educativa a domicilio per minori sono svolti nei **territori delle Giudicarie, a Trento e a Rovereto**, presso le abitazioni delle famiglie dei minori seguiti e/o presso altre sedi dislocate sul territorio significative per l'inserimento del minore nel contesto di vita.

FIGURE PROFESSIONALI

Per gli interventi di educativa a domicilio sono presenti le seguenti figure professionali:

- educatori con diploma di laurea di educatore professionale socio-sanitario, diploma di laurea di educatore professionale socio-pedagogico o qualifica di educatore professionale di cui alla legge 29 dicembre 2017 n. 205, commi 594-600. Operatori con laurea in ambito di servizio sociale;
- figure professionali con laurea in ambito pedagogico per la consulenza metodologica settimanale;
- figure professionali con laurea in ambito psicologico per la supervisione dei casi bimensile.



59

**QUALITÀ DEL SERVIZIO INTERVENTI EDUCATIVI
DOMICILIARI PER MINORI**

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD DI QUALITÀ
Tempi di erogazione	Garanzia dei servizi essenziali	Il servizio è garantito almeno 6 giorni su 7
	Tempo di risposta per l'accesso al servizio	Massimo 15 giorni
	Tempo di risposta di reclami formali di cittadini/utenti	Massimo 10 giorni
Competenze delle figure professionali	Coordinatore possesso delle qualifiche/titoli di studio idonei	Il 100% dei coordinatori
	Educatori e/o operatori sociali e/o operatori tecnici con le qualifiche idonee	Almeno l'80% del personale coinvolto
Modalità di erogazione del servizio	Disponibilità del Progetto educativo individualizzato	Un P.E.I. per ogni utente accolto

60

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD DI QUALITÀ
Presidio degli operatori	Rapporto educatori-operatori/utenti	un operatore-educatore per ogni utente
Partecipazione degli utenti	Colloqui orientati alla costruzione del PEI	Almeno 2 colloqui per utente
	Sottoscrizione del PEI partecipato	Il 100% di sottoscrizione del PEI da parte dell'utente
	Accessibilità web del questionario di gradimento per gli utenti	Sito web aperto e funzionante
	Consegna questionario di gradimento per gli utenti	Compilazione e riconsegna di almeno il 50% dei questionari consegnati

MODALITÀ E TEMPI DI MONITORAGGIO

Soggetto Referente del monitoraggio del servizio: i coordinatori Martina Alessandrini, Virginia Alma Bertelli, Umberto Schettino, Fatma Cekrezi.

La scheda è monitorata almeno una volta l'anno, e in ogni caso, quando necessario.

AGGIORNAMENTO

La scheda del servizio è aggiornata al 30.06.2023.

6 1

AREA EVOLUTIVA E GENITORIALITÀ - AMBITO DOMICILIARE E DI CONTESTO

SPAZIO NEUTRO

DESCRIZIONE BREVE

Lo spazio neutro è un servizio che si svolge in un luogo neutro e allo stesso tempo protetto che assicura l'esercizio del diritto di visita e di relazione tra i minori e i propri familiari.

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Lo Spazio Neutro si propone come un **contenitore qualificato alla gestione dei rapporti tra bambini e genitori nelle situazioni di disagio, un luogo terzo, uno spazio e un tempo intermedi, lontani dal quotidiano.**

La valenza è duplice. Da un lato le visite, alla presenza di una terza persona, tutelano il diritto del minore a non smarrire la continuità della propria storia, della propria identità e della propria appartenenza familiare, anche nei casi segnati dalla forte conflittualità o in quelli per cui è previsto un cambio di vita radicale (si pensi all'affidamento familiare). Dall'altro permettono a ciascun genitore di assicurare la regolarità e la continuità del rapporto con i figli, rafforzandone la capacità di lettura dei bisogni e recuperando le competenze genitoriali. Le visite protette, inoltre, permettono di raccogliere attraverso osservazione diretta, comportamenti, atteggiamenti e peculiarità della modalità della relazione tra genitori e figli, l'analisi dei quali contribuisce alla costruzione di un quadro conoscitivo per quanto possibile analitico ed esauriente su cui elaborare un progetto "ad hoc" per il rafforzamento della relazione.

62

Nello specifico gli obiettivi dello Spazio Neutro sono:

- osservare la relazione genitori/figlio o con altri familiari;
- mantenere o ristabilire la relazione con 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, aiutandolo progressivamente ad aumentare la propria capacità genitoriale;
- favorire il ricostruirsi del senso di responsabilità genitoriale.

DESCRIZIONE DEL BISOGNO AL QUALE INTENDE RISPONDERE

Lo Spazio Neutro risponde al **bisogno di garantire un contesto vigilato** per l'esercizio del diritto di visita del minore ai propri genitori e familiari e mantenere così i rapporti.

METODOLOGIA DI LAVORO

L'attivazione dell'intervento di Spazio Neutro rientra nella progettualità complessiva del Servizio sociale sulla base di una valutazione professionale specifica o in esecuzione di un mandato del Tribunale per i Minorenni o del Tribunale Ordinario.

63

Il Servizio di Spazio Neutro offre uno **spazio di incontro tra la figura genitoriale non affidataria e i minori alla presenza di un operatore specificatamente formato**. Il bambino incontra i genitori alla presenza di una persona disponibile e non giudicante in un luogo protetto.

In questo delicato compito **l'operatore mantiene un atteggiamento di osservazione partecipe**; non interferisce nel rapporto con proprie iniziative ma favorisce lo scambio tra genitore e figlio rendendo comprensibile lo stato d'animo e le comunicazioni del bambino che avvengono più su un piano comportamentale che verbale.

Gli incontri si svolgono in un luogo predisposto e dedicato a questo tipo di intervento, pensato in modo da ricordare un ambiente familiare ed accogliente.

Le osservazioni realizzate dall'educatore referente della gestione dello Spazio Neutro vengono organizzate sistematicamente in una **relazione scritta, che può diventare parte integrante della valutazione e delle decisioni che verranno prese dagli operatori sociali e della giustizia**. Nella misura in cui offrono indicazioni concrete sulla realtà delle dinamiche interpersonali tra adulti e tra minore ed adulti, tali osservazioni permettono di elaborare un progetto "ad hoc", avente lo scopo di supportare il genitore affinché giunga ad instaurare o a ricostruire una relazione positiva con il proprio figlio.

Per una buona riuscita dell'intervento di Spazio Neutro è necessario che ci sia una comunicazione frequente, in primo luogo con l'Assistente Sociale referente sul caso e poi tra tutti i soggetti coinvolti a vario titolo nel progetto sul minore.

64

DESTINATARI

I destinatari sono i **nuclei familiari con problematiche e conflittualità** che precludono la possibilità di mantenere relazioni stabili, costanti e serene con i figli minori.

ATTIVITÀ INERENTI IL SERVIZIO

Gli incontri siano essi protetti che vigilati o a distanza (per particolari situazioni), saranno preceduti da un quarto d'ora in cui l'educatore riceve all'interno di un luogo accogliente il minore che viene accompagnato dal genitore affidatario, nel primo quarto d'ora il minore è solo con l'educatore che è disponibile ad accogliere lo stato d'animo del/la minore e immaginare con lui cosa si possa fare durante l'appuntamento con il genitore incontrante. Allo stesso modo il quarto d'ora precedente potrà essere svolto con il genitore incontrante e con le stesse finalità.

In linea generale la scelta della persona a cui dedicare il quarto d'ora iniziale potrà variare a seconda delle caratteristiche della situazione.

Successivamente inizia la visita nella quale **l'educatore ha il compito di osservare e monitorare la relazione tra minore e genitore, di intervenire in caso di disagio da parte del minore o in sostegno al genitore per facilitare la relazione di quest'ultimo con il figlio.**

Il genitore non può rimanere da solo (andare in bagno, andare nell'altra stanza, sul terrazzo) con il minore e una volta terminato il tempo della visita ci si deve salutare all'interno dello Spazio Neutro.

65

È compito e responsabilità dell'educatore decidere l'interruzione dell'incontro in caso di gravi motivi.

Un quarto d'ora prima della conclusione dell'intervento il genitore saluta il figlio. Al termine dell'incontro è previsto un quarto d'ora conclusivo con le medesime finalità del precedente: ascoltare, comprendere lo stato d'animo della persona interessata e procedere con la rielaborazione dell'incontro appena svolto.

MODALITÀ DI ACCESSO DEGLI UTENTI

L'accesso è **su invio da parte dei Servizi sociali territoriali** sulla base di un provvedimento del Tribunale per i Minorenni o del Tribunale Ordinario.

GIORNI, ORARI E PERIODI DI APERTURA, DURATA DELL'ACCOGLIENZA

Lo Spazio Neutro può avere **cadenza settimanale, quindicinale o mensile** in relazione alle indicazioni del giudice o dell'assistente sociale di riferimento per una **durata massima di 2.5 ore**.

DOVE (LOCALIZZAZIONE)

L'Ente è accreditato per l'esercizio dell'attività di Spazio Neutro sull'intero territorio provinciale.

66

FIGURE PROFESSIONALI

Per gli interventi di Spazio Neutro sono presenti le seguenti figure professionali:

- **coordinatore** con diploma di laurea almeno triennale in ambito psico/ socio/ pedagogico/ educativo con esperienza di almeno 12 mesi nei servizi socio-assistenziali o socio educativi o socio-sanitari;
- **educatori** con diploma di laurea di educatore professionale socio-sanitario, diploma di laurea di educatore professionale socio-pedagogico o qualifica di educatore professionale di cui alla legge 29 dicembre 2017 n. 205, commi 594-600;
- **figure professionali con laurea** in ambito pedagogico per la consulenza metodologica.

QUALITÀ

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD DI QUALITÀ
Tempi di erogazione	Garanzia dei servizi essenziali	Il servizio è garantito almeno 6 giorni su 7
	Tempo di risposta per l'accesso al servizio	Massimo 15 giorni
	Tempo di risposta di reclami formali di cittadini/utenti	Massimo 10 giorni

67

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD DI QUALITÀ
Competenze delle figure professionali	Coordinatore possesso delle qualifiche/titoli di studio idonei	Il 100% dei coordinatori
	Educatori e/o operatori sociali e/o operatori tecnici con le qualifiche idonee	Almeno l'80% del personale coinvolto
Modalità di erogazione del servizio	Disponibilità del Progetto educativo individualizzato	Sulla base del progetto quadro si definisce il progetto educativo individualizzato
Presidio degli operatori	Rapporto educatori-operatori/utenti	N. 1 educatore per nucleo familiare

MODALITÀ E TEMPI DI MONITORAGGIO

Il monitoraggio della presente scheda è a cura del coordinatore del servizio.

Avviene in Equipe almeno una volta l'anno e, in ogni caso, quando è necessario adeguare la presente scheda.

- Soggetto Referente del monitoraggio del presente servizio Spazio Neutro nell'ambito del territorio della Valle d'Adige: la coordinatrice Sandra Beltramolli.

68

- Soggetto Referente del monitoraggio del presente servizio Spazio Neutro nell'ambito del territorio di Rovereto: la coordinatrice Martina Alessandrini.
- Soggetto Referente del monitoraggio del presente servizio Spazio Neutro nell'ambito del territorio della Valle del Chiese: il coordinatore Umberto Schettino.

AGGIORNAMENTO

La scheda del servizio è aggiornata al 30.06.2023.



AREA EVOLUTIVA E GENITORIALITÀ - AMBITO DOMICILIARE E DI CONTESTO

PROGETTO DI SUPPORTO ALL'EQUIPE DI AFFIDAMENTO FAMILIARE - EMAMEF

DESCRIZIONE BREVE

Attraverso il progetto di supporto all'affidamento familiare EMAMEF, Comunità Murialdo intende affiancare ai percorsi di affido coordinati e gestiti da EMAMEF (Politiche sociali PAT) interventi specifici ed efficaci, che mirino a dare **qualità relazionale e benessere** a tutti gli attori coinvolti nell'affido (affidatari, genitori biologici, bambini e ragazzi in affido e figli naturali, professionisti).

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

La Comunità Murialdo, tramite il progetto di supporto all'equipe di affidamento familiare Emamef, mette a disposizione **6 profili per attività psico-socio-educativa, 1 psicologo clinico in qualità di supervisore, 1 coordinatore di progetto ed opera nelle seguenti aree d'intervento:**

- lavoro di sinergia tra EMAMEF e l'equipe psico-socio-educativa Murialdo, a garanzia della completezza di sguardi su ogni situazione di affido;
- coordinamento dell'equipe psico-socio-educativa a garanzia di interventi integrati;
- facilitazione dei rapporti tra servizi e famiglie attraverso incontri di rete per il monitoraggio e l'aggiornamento costante dei processi e dello stato di benessere delle persone (minori e adulti);

70

- supporto ai percorsi di affidamento attraverso i percorsi di gruppo rivolti agli adulti e a bambini e adolescenti;
- percorsi di affiancamento ad hoc per genitore/i biologico/i e affidatari nella comprensione dei rapporti intra-familiari attraverso un accompagnamento che preveda anche interventi di home visiting;
- attivazione di strumenti narrativi e relazionali che promuovano la continuità degli affetti e la memoria biografica del minore;
- supervisione metodologica costante e continuativa a equipe EMAMeF e Murialdo sulle situazioni ad alta complessità e sulle dinamiche di integrazione dell'intervento;
- formazione congiunta a tutta l'equipe multidisciplinare (EMAMeF, Murialdo, Azienda Sanitaria);
- momenti specifici di formazione rivolti ad alcune figure professionali;
- supporto al nucleo biologico nelle fasi di riunificazione/rientro familiare, inteso come valorizzazione e potenziamento delle diverse possibilità di interazione fra minore e famiglia naturale; obiettivo è stabilire un positivo ed equilibrato rapporto tra famiglia e minore;
- accompagnamento delle famiglie naturali a so-stare nella rete di servizi in tutte le fasi dell'affido, favorendo interventi consensuali. Particolare attenzione viene data all'inizio del percorso di affidamento, quando con la famiglia naturale si costruiscono prassi di rielaborazione del vissuto e della situazione e si pongono le basi per un lavoro maggiormente integrato;
- proposte formative e informative per avvicinare e formare le famiglie all'affidamento familiare.

DESCRIZIONE DEL BISOGNO AL QUALE INTENDE RISPONDERE

Comunità Murialdo, nel progetto di supporto all'equipe di affidamento familiare Emamef, attraverso un'equipe psico-socio-educativa interamente dedicata a tale progettualità, supporterà EMAMeF nella realizzazione di quanto indicato nelle linee guida provinciali (Provincia Autonoma di Trento 2011) contribuendo a dare risposte articolate ai seguenti bisogni e obiettivi:

- garantire al minore la realizzazione di un percorso per l'affidamento familiare che assicuri **unitarietà di intervento e competenze specialistiche adeguate**;
- garantire ai percorsi di affidamento una **regia specializzata e stabile** che, a partire dalla storia del minore, della famiglia d'origine e della famiglia affidataria, verifichi il percorso e accompagni l'affido, consentendo ai minori di poter stare in una doppia appartenenza familiare;
- curare la **rete professionale e il capitale sociale coinvolto nel progetto**;
- **riconoscere e valorizzare l'importante ruolo esercitato dalle reti familiari** allo scopo di realizzare appieno l'obiettivo dell'affidamento familiare, compreso il rientro nel proprio nucleo familiare ove possibile.



METODOLOGIA DI LAVORO

Il quadro teorico e metodologico di Comunità Murialdo per l'intervento di accompagnamento pedagogico educativo rivolto ai minori e al sostegno della genitorialità nelle famiglie, fa riferimento ai seguenti principi:

- **centralità della persona nel suo contesto di sviluppo** (relazioni e sistemi familiari), ossia mettere al centro il bambino e il suo miglior interesse, facendo attenzione a cogliere pensieri, vissuti, emozioni proprie e delle persone con cui interagisce, facilitandolo a riconoscerli ed esprimerli in prima persona. I problemi che evidenzia un bambino si manifestano nello spazio interattivo definito dall'insieme della relazione genitore-figlio con l'entourage familiare complessivo, di cui riflettono l'eventuale disfunzionamento.
- **coinvolgimento della famiglia del minore nel suo percorso di crescita**, ossia porre un'attenzione particolare agli individui che circondano il bambino, osservando i genitori e l'universo delle loro motivazioni, la relazione di coppia, ove esistente, la dimensione familiare e quella genitoriale.
- **sperimentazione di legami generativi che possano contribuire alla buona realizzazione di un affidamento familiare**, nell'ottica della costruzione di una rete attorno al bambino di cogenitori (naturali, affidatari, e altre risorse della rete), capaci di assicurargli un accudimento ed una protezione sicura, costante ed adeguata. L'approccio esplicitato è quello del metodo della resiliencematrix, che, scalzando la visione mitica del buon genitore, riconosce "nella vulnerabilità della famiglia un insieme di fattori, contestuali e personali, che potenzialmente possono caratterizzare la vita di ogni famiglia.

73

- Ciò che porta al “dis-funzionamento” di queste famiglie non sono tanto le caratteristiche personali e ambientali loro proprie, quanto piuttosto la difficoltà nel reperire e utilizzare risorse atte a riorganizzare in modo positivo il proprio vissuto, a fronte di situazioni difficili, oltre che la rappresentazione che di esse il contesto sociale contribuisce a creare” (Serbati, Milani 2013; pag. 74). L'educatore e il pedagogo si configurano pertanto come tutori di resilienza, che possono accompagnare nella ricerca di buone mosse nella partita giocata dalle famiglie vulnerabili (Lecomte 2005);
- **implementazione di una visione sistemica dell'intervento**, che si traduce nella possibilità di definire un'azione (obiettivi a breve e lungo termine) che si articoli e fondi in un Progetto Educativo Affidamento Familiare - PEAFF, che focalizza l'attenzione progettuale sulle interazioni tra gli affidatari/genitori naturali e il minore, nel contesto della rete e con tutti gli attori coinvolti, con obiettivi e strumenti orientati al benessere degli attori familiari in gioco, in un setting che coniuga competenze e sensibilità professionali all'ascolto, nella chiarezza dei ruoli, anche attraverso la promozione di un corretto uso dei termini che caratterizzano la paternità e la maternità alla presenza dei minori nel contesto dell'affidamento familiare;
- **costruzione di "spazi narrativi efficaci, intensi, pedagogicamente memorabili**, all'insegna del piacere di lavorare insieme. Dove si desidera tornare anche dopo con il ricordo” (Demetrio 2011; pag.16).

74

- **attenzione alla dimensione sociale e grupppale dell'affido.** La proposta dei progetti di supporto all'affidamento familiare, considera il gruppo dei pari (genitori affidatari e biologici, bambini/ragazzi in affido e fratelli/sorelle affidatari/e) una risorsa importante per i singoli percorsi di affidamento. Il contesto grupppale contiene, permette un confronto, arricchisce in maniera reciproca anche dove le dinamiche di gruppo sono complesse e difficili per i diversi vissuti dei bambini e perché nel gruppo le loro storie si incontrano. Il vantaggio del lavoro in gruppo è riscontrabile anche nel fatto che le persone non sono costrette ad un'osservazione introspettiva, ma all'interno dello spazio intersoggettivo possono parlare (con diversi linguaggi) delle emozioni, delle paure dei conflitti in un modo percepito come meno pericoloso che nel rapporto uno a uno e al tempo stesso si possono osservare i cambiamenti nel tempo, le reazioni degli altri per arrivare a porsi degli interrogativi su di sé e sulla propria famiglia attraverso la funzione così detta del rispecchiamento (Marzotto 2015; Mortari 2009; Winnicott 2005; Siegel 1999; Stern 1997).

DESTINATARI

Sono destinatari degli interventi sopradescritti tutti gli attori coinvolti nell'affido (affidatari, genitori biologici, bambini e ragazzi in affido e figli naturali) nonché l'equipe di affidamento familiare che viene integrata e supportata tramite l'attività di formazione e supervisione.

75

ATTIVITÀ/ INTERVENTI INERENTI IL SERVIZIO

Le attività gestite dall'equipe psico-socio-educativa di Comunità Murialdo nel progetto di supporto all'equipe di affidamento familiare Emamef si articolano in:

- accompagnamento alla genitorialità affidataria;
- sostegno alla genitorialità biologica;
- approfondimento pedagogico educativo (APE);
- accompagnamento alle visite famigliari
- advocacy;
- conduzione di gruppi bambini – adolescenti - adulti;
- conduzione di gruppi di famiglie e singoli di avvicinamento all'affidamento familiare (anche in contesti decentrati da Trento);
- percorsi di approfondimento e formazione alle famiglie affidatarie o in attesa di esserlo (coppie e singoli);
- iniziative culturali e informative sul tema dell'affido;
- percorsi di gruppo con genitori biologici (anche in forma residenziale).

INTERVENTI ULTERIORI

I risultati trasversali che il progetto di supporto all'equipe multidisciplinare Emamef intende perseguire sono:

- **incremento delle famiglie che partecipano a percorsi informativi e formativi di avvicinamento all'affido;**

76

- cura e mantenimento di una **rete di soggetti formati e disponibili** ad attivarsi al fine di supportare le diverse esperienze di accoglienza. All'interno di tale rete sono da collocarsi anche le coppie o i singoli che hanno concluso l'affido;
- **attivazione e supporto delle capacità di condurre l'affido familiare** in maniera efficace e resiliente, riducendo al minimo il numero dei fallimenti;
- **alta adesione delle famiglie**, sia affidatarie che biologiche, al percorso;
- **maggior coinvolgimento delle famiglie di origine** ai percorsi di affido dei propri figli e buona partecipazione delle stesse ai gruppi genitori;
- sperimentazione di progettualità innovative a supporto dei care leavers;
- **alta soddisfazione di tutti gli stakeholders coinvolti**, da monitorare e valutare attraverso specifici **strumenti di rilevazione della qualità organizzativa e del benessere psicologico** di tutti gli attori coinvolti (rilevazioni, questionari, focus group, interviste, ecc.);
- **raggiungimento di un'alta efficienza organizzativa**, in termini di gestione integrata delle risorse, dei processi (intesi come rete di innovazioni e attività collegate tra loro) e degli obiettivi.

MODALITÀ DI ACCESSO DEGLI UTENTI

La modalità di attivazione degli interventi citati avviene esclusivamente su invio dei servizi sociali all'interno di Emamef o dei servizi sociali territoriali in accordo con Emamef, politiche sociali PAT.

GIORNI, ORARI E PERIODI DI APERTURA, DURATA DELL'ACCOGLIENZA

Gli interventi psico-socio educativi vengono svolti secondo accordi presi dai Servizi e con le famiglie in orari comodi agli utenti, contemplando la possibilità di tutte e 7 le giornate della settimana e dell'intero arco della giornata, anche in domicilio nell'intero territorio Trentino per dare la possibilità a tutte le famiglie ed i minori di essere raggiunti. Vi è **un servizio di reperibilità attivo oltre gli orari di ufficio Emamef**, per consulenza telefonica in casi di criticità ed emergenza nei percorsi di affidamento.

DOVE (LOCALIZZAZIONE)

Interventi psico-socio-educativi messi a disposizione si svolgono principalmente in sede Emamef e su richiesta nelle sedi Murialdo del Trentino Alto Adige (Villa Rizzi a Sarnonno di Trento, Centro diurno il Cortile a Rovereto); sono previsti interventi domiciliari.

FIGURE PROFESSIONALI

Come da richiesta di progetto di appalto:

- 3 figure pedagogico /educative;
- 2 consulenti psicologi psicoterapeuti esperti nella tutela minori e nella conduzione dinamiche di gruppo;
- 1 figura di coordinamento con laurea nell'ambito pedagogico educativo ed esperienza in tutela minori per il raccordo con Emamef;
- un supervisore esterno.

78

QUALITÀ DEL SERVIZIO

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD DI QUALITÀ
Tempi di erogazione	Garanzia dei servizi essenziali	Reperibilità telefonica alle famiglie affidatarie h 24 Interventi educativi 6 giorni su 7
	Tempo di risposta per l'accesso al servizio	Si concorda interventi educativi nelle equipe settimanali, quindi in 2 settimane può partire intervento
Modalità di erogazione del servizio	Progetti Educativo con relazione osservativa	Per ogni percorso di accompagnamento
Partecipazione dell'utente	Incontri preparatori	Almeno 2 incontri preparatori con l'assistente sociale Emamef, coordinatore della Comunità Murialdo e operatore Murialdo
	Incontri di verifica	Regolari incontri di verifica con il coordinatore della Comunità Murialdo

QUALITÀ DEL SERVIZIO

Soggetto referente del monitoraggio di questo Servizio è la coordinatrice Valeria Mistura.

AGGIORNAMENTO

La scheda del servizio è aggiornata al 30.06.2023

SERVIZI TERRITORIALI

CENTRO DI AGGREGAZIONE TERRITORIALE “L'ARCA” - STORO

DESCRIZIONE BREVE

Il centro di aggregazione territoriale è **un luogo di incontro e aggregazione diurno per minori e giovani e famiglie che presentano condizioni personali e socio-culturali differenti**. Ha l'obiettivo di promuovere la socializzazione, l'integrazione e la promozione dell'inclusione sociale.

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio si pone come **spazio di incontro, per minori e giovani e famiglie di un determinato territorio**. Gli **operatori svolgono un ruolo di guida e di stimolo** per l'avvicinamento alla pratica di alcune attività sportive, espressive e formative. Possono essere attivate iniziative intergenerazionali al fine di favorire l'integrazione e l'inclusione sociale. Si mira all'empowerment dei bambini/ragazzi/giovani attraverso la sperimentazione, la leadership, l'amicizia e il riconoscimento sociale utilizzando le metodologie della programmazione dal basso, della progettazione partecipata e dell'educazione tra pari al fine di consentire loro di diventare protagonisti dei propri percorsi.

80

La sfida è la promozione di attività culturali e ricreative che abbiano una finalità sociale, dove aprire **percorsi di cittadinanza attiva e di protagonismo giovanile**, dove sviluppare creatività e immaginazione verso il proprio futuro.

Il Centro di aggregazione territoriale fornisce **servizi di informazione e orientamento**, si pone come **luogo di ascolto per sostenere la crescita dei ragazzi e come luogo privilegiato di osservazione sui giovani e sulle loro relazioni**.

Il servizio opera in una prospettiva di integrazione con le proposte presenti sul territorio, contribuendo a sviluppare una rete diffusa di opportunità in relazione alle diverse fasce d'età. Il monitoraggio e la valutazione del servizio si fondano sulla raccolta di informazioni ed hanno la funzione di analizzare la realizzazione del progetto.

Questi due aspetti sono di fondamentale importanza per comprendere al meglio l'andamento del lavoro svolto.

In particolare:

- somministrazione di un questionario di gradimento / soddisfazione del servizio ai minori accolti e alle loro famiglie;
- valutazione e rielaborazione dei questionari ricevuti.



81

DESCRIZIONE DEL BISOGNO AL QUALE INTENDE RISPONDERE

La raccolta dei bisogni avviene attraverso incontri con il territorio, con le famiglie e grazie all'ascolto attivo dei ragazzi.

La progettualità intende rispondere nello specifico a:

- bisogni di inclusione sociale e desiderio di appartenenza espressa dai partecipanti con delle fragilità;
- richieste di integrazione e socializzazione di minori in situazione di svantaggio personale e /o sociale;
- bisogno di relazioni significative tra pari;
- richiesta di conoscere e comprendere le principali regole di convivenza e rispetto degli altri;
- richiesta di favorire lo sviluppo della fantasia e del pensiero creativo;
- valorizzazione e conoscenza del territorio in cui si vive;
- osservazione e individuazione di situazioni potenzialmente a rischio di disagio sociale e/o familiare.

METODOLOGIA DEL LAVORO

I centri di aggregazione territoriale fondano la propria pratica educativa su attività esperienziali differenziate, ma molto specifiche, che però sono in grado di adattarsi al gruppo di minori e giovani frequentanti il centro. **La relazione è posta al primo posto come strumento educativo tra educatori, minori e giovani** ma anche all'interno del gruppo di minori e nei confronti delle famiglie.

82

DESTINATARI

Il Centro L'Arca accoglie minori dagli 11 anni, giovani e genitori.

ATTIVITÀ/ INTERVENTI

Attività proposte:

- attività strutturate e non, di accoglienza, di incontro, di intrattenimento, di socializzazione basate sulla relazione;
- attività di sostegno all'esercizio delle autonomie personali;
- attività di supporto socio-educativo e scolastico;
- attività espressive, creative, gestuali, musicali, manuali svolte a livello di gruppo;
- attività legate allo svago e al tempo libero (escursioni, gite, soggiorni estivi, eventi comunitari, feste, giochi, tornei, etc.), compreso l'eventuale accompagnamento;
- attività fisiche e sportive non agonistiche;
- attività di informazione, orientamento e accompagnamento rispetto alle opportunità offerte dal territorio;
- attività di promozione, sensibilizzazione, formazione e volontariato, iniziative di cittadinanza attiva e digitale;
- attività di supporto alle capacità genitoriali.

INTERVENTI ULTERIORI

I centri di aggregazione collaborano con altre realtà e servizi presenti sul territorio, per proporre ai minori accolti occasioni di incontro e socializzazione con i pari. Propongono attività per sviluppare le competenze relazionali ed affettive dei minori.

83

Promuovono attività di ascolto, orientamento e sostegno nell'accesso ai servizi esterni rivolti al minore e alle figure di riferimento del minore (genitori, affidatari, etc.) in collaborazione con gli Enti locali. Per i minori e/o neo-maggiorenni (tra i 14 - 24 anni) tali attività sono rivolte direttamente all'interessato.

Attivano interventi di supporto scolastico, diretto ed indiretto, a favore dei minori anche in forma individualizzata.

Svolgono almeno un'iniziativa all'anno volta a sviluppare il senso civico e di cittadinanza attiva e una per la diffusione dell'informazione riguardante i servizi offerti.

MODALITÀ DI ACCESSO DEGLI UTENTI

Accesso diretto e/o su invio del servizio sociale territoriale.

GIORNI, ORARI E PERIODI DI APERTURA, DURATA DELL'ACCOGLIENZA

Al Centro L'Arca, il servizio varia l'apertura a seconda del periodo e delle attività proposte. Nello specifico, durante il periodo scolastico il Centro L'Arca propone indicativamente i seguenti orari:

- mercoledì 16.30-18.30
- venerdì 17.00 -19.00
- venerdì 19.00 - 21.00 (una volta al mese)

Sono previste aperture straordinarie organizzate in concomitanza con eventi specifici. Nel periodo estivo, inoltre, ci sono delle aperture calendarizzate in riferimento alle attività proposte.

84

DOVE (LOCALIZZAZIONE)

Centro L'Arca, Piazza Malfer, 44 - Casa "Paolo Fiorile" a Storo (TN).

FIGURE PROFESSIONALI

Le figure professionali presenti sono:

- manager territoriale;
- coordinatore;
- educatori;
- animatori.

È prevista la presenza temporanea di operatori tecnici con competenze specifiche individuati nel territorio di appartenenza e su percorsi tematici specifici.



85

QUALITÀ

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD DI QUALITÀ
Tempi di erogazione	Garanzia dei servizi essenziali	Il servizio è garantito almeno 2 giorni su 7
	Tempo di risposta per l'accesso al servizio	Massimo 15 giorni
	Tempo di risposta di reclami formali di cittadini/utenti	Massimo 10 giorni
Competenze delle figure professionali	Coordinatore possesso delle qualifiche/titoli di studio idonei	Il 100% dei coordinatori
	Educatori e/o operatori sociali e/o operatori tecnici con le qualifiche idonee	Almeno l'80% del personale coinvolto
Modalità di erogazione del servizio	Disponibilità del Progetto educativo individualizzato	Non è previsto il PEI

86

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD DI QUALITÀ
Presidio degli operatori	Rapporto educatori-operatori/utenti	Almeno un operatore-educatore ogni 5 utenti
Partecipazione degli utenti	Sottoscrizione del PEI partecipato	Il 100% di sottoscrizione del PEI da parte dell'utente
	Accessibilità web del questionario di gradimento per gli utenti	Sito web aperto e funzionante
	Consegna questionario di gradimento per gli utenti	Compilazione e riconsegna di almeno il 50% dei questionari consegnati

MODALITÀ E TEMPI DI MONITORAGGIO

Soggetto Referente del monitoraggio del presente servizio: il coordinatore Umberto Schettino.
La scheda è monitorata almeno una volta l'anno, e in ogni caso, quando necessario.

AGGIORNAMENTO

La scheda del servizio è aggiornata al 30.06.2023.

INTERVENTI DI ACCOMPAGNAMENTO AL LAVORO

LABORATORIO PER L'ACQUISIZIONE DEI PRE-REQUISITI LAVORATIVI "VILLA RIZZI"

DESCRIZIONE BREVE

I laboratori sono **luoghi di apprendimento**, nei quali il lavoro è lo **strumento educativo privilegiato** per far sì che le persone accolte, seguendo un progetto educativo individualizzato, acquisiscano i pre-requisiti lavorativi e attraverso essi anche una **serie di autonomie, competenze e conoscenze trasversali** fondamentali per affrontare il mondo del lavoro e la vita quotidiana.

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Servizio diurno che prevede lo svolgimento di attività lavorative, l'acquisizione di abilità pratico-manuali, il potenziamento/sviluppo di capacità e comportamenti adeguati all'assunzione di compiti e mansioni in ambiente lavorativo, con la prospettiva di un inserimento in contesti lavorativi protetti o nel mercato del lavoro. L'intervento mira al potenziamento delle dimensioni lavorative e sociali tramite lo **sviluppo di competenze trasversali, relazionali e lavorative**, anche grazie al supporto di diverse figure tecniche e professionali. È prevista l'**erogazione di un'indennità di presenza** quale strumento educativo formativo utile per potenziare la motivazione, promuovere l'autonomia della persona, favorire l'assunzione del ruolo lavorativo e riconoscere l'impegno della persona.

Nella gestione del servizio è presente una necessaria quota di autofinanziamento derivante dalle attività realizzate e dall'apporto di altre risorse.

DESCRIZIONE DEL BISOGNO AL QUALE INTENDE RISPONDERE

La socializzazione al lavoro appare come un metodo fondamentale per preparare coloro che vivono una situazione di disagio all'ingresso nel mondo del lavoro, sia esso protetto o ordinario. Tutto questo tenendo in forte considerazione la realtà attuale, in cui i ritmi frenetici e le richieste sempre più elevate non consentono alle aziende di dedicare tempo e risorse a persone che avrebbero bisogno di un affiancamento e di una relazione quasi familiare.

I bisogni dei ragazzi accolti riguardano prevalentemente **disagi comportamentali, intellettivi, psicologici, familiari e sociali.**

Inoltre, ricorrono difficoltà ad integrarsi positivamente nell'ambiente di vita quotidiana e nel realizzare percorsi di autonomia personale. Il centro si rivolge anche a ragazzi con **disagio psichico, ritardo cognitivo, ragazzi stranieri con difficoltà di inserimento sociale, principalmente minori stranieri non accompagnati e adulti richiedenti asilo, ragazzi frequentanti la scuola per progetti formativi o in dispersione scolastica e talvolta persone provenienti dal circuito giudiziario.**

Tali tipologie di bisogno possono comportare, a volte, una difficoltà nel fruire degli ordinari canali di accesso al lavoro o nell'utilizzare i normali interventi socio-assistenziali.

89

METODOLOGIA DI LAVORO

La socializzazione al lavoro è uno strumento ed è un processo ampio, che coinvolge completamente l'esperienza della persona. Attraverso tale strumento, **l'équipe educativa focalizza il proprio lavoro sullo sviluppo e sul potenziamento di quelli che vengono chiamati prerequisiti lavorativi**, ma che sono aspetti trasversali ad ogni ambito della vita di una persona. Il progetto ha l'obiettivo prioritario di creare **percorsi il più possibile individualizzati e aderenti ai bisogni diversificati dei giovani** che frequentano Villa Rizzi. La differenziazione tra i tre ambiti denominati START, PROGRESS, WORK si propone di costruire un percorso di avvicinamento al mondo del lavoro che dall'acquisizione di competenze trasversali possa permettere un graduale avvicinamento al mondo del lavoro tramite l'attivazione di alcune borse lavoro.

DESTINATARI

Il laboratorio si rivolge prevalentemente a giovani, di ambo i sessi, con età di accesso, di norma, a partire dai 16 anni di età.

ATTIVITÀ/ INTERVENTI

- Erbe officinali e piante orticole: l'attività principale del Laboratorio è inerente alla coltivazione, raccolta, essiccazione, defogliazione, trasformazione, confezionamento e vendita di erbe officinali.
- Laboratorio di trasformazione in cui si trasformano erbe e ortaggi in trasformati alimentari.
- Pulizie della cucina e degli spazi comuni, nonché dei laboratori alimentari secondo le regole dell'HACCP.
- Cucina, quindi preparazione del pranzo.

INTERVENTI ULTERIORI

Attenzione alla persona in quanto tale, non solo interventi inerenti quindi alla sfera lavorativa ma anche a quella personale. Si sviluppa un progetto educativo che comprenda **obiettivi legati alla crescita della persona e allo sviluppo di abilità trasversali e fondamentali** per aiutare la persona a vivere appieno i diversi ambiti della vita.

MODALITÀ DI ACCESSO DEGLI UTENTI

Le richieste d'inserimento, generalmente, provengono dal **Servizio Sociale Territoriale**. Per il Comune di Trento, l'interessato si presenta in Commissione laboratori, che ha il compito di indirizzare le varie richieste di inserimento tra i laboratori del territorio. Vengono raccolte in prima battuta dalla Coordinatrice educativa e successivamente presentate in équipe. Prima di accogliere una richiesta viene effettuata una riflessione che tiene conto di alcuni elementi: numero di ragazzi accolti, tipologia dei bisogni già presenti e quelli del ragazzo presentato, al fine di mantenere l'equilibrio esistente all'interno del gruppo in generale. Per ogni persona accolta si stabilisce **un piano di frequenza tenendo in considerazione il bisogno, il numero di frequenze giornaliere, eventuali impegni esterni del ragazzo**.

91

GIORNI, ORARI E PERIODI DI APERTURA, DURATA DELL'ACCOGLIENZA

Il Laboratorio per l'acquisizione dei pre-requisiti lavorativi è aperto dal lunedì al venerdì per tutto l'anno, salvo la chiusura in occasione delle festività natalizie, dalle 8.15 alle 16.15.

Il Centro è operativo anche in alcune giornate festive nel corso dell'anno, per rendere possibile la partecipazione dei ragazzi a fiere, eventi e mercati in cui si vendono i prodotti realizzati.

I tempi di permanenza variano in relazione alle potenzialità e risorse di ogni persona accolta, ma di norma non superano i 36 mesi, fatta salva la possibilità di deroga a tale termine massimo, in considerazione di specifiche esigenze e sempre sulla base di quanto previsto nel progetto personalizzato. La durata dell'accoglienza viene rivalutata almeno ogni 12 mesi.

DOVE (LOCALIZZAZIONE)

Il Laboratorio è situato a Sardagna (Trento), via alla Césa Vècia 13, in un luogo tranquillo, immerso nel verde, protetto e lontano dalla confusione della città. L'abitato di Sardagna si può raggiungere comodamente con la funivia o con la corriera di linea.

FIGURE PROFESSIONALI

In tale particolare contesto sono state individuate **due figure di coordinamento, una relativa alla parte commerciale ed una a quella educativa**. Il coordinatore della parte produttiva è anche operatore tecnico. L'equipe è composta inoltre da **educatori e operatori sociali**, i quali lavorano in prima persona con i giovani accolti affiancandoli nei loro progetti educativi. Gestiscono, inoltre, l'attività delle erbe officinali, del laboratorio di trasformazione, delle pulizie nelle varie fasi che ognuna di esse prevede.

92

QUALITÀ

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD DI QUALITÀ
Tempi di erogazione	Garanzia dei servizi essenziali	Il servizio è garantito almeno 5 giorni su 7
	Tempo di risposta per l'accesso al servizio	Massimo 15 giorni
	Tempo di risposta di reclami formali di cittadini/utenti	Massimo 10 giorni
Competenze delle figure professionali	Coordinatore possesso delle qualifiche/titoli di studio idonei	Il 100% dei coordinatori
	Educatori e/o operatori sociali e/o operatori tecnici con le qualifiche idonee	Almeno l'80% del personale coinvolto
Modalità di erogazione del servizio	Disponibilità del Progetto educativo individualizzato	Un P.I.L. per ogni utente accolto

93

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD DI QUALITÀ
Presidio degli operatori	Rapporto educatori-operatori/utenti	Un operatore-educatore ogni 3 utenti
	Colloqui orientati alla costruzione del PEI	Almeno 2 colloqui per utente
Partecipazione degli utenti	Sottoscrizione del PEI partecipato	Il 100% di sottoscrizione del PEI da parte dell'utente
	Accessibilità web del questionario di gradimento per gli utenti	Sito web aperto e funzionante
	Consegna questionario di gradimento per gli utenti	Compilazione e riconsegna di almeno il 50% dei questionari consegnati

MODALITÀ E TEMPI DI MONITORAGGIO

L'attività viene monitorata mensilmente dal Comune attraverso l'invio delle presenze degli utenti presi in carico.

Vi è un costante confronto con la Direzione e il Consiglio di Direzione, con i quali si condivide il progetto per l'anno in corso e si tiene monitorato a cadenza periodica.

94

La garanzia di un pensiero comune, di una presa in carico condivisa e di un confronto costante tra gli educatori dell'équipe è assicurata dalla riunione settimanale di équipe gestita dai coordinatori. Periodicamente si effettuano momenti di supervisione condotti da un professionista esterno. I percorsi di formazione e aggiornamento sono pianificati in base ai bisogni del personale ed in funzione degli obiettivi e delle esigenze del servizio. La formazione è documentata.

Soggetto Referente del monitoraggio del presente servizio: i coordinatori Laura Orepuller, Corrado Ferrari.

AGGIORNAMENTO

La scheda del servizio è aggiornata al 30.06.2023.



ALTRI SERVIZI E PROGETTI

ALUNNI AL CENTRO

DESCRIZIONE BREVE

Il progetto prevede uno **spazio di sostegno compiti per i bambini della scuola elementare**. È rivolto in particolare alle famiglie migranti, per sostenerle nel supporto ai compiti dei loro figli.

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il progetto propone uno **spazio di supporto e di sostegno per lo svolgimento dei compiti scolastici rivolto agli alunni della scuola elementare dell'Istituto Comprensivo Riva 1 e di Riva 2**, in particolare rivolto ai figli di famiglie emigranti ma anche a quelle autoctone. La proposta si sviluppa il sabato mattina per due gruppi distinti di alunni che vengono supportati da giovani collaboratori nello svolgimento dei compiti scolastici settimanali. Vi è inoltre uno **spazio dedicato alla socializzazione, attraverso attività ludico- espressive**.

Gli alunni accedono al servizio liberamente oppure su invito degli insegnanti. L'attività viene svolta presso la biblioteca interna alla scuola secondaria D. Chiesa di Riva del Grada, concessa a titolo gratuito.



DESCRIZIONE DEL BISOGNO AL QUALE INTENDE RISPONDERE

Il progetto nasce per dare risposta al **bisogno di sostegno all'apprendimento scolastico** da parte di alunni che sono in difficoltà nell'eseguire i compiti a casa anche in relazione alle possibili difficoltà da parte dei genitori. Il bisogno si riscontra per lo più a partire dalla terza elementare quando l'apprendimento delle materie avviene anche tramite lo studio orale.

Altro bisogno a cui il progetto intende rispondere è quello della **socializzazione tra ragazzi o di maggiore integrazione da parte dei giovani di origine straniera**.

Altro bisogno che abbiamo intercettato è quello di sollevare la famiglia dall'incombenza dello svolgimento dei compiti nei fine settimana che a volte è motivo di conflittualità familiare.

METODOLOGIA DI LAVORO

Dopo la raccolta delle iscrizioni si organizza un incontro di coordinamento con le insegnanti e con gli alunni per condividere la metodologia di lavoro. I ragazzi vengono suddivisi in piccoli gruppi per classe di appartenenza o per materia tenendo conto sia delle presenze che dei bisogni. Gli alunni possono svolgere i compiti supportati dalla presenza dei collaboratori che lavorano rafforzando il più possibile il metodo di studio. Nel gruppo si cerca di sviluppare la **metodologia del cooperative learning**, facendo in modo che gli alunni possano aiutarsi reciprocamente in base alle competenze acquisite. Per favorire la socializzazione si propongono dei giochi cooperativi e di conoscenza.

DESTINATARI

Alunni dalla terza alla quinta della scuola primaria di primo grado degli Istituti comprensivi di Riva 1 e di Riva 2, specie per coloro che evidenziano criticità di apprendimento e nel metodo di studio.

ATTIVITÀ/ INTERVENTI

- Spazio per lo svolgimento dei compiti scolastici;
- Spazio di socializzazione e interazione tra coetanei.

MODALITÀ DI ACCESSO DEGLI UTENTI

Accesso diretto tramite una iscrizione libera tramite modulo e versamento di una quota di compartecipazione.



GIORNI, ORARI E PERIODI DI APERTURA, DURATA DELL'ACCOGLIENZA

Durante l'anno scolastico il sabato mattina dalle 9.00 alle 12.00.

DOVE (LOCALIZZAZIONE)

Presso la sala della biblioteca della scuola D. Chiesa di Riva del Garda.

FIGURE PROFESSIONALI

Animatori e/o educatori con contratto a chiamata/intermittenti.



99

QUALITÀ

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD DI QUALITÀ
Tempi di erogazione	Garanzia dei servizi essenziali	Il servizio è garantito 1 giorno alla settimana
	Tempo di risposta per l'accesso al servizio	Massimo 7 giorni
	Tempo di risposta di reclami formali di cittadini/utenti	Massimo 10 giorni
Competenze delle figure professionali	Coordinatore possesso delle qualifiche/titoli di studio idonei	Il 100% dei coordinatori
	Educatori e/o operatori sociali e/o operatori tecnici con le qualifiche idonee	Almeno l'80% del personale coinvolto
Modalità di erogazione del servizio	Disponibilità del Progetto educativo individualizzato	Non è previsto il PEI

100

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD DI QUALITÀ
Presidio degli operatori	Rapporto educatori-operatori/utenti	Almeno un operatore-educatore ogni 5 utenti
Partecipazione degli utenti	Accessibilità web del questionario di gradimento per gli utenti	Sito web aperto e funzionante
	Consegna questionario di gradimento per gli utenti	Compilazione e riconsegna di almeno il 50% dei questionari consegnati

MODALITÀ E TEMPI DI MONITORAGGIO

La modalità e i tempi del monitoraggio avvengono tramite la rilevazione dei dati e degli esiti a metà anno scolastico e a fine anno scolastico con un incontro di verifica tra operatori e docenti.

Soggetto Referente del monitoraggio del presente servizio: il coordinatore Umberto Schettino.

AGGIORNAMENTO

La scheda del servizio è aggiornata al 30.06.2023.

ALTRI SERVIZI E PROGETTI

COMPITI IN ALLEGRIA

DESCRIZIONE BREVE

Il progetto prevede uno spazio di sostegno compiti per gli **alunni della scuola primaria e della scuola secondaria di primo grado per le famiglie residenti nel comune di Storo** che ha attivato e finanziato il progetto.

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il progetto propone uno spazio di supporto e di sostegno per lo svolgimento dei compiti scolastici **rivolto alle famiglie residenti nel comune di Storo** di alunni della **scuola primaria e della scuola secondaria di primo grado**. La proposta si sviluppa al sabato mattina per i due gruppi distinti di alunni che vengono supportati da giovani collaboratori nello svolgimento dei compiti scolastici settimanali.

Gli alunni accedono liberamente al servizio anche su invito da parte degli insegnanti per coloro che ritengono importante la frequentazione al progetto. L'attività viene svolta presso i locali al piano terra del municipio di Storo concesso a titolo gratuito.



102

DESCRIZIONE DEL BISOGNO AL QUALE INTENDE RISPONDERE

Il progetto nasce per dare **risposta al bisogno di sostegno all'apprendimento scolastico** da parte di alunni che sono in difficoltà nell'eseguire i compiti a casa anche in relazione alle possibili difficoltà presenti in famiglia.

Altro bisogno a cui il progetto intende rispondere è quello di poter **socializzare e relazionarsi tra ragazzi anche di origine straniera** per potersi conoscere maggiormente reciprocamente.

Il terzo bisogno che abbiamo intercettato è quello di **sollevare la famiglia dall'incombenza dello svolgimento dei compiti nei fine settimana** che a volte è motivo di conflittualità familiare.

METODOLOGIA DI LAVORO

A inizio anno scolastico si organizza un incontro rivolto ai genitori che sono interessati alla proposta per illustrare loro l'iniziativa.

In base alle iscrizioni raccolte e ai bisogni, i giovani vengono suddivisi in piccoli gruppi per classe di appartenenza o per materia. Gli alunni possono svolgere i compiti con il supporto dei collaboratori, i quali, seguendo le indicazioni ricevute dagli insegnanti, cercano di rafforzare il metodo di studio dei singoli ragazzi. Nel gruppo si cerca inoltre di sviluppare la **metodologia del cooperative Learning**, facendo in modo che i ragazzi possano aiutarsi reciprocamente in base alle competenze acquisite.

103

DESTINATARI

Alunni della scuola primaria e della scuola secondaria di primo grado per le famiglie residenti nel comune di Storo.

ATTIVITÀ/ INTERVENTI

- Spazio per lo svolgimento dei compiti scolastici;
- Spazio di socializzazione e interazione tra coetanei.

MODALITÀ DI ACCESSO DEGLI UTENTI

Accesso diretto tramite una iscrizione libera tramite modulo e versamento di una quota di compartecipazione.



104

GIORNI, ORARI E PERIODI DI APERTURA, DURATA DELL'ACCOGLIENZA

Durante l'anno scolastico il sabato mattina dalle 9.30 alle 11.30.

DOVE (LOCALIZZAZIONE)

Presso le sale al piano terra del municipio di Storo.

FIGURE PROFESSIONALI

Animatori e/o educatori con contratto a chiamata/intermittenti.



105

QUALITÀ

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD DI QUALITÀ
Tempi di erogazione	Garanzia dei servizi essenziali	Il servizio è garantito 1 giorno alla settimana
	Tempo di risposta per l'accesso al servizio	Massimo 7 giorni
	Tempo di risposta di reclami formali di cittadini/utenti	Massimo 10 giorni
Competenze delle figure professionali	Coordinatore possesso delle qualifiche/titoli di studio idonei	Il 100% dei coordinatori
	Educatori e/o operatori sociali e/o operatori tecnici con le qualifiche idonee	Almeno l'80% del personale coinvolto
Modalità di erogazione del servizio	Disponibilità del Progetto educativo individualizzato	Non è previsto il PEI

106

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD DI QUALITÀ
Presidio degli operatori	Rapporto educatori-operatori/utenti	Almeno un operatore-educatore ogni 6 utenti
Partecipazione degli utenti	Accessibilità web del questionario di gradimento per gli utenti	Sito web aperto e funzionante
	Consegna questionario di gradimento per gli utenti	Compilazione e riconsegna di almeno il 50% dei questionari consegnati

MODALITÀ E TEMPI DI MONITORAGGIO

La modalità e i tempi del monitoraggio avvengono tramite la rilevazione dei dati e degli esiti a metà anno scolastico e a fine anno scolastico con un incontro di verifica tra operatori e assessore del comune di Storo.

Soggetto Referente del monitoraggio del presente servizio: il coordinatore Umberto Schettino.

AGGIORNAMENTO

La scheda del servizio è aggiornata al 30.08.2023.

ALTRI SERVIZI E PROGETTI

ACCOGLIERE - UNA PROPOSTA, UNA FAMIGLIA, UNA VITA

DESCRIZIONE BREVE

Il progetto “Accogliere-una proposta, una famiglia, una vita” è un **progetto nato nel 2016 in collaborazione con la Comunità delle Giudicarie e la Cooperativa Incontra** per promuovere la cultura dell'accoglienza familiare.

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

L'idea fondante del progetto è **la valorizzazione e il rinforzo delle capacità educative e relazionali di famiglie o singoli**, che sentono di poter essere risorsa per gli altri, o che desiderano avvicinarsi al tema dell'accoglienza.

Allo stesso tempo si ritiene importante offrire **un affiancamento e un supporto alle potenzialità genitoriali di famiglie che vivono momenti di fragilità.**

Alle famiglie accoglienti verrà proposto un percorso di formazione/supervisione con gli obiettivi di creare un momento di confronto e riflessione sul progetto di accoglienza in essere e offrire strumenti teorici agli adulti coinvolti.

Il gruppo di famiglie e le rispettive accoglienze verranno coordinate da un **gruppo tecnico formato da due assistenti sociali e da due educatori del privato sociale.**

Nell'abbinamento dell'accoglienza tra minore e famiglia accogliente sarà importante, dove possibile, tener conto della prossimità territoriale. Questo permette di **favorire la creazione di una rete sociale e dei punti di riferimento nella comunità.**

108

Obiettivi del progetto:

- **accompagnare e supportare le famiglie** che intraprendono progetti di accoglienza;
- **ridurre l'isolamento sociale** di alcune famiglie del territorio;
- **supportare e valorizzare le capacità genitoriali** delle famiglie;
- **promuovere sul territorio reti accoglienti**, grazie anche alle conoscenze delle famiglie accoglienti e alle associazioni nelle quali queste ultime sono coinvolte. Tale obiettivo è perseguibile agendo nell'ottica del lavoro di comunità.

DESCRIZIONE DEL BISOGNO AL QUALE INTENDE RISPONDERE

Il progetto vuole rispondere al bisogno di promuovere sul territorio il **valore e la pratica dell'accoglienza** come possibile risposta a situazioni di fragilità familiare.

METODOLOGIA DI LAVORO

Il progetto vede la sinergia del servizio sociale territoriale e del privato sociale all'interno di un gruppo di regia che si ritrova mensilmente. La promozione del progetto avviene attraverso il **passaparola delle famiglie già coinvolte e l'organizzazione di serate/giornate ad hoc.**

Il gruppo di famiglie accoglienti si incontra ogni mese insieme alle assistenti sociali e agli educatori inoltre è garantita la supervisione/formazione 2 volte all'anno.

109

DESTINATARI

I destinatari di questo progetto sono molteplici e a più livelli:

- **i minori accolti**, a cui è data la possibilità di vivere la quotidianità in ambienti sereni e familiari;
- **le famiglie dei bambini accolti** a cui è offerto un supporto per affrontare delle fragilità o delle difficoltà;
- **le famiglie accoglienti**, che possono sperimentare la ricchezza che questa esperienza porta nelle loro case;
- **i servizi socio assistenziali ed educativi**, che trovano nella disponibilità delle famiglie accoglienti un supporto nelle situazioni di bisogno e fragilità, in un'ottica di welfare generativo;
- **Il territorio** dove verrà testimoniato come la comunità sia capace di responsabilizzarsi e di dare risposta ai bisogni presenti al suo interno a sostegno di sé stessa; dove si favorisce la reciprocità e la fiducia.

ATTIVITÀ/ INTERVENTI

Le azioni previste dal progetto sono 4:

- **Azione 1 - partecipazione attiva al gruppo di regia:**
 - Il gruppo regia, costituito negli anni scorsi, è formato da due assistenti sociali del servizio socio assistenziale della Comunità di Valle delle Giudicarie, da un educatore della Casa generalizia della Pia Società torinese di San Giuseppe – Comunità Murialdo e da un educatore della Cooperativa Incontra.

110

- Questo gruppo avrà il compito di supervisionare e coordinare, in tutte le sue parti, il progetto “Accogliere. Una proposta, una famiglia, una vita”.
- Il gruppo si incontrerà con una scadenza mensile o se necessario al bisogno.
- **Azione 2 - coordinamento del gruppo famiglie:**
 - Il gruppo di regia avrà il compito di tener alta la motivazione all'accoglienza nelle famiglie, offrendo loro momenti di confronto e condivisione in cui possano portare le difficoltà che si trovano ad affrontare, ma anche la ricchezza che questo percorso ha portato nelle loro case. Per far ciò, in alcuni momenti, si chiederà l'intervento di una psicologa, che con le sue specifiche competenze andrà a snocciolare problematiche e vissuti e offrire possibili altre interpretazioni o strade da seguire.
 - Al gruppo delle famiglie si ipotizzava di dare una cadenza mensile, la supervisione andrà a sostituire l'incontro del mese in cui si organizza.
- **Azione 3- Progettazione e organizzazione dei percorsi di accoglienza.** Un educatore seguirà il percorso di accoglienza, con i seguenti compiti:
 - interagire con il servizio sociale di zona;
 - stilare i documenti necessari per l'attivazione del progetto;
 - far da tramite tra le persone coinvolte;
 - favorire la conoscenza e la collaborazione tra gli adulti coinvolti;
 - presentare, ove necessario, il bambino accolto al nucleo familiare coinvolto;
 - seguire il percorso di accoglienza durante il suo svolgimento;
 - intervenire al bisogno come supporto.

111

- **Azione 4 - Promozione dell'accoglienza familiare sul territorio:**

- attraverso attività organizzate nella settimana dell'Accoglienza;
- momenti di conoscenza nelle varie associazioni, in cui sono già membri attivi le famiglie accoglienti;
- articoli di giornale;
- momenti conviviali in cui si promuoverà la tematica dell'accoglienza familiare sui vari territori.

L'obiettivo di queste azioni avrà l'intento di far conoscere queste buone prassi sia alla comunità che agli enti presenti in essa, in modo che si amplifichi la discussione sulla tematica dell'accoglienza e aumenti il numero delle persone che lo mettono in pratica nel loro territorio, anche in modo autonomo.

MODALITÀ DI ACCESSO DEGLI UTENTI

L'accesso è diretto.

GIORNI, ORARI E PERIODI DI APERTURA, DURATA DELL'ACCOGLIENZA

Il servizio è attivo durante l'intero anno.

DOVE (LOCALIZZAZIONE)

Il progetto è rivolto al territorio delle Giudicarie.

112

FIGURE PROFESSIONALI

Le figure professionali coinvolte sono:

- educatori con diploma di laurea di educatore professionale socio-sanitario, diploma di laurea di educatore professionale socio-pedagogico o qualifica di educatore professionale di cui alle legge 29 dicembre 2017 n. 205, commi 594-600;
- figure professionali con laurea in ambito pedagogico.

QUALITÀ

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD DI QUALITÀ
Tempi di erogazione	Garanzia dei servizi essenziali	Il servizio è garantito almeno 6 giorni su 7
	Tempo di risposta per l'accesso al servizio	Massimo 15 giorni
	Tempo di risposta di reclami formali di cittadini/utenti	Massimo 10 giorni
Competenze delle figure professionali	Coordinatore possesso delle qualifiche/titoli di studio idonei	Il 100% dei coordinatori

113

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD DI QUALITÀ
Competenze delle figure professionali	Educatori e/o operatori sociali e/o operatori tecnici con le qualifiche idonee	Almeno l'80% del personale coinvolto
Presidio degli operatori	Rapporto educatori-operatori/utenti	Almeno un operatore-educatore ogni 5 utenti
Partecipazione degli utenti	Colloqui orientati alla costruzione del PEI	Almeno 2 colloqui per utente
	Sottoscrizione del PEI partecipato	Il 100% di sottoscrizione del PEI da parte dell'utente
	Accessibilità web del questionario di gradimento per gli utenti	Sito web aperto e funzionante
	Consegna questionario di gradimento per gli utenti	Compilazione e riconsegna di almeno il 50% dei questionari consegnati

MODALITÀ E TEMPI DI MONITORAGGIO

Soggetto Referente del presente servizio: il coordinatore Umberto Schettino.

AGGIORNAMENTO

La scheda del servizio è aggiornata al 30.06.2023.

14. SERVIZI E INTERVENTI IN ALTO ADIGE

- **Area Evolutiva e genitorialità – ambito residenziale**
 - Cipì Haus
- **Area Evolutiva e genitorialità – ambito semiresidenziale**
 - Centro diurno sociopedagogico Allerlei e C'entriamo
- **Area Evolutiva e genitorialità – ambito domiciliare e di contesto**
 - Accompagnamento educativo individualizzato Laives (AEI)
 - Accompagnamento pedagogico educativo alla genitorialità
 - Potenziamento organizzativo del Centro Affidi della città di Bolzano



AREA EVOLUTIVA E GENITORIALITÀ - AMBITO RESIDENZIALE

CIPÌ HAUS

DESCRIZIONE BREVE

Cipì Haus è una struttura residenziale che **accoglie bambini di età dai 0 ai 3 anni privi di ambiente familiare idoneo e in situazione di disagio**, per garantire loro la necessaria protezione e tutela in forma residenziale. Sono possibili le visite dei familiari, ove possibile, dal lunedì al sabato per un tempo di 3 h circa.

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Cipì Haus, progetto sperimentale nato a fine 2022, è un **centro di accoglienza in forma residenziale per minori 0-3 anni sul territorio della Provincia Autonoma di Bolzano**. Tale progetto pilota è nato in stretta sinergia con l'Ufficio Tutela Minori della Provincia Autonoma di Bolzano e prevede monitoraggi in itinere volti alla definizione del progetto stesso.

DESCRIZIONE DEL BISOGNO AL QUALE INTENDE RISPONDERE

Cipì Haus ha una **funzione di tutela, supporto e cura** al fine di accompagnare il più serenamente possibile il minore in vista del rientro in famiglia e/o verso altri progetti di vita.

116

METODOLOGIA DI LAVORO

La vita all'interno di Cipì Haus si svolge in modo da offrire un'interazione caratterizzata da quotidianità di stile familiare e inserimento con l'ambiente circostante. L'accoglienza prevede un **progetto educativo personalizzato, mirato ai bisogni e alle potenzialità del minore ospite e condiviso con il servizio sociale di riferimento**; inoltre, dove possibile, il mantenimento, il recupero, il miglioramento dei rapporti ed il ricongiungimento con la famiglia d'origine. **Si privilegia il "fare assieme" come pedagogia di partecipazione e di responsabilità** permettendo così al minore di crescere in un ambiente che faciliti la socializzazione, costruisca legami solidi e possa così sentirsi affiancato nelle sue scelte.

DESTINATARI

Cipì Haus accoglie **bambini di età dai 0 ai 3 anni privi di ambiente familiare idoneo e in situazione di disagio**, per garantire loro la necessaria protezione e tutela in forma residenziale. Eventuali deroghe relative all'età dei bambini possono essere valutate in caso di accoglienza di fratelli e sorelle, in ogni caso mai oltre il 4° anno di età. È importante mantenere l'equilibrio nella fascia d'età prevista, in quanto già comprende diverse fasi di sviluppo e necessità del bambino: per questo motivo le richieste di accoglienza di bambini più grandi verrà valutata di caso in caso in accordo con il Servizio Sociale di riferimento e previo consenso dell'Ufficio per la Tutela dei minori e l'inclusione sociale della PAB.

117

ATTIVITÀ/ INTERVENTI INERENTI IL SERVIZIO

L'équipe educativa di Cipì Haus è focalizzata alla **cura dei piccoli accolti a 360°: dalla relazione educativa alla cura relativamente l'igiene, l'alimentazione e il vestiario**. In base all'età di ogni singolo accolto vengono proposte **attività adeguate e volte allo sviluppo psico-fisico del bambino**. Vengono proposte attività sia all'interno di Cipì Haus che all'esterno: nel giardino adiacente la casa, ma anche nel contesto di vita della struttura stessa, ovvero la città di Laives.

L'équipe educativa di Cipì Haus fa riferimento a quanto riportato nel progetto previsto dal Servizio Sociale inviante e, ove richiesto, organizza e facilita gli incontri con i familiari dei bambini accolti. All'interno della casa vi è una stanza dedicata alle visite dei genitori e/o familiari: la presenza o meno dell'educatore di Cipì Haus è definita dalla progettualità di ogni singolo accolto.

INTERVENTI ULTERIORI

In base alla storia personale di ciascun minore accolto vengono **attivati (esternamente) percorsi specifici utili ai fini del percorso di crescita del minore stesso**, quali, a titolo esemplificativo, percorso di psicomotricità, fisioterapia, etc.

MODALITÀ DI ACCESSO DEGLI UTENTI

Cipì Haus accoglie i minori su invio del Servizio Sociale di riferimento.

118

GIORNI, ORARI E PERIODI DI APERTURA, DURATA DELL'ACCOGLIENZA

Cipì Haus è operativo 24/ su 24/h per 365 giorni l'anno. La durata di un'accoglienza dipende dalla storia di vita di ciascun minore e da ciò che stabilisce il TM per il suo percorso di vita.

DOVE (LOCALIZZAZIONE)

Cipì Haus si trova a Laives (Bolzano) in via Kennedy 96.

FIGURE PROFESSIONALI

Cipì Haus si avvale di un coordinatore e 10 educatori professionali con lavoro organizzato in turni, di cui alcuni con competenze specifiche in merito alla prima infanzia (assistenti all'infanzia, educatori di asilo nido, ostetriche) e una collaboratrice per la cucina e l'igiene ambientale.



119

QUALITÀ DEL SERVIZIO

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD DI QUALITÀ
Tempi di erogazione	Garanzia dei servizi essenziali	Il servizio è garantito 7/7 h24
	Tempo di risposta per l'accesso al servizio	Massimo 15 giorni
	Tempo di risposta di reclami formali di cittadini/utenti	Massimo 10 giorni
Competenze delle figure professionali	Coordinatore possesso delle qualifiche/titoli di studio idonei	Il 100% dei coordinatori
	Educatori e/o operatori sociali e/o operatori tecnici con le qualifiche idonee	Almeno l'80% del personale coinvolto
Modalità di erogazione del servizio	Disponibilità del Progetto educativo individualizzato	Un P.E.I. per ogni utente accolto

120

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD DI QUALITÀ
Presidio degli operatori	Rapporto educatori-operatori/utenti	Un operatore-educatore ogni 2 utenti
Partecipazione degli utenti	Colloqui orientati alla costruzione del PEI	Almeno 2 colloqui per utente
	Sottoscrizione del PEI partecipato	Il 100% di sottoscrizione del PEI da parte dell'utente
	Accessibilità web del questionario di gradimento per gli utenti	Sito web aperto e funzionante
	Consegna questionario di gradimento per gli utenti	Compilazione e riconsegna di almeno il 50% dei questionari consegnati

MODALITÀ E TEMPI DI MONITORAGGIO

Soggetto Referente del monitoraggio del presente servizio: la coordinatrice Virginia Alma Bertelli.

AGGIORNAMENTO

La scheda del servizio è aggiornata al 30.06.2023.

AREA EVOLUTIVA E GENITORIALITÀ - AMBITO SEMIRESIDENZIALE

CENTRO SOCIO PEDAGOGICO MURIALDO II C'ENTRIAMO

DESCRIZIONE BREVE

Il centro socio pedagogico è destinato a minorenni provenienti dal **territorio della Comunità Comprensoriale Oltradige-Bassa Atesina e in particolare del Distretto Sociale Laives- Bronzolo- Vadena**. Tutti gli accolti frequentano i centri su invio dei servizi sociali. Il servizio accoglie fino a 9 minorenni che frequentano prevalentemente le scuole superiori di primo grado.

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio è aperto dalle 12.30 alle 18.30 durante l'anno scolastico, anticipando i propri orari durante le vacanze scolastiche. **Gli accolti arrivano per il pranzo e vengono poi sostenuti nello svolgimento dei compiti e dello studio, ma anche accompagnati nella gestione del tempo libero**, promuovendo la socializzazione e la creatività.

DESCRIZIONE DEL BISOGNO AL QUALE INTENDE RISPONDERE

Tutti gli accolti arrivano al servizio tramite invio dei servizi sociali di competenza. Il bisogno sottostante riguarda spesso **situazioni familiari di particolare vulnerabilità, per le condizioni socio-economiche in cui vivono, per scarsità di risorse culturali ed educative, per situazioni di alta conflittualità di coppia, di mono genitorialità** spesso coniugata a situazioni di dipendenze ed altro ancora.

122

A volte gli accolti presentano **disturbi dell'apprendimento o altre difficoltà marcate nella socializzazione e nel comportamento**. L'obiettivo del servizio è quello di promuovere lo sviluppo personale e sociale degli accolti in un clima accogliente e familiare, supportando le famiglie nel lavoro educativo.

METODOLOGIA DI LAVORO

Si lavora in rete con le altre agenzie educative del territorio e con i servizi sociali. Si coltiva uno stretto contatto con le famiglie, a volte l'intero nucleo familiare è seguito dai vari servizi della Comunità Murialdo presenti sul territorio.

L'approccio è centrato sulla persona ed ispirato a uno stile familiare, enfatizzando il calore umano, l'accettazione delle persone nella loro unicità e volto alla creazione e promozione di competenze sociali all'interno di una comunità di vita sufficientemente stabile per un periodo significativamente lungo nella vita degli accolti (spesso l'accoglienza comprende l'arco di più anni di vita). Si propongono attività della vita quotidiana (consumare il pasto insieme, contribuire al buon funzionamento della comunità svolgendo piccoli servizi come sparecchiare, riordinare etc.), si organizzano **laboratori ludici e creativi, si dedica tempo a colloqui individuali e conversazione nel gruppo su specifici temi, anche con taglio formativo**. Si offre **supporto allo studio** con particolare attenzione a aspetti di motivazione, metodo di studio e metacognizione.

123

DESTINATARI

Il servizio è destinato a **ragazzi e ragazze prevalentemente tra gli 11 e i 15 anni** (che frequentano le scuole superiori di primo grado).

ATTIVITÀ/ INTERVENTI

- Supporto nei compiti e nello studio;
- Attività legate alla vita quotidiana (consumazione pasti, riordino ambiente);
- Laboratori ludici e creativi;
- Colloqui individuali e di gruppo su specifiche tematiche;
- Attività formative su specifiche tematiche, individuali e di gruppo.



124



INTERVENTI ULTERIORI

- Lavoro di rete con le altre agenzie sociali ed educative del territorio;
- rientramento sulle scelte scolastiche e professionali.

MODALITÀ DI ACCESSO DEGLI UTENTI

Su invio dei servizi sociali.

GIORNI, ORARI E PERIODI DI APERTURA, DURATA DELL'ACCOGLIENZA

Il servizio è attivo dal lunedì al venerdì, dalle 12.30 alle 18.00. Nel periodo delle vacanze l'orario è anticipato.

DOVE (LOCALIZZAZIONE)

Il servizio è attivo a Laives (BZ), Viale Kennedy 96.

FIGURE PROFESSIONALI

Le figure coinvolte sono: educatori, la coordinatrice, la collaboratrice cucina e igiene ambientale.

125

QUALITÀ DEL SERVIZIO

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD DI QUALITÀ
Tempi di erogazione	Garanzia dei servizi essenziali	Il servizio è garantito almeno 5 giorni su 7
	Tempo di risposta per l'accesso al servizio	Massimo 15 giorni
	Tempo di risposta di reclami formali di cittadini/utenti	Massimo 10 giorni
Competenze delle figure professionali	Coordinatore possesso delle qualifiche/titoli di studio idonei	Il 100% dei coordinatori
	Educatori e/o operatori sociali e/o operatori tecnici con le qualifiche idonee	Almeno l'80% del personale coinvolto
Modalità di erogazione del servizio	Disponibilità del Progetto educativo individualizzato	Un P.E.I. per ogni utente accolto

126

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD DI QUALITÀ
Presidio degli operatori	Rapporto educatori-operatori/utenti	Almeno un operatore-educatore ogni 4 utenti
Partecipazione degli utenti	Colloqui orientati alla costruzione del PEI	Almeno 2 colloqui per utente

MODALITÀ E TEMPI DI MONITORAGGIO

Soggetto Referente del monitoraggio del presente servizio: la coordinatrice Katharina Kolarik.

AGGIORNAMENTO

La scheda del servizio è aggiornata al 30.06.2023.

AREA EVOLUTIVA E GENITORIALITÀ - AMBITO SEMIRESIDENZIALE

CENTRO SOCIO PEDAGOGICO MURIALDO III ALLERLEI

DESCRIZIONE BREVE

Il centro socio pedagogico è destinato a **minorenni provenienti dal territorio della Comunità Comprensoriale Oltradige-Bassa Atesina e in particolare del Distretto Sociale Laives- Bronzolo- Vadena**. Tutti gli accolti frequentano i centri su invio dei servizi sociali. Il servizio accoglie fino a 10 minorenni che frequentano le scuole primarie.

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio è aperto dalle 12.30 alle 18.30 durante l'anno scolastico, anticipando i propri orari durante le vacanze scolastiche. **Gli accolti arrivano per il pranzo o nel primo pomeriggio e vengono poi sostenuti nello svolgimento dei compiti e dello studio, ma anche accompagnati nella gestione del tempo libero**, promuovendo la socializzazione e la creatività.

DESCRIZIONE DEL BISOGNO AL QUALE INTENDE RISPONDERE

Tutti gli accolti arrivano al servizio tramite invio dei servizi sociali di competenza. Il bisogno sottostante riguarda spesso situazioni familiari di particolare vulnerabilità, per le condizioni socio-economiche in cui vivono, per scarsità di risorse culturali ed educative, per situazioni di alta conflittualità di coppia, di mono genitorialità spesso coniugata a situazioni di dipendenze ed altro ancora.

128

A volte gli accolti presentano disturbi dell'apprendimento o altre difficoltà marcate nella socializzazione e nel comportamento. L'obiettivo del servizio è quello di promuovere lo **sviluppo personale e sociale degli accolti in un clima accogliente e familiare**, supportando le famiglie nel lavoro educativo.

METODOLOGIA DI LAVORO

Si lavora in rete con le altre agenzie educative del territorio e con i servizi sociali. Si coltiva uno stretto contatto con le famiglie, a volte l'intero nucleo familiare è seguito dai vari servizi della Comunità Murialdo presenti sul territorio.

L'approccio è centrato sulla persona ed ispirato a uno stile familiare, enfatizzando il calore umano, l'accettazione delle persone nella loro unicità e volto alla creazione e promozione di competenze sociali all'interno di una comunità di vita sufficientemente stabile per un periodo significativamente lungo nella vita degli accolti (spesso l'accoglienza comprende l'arco di più anni di vita). Si propongono attività della vita quotidiana (consumare il pasto insieme, contribuire al buon funzionamento della comunità svolgendo piccoli servizi come sparecchiare, riordinare etc.), si organizzano **laboratori ludici e creativi, si dedica tempo a colloqui individuali e conversazione nel gruppo su specifici temi, anche con taglio formativo**. Si offre **supporto allo studio** con particolare attenzione a aspetti di motivazione, metodo di studio e metacognizione.

129

DESTINATARI

Il servizio è destinato a bambini e bambine prevalentemente tra i sei e gli undici anni (che frequentano le scuole primarie).

ATTIVITÀ/ INTERVENTI

- Supporto nei compiti e nello studio;
- Attività legate alla vita quotidiana (consumazione pasti, riordino ambiente);
- Laboratori ludici e creativi;
- Gioco libero con supervisione/partecipazione degli educatori;
- Colloqui individuali e di gruppo su specifiche tematiche;
- Attività formative su specifiche tematiche, individuali e di gruppo.

INTERVENTI ULTERIORI

- Lavoro di rete con le altre agenzie sociali ed educative del territorio;
- Training su autonomie di vita, per es. andare in bici, allacciare le scarpe.



130

MODALITÀ DI ACCESSO DEGLI UTENTI

Gli utenti accedono al servizio su invio dei servizi sociali.

GIORNI, ORARI E PERIODI DI APERTURA, DURATA DELL'ACCOGLIENZA

Il servizio è attivo dal lunedì al venerdì, dalle 12.30 alle 18.00. Nel periodo delle vacanze l'orario è anticipato.

DOVE (LOCALIZZAZIONE)

Il servizio è attivo a Laives (BZ), Viale Kennedy 96.

FIGURE PROFESSIONALI

Le figure coinvolte sono: gli educatori, la coordinatrice, la collaboratrice cucina e igiene ambientale.



131

QUALITÀ DEL SERVIZIO

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD DI QUALITÀ
Tempi di erogazione	Garanzia dei servizi essenziali	Il servizio è garantito almeno 5 giorni su 7
	Tempo di risposta per l'accesso al servizio	Massimo 15 giorni
	Tempo di risposta di reclami formali di cittadini/utenti	Massimo 10 giorni
Competenze delle figure professionali	Coordinatore possesso delle qualifiche/titoli di studio idonei	Il 100% dei coordinatori
	Educatori e/o operatori sociali e/o operatori tecnici con le qualifiche idonee	Almeno l'80% del personale coinvolto
Modalità di erogazione del servizio	Disponibilità del Progetto educativo individualizzato	Un P.E.I. per ogni utente accolto

132

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD DI QUALITÀ
Presidio degli operatori	Rapporto educatori-operatori/utenti	Almeno un operatore-educatore ogni 4 utenti
Partecipazione degli utenti	Colloqui orientati alla costruzione del PEI	Almeno 2 colloqui per utente
	Sottoscrizione del PEI partecipato	Il 100% di sottoscrizione del PEI da parte dell'utente
	Accessibilità web del questionario di gradimento per gli utenti	Sito web aperto e funzionante

MODALITÀ E TEMPI DI MONITORAGGIO

Soggetto Referente del monitoraggio del presente servizio: la coordinatrice Katharina Kolarik.

AGGIORNAMENTO

La scheda del servizio è aggiornata al 30.06.2023.

AREA EVOLUTIVA E GENITORIALITÀ - AMBITO DOMICILIARE E DI CONTESTO

ACCOMPAGNAMENTO EDUCATIVO INDIVIDUALIZZATO (A.E.I)

DESCRIZIONE BREVE

Il servizio di accompagnamento Educativo Individualizzato prevede **progetti socio-educativi a carattere individuale rivolti a singoli minori, generalmente tra i 3 e i 18 anni.**

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il Progetto di Accompagnamento Educativo Individualizzato si inserisce in un lavoro di rete, rendendosi risorsa per la comunità e per la singola persona in crescita. Si tratta di uno **strumento flessibile e adattabile alle esigenze dei bambini e ragazzi seguiti e delle loro famiglie.** Tra gli obiettivi principali:

- monitorare e migliorare le dinamiche familiari;
- potenziare e sviluppare la consapevolezza di sé aiutando il minore a scoprire le proprie capacità e abilità (empowerment e senso di autoefficacia);
- promuovere l'autonomia personale del minore sia nel contesto casa che nei contesti esterni;
- sostenere i percorsi scolastici-formativi dei bambini e ragazzi, anche attraverso la stretta collaborazione con gli insegnanti di riferimento.

134

DESCRIZIONE DEL BISOGNO AL QUALE INTENDE RISPONDERE

L'intervento di AEI risponde al bisogno di offrire ai minori che vivono una situazione di vulnerabilità un **supporto educativo professionale individualizzato**.

METODOLOGIA DI LAVORO

L'attività di AEI viene svolta presso l'abitazione o in altri ambienti di vita dei minorenni, a seconda delle esigenze e del progetto individualizzato. Lo strumento principale dell'intervento è la relazione tra il minorenne e l'educatore, pur nell'attenzione alle relazioni nel contesto familiare e sociale. L'intervento si basa sulla ricerca di significati condivisibili nelle attività proposte, per rendere gli interventi coerenti e dotati di un senso globale, co-costruito nella relazione con il minorenne. Si focalizza sulla comunicazione e sullo sviluppo di abilità comunicative e sulla capacità di gestire le criticità e di progettare e realizzare cambiamenti possibili. L'approccio educativo è centrato sulla persona e il lavoro educativo si pone in ottica sistemica. Alcuni degli strumenti usati nel lavoro di AEI:

- Il PEI;
- ascolto attivo e riformulazione;
- il disegno simbolico;
- la linea del tempo e della vita;
- eco-mappe;
- albi illustrati.

135

DESTINATARI

I destinatari sono minori e i loro nuclei familiari in situazione di vulnerabilità che necessitano di un supporto educativo individualizzato.

ATTIVITÀ/ INTERVENTI

- attività volte all'autonomia e allo sviluppo globale, per es. colloqui, schede, attività espressive per l'orientamento professionale e per la costruzione di progetti esistenziali;
- attività in sinergia con i centri socio pedagogici (per esempio prima dell'inserimento nei centri o dopo la conclusione della frequenza);
- attività di supporto allo studio, con particolare attenzione al metodo di studio, alla motivazione e a aspetti di metacognizione;
- monitoraggio delle situazioni familiari e delle risorse e criticità;
- supporto nell'inserimento lavorativo (su progetto condiviso coi servizi inviati);
- attività ludiche, espressive, creative per favorire benessere, espressione di sé, autostima;
- colloqui,
- attività sportive;
- accompagnamento a impegni nel tempo libero per favorire lo sviluppo di un contesto relazionale positivo e prevenire l'allontanamento dalla famiglia.

136



INTERVENTI ULTERIORI

Lavoro di rete con le altre agenzie sociali ed educative del territorio.

MODALITÀ DI ACCESSO DEGLI UTENTI

Gli utenti accedono al servizio su invio dei servizi sociali.

GIORNI, ORARI E PERIODI DI APERTURA, DURATA DELL'ACCOGLIENZA

Il servizio è attivo dal lunedì al venerdì, solitamente in orario pomeridiano (tranne durante le vacanze scolastiche).

DOVE (LOCALIZZAZIONE)

Il servizio è attivo sul territorio della Comunità Comprensoriale Oltradige Bassa Atesina.

FIGURE PROFESSIONALI

Le figure coinvolte sono: gli educatori e la coordinatrice.

137

QUALITÀ DEL SERVIZIO

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD DI QUALITÀ
Tempi di erogazione	Garanzia dei servizi essenziali	Il servizio è garantito almeno 5 giorni su 7
	Tempo di risposta per l'accesso al servizio	Massimo 15 giorni
	Tempo di risposta di reclami formali di cittadini/utenti	Massimo 10 giorni
Competenze delle figure professionali	Coordinatore possesso delle qualifiche/titoli di studio idonei	Il 100% dei coordinatori
	Educatori e/o operatori sociali e/o operatori tecnici con le qualifiche idonee	Almeno l'80% del personale coinvolto
Modalità di erogazione del servizio	Disponibilità del Progetto educativo individualizzato	100% (dopo max. 2 mesi dall'avvio del progetto)

138

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD DI QUALITÀ
Presidio degli operatori	Rapporto educatori-operatori/utenti	Rapporto 1:1
Partecipazione degli utenti	Colloqui orientati alla costruzione del PEI	Almeno 2 colloqui per utente

MODALITÀ E TEMPI DI MONITORAGGIO

Soggetto Referente del monitoraggio del presente servizio: la coordinatrice Katharina Kolarik.

AGGIORNAMENTO

La scheda del servizio è aggiornata al 30.06.2023.

AREA EVOLUTIVA E GENITORIALITÀ - AMBITO DOMICILIARE E DI CONTESTO

ACCOMPAGNAMENTO PEDAGOGICO EDUCATIVO ALLA GENITORIALITÀ

DESCRIZIONE BREVE

L'accompagnamento pedagogico educativo alla genitorialità prevede dei **percorsi dedicati ai genitori (singoli o in coppia) su proposta del servizio sociale territoriale attraverso la coprogettazione e il metodo simbolico.**

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

L'accompagnamento pedagogico educativo alla genitorialità prevede dei percorsi dedicati ai genitori (singoli o in coppia) su proposta del servizio sociale. L'educatore con la famiglia e col servizio sociale elabora un programma di incontri (di solito uno o due alla settimana o ogni due settimane) per un periodo variabile in base alle singole situazioni. L'educatore si pone come tutor a fianco della famiglia e/o del genitore, senza mai sostituirsi ai genitori nel percorso di riappropriazione, consolidamento o rielaborazione delle competenze genitoriali. È presente per accompagnare genitori e figli là dove si creano difficoltà affinché loro apprendano strategie più adeguate per farvi fronte. A seconda delle situazioni e del progetto, l'accompagnamento assume forme più pratiche e concrete o più simboliche e riflessive.

140

DESCRIZIONE DEL BISOGNO AL QUALE INTENDE RISPONDERE

L'accompagnamento pedagogico educativo alla genitorialità risponde al bisogno di offrire ai genitori che vivono una situazione di vulnerabilità un supporto educativo individualizzato.

METODOLOGIA DI LAVORO

Il servizio adotta una prospettiva pedagogica centrata sulla persona e riconosce nel destinatario del proprio intervento una persona portatrice di risorse e potenzialità, da valorizzare, promuovere e far emergere, in un'ottica di empowerment e di co-costruzione di significati e di percorsi.

Gli strumenti utilizzati dagli educatori sono:

- ascolto attivo e la riformulazione;
- kit "Sostenere la genitorialità" della Casa Editrice Erickson;
- il disegno simbolico e altre forme creative e simboliche per l'espressione di vissuti, emozioni e stato d'animo;
- la linea del tempo e della vita;
- eco-mappe;

e altro ancora.

DESTINATARI

I destinatari sono i nuclei familiari in situazione di vulnerabilità che necessitano di un accompagnamento educativo individualizzato.

141



ATTIVITÀ/ INTERVENTI

Le azioni previste sono **l'ascolto attivo, il dialogo, la costruzione di fiducia e alleanza per progettare e individuare pratiche emancipatorie e di empowerment**. A seconda delle situazioni e del progetto, l'accompagnamento assume forme più pratiche e concrete o più simboliche e riflessive.

MODALITÀ DI ACCESSO DEGLI UTENTI

L'accesso è su invio dei servizi sociali.

GIORNI, ORARI E PERIODI DI APERTURA, DURATA DELL'ACCOGLIENZA

Il servizio è attivabile dal lunedì al venerdì. La durata dell'intervento viene definita in base ai bisogni individuali e viene rivalutata col servizio inviante (almeno) ogni 6 mesi.

DOVE (LOCALIZZAZIONE)

Il territorio della Comunità Comprensoriale Oltradige Bassa Atesina.

FIGURE PROFESSIONALI

Le figure coinvolte sono: il coordinatore di servizi e gli educatori.

142

QUALITÀ DEL SERVIZIO

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD DI QUALITÀ
Tempi di erogazione	Garanzia dei servizi essenziali	Il servizio è garantito almeno 5 giorni su 7
	Tempo di risposta per l'accesso al servizio	Massimo 15 giorni
	Tempo di risposta di reclami formali di cittadini/utenti	Massimo 10 giorni
Competenze delle figure professionali	Coordinatore possesso delle qualifiche/titoli di studio idonei	Il 100% dei coordinatori
	Educatori e/o operatori sociali e/o operatori tecnici con le qualifiche idonee	Almeno l'80% del personale coinvolto
Presidio degli operatori	Rapporto educatori-operatori/utenti	Rapporto 1:1

MODALITÀ E TEMPI DI MONITORAGGIO

Soggetto Referente del monitoraggio del presente servizio: la coordinatrice Katharina Kolarik.

AGGIORNAMENTO

La scheda del servizio è aggiornata al 30.06.2023.

143

AREA EVOLUTIVA E GENITORIALITÀ - AMBITO DOMICILIARE E DI CONTESTO

POTENZIAMENTO ORGANIZZATIVO DEL CENTRO AFFIDI DELLA CITTÀ DI BOLZANO

DESCRIZIONE BREVE

Il servizio prevede interventi educativi individualizzati con le famiglie affidatarie della città di Bolzano, attraverso la gestione dei gruppi di incontro, apprendimento e sostegno ai progetti di affido.

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

L'Ente si è aggiudicato nel 2021 il bando "Servizio supporto e potenziamento centro Affidi di Bolzano" per fornire formazione, consulenza e intervento educativo di supporto alle famiglie affidatarie a Bolzano.

DESCRIZIONE DEL BISOGNO AL QUALE INTENDE RISPONDERE

Il potenziamento organizzativo del Centro Affidi della città di Bolzano risponde alla necessità di avere un supporto e un monitoraggio alla complessità e crescente problematicità dei progetti di affido eterofamiliare.

144

METODOLOGIA DI LAVORO

Il servizio adotta percorsi educativi di supporto ai progetti di affido, mirati e monitorati in équipe multidisciplinare, maturati nell'esperienza decennale dell'équipe educativa Murialdo nei percorsi di affido nella provincia autonoma di Trento.

DESTINATARI

I destinatari sono le famiglie affidatarie del Centro Affidi Bolzano, adulti e minori.

ATTIVITÀ/ INTERVENTI

Le azioni previste sono la gestione dei gruppi di incontro mensili con le famiglie affidatarie, adulti e minori e interventi educativi di supporto alle genitorialità affidatarie nella complessità dei progetti di affido.

MODALITÀ DI ACCESSO DEGLI UTENTI

L'accesso avviene attraverso la proposta l'indicazione del Servizio Sociale Minori distretto don Bosco e Centro Affidi della città di Bolzano.

145

GIORNI, ORARI E PERIODI DI APERTURA, DURATA DELL'ACCOGLIENZA

Vi è la disponibilità a fissare incontri con le famiglie nei 5/6 giorni settimanali, home visiting, in tutta la città di Bolzano.

DOVE (LOCALIZZAZIONE)

Città di Bolzano, distretto Don Bosco.

FIGURE PROFESSIONALI

Le figure coinvolte sono:

- un educatore esperto di supporto genitorialità biologica, affidataria, adottiva;
- una psicologa esperta nel settore affidamento familiare e nella conduzione gruppi;
- un coordinatore di progetto esperto percorsi educativi all'interno della tutela minori e dell'affidamento familiare.



146

QUALITÀ DEL SERVIZIO

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD DI QUALITÀ
Tempi di erogazione	Garanzia dei servizi essenziali	Il servizio di supporto educativo è garantito nell'anno di appalto da giugno 2023 a maggio 2024, 5 giorni alla settimana.
	Tempo di risposta per l'accesso al servizio	Massimo 15 giorni per l'attivazione del percorso, se all'interno del monte ore corrisposto dal bando
	Tempo di risposta di reclami formali di cittadini/utenti	Massimo 10 giorni
Competenze delle figure professionali	Coordinatore possesso delle qualifiche/titoli di studio idonei	Il 100% dei coordinatori
	Educatori e/o operatori sociali e/o operatori tecnici con le qualifiche idonee	Psicologa esperta tematica affido Educatrice esperta tematica genitorialità (Almeno l'80% del personale coinvolto)
Modalità di erogazione del servizio	Disponibilità del Progetto educativo individualizzato	Bando di appalto; Relazione al servizio sociale

147

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD DI QUALITÀ
Presidio degli operatori	Rapporto educatori-operatori/utenti	Almeno un operatore-educatore a nucleo familiare
Partecipazione degli utenti	Colloqui orientati alla costruzione del PEI	Almeno 1 colloquio di presentazione percorso educativo in collaborazione con il Servizio Affidi e il servizio territoriale di base per utente
	Sottoscrizione del PEI partecipato	Il 100% di sottoscrizione del PEI da parte dell'utente

MODALITÀ E TEMPI DI MONITORAGGIO

Soggetto Referente del monitoraggio del presente servizio: la coordinatrice Valeria Mistura.

AGGIORNAMENTO

La scheda del servizio è aggiornata al 30.08.2023.

Sede Legale e Amministrativa

Corso 3 Novembre, 36

38122 Trento

Tel. 0461 231320 / Fax 0461 236036

Mail: info@murialdo.taa.it

PEC: cgpstsg-trento@overpec.it