



## PROVINCIA AUTONOMA DI TRENTO

SERVIZIO POLITICHE SOCIALI

### **DETERMINAZIONE DEL DIRIGENTE 2022-S144-00106**

**OGGETTO:**

Contributo a copertura delle spese relative alla gestione del servizio di pronta accoglienza per minori, ai sensi dell'articolo 36 bis della legge provinciale legge provinciale 27 luglio 2007, n. 13. Approvazione della graduatoria di merito, individuazione del soggetto assegnatario, concessione del contributo e approvazione dello schema definitivo di convenzione. (Impegno per Euro 1.947.500,00=).

Con deliberazione della Giunta provinciale n. 2161 di data 10 dicembre 2021 è stato approvato il bando e il relativo schema di convenzione per la concessione di un contributo a copertura delle spese relative alla gestione del servizio di pronta accoglienza per minori, ai sensi dell'articolo 36 bis della legge provinciale sulle politiche sociali n. 13 del 2007.

Il sopra citato provvedimento è stato assunto sulla base della deliberazione n. 359 di data 05 marzo 2021, avente ad oggetto "*Legge provinciale n. 27 luglio 2007, n. 13 (Politiche sociali in provincia di Trento). Affidamenti e finanziamenti dei servizi socio-assistenziali di livello provinciale da avviare nell'anno 2021*", che individua, in riferimento a tipologie omogenee di servizi di competenza provinciale, i relativi specifici strumenti di affidamento/finanziamento, scelti tra quelli previsti dalla legge provinciale n. 13 del 2007 e disciplinati in dettaglio dalle "*Linee Guida sulle modalità di affidamento e finanziamento di servizi e interventi socio-assistenziali nella Provincia di Trento*", approvate con deliberazione della Giunta provinciale n. 174 del 7 febbraio 2020.

In particolare, per il servizio di pronta accoglienza per minori, che costituisce uno dei servizi socio-assistenziali di competenza provinciale, è stato indicato lo strumento del contributo.

Come previsto dal citato articolo 36 bis della legge provinciale n. 13 del 2007, il contributo deve essere concesso nel rispetto della normativa europea in materia di aiuti di stato. A tale proposito si è ritenuto che il servizio di pronta accoglienza per minori sia da qualificarsi come servizio di natura non economica per le motivazioni indicate nell'Allegato 2, che forma parte integrante e sostanziale alla deliberazione n. 2161 di data 10 dicembre 2021 e pertanto non costituisce aiuto di stato.

Sulla base della previsione dello strumento del contributo ex art. 36 bis della legge provinciale n. 13 del 2007, quale modalità di affidamento e finanziamento per la gestione del servizio in parola, è stata individuata la procedura del bando, nell'osservanza dei principi di trasparenza, imparzialità e parità di trattamento, indicati al comma 3 del medesimo articolo, e del principio di predeterminazione dei criteri di cui all'art. 19 della legge provinciale 30 novembre 1992, n. 23 (Legge provinciale sull'attività amministrativa).

Con la citata deliberazione n. 2161 del 2021 sono quindi stati approvati il Bando per la concessione di un contributo a copertura delle spese relative alla gestione del servizio di pronta accoglienza per minori, nonché le modalità e i criteri per la valutazione dei progetti presentati dai soggetti interessati e il relativo schema di convenzione, che stabilisce i seguenti contenuti essenziali in riferimento a: gli obblighi da porre a carico del soggetto selezionato per lo svolgimento del Servizio – quali condizioni per la concessione del contributo, pena la decadenza totale o parziale dallo stesso -, gli impegni della Provincia, le modalità di rendicontazione della spesa e di liquidazione del contributo e gli altri contenuti individuati dal bando, ivi compresa la previsione della possibilità di sottoporre la convenzione a revisione, a partire dal 2025 e in caso di eventi straordinari o imprevisti, tramite una coprogettazione con il soggetto gestore. Altri contenuti potranno essere individuati dalla dirigente della struttura provinciale competente in materia di politiche sociali al momento dell'approvazione dello schema definitivo di convenzione, anche per valorizzare le proposte migliorative indicate nel progetto presentato dal soggetto selezionato, in sede di partecipazione alla procedura.

E' stato altresì stabilito che il contributo complessivo da concedere al soggetto selezionato, riferito ad un periodo che decorre dal 01 aprile 2022 e termina il 31 dicembre 2026, è pari ad Euro 1.947.500,00= ed è destinato alla copertura delle spese ammissibili direttamente imputabili al servizio, nonché di una quota fissa di spese generali e per l'immobile.

Inoltre, sempre con la medesima deliberazione n. 2161 del 2021, è stata disposta apposita prenotazione sul cap. 401000-001 coerentemente con l'esigibilità della spesa, suddivisa nelle seguenti annualità:

- Euro 261.375,00= sull'esercizio finanziario 2022;
- Euro 394.625,00= sull'esercizio finanziario 2023;
- Euro 410.000,00= sull'esercizio finanziario 2024;
- Euro 410.000,00= sull'esercizio finanziario 2025;
- Euro 410.000,00= sull'esercizio finanziario 2026;
- Euro 61.500,00= sull'esercizio finanziario 2027.

Con determinazione della dirigente del Servizio Politiche Sociali n. 7807 di data 15 dicembre 2021, è stata quindi approvata la modulistica necessaria per la presentazione della domanda di contributo è relativa proposta progettuale ed è stato fissato, quale intervallo di tempo per la relativa presentazione, il periodo dal 20 dicembre 2021 al 31 gennaio 2022.

Entro il termine stabilito, è pervenuta una sola richiesta di contributo, presentata dall'Associazione Provinciale per i Minori Onlus di Trento.

Con determinazione n. 2397 di data 15 marzo 2022 della medesima dirigente è stata poi nominata la Commissione per la valutazione della proposta progettuale pervenuta.

Tale Commissione si è riunita in data 17 marzo 2022, ha valutato l'unica proposta progettuale pervenuta, attribuendo alla stessa un punteggio pari a 79,70 su 100, come da verbale acquisito a protocollo n. 195712 di data 18 marzo 2022.

Si rende ora necessario provvedere all'approvazione della graduatoria di merito, sulla base delle risultanze dell'operato della Commissione, nonché alla conseguente individuazione del soggetto assegnatario del contributo, in questo caso l'Associazione Provinciale per i minori Onlus, con la quantificazione dell'esatto ammontare della relativa spesa e l'assunzione del corrispondente impegno di spesa. A tal fine si precisa che l'art. 10 del Bando prevede che la Provincia si riserva la facoltà di procedere all'assegnazione del contributo anche in presenza di una sola domanda.

Il medesimo art. 10 prevede inoltre che il soggetto che otterrà il punteggio più alto, dovrà fornire, entro dieci giorni dalla richiesta della Provincia, la prova del possesso del requisito inerente l'esperienza di almeno 36 mesi, anche non continuativa, maturata entro i cinque anni precedenti la pubblicazione del bando, nella gestione di servizi socio-assistenziali residenziali per minori, per un importo pari ad almeno ad euro 300.000,00 al netto degli oneri fiscali.

Si ritiene peraltro di non richiedere tale prova, in quanto l'esperienza dichiarata dall'Associazione Provinciale per i Minori Onlus di Trento nella propria domanda di contributo, è stata interamente svolta per la Provincia Autonoma di Trento e quindi verificata d'ufficio da parte del Servizio Politiche Sociali.

Inoltre è necessario approvare lo schema definitivo di convenzione con l'Associazione Provinciale per i Minori Onlus di Trento, quale soggetto assegnatario del contributo, integrato, rispetto a quello approvato con la deliberazione n. 2161 del 2021, con i contenuti della proposta progettuale presentata dal soggetto assegnatario. Tale schema è allegato al presente provvedimento quale parte integrante e sostanziale. Si evidenzia a tal fine che la Giunta provinciale ha demandato alla dirigente della Struttura provinciale competente in materia di Politiche sociali la stipula della suddetta convenzione.

Tutto ciò premesso,

## LA DIRIGENTE

- visti gli atti citati in premessa,
- vista la legge provinciale 27 luglio 2007, n. 13 e, in particolare, l'art. 36 bis;
- vista la legge provinciale 30 novembre 1992, n. 23;
- visto l'art. 32, comma 4 della legge provinciale 9 marzo 2016, n. 2;
- visto il primo stralcio del programma sociale provinciale, approvato con deliberazione della Giunta provinciale n. 1116 del 29 luglio 2019;
- visto il d.lgs. 23 giugno 2011, n. 118 "Disposizioni in materia di armonizzazione dei sistemi contabili e degli schemi di bilancio delle Regioni, degli enti locali e dei loro organismi, a norma degli articoli 1 e 2 della legge 5 maggio 2009, n. 42", e in particolare l'articolo 56 e l'allegato 4/2, tenuto conto dell'esigibilità della spesa;
- vista la legge provinciale n. 7 di data 14 settembre 1979 e ss.mm.;
- visto l'art. 10 del Regolamento approvato con deliberazione della Giunta provinciale 26 marzo 1998, n.6-78/Leg. recante "Funzioni della Giunta provinciale e gestione amministrativa dei dirigenti";
- considerato che il soggetto assegnatario del contributo non rientra nell'ambito di applicazione della Legge 13 agosto 2010, n. 136 (articoli 1 e 2) e delle relative disposizioni attuative di cui al decreto legislativo 6 settembre 2011, n. 159 da ultimo modificato dal D.lgs 15 novembre 2012, n. 218, in materia di comunicazioni e certificazioni previste dalla normativa antimafia, in quanto l'attività finanziata non ha carattere imprenditoriale (v. Allegato 2 alla deliberazione della Giunta provinciale n. 2161 del 10 dicembre 2021);
- considerato che l'intervento di cui al presente provvedimento non è soggetto alle disposizioni relative al Registro nazionale degli aiuti di Stato in quanto non si configura quale "aiuto di Stato" ai sensi dell'articolo 107 del Trattato sul funzionamento dell'Unione Europea (TFUE), secondo la nozione di aiuto di Stato contenuta nella specifica Comunicazione della Commissione europea (2016/C 262/01), in particolare perché l'intervento finanziato si qualifica come non economico, come ampiamente motivato nell'Allegato 2 alla deliberazione della Giunta provinciale n. 2161 del 10 dicembre 2021;
- dato atto che, per quanto previsto dal presente provvedimento non è necessaria l'acquisizione del Codice Unico di Progetto (CUP), in quanto non si tratta di progetto di investimento pubblico;
- visto che l'Associazione Provinciale per i Minori Onlus di Trento risulta in possesso dell'autorizzazione e dell'accreditamento temporaneo – come da determinazione n. 387 del 11/10/19 e ha presentato, in data 13 dicembre 2021, domanda di autorizzazione e accreditamento definitivi per l'area età evolutiva, ambiti residenziale, semiresidenziale, domiciliare e di contesto;
- dato atto che l'Associazione Provinciale per i Minori Onlus di Trento risulta in possesso dei requisiti di cui all'art. 80 del D.Lgs. 50/2016, applicato per analogia e in quanto compatibile;
- evidenziato che, in attuazione degli adempimenti previsti dall'articolo 31 bis della legge provinciale 30 novembre 1992, n. 23 in materia di amministrazione aperta, la Struttura competente ad adottare il provvedimento è il Servizio politiche sociali, il responsabile del procedimento amministrativo è la dott.ssa Federica Sartori, e l'individuazione dei beneficiari è avvenuta nel rispetto di quanto disposto dalla deliberazione della Giunta provinciale n. 2161 del 2021;
- dato altresì atto che, nel rispetto dell'art. 7 del Codice di comportamento dei dipendenti della Provincia autonoma di Trento e degli enti strumentali della provincia e dell'art. 41 del Piano triennale per la prevenzione della corruzione e per la trasparenza 2021 – 2023 della Provincia autonoma di Trento, in capo alla dirigente e al personale incaricato dell'istruttoria di questo provvedimento non sussistono situazioni di conflitto di interesse;

## D E T E R M I N A

- 1) di approvare, tenuto conto delle risultanze dell'operato della Commissione istituita con determinazione della dirigente del Servizio Politiche Sociali n. 2397 di data 15 marzo 2022, la graduatoria delle domande di contributo a copertura delle spese ammissibili relative alla realizzazione del Servizio di pronta accoglienza di minori, ai sensi dell'articolo 36 bis della legge provinciale sulle politiche sociali n. 13 del 2007, di cui al Bando approvato con deliberazione di Giunta provinciale n. 2161 del 10 dicembre 2021, come di seguito riportata:

Data di arrivo domanda contributo	Denominazione Organizzazione richiedente	Codice Fiscale	Punteggio
31 gennaio 2022	Associazione Provinciale per i Minori Onlus	80013110228	79,70/100

- 2) di concedere all'Associazione Provinciale per i Minori Onlus, con sede a Trento, Via Zambra n. 11, codice fiscale n. 80013110228, quale soggetto assegnatario sulla base di quanto previsto al precedente punto 1, il contributo complessivo pari ad Euro 1.947.500,00= per la gestione del Servizio di pronta accoglienza di minori;
- 3) di approvare lo schema definitivo di convenzione per la realizzazione del servizio di pronta accoglienza di minori, che costituisce parte integrante e sostanziale del presente provvedimento;
- 4) di dare atto che la convenzione di cui al punto 3) ha durata con decorrenza dal 1 aprile 2022 e termina il 31 dicembre 2026;
- 5) di dare atto che l'importo massimo e le modalità di erogazione del contributo sono specificatamente dettagliati dalla convenzione di cui al punto 3);
- 6) di autorizzare l'avvio del servizio a decorrere dal 1 aprile 2022, nelle more della sottoscrizione della suddetta convenzione;
- 7) di dare atto che il procedimento amministrativo termina con la data del presente provvedimento;
- 8) di dare atto che l'intervento di cui al presente provvedimento non è soggetto alle disposizioni relative al Registro nazionale degli aiuti di Stato in quanto non si configura quale "aiuto di Stato" ai sensi dell'articolo 107 del Trattato sul funzionamento dell'Unione Europea (TFUE), secondo la nozione di aiuto di Stato contenuta nella specifica Comunicazione della Commissione europea (2016/C 262/01), in particolare trattandosi di servizio di natura non economica e per le motivazioni espresse nell'Allegato 2 alla deliberazione della Giunta provinciale n. 2161 del 10 dicembre 2021;
- 9) di dare atto che la tipologia di spesa, di cui al presente provvedimento, non necessita di acquisizione del Codice Unico di Progetto (CUP), in quanto non si tratta di progetto di investimento pubblico;
- 10) di dare atto che, nel rispetto dell'art. 7 del Codice di comportamento dei dipendenti della Provincia autonoma di Trento e degli enti strumentali della provincia e dell'art 41 del Piano per la prevenzione della corruzione e per la trasparenza 2021-2023 della Provincia Autonoma di Trento, in capo al dirigente e al personale incaricato dell'istruttoria di questo provvedimento non sussistono situazioni di conflitto di interesse;

- 11) di far fronte alla spesa complessiva di Euro 1.947.500,00=, prevista dal presente provvedimento e relativa alla prenotazione n. 2019051 di cui alla deliberazione del Dirigente n. 2161 di data 10 dicembre 2021, impegnando la stessa nel seguente modo, tenuto conto dell'esigibilità della spesa:
- Euro 261.375,00= sul capitolo 401000-001 dell'esercizio finanziario 2022;
  - Euro 394.625,00= sul capitolo 401000-001 dell'esercizio finanziario 2023;
  - Euro 410.000,00= sul capitolo 401000-001 dell'esercizio finanziario 2024;
  - Euro 410.000,00= sul capitolo 401000-001 dell'esercizio finanziario 2025;
  - Euro 410.000,00= sul capitolo 401000-001 dell'esercizio finanziario 2026;
  - Euro 61.500,00= sul capitolo 401000-001 dell'esercizio finanziario 2027;
- 12) di disporre la pubblicazione del presente provvedimento e dell'allegato schema di convenzione sul sito internet istituzionale della Provincia e sul sito <https://trentinosociale.provincia.tn.it> nonché di dare pubblicità con le modalità più idonee;
- 13) di dare atto che, ferma restando la possibilità di adire la competente autorità giurisdizionale, avverso il presente provvedimento è possibile ricorrere al Presidente della Repubblica nel termine di 120 giorni dalla notificazione del provvedimento stesso.

## **Elenco degli allegati parte integrante**

001 SCHEMA DEFINITIVO DI CONVENZIONE

**LA DIRIGENTE**

**Federica Sartori**

Questo atto, se trasmesso in forma cartacea, costituisce copia dell'originale informatico firmato digitalmente, predisposto e conservato presso questa Amministrazione in conformità alle regole tecniche (artt. 3 bis, c. 4 bis, e 71 D.Lgs. 82/2005). La firma autografa è sostituita dall'indicazione a stampa del nominativo del responsabile (art. 3 D.Lgs. 39/1993).

**CONVENZIONE**  
**PER LA REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO DI PRONTA ACCOGLIENZA DI MINORI**

TRA

la PROVINCIA AUTONOMA DI TRENTO, di seguito indicata come Provincia, con sede in Trento, Piazza Dante n.15, C.F. e Partita IVA 00337460224, rappresentata da FEDERICA SARTORI, nata a Trento il 25 ottobre 1978, in qualità di legale rappresentante della PROVINCIA AUTONOMA DI TRENTO – SERVIZIO POLITICHE SOCIALI,

e

l'ASSOCIAZIONE PROVINCIALE PER I MINORI ONLUS, con sede legale in TRENTO, VIA Zambra n. 11 – C.F. 80013110228, rappresentata da MARCO DEPAOLI, nato a Tonadico (TN) il 18 giugno 1954, in qualità di legale rappresentante dell'Associazione medesima, di seguito indicata come Soggetto Gestore.

**Art. 1**  
**Oggetto e finalità del servizio**

1. Il Servizio di pronta accoglienza, di seguito Servizio, ha la funzione di pronta emergenza e accoglienza di minori che necessitano di un collocamento urgente esterno alla famiglia.
2. Il Servizio affronta la fase di emergenza e garantisce la risposta ai bisogni primari. Nell'ambito dell'accoglienza si effettua una prima osservazione del minore e una valutazione delle problematiche che hanno portato all'intervento di emergenza; si predispone quindi un Piano educativo individualizzato (P.E.I.) nel breve periodo e si individuano le risposte più adeguate da attivare, in vista del rientro in famiglia o dell'accesso ad altri servizi o contesti di accoglienza, secondo quanto previsto all'art. 9.

**Art. 2**  
**Durata**

1. La durata della presente convenzione decorre dal 01 aprile 2022 e termina il 31 dicembre 2026.

**Art. 3**  
**Destinatari del servizio**

1. Il Servizio si rivolge a persone minorenni (di seguito "minori") comunque presenti sul territorio provinciale, di età compresa, di norma, tra gli 11 e i 17 anni, in stato di pregiudizio e abbandono o comunque in situazione di emergenza per cause diverse, quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo:
  - a) minori in condizione di difficoltà personale relativamente al proprio percorso di crescita e autonomia, con la manifestazione di comportamenti devianti o di difficile adattamento al contesto di riferimento;
  - b) minori con difficoltà psico-relazionali e/o con fragilità di tipo sanitario o psichiatrico o problemi nell'ambito della dipendenza, temporaneamente privi di un'ideale collocazione.
  - c) minori in condizione di pregiudizio e di emergenza, privi di contesto familiare idoneo e/o provenienti da situazioni familiari o personali di elevata conflittualità;



- d) in generale minori in condizione di pregiudizio, privi di accudimento familiare, senza dimora ed esposti al rischio di marginalità, violenza o devianza.
- e) minori stranieri non accompagnati e minori stranieri non accompagnati richiedenti asilo.

#### **Art. 4**

##### **Modalità di attivazione del servizio e di dimissione**

1. L'inserimento dei minori presso la struttura del Servizio può avvenire: in seguito a provvedimenti della Magistratura, mediante accompagnamento da parte delle Forze dell'ordine, su invio della Pubblica Autorità (art. 403 c.c.), oppure, previo consenso dei genitori o del tutore, su invio del servizio sociale o dei servizi specialistici sanitari.
2. Le richieste di ammissione potranno pervenire al Servizio in tutto l'arco delle 24 ore. Il Servizio dovrà garantire l'immediata accoglienza, nei limiti di quanto previsto all'art. 8, previo verbale di affidamento da parte dei Soggetti Istituzionali (Servizi sociali territoriali, Vigili urbani, Forze dell'Ordine e Organi Giudiziari).
3. Nel caso in cui, al momento dell'accoglienza del minore, si riscontrino gravi motivi di incompatibilità con altri minori presenti in struttura, il Soggetto Gestore informa, entro il primo giorno lavorativo seguente, il Responsabile del servizio sociale territorialmente competente e la Provincia per l'individuazione di soluzioni alternative.
4. Il Soggetto Gestore dovrà comunicare al Responsabile del Servizio sociale territorialmente competente e ai servizi sanitari specialistici la presenza di minori accolti con problematiche di tipo sanitario, entro il primo giorno lavorativo seguente l'avvenuto inserimento del minore, per i provvedimenti di loro competenza. La comunicazione si rende necessaria per la tempestiva attivazione dell'equipe di riferimento per il supporto al minore e per la definizione del progetto di accoglienza.
5. Le modalità di dimissione saranno concordate tra il Soggetto Gestore e il Servizio Sociale territoriale responsabile del progetto di tutela del minore.
6. Nel rispetto dell'art. 6, comma 4 della legge 8 novembre 2000, n. 328 (Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali) e del limite di ricettività della struttura, in caso di necessità e di urgenza il Soggetto Gestore accoglie, su invio delle Forze dell'Ordine o della Magistratura, minori aventi residenza anagrafica fuori del territorio provinciale, per il tempo strettamente necessario all'individuazione di una diversa collocazione. Se non diversamente previsto dal programma sociale provinciale, in tali casi la permanenza oltre il quinto giorno e con decorrenza dal primo giorno di inserimento sarà addebitata all'ente competente del territorio di provenienza del minore direttamente dal Soggetto Gestore, al costo di euro 135,00 al giorno, tramite emissione di idonea documentazione fiscale.

#### **Art. 5**

##### **Clausola sociale**

1. Ai sensi dei commi 4 e ss. dell'art. 32 della l.p. 2/2016, che si applicano per analogia in caso di successione nella gestione del Servizio, il Soggetto Gestore è tenuto a garantire la continuità dei rapporti di lavoro, in essere al momento del subentro, del personale a contatto diretto ed abituale con i minori, limitatamente alle unità di personale di cui alla tabella pubblicata unitamente al bando con funzioni educative ed ausiliarie, già impiegati nel servizio oggetto del contributo e comunque

entro il limite indicato all'art. 6, comma 7, lett. a). Resta ferma la facoltà di armonizzare successivamente l'organizzazione del lavoro, previo confronto sindacale. In questo caso l'assunzione è effettuata garantendo a ciascun dipendente le condizioni economiche, come definite dalla contrattazione nazionale collettiva di lavoro e dalla contrattazione integrativa - con riguardo alla retribuzione complessiva -, nonché dal contratto individuale di lavoro - con riguardo all'anzianità e al monte ore di lavoro -, esistenti all'1 ottobre 2021. Al confronto sindacale e ai rapporti tra il Soggetto Gestore e la Provincia si applicano, per analogia, le procedure previste per il cambio appalto.

## **Art. 6**

### **Trattamento e requisiti del personale**

1. Per lo svolgimento delle attività del Servizio il Soggetto Gestore, sotto la propria ed esclusiva responsabilità e senza che in alcun modo si possa prefigurare rapporto di lavoro con la Provincia, si avvarrà di personale, di entrambi i sessi.
2. Il Soggetto Gestore è tenuto ad osservare le norme e le prescrizioni delle leggi e dei regolamenti in materia di tutela, sicurezza e salute, assicurazione, previdenza e assistenza dei lavoratori, assolvendo agli obblighi previdenziali, assicurativi e fiscali nei confronti degli Enti preposti.
3. Fermo quanto stabilito al comma 1, ad esclusione del personale a cui si applica la clausola sociale di cui all'art. 5, il Soggetto Gestore è tenuto ad applicare ai dipendenti e/o ai soci lavoratori condizioni economico-normative non inferiori a quelle previste dal Contratto Collettivo Nazionale del lavoro Cooperative Sociali ed integrativo provinciale.
4. Le predette condizioni economico-normative riguardano unicamente le seguenti voci:
  - a) minimi retributivi CCNL e CCPL;
  - b) mensilità aggiuntive CCNL e CCPL;
  - c) maggiorazione per lavoro straordinario, festivo notturno e supplementare;
  - d) eventuali premi di risultato previsti da CCNL e CCPL;
  - e) trattamento economico per malattia, infortunio e maternità;
  - f) ROL ed ex festività;
  - g) modalità di cambio appalto.
5. Fatte salve le posizioni e le mansioni del personale già assunto fino al 6 febbraio 2020 e l'eventuale personale subentrato ai sensi dell'art. 5, l'ottanta per cento del personale assunto a decorrere dalla stipula della presente Convenzione con mansioni che comportano un contatto diretto e abituale con i minori, dovrà possedere i requisiti professionali previsti dalla scheda 1.4 del Catalogo dei servizi socio-assistenziali vigente (di seguito Catalogo), nel rispetto di quanto previsto dall'Allegato B al Catalogo medesimo.
6. A tutto il personale che opera a contatto diretto ed abituale con i minori, ivi compreso il personale assunto fino al 6 febbraio 2020, si applicano i requisiti morali indicati al requisito generale n. 3 dell'autorizzazione ad operare in ambito socio-assistenziale (Allegato 1 al Regolamento di cui al d.p.p. 9 aprile 2018, n. 3-78/Leg., di seguito Regolamento).
7. Il numero degli educatori/operatori sociali, possibilmente di entrambi i generi, che compongono l'equipe educativa, deve essere di:
  - a) 6 educatori/operatori sociali a 38 ore settimanali o equivalenti, fino a 6 minori presenti;
  - b) 7 educatori/operatori sociali a 38 ore settimanali o equivalenti, quando i minori presenti sono più di 6.

8. Il Soggetto Gestore ha 48 ore di tempo per inserire il nuovo educatore/operatore sociale in caso di aumento del numero di minori accolti, secondo quanto previsto al comma 7. In caso di dimissioni di minori, ai fini del riconoscimento della relativa spesa, il Soggetto Gestore è tenuto ad adeguare i parametri di cui al comma 7 entro 7 giorni.

9. Il presidio notturno è passivo ed è garantito da un educatore/operatore sociale.

10. Le ore di coordinamento costituiscono il 5% delle ore complessive del personale che opera a contatto con l'utenza, nel rispetto di quanto previsto dall'Allegato B al Catalogo.

11. Per eventuali situazioni di minori accolti con bisogni di particolare complessità e gravità, tali da richiedere un potenziamento dell'assistenza, è possibile disporre di ore educative aggiuntive per un massimo complessivo annuale pari a 200. L'attivazione di tale opzione avviene previa autorizzazione da parte della Provincia.

12. Il Soggetto Gestore, per le attività domestiche quotidiane, coinvolge i minori nei modi e nei tempi stabiliti in accordo con l'equipe educativa.

13. Nel caso di eventuale assenza totale di minori presso il Centro, il Soggetto Gestore è tenuto a darne tempestiva comunicazione alla Provincia, al fine di utilizzare il tempo a disposizione per iniziative di rafforzamento e miglioramento del servizio, da concordare.

14. Il Soggetto Gestore assicura:

- a) la disponibilità di almeno un operatore che conosce le lingue straniere maggiormente utilizzate tra i minori immigrati presenti sul territorio provinciale o di un mediatore linguistico/culturale;
- b) se possibile, la presenza di figure femminili e di figure maschili nelle ore diurne;
- c) al personale che opera a contatto diretto ed abituale con i minori, almeno una volta all'anno, una specifica formazione sulla mediazione dei conflitti interpersonali;
- d) la supervisione a favore del personale a contatto diretto ed abituale con i minori, che può essere svolta, con riferimento alla metodologia e all'analisi dei casi, anche da professionisti interni al Soggetto Gestore non coinvolti nella gestione del caso; con riferimento al supporto all'elaborazione dei vissuti degli operatori, la supervisione deve essere effettuata da professionisti esterni al Soggetto Gestore;
- e) un'adeguata vigilanza sul comportamento e sull'idoneità professionale del personale, di cui è responsabile;
- f) che il personale operi prontamente e costantemente in modo non giudicante o intrusivo al fine di creare un contesto fiduciario tale da favorire la relazione d'aiuto;
- g) l'intervento tempestivo in caso di violazioni o inadeguatezze del personale, con idonee misure organizzative o con il ricorso a provvedimenti disciplinari, nonché, se del caso, con la sostituzione;
- h) la tempestiva sostituzione del personale assente per malattia, ferie o altro, e comunque entro 48 ore dal verificarsi dell'assenza;
- i) la realizzazione di iniziative o percorsi volti alla valorizzazione del personale e strategie volte alla verifica e al possibile contenimento del turnover e per la gestione dei suoi effetti, secondo quanto dichiarato nel progetto presentato in sede di partecipazione alla procedura selettiva/comparativa.

15. All'avvio del servizio il Soggetto Gestore comunica, tramite il nuovo Sistema informativo per l'autorizzazione e l'accreditamento socio-assistenziale, socio-sanitario e sanitario, i nominativi del personale, con le generalità complete e le rispettive qualifiche. Nelle more della messa a punto del

suddetto Sistema informativo, la comunicazione dovrà essere effettuata secondo un format messo a disposizione della Provincia. Analoga comunicazione dovrà essere resa contestualmente nel caso di variazione del personale impiegato e comunque non oltre tre giorni da ciascuna variazione.

16. Il soggetto gestore è tenuto a:

- a) dotare il personale in servizio di un cartellino di riconoscimento da indossare in modo visibile, contenente il nome del Soggetto gestore, una fotografia ed il nominativo dell'operatore;
- b) garantire un riferimento per rispondere in maniera immediata alle segnalazioni dei Soggetti Istituzionali (Servizi sociali territorialmente competenti, Magistratura, Forze dell'Ordine, Vigili urbani);
- c) mettere a disposizione un automezzo, per l'intero orario del servizio, in regola con le assicurazioni di legge, che potrà essere utilizzato anche per eventuali spostamenti con gli utenti.

### **Art. 7 Orario del servizio**

1. Il servizio è aperto sette giorni su sette, 24 ore su 24.

### **Art. 8 Struttura**

1. Il Soggetto Gestore mette a disposizione una struttura, che può essere costituita da uno o più alloggi purché attigui, situata nei comuni di Trento o di Rovereto, idonea allo svolgimento esclusivo del Servizio. La struttura, oltre a rispettare i requisiti strutturali previsti dal Regolamento, deve disporre di spazi residenziali tali da assicurare la differenziazione funzionale degli stessi in base al genere del minori accolti.

2. Il Soggetto gestore può accogliere fino ad un massimo di 9 minori.

3. In deroga a quanto previsto al comma 3 e per non più di 30 giorni all'anno, in caso di necessità e di urgenza, e previa autorizzazione della Provincia, è possibile accogliere un ulteriore minore presso la medesima struttura.

### **Art. 9 Fasi accoglienza presso il servizio**

1. Il progetto di accoglienza dei minori presso il Servizio si sviluppa nelle tre seguenti fasi distinte, articolate in base alla condizione dei singoli minori attraverso un progetto educativo individualizzato:

- a) accoglienza e emergenza: riguarda il primo periodo di accoglienza con la messa in sicurezza del minore, il soddisfacimento dei bisogni essenziali e l'instaurazione della relazione di aiuto. Nell'ambito dell'accoglienza si effettua una prima osservazione del minore e una valutazione delle problematiche che hanno portato all'intervento di emergenza. Le funzioni prevalenti relative alla prima fase sono quindi orientate alla tutela e messa in sicurezza del minore e alla conoscenza. La durata di questa fase va, di norma, da uno a 15 giorni;
- b) osservazione ed elaborazione del Piano educativo individualizzato (di seguito P.E.I.): nella seconda fase, tenuto conto del percorso e delle caratteristiche del minore, è elaborato in maniera congiunta con il minore, con la famiglia se presente e con i servizi coinvolti, il piano educativo

individualizzato con l'individuazione degli interventi di supporto necessari. Il Piano individua le risposte più adeguate da attivare in vista del superamento della condizione di criticità rilevata. Per l'osservazione e la predisposizione del P.E.I. dovranno essere applicati i metodi indicati nel progetto presentato in sede di procedura selettiva/comparativa; in ogni caso il format dovrà rispettare quanto previsto dal requisito generale n. 19 dell'accREDITAMENTO ad operare in ambito socio-assistenziale (Allegato 2 al Regolamento). La durata di questa fase è, di norma, da 15 giorni a un mese;

- c) conclusione del progetto di accoglienza: la terza fase si caratterizza per il superamento della condizione di pronta emergenza con la definizione di un progetto maggiormente idoneo ai bisogni del minore, esterno alla struttura. In questa fase risulta rilevante la funzione di supporto alla transizione da parte degli educatori/operatori del servizio al fine di garantire il collegamento con agenzie e servizi esterni, in ambito educativo o lavorativo, per accompagnare il minore nel suo percorso di crescita, riducendo il rischio di dispersione. La durata di questa fase è si conclude, di norma, entro i 3 mesi dall'accoglienza.

2. Le fasi di intervento si realizzano attraverso attività indirette (équipe e coordinamento) e attività dirette con i minori, mediante interventi specifici, come declinati all'art. 11.

### **Art. 10**

#### **Durata dell'accoglienza presso il servizio**

1. La durata dell'accoglienza non supera di norma i tre mesi, prorogabili per ulteriori tre mesi, in presenza di particolari condizioni di bisogno che richiedono un supporto maggiore al minore o per garantire il tempo necessario all'individuazione e attivazione di servizi maggiormente adeguati.
2. Nell'interesse del minore è in ogni caso da garantire che la permanenza presso il Servizio sia la meno prolungata possibile, tenuto conto anche della finalità di emergenza dello stesso.
3. Eventuali permanenze oltre i 6 mesi devono essere documentate e motivate nel P.E.I. e concordate con la Provincia.
4. Durante il periodo di inserimento è assicurata l'attivazione della rete dei soggetti formali e informali coinvolti per la condivisione del P.E.I. anche al fine di facilitare le dimissioni dal Servizio e la presa in carico della situazione nella rete dei servizi.
5. Il Soggetto Gestore definisce i tempi in cui verificare l'andamento del P.E.I. Tale verifica deve coinvolgere il minore, nonché il referente sociale inviante, eventuali altri servizi coinvolti e gli operatori della comunità che seguono il minore. Il genitore o, se nominato, il tutore devono essere coinvolti nella programmazione educativa e messi al corrente di ogni fatto rilevante relativo al minore.

### **Art. 11**

#### **Altri obblighi e prerogative del Soggetto Gestore in relazione allo svolgimento del Servizio**

1. Il Soggetto Gestore:
  - a) garantisce la conoscenza e l'applicazione della specifica normativa e disciplina accoglienza minori stranieri non accompagnati;
  - b) predispone il registro degli ospiti in cui vengono riportati i nominativi degli utenti e quelli di una persona di riferimento con relativo recapito telefonico; tale registro deve essere

sistematicamente aggiornato, avendo cura di registrare i periodi di presenza degli utenti nella struttura. Dovrà inoltre garantire la comunicazione semestrale, secondo l'art. 9 della L. 184/1983, al Procuratore della Repubblica presso il Tribunale dei Minori delle schede degli ospiti;

- c) inserisce e aggiorna quotidianamente, tramite la Cartella Gestionale Informatizzata/Gestionale Amministrativo messa a disposizione dalla Provincia, i dati relativi agli utenti inseriti in struttura e alle modalità di fruizione dei servizi. Nelle more della messa a punto del suddetto sistema informativo, la comunicazione dei suddetti dati alla Provincia dovrà essere effettuata secondo un format messo a disposizione della Provincia stessa;
- d) assicura la presenza e l'aggiornamento quotidiano della seguente documentazione, nel rispetto della normativa sulla privacy:
  - 1) del registro delle presenze del personale, con l'indicazione dei turni e delle relative mansioni;
  - 2) del quaderno giornaliero delle consegne e delle informazioni tra operatori;
  - 3) della documentazione di ingresso per ciascun minore con relazione sociale da parte dei servizi territoriali, eventuale relazione psicologica, scheda sanitaria, eventuale provvedimento dell'autorità giudiziaria, documenti amministrativi e anagrafici;
  - 4) della documentazione personale completa e regolare relativa ai minori, ivi compresi i minori stranieri non accompagnati (permessi di soggiorno, etc....).
- e) assicura, inoltre:
  - 1) la presenza degli educatori/operatori sociali con orari flessibili, compatibili con la presenza degli utenti e con le attività svolte;
  - 2) l'assistenza e sostegno ai minori accolti, nonché, per quanto possibile, la continuità con le attività scolastiche, formative, sportive e ricreative eventualmente in corso;
  - 3) lo sviluppo a favore dei minori accolti di progettualità individuali e di gruppo atte a garantire un'offerta educativo-occupazionale che permetta loro di dedicarsi nel corso della giornata in attività che implementino le loro capacità e competenze, anche attraverso percorsi con agenzie educative e lo svolgimento di attività per lo sviluppo di pre-requisiti lavorativi;
  - 4) la realizzazione di attività di carattere ricreativo e di animazione, mediante la definizione di un piano per le attività comuni finalizzate anche ad un'occupazione positiva del tempo disponibile, nonché di riflessione rispetto agli stili di vita assunti quotidianamente;
  - 5) la pulizia e la cura della propria persona e degli spazi comuni da parte dei minori accolti;
  - 6) che la preparazione e la consumazione dei pasti avvenga normalmente all'interno della struttura/alloggio.
  - 7) la previsione di regole organizzative e comportamentali all'interno della struttura atte ad evitare nei minori comportamenti pregiudizievoli per l'incolumità e il malessere degli altri ospiti, oltre che degli operatori, nonché a sviluppare il senso del rispetto delle regole del vivere civile;
  - 8) momenti di verifica sul "clima" all'interno della comunità, con particolare attenzione a favorire l'instaurarsi di un positivo contesto relazionale e di cura tra minori e operatori;
  - 9) a fronte dell'elevata variabilità, azioni e interventi atti a favorire il senso di appartenenza e di identità del servizio e del gruppo, anche in termini di supporto tra pari;
  - 10) lo sviluppo del legame con il territorio di riferimento e con le risorse e i servizi ivi presenti al fine di favorire un contatto costruttivo tra i minori e la comunità locale, nonché di individuare eventuali possibili contesti di volontariato nei quali poter svolgere attività con i minori, favorendo anche lo sviluppo di reti di prossimità e cittadinanza

attiva, nonché la conoscenza e la visibilità sociale positiva del servizio all'interno del contesto di riferimento;

11) lo svolgimento da parte del coordinatore delle seguenti funzioni:

- i. l'organizzazione del servizio e coordinamento degli educatori/operatori sociali;
  - ii. l'organizzazione con regolarità, possibilmente settimanale, degli incontri dell'equipe educativa;
  - iii. la garanzia e il controllo del comportamento professionale degli educatori/operatori sociali in termini di rispetto per le indicazioni professionali ricevute, per la normativa della sicurezza sul lavoro e per gli impegni ed orari stabiliti;
  - iv. la promozione dei valori etici e professionali che caratterizzano gli interventi;
  - v. la costante verifica della qualità del servizio;
  - vi. il contatto regolare e massima collaborazione con la Provincia, il servizio sociale territorialmente competente e le altre Istituzioni esterne;
  - vii. la garanzia della condivisione costante e completa delle informazioni all'interno dell'equipe educativa e con i servizi sociali territorialmente competenti;
- f) realizza quanto descritto nella proposta progettuale per la partecipazione alla procedura selettiva/comparativa - che costituisce parte integrante della presente convenzione - in quanto compatibile con la stessa e senza che ciò comporti la richiesta di ulteriori finanziamenti non previsti dal Bando; realizza in particolare le procedure descritte dalla suddetta proposta progettuale per la gestione delle emergenze e delle crisi: fughe, reati, emergenze sanitarie, emergenze ambientali, dipendenze da alcol o da sostanze, situazioni di scompenso psico-socio relazionale, etc;
- g) esegue, per quanto di diretta competenza, il mandato e le prescrizioni della Magistratura;
- h) nell'ambito della gestione del Servizio, può aderire ad accordi o protocolli, comunque denominati con altre istituzioni pubbliche o private, previa autorizzazione della Provincia, che ne verifica la coerenza e la compatibilità con gli obiettivi e gli obblighi contenuti nella presente convenzione;
- i) può avvalersi di persone esterne alla struttura, dotate di idonea copertura assicurativa, quali tirocinanti, volontari e/o altro personale in servizio civile o con qualsiasi altra forma di collaborazione. Questi potranno accedere al Servizio secondo quanto concordato con il coordinatore delle attività e a seguito di una formazione interna specifica messa a punto di comune accordo con lo stesso coordinatore;
- j) stipula una o più polizze assicurative idonee a coprire i rischi da infortuni o da danni subiti o provocati dalle persone accolte, dal personale e dai volontari, all'interno e all'esterno del servizio;
- k) pubblica la Carta dei Servizi con i contenuti indicati al punto 4 dell'Allegato alla deliberazione della Giunta provinciale n. 1182 del 6 luglio 2018;
- l) pubblica sul proprio sito istituzionale o su analoghi portali digitali, entro e non oltre il 30 giugno di ogni anno, l'entità dei contributi, sovvenzioni, incarichi retribuiti e comunque i vantaggi economici di qualunque genere ricevuti nell'anno precedente da pubbliche amministrazioni e soggetti di cui all'articolo 2-bis del decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33, da società controllate, di diritto o di fatto, direttamente o indirettamente, da pubbliche amministrazioni, comprese le società con azioni quotate e le loro partecipate, da società a

partecipazione pubblica, comprese quelle che emettono azioni quotate e dalle loro partecipate che gli sono stati erogati l'anno precedente, se complessivamente superiori ad Euro 10.000,00, ai sensi dell'articolo 1, c. 125, della Legge 4 agosto 2017, n. 124, come sostituito dall'art. 35 del decreto Legge n. 34/2019.

#### **Art. 12**

#### **Obblighi della Provincia e rapporti con i servizi coinvolti**

1. Prima dell'avvio del Servizio da parte del Soggetto Gestore, la Provincia provvederà a:
  - a) comunicare al soggetto gestore l'elenco dei nominativi dei Responsabili dei servizi sociali territoriali ivi compresi i referenti del Centro Informativo per l'Immigrazione (Cinformi) per i minori stranieri non accompagnati, dei Servizi Sanitari di Neuropsichiatria infantile e i referenti della Provincia, nonché gli eventuali accordi con altre istituzioni esterne;
  - b) individuare i referenti - sia per i servizi sociali e sanitari territoriali sia per la Provincia - del monitoraggio in itinere del Servizio, secondo quanto previsto all'art. 19.

#### **Art. 13**

#### **Sicurezza**

1. E' obbligo del Soggetto Gestore rispettare le norme contenute nel D.Lgs. 81/2008. Il Soggetto Gestore si obbliga altresì a predisporre, prima dell'inizio del servizio, il piano delle misure per la sicurezza fisica dei lavoratori provvedendo a tutti gli adempimenti conseguenti.
2. Il Soggetto Gestore ottempera alle prescrizioni vigenti finalizzate alla prevenzione e al contenimento della diffusione del Covid-19.

#### **Art. 14**

#### **Trattamento dei dati personali**

1. In relazione alla presente convenzione, la Provincia e il Soggetto gestore sono contitolari del trattamento. Le finalità e i mezzi del trattamento sono individuati e disciplinati congiuntamente in uno specifico accordo sottoscritto ai sensi dell'art. 26, punti 1 e 2 del Regolamento UE 27/04/2016, n. 2016/679.

#### **Art. 15**

#### **Accreditamento ad operare in ambito socio-assistenziale**

1. Il Soggetto Gestore, autorizzato e accreditato in via definitiva, si impegna a rispettare quanto previsto agli artt. 5 e 9 del Regolamento e ogni altro obbligo previsto dal medesimo Regolamento.

#### **Art. 16**

#### **Importo massimo e modalità di erogazione del contributo**

1. L'impegno che la Provincia assume in ordine alla concessione del contributo ai sensi dell'art. 36 bis della legge provinciale 27 luglio 2007, n. 13, è fissato nell'importo massimo annuo di Euro 410.000,00 per un totale complessivo riferito al periodo di durata della presente convenzione pari ad un massimo di Euro 1.947.500,00. Per il primo anno l'importo massimo è determinato in Euro 307.500,00.



2. Il contributo annuo effettivo, e conseguentemente quello complessivo riferito all'intera durata della presente convenzione, è determinato secondo quanto previsto all'articolo 13 del Bando, fermo restando i limiti previsti al precedente comma 1.

3. La domanda di liquidazione, ai fini dell'erogazione del contributo annuo, va presentata con riferimento alle spese sostenute e alle entrate conseguite, riferite al corrispondente periodo, con le seguenti modalità:

- a) dopo il 1° aprile, per il periodo gennaio – marzo,
- b) dopo il 1° luglio, per il periodo gennaio – giugno;
- c) dopo il 1° ottobre, per il periodo gennaio – settembre;
- d) dopo il 1° dicembre, per il periodo gennaio – novembre;
- e) entro il 31 maggio dell'anno successivo, per il periodo gennaio – dicembre.

4. A ciascuna domanda di liquidazione del contributo, per i periodi di cui alle lettere a) b), c) e d) del precedente comma 3, va allegato un rendiconto indicante il dettaglio delle spese effettivamente sostenute di cui all'articolo 13, comma 1, lettera a) del Bando e delle eventuali entrate conseguite correlate al servizio, da inizio anno (per il primo anno dalla data di decorrenza della convenzione) e fino alla fine del periodo nonché una quota di spese generali e per l'immobile di cui alla lettera b) del medesimo articolo del Bando, oltre ad una sintetica relazione sull'attività svolta, contenente i dati di presenza dell'utenza e del personale.

5. Alla domanda di liquidazione di contributo per il periodo di cui al comma 3, lettera e), oltre al rendiconto redatto secondo quanto indicato al comma 4 e riferito all'intero anno, va allegata una relazione illustrativa sull'attività realizzata nell'anno precedente, una relazione finanziaria a commento di ciascuna voce di spesa esposta nel rendiconto, copia semplice del bilancio consuntivo del Soggetto Gestore relativo all'esercizio finanziario dell'anno precedente.

6. Entro il 31 maggio dell'anno successivo all'ultimo anno di durata della convenzione, unitamente alla documentazione di cui al precedente comma 5, è necessario presentare anche la documentazione prevista dall'articolo 4, del Regolamento approvato con D.P.G.P. 5 giugno 2000, n. 9/27-Leg.

7. Il contributo annuo, tenuto conto delle risultanze delle rendicontazioni di cui al precedenti commi 4 e 5, sarà liquidato secondo le seguenti modalità:

- a) fino al 25% del contributo annuale concesso, per il periodo gennaio – marzo;
- b) fino al 50% del contributo annuale concesso, decurtato di quanto erogato in precedenza, per il periodo gennaio-giugno;
- c) fino al 75% del contributo annuale concesso, decurtato di quanto erogato in precedenza, per il periodo gennaio-settembre;
- d) fino al 85% del contributo annuale concesso, decurtato di quanto erogato in precedenza, per il periodo gennaio-novembre;
- e) fino al 100% del contributo annuale concesso, decurtato di quanto erogato in precedenza, per il periodo gennaio-dicembre.

8. Le domande di liquidazione del contributo e le rendicontazioni vanno redatte secondo la modulistica resa disponibile sul sito [www.trentinosociale.provincia.tn.it](http://www.trentinosociale.provincia.tn.it).

9. Nel caso in cui il Soggetto Gestore scelga di presentare, in allegato al rendiconto e in luogo della documentazione prevista dall'articolo 4, comma 1, lettera d) del Regolamento approvato con D.P.G.P. 5 giugno 2000, n. 9-27/Leg, la documentazione originale comprovante la spesa sostenuta e le entrate conseguite, dovrà produrre altresì un elenco, raggruppato per capitolo di spesa e di entrata

cui si riferisce, riportante gli estremi (n. e data documento di spesa/entrata, nome della ditta, importo) della documentazione medesima.

10. La struttura provinciale competente può chiedere chiarimenti e specificazioni in merito alla giustificazione degli oneri di spesa esposti nella rendicontazione.

11. Le spese vanno imputate conformemente alla ammissibilità della spesa, ai sensi dell'articolo 13 del Bando. Potranno essere ammesse a rendiconto soltanto le spese riferite al periodo di durata della presente convenzione.

12. Se in sede di rendicontazione annuale, la differenza tra il totale delle spese ammesse e sostenute e delle eventuali entrate conseguite e correlate al servizio risulti superiore al contributo annuo massimo stabilito al comma 1, rimane invariato l'importo del contributo medesimo; qualora risulti inferiore, l'importo del contributo viene rideterminato in modo da garantire che il Soggetto gestore non consegua alcun utile.

13. Qualora risulti già erogata una somma superiore al contributo annuo effettivo, si provvede al recupero del maggior importo erogato, aumentato degli interessi calcolati al tasso legale, a decorrere dalla data di addebito della Provincia sino alla data dell'effettivo versamento.

#### **Art. 17**

#### **Vicende soggettive del Soggetto Gestore**

1. La cessione dell'attività e le modifiche soggettive del Soggetto Gestore non hanno singolarmente effetto nei confronti della Provincia fino a che il cessionario ovvero il soggetto risultante dalle modifiche, non abbia documentato il possesso dei requisiti di cui all'art. 4 del bando.

2. Nei sessanta giorni successivi la Provincia può opporsi all'eventuale subentro di un nuovo soggetto nell'assegnazione del contributo e procedere alla dichiarazione di decadenza dal medesimo, se non risultino sussistere i requisiti di cui al comma 1.

3. Ferme restando le ulteriori previsioni legislative vigenti in tema di prevenzione della delinquenza di tipo mafioso e di altre gravi forme di manifestazione di pericolosità sociale, decorsi i sessanta giorni di cui al comma 2 senza che sia intervenuta opposizione, il subingresso del nuovo soggetto si ha per accolto e la Provincia procede alla presa d'atto dello stesso.

#### **Art. 18**

#### **Decadenza, rinuncia e revoca del contributo**

1. Il Soggetto Gestore decade dal contributo:

- a) in caso di perdita dei requisiti previsti dal bando;
- b) in caso di inosservanza degli obblighi previsti dalla presente convenzione/accordo;
- c) provvedimento di non accoglimento della domanda di autorizzazione e accreditamento definitivi ad operare in ambito socio assistenziale;
- d) in caso di mancato rispetto di quanto previsto agli artt. 5 e 9 del Regolamento e degli altri obblighi previsti dal Regolamento;
- e) in caso di decadenza dall'autorizzazione e dall'accredimento ai sensi dell'art. 16 del Regolamento;
- f) in caso di opposizione ai sensi dell'art. 17, comma 2.

2. Si applica in ogni caso la diffida ad adempiere prevista dall'art. 16, comma 3 del Regolamento.
3. L'eventuale rinuncia al contributo da parte del Soggetto Gestore deve essere comunicata alla Provincia con un anticipo di almeno 6 mesi.
4. In caso di revoca del contributo da parte della Provincia per sopravvenuti motivi di pubblico interesse ovvero nel caso di mutamento della situazione di fatto non prevedibile al momento della sottoscrizione della presente convenzione, si applica quanto previsto all'art. 21-quinquies della legge 7 agosto 1990, n. 241.
5. In caso di decadenza o di rinuncia al contributo, il Soggetto Gestore si obbliga a mettere a disposizione la struttura e il personale dedicato al Servizio alla Provincia o al soggetto eventualmente individuato dalla stessa in via provvisoria, per il tempo necessario all'attivazione e alla conclusione del procedimento per l'individuazione di un nuovo soggetto gestore.
6. E' fatto obbligo al Soggetto Gestore di mantenere la Provincia sollevata ed indenne da richieste di risarcimento dei danni e da eventuali azioni legali promosse da terzi con riguardo allo svolgimento del Servizio.

#### **Art. 19** **Monitoraggio del Servizio e revisione della convenzione**

1. La Provincia e il Soggetto Gestore convengono di realizzare incontri periodici di verifica e di valutazione delle attività realizzate anche per la messa a punto dei necessari collegamenti con la rete dei Servizi e per la definizione di ulteriori sinergie utili al miglioramento del servizio.
2. La presente convenzione può essere soggetta a partire dal 2025 o in caso di eventi straordinari o non previsti che comportano la necessità di una ridefinizione complessiva. La revisione è effettuata attraverso una coprogettazione di cui si dà pubblicità, ai fini della trasparenza, sulla pagina web della Provincia utilizzata per la pubblicazione di bandi e avvisi in materia di servizi socio-assistenziali. La coprogettazione ha la durata massima di 60 giorni e si conclude con la sottoscrizione di un accordo aggiuntivo o sostitutivo della presente convenzione. Qualora dall'esito della coprogettazione si determini un aumento di spesa, l'eventuale maggiorazione del contributo non può essere superiore al 20% del contributo annuo. Tale aumento è comunque subordinato al reperimento delle necessarie risorse finanziarie sul bilancio provinciale. Eventuali ulteriori maggiorazioni per modifiche del contratto collettivo potranno essere riconosciute con apposito provvedimento e nei limiti delle risorse disponibili.
3. Si applica in ogni caso quanto diversamente previsto da successive disposizioni normative o successivi provvedimenti della Provincia connessi alle eventuali situazioni di emergenza.

#### **Art. 20** **Vigilanza**

1. La Provincia si riserva la possibilità di svolgere in qualsiasi momento attività di vigilanza sullo svolgimento del servizio e sul rispetto dei requisiti dichiarati al momento della presentazione della domanda.

**Art. 21**  
**Disposizioni finali**

1. L'eventuale imposta di bollo è a carico del Soggetto gestore.
2. La presente Convenzione è da considerarsi soggetto a registrazione solo in caso d'uso ai sensi dell'art. 4 della parte seconda della Tariffa allegata al D.P.R. 26 aprile 1986, n. 131, con imposta a carico del Soggetto gestore.

## PROPOSTA PROGETTUALE

Oggetto del servizio

**Servizio di pronta accoglienza di minori (di seguito Servizio) di cui alla scheda 1.4 del Catalogo dei Servizi socio-assistenziali vigente**

Referente tecnico per la gestione del servizio

Nome e Cognome: **dott. Danilo Gilli**

e-mail: **danilo.gilli@appm.it**

telefono: **0461/829880**

### A **ESPERIENZA MATURATA DAL PROPONENTE**

L'Associazione Provinciale per i Minori Onlus gestisce il Centro di Pronta Accoglienza di Trento, ora denominato *Servizio di Pronta Accoglienza*, senza soluzione di continuità dal 01/04/1998 ad oggi, per un totale di 286 mesi.

La sede del servizio è stata fino al 27/11/2016 in Via Caproni 17 a Roncafort per poi trasferirsi dal 28/11/2016 in Via S. Anna 20 a Gardolo.

Al fine di rendere l'esperienza di accoglienza rispettosa anche della diversità di genere, il Centro è logisticamente strutturato su 3 piani distinti. Il primo piano, dedicato esclusivamente all'accoglienza femminile, che grazie ad un portoncino blindato può essere trasformato in un appartamento autonomo. Il secondo piano dedicato ai momenti comuni (colazione, pranzo, cena, laboratori interni) e all'ufficio degli educatori. Il terzo piano dedicato all'accoglienza maschile.

### B **OSSERVAZIONE, VALUTAZIONE E MONITORAGGIO** (max 2.500 parole)

Il Servizio di Pronta Accoglienza risponde al bisogno di presa in carico di minori in situazioni di crisi personale, familiare e sociale di estrema complessità. I progetti di accoglienza sono caratterizzati dalla necessità di un elevato livello di tutela del minore nei confronti del contesto della famiglia d'origine, dall'emergere o dall'acuirsi di comportamenti auto o etero-aggressivi, di dipendenze e dall'agire comportamenti al limite della devianza o ancora, dall'accoglienza di minori stranieri non accompagnati.

#### *Personalizzazione degli interventi*

Ogni individuo è portatore di una propria storia e di difficoltà di diverso genere. La metodologia educativa prevede fin da subito che il progetto di accoglienza e le strategie relazionali che si adottano nei confronti dei ragazzi siano strutturati in maniera personalizzata tarando ogni aspetto della permanenza sulle caratteristiche uniche della loro individualità.



Nel rapporto educativo risulta necessario evidenziare la centralità e il primato della persona *“come soggetto –fine dell’agire educativo: risultato possibile se veramente si riesce a partire dall’esperienza personale e dagli interrogativi, tutti, che ciascuna persona è in grado di avvertire impegnandoci ad avvalerci di un procedimento dialogico”* (Flores D’Arcais cit. in Contini e Genovese 1997).

Inoltre, per comprendere in modo autentico la visione del mondo del ragazzo, occorre la messa in prospettiva di più sguardi: il lavoro d’equipe e di rete risulta quindi fondamentale.

Il focus del lavoro è individuare e sviluppare per ogni ragazzo, con il costante raccordo della rete dei Servizi coinvolti, un progetto di accoglienza che caratterizza e guida il periodo, seppur breve, di passaggio nel Servizio. Tale progetto viene indirizzato subito dall’intenzionalità educativa alla rielaborazione del contesto di vita precedente e alla individuazione delle risorse che permetteranno al minore di affrontare le difficoltà e le incognite della futura situazione di vita. La rielaborazione di pensieri ed emozioni, sollecitata dagli educatori, può aiutare i ragazzi a divenire più attivi e consapevoli, capaci di esprimere i bisogni e desideri anche rispetto al futuro. In questa prospettiva è fondamentale la ridefinizione del punto di partenza del progetto ascoltando le aspettative ed anche le speranze e i sogni del ragazzo, mediando le sue attese, a volte poco aderenti alla realtà, e le effettive difficoltà e possibilità offerte. Per questo gli educatori promuovono da subito colloqui finalizzati alla conoscenza del minore praticando l’ascolto attivo e mai giudicante che si fonda sull’empatia, sulla considerazione positiva, sull’autenticità.

#### *Programmazione delle attività*

Il SPA ha anche il compito di gestire la rete di relazioni che ruotano attorno alla vita del ragazzo (rete familiare, parenti, amici, contesto scolastico). Conoscere il minore tramite un approccio che possiamo definire *“ecologico”*, significa tenere in considerazione tutti i vari sistemi che compongono la sua vita. Il SPA non preclude le relazioni interpersonali, ma sicuramente le struttura in maniera differente. Per fare questo raccoglie le informazioni in un’ottica eco-sistemica al fine di comprendere lo spazio vitale e relazionale del ragazzo.

L’osservazione pedagogica si sviluppa fin dall’inserimento e assume tutto il significato di un’esperienza educativa, perché, attraverso parole, comportamento e dialogo, si cerca di conoscere, di fare reagire, di smuovere le dinamiche più profonde del vissuto personale. I mesi di permanenza rappresentano il tempo necessario per la fase di osservazione e per raccogliere alcuni indicatori che permettano all’Assistente Sociale e all’équipe di individuare la possibile progettualità futura più adatta alle esigenze di ogni ragazzo.

É necessario che il minore divenga consapevole che in questo lavoro è sostenuto dall’intervento pedagogico degli educatori e della rete. Elemento importante da osservare è anche l’aspetto della socializzazione non solo nella realtà comunitaria (educatori e pari) ma anche con i gruppi di pari esterni, così come la dinamica relazionale con i genitori.

Un ulteriore passaggio metodologico prevede la programmazione delle attività quotidiane svolte sia con il supporto degli educatori che in autonomia, quali la spesa, la preparazione dei pasti, il riordino degli ambienti. Queste attività, che aiutano i minori a prendersi cura di sé e dell’ambiente che li circonda, sono anche gli strumenti che facilitano la relazione, agevolano il dialogo e possono diventare occasione per un ripensamento ed una risignificazione di un momento particolarmente critico della propria esistenza. L’avere intorno a sé un ambiente caldo, protettivo, rassicurante,



restituisce all'adolescente capacità di pensiero e di rielaborazione delle emozioni altrimenti paralizzati dal momento di crisi che ha causato l'inserimento.

Il SPA è luogo di crescita sociale e culturale e cura in modo particolare i percorsi scolastici formativi di ogni ospite, che considera realtà essenziali per lo sviluppo identitario e delle autonomie. Quando ne esiste la concreta possibilità, si preferisce mantenere i minori collocati nella scuola di origine, dove hanno già stretto legami significativi sia con gli insegnanti che con i compagni. In questo caso, quindi, l'impegno degli Educatori sarà quello di assicurare un aiuto costante e qualificato nello studio e di curare i rapporti con l'Istituzione scolastica. Quando non è possibile, gli Educatori valutano con i Servizi Sociali le possibili alternative più idonee.

Nell'occuparsi dei ragazzi stranieri il SPA li inserisce da subito nei percorsi di alfabetizzazione e scolarizzazione predisposti dalle realtà presenti sul territorio.

Il SPA vuole anche essere un laboratorio di educazione civica, per questo costruisce un "contesto sociale" che ha le sue norme e le sue regole, in cui la relazione è un agire che si articola nell'interazione con gli altri.

Gli educatori progettano iniziative in collaborazione con le associazioni e le agenzie del territorio per creare opportunità esperienziali, laboratoriali, di volontariato a vantaggio dei ragazzi in carico.

#### **Strumenti di osservazione/monitoraggio/valutazione:**

1. *Verbale di inserimento/Scheda informativa*: raccoglie le informazioni dai diversi soggetti che partecipano alla presa in carico del minore. Oltre alle informazioni anagrafiche, a quelle inerenti alla famiglia, alla scuola e ai servizi sociali e specialistici si richiede al minore di parlare di sé (vissuto emozionale, autonomie, amicizie e luoghi frequentati, risorse e passioni, esperienze particolari) e si annota quanto viene evidenziato dal minore al momento dell'inserimento.
2. *Mappa eco-sistemica*: questo strumento, che può essere compilato con il minore in occasione dei primi colloqui, esplicita, in forma di mappa, quanto raccolto nel verbale dell'inserimento rispetto al mondo del ragazzo. Le parti che rimangono non completate possono rappresentare i primi obiettivi da raggiungere e da concordare con il ragazzo (es. area della scuola o della formazione, area degli interessi e delle passioni...). Tale mappa va rivista periodicamente con il minore per evidenziare i miglioramenti nelle diverse aree (monitoraggio)
3. *Nota informativa tradotta in più lingue* (arabo, albanese, inglese e francese): tale documento descrive il servizio che viene offerto, le sue opportunità, le sue regole e gli orari della Struttura. Viene utilizzato per sostenere, per dare evidenza e prevedibilità al processo di prima accoglienza.
4. *Accordo di permanenza*: viene formalizzato attraverso una condivisione (spiegazione) con il minore, assistente sociale ed esercenti la responsabilità genitoriale. Il documento contiene sia quanto ci si aspetta dal minore stesso sia quello che la struttura si impegna a sostenere per realizzare la sua progettualità.
5. *Scheda di rilevazione del comportamento*: l'osservazione, se effettuata con professionalità e sistematicità, fornisce importanti dati quantitativi e qualitativi. L'osservazione sistematica



presuppone schemi di riferimento teorici per classificare i fenomeni osservati, è compiuta in modo intenzionale con una ricerca attenta di strumenti e strategie. Appm, fin dal 2013, ha investito per formare gli educatori (percorso con l'Università agli Studi di Verona, dott.ssa Pedrazza) e adottare nei suoi gruppi una particolare scheda di osservazione che si è arricchita nel tempo e oggi risulta essere un importante strumento di progettualità educativa in quanto contempla, accanto alla osservazione, l'espressione degli obiettivi educativi e sviluppa il sistema di monitoraggio e valutazione di tali obiettivi. Tale strumento viene ora identificato come "Scheda di rilevazione del comportamento" ed è lo strumento di osservazione e rilevazione dei comportamenti del minore, che consente di pianificare l'azione educativa e valutare l'efficacia degli interventi. L'utilizzo delle schede permette quindi di rispondere a più esigenze educative:

- rende oggettivabile l'osservazione sul minore, rendendo espliciti quegli elementi/comportamenti significativi atti ad indicare una progettualità strutturata e mirata al bisogno del singolo;
- consente di individuare le azioni educative e di condividerle in equipe al fine di fornire interventi coerenti e finalizzati agli obiettivi;
- permette di valutare, nel breve periodo, l'efficacia delle azioni educative promosse per ogni minore individuando le variabili da modificare, inserire o eliminare nel progetto educativo e quali strategie ed interventi educativi preservare o modificare;
- agevola la stesura del progetto educativo personalizzato da parte dell'equipe;
- agevola la trasmissione, comunicazione o condivisione dei dati raccolti con tutti i soggetti coinvolti nella presa in carico del minore.

La valutazione dei percorsi educativi riveste particolare importanza nel contesto SPA ove occorre intervenire in modo rapido ed incisivo al fine di ridurre, nel più breve tempo possibile, la sofferenza del minore e aumentarne il senso di benessere e di appartenenza.

#### Metodologia di compilazione della scheda

*Descrizione Minore:* è contestualizzata al periodo di osservazione (90 giorni) e deve essere ripresa in esame all'avvio di ogni nuova scheda. In questa parte vanno descritti i comportamenti del minore da osservare e le motivazioni che hanno spinto alla scelta degli stessi, sottolineando le aree di criticità e miglioramento.

*Comportamenti/Funzionamenti:* la loro osservazione mette in luce gli obiettivi da raggiungere che verranno successivamente evidenziati nel PEI. Infatti le azioni educative che ad essi si correlano nella scheda sono già espressione dell'intenzionalità educativa dell'equipe. I comportamenti individuano obiettivi specifici relativi al minore nell'arco temporale del trimestre preso in esame. Oltre ad essere specifici, i comportamenti/funzionamenti individuati e la descrizione degli stessi dovranno essere realistici, perseguibili ed osservabili in modo diretto dall'equipe nell'arco del trimestre. A seguito di un periodo di sperimentazione da parte delle equipe dei servizi residenziali di APPM è stato elaborato il documento definitivo che contiene l'elenco dei principali



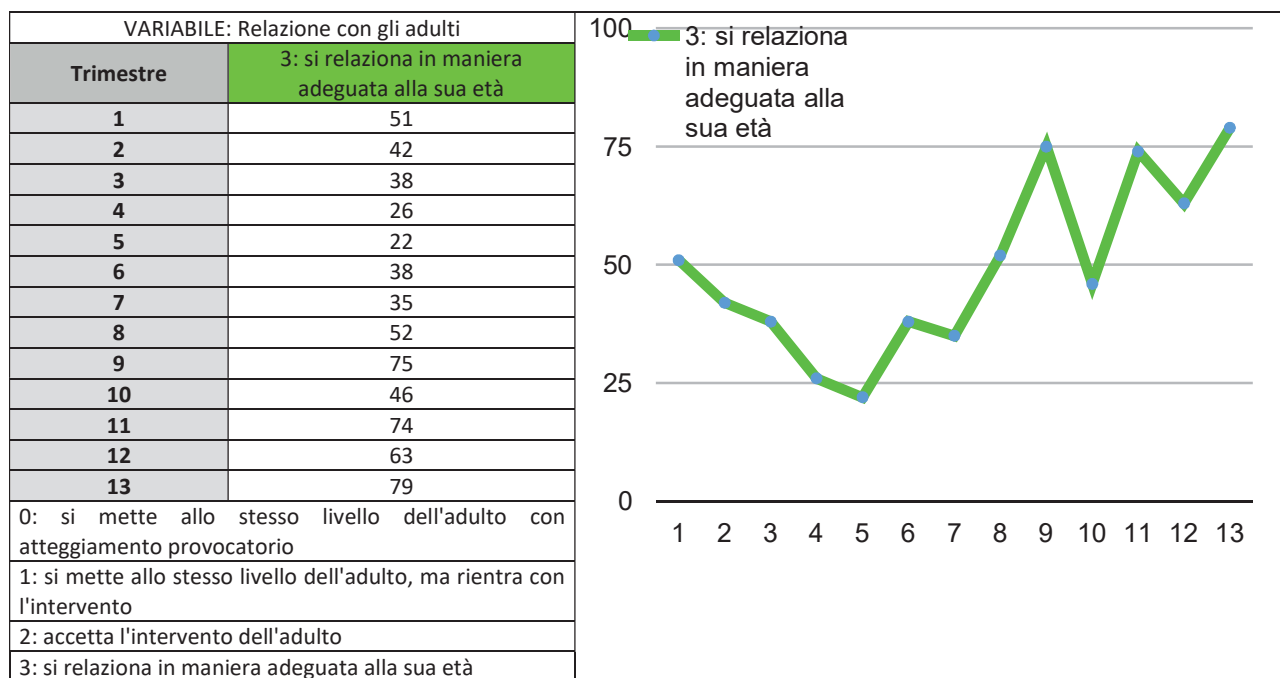


comportamenti/funzionamenti osservabili attraverso le schede. Tra queste variabili l'equipe dovrà individuare quelle più adatte e declinarle sulla situazione del minore.

*Descrizione Del Comportamento:* Il comportamento individuato deve essere presentato nelle sue possibili manifestazioni, assegnando ad esse valori da 0 a 3, dove 0 è la manifestazione più critica e 3 la manifestazione auspicata. Nella descrizione si deve porre attenzione a definire un comportamento desiderabile che sia realistico e perseguibile, evitando di descrivere comportamenti idealistici e difficilmente raggiungibili.

*Azioni Educative:* In relazione alle manifestazioni comportamentali si elaborano azioni educative corrispondenti. Tale sezione risulta essere la più importante in quanto è frutto dell'accordo sullo stile educativo che l'equipe si dà in quella situazione e che viene proposto al minore. Nell'identificazione delle azioni educative occorre tenere conto anche delle eventuali indicazioni frutto del lavoro condiviso con i servizi e le altre figure professionali che si occupano del minore. Nell'ottica dell'analisi dell'efficacia dell'intervento, le azioni sono efficaci il comportamento migliora. Se ciò non avviene le azioni educative devono essere modificate.

*Il Monitoraggio:* sulla base dei dati periodici rilevati che generano un grafico (cfr. grafico) va descritta al lettore esterno l'evoluzione della variabile osservata contestualizzandola agli accadimenti del trimestre. In questa fase è necessario ragionare sulla bontà del comportamento e delle azioni individuate, sul raggiungimento degli obiettivi educativi prefissati e sull'eventuale necessità di modificarli. Nelle osservazioni trimestrali vanno riportati e descritti brevemente anche gli episodi critici.



*La valutazione:* comprendono una valutazione generale dell'intervento educativo, esprimono se i comportamenti osservati si sono modificati a seguito delle azioni educative messe in campo, se le stesse sono state efficaci oppure, se nel periodo successivo, devono



essere cambiate. Si esprimono inoltre le motivazioni per le quali si intende proporre le variabili e i comportamenti successivi da osservare o al contrario sospenderle o modificarle.

#### Tempistiche e Scadenze

La scheda di osservazione ha una durata di 90 giorni. Al termine del trimestre si apre una nuova scheda in cui si aggiorneranno la descrizione e i nuovi comportamenti, indicatori e azioni educative.

6. *Progetto educativo individualizzato (PEI)*: il Pei è il documento che raccoglie gli elementi di progettualità che si sono sviluppati nel corso della presa in carico. In genere il SPA, vista la permanenza di tre mesi, redige un pei per ogni minore accolto. Il PEI descrive le ragioni che hanno portato all'inserimento, viene definito e realizzato in stretto raccordo con gli operatori dei Servizi sociali e sociosanitari territoriali, coinvolgendo sempre il ragazzo e ogni qualvolta sia possibile anche la sua famiglia. Il coinvolgimento del ragazzo deve essere sempre previsto, proporzionato all'età e al suo livello di comprensione: si dovrà modulare il linguaggio, rispettare tempi, creare situazioni adeguate al momento di vita. Il PEI è finalizzato a:

- elaborare uno specifico progetto di sostegno alla comprensione e rielaborazione dei vissuti e della storia personale;
- individuare obiettivi evolutivi generali e specifici, con le relative strategie e le azioni operative funzionali al loro raggiungimento;
- sostenere l'acquisizione di autonomie, migliorare la cura della sua persona e delle cose, mantenere le relazioni con la famiglia e il contesto parentale attraverso opportune modalità e tempi;
- prevedere le modalità e i tempi del monitoraggio e della valutazione. Nel redigere tale documento si tiene conto di quanto emerso nelle schede di osservazione, degli obiettivi individuati e della loro valutazione;
- riassumere le verifiche periodiche con la rete e il ragazzo.

Il PEI è funzionale all'integrazione tra i diversi attori del processo di accoglienza residenziale negli ambiti relazionale, scolastico, formativo, lavorativo ed extrascolastico, in collaborazione con i Servizi sociali e sanitari competenti e in conformità con quanto eventualmente disposto dal Tribunale per i minorenni.

Per minorenni con bisogni particolarmente complessi o specifiche necessità, contiene anche l'eventuale attivazione di accordi operativi tra SPA, i Servizi sociali e sanitari, le istituzioni scolastiche e la specificazione di eventuali risorse aggiuntive rispetto all'offerta standard del servizio (per esempio supporti specializzati...).

I percorsi dell'accoglienza residenziale rappresentano un primo momento di empowerment per far riconoscere ai genitori il significato e le implicazioni del proprio ruolo e la necessità di acquisire/agire modalità educative più adeguate e consone alla crescita del figlio.



## C PROGETTAZIONE E ADEGUAMENTO IN PROGRESS DEL SERVIZIO (max 3.600 parole)

### 1. Fase di prima accoglienza ed emergenza

La prima accoglienza emergenziale si struttura attraverso un iter che coinvolge aspetti amministrativi, aspetti logistici, aspetti assistenziali/educativi e sanitari. L'inserimento può avvenire in seguito a provvedimenti dell'Autorità giudiziaria minorile, accompagnamento da parte delle Forze dell'ordine, invio della Pubblica Autorità, su segnalazione del servizio sociale o dei servizi specialistici sanitari. La richiesta può essere inoltrata agli uffici dell'ente gestore oppure direttamente alla struttura.

Risulta utile, sia dal punto di vista procedurale che dal punto di vista amministrativo distinguere i percorsi relativi al motivo d'inserimento dei minori: possiamo effettuare quindi una prima distinzione della casistica in tre macrogruppi, a cui corrispondono iter procedurali e progettuali diversi:

- i minori stranieri non accompagnati (msna);
- le richieste che "dal territorio" (minori domiciliati in Italia per cui si verifica una situazione emergenziale sul territorio provinciale, quali minori in stato di abbandono, minori senza fissa dimora, minori in allontanamento dal nucleo familiare per maltrattamenti agiti o subiti, 403 cp);
- i minori segnalati dai Servizi sanitari specialistici che necessitano di un immediato collocamento in Struttura.

All'interno di questi macrogruppi si può operare un'ulteriore distinzione relativa alla modalità dell'inserimento, arrivando a distinguere sei categorie fondamentali:

- inserimenti msna emergenziali;
- inserimenti msna già sul territorio (precedentemente accolti in strutture a bassa soglia);
- minori già in carico ai Servizi;
- minori non conosciuti ai Servizi;
- minori segnalati dai Servizi sanitari già noti agli stessi
- minori segnalati dai Servizi sanitari non noti.

In fase di richiesta d'immissione si provvedono a raccogliere tutte le informazioni necessarie ad una corretta valutazione del caso.

- *Minori stranieri non accompagnati, inserimento emergenziale*: usualmente richiesto dalle Forze dell'ordine su disposizione del Procuratore per i minorenni, riguarda ragazzi senza fissa dimora sul territorio, generalmente giunti da poco in Italia. Tali minori, dopo le procedure di identificazione, vengono accompagnati in struttura dalla Forze dell'ordine, che di prassi rilasciano un Verbale di affidamento riportante i dati del minore (dichiarati o desunti da eventuale documento) e l'eventuale Codice Unico Identificativo (CUI) assegnato in seguito a rilevamenti fotodattiloscopici. All'arrivo al minore viene rilevata la temperatura corporea e viene sottoposto un questionario anamnestico l'autodichiarazione di eventuali sintomi SARS-Cov2 o di eventuali pregresse situazioni di rischio contagio; si procede quindi ad una breve spiegazione delle finalità e dell'organizzazione della struttura, anche attraverso lo strumento della Nota informativa (redatta in più lingue). Il minore viene quindi inserito in isolamento preventivo in una zona specificamente predisposta, si provvede al soddisfacimento di necessità primarie dell'ospite



(vitto, igiene, vestiario) e viene fatta immediata richiesta di tampone antigenico a domicilio (usualmente il tampone viene effettuato entro 24 ore dall'arrivo del minore in struttura). Una volta avuto esito negativo del tampone, il minore verrà trasferito nella zona comune.

- *Minori stranieri non accompagnati, già sul territorio:* l'inserimento viene richiesto dal Servizio sociale competente facente capo al Centro Informativo per l'Immigrazione (Cinformi) e riguarda msna che in seguito a primo contatto con il Servizio o con le Forze dell'ordine sono stati temporaneamente collocati in strutture a bassa soglia, usualmente per mancanza di posti liberi in strutture più adeguate; l'inserimento avviene dopo che il minore ha effettuato un tampone SARS-CoV2 di esito negativo. In seguito a comunicazione di tale esito non si rende quindi necessario l'inserimento in isolamento preventivo; prima dell'ingresso in struttura viene comunque somministrato il questionario anamnestico, viene rilevata la temperatura corporea e viene consegnata la Nota informativa per una presentazione della struttura al minore.

- *Minori dal territorio già in carico ai Servizi:* minori residenti o domiciliati nel territorio provinciale già in carico al Servizio sociale competente. La richiesta di immissione può non essere relativa ad un'emergenza immediata e ad uno stato di necessità non differibile, o può verificarsi una situazione che richiede un collocamento immediato. Nel primo caso usualmente sarà il Servizio sociale competente a richiedere un inserimento presso il Servizio, comunicando le informazioni pertinenti al caso, concordando una data d'inserimento; si procederà poi all'inserimento nella data stabilita in seguito all'esito negativo di tampone SARS-CovV2 effettuato in autonomia. Nel caso di necessità di inserimento emergenziale, la richiesta d'inserimento potrà venire dal Servizio competente o dalle Forze dell'ordine su disposizione del Procuratore per i minorenni; in questo caso il minore verrà accolto in isolamento preventivo in una zona specificamente predisposta, provvedendo al soddisfacimento di necessità primarie dell'ospite (vitto, igiene, vestiario) e verrà fatta immediata richiesta di tampone antigenico a domicilio (usualmente il tampone viene effettuato entro 24-48 ore dall'arrivo del minore in struttura). Una volta avuto esito negativo del tampone, il minore verrà trasferito nella zona comune. In questo caso potrà o meno essere presente un Verbale di affidamento del minore da parte delle Forze dell'ordine, qualora incaricate di accompagnare il minore in comunità. Prima dell'ingresso in struttura in entrambi i casi verrà somministrato il questionario anamnestico e verrà rilevata la temperatura corporea. In ogni caso si provvederà a raccogliere il maggior numero di informazioni possibili sulla situazione del minore per predisporre un setting di accoglienza adeguato alle sue esigenze.

- *Minori dal territorio non conosciuti ai Servizi:* l'inserimento ha usualmente carattere emergenziale, richiesto dal Servizio competente o dalle Forze dell'ordine su disposizione del Procuratore per i minorenni. Come per l'inserimento emergenziale di minori già noti ai Servizi, l'utente verrà inserito in isolamento preventivo, si provvederà al soddisfacimento delle necessità primarie dell'ospite (vitto, igiene, vestiario) e verrà fatta immediata richiesta di tampone antigenico a domicilio (usualmente il tampone viene effettuato entro 24-48 ore dall'arrivo del minore in struttura). Una volta avuto esito negativo del tampone, il minore verrà trasferito nella zona comune. Potrà essere presente un Verbale di affidamento del minore da parte delle Forze dell'ordine, qualora incaricate di accompagnare il minore in comunità. Prima dell'ingresso in



struttura in entrambi i casi verrà somministrato il questionario anamnestico, verrà rilevata la temperatura corporea e sarà presentata la struttura al minore.

- *Minori segnalati dai Servizi sanitari (già noti o non noti a detti Servizi):* l'inserimento su richiesta dei Servizi sanitari avviene di norma in seguito ad un accesso emergenziale al Pronto Soccorso per agiti di interesse sanitario o a seguito di dimissione dopo un ricovero. Il minore verrà inserito in seguito ad esito negativo di tampone SARS-CoV2, di norma eseguito in sede sanitaria (Pronto Soccorso o degenza); prima dell'inserimento verranno raccolte tutte le informazioni necessarie alla preparazione del setting di accoglienza e ad elaborare una prima strategia relazionale; la qualità delle informazioni raccolte potrà variare molto a seconda che il minore fosse o meno già noto ai Servizi specialistici. All'ingresso in struttura verrà comunque rilevata la temperatura corporea e sottoposto il questionario anamnestico.

L'inserimento in isolamento sarà predisposto nel caso in cui un minore risulti positivo al tampone antigenico SARS-CoV2; in ogni caso saranno garantite le misure precauzionali igienico-sanitarie per evitare possibili contagi (rispetto del distanziamento interpersonale, disinfezione delle mani e degli ambienti, utilizzo dei dispositivi di protezione adeguati).

Da segnalare come in caso di minori provenienti dal territorio in situazione di attivazione personale si farà estrema attenzione all'elaborazione di un setting di accoglienza adeguato, tranquillizzante, protettivo e sicuro, in modo da minimizzare il rischio di agiti a rischio (auto- o eteroaggressivi).

All'arrivo del minore in struttura si provvede all'accoglienza dello stesso, procedendo ad una prima spiegazione delle finalità e dell'organizzazione della comunità (con l'utilizzo della Nota informativa a seconda delle necessità linguistiche); l'approccio dell'équipe sarà scevro di giudizio, accogliente e volto a rincuorare il minore ed a rasserenarlo sulla propria situazione. Successivamente si procede alla sottoscrizione dell'Accordo di permanenza.

All'inserimento vengono anche acquisiti i documenti necessari all'inserimento, usualmente il Verbale di affidamento da parte delle forze dell'ordine, e viene chiesto al minore di consegnare eventuali documenti propri per espletare le pratiche amministrative. Al momento dell'ingresso del ragazzo nell'area comune (all'inserimento o dopo esito negativo del tampone se in isolamento preventivo) si chiede al minore di consegnare telefono, denaro ed altri oggetti sensibili e/o di valore oltre ai documenti personali; tutti questi beni verranno inventariati (particolare attenzione si presta alla registrazione dei codici IMEI del telefono cellulare, del numero seriale di eventuali schede SIM ed al conteggio del denaro posseduto) per ragioni sia di tutela e monitoraggio del minore, oltre che di sicurezza dei beni stessi. Effettuato l'inserimento viene infine formalizzata la procedura d'immissione sul gestionale APPM.

Nell'arco delle 24 ore successive all'inserimento si provvede ad attivare la Cartella individuale informatizzata (gestionale Appm Onlus) del minore attraverso la redazione della Scheda informativa del minore con le informazioni iniziali, sia evinte dai documenti, sia riportate dal minore (informazioni anagrafiche, sul nucleo familiare, sanitarie, scolastiche...); tutti i documenti



saranno digitalizzati e caricati sulla Cartella individuale del minore conservato nell'ufficio educatori).

## 2. Fase di osservazione e predisposizione del Piano Educativo Individualizzato (P.E.I.)

Come precedentemente accennato, la differenziazione delle casistiche sia relativa alle cause che alle modalità dell'inserimento assume un aspetto più rilevante in questa fase; gli iter di accoglienza iniziano parzialmente a differenziarsi, a seconda della tipologia di utenza e delle specificità e necessità del singolo caso.

- *Minori stranieri non accompagnati*: nel caso di minori in accoglienza emergenziale si provvederà a segnalare l'inserimento del minore al Servizio sociale competente, allegando eventuali documenti e procedendo alla richiesta di deleghe a firma del tutore pro tempore. Per tutta l'utenza msna, ai fini dell'osservazione del minore viene approntata la Scheda di rilevazione del comportamento con delle variabili standard, suscettibili tuttavia di modifica in itinere: gli elementi che vengono osservati inizialmente sono la relazione con gli adulti (apertura ed adeguatezza relazionale, rispetto dei ruoli), la relazione con i pari (apertura ed adeguatezza relazionale), l'impegno nell'alfabetizzazione (studio e comunicazione in lingua italiana), l'acquisizione di autonomie (competenze ed autonomie domestiche) ed il rispetto della vita di comunità (rispetto di regole ed orari).

Come per le variabili di osservazione, il Piano Educativo Individualizzato presenta declinazioni individuali di alcuni aspetti standard, relativi a diverse aree di intervento per questa utenza; tali aspetti standard potranno tuttavia, in sede di rivalutazione del Piano, essere sostituiti da altri più mirati, in seguito all'osservazione del primo periodo.

Tre sono le direttrici fondamentali legate all'accoglienza di un minore straniero non accompagnato: l'area amministrativa (regolarizzazione, documenti vari), l'area sanitaria (controlli sanitari di base ed eventuali interventi specifici) e l'area formativo-lavorativa (alfabetizzazione, formazione professionale, accesso al mondo del lavoro). Tutti gli interventi relativi a queste aree verranno declinati in modo da coinvolgere il minore in prima persona nell'acquisizione di informazioni ed esperienze volte a rendere il ragazzo autonomo ed integrato nel nuovo contesto. A questi aspetti va aggiunto l'elemento fondamentale legato alla quotidianità della vita di comunità, declinato attraverso l'osservazione delle variabili di comportamento; saranno questi gli aspetti più propriamente educativi del progetto di accoglienza del minore.

- Area amministrativa: ha come prerequisito la presenza di deleghe da parte dell'esercente la responsabilità genitoriale (tutore pro tempore, in seguito tutore ex lege); si cercherà inoltre di ottenere il maggior numero di documenti possibile dal Paese d'origine. La Struttura si attiva per il rilascio immediato di una tessera sanitaria STP (Straniero Temporaneamente Presente) ed in seguito della tessera sanitaria provinciale, del codice fiscale, della tessera per i trasporti, del permesso di soggiorno; si provvede ad attivare le procedure necessarie per il rilascio di passaporto.



- Area sanitaria: oltre all'acquisizione di informazioni sulla situazione sanitaria riferite dal minore si effettueranno in tempi brevi (1-2 settimane) delle analisi complete del sangue (emocromo, transaminasi GPT, transaminasi GOT, gamma GT, bilirubina totale, diretta, indiretta e frazionata, aminotransferasi ALT/AST, glucosio, creatinina) e delle urine, oltre ad un controllo dei titoli anticorpali (anti-HAV totali, anti-HAV IgM, HBs Ag, HIV, tetano): si effettuerà poi una visita generica che viene assicurata dai medici volontari del Gruppo Immigrazione e Salute (GrIS), con lettura dei risultati delle analisi, ed alla valutazione da parte del medico di eventuali interventi. In seguito alla nomina del tutore ex lege si procede con la regolarizzazione dello status vaccinale del minore.
- Area formativo-lavorativa: oltre all'acquisizione di informazioni (riferite o tramite acquisizione di documenti) sulla scolarizzazione pregressa del minore, viene programmata la partecipazione quotidiana ad un laboratorio interno di alfabetizzazione alla lingua italiana gestito dagli educatori, tramite l'utilizzo di materiale cartaceo ed informatizzato. Nel caso di minori in età di obbligo scolastico si procederà, in accordo con il Servizio sociale competente e con il tutore, all'iscrizione scolastica (normalmente Scuola secondaria di primo grado) formalizzando in tal modo un progetto formativo individualizzato che, partendo dalle risorse e dai desideri del ragazzo, sia il più rispondente possibile alle sue aspettative ed ai suoi bisogni, usualmente orientati all'acquisizione di competenze e titoli spendibili nel mercato del lavoro. In caso di ragazzi non più in età di obbligo scolastico si attiveranno le risorse legate all'alfabetizzazione presenti sul territorio (corsi organizzati da APPM ed altri enti, Centro Educazione degli Adulti) per l'acquisizione delle competenze linguistiche di base ed eventuale accesso ai corsi di preparazione per il diploma di Scuola secondaria di primo grado. Verranno inoltre ricercati percorsi di formazione lavoro, sia attingendo a risorse interne all'ente gestore, sia rivolgendosi ai Centri di socializzazione al lavoro presenti sul territorio; verranno inoltre ricercate direttamente dall'èquipe educativa, in collaborazione con il minore, eventuali possibilità di formazione lavoro o inserimento lavorativo.
- Area della vita di comunità: basata sul monitoraggio dell'andamento del minore, mira a sviluppare e rinforzare gli agiti positivi e costruttivi del ragazzo, attraverso un riconoscimento dei buoni comportamenti che porta all'acquisizione di sempre maggiori libertà e possibilità individuali (maggiori possibilità di uscite in autonomia, di utilizzo del telefono personale e del PC di struttura, maggiori possibilità di attività sul territorio).

Tutti questi aspetti vengono inseriti all'interno del Progetto Educativo Individualizzato del minore straniero non accompagnato, nell'ottica educativa di aiutare il minore a sviluppare competenze ed autonomie orientate a facilitare l'integrazione del minore nel contesto di comunità, nel contesto locale, provinciale e nazionale, facendo particolare attenzione agli aspetti di conoscenza interculturale reciproca.

- *Minori provenienti dal territorio*: per questa utenza, la situazione di emergenza che porta alla necessità di un allontanamento dal precedente domicilio e dal nucleo familiare presenta



usualmente un carico emotivo estremamente forte per il minore che viene inserito; sarà quindi cura dell'équipe procedere ad allestire un setting di accoglienza il più possibile accogliente e tutelante per il minore, adeguato alla situazione emotiva dello stesso ed in grado di evitare comportamenti disfunzionali da parte del minore stesso o del nucleo familiare d'origine, in modo da permettere al minore di rasserenarsi e poter vivere l'esperienza di comunità in senso costruttivo. Tali inserimenti risultano inoltre particolarmente complessi anche dal punto di vista del lavoro di rete, considerando che nella presa in carico del minore sono generalmente coinvolti più enti del territorio, già dall'inserimento o attivati in seguito alla presa in carico (Tribunale per i minorenni, Ufficio Servizi Sociali Minorenni – USSM, Servizi sociali territoriali, Servizi specialistici quali l'Unità Operativa di Neuropsichiatria infantile o il Servizio Multidisciplinare Adolescenze Complesse, il Servizio Dipendenze, la scuola, oltre alla famiglia, salvo nei casi di minori in stato di abbandono o senza fissa dimora). Anche in questi casi è quindi richiesto un approccio personalizzato, sia dal punto di vista amministrativo che dal punto di vista relazionale ed educativo, con un'elaborazione della progettualità e delle strategie relazionali che si basa sulla condivisione delle informazioni e sul confronto interno alla rete.

Dal punto di vista metodologico, fondamentale è l'attivazione della rete già attiva sul caso con l'innescare di nuove risorse da inserire nel piano generale di presa in carico; i giorni successivi all'inserimento saranno da questo punto di vista dedicati a prendere contatto con i vari enti coinvolti, allo scopo di acquisire maggiori informazioni sul caso, aggiornare gli enti sugli sviluppi della situazione del minore ed iniziare un confronto per l'elaborazione di una progettualità condivisa.

Tutte queste informazioni saranno quindi raccolte in una mappa riassuntiva della rete relativa al minore, che comprenda sia gli enti istituzionali che le relazioni informali, per permettere all'équipe di formarsi un quadro il più possibile ampio della realtà vissuta dal minore.

Dal punto di vista relazionale e dell'osservazione del minore, similmente sarà necessario acquisire tutte le informazioni possibili da parte degli enti della rete, sia per l'elaborazione delle variabili da osservare nella Scheda di rilevazione del comportamento che per avere un'adeguata conoscenza delle problematiche, delle fragilità e delle risorse mirate all'elaborazione di adeguate strategie relazionali nei confronti del minore.

Scopo primario dell'équipe sarà monitorare quegli ambiti comportamentali che hanno portato alla situazione che ha reso necessario il collocamento in comunità (agiti auto- o eteroaggressivi, conflittualità nei rapporti familiari, comportamenti a rischio criminalità/devianza, comportamenti depressivi o di ritiro, etc.) oltre a quegli aspetti per cui viene ritenuto necessario un monitoraggio da parte dell'équipe educativa (comportamenti alimentari, reti amicali, rispetto di regole, rischio assunzione sostanze stupefacenti, etc.).

Il percorso di accoglienza al Cpa può rappresentare la prima occasione di empowerment per far riconoscere ai genitori il significato e le implicazioni del proprio ruolo e la necessità di acquisire/agire modalità educative più adeguate e consone alla crescita del figlio.

Se la situazione lo consente, il potenziale recupero delle capacità genitoriali inizia con un approccio dialogante e non giudicante da parte degli operatori del percorso di accoglienza residenziale. Anche laddove i genitori non siano in grado, almeno inizialmente, di collaborare





nella costruzione della progettualità per il proprio figlio, vengono comunque tenuti informati circa i passaggi evolutivi del progetto di accoglienza.

L'équipe educativa punterà quindi al maggior coinvolgimento possibile della famiglia, seguendo ovviamente le indicazioni del Tribunale per i minorenni e del Servizio sociale competente. Si procederà ad elaborare, assieme agli enti preposti alla presa in carico (Servizio sociale competente, eventuali Servizi specialistici), un Progetto Educativo Individualizzato che tenga conto delle risorse e delle fragilità del minore.

- Area amministrativa: supporto del minore nella gestione dei rapporti con il Tribunale per i minorenni in relazione ai procedimenti di collocamento in struttura con le loro possibili implicazioni (sospensione della responsabilità genitoriale e nomina di tutore o curatore speciale) ed in relazione ad eventuali procedimenti penali a carico. Supporto del minore nell'acquisizione di eventuali documenti (se non già in possesso).
- Area sanitaria: acquisizione di informazioni, contatto con medico di base, gestione sanitaria sia emergenziale che programmata, gestione delle terapie, osservazione di eventuali criticità sia fisiologiche che psicologiche e, qualora necessario, attivazione dei Servizi specialistici (U.O. Neuropsichiatria infantile e Psicologia Clinica, équipe SMAC) e supporto del minore nel percorso psicologico.
- Area familiare: acquisizione di informazioni sul nucleo familiare, valutazione congiunta delle possibilità di contatto fra minore e famiglia (in ottemperanza alle indicazioni del Tribunale dove specificate o del principio di massima precauzione e tutela del minore), monitoraggi delle relazioni intrafamiliari.
- Area esperienziale e del territorio: acquisizione di informazioni su frequentazione di gruppi amicali ed attività del minore, valutazione delle stesse e progettualità correlata.
- Area formativo-lavorativa: raccolta di informazioni sulla situazione pregressa, valutazione condivisa delle fragilità, delle risorse e delle aspettative del minore, valutazione del percorso e delle possibilità sul territorio, supporto scolastico (frequenza, studio in autonomia, contatti con la scuola), avviamento al lavoro (valutazione autonomie e competenze individuali come prerequisiti lavorativi, attivazione di percorsi di socializzazione al lavoro, stage, tirocini o apprendistato).

In merito alla predisposizione del P.E.I. va ancora precisato che nel caso dei minori stranieri non accompagnati è possibile una prevedibilità ed una programmazione a priori, considerando che buona parte degli elementi educativi e progettuali sono connaturati alla condizione di minore straniero non accompagnato, nei casi di minori provenienti dal territorio il P.E.I. deve essere basato sulle specificità individuali della situazione del minore. Per tale motivo il P.E.I. verrà redatto in seguito a confronto con gli enti della rete, una volta raccolte e messe a confronto tutte le informazioni utili all'elaborazione dello stesso; per quei casi non noti o poco noti alla rete dei Servizi competenti (sociali o sanitari) l'elaborazione del P.E.I. nasce invece dall'osservazione dei comportamenti del minore nel primo periodo in struttura.

### 3. Fase di conclusione del servizio



L'osservazione strutturata tramite le Schede di rilevazione del comportamento ed i primi riscontri successivi all'elaborazione ed all'applicazione del PEI, saranno gli elementi fondanti della fase finale della presa in carico del minore da parte del Servizio, che fornirà una valutazione ragionata dell'andamento, elaborando dei suggerimenti relativi al proseguimento del percorso del minore; tali aspetti osservativi ed educativi andranno ad intersecarsi con eventuali obblighi di legge e disposizioni del Tribunale per i minorenni e ad interagire con le aspettative, le volontà e le eventuali resistenze del minore.

Usualmente il percorso presso il Servizio può concludersi con un rientro in famiglia, un trasferimento presso altre comunità (circuito Sistema Accoglienza Integrato – SAI per msna, comunità socio educative, sociosanitarie, comunità accreditate per messe alla prova o custodie cautelari) rispondente ai bisogni ed alla situazione.

Compito dell'équipe educativa sarà quindi affiancare il minore nel processo di comprensione delle proprie aspettative tramite valutazione condivisa delle risorse e delle fragilità e supportarlo nella comprensione delle necessità imposte dal contesto esterno nell'ottica di favorire un'accettazione del proseguimento del percorso che sia il più possibile condivisa. Si procederà quindi all'accompagnamento al trasferimento tramite visite del minore alla struttura di accoglienza, inizialmente con la presenza dell'educatore del Servizio di Pronto Accoglienza ed in seguito in autonomia, in modo da costruire un passaggio che risulti il meno sollecitante possibile. Il percorso può anche concludersi con l'allontanamento arbitrario del minore dalla struttura in caso di rifiuto delle possibilità che il Servizio offre; in questo caso è attivo un iter di segnalazione allontanamento del minore, concordato con le Forze dell'ordine, che prevede una prima segnalazione dell'allontanamento al Numero unico emergenze 112, che provvederà a mettere la struttura in contatto con le Forze dell'ordine; alla segnalazione telefonica seguirà l'invio di apposito modulo di segnalazione allontanamento, riportante tutti i dati del minore e le informazioni rilevanti. In caso di mancato rientro del minore, si provvederà a formalizzazione della denuncia di scomparsa dello stesso, ed a concordare con il Servizio competente la dimissione del ragazzo.

## **D COINVOLGIMENTO E PARTECIPAZIONE DEI MINORI** (max 1.500 parole)

### **1. Individuazione e programmazione degli interventi**

Per APPM ogni progettualità educativa deve basarsi sulle risorse e sull'adesione volontaria del minore; in quest'ottica, è cura dell'équipe raccogliere tutte le informazioni necessarie per procedere all'elaborazione condivisa con l'utente stesso del proprio progetto.

Il primo obiettivo delle attività di partecipazione consiste nel portare il minore ad una narrazione sincera di sé, del proprio vissuto, del contesto familiare, ad un ragionamento condiviso sulle sue esperienze, risorse e fragilità e soprattutto all'espressione dei suoi bisogni, delle sue aspettative, dei suoi sogni, allo scopo di raccogliere proposte concrete volte a migliorare la sua accoglienza e permanenza nel servizio. A tal fine si cercano di cogliere le suggestioni, le opinioni, ma anche le criticità, garantendo ai ragazzi l'opportunità di esprimere i loro pensieri, di portare il loro punto di vista che potrà influenzare l'orientamento del progetto e attivare i cambiamenti possibili. Gli educatori, adeguatamente formati, assicurano:



- Colloqui personali: attuati dall'educatore in ambiente idoneo a garantire la privacy, danno la possibilità di raccogliere pensieri, opinioni e riflessioni sugli aspetti che maggiormente interessano la vita del ragazzo.
- Garanzia della corretta informazione circa gli accadimenti relativi alla sua condizione, al suo complessivo progetto di vita, alle prospettive del percorso di accoglienza. Una comunicazione che lo aiuti a comprendere le difficili decisioni prese dagli adulti e dalle istituzioni coinvolte.
- Partecipazione dei genitori e dei familiari fin dall'avvio del percorso di tutela nelle modalità indicate dal Tribunale o concordate dalla rete dei servizi.
- Confronti periodici sull'andamento del progetto educativo e della vita in comunità utilizzando gli strumenti condivisi (mappa, accordo inserimento, scheda di rilevazione del comportamento).
- Partecipazione agli incontri istituzionali e di rete: è prevista la partecipazione diretta del minore agli incontri che lo riguardano; il minore viene informato sull'incontro con un anticipo sufficiente per permettergli, con il supporto dell'équipe, di capirne le motivazioni e di prepararsi per essere parte attiva nell'incontro stesso.
- Riunione minori settimanale: i minori accolti si riuniscono con gli educatori una volta in settimana per fare il punto rispetto a ciò che si è vissuto in gruppo durante la settimana precedente in termini di esperienze, conflitti, emozioni. Frequentemente i temi educativi che emergono in questi confronti sono rappresentati dalla gestione dei conflitti e dalla mediazione. Occorre infatti educare al conflitto, insegnare a riconoscerlo, a gestire le emozioni connesse, a tollerarlo e a risolverlo produttivamente. A volte il conflitto sfocia in aggressività e in alcuni casi bisogna gestire anche atteggiamenti violenti. Assieme al concetto di conflitto si lavora sul concetto di mediazione, strumento fondamentale per l'apertura e l'accoglienza dell'altro. In questo modo il conflitto viene considerato come fattore di socializzazione per conoscere e riconoscersi. Si pensi, ad esempio, alla presenza in Struttura di ragazzi provenienti da diversi Paesi.

Nel corso della riunione i ragazzi possono portare richieste individuali o di gruppo che l'équipe educativa prenderà in esame e riscontrare tempestivamente anche se non immediatamente. Questo per aiutare i ragazzi a sperimentare il tempo dell'attesa, tollerare la frustrazione, uscendo dalla dinamica del tutto e subito, imparare a confrontarsi e a formulare richieste collettive oltre che quelle legate a bisogni individuali.

La riunione minori prevede anche una parte in cui si comunicano ai ragazzi eventuali decisioni dell'équipe in merito alla vita di gruppo (immissioni, dimissioni, cambio stanze, attività, etc).

- Attività di gruppo: Per quanto riguarda le attività di gruppo ogni qual volta si propongono delle attività ai minori è fondamentale condividere con loro il senso e la finalità delle stesse. In attività che implicino l'espressione di opinioni o racconti personali si ha cura di non forzare nessuno ad esporsi. Al fine di rendere le attività accessibili a tutti i minori intenzionati a partecipare, viene istituita, di volta in volta, durante le attività ordinarie previste, una fascia oraria in cui si svolgono le attività e il luogo dove verranno fatte. Il tempo/spazio dell'attività è delimitato da un momento iniziale e uno finale e si



stabiliscono dei momenti di restituzione informale su aspetti positivi e/o negativi delle stesse, ed eventuali nuove proposte. L'attività viene pianificata, quanto possibile in anticipo, per avere tempo sufficiente alla preparazione dei materiali se necessari, alla loro disposizione e agli spazi dedicati (chiedendo il coinvolgimento dei ragazzi). Nel caso di minori stranieri si cerca di proporre attività ed esercizi semplici, se possibile con il supporto di un educatore/ragazzo che parli la stessa lingua, o parlando una lingua veicolare a tutti comprensibile, al fine di rendere possibile la partecipazione a chi è in possesso di diverse competenze cognitive/emotive e linguistiche. Il SPA è un luogo in cui ci si confronta con numerosi elementi di incertezza e criticità dunque le attività devono essere pensate e gestite in modo flessibile a seconda delle condizioni esterne (tempi e spazi disponibili), del numero di operatori coinvolgibili e del gruppo di ragazzi da coinvolgere (numero dei partecipanti, lingue parlate, necessità espresse, stati d'animo e particolari vulnerabilità). Inoltre il coinvolgimento di ragazzi arrivati in Italia a seguito di viaggi difficili e spesso traumatici, con provenienze e background diversi, nonché con capacità cognitive e relazionali molto variegata, richiede attenzioni particolari. Si riscontrano infatti elevate difficoltà di coinvolgimento dei minori stranieri dal momento che la loro condizione precaria e instabile non sempre permette una partecipazione serena e consapevole. A questo proposito è importante realizzare attività mirate su tematiche proposte da loro, fornendo strumenti semplici e comprensibili perché possano essere protagonisti. Al fine di dare a tutti la possibilità di partecipare alle attività o ai percorsi in maniera rilevante e motivante, è fondamentale che il personale sia efficiente e preparato, e predisposto a lavorare in un contesto così complesso come quello dell'accoglienza dei minori stranieri non accompagnati.

In generale ogni attività, considerata la presenza sempre continua di almeno un minore straniero all'interno del SPA, deve contenere delle modalità di avvicinamento e apprendimento della lingua italiana, requisito essenziale per coloro che vogliono rimanere in Italia (ad esempio usando nei giochi poche parole chiave in italiano, facili da comprendere come "avanti, dietro, felice, triste, caldo, freddo"). In caso si verificano momenti di tensione durante le attività fra i minori partecipanti, è importante non ignorare tale tensione, e in caso interrompere le attività condividendo con gli stessi le motivazioni. In ogni caso occorre aver cura di non forzare nessuna situazione/contatto fra minori o fra gruppi di essi.

## 2. Gestione del servizio

La metodologia educativa adottata da APPM ha come fulcro fondamentale il coinvolgimento del minore in tutti quegli aspetti che non sono di esclusiva pertinenza dell'équipe educativa. Viene pertanto dato ampio spazio all'accompagnamento del minore all'acquisizione di autonomie sia nella gestione della vita quotidiana, nella gestione della struttura e nella gestione condivisa di alcuni aspetti amministrativi legato alla sua progettualità.

Nello specifico il coinvolgimento dei minori nella gestione del servizio si realizza attraverso:

- *attività di pulizia quotidiana*: prassi giornaliera della struttura è coinvolgere i minori secondo una turnistica prestabilita nella pulizia degli spazi della stessa assieme a



personale educativo ed alla colf di struttura; focus dell'intervento sarà favorire la nascita di un'abitudine strutturata alla corretta gestione degli spazi e l'acquisizione di autonomie legate alla conoscenza di prassi di pulizia ed igienizzazione, ai corretti metodi e prodotti da utilizzare. Similmente i minori verranno coinvolti nella cura e pulizia dei propri capi di vestiario e dei propri effetti personali;

- *attività di collaborazione nel confezionamento dei pasti*: i minori verranno coinvolti secondo turnistica nelle attività di confezionamento dei pasti, preparazione della zona di consumazione degli stessi e successiva pulizia ed igienizzazione del materiale di cucina e degli spazi utilizzati. Considerando il valore simbolico di accoglienza che ha il cibo, verrà data particolare attenzione al rispetto di eventuali diete particolari dovute a motivi religiosi ed etici. Il menù previsto alternerà la preparazione di alimenti legati alla cucina europea ed alimenti legati alle tradizioni culinarie di provenienza dei minori, in modo di muoversi su un asse di rispetto delle specificità ed integrazione al contesto locale;
- *attività di cura e manutenzione della struttura*: nel totale rispetto della sicurezza e dell'incolumità fisica dei minori, gli stessi potranno venire coinvolti in attività di piccole manutenzioni della struttura quali imbianchi e riparazioni varie;
- *partecipazione educativa alla spesa di gruppo*: i minori vengono coinvolti nell'elaborazione di una previsione/lista della spesa alimentare, raccogliendo in maniera ragionata richieste specifiche e coinvolgendo i minori nel ragionamento sulla gestione del budget di spesa; i minori saranno inoltre coinvolti a turno nell'andare a fare la spesa, assieme a personale educativo o alla colf di struttura, per consentire loro di averne un'esperienza diretta e apprendere gli elementi di gestione economica della stessa;
- *compilazione condivisa documenti, sia interni che personali*: si garantirà quando possibile il coinvolgimento del minore nella compilazione sia dei propri documenti, nell'ottica dell'acquisizione di autonomie legate alla gestione degli aspetti burocratici ed amministrativi della propria vita, sia di documenti interni utili alla gestione del Servizio, quali Scheda informativa e Mappa riassuntiva minore.

## **E INCLUSIONE E PARTENARIATO CON IL TERRITORIO (max 1.500 parole)**

### **1. Partenariato esteso con la comunità territoriale**

La temporaneità della presa in carico emergenziale specifica del Servizio e le caratteristiche conseguenti dell'elaborazione progettuale per le tipologie di utenza più frequenti comportano un approccio ragionato sui singoli casi nell'elaborazione di modalità di collaborazione con la comunità territoriale; l'approccio è orientato ad attività che sappiano realizzare un senso di appartenenza alla comunità e un approccio alla cittadinanza attiva. In questa direzione si valuta fondamentale un orientamento che favorisce nell'utente la conoscenza della comunità locale in cui è situato il Servizio e, allargando l'area di interesse, del contesto culturale e sociale, locale e nazionale, di cui sarà partecipe.

Considerando la necessità di creare coinvolgimento alla partecipazione in senso lato alla vita di comunità, viene adottato un approccio che si basa inizialmente su momenti di conoscenza del territorio e delle opportunità offerte dallo stesso.



Incontrare e conoscere altri adulti e altre realtà può aiutare i ragazzi a verificare la possibilità di costruire relazioni amicali, fiduciarie e significative che possono rimanere come punti di riferimento una volta concluso il percorso di residenzialità. Il Servizio residenziale è in quest'ottica soggetto attivo nell'ambito della comunità locale di riferimento e mantiene rapporti di collaborazione con le diverse "agenzie" al fine di garantire opportunità di inclusione sociale e appartenenza ai minori accolti.

Numerose sono le Associazioni che operano anche a Gardolo (associazioni sportive, ludiche, culturali, centri di aggregazione, centri religiosi), dove ha sede il SPA. Compito dell'equipe è promuovere una periodica mappatura delle risorse esistenti e, sulla base di proposte ed interessi rilevati, costruire partnership e progettualità con le diverse realtà.

L'intenzione è quella di permettere ai ragazzi di spendersi e farsi conoscere come risorsa della Comunità e quindi si promuove la partecipazione, previ accordi progettuali con le diverse realtà proponenti le iniziative, in veste di organizzatori, supporter, aiuto dei ragazzi (es. partecipazione a Gardolo in festa, festa degli Alpini...).

Soprattutto nel corso degli ultimi anni si sono implementati i contatti con le realtà locali, sia dal punto di vista istituzionale per una reciproca conoscenza fra Enti, sia dal punto di vista della ricerca di partnerships possibili per facilitare l'inserimento e l'integrazione dei minori sul territorio. In questo senso si è avviata una collaborazione con l'APS Carpe Diem, con la frequentazione del Forno sociale Mìgola e la collaborazione al Progetto Spunti per la gestione di un orto sociale. Per i minori stranieri si sono avviati progetti in collaborazione con il Gruppo Scout Musulmani di Gardolo.

Si promuovono poi iniziative volte a favorire la conoscenza del contesto in cui il minore è inserito, sia dal punto geografico che dal punto della storia locale:

- uscite di conoscenza del territorio, orientate all'acquisizione di maggiore autonomia di movimento tramite una mappa dei Servizi di necessità;
- visite ai musei locali (MUSE, Castello del Buonconsiglio, Museo Civico, Museo Storico Italiano della Guerra, Museo Nazionale Storico degli Alpini, etc.);
- visite a luoghi storici e di particolare interesse (Sacratio del Doss Trento, Trento Romana, Duomo e chiese del territorio, etc.);
- altre attività di carattere ludico sul territorio (uscite al cinema, piscina, eventi musicali);
- escursioni per la conoscenza del territorio allargato (laghi, montagna, cittadine e paesi del territorio), con focus particolare sui comportamenti di rispetto del territorio (urbano o montano);
- partecipazione ad eventi sportivi sul territorio (partite delle squadre del capoluogo Aquila Basket, Diatec Itas Trentino, gara automobilistica Trento-Bondone, gara ciclistica La Leggendaria Charly Gaul), con partecipazione alle attività dedicate al territorio da parte delle società sportive citate.
- frequentazione dei luoghi di culto e collaborazione con gli Enti gestori (Chiesa cattolica, Chiesa evangelica, Comunità islamica).



Queste attività sono mirate, come detto, a stimolare il minore a sentirsi parte della comunità locale in cui è inserito; costruendo senso di comunità stimolando impegno e partecipazione attiva, in termini di cura del bene comune. Da questo punto di vista all'interno dell'organizzazione delle attività di struttura sono previsti:

- attività di pulizia degli immediati dintorni della struttura;
- attività di pulizia dei parchi di zona;
- attività di manutenzione sentieri;
- partecipazione ad altre attività di cura del paesaggio (Giornate ecologiche);
- partecipazione alla gestione congiunta di un Orto sociale (in collaborazione con altri Enti del territorio);
- partecipazione attiva in qualità di volontari a Tut Gardol en Festa;
- altre attività con ricaduta immediata sulla comunità, usualmente in risposta a situazioni specifiche (ad esempio attività di ripristino di elementi danneggiati o deturpati).

Particolare importanza hanno le partnership con le realtà sportive, in particolare Aquila Basket e Trentino Volley. Con tali società è in atto ormai da anni una collaborazione che consente ai nostri ragazzi di partecipare a tutte le partite che vengono giocate a Trento. L'Associazione è sempre presente tra gli spalti, con i propri ragazzi e con striscioni a sostegno delle nostre squadre locali. All'interno di queste storiche collaborazioni, viene inoltre offerta di partecipare direttamente all'attività sportiva attraverso allenamenti organizzati dagli istruttori.

## 2. Coinvolgimento dei servizi territoriali nelle attività di gruppo

Il lavoro di rete con i vari Enti e servizi presenti sul territorio è una parte essenziale della metodologia APPM nella consapevolezza che la presa in carico globale coinvolge tutti gli aspetti della vita dell'utente.

Diversi sono i servizi del territorio con cui è prassi mantenere un collegamento, nell'ottica di una collaborazione che permetta una risposta veloce, condivisa e completa alle diverse necessità e al tempo stesso consente al minore di acquisire quelle conoscenze istituzionali a cui potrà rivolgersi anche dopo il termine dell'accoglienza presso il SPA.

Nella fattispecie, i Servizi della rete territoriale sono:

- *Cinformi ed i Servizi sociali territoriali*: sono i referenti principali dell'èquipe educativa, con cui è di prassi una collaborazione continua nell'elaborazione della progettualità della presa in carico e nel monitoraggio dell'andamento della stessa;
- *Tribunale e Procura per i Minorenni*: su gestione di aspetti legali dei minori sia per procedimenti amministrativi (nomine tutore per msna, procedimenti a favore dei minori) che per procedimenti penali;
- *Ufficio Servizio Sociale per i Minorenni (USSM)*: Ente interno alla rete dei caregiver nel caso di minori con percorsi penali, titolare dell'elaborazione di eventuali progetti di messa alla prova. La collaborazione sarà mirata alla gestione dello specifico percorso di competenza, con regolari aggiornamenti a cadenza settimanale;



- *Forze dell'Ordine*: collaborazione in caso di eventi specifici quali inserimenti emergenziali, allontanamenti arbitrari dalla struttura, interventi in caso di comportamenti disfunzionali che richiedono presenza specifica.
- *Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari*: accesso regolato dalle modalità standard di prenotazione dei servizi per gli espletamenti amministrativi e la gestione dell'aspetto sanitario di base dei minori;
- *Servizi specialistici – APSS*: le Unità Operative territoriali di Neuropsichiatria infantile e Psicologia clinica e l'èquipe SMAC le modalità di collaborazione riguardano l'elaborazione condivisa della progettualità e il monitoraggio dell'andamento della stessa e nel caso di situazioni di particolare rilevanza la frequenza degli aggiornamenti e dei confronti verrà implementata, fino a procedere ad aggiornamenti quotidiani;
- *Servizio Dipendenze (Ser.D.)*: servizio di riferimento in caso di presenza certificata di dipendenze (alcol, stupefacenti, ludopatia, nuove tecnologie) o in caso di rilevamento di comportamenti che possono essere indicatori di rischi legati a quest'area. La collaborazione potrà essere occasionale (iter di consulenza) o continuativa
- *Consultorio familiare*: attivato in caso di rilevamento di comportamenti specifici (vita sessuale attiva dei minori). Si prevede l'eventuale attivazione di un percorso individuale.
- *Agenzia delle Entrate*: collaborazione legata al rilascio di documentazione specifica.
- *Agenzia Lavoro*: collaborazione legata all'iscrizione del minore alle liste di collocamento, ricerca lavoro o attività paralavorative;
- Sportello Unico di Accoglienza e realtà connesse;
- Scuole secondarie di primo grado e di secondo grado
- Altri istituti scolastici: Centro Educazione degli Adulti Trento, Centro Studi A. Manzoni Trento, Scuola Penny Wirton Trento;
- Altri Servizi afferenti ad APPM Onlus: il Centro di Aggregazione Giovanile L'Area nelle sue sedi dedicate allo Sport, al Teatro ed alla Musica, in maniera occasionale con tutto il gruppo minori o per l'attivazione di un percorso individuale di frequenza;
- APS Il Gioco degli Specchi: collaborazione continuativa legata al corso di alfabetizzazione alla lingua italiana da loro gestito;
- APS Carpe Diem: gestione congiunta Orto sociale, partecipazione alle attività del Forno Sociale Mìgola;
- Cooperativa Arianna: gestione congiunta Orto sociale;
- Cooperativa Progetto 92: Centro aperto Il Muretto per gestione congiunta orto sociale, Centro di socializzazione al lavoro Maso Pez per attivazione di percorsi individuali;
- Comunità Murialdo: Centro di socializzazione al lavoro Villa Rizzi per attivazione di percorsi individuali;
- Gruppo Scout Agesci Gardolo per eventuale iscrizione minori;
- Gruppo Scout musulmani ASMI Gardolo per eventuale iscrizione minori;
- Trentino Solidale per eventuali attività di volontariato;
- Associazioni sportive per eventuale iscrizione minori;





- RSA Stella del Mattino, casa di riposo di Gardolo per elaborazione progetti di volontariato;
- Kaleidoscopio Scs: Centro diurno anziani Palazzo Crivelli, per elaborazione progetti di volontariato;
- PerGnént, centro di educazione ambientale gestito da volontari dedicato al riuso di vestiti, giochi, libri e attrezzatura varia per educazione al riuso.

## F **GESTIONE CASI PARTICOLARI** (max 1.500 parole)

### 1. Situazioni di scompenso psico-socio relazionale, dipendenze (es. alcol, sostanze, da connessione)

Il presente documento rappresenta un estratto sintetico del protocollo in uso presso l'Associazione ed è rivolto agli operatori che devono intervenire in situazioni di emergenza di fronte a comportamenti derivanti da scompenso psico-socio relazionale che potrebbero sfociare in situazioni di rischio per il personale e per i minori.

Con il sintagma "CRISI COMPORTAMENTALI" ci riferiamo a quegli atteggiamenti esplosivi e dirompenti di aggressività fisica e verbale che spesso rientrano tra i sintomi di alcune categorie diagnostiche (autismo, disturbo oppositivo provocatorio, disturbo da deficit di attenzione/iperattività – adhd- disturbo della condotta) e che sempre più frequentemente si osservano nei ragazzi. In questa macro categoria comportamentale vengono ricompresi anche gli atteggiamenti derivanti da abuso di sostanze (alcol, droghe) e/o dipendenze da connessione. In genere il minore mette in atto tali comportamenti perché questi rappresentano l'unica via di reazione per lui possibile. Sono generate da un'incapacità del minore di comportarsi in altro modo e solitamente causate da:

- incapacità di ottenere altrimenti quello che vuole;
- bassa tolleranza alla frustrazione e mancato autocontrollo;
- inadeguata capacità di mediazione e contrattazione;
- insufficiente capacità di riconoscere e gestire le emozioni proprie ed altrui.

Spesso si manifestano con:

- aggressività auto ed eterodiretta;
- distruzione di oggetti;
- fuga;
- urla;
- proteste verbali e atteggiamenti di sfida;
- non collaborazione;
- rifiuto delle regole.

Un comportamento può essere rinforzato, involontariamente, dal fatto che ottenga o eviti ciò che desiderava.

La crisi comportamentale porta alcune conseguenze significative all'interno del gruppo di minori e della comunità, in quanto:

- sono pericolosi per il minore che li compie;
- sono pericolosi per chi è intorno a lui;
- sono distruttivi per l'ambiente;



- impediscono al minore di apprendere nuove abilità e di potenziare quelle in acquisizione;
- ostacolano l'interazione sociale perché sono socialmente inaccettabili e generano rifiuto;
- generano una ferita psicologica, oltre ad eventuali conseguenze fisiche.

## VALUTAZIONE

Il compito è, in primo luogo, quello di comprendere quali condizioni e situazioni determinano con maggiore frequenza la comparsa delle crisi comportamentali, cercando poi di individuare quali modifiche sia possibile apportare e quali percorsi educativi e terapeutici possano risultare di supporto. In secondo luogo, gli educatori devono imparare a gestire la crisi comportamentale, mettendo in sicurezza sia il minore, sia gli altri ragazzi eventualmente presenti e sia gli operatori, impedendo anche la distruzione di attrezzature o beni. Un comportamento non può essere capito se viene considerato fine a sé stesso, la comprensione richiede una messa in relazione con il contesto e con le conseguenze che lo rafforzano, gli antecedenti o gli eventi ambientali che lo determinano. Queste informazioni si ricavano con **l'osservazione sistematica** che ha lo scopo di individuare ciò che il minore fa, quante volte e in quali contesti. Essa rappresenta il punto di partenza per qualsiasi intervento volto a modificare un comportamento e/o ad anticipare e quindi smorzare possibili atteggiamenti pericolosi.

La "scheda di rilevazione del comportamento" (cfr. sezione B) in uso dell'equipe educativa è lo strumento tramite il quale viene condotta l'osservazione il monitoraggio e la valutazione. A fronte di comportamenti esplosivi Appm può implementare tale strumento con il modello "ABC" che si focalizza su 3 componenti: Antecedent (antecedente) Behavior (comportamento), Consequence (conseguenze).

## MODALITA' DI CONTENIMENTO

Durante una crisi comportamentale di tipo esplosivo si possono verificare situazioni di pericolo per il minore stesso, per gli altri minori, per gli operatori.

In primo luogo è quindi necessario che il minore non faccia male a sé stesso e agli altri. L'operatore deve cercare di rimanere calmo, evitando di perdere la pazienza e qualsiasi forma di reattività, così che il minore non percepisca stati di tensione. L'operatore può scegliere se far allontanare immediatamente i compagni dal Gruppo, o condurre in un luogo isolato il minore, così da preservare la loro sicurezza e garantire un ambiente più disteso e la privacy necessaria per non ledere la dignità del ragazzo. In ogni caso, un minore non può mai, per nessuna ragione, essere lasciato solo in un momento di crisi, in qualsiasi ambiente si trovi e l'allontanamento dal gruppo non può essere utilizzato quale unico metodo per interrompere la crisi e/o gestirla.

Durante la crisi occorre mantenere il contatto verbale con il ragazzo, rassicurandolo e confermandogli che non deve avere paura. Occorre sempre ricordare che una crisi comportamentale deriva da una sofferenza profonda che il ragazzo non riesce ad esternare in altro modo.

Contenimento fisico: è l'ultima delle strategie che può essere messa in campo durante una crisi comportamentale, dopo che qualunque altra strategia/azione non abbia funzionato. Il contenimento fisico è da utilizzare soltanto:



- quando ogni altra tecnica di contenimento sia fallita;
- quando vi siano evidenti rischi per la sicurezza e l'incolumità del minore, degli altri minori e/ o operatori.

Il contenimento fisico viene ricondotto al concetto di HOLDING, ovvero dell'abbraccio. L'holding consiste in un abbraccio da parte dell'adulto nei confronti del minore il quale si sentirà avvolto e contenuto da un punto di vista fisico. Possono esistere situazioni in cui si rende ineludibile il ricorso al 112 e attendere il loro intervento.

In merito al tema della contenzione fisica e a seguito di adeguati approfondimenti sia sul piano sanitario che sul piano giuridico, Appm esprime la seguente posizione.

La contenzione fisica è un atto limitante la libertà della persona. Essa è ammessa solo come provvedimento di vigilanza, di custodia, di prevenzione di cura, quindi solamente allo scopo di tutelare la vita o la salute della persona. Ciò a fronte di una condizione di incapacità di intendere e volere che renda di fatto inattendibile ogni scelta o manifestazione di volontà del soggetto. In tale direzione è possibile ipotizzare lo stato di necessità (art 54 c.p.) nel momento in cui si interviene al fine di impedire che si verifichino eventi lesivi aventi rilevanza penale anche a carico di terzi (lesioni, omicidio colposo), nonché ad impedire gli atti autolesivi della persona che si contiene. In ogni caso, data la complessità del problema, si ribadisce che la contenzione fisica deve essere limitata a circostanze assolutamente eccezionali e solamente dopo aver verificato l'inefficacia di interventi terapeutici o educativi alternativi e specifici.

#### DOPO LA CRISI

Quando, il ragazzo si sarà calmato, si potrà procedere con il "debriefing", cioè con la rielaborazione del vissuto sia con il singolo minore che con il gruppo se necessario. Successivamente si potranno utilizzare, all'interno di colloqui strutturati, strumenti espressivi o narrativi/simbolici per analizzare quanto accaduto. Per il gruppo è necessario che sia assicurata la possibilità di parlare dell'accaduto, utilizzando un linguaggio accettabile, non giudicante e non colpevolizzante.

Nel caso in cui vi sia un sospetto di abuso o dipendenza da sostanze o altro, gli strumenti osservativi vengono integrati dalle seguenti variabili che a loro volta generano azioni specifiche:

1. Osservazione e monitoraggio quotidiano dei comportamenti del minore in due distinti momenti della giornata: risveglio e sera.
2. Presidio degli ambienti interni frequentati dal minore
3. Controllo educativo degli strumenti di connessione (telefonino, pc) e consegna notturna presso gli appositi contenitori, collocati nell'ufficio educatori, dei telefonini.
4. Controllo sistematico, negli ambienti interni, finalizzato alla verifica della presenza di eventuali sostanze o denaro
5. Nel caso di riscontri positivi di cui al punto 4:
  - i. immediata segnalazione formale ai competenti servizi sociali e specialistici, nonché definizione congiunta delle azioni da adottare;
  - ii. Segnalazione alle Forze dell'Ordine (se vi è ipotesi di reato);
  - iii. Segnalazione ai competenti uffici sanitari (SERD) nell'ipotesi di dipendenza o abuso.



## 2. Comportamenti illegali

L'analisi dei dati del Territorio e l'esperienza diretta acquisita nel lavoro con i minori hanno messo in luce come il disagio giovanile e l'ingresso di minori nel circuito dell'illegalità sia un fenomeno in crescita e rappresentativo di un diffuso senso di mal-essere.

Le fattispecie di reato che hanno riguardato i minori, in base all'esperienza acquisita, sono legate alla detenzione e spaccio di sostanze stupefacenti, furto, ricettazione, atti di bullismo e abuso sessuale.

In primo luogo va evidenziato che qualsiasi comportamento illegale va sempre segnalato alle autorità competenti avendo cura di informare tempestivamente il Servizio sociale. Dopo di che il compito dell'operatore consiste nell'interpretare i fatti accaduti alla luce di strumenti psicologici, sociali e pedagogici e di valutare le risorse esistenti perché il minore possa avere la possibilità di riprendere il proprio cammino, al fine di superare le condizioni di disagio che stanno alla base del comportamento ed evitare la commissione di ulteriori reati. In questo è necessario valorizzare e sostenere a vari livelli la famiglia, se presente. Nell'espletamento di tale incarico l'équipe educativa collabora con i Servizi del Territorio. L'équipe deve gestire il duplice ruolo di aiuto e di controllo: da un lato deve favorire la creazione di una relazione di fiducia con il minore, accogliendone i bisogni e le fragilità; dall'altro, deve far comprendere il disvalore sociale di ciò che ha compiuto, favorendone la presa di coscienza e l'assunzione di responsabilità e verificandone la condotta.

Prendersi cura quotidianamente di situazioni di minori devianti e lavorare nel contesto penale ha permesso di acquisire maggiore consapevolezza rispetto alla necessità di pensare e agire in modo integrato e multi professionale per far fronte alla complessità e specificità di tali casi, potendo così disporre di metodologie condivise, condivisibili e narrabili tra operatori con diverse competenze e con gli utenti.

## **G** **REGOLE ORGANIZZATIVE A TUTELA DEI MINORI** (max 1.500 parole)

In premessa va evidenziato che APPM ha adottato un Modello di organizzazione, gestione e controllo, (legge 231/2001) nel quale è formalizzato il Codice Etico del quale si riporta il seguente estratto .

*L'operato di APPM vuole contraddistinguersi per un servizio indiscriminato per tutti i richiedenti aiuto o sostegno, senza distinzione alcuna.*

*APPM si attiene imprescindibilmente ai seguenti principi di comportamento:*

- *quale componente attivo e responsabile delle comunità in cui opera è impegnata a rispettare e far rispettare al proprio interno e nei rapporti con il mondo esterno le leggi vigenti nei luoghi in cui svolge la propria attività e i principi etici comunemente accettati e sanciti negli standard nazionali ed internazionali: trasparenza, correttezza e lealtà;*
- *rifugge e stigmatizza il ricorso a comportamenti illegittimi o comunque scorretti (...)per raggiungere i propri obiettivi di tutela e cura dei minori;*
- *pone in essere strumenti organizzativi atti a prevenire la violazione dei principi di legalità, trasparenza, correttezza e lealtà da parte dei propri dipendenti e collaboratori e vigila sulla loro osservanza e concreta implementazione;*



- *assicura alla PA ed alla comunità in genere una piena trasparenza d'azione;*
- *garantisce la non discriminazione di sesso, orientamento politico, religione o etnia;*
- *impiega responsabilmente le risorse, avendo quale traguardo uno sviluppo sostenibile, nel rispetto dell'ambiente e dei diritti delle generazioni future.*

Il SPA, avendo come scopo precipuo l'accoglienza e la tutela di minori in situazione emergenziale, è il primo approdo sicuro per il minore, sia che si tratti di minore straniero non accompagnato reduce dal viaggio migratorio, sia che si tratti di minori provenienti dal territorio, soprattutto per gli utenti inseriti per violenza domestica, abusi e maltrattamenti subiti o in seguito ad attivazione emotiva di interesse sanitario, con conseguenti agiti esplosivi, usualmente a carattere auto- o eteroaggressivo (autolesionismo o aggressività fisica verso oggetti o persone).

A fronte di questa premessa va evidenziato che la Struttura non consente l'accesso di persone estranee. Il portoncino blindato all'ingresso è sempre chiuso e lo stesso ingresso è dotato di videocitofono. Le chiavi di ingresso sono date in dotazione al solo personale educativo e mai ai minori. In SPA viene assicurata la presenza, h 24 per tutti i giorni dell'anno, di personale educativo che sorveglia e controlla gli ingressi.

La situazione di particolare fragilità che caratterizza l'utenza è consapevolezza costante nell'équipe educativa, e volontà della stessa è costruire un ambiente tutelante per il minore all'interno della Struttura e presidiare la stessa nei confronti dell'esterno, ai sensi della protezione del minore da situazioni potenzialmente pericolose causate sia da terzi che dal minore stesso.

Per garantire la tutela della salute fisica e psicologica del minore e garantire allo stesso un ambiente sereno all'interno della struttura vengono poste in atto le seguenti prassi:

- Preparazione del setting di accoglienza: viene valutata con attenzione la collocazione del minore in relazione alla conoscenza pregressa degli altri ospiti per prevenire l'insorgere di eventuali conflittualità, in base alle informazioni disponibili; in caso di minori con pregressi agiti autolesivi o aggressivi viene effettuato un ulteriore controllo per la messa in sicurezza di oggetti di uso comune ma potenzialmente pericolosi (detersivi ed eventuali sostanze nocive, coltelli, rasoi, oggetti di vetro, aste delle attrezzature da pulizia, etc) – da notare che tali oggetti sono di prassi conservati in appositi armadi e sgabuzzini sotto chiave, ma essendo utilizzati per le attività quotidiane possono risultare temporaneamente accessibili.
- Separazione in termini logistici di utenti femminili da quelli maschili. Come si è già detto al punto A la Struttura ha un piano dedicato all'accoglienza femminile e un piano dedicato a quella maschile. Inoltre l'accesso al piano dedicato all'accoglienza femminile è dotato di un portoncino blindato.
- Messa in sicurezza di denaro ed oggetti di valore: per prevenire la possibilità di furti all'interno della struttura.
- Inventario dei beni personali: tutti i beni posseduti dal minore all'ingresso in struttura (usualmente vestiario ed oggetti personali) vengono inventariati.
- Accordo di permanenza (cfr. sezione C)
- Regolamentazione della quotidianità: assicurare setting organizzati e prevedibili. Essendo i minori inseriti in un contesto nuovo, con persone sconosciute ed in una situazione nuova e



potenzialmente incerta, la presenza di elementi prevedibili (programmazione attività ordinarie e straordinarie) vissuti nella quotidianità è pensata e valorizzata allo scopo di offrire certezze sulla loro situazione.

- Formazione dei minori in tema di sicurezza: all'interno delle attività di collaborazione quotidiana e delle eventuali attività di manutenzione della struttura, è riservata particolare attenzione alla spiegazione delle prassi adeguate per espletare le attività in sicurezza, una formazione sulla segnaletica di emergenza sia per quanto riguarda la struttura (uscite di emergenza, punti di raccolta, etc) sia per la lettura di prodotti per la pulizia e prodotti chimici di uso comune.
- Operatore sociale notturno: la presenza di un operatore notturno garantisce il presidio della struttura e la possibilità di intervento tempestiva in caso di emergenze.
- Spazi di ascolto individualizzati: all'interno dei momenti individualizzati di colloquio con i singoli minori si chiederà agli stessi un puntuale riscontro sulla loro situazione di benessere/malessere all'interno della struttura, approfondendone le cause per porre in atto interventi e correttivi immediati.
- Mediazione della conflittualità: momenti specifici verranno dedicati alla mediazione fra minori per la risoluzione di eventuali conflittualità.
- Riunione minori: all'interno della riunione minori verranno affrontati temi di carattere generale legati al clima di maggiore o minore sicurezza e serenità all'interno della struttura, verrà dato spazio di espressione ai singoli minori e garantita la mediazione da parte del personale educativo per una maggiore comprensione reciproca fra i minori stessi.
- Riconoscimento delle autonomie (uso telefono, uso PC, uscite in autonomia): è prassi di struttura contestualizzare e subordinare l'acquisizione di maggiori autonomie e maggiori spazi di libertà alla conoscenza del minore ed all'osservazione dei suoi comportamenti; in questo senso è in vigore un iter che riporta delle tempistiche di acquisizione di maggiori libertà, a fronte di comportamenti adeguati in struttura.

Quanto sopra riportato in relazione all'acquisizione di spazi di autonomia e libertà si applica anche nei confronti delle relazioni del minore con l'esterno e delle possibilità di uscita in autonomia dalla struttura:

- Educazione all'autonomia ed ai comportamenti adeguati nel contesto esterno: Prima di dare ai minori la possibilità di uscire in autonomia dalla struttura, sia per attività strutturate di progetto che per attività individuali del tempo libero, sarà cura dell'équipe educativa accompagnare i minori alla conoscenza geografica del territorio fornendo gli elementi base per l'orientamento in autonomia, proporre momenti di alfabetizzazione orientati all'acquisizione di un vocabolario in italiano di frasi per le richieste d'aiuto emergenziali e munirli di idonei presidi di sicurezza (indirizzo e contatti telefonici della struttura, eventualmente cartina della città).
- Iter segnalazione allontanamento: il SPA è un luogo di accoglienza che fornisce l'occasione di intraprendere un percorso di crescita, e come tale è principalmente luogo educativo e l'adesione del minore al progetto di accoglienza è volontaria. Come riportato a riguardo del



coinvolgimento e della partecipazione dei minori, un'adesione volontaria alla progettualità proposta è prerequisito fondamentale per la riuscita del progetto educativo; Si verificano tuttavia situazioni in cui il minore non sia propenso ad accettare la permanenza in SPA, e metta quindi in atto allontanamenti arbitrari dalla struttura, che possono avere in alcuni casi carattere permanente. Prima prassi del personale educativo è procedere ad un intervento verbale mirato al dissuadere il minore dall'allontanamento dalla Struttura, con approfondimento delle motivazioni che hanno spinto il minore a tale decisione e proporre soluzioni e alternative alla sua decisione; qualora il minore persista nell'intenzione di allontanarsi, è stato elaborato uno specifico iter con le Forze dell'Ordine, con apposita modulistica, per la segnalazione - prima telefonica ed in seguito via email - dell'avvenuto allontanamento, con invio di una foto e di tutte le informazioni utili al rintracciamento del minore. In caso di mancato rientro, si procede entro 48h dall'allontanamento a formalizzare denuncia di scomparsa presso le autorità competenti.

- Controllo delle apparecchiature telefoniche e delle comunicazioni con l'esterno: è prassi della struttura richiedere la consegna del telefono personale al minore, da un lato per la registrazione dello stesso (codici IMEI, seriale di eventuale SIM), dall'altro per evitare che tali strumenti diano al minore la possibilità di una continuità di relazioni inadeguate con l'esterno. Si precisa che sono comunque sempre assicurati i contatti telefonici con la famiglia d'origine.
- Raccolta informazioni e monitoraggio del minore nei rapporti con la rete amicale e di conoscenze personali: risulta fondamentale, prima che al minore sia data possibilità di uscita in autonomia in contesti non strutturati, acquisire tutte le informazioni possibili, anche tramite la rete dei Servizi di cura, sulla rete amicale e delle conoscenze sul territorio.
- Casi speciali ad elevata necessità di tutela: per quei casi in cui è richiesto un livello di tutela elevato (msna vittime di tratta, situazioni di violenza domestica, maltrattamenti ed abusi subiti, conflittualità generazionale in nuclei familiari di origine straniera) si pone in atto un protocollo di tutela particolarmente rigido ed attento, procedendo all'acquisizione di informazioni dettagliate e specifiche sulle possibilità di contatto del minore con l'esterno (telefonico, via social, in presenza), mantenendo un alto presidio della struttura che monitori eventuali tentativi di contatto/accesso indesiderato alla stessa, garantendo l'accompagnamento del minore agli impegni esterni (scolastici, amministrativi, lavorativi o del tempo libero).

## **H TUTELA, BENESSERE E QUALIFICAZIONE DEL PERSONALE (max 1.500 parole)**

### **1. Progetto globale di formazione e aggiornamento professionale / Percorsi di riqualificazione del personale**

La pluralità di interventi e percorsi che oggi caratterizza l'attività dell'Associazione, richiede sempre più lo sviluppo di competenze trasversali e abilità specifiche sia nei collaboratori operanti all'interno delle equipe di struttura, sia nei collaboratori di area amministrativa, logistica, pedagogica, informatica.



L'aggiornamento e la formazione sono strumenti per il miglioramento continuo della qualità delle prestazioni: agevolano la collaborazione, la partecipazione, la motivazione, la capacità di stare sul compito da parte di tutti i professionisti coinvolti.

Il Piano Formativo attualmente in vigore è strutturato a partire da una progettazione triennale basata sugli obiettivi strategici dell'Associazione, in coerenza con Statuto, Mission e Carta dei Servizi. La pianificazione così ottenuta, tiene conto degli aspetti organizzativi, compreso il turnover del personale, degli aspetti amministrativi, dell'analisi dei fabbisogni formativi effettuata, delle aree strategiche individuate dall'Associazione, del contesto attuale e delle conseguenti limitazioni dovute alla pandemia.

Il Piano prevede quindi possibili variazioni sia nei titoli delle attività formative, qualora emergano tematiche da affrontare tempestivamente (ad. esempio formazione Covid-19), sia nel numero di corsi previsti, fermo restando lo svolgimento della formazione obbligatoria come da normativa di riferimento.

Il Piano prevede attività formative destinate ai:

- dipendenti neo-assunti;
- dipendenti, divise in formazione obbligatoria (da normativa) e formazione facoltativa (definita dall'Associazione in base ai bisogni formativi);
- volontari.

I fabbisogni formativi che vengono evidenziati nel piano di formazione triennale adottato dall'Associazione derivano dalla composizione tematica delle aree strategiche individuate e da un'analisi condotta su tutto il personale dipendente. Tale analisi è stata aggiornata anche in merito alla nuova definizione delle figure professionali presenti nel Catalogo dei Servizi socio-assistenziali.

Nell'analisi le competenze sono distinte in:

- competenze di base, ritenute requisiti fondamentali per garantire l'occupabilità delle persone (per accedere nel mondo del lavoro e per potervi restare evitando il rischio, sempre più presente ai nostri giorni, dell'esclusione) e lo sviluppo personale. Si tratta quindi di competenze comuni a tutte le professioni, consensualmente riconosciute come nuovi "diritti di cittadinanza" nel mercato del lavoro e nella società.
- competenze trasversali, comprendono le caratteristiche e i processi individuali che entrano in gioco quando un soggetto si attiva di fronte a una richiesta dell'ambiente lavorativo ma non sono collegate ad una specifica attività lavorativa;
- competenze tecnico - professionali, direttamente connesse all'esercizio delle attività professionali o comunque connesse a determinati processi lavorativi (saperi e tecniche operative).

Una volta pianificate le attività annuali da svolgere, si attiva la fase di progettazione formativa nella quale, per ogni intervento si vanno ad individuare gli obiettivi e i contenuti necessari, nonché la metodologia didattica preferibile, i docenti da coinvolgere, gli eventuali strumenti di valutazione.





Si riporta qui di seguito un estratto del Piano relativamente alle attività individuate attraverso l'analisi dei bisogni. Non vengono esplicitate le attività di formazione obbligatoria a norma di legge che sono in ogni caso assicurate.

<b>CORSO</b>	<b>EDIZIONI</b>	<b>DURATA TOTALE TRIENNALE</b>
Conoscenza istituzionale dell'Ente: natura giuridica, statuto, organizzazione e servizi erogati	2 all'anno	4 ore
Nuova normativa sul Terzo Settore: opportunità e strategie operative	1 nel triennio	2 ore
La normativa sull'affidamento dei servizi in Provincia Autonoma di Trento: saper progettare nel sociale	1 nel triennio	2 ore
Catalogo dei Servizi Socio Assistenziali della PAT	1 nel triennio	2 ore
Strumenti di comunicazione, valutazione e accountability: la Carta dei Servizi e il Bilancio Sociale	1 nel triennio	2 ore
La gestione delle emergenze nelle realtà educative	1 nel triennio	4 ore
Gestione della presa in carico: formazione continua	Periodica	30 ore
L'infrastruttura informatica di APPM: conoscenza della strumentazione e delle piattaforme in utilizzo per le funzioni di servizio	1 all'anno	2 ore
Nuovi media: conoscenza di strumenti e piattaforme in un'ottica di gestione dei percorsi educativi	1 all'anno	6 ore
Il Progetto Educativo Individualizzato: la metodologia della sua formazione	1 all'anno	9 ore
La scheda di rilevazione semestrale: la metodologia della sua formazione	1 all'anno	9 ore
La scheda di osservazione dei comportamenti: la metodologia della sua compilazione e la progettazione degli interventi educativi	1 all'anno	9 ore
Gestione sanitaria e applicazione dei protocolli di prevenzione per Covid-19	1 nel triennio	2 ore
Corsi specifici su tematiche di particolare rilevanza legati all'attualità: nuove tecnologie, gioco d'azzardo, disturbi specifici dell'apprendimento	3 nel triennio	6 ore
Le "crisi comportamentali": il protocollo in uso di Appm Onlus	3 nel triennio	6 ore
La gestione del minore straniero non accompagnato	1 nel triennio	6 ore
Comportamenti minorili di rilevanza penale	1 nel triennio	6 ore
Abuso di sostanze: le implicazioni sul piano sanitario e psico-socio relazionale	1 nel triennio	6 ore



Accanto all'impegno per il sostegno della formazione del personale, Appm assicura un'attività di supervisione strutturata nel seguente modo:

*Supervisione casi:* APPM assicura la supervisione pedagogica-educativa sia attraverso incontri con il Coordinatore che attraverso periodiche riunioni con l'equipe educativa. La supervisione è finalizzata a:

- analizzare la complessità delle relazioni e degli agiti che si sviluppano all'interno della quotidianità e a significare l'azione professionale come espressione di intenzionalità educativa;
- aiutare/stimolare l'equipe nell'analisi delle situazioni di "stallo" che non consentono il procedere del progetto;
- favorire la riflessione e l'analisi tra intenzioni educative espresse ed effetti educativi ottenuti;
- offrire una lettura "esterna" delle situazioni, delle storie di vita, delle relazioni;
- aiutare a creare coerenza fra il pensiero educativo del singolo e quello dell'equipe favorendo il confronto fra le diverse sensibilità e il diverso modo di interpretare gli eventi;

*Supervisione sul funzionamento dell'equipe:* La supervisione di equipe (almeno una volta al mese) è affidata ad un esperto esterno e certificato. È intesa come momento in cui elaborare le dinamiche gruppali. Questa supervisione funziona come elemento di prevenzione e sostegno rispetto alle possibili tensioni del gruppo.

La supervisione di equipe favorisce l'emergere delle tensioni del gruppo che altrimenti non si sarebbe disposti a considerare. Concretamente l'approccio di supervisione si realizza tramite l'utilizzo di strategie di elaborazione partecipativa e cooperativa che smuovano non solo la dimensione cognitiva degli eventi ma anche quella emotiva e autobiografica.

In questo modo è possibile assicurare:

- una maturazione della propria capacità di lettura delle dinamiche pedagogiche;
- una co-costruzione di una visione comune in una prospettiva di teambuilding.

## 2. Contenimento del turn-over

Il turn over del personale rappresenta un problema significativo cui corrisponde un costo economico per l'organizzazione (ricerca, selezione, formazione) e un costo non precisamente quantificabile (perdita di qualità; impatto sul morale del personale e degli ospiti che vedrebbero cambiare i punti di riferimento; impatto sull'organizzazione complessiva).

Per tale motivo viene assicurato attento monitoraggio al tema del turn-over del personale. Tale analisi viene suddivisa tra "Evitabile" ed "Inevitabile", le cui componenti sono:

"Evitabili": prospettive migliori; desiderio di sperimentarsi professionalmente in altre tipologie di servizio; scarsa attitudine alla mansione; demotivazione all'attività; motivi personali o sconosciuti; lontananza della residenza dell'operatore dal luogo di lavoro.



“Inevitabili”: malattie, maternità; raggiungimento della pensione; proseguimento degli studi; spostamento geografico del nucleo familiare; perdita del contratto di servizio da parte dell’Associazione.

I dati monitorati in questo modo ci permettono di verificare gli scostamenti percentuali del turn-over al fine di intervenire con opportuni strumenti correttivi. Tale processo, rappresenta il feedback di tutto il lavoro svolto dalla nostra organizzazione per prevenire il turn-over, che vede nella corretta gestione del personale e nei sistemi adottati per facilitare la comunicazione interna, gli strumenti prioritari del nostro intervento. APPM garantisce la limitazione del fenomeno attraverso le seguenti strategie:

- individuazione di operatori residenti nel territorio di appartenenza o immediatamente limitrofo. Ricercare il personale nella zona dove deve essere erogato il servizio permette di ridurre i disagi dovuti agli spostamenti (oltreché di garantire la disponibilità immediata degli operatori, qualora si rendessero necessari interventi di sostituzione);
- accurata integrazione dei neo assunti. Viene assicurato fin da subito un idoneo percorso di inserimento/affiancamento e di formazione. La direzione e il referente di struttura comunicano all’operatore il senso della prestazione e danno tutte le informazioni, condividendone i protocolli in uso inerenti la tipologia e l’organizzazione complessiva del servizio;
- attenta e puntuale programmazione e organizzazione del lavoro: viene definita una turnazione oraria dell’organico improntata ai principi di eguaglianza tra i membri dell’equipe. Sono puntualmente pianificati turni, orari, modalità e piani di lavoro, nel rispetto degli standard del servizio;
- flessibilità organizzativa: nei limiti consentiti dagli standard del servizio vengono accolte richieste degli operatori, in modo da favorire la soddisfazione lavorativa e incidere positivamente anche sul fenomeno del turn-over;
- coinvolgimento del personale nei processi decisionali: assicurato attraverso la partecipazione alle attività di programmazione e riunioni settimanali di equipe, nonché alle riunioni di verifica del servizio;
- massimo sostegno empatico ai problemi del personale: viene garantito cogliendo i primi sintomi di disagio ed intervenendo prontamente nella risoluzione dei problemi, supportando costantemente gli operatori;
- analisi periodica dei bisogni formativi. Supervisione mensile assicurata all’equipe e sostegno alla prevenzione del fenomeno del burn-out;
- correttezza retributiva/contributiva e puntualità retributiva: la corretta applicazione del CCL di Appm Onlus; il rispetto degli impegni assunti, la lealtà nei rapporti, la formazione professionale, il rigoroso rispetto degli impegni assunti con gli Enti committenti da una parte e le Organizzazioni sindacali dall’altra sono un sicuro stimolo per rafforzare la motivazione, il senso di appartenenza all’Associazione e la consapevolezza del proprio ruolo.



## I **PROGRAMMA E SPAZI PER ATTIVITÀ LABORATORIALI** (max 700 parole)

Il Servizio ritiene fondamentale coinvolgere da subito i minori in attività di vario genere attraverso la partecipazione a laboratori interni alla struttura, che in collaborazione con le realtà presenti sul territorio.

Le attività messe in atto dalla struttura sono:

- Laboratorio interno di alfabetizzazione alla lingua italiana: attività a cadenza quotidiana realizzata in rete con altri Enti che si occupano della formazione dei minori e della loro alfabetizzazione. Il materiale per l'apprendimento viene fornito dalla struttura, e l'attività alterna momenti di lezione frontale, adatti al livello di scolarizzazione del minore (acquisizione o consolidamento delle competenze di lettoscrittura, elementi di matematica di base, introduzione allo studio di altre discipline scolastiche) e momenti più laboratoriali, improntati ad una partecipazione più attiva ed indirizzata all'implementazione dei livelli di comunicazione su tematiche specifiche con un approccio più coinvolgente, basato anche sulla simulazione di situazioni concrete.
- Laboratorio di supporto allo studio: attività a cadenza quotidiana all'interno della struttura, allo scopo di garantire supporto al minore nel proseguimento di progetti formativi già avviati; in questo caso si garantisce un costante lavoro di rete con gli Enti coinvolti, ed il focus del lavoro del personale educativo sarà più centrato sulle difficoltà specifiche manifestate dal minore nel contesto scolastico.
- Laboratorio di manutenzione: attività organizzata usualmente in risposta a bisogni specifici di manutenzione, attraverso il supporto di altro personale dipendente o volontario. Prendendo le mosse da necessità specifiche (piccole manutenzioni ordinarie, tinteggiatura) si procede alla realizzazione di un laboratorio che porti i minori ad acquisire competenze basilari relative al lavoro in sicurezza ed alle specifiche attività. Da segnalare l'attenzione mirata a coinvolgere i minori in attività di manutenzione rivolte all'esterno della struttura, con immediata ricaduta positiva sulla comunità locale come ad esempio il restauro delle vetrate danneggiate nel portico sottostante la struttura.
- Laboratorio cucina: I minori vengono coinvolti nel supporto nella preparazione dei pasti, sia con il supporto della colf di struttura (elementi di sicurezza in cucina, conoscenza degli ingredienti, conservazione degli alimenti, competenze base), sia coinvolgendo in maniera più attiva i minori, portandoli ad esprimere i loro desideri e le loro preferenze culinarie, anche nell'ottica di uno scambio interculturale. Settimanalmente si realizza un appuntamento legato alla cucina etnica (scelta del menù, ricerca delle ricette, acquisto degli ingredienti, etc).
- Laboratorio cucito: attività a cadenza mensile realizzata con il supporto della colf di struttura e di eventuale altro personale dipendente o volontario. Prevede l'acquisizione di competenze base di rammendo e riparazione del vestiario, con un focus particolare sul riuso creativo di abiti smessi o danneggiati.
- Orto sociale: attività in collaborazione con altri enti del territorio (APS Carpe Diem, Cooperativa Arianna, Cooperativa Progetto92), realizzata all'esterno della struttura in uno spazio messo a disposizione dalla Circostruzione; prevede l'acquisizione di competenze base



di preparazione del terreno, semina e trapianto delle coltivazioni e cura delle stesse. Attività a cadenza variabile a seconda delle necessità, su base settimanale (preparazione dello spazio di coltivazione) o con accessi più ravvicinati (irrigazione delle coltivazioni, cura dell'orto).

- Forno sociale: attività esterna alla struttura gestita dall'APS Carpe Diem, localizzata sul territorio della Circoscrizione. Prevede un accesso settimanale ai locali del Forno sociale Migola per un laboratorio di panificazione ed un momento di scambio con gli altri utilizzatori del servizio (famiglie di origine italiana o straniera domiciliate sul territorio).
- Gestione Gruppo di Acquisto: attività a cadenza settimanale in collaborazione con la Comunità SAI – APPM di Roncafart. Prevede l'acquisizione di competenze prelaborative di gestione organizzativa del Gruppo di Acquisto Interno - Appm, raccolta ed evasione degli ordini e consegna degli stessi.
- Laboratori espressivi: attività a cadenza variabile effettuata sia all'interno della struttura che con il supporto di realtà esterne (CAG L'Area – APPM): attività di disegno, espressione musicale strutturata (corsi di strumento) o estemporanea (avvicinamento dei minori alla musica), espressione testuale (usualmente per la creazione di testi per canzoni).
- Laboratorio attività circensi: attività a cadenza settimanale, effettuata sia in struttura che con il supporto di realtà esterne (CAG L'Area – APPM); la presenza di personale in struttura formato sull'argomento permette ai minori di sperimentarsi nell'acquisizione di tecniche di giocoleria, e tramite l'accesso alla sede esterna del CAG L'Area la possibilità di sperimentarsi, in piena sicurezza, in attività a maggiore motricità.

#### **J MISURE MIGLIORATIVE DEL SERVIZIO** (max 700 parole)

Nella gestione del Servizio di pronta Accoglienza, Appm ha potuto verificare e documentare l'importanza di una figura professionale che, pur non esercitando un'attività educativa diretta con i minori presenti, assume un ruolo e una funzione significativa nella gestione complessiva del Servizio. Si tratta del personale inserviente addetto alle pulizie e all'igienizzazione della struttura (altrimenti chiamata Colf), nonché alla preparazione dei pasti. Questa figura professionale, presente tra l'altro, anche in tutte le Comunità socio educative dell'Associazione ha storicamente assolto ad alcune funzioni tipiche della vita comunitaria, consentendo ai minori di avere un punto di riferimento stabile nella gestione ordinaria della casa, negli aspetti che riguardano la cura e la pulizia dell'abbigliamento, nonché la gestione culinaria.

Tale figura, pur non esercitando un mandato educativo, è presente tutti i giorni (dal lunedì al venerdì) e condivide con i minori gran parte della quotidianità. Si instaura quindi una relazione che è anche di cura e che è destinataria, in molte situazioni, delle confidenze spontanee dei minori. Gli stessi possono rivolgersi a lei per aspetti legati alla loro salute, alla cura di sé o per confidenze legate alla loro storia, quasi a saggiare la reazione dell'adulto prima di attivare il confronto con gli educatori. E' compito della colf riportare all'equipe gli elementi di cui è venuta a conoscenza e definire il comportamento da tenere nelle diverse situazioni. Per questo motivo APPM organizza periodiche formazioni sul tema, oltre a quelle relative alle competenze specifiche.

Nel SPA tale figura professionale consente inoltre, sempre con la presenza degli educatori, di poter sostenere laboratori interni con l'obiettivo di far acquisire ai ragazzi le regole fondamentali

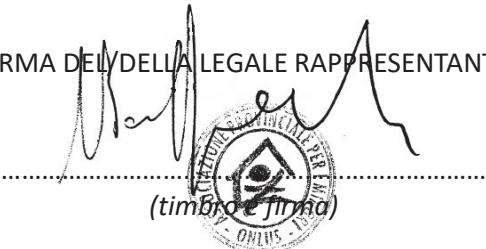


dell'economia domestica e della buona gestione dell'ambiente in cui vivono gran parte della loro giornata.

Come si è detto nei paragrafi precedenti, presso il SPA la presenza di minori appartenenti a diverse culture viene vissuta come un valore e un arricchimento. Ciò implica un rispetto reciproco che si realizza anche attraverso percorsi di conoscenza delle rispettive tradizioni culturali. Nel merito va evidenziato che la condivisione del cibo può costituire un elemento assai significativo in un percorso di accoglienza in comunità e consente al tempo stesso di rappresentare ai singoli ospiti l'attenzione e la cura che viene loro riservata sin dai primi momenti della loro accoglienza. In questa direzione il ruolo della colf si è sempre dimostrato strategico e insostituibile. Per tali ragioni APPM continuerà a mantenere tale figura professionale all'interno del Servizio, accollandosi la parte di onere economico eventualmente non riconosciuto dal finanziamento.

...Trento, 31/01/2022.....  
(luogo e data)

FIRMA DEL/DELLA LEGALE RAPPRESENTANTE



(timbro e firma)

#### Note per la compilazione

Ogni proponente presenta la sua proposta progettuale articolata nei paragrafi e relativi sottoparagrafi corrispondenti agli elementi oggetto di valutazione e relativi sub-elementi come indicato nella specifica tabella ai sensi dell'articolo "Valutazione dei progetti, approvazione della graduatoria" del Bando.

Nella compilazione delle singole voci del Progetto, il proponente deve osservare i limiti di spazio assegnati (=numero massimo di parole, spazi esclusi). Le parti in esubero rimangono escluse da qualsiasi valutazione, come pure eventuali documenti allegati.

