

## CARTA DEI SERVIZI KALEIDOSCOPIO

### 1. SEZIONE GENERALE

Questa Carta dei Servizi descrive i servizi e le attività svolte dalla cooperativa sociale Kaleidoscopio e definisce gli impegni che la stessa assume nei confronti sia dei cittadini utenti che dei diversi Enti committenti o affidanti.

E' uno strumento previsto dalla normativa nazionale e locale<sup>1</sup>, necessario per accreditarsi, quindi poter svolgere servizi socio-assistenziali con finanziamento provinciale.

Tra le finalità principali che vogliamo perseguire con questo documento ricordiamo:

- informare in modo chiaro e diffuso sull'offerta dei servizi di Kaleidoscopio
- promuovere l'ascolto e la partecipazione dei cittadini utenti nella valutazione della qualità dei nostri servizi
- tutelare i cittadini utenti attraverso il sistema dei reclami
- migliorare e innovare i nostri servizi

I principi fondamentali della Carta dei Servizi sono:

- ✚ principio di eguaglianza
- ✚ principio di imparzialità
- ✚ principio di continuità
- ✚ principio di scelta
- ✚ principio di partecipazione
- ✚ principio di efficacia e di efficienza

Nel rispetto di questi principi, Kaleidoscopio si impegna a non discriminare per motivi di razza, etnia, sesso, lingua, religione, opinioni politiche alcun utente che accede ai propri servizi, consentendo l'accesso e la fruizione ai propri servizi secondo le modalità concordate con gli eventuali Enti inviati o adottando criteri di accesso equi. In base alle finalità di ciascun servizio, inoltre, Kaleidoscopio garantisce la continuità e la non interruzione, ricercando volta per volta le maggiori flessibilità e personalizzazioni, e soprattutto la maggior partecipazione possibile alla valutazione dei servizi, consentendo così il miglioramento continuo.

Nelle schede di ciascun servizio è possibile ritrovare una ulteriore e maggiore declinazione dell'applicazioni di questi principi.

La Carta è disponibile presso ciascun servizio della cooperativa oltre che on line sul sito [www.kaleidoscopio.coop](http://www.kaleidoscopio.coop) nelle pagine dei servizi.

---

<sup>1</sup> D.lgs. n. 33/2013 – Codice della trasparenza della Pubblica Amministrazione; L. 328/2000 – Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali; LP 13/2007 – Politiche sociali nella provincia di Trento; DPP n. 3-78/Leg 8 aprile 2018 – Regolamento di esecuzione degli articoli 19, 20 e 21 della LP 13/2007; )

## 2. SEZIONE COMUNE

### 2.1 INFORMAZIONI GENERALI SULL'ORGANIZZAZIONE

#### 2.1.1. denominazione, forma giuridica e sede legale

Kaleidoscopio ha sede legale a Trento, in via Sommarive n. 4 nel sobborgo di Povo; è una società **cooperativa sociale** ed in quanto tale assume la qualifica di **Impresa Sociale** e di **ETS**.

#### 2.1.2 organi di governo e nr di soci

Fonda la sua struttura sull'Assemblea dei soci, organo sovrano presieduto dal Presidente.

Il governo è affidato al Consiglio di Amministrazione al cui interno sono presenti il Comitato di Controllo (obbligatorio per il modello monistico) composto da membri indipendenti, ed il Comitato Esecutivo, se nominato dal CdA, composto da un limitato numero di consiglieri.

Solo il presidente del Comitato per il Controllo percepisce un compenso per incarico professionale.

I soci al 31/12/2020 sono 197, suddivisi tra 70 soci lavoratori, 105 soci volontari e 22 soci sovventori.

#### 2.1.3 autorizzazioni e accreditamenti

In base al sistema dei regolamenti attualmente in vigore nella provincia di Trento, Kaleidoscopio è in possesso delle seguenti autorizzazioni e accreditamenti:

#### **ACCREDITAMENTI SOCIO-ASSISTENZIALI**

AGGREGAZIONI FUNZIONALI				
AREA	AMBITO	residenziale	semiresidenziale	domiciliare e di contesto
Età evolutiva e genitorialità		■	X	X
Età adulta		■	X	X
Età anziana		●	X	X
Persone con disabilità				X
ALTRE TIPOLOGIE DI SERVIZIO				
Servizi territoriali			X	
Sportelli sociali			■	
Interventi acquisizione pre-requisiti			X	

X in possesso di accreditamento provvisorio, richiesto accreditamento definitivo nel 2021

● in possesso di autorizzazione provvisoria, richiesto accreditamento definitivo nel 2021

■ richiesto accreditamento definitivo nel 2021

#### **ACCREDITAMENTO SOCIO-SANITARIO**

Autorizzazione e accreditamento all'attività socio-sanitaria di centro diurno per anziani e all'attività sanitaria e socio-sanitaria di accoglienza residenziale per ospiti con medio-basso grado di non autosufficienza.

#### **ACCREDITAMENTO BES**

Iscrizione al registro dei soggetti accreditati dalla Provincia Autonoma di Trento per l'erogazione di servizi a favore di studenti con bisogni educativi speciali (BES).

## **ACCREDITAMENTO BUONI DI SERVIZIO**

Iscrizione nell'Elenco dei Soggetti abilitati dalla Provincia Autonoma di Trento all'erogazione dei Servizi di cura ed educazione acquisibili mediante i Buoni di Servizio cofinanziati dal Fondo Sociale Europeo.

## **ACCREDITAMENTO FSE**

Accreditamento in qualità di ente formativo per la progettazione e gestione di azioni rivolte all'occupazione, all'inclusione sociale, all'istruzione e formazione

### **2.1.4 eventuali iscrizioni a albi, registri, e elenchi PA**

Kaleidoscopio è iscritta nel Registro delle cooperative della provincia di Trento nelle categorie cooperative sociali e cooperative di produzione e lavoro.

È inoltre iscritta all'Albo degli Autotrasportatori per la gestione di servizi assistenziali quali ad esempio la consegna al domicilio dei pasti.

NOTA: Registro Imprese sociali

### **2.1.5 eventuali altre certificazioni o riconoscimenti di qualità dei servizi**

## **CERTIFICAZIONE FAMILY AUDIT**

Dal 2008 la Cooperativa è certificata Family Audit. E' stata una delle prime aziende trentine ad aderire al percorso proposto dall'Agenzia per la famiglia: svolto il triennio di certificazione base, ha svolto il triennio di mantenimento e poi ha concluso due bienni di consolidamento e prosegue su questo percorso di consolidamento delle azioni svolte all'interno della propria organizzazione attraverso azioni su vari livelli, da quello gestionale a quello operativo e di coinvolgimento. Attualmente è in possesso del certificato **Family Audit Executive**.

## **MARCHIO FAMILY IN TRENTINO**

Il marchio "Family in Trentino" è un marchio di attenzione rilasciato dalla Provincia autonoma di Trento alle organizzazioni impegnate a rispettare alcuni requisiti per soddisfare le diverse esigenze delle famiglie che accedono ai servizi resi.

La Cooperativa è in possesso della certificazione **Family in Trentino** dal 2010, in particolare per i servizi rivolti a minori e alle loro famiglie.

## **DISTRETTI**

Kaleidoscopio, seguendo il principio del lavoro per la comunità e sul territorio, aderisce attivamente ai seguenti distretti famiglia:

- Distretto Family Audit di Trento (dal 2014 ad oggi): Kaleidoscopio è partner fondatore del distretto Collina est-Povo assieme ad altre 3 aziende ed ancora oggi attivo nella rete, che si è allargata e si è trasformata nel primo distretto Family Audit provinciale.
- Distretto dell'educazione del Comune di Trento (dal novembre 2016 ad oggi): Kaleidoscopio è partner attivo e ricopre anche il ruolo di RTO
- Distretto della val di Non (dal 2015 ad oggi)
- Distretto della Rotaliana Konigsberg (dal 2013 ad oggi)

Ha inoltre presentato domanda di adesione ai Distretti Alta Valsugana e Valle di Cembra.

## **ECONOMIA SOLIDALE**

Kaleidoscopio aderisce al sistema dell'Economia Solidale Trentino attraverso l'iscrizione al disciplinare del settore "Welfare di Comunità".

Aderisce inoltre ai seguenti Distretti dell'Economia Solidale (DES) nati nel contesto consortile:

- DES RIUSO
- DES CARCERE E FORMAZIONE DETENUTI

### **2.1.6 contesto di riferimento in cui opera e brevi cenni sulla storia dell'organizzazione**

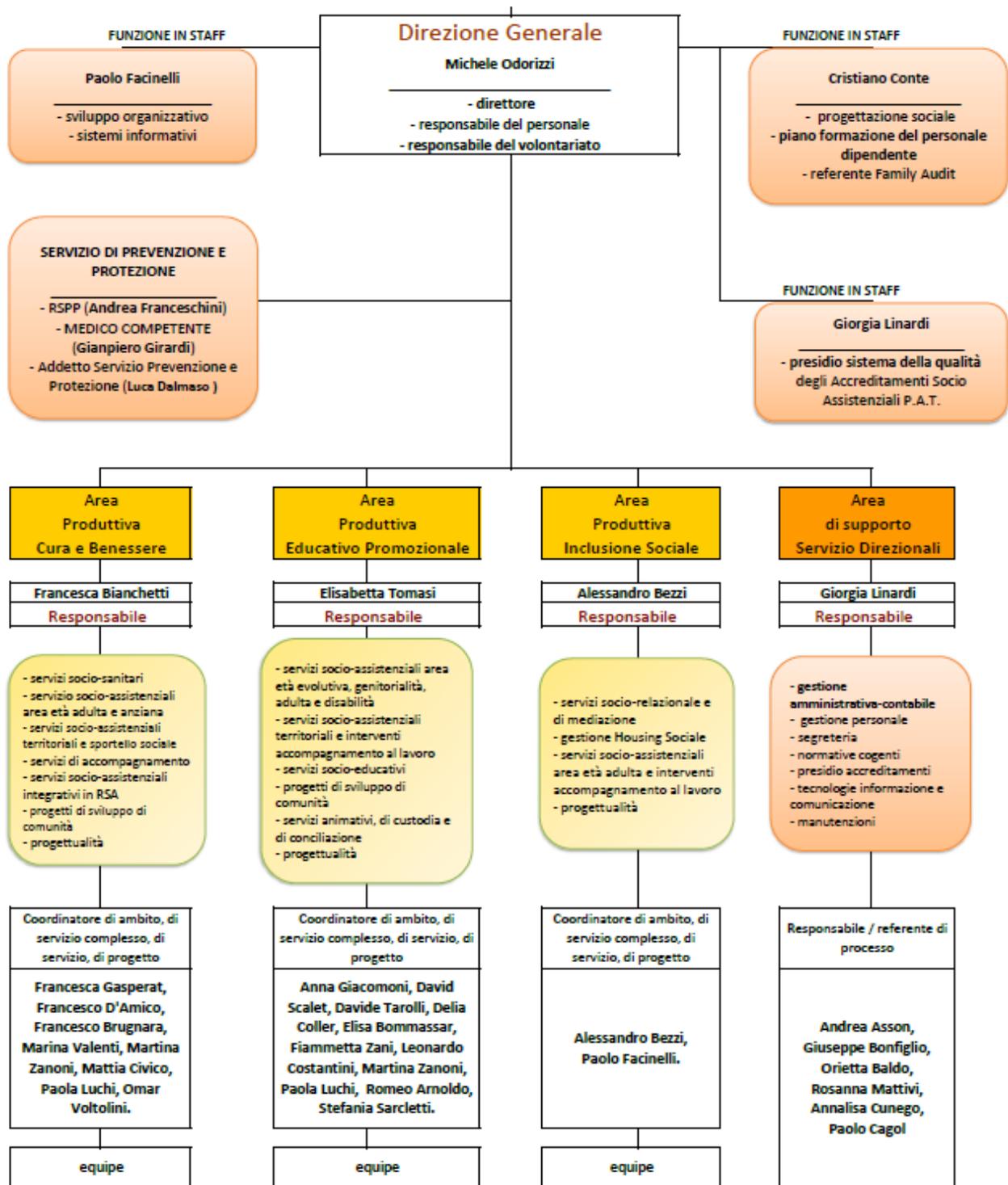
Kaleidoscopio è un'impresa sociale nata alla fine del 1996 da una scissione societaria. Opera sul territorio della Provincia Autonoma di Trento assumendo il dettato della legge nazionale italiana n. 381/1991, che attribuisce alle Cooperative Sociali la finalità di "perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana ed alla integrazione dei cittadini", informando la propria azione ai principi di partecipazione, democraticità, responsabilità e proprietà diffusa. Progetta e realizza servizi alle persone ed alle comunità, avvalendosi della forma giuridica di cooperativa sociale di tipo A.

### **2.1.7 aree di intervento, funzionigramma e indicazione professionalità degli operatori**

Kaleidoscopio opera in una pluralità di aree di intervento, nel rispetto della propria scelta identitaria e della propria storia.

Progetta, sviluppa e gestisce infatti interventi e servizi socio assistenziali rivolti a persone adulte e anziane di varie zone del territorio Trentino, servizi e prestazioni sociosanitarie, servizi educativi rivolti all'infanzia, ai minori e ai giovani, servizi extrascolastici, inclusa la formazione extra-scolastica volta alla prevenzione di dispersione scolastica e al contrasto alla povertà educativa, servizi abitativi, accoglienza umanitaria e integrazione sociale dei migranti ed infine numerose attività animative, ricreative e socioculturali.

# FUNZIONIGRAMMA



Da sempre Kaleidoscopio è molto attenta nella selezione del proprio personale, consapevole che la qualità dei servizi alla persona è determinata in ampia misura proprio dalle professionalità e dalle caratteristiche personali dei propri lavoratori e delle proprie lavoratrici.

Tende a privilegiare coloro che sono in possesso dei titoli di studio specifici previsti per ciascuna tipologia di servizio, oltre che di esperienza ma è altresì molto impegnata nella formazione continua del proprio personale così da garantire una crescita non solo professionale ma anche organizzativa nel suo complesso.



### **2.2.2 vision: obiettivi e impegni dell'organizzazione per il medio-lungo periodo con riferimento al contesto presente o agli scenari probabili ed alla luce dei propri valori**

I vetrini di un caleidoscopio, con forme, colori e confini diversi, si combinano in immagini ogni volta nuove, ogni volta differenti, ogni volta "belle": si muovono e apparentemente vagano all'interno di uno spazio che è abitato da numerosi altri vetrini con i quali cercano vicinanza, anche se non sempre intenzionalmente. E nel loro vagare sembrano scomposti, sembrano caotici, ma poi, all'improvviso, si fermano: hanno trovato un equilibrio che rimanda di loro una condivisione o forse solo una consapevolezza di appartenenza che permette però a noi di partecipare a questo spettacolo e di godere di questi riflessi di luce.

Ed è un attimo, perché basta la vibrazione di un respiro per rimettere in movimento tutti questi vetrini e ricominciare la ricerca di un nuovo quadro da ammirare.

### **2.2.3 mission: scopo distintivo dell'organizzazione**

Kaleidoscopio vuole contribuire allo sviluppo di comunità competenti e responsabili che si prendono cura di sé e al miglioramento della qualità della vita degli individui e dei gruppi, principalmente i più deboli e gli esclusi, attraverso la progettazione e la produzione di servizi educativi, assistenziali, promozionali, sia tradizionali che innovativi

## **2.3 SOGGETTI CON CUI L'ORGANIZZAZIONE COLLABORA E/O INTERAGISCE**

Kaleidoscopio progetta e gestisce i servizi con e per cittadini, utenti, famiglie e comunità. Ciascun servizio definisce le proprie modalità di accesso e di partecipazione, nonché i livelli di qualità garantiti.

Sempre in base alla specifica tipologia di servizio, le collaborazioni con il sistema dei servizi locali e sovralocali (servizi sociali, servizi sanitari, agenzie educative, altri servizi/enti/soggetti istituzionali del territorio) sono fondamentali per poter accompagnare utenti, famiglie e comunità verso un miglioramento della qualità della vita.

Particolare attenzione viene dedicata in ciascun servizio alla comunità, nelle sue diverse, varie e ricche articolazioni. Le comunità sono i contesti di vita delle persone, comprendono tutte quelle realtà formali e informali che connotano un territorio, come ad esempio comitati, parrocchie, vicinato, volontariato, associazioni e organizzazioni altre.

## **2.4 RAPPORTI CON I CITTADINI-UTENTI (INDICAZIONE DEGLI STRUMENTI DI PARTECIPAZIONE E TUTELA DEL CITTADINO-UTENTE E DEI SUOI FAMILIARI)**

Kaleidoscopio persegue il dialogo continuo con i cittadini utenti in varie forme: innanzitutto con l'attento ascolto in ogni fase di incontro, ma anche attivando presso i servizi delle indagini periodiche sulla loro soddisfazione, predisponendo un sistema di raccolta e di gestione dei reclami e delle controversie. Ciascun servizio inoltre definisce i fattori e gli standard di qualità che si impegna a garantire ai propri utenti, e periodicamente rendiconta in modo pubblico il posizionamento rispetto ai medesimi. Le modalità variano in base alle caratteristiche dei servizi: incontri con utenti e familiari o relazioni e pubblicazioni sul sito o attraverso il bilancio sociale e altro ancora.

# AREA EDUCATIVO PROMOZIONALE

L'Area ha come scopo principale e valore quello di creare processi ed occasioni in cui le persone e le famiglie riescono a dare valore alle diverse esperienze ed ai diversi desideri ricercando affinità e reciprocità tra la maturità adulta e l'entusiasmo giovanile. L'area si propone di avere come prospettiva e visione verso il futuro quello di sviluppare la capacità di accettare la fatica che si accompagna alla bellezza di crescere nella piena cittadinanza.

L'area è organizzata in filiera con i servizi che la compongono, questo consente una dinamicità interna sia per quanto riguarda l'utenza sia per gli educatori. Lo scopo dell'area è quella di mantenere continuità educativa all'interno dei vari ambiti con l'opportunità di dare stabilità agli educatori.

La complessità crea una omogeneità che permette di rispondere in maniera tempestiva alle criticità\bisogni che emergono dentro una cornice relazionale e di sviluppo all'interno dei territori mantenendo presente le peculiarità di ogni comunità.

## AREA FUNZIONALE

### ETA' EVOLUTIVA E GENITORIALITA'

- CENTRI SOCIO EDUCATIVI TERRITORIALI:
  - KAOS (Mezzolombardo)
  - CASA ZAMBIASI (Denno)
  - SPAZIO APERTO (Povo)
  - MARCO (Marco fraz. Rovereto)
  - OPEN (Tuenno e Romeno)
- INTERVENTO EDUCATIVO DOMICILIARE PER MINORI
- SPAZIO NEUTRO
- RESIDENZIALITA' MINORI

### ETA' EVOLUTIVA E GENITORIALITA'

- CENTRO DI ACCOGLIENZA E SOCIALIZZAZIONE:
  - CASA ZAMBIASI (Denno)
- INTERVENTO EDUCATIVO DOMICILIARE PER ADULTI
  - RESIDENZIALE ADULTI COHAUSING (Tuenno)

### PERSONE CON DISABILITA'

- INTERVENTO EDUCATIVO DOMICILIARE PER PERSONE CON DISABILITA'

## **TERRITORIALI**

➤ **CENTRO DI AGGREGAZIONE TERRITORIALE:**

AMBITO 3 VALSUGANA

SPAZIO APERTO (Povo)

MARCO (Rovereto fraz. Marco)

## **INTERVENTI DI ACCOMPAGNAMENTO AL LAVORO**

➤ **LABORATORIO PER L'ACQUISIZIONE DEI PRE-REQUISITI LAVORATIVI (Denno)**

# PIANO DELLA FORMAZIONE

All'interno dell'area prendendo di riferimento il piano formazione generale con le specificità dell'area. Essa prevede la presenza sia di formatori esterni che interni.

Legato a questo, ogni 3 anni, il piano prevede obiettivi specifici che vanno di pari passo ai bisogni emergenti sia per quanto riguarda gli utenti, i territori, i bisogni interni e le richieste degli educatori.

L'equipe degli educatori diventa una comunità di pratiche, in un'ottica di lavoro continuo, con interventi esperienziali e percorsi "con" e "per" gli educatori. Questi percorsi sono fondamentali per rendere ognuno consapevole capace e per far emergere le competenze del singolo a favore di tutti.

## ➤ ORGANIZZAZIONE GENERALE AREA

L' Area di lavoro è organizzata:

- RESPONSABILE AREA
- COORDATORI DI PROCESSO
- COORDINATORI DI SERVIZIO
- EDUCATORI\OPERATORI

## ➤ ORGANIZZAZIONE degli educatori

Gli educatori sono organizzati:

- TRE ASSEMBLEE ANNUALI: sono di origine organizzativa-formativa.
- EQUIPE EDUCATORI: ogni coordinatore organizza gruppi di 8\10 educatori con funzioni trasversali, si fanno incontri sui casi e di supervisione
- COLLOQUI INDIVIDUALI fra gli incontri di equipe si convocano in maniera individuale o con gruppi di educatori con la stessa utenza per monitorare l'intervento e le verifiche dei PEI

## ➤ MODALITA' E TEMPI DI MONITORAGGIO DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta di ciascun servizio viene monitorata annualmente all'interno dell'equipe con il coordinatore e, le valutazioni degli indicatori, vengono riportate nelle relazioni consuntive annuali previste dal committente (laddove previste). Modifiche sostanziali e significative che intervengono durante l'anno vengono comunque prontamente recepite in una revisione della carta dei servizi stessa.

La responsabile dell'area supervisiona questi passaggi e ogni 3 anni monitora le carte dei servizi di ciascuna aggregazione funzionale per apportare le eventuali revisioni rese necessarie. In occasione del bilancio sociale annuale, inoltre, vengono rendicontati gli indicatori delle carte dei servizi.

# CARTA DEI SERVIZI – sezioni SPECIALI

## AREA RESIDENZIALE

### SEZIONE SPECIALE

#### **3.1 UNA SCHEDA PER OGNI SERVIZIO E/O INTERVENTO CHE CONTIENE:**

##### **3.1.1 descrizione del bisogno cui si intende rispondere**

Lo sviluppo di un'accoglienza mirata al benessere del bambino e al rispetto dei suoi diritti richiede un complesso e articolato sistema di interazione tra più soggetti istituzionali che va definito, programmato e monitorato in un quadro più ampio di sviluppo delle risorse accoglienti.

Ogni percorso di accoglienza residenziale dei bambini allontanati dalla famiglia risponde al diritto del supremo interesse del bambino. Per questo è essenziale mantenere l'unitarietà, la coerenza e la congruità di azioni e fasi, dall'inizio alla fine dei percorsi di accoglienza residenziale, nel rispetto della continuità della storia della persona tra promozione, protezione e tutela

L'ascolto attivo e la partecipazione di bambini, genitori e familiari è una preconditione per la corretta analisi dei bisogni rispetto alla protezione e alla tutela dell'infanzia anche in relazione all'eventuale necessità dell'allontanamento del bambino dalla sua famiglia.

##### **3.1.2 descrizione del servizio/intervento indicando se in filiera all'interno dell'organizzazione o in coordinamento con servizi esterni**

###### **Descrizione del servizio**

*Servizio residenziale rivolto a minori appartenenti a nuclei familiari fragili non in grado di rispondere ai bisogni di crescita del minore. Il servizio ha una funzione di tutela, supporto, guida ed educazione al fine di favorire una maturazione psicologica, relazionale e sociale del minore in vista del rientro in famiglia e/o verso altri progetti di vita.*

*Il servizio mantiene regolari rapporti di collaborazione/interlocuzione con i soggetti significativi del minore, sollecitando*

*esperienze socializzanti anche all'esterno del contesto comunitario. Durante il percorso viene garantito il supporto orientativo nella scelta del percorso scolastico e della ricerca del lavoro.*

Il servizio completa la filiera di servizi e si implementa con la possibilità di agire in più contesti e contribuire ad un approccio comunitario ai bisogni emergenti.

Si stabilisce un collegamento interno ai servizi ed evidenzia la potenzialità dei possibili contatti con gli elementi esterni.

Il servizio è la rappresentazione di un "sistema" integrato dell'accoglienza residenziale per i bambini e gli adolescenti costituito da un'offerta di servizi diversificati in base alle loro esigenze e da adeguati strumenti di organizzazione e gestione.

##### **3.1.3 metodologia di lavoro**

Ogni intervento di protezione e tutela si realizza secondo un "Progetto Quadro" che definisce la cornice complessiva nella quale si inseriscono l'accoglienza residenziale, ma anche gli interventi precedenti all'allontanamento svolti a favore del bambino e della sua famiglia. Il "Progetto Quadro" riguarda l'insieme coordinato e integrato degli interventi sociali, sanitari ed educativi finalizzati a promuovere il benessere del bambino e a rimuovere la situazione di rischio o di pregiudizio in cui questi si trova. Tali interventi sono rivolti direttamente al bambino, ma anche alla sua famiglia, all'ambito sociale e alle relazioni in essere o da sviluppare fra famiglia, bambino e comunità locale. Motivazione - Il Progetto Quadro crea le premesse materiali, sociali e psicologiche per avviare e realizzare un percorso individuale e familiare che favorisca

l'adeguata ripresa del processo di sviluppo del bambino e riduca i rischi di uno sviluppo patologico. Tale Progetto comprende una parte descrittiva delle valutazioni diagnostiche e prognostiche riguardo la famiglia del bambino, una parte di definizione degli obiettivi, una di descrizione delle azioni che andranno intraprese, dei soggetti e delle responsabilità (chi fa cosa). La realizzazione e l'aggiornamento del Progetto Quadro prevedono il coinvolgimento del bambino e della sua famiglia.

Progetto Educativo Individualizzato (PEI) Il Progetto educativo individualizzato (PEI) è parte integrante, ma al contempo distinta del Progetto Quadro. Il PEI è costruito in relazione al Progetto Quadro, nel rispetto dell'interesse superiore del bambino e di quanto eventualmente disposto dall'Autorità giudiziaria competente. Il PEI definisce ed esplicita: le fragilità esistenziali del bambino accolto, gli aspetti relazionali e di socialità, le dimensioni di tutela di cui occuparsi, i fattori educativi e di riparazione su cui intervenire. Nell'ambito della cornice costituita dal Progetto Quadro è indispensabile definire il percorso educativo personalizzato all'interno del Servizio residenziale. Il Servizio residenziale non è soggetto autoreferenziale, rifiuta deleghe totalizzanti, nella consapevolezza che agire in un'ottica di corresponsabilità favorisce l'inserimento del minore nel Servizio residenziale e prepara la possibilità di rientro nel suo contesto di vita

Il percorso dell'accoglienza residenziale si caratterizza per alcune fasi e dimensioni specifiche in cui il bambino è al centro di una continua attenzione e cura, nella logica dell'accompagnamento e della promozione del suo protagonismo. Questa accoglienza non è un punto di arrivo, ma una nuova tappa che ha come punto di arrivo la riunificazione familiare oppure l'autonomia individuale o altre soluzioni costruite sul principio del superiore interesse del bambino

L'ingresso in un Servizio di accoglienza residenziale presuppone un'attenta preparazione di azioni di accompagnamento volte a sostenere il bambino nel delicato passaggio alla nuova situazione. L'allontanamento è un ulteriore trauma che subisce il bambino, per cui si dovrà rivolgere un'azione protettiva complessiva, da rafforzare nelle situazioni di emergenza o seguite a un decreto del Tribunale per i minorenni.

**Primo periodo di accoglienza** Il primo periodo di accoglienza del bambino nel Servizio residenziale è importante, oltre che per l'"osservazione" necessaria alla predisposizione del PEI, soprattutto per favorire il progressivo ed equilibrato inserimento nelle dinamiche relazionali ed educative del Servizio, rispettando i bisogni della persona accolta. I bambini potranno presentarsi molto spaventati, agitati, confusi, arrabbiati, ma anche evidentemente sollevati, se hanno sperimentato forti esperienze traumatiche. Potranno manifestarsi dimensioni sintomatiche: agitazione psicomotoria, esplosioni di aggressività, comportamenti autolesionistici, enuresi. Come, al contrario, potranno comportarsi in modo molto controllato, adeguato, responsabile, come se nulla fosse successo. È necessario che gli operatori sappiano accogliere e accompagnare i bambini nella loro sofferenza, legittimando e permettendo ai bambini di comunicare il loro dolore e la loro preoccupazione per quanto accaduto.

L'accoglienza nel Servizio residenziale risponde al necessario bisogno di interruzione del circolo di reazioni negative sperimentate fino a quel momento dal bambino e vuole essere una risposta di promozione del suo benessere relazionale, psicofisico e psicosociale. Se la dimensione familiare di provenienza è segnata da condizioni pregiudizievoli, il Servizio residenziale ha la funzione di modificare la percezione e gli effetti di tale vissuto permettendo al bambino di modificare e trasformare la propria rappresentazione della relazione con gli adulti, da persone assenti, ostili, violente a persone immediatamente accoglienti e affidabili, capaci di offrire una dimensione di "familiarità" alternativa a quella sperimentata.

L'approccio relazionale è la dimensione educativa che va privilegiata nell'accoglienza residenziale, anche per evitare il rischio di riproporre forme o modalità di contesti istituzionalizzanti. Fondamentale è organizzare l'accoglienza sulla centralità del bisogno del bambino, soprattutto in relazione al suo sviluppo psico-fisico ed evolutivo. L'orientamento pedagogico del Servizio residenziale si caratterizza per: ascolto empatico e affettività; relazioni aperte, significative, costruttive ed equilibrate tra operatori e accolti e tra gli accolti; funzionalità delle regole e dei ruoli alla crescita e alla responsabilità degli accolti; ottica di reciprocità e di promozione di relazioni che possano prevedere la continuità degli affetti, per un accompagnamento anche oltre l'accoglienza residenziale. Gli operatori del Servizio residenziale aiutano il bambino accolto nell'elaborazione delle carenze e dei traumi subiti e nello sviluppo di apertura e fiducia nella figura dell'adulto quale base per la costruzione di rinnovati legami familiari e sociali.

### 3.1.4 destinatari

Minori di età compresa tra i 6 e i 17 anni provenienti da nuclei familiari con limitata capacità genitoriale e/o multi problematicità, in condizioni di svantaggio e/o pregiudizio. Viene di norma garantita la convivenza tra ragazzi di età omogenea ( indicativamente 6-11 anni e 12-18 anni). Sono ammessi minori di età inferiore ai 6 anni per esigenze di unità del nucleo familiare. L'accoglienza può protrarsi oltre il compimento dei 18 anni, ma non oltre i 21 anni, qualora vi sia la necessità di terminare il ciclo di studi o consolidare il percorso di autonomia.

### 3.1.5 attività

L'organizzazione delle attività svolta all'interno dei servizi residenziali segue un progetto finalizzato alla più ampia integrazione sociale del minore che comprende lo studio, il tempo libero e l'inserimento lavorativo. Nelle strutture l'organizzazione della giornata è tale da soddisfare la necessità di socializzazione, stimola la capacità di rapporto sociale, favorisce le possibilità di sollecitazioni culturali e di creatività dei minori, nella valorizzazione delle risorse individuali. L'organizzazione delle attività nelle strutture è tale da creare le condizioni necessarie per assicurare agli ospiti:

- pari trattamento per tutti i minori all'interno della struttura, quanto ad accuratezza, professionalità ed umanità, senza distinzione di fede, convinzioni politiche, etnia, sesso.
- integrazione scolastica. I minori in età prescolare e scolare, per tutte le attività esterne alla struttura ed autorizzate dal responsabile, sono accompagnati dagli operatori o da persone autorizzate dalla struttura; i minori possono avere il consenso dal responsabile ad uscire dalla struttura anche autonomamente, valutate la maturità e le capacità personali.
- un ambiente di vita che rispetti la cultura di provenienza, permettendo ai minori di personalizzare l'ambiente, compatibilmente allo spazio a disposizione;
- il coinvolgimento costante delle famiglie nelle attività, per garantire la continuità dei rapporti familiari, nonché la possibilità di frequenti rientri in famiglia, ove ciò sia previsto dal piano personalizzato;
- la promozione dei legami affettivi vecchi e nuovi;
- le azioni formative e ricreative, di gruppo ed individuali tendenti a promuovere forme di integrazione sociale anche avvalendosi di strutture formative e ludico-sportive esterne;
- l'integrazione funzionale ed operativa con gli altri servizi esistenti sul territorio. È assicurata ogni forma di integrazione socio-sanitaria. I servizi residenziali assicurano un funzionamento 24 ore su 24, ogni giorno dell'anno
- All'interno delle attività saranno tenuti in particolare attenzione gli interventi di educazione alla cura del sé, alla salute ed a stili di vita sani che coinvolgeranno tutti i bambini\ragazzi nelle attività quotidiane.
- Verranno attivate attività volte a sviluppare il senso civico o di legalità o la formazione sui new media a favore dei minori e delle loro famiglie, questo è incluso nei piani di vita quotidiana, diventa stile di vita.
- Si prevede almeno una iniziativa comune fra i minori di almeno 14 anni e le figure genitoriali di riferimento riguardante la gestione delle spese personali e delle attività di vita quotidiana.
- Si prevedono attività per sviluppare le competenze relazionali ed affettive dei minori e delle figure genitoriali.
- Durante l'anno si formuleranno momenti orientati al supporto della genitorialità in comune con il minore e le figure genitoriali attraverso attività educative individualizzate specifiche e anche attraverso l'esperienza di gruppo.
- Si attiveranno attività di ascolto, orientamento e sostegno nell'accesso ai servizi esterni rivolte al minore ed alle figure di riferimento del minore (genitori, affidatari, ecc.) in collaborazione con gli

Enti locali. Per i minori e/o neo-maggiorenni (tra i 14 – 24 anni) tali attività sono rivolte direttamente all'interessato.

- Si attiva la disponibilità ad accompagnare gli utenti presso servizi sociali, sanitari, educativi esterni alla propria organizzazione
- Si attivano interventi di supporto scolastico, diretto ed indiretto, a favore dei minori anche in forma individualizzata
- Ogni ragazzo avrà la possibilità di scelta sulle attività sportive\artistiche\culturali che avranno durata annuale e continuative. Si stimolerà la frequenza ad attività ricreative sia di gruppo che singole, anche in forma laboratoriale, tra cui il singolo utente può scegliere tenendo conto delle attitudini e preferenze personali, organizzate direttamente o in collaborazione con terzi.
- Sono attive forme di sostegno e accompagnamento per la ricerca occupazionale a favore degli utenti con almeno 16 anni, lavorativa ed abitativa a favore dei neo-maggiorenni e delle figure genitoriali di riferimento.

### 3.1.6 Figure professionali, modalità di accesso e presa in carico, giorni e orari di apertura, luogo

#### **Figure professionali**

Il personale è in possesso dei requisiti formativi, professionali ed esperienziali, così come previsti dal regolamento.

#### **Giorni/orario di apertura**

Di norma il servizio è aperto 7/7giorni - h24. Possono essere previste delle chiusure a seconda delle caratteristiche dell'utenza e dei relativi rientri in famiglia e/o periodi di assenza eventualmente previsti nei progetti quadro e concordati con il Servizio sociale territoriale.

L'accesso avviene su invio del Servizio sociale territoriale in seguito ad un processo di valutazione che si esplica nella definizione del progetto quadro, e/o della Pubblica Autorità (art. 403 C.C.) e/o su mandato della Magistratura. La valutazione prevede la partecipazione della famiglia e, ove possibile, del minore e della rete dei soggetti formali e informali coinvolti. Sulla base del progetto quadro l'equipe educativa definisce, con il coinvolgimento della famiglia e, ove possibile, del minore, il Piano educativo individualizzato (P.E.I.) entro 2 mesi dall'inserimento e ne condivide i contenuti con il servizio sociale territoriale e gli altri soggetti coinvolti che lo monitorano nel tempo. Il soggetto erogatore predispone le relazioni periodiche di verifica.

L'inserimento residenziale del minore è accompagnato da un percorso di sostegno e recupero delle funzioni genitoriali a cura dei servizi sociali territoriali.

#### **Presidio degli operatori (ulteriori requisiti)**

Qualora siano accolti minori con specifici bisogni assistenziali definiti nei piani individualizzati è possibile prevedere l'aumento delle ore settimanali.

#### **Presidio degli operatori**

Il rapporto varia a seconda degli inserimenti

#### **Giorni/orario di apertura**

Di norma il servizio è aperto 7/7giorni - h24. Possono essere previste delle chiusure a seconda delle caratteristiche dell'utenza e dei relativi rientri in famiglia e/o periodi di assenza eventualmente previsti nei progetti quadro e concordati con il Servizio sociale territoriale.

NB: Nel caso di riduzione delle giornate di apertura del servizio (es. apertura per 5 giorni su 7) il presidio degli operatori è riparametrato in forma proporzionale.