

# LINEE DI INDIRIZZO PER L'ACCOGLIENZA NEI SERVIZI RESIDENZIALI PER MINORENNI

---



# INDICE

000. LINEE DI INDIRIZZO .....	5
001. Contesto, finalità e obiettivi .....	5
002. Destinatari .....	5
003. Contenuti .....	6
004. Percorso e metodo .....	6
100. DIRITTI DEI BAMBINI E ACCOGLIENZA .....	8
101. Bambino e diritti dei bambini .....	8
102. Diritto alla famiglia e continuità degli affetti .....	8
103. I diritti dei bambini nell'accoglienza etero-familiare .....	8
104. L'accoglienza familiare e di tipo familiare nei Servizi residenziali .....	9
200. SOGGETTI E ATTORI ISTITUZIONALI .....	10
210. Soggetti .....	10
211. Bambino e adolescente .....	10
212. Famiglia del bambino .....	11
213. Organismo gestore del Servizio residenziale per i minorenni .....	11
214. Persone impegnate nel processo di accoglienza .....	12
215. Associazioni e reti di volontariato, volontari .....	13
216. Formazioni sociali, associazionismo, cittadini .....	13
220. Attori istituzionali: funzioni e compiti .....	14
221. Regioni e Province autonome .....	14
222. Servizio sociale comunale e di ambito territoriale .....	15
223. Azienda sanitaria .....	16
224. Magistratura e Uffici giudiziari .....	17
225. Il Tutore e il Curatore .....	19
226. Figure di garanzia per l'infanzia e l'adolescenza .....	20
227. Sistema scolastico e formativo .....	21
228. Formazione professionale, sistema economico e produttivo .....	22
300. I PERCORSI DELL'ACCOGLIENZA RESIDENZIALE .....	24
310. Organizzazione, costruzione e gestione dei percorsi dell'accoglienza residenziale .....	24
311. Definizione della rete degli attori .....	24
312. Costituzione dell'équipe integrata e multidisciplinare .....	25
313. Ascolto e partecipazione di bambini, genitori e familiari .....	26
320. Fase della decisione .....	27
321. Scelta del tipo di accoglienza .....	27
322. Accoglienza residenziale per la prima infanzia .....	28
323. Accoglienza residenziale in emergenza .....	28
324. Rapporti tra organismo gestore, struttura di accoglienza e servizi territoriali .....	29
330. Il "Progetto Quadro" e il "Progetto educativo individualizzato" (PEI) .....	30
331. Progetto Quadro .....	30
332. Progetto educativo individualizzato (PEI) .....	32
340. L'accompagnamento, il sostegno e la verifica .....	34
341. Accompagnamento all'ingresso .....	34
342. Primo periodo di accoglienza .....	35
343. Caratteri distintivi dell'accoglienza e qualità della relazione .....	37
344. Relazioni con i genitori, il contesto familiare e sociale del bambino .....	39
345. Ruolo dei volontari e di altre forme di sostegno all'accoglienza .....	40
346. La durata appropriata dell'accoglienza .....	41

347. Monitoraggio e valutazione degli esiti .....	42
350. La conclusione del progetto di accoglienza residenziale.....	43
351. Dimensioni del processo di conclusione .....	43
352. Rientro in famiglia.....	44
353. Passaggio all'affidamento familiare.....	44
354. Passaggio all'adozione.....	45
355. Neomaggiorenni e costruzione dei percorsi di avvio all'autonomia.....	46
356. Passaggio ad altro Servizio della rete territoriale.....	47
400. SERVIZI DI ACCOGLIENZA RESIDENZIALE PER I BAMBINI E GLI ADOLESCENTI .....	49
410. Autorizzazione, accreditamento e vigilanza .....	49
411. Procedure di autorizzazione.....	50
412. Procedure di accreditamento.....	51
413. Vigilanza (finalità, ruoli e relazioni tra i diversi soggetti).....	52
420. Requisiti dei Servizi .....	55
421. Requisiti generali.....	55
422. Progetto di servizio e Carta dei servizi .....	56
423. Requisiti strutturali e impiantistici.....	57
424. Requisiti organizzativi e gestionali.....	58
425. Requisiti assistenziali e del personale.....	59
426. Requisiti dei volontari e di altri soggetti di sostegno all'accoglienza del Servizio residenziale .....	63
430. Criteri di classificazione e tipologia dei servizi.....	64
431. Criteri generali per la definizione delle diverse tipologie di Servizi residenziali .....	64
432. Comunità familiare per minori.....	65
433. Comunità socio educativa.....	66
434. Alloggio ad alta autonomia.....	66
435. Servizio di accoglienza per bambino genitore .....	67
436. Struttura di pronta accoglienza per minori .....	68
437. Comunità multiutenza.....	69
438. Comunità educativo e psicologica .....	70
439. Sperimentazione di nuove tipologie.....	70
500. IL SISTEMA DELL'ACCOGLIENZA .....	72
510. Strumenti di governo.....	72
511. Livelli di raccordo e programmazione .....	72
512. Integrazione tra sociale e sanitario.....	74
513. Anagrafe regionale dei Servizi residenziali .....	75
514. Sistema informativo sull'accoglienza residenziale.....	75
520. Strumenti gestionali e procedurali .....	76
521. Tavoli di confronto .....	77
522. Livello territoriale di organizzazione e gestione .....	77
530. I costi e la remunerazione dell'accoglienza.....	78
531. Individuazione delle voci di costo in funzione della definizione delle tariffe .....	78
532. Compartecipazione alla spesa .....	79
533. Corretto ruolo delle prestazioni aggiuntive.....	80
534. Contratto di servizio e assicurazione nell'accoglienza .....	81
535. Costi del personale e rispetto dei diritti dei lavoratori nei Servizi residenziali.....	82
536. Tempi e modi di liquidazione dei corrispettivi ai Servizi residenziali per i minorenni.....	82
600. QUESTIONI PARTICOLARI .....	84
610. Altre accoglienze residenziali.....	84
611. Situazioni particolari di accoglienza residenziale .....	84
620. Bambini in situazioni particolari .....	84
621. Minorenni stranieri non accompagnati .....	85
622. Adolescenti dell'area penale.....	88

623. Bambini e adolescenti in Servizi residenziali sanitari .....	89
624. Bambini e adolescenti vittime della tratta e dello sfruttamento sessuale.....	90
625. Bambini in case rifugio per madri .....	91
626. Accoglienza di adolescenti in gravidanza o con neonati .....	93



## 000. LINEE DI INDIRIZZO

### 001. CONTESTO, FINALITÀ E OBIETTIVI

A un decennio da un momento sostanziale e simbolico quale è stato la chiusura degli istituti per i minorenni (L. 184/1983, art. 2, comma 4), le presenti “Linee di indirizzo” si propongono come aggiornato strumento di orientamento politico e tecnico nel settore dell’accoglienza residenziale per i bambini e gli adolescenti.

L’elaborazione e la proposta di questo documento, costruito attraverso la raccolta e la condivisione dei saperi e delle esperienze svolte nei diversi territori, sono finalizzate a indirizzare, sostenere, qualificare e soprattutto dare unitarietà agli interventi di accoglienza residenziale familiare e di tipo familiare realizzate in tutto il territorio nazionale. Un lungo processo di deistituzionalizzazione continuamente richiamato a una specifica attenzione ai diritti del bambino e in particolare al perseguimento del suo superiore interesse.

Le presenti Linee di indirizzo tengono conto delle innovazioni e delle modifiche al sistema dell’accoglienza apportate dalla recente Legge 7 aprile 2017, n. 47 “Disposizioni in materia di misure di protezione dei minori stranieri non accompagnati”.

### 002. DESTINATARI

Le “Linee di indirizzo” hanno per oggetto le molteplici dimensioni dell’accoglienza residenziale nelle “comunità di tipo familiare” individuate dalla novellata L. 184/1983. Queste “Linee di indirizzo” intervengono in un quadro normativo regionale differenziato, proponendo una cornice unitaria e complessiva di riferimento rispetto a principi, contenuti e metodi di attuazione, in continuità con le “Linee di indirizzo per l’affidamento familiare” approvate in Conferenza unificata il 25 ottobre 2012<sup>1</sup>.

Esse si rivolgono agli attori politici e sociali, ai diversi livelli di competenze istituzionali, chiamati a contestualizzarne i contenuti attraverso processi partecipati di applicazione e di confronto sugli esiti.

In questa prospettiva le “raccomandazioni” contenute in queste pagine si rivolgono a due livelli di “governo”:

- un livello tecnico-politico costituito dai decisori e dagli amministratori delle opportune sedi istituzionali nazionali, regionali, provinciali e comunali;

---

<sup>1</sup> In continuità e analogia con le “Linee di indirizzo per l’affidamento familiare”, oltre alla struttura per “Raccomandazioni”, anche in questo documento si sono mantenute, nel testo, una serie di “convenzioni”:

- si usa il termine “bambino”, comprendendo tutti i minorenni, da 0 a 17 anni, sia di genere maschile che femminile;
- con riferimento alla “famiglia di origine” si usa prevalentemente il termine “famiglia”, volendo da un lato indicare i genitori e le persone con cui, comunque, il bambino abbia costruito un attaccamento particolare e, dall’altro, evitare il rischio di “connotare” negativamente la provenienza confidando, come per tutti gli allontanamenti, nella temporaneità e, quindi, nella riunificazione familiare;
- si usa il termine minorenni invece che minore-minori;
- si usa prevalentemente il termine “servizio residenziale” con riferimento ai luoghi di accoglienza per rispetto delle diverse denominazioni regionali;
- le fasce di età indicate si intendono a estremo superiore incluso: con 0-5 anni, ad esempio, si intende riferirsi a bambini da appena nati fino al giorno prima del sesto compleanno.

- un livello operativo-gestionale-professionale costituito dai soggetti e dagli attori chiamati a organizzare e gestire tutte le fasi del percorso di accoglienza residenziale: operatori del settore pubblico (sociale, sanitario, scolastico, giudiziario...) e del privato sociale, gli enti gestori dei Servizi residenziali, le reti e le associazioni di sostegno nonché le risorse territoriali utili a favorire l'inclusione sociale dei bambini accolti e delle loro famiglie.

### 003. CONTENUTI

Le "Linee d'indirizzo" si fondano sulle seguenti tre dimensioni:

- il significato e le implicazioni dell'accoglienza, con particolare attenzione agli aspetti del rispetto dei diritti, della risposta ai bisogni, delle relazioni significative, della progettualità di sostegno inclusivo alla crescita e, nel caso, alla progressiva acquisizione di autonomia;
- l'accoglienza concepita come pluralità di percorsi possibili all'interno di una cornice unitaria e come necessaria risposta della società e delle sue istituzioni ai diritti dei "cittadini in crescita" che si trovano temporaneamente fuori dalla propria famiglia;
- 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.

In particolare le "Linee di indirizzo" si articolano su sei punti: la precisazione dei "Diritti dei bambini e accoglienza" (100); l'individuazione dei "Soggetti e attori istituzionali" (200) per chiarire la collegialità necessaria a una corretta gestione delle risposte ai bisogni di residenzialità dei bambini fuori dalla famiglia; l'attenzione alle fasi e ai processi dei "I percorsi dell'accoglienza residenziale" (300); la descrizione di un possibile "ventaglio" dell'offerta di "Servizi di accoglienza residenziale per i bambini e gli adolescenti" (400); gli strumenti di governo, gestionali e procedurali necessari per "Il sistema dell'accoglienza" (500); infine, l'attenzione a specifiche situazioni dell'accoglienza, "Questioni particolari" (600), che non vanno considerate un'appendice, ma il necessario completamento di un "quadro" dell'accoglienza unitario e al contempo in continua evoluzione.

Alcuni argomenti si troveranno, necessariamente, in più capitoli del documento, sia perché sono tematiche generali e trasversali, ma anche perché molti elementi del "sistema" dell'accoglienza residenziale per i minorenni sono fortemente interconnessi; per questo si raccomanda una lettura complessiva e non frammentaria del documento.

### 004. PERCORSO E METODO

Il metodo adottato per la costruzione delle presenti "Linee di indirizzo" è analogo a quello utilizzato in quelle sull'affidamento familiare. Esso si caratterizza essenzialmente per due elementi:



## 00. Linee di indirizzo

- una collegialità, composta dai diversi livelli istituzionali, che ha saputo integrare proficuamente il contributo costante di soggetti collettivi del privato sociale impegnati da anni in questo settore<sup>2</sup>;
- un documento organizzato in capitoli tematici collegati tra loro e sviluppati, dopo brevi introduzioni descrittive, nella forma delle “raccomandazioni” formulate in forma propositiva, generalmente precedute da una “motivazione” e declinate in una o più “azioni/indicazioni operative” che le concretizzano in attività possibili e auspicabili.

Le raccomandazioni raccolte in questo documento rappresentano un punto di incontro e di sintesi tra esperienze, orientamenti teorici e risultati di ricerca che può costituire un riferimento unitario per gli amministratori regionali e locali, per gli operatori e per i cittadini interessati a migliorare e qualificare l'accoglienza residenziale per i bambini con famiglie in grave difficoltà.

---

<sup>2</sup> Il tavolo istituzionale che ha avuto la responsabilità di produrre le Linee di indirizzo è composto da rappresentanti del Ministero del Lavoro e delle Politiche sociali, del Ministero della Giustizia – Dipartimento per la giustizia minorile e di comunità, della Conferenza delle Regioni e delle Province autonome, dell'Associazione nazionale Comuni italiani, dell'Autorità garante per l'infanzia e l'adolescenza, da esperti indicati dal Mlps. Il “gruppo di lavoro” di base è stato integrato operativamente da coordinamenti nazionali: Cnca, Cismai, Progetto Famiglia, Sos Villaggi dei Bambini, Cncm, Agevolando, Papa Giovanni XXIII.

## 100. DIRITTI DEI BAMBINI E ACCOGLIENZA

### 101. Bambino e diritti dei bambini

Il bambino è una persona nelle prime fasi del suo percorso di vita che si costruisce biologicamente, psicologicamente e socialmente in attività condivise con gli adulti (familiari e altre figure di riferimento) e con i pari (bambini). In modi, forme e discorsi che caratterizzano un'intera collettività divenuta ormai parte strutturale e permanente della società (infanzia).

I bambini, a qualsiasi età biologica, sono soggetti sociali capaci di compiere scelte all'interno di vincoli e opportunità circa le cose che fanno e di esprimere, attraverso "cento linguaggi", le loro idee e culture, frutto delle relazioni tra i pari e della "riproduzione interpretativa" di quanto proviene contestualmente dalla famiglia e dagli adulti. Le modalità e le forme connesse allo sviluppo delle capacità e delle competenze, le opportunità, l'intensità e i limiti dell'espressione della loro capacità di essere attori sono in stretta relazione con la struttura dei rapporti di potere tra le generazioni e con le diseguaglianze connesse all'organizzazione economica e sociale, caratteristiche di una data società e cultura in un certo periodo storico.

Per questi motivi i bambini sono dei soggetti di diritto e la specifica Convenzione internazionale sui diritti dei bambini del 1989 ne definisce, promuove e tutela la natura e il loro esercizio.

### 102. Diritto alla famiglia e continuità degli affetti

Tra i diritti dei bambini un posto importante è assunto dal diritto di ogni bambino di crescere ed essere educato nell'ambito della propria famiglia, ai sensi dell'art. 1 della L. 184/1983, così come novellata dalla L. 149/2001. Solo in casi particolari, quando la famiglia del bambino non risulti in grado, anche con specifici e mirati sostegni esterni, ad assicurare un'adeguata crescita sociale e culturale del bambino, o rinunci temporaneamente alla sua cura, è prevista la predisposizione di un percorso di accoglienza etero-familiare.

I soggetti competenti della cura e della protezione del bambino fanno sì che vi siano sforzi orientati a far rimanere o a far ritornare il bambino dai suoi genitori o, dove risulti appropriato, da altri membri della famiglia.

Il percorso di accoglienza assicura ai genitori, ai familiari e agli adulti di riferimento, quando non in conflitto con le esigenze di tutela, ogni forma appropriata di mantenimento e sviluppo dei legami affettivi e relazionali con il bambino in accoglienza etero-familiare.

I bambini in situazione accertata di abbandono sono invece soggetti a una dichiarazione di adottabilità e compito del sistema integrato dei servizi diventa anche l'accompagnamento del bambino in un percorso di elaborazione della separazione definitiva dai genitori biologici.

### 103. I diritti dei bambini nell'accoglienza etero-familiare

I bambini in accoglienza etero-familiare hanno gli stessi diritti di quelli che vivono nella propria famiglia anche se alcuni di questi diritti possono essere declinati in modo diverso a fronte delle esigenze dovute alla loro protezione e tutela. Proprio per questo motivo, occorre una particolare attenzione all'effettività di questi diritti. In quest'ambito, appare prioritaria l'applicazione del principio dell'appropriatezza ovvero la necessità di assicurare che il tipo di accoglienza scelto e la sua durata siano appropriati e in ogni caso tengano conto delle esigenze di sicurezza e di continuità affettiva e relazionale del bambino con chi accoglie.

In via prioritaria, l'accoglienza va realizzata il più vicino possibile alla residenza abituale del bambino in modo da rendere meno difficoltoso il mantenimento dei legami familiari e più certe le possibilità di riunificazione familiare, minimizzando gli effetti sociali e culturali del processo separativo. Per lo stesso principio, le sorelle e i fratelli non saranno, se non per specifiche esigenze di tutela che vanno motivate, inseriti in luoghi di accoglienza tra loro separati.

In ogni forma di accoglienza i bambini hanno il diritto di essere trattati sempre con dignità e rispetto beneficiando di un'efficace protezione da maltrattamenti e abusi da parte di chi garantisce l'accoglienza e da altri soggetti.

Oltre a fornire idonee condizioni generali di appropriatezza, l'accoglienza va caratterizzata da specifici progetti individualizzati, costruiti, realizzati e regolarmente monitorati con la partecipazione informata, adeguata, sostenuta e attiva dei bambini e delle loro famiglie.

In ogni caso i bambini accolti hanno, tra i diversi diritti, quello all'istruzione, alla salute e ad altri servizi di base, all'identità, alla libertà di religione o credo, alla libertà di parola, all'ascolto, alla partecipazione e al gioco. Ciò in conformità con il principio di non discriminazione e tenendo sempre in adeguata considerazione la prospettiva di genere.

#### **104. L'accoglienza familiare e di tipo familiare nei Servizi residenziali**

Le diverse forme dell'accoglienza offerta dai Servizi residenziali si caratterizzano per aspetti e per relazioni interpersonali analoghe a quelle di una famiglia. L'accoglienza nei Servizi residenziali per minorenni rispetta il criterio di appropriatezza, cioè la congruenza fra l'identificazione, l'analisi e la valutazione dei bisogni del bambino e della sua famiglia con la progettazione e il conseguente intervento messi in atto.

Nel rispetto del principio di appropriatezza, e salvo motivate diverse esigenze, la scelta del tipo di accoglienza tenderà a favorire l'inserimento del bambino nei Servizi residenziali che maggiormente assicurano la dimensione familiare. Questa si esprime sia negli elementi organizzativi (numero ridotto dei bambini accolti) e strutturali (organizzazione e personalizzazione degli spazi), che nella qualità e profondità delle relazioni tra bambini e operatori. Nello specifico, per accoglienza familiare si intende quella realizzata all'interno di una famiglia pre-esistente al percorso di inserimento. Per accoglienza di tipo familiare si intende invece quella garantita da adulti che, pur non avendo tra di loro vincoli familiari o parentali, realizzano un ambiente che richiama la dimensione familiare.

La capacità di rispondere in maniera appropriata è favorita da:

- competenze tecnico-professionali e comunicative dei professionisti nell'ascoltare e raccogliere tutti i punti di vista, nel porsi di fronte ai soggetti che ricorrono ai servizi con un atteggiamento non giudicante, nel ricercare e approfondire le informazioni utili, nell'effettuare una valutazione puntuale;
- capacità di condividere le informazioni tra professionisti diversi, con i bambini accolti e la loro famiglia, al fine di ragionare e negoziare insieme riguardo al significato e ai contenuti dell'intervento;
- adeguate risorse e supporti organizzativi tali da consentire il lavoro in équipe multidisciplinare e la messa in campo di interventi appropriati rispetto ai bisogni e nel tempo opportuno.

## 200. SOGGETTI E ATTORI ISTITUZIONALI

Ogni progetto di accoglienza residenziale nasce ed è reso possibile dal coinvolgimento di più soggetti e attori istituzionali, ciascuno dei quali svolge un ruolo preciso all'interno del percorso: il bambino e i suoi familiari, gli adulti dei Servizi sociali pubblici, del privato sociale e dell'associazionismo, l'autorità giudiziaria, il Garante e i tutori e molti altri adulti che sono dei punti di riferimento importanti nella vita quotidiana del bambino.

### 210. SOGGETTI

I "soggetti" sono le persone protagoniste nei percorsi di accoglienza residenziale dei bambini perché direttamente coinvolte (bambino e adolescente con la sua famiglia) o perché impegnate a partire da responsabilità non istituzionali.

### 211. Bambino e adolescente

I bambini accolti nelle strutture residenziali per minorenni possono avere da 0 a 17 anni e a volte il loro specifico progetto di accoglienza può accompagnarli anche fino al compimento dei 21 anni, e nei casi espressamente previsti dalla legge fino al compimento dei 25 anni<sup>3</sup>, a condizione che siano sempre rispettati i principi di necessità e di appropriatezza nella definizione del loro progetto di protezione e tutela. La natura dell'accoglienza non fa distinzioni tra appartenenze nazionali, culturali, etniche, politiche e religiose; essa si rivolge indistintamente a tutti i bambini con situazioni familiari in gravi difficoltà ed è estremamente sensibile al rispetto delle diverse biografie e appartenenze dei bambini che accoglie.

**Motivazione** - Il bambino accolto, in genere, ha i suoi genitori e sa che la sua permanenza nella struttura residenziale è temporanea. La sua famiglia rimane quella di origine che ha bisogno temporaneamente di aiuto e con la quale mantiene un rapporto in vista del ricongiungimento una volta superate le difficoltà che hanno portato alla separazione.

**Raccomandazione 211.1** - *Accompagnare il bambino al nuovo percorso, assicurare che l'accoglienza è temporanea e non si sostituisce alla sua famiglia.*

**Azione/Indicazione operativa 1.** Al bambino vanno fornite le informazioni sulle finalità dell'accoglienza in generale e per il suo specifico progetto onde permettere la sua preparazione alla separazione temporanea dai familiari e dal suo ambiente di vita.

**Azione/Indicazione operativa 2.** Va garantito nelle forme possibili il coinvolgimento del bambino in tutte le fasi della sua accoglienza.

**Azione/Indicazione operativa 3.** Vanno previste forme e modalità specifiche di relazione, visite e incontri con i genitori, i familiari e ogni altra figura di riferimento del bambino.

**Azione/Indicazione operativa 4.** Nel caso di più fratelli o sorelle allontanati dalla famiglia, si cerca di assicurare lo stesso progetto di accoglienza nel rispetto di quanto disposto dall'Autorità giudiziaria. Nel caso in cui sia necessario accogliere i fratelli e le sorelle in diverse strutture occorre indicare nel progetto i motivi che rendono necessaria la

<sup>3</sup> Così come previsto dall'art. 24 del d. lgs. 28 luglio 1989, n. 272 così come modificato dalla legge 11 agosto 2014, n. 117.

separazione e le modalità d'incontro con i fratelli.

**Azione/Indicazione operativa 5.** Nel caso si configuri l'impossibilità della ricongiunzione con la famiglia di origine il compito degli operatori dei Servizi invianti e del Servizio residenziale si riconfigura nell'accompagnare il bambino all'elaborazione della separazione definitiva.

## 212. Famiglia del bambino

La famiglia del bambino accolto è un soggetto attivo del progetto di protezione e tutela. Ai familiari è richiesto un impegno attivo e agli operatori dei Servizi un'attenzione professionale e una sensibilità particolari verso questi genitori che possono superare le condizioni che hanno portato all'allontanamento del bambino, favorendone il rientro.

In caso di prognosi negativa ove si valuti l'impossibilità del ricongiungimento, agli operatori è richiesto di facilitare nei familiari la comprensione e l'accettazione della decisione assunta ai fini della protezione e del benessere del bambino.

**Motivazione** - La famiglia del bambino va sostenuta a vivere il progetto come un'opportunità per affrontare le proprie difficoltà e migliorare le proprie capacità educative.

**Raccomandazione 212.1** - *Riconoscere il dolore e la fatica dei genitori e dei familiari del bambino allontanato dal proprio contesto di vita.*

**Azione/Indicazione operativa 1.** Si assicurano ai genitori e ai familiari del bambino: l'informazione sulle finalità dell'allontanamento in generale e per lo specifico progetto; il coinvolgimento in tutte le fasi del progetto di protezione e tutela.

**Azione/Indicazione operativa 2.** Sono previste forme e modalità specifiche di comunicazione e incontri per preparare i genitori all'allontanamento temporaneo del figlio e per accompagnarli durante l'esperienza di accoglienza.

**Azione/Indicazione operativa 3.** Sono definiti e utilizzati specifici interventi di sostegno dedicati al superamento dei problemi che hanno portato all'allontanamento del bambino dalla propria famiglia.

## 213. Organismo gestore del Servizio residenziale per i minorenni

L'Organismo/Ente gestore dei Servizi residenziali per minorenni è il custode e il garante che l'azione svolta dalle proprie sedi operative sia realizzata in modalità appropriata, competente, proficua e nel superiore interesse del bambino. I suoi operatori sono adeguatamente formati sui diritti dell'infanzia e su come avere un approccio nella presa in carico centrato sui diritti.

**Motivazione** - L'ente gestore dei Servizi residenziali è un interlocutore autorevole dei Servizi sociali invianti ed è risorsa per quelli del territorio dove opera. Il suo ruolo è complementare a quello dei Servizi sociali per la realizzazione fattiva e positiva del progetto di accoglienza del bambino.

**Raccomandazione 213.1** - *Ogni Ente gestore ha un suo progetto di servizio coerente e rispettoso degli indirizzi nazionali, regionali e locali.*

**Azione/Indicazione operativa 1.** Ogni Ente gestore ha un proprio progetto di servizio in cui

vengono espressi: identità, valori, scelte educative, metodologie d'intervento, modalità organizzative e gestionali, servizi e ambiti d'intervento, risorse professionali e strumentali.

**Azione/Indicazione operativa 2.** Ogni Ente gestore è responsabile per la predisposizione e il mantenimento dei requisiti e degli standard stabiliti dalla Regione per l'autorizzazione all'esercizio e per l'accreditamento.

**Azione/Indicazione operativa 3.** Ogni Ente gestore è responsabile della gestione organizzativa e amministrativa dei Servizi residenziali che gestisce.

**Raccomandazione 213.2** - *Ogni Ente gestore è partner del sistema regionale e locale dei Servizi.*

- **Azione/Indicazione operativa 1.** Partecipa in forma attiva e collaborativa ai tavoli regionali e locali utili alla realizzazione e al monitoraggio di tutte le componenti del sistema integrato dell'accoglienza.

**Raccomandazione 213.3** - *Ogni Ente gestore realizza con coerenza e assicura specifiche forme di sostegno a tutti i suoi Servizi residenziali di accoglienza.*

**Azione/Indicazione operativa 1.** Attiva percorsi di formazione e aggiornamento per le proprie figure professionali ed educative impegnate nei Servizi residenziali.

**Azione/Indicazione operativa 2.** Prevede periodiche occasioni di incontro con i responsabili del Servizio sociale territoriale per una valutazione delle accoglienze in essere e dei fabbisogni del sistema dell'accoglienza.

## **214. Persone impegnate nel processo di accoglienza**

Gli adulti impegnati nei processi di accoglienza sono in grado di ascoltare e di accogliere la soggettività e la biografia del bambino, sanno valorizzare le esperienze positive e affrontare quelle negative, sanno ascoltare i bisogni immediati e prefigurare quelli a venire, sanno mantenere la discrezione e garantire l'ambiente più idoneo alla crescita del benessere del bambino e della sua famiglia, sono adeguatamente formati sui diritti dell'infanzia e su come avere un approccio nella presa in carico centrato sui diritti.

**Motivazione** - Gli adulti che partecipano al progetto di accoglienza non si sostituiscono e non si sovrappongono ai genitori del bambino accolto. Essi sono chiamati: a osservare il principio del superiore interesse del bambino; a rispettare i suoi diritti; ad assicurare l'educazione, l'istruzione e la cura delle relazioni affettive; ad ascoltarlo, informarlo e coinvolgerlo nelle decisioni che lo riguardano; a rispettare e accettare la sua famiglia mantenendo rapporti positivi con essa, di concerto con i Servizi invianti e secondo le indicazioni dell'Autorità giudiziaria; a favorire il superamento delle difficoltà che hanno determinato il suo allontanamento dalla famiglia.

**Raccomandazione 214.1** - *Gli adulti impegnati nei processi di accoglienza sono persone competenti nel loro lavoro e nei loro compiti.*

**Azione/Indicazione operativa 1.** Le amministrazioni regionali definiscono con proprio atto le figure professionali previste per le diverse tipologie di accoglienza ed eventuali requisiti specifici ulteriori per ogni figura professionale coinvolta nei processi di accoglienza.

**Azione/Indicazione operativa 2.** Le amministrazioni regionali e gli enti locali promuovono la diffusione tra gli adulti dei principi della Convenzione internazionale del bambino del 1989.

**Azione/Indicazione operativa 3.** Le amministrazioni regionali e gli enti locali favoriscono la realizzazione di attività formative centrate sulla conoscenza e il rispetto dei diritti dei bambini e, in particolar modo, dei diritti dei bambini inseriti nel sistema dell'accoglienza.

### 215. Associazioni e reti di volontariato, volontari

Le associazioni di volontariato e i volontari sono soggetti essenziali in un moderno sistema di accoglienza residenziale, sia in termini di programmazione che di realizzazione degli interventi.

**Motivazione** - In tema di Servizi sociali, il quadro normativo vigente fa sempre più diffusamente riferimento al principio di sussidiarietà. Per questo l'Ente locale e gli Enti gestori prevedono sempre più precisi spazi di collaborazione con le reti e le associazioni di volontariato, nonché con i volontari stessi e le loro famiglie, al fine di costruire maggiori opportunità di accompagnamento, sostegno e benessere dei bambini in accoglienza.

**Raccomandazione 215.1** - Coinvolgere le associazioni e le reti di volontariato nella realizzazione di progetti specifici in tema di promozione del benessere dei bambini in accoglienza.

**Azione/Indicazione operativa 1.** Prevedere da parte dell'Ente locale e dell'Ente gestore attività formalizzate di collaborazione alle attività educative interne ed esterne realizzate dai Servizi residenziali.

**Azione/Indicazione operativa 2.** L'Ente locale e gli Enti gestori sostengono l'attività delle reti di volontariato con proposte formative e di accompagnamento che coinvolgono anche gli operatori dei Servizi.

### 216. Formazioni sociali, associazionismo, cittadini

Le formazioni sociali, l'associazionismo e i cittadini che animano il territorio e gli ambiti locali riconoscono che le opportunità di crescita del benessere dei bambini sono un proprio interesse prioritario e una propria responsabilità.

**Motivazione** - I diversi soggetti del territorio sono parte integrante del sistema dell'accoglienza residenziale. Per non perdere il positivo rapporto con la comunità territoriale l'ambito di riferimento non deve essere troppo ampio; d'altra parte è necessario che sia sufficientemente ampio per garantire con continuità le risorse organizzative dedicate e adeguate che le politiche di sviluppo e sostegno dell'accoglienza residenziale dei bambini richiedono.

**Raccomandazione 216.1** - *Favorire le condizioni per la valorizzazione delle opportunità e il coordinamento delle risorse presenti in un ambito territoriale utili a migliorare il sistema dell'accoglienza residenziale.*

**Azione/Indicazione operativa 1.** In ogni ambito territoriale l'Ente locale concorda e formalizza (attraverso la forma del protocollo d'intesa e/o della convenzione) percorsi di

collaborazione tra Servizi sociali, sanitari, educativi, organismi del privato sociale e associazionismo con diversa finalità, per costruire un sistema di opportunità orientato al miglioramento del benessere dei bambini accolti nel sistema dell'accoglienza residenziale.

**Azione/Indicazione operativa 2.** L'Ente locale e l'Ente gestore dei Servizi residenziali ricercano e stabiliscono rapporti di collaborazione permanenti con l'associazionismo educativo, sportivo, ricreativo e culturale per favorire la realizzazione di percorsi individualizzati di inclusione sociale dei bambini in accoglienza.

## 220. ATTORI ISTITUZIONALI: FUNZIONI E COMPITI

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.

### 221. Regioni e Province autonome

Le Regioni e le Province autonome hanno il compito di attuare un sistema regionale integrato di sostegno ai bambini e alle loro famiglie orientato alla promozione del benessere e alla prevenzione dell'insorgere di situazioni di pregiudizio e di attuare un sistema regionale integrato dell'accoglienza dei Servizi residenziali per minorenni.

Nell'ambito di queste competenze e sulla base di criteri condivisi e concordati nell'ambito della Conferenza permanente per i rapporti tra lo Stato, le Regioni e le Province autonome, vengono definiti gli standard minimi dei Servizi e dell'assistenza che sono richiesti ai Servizi residenziali per minorenni verificandone periodicamente il rispetto. Le Regioni e le Province autonome monitorano le politiche locali attraverso azioni di coordinamento affinché siano rispettate nell'attuazione della regolamentazione di competenza regionale le fattispecie previste nel "Nomenclatore interregionale degli interventi e Servizi sociali".

**Raccomandazione 221.1** - *Nell'ambito delle attività della Conferenza Stato-Regioni, le Regioni e le Province autonome condividono ed aggiornano periodicamente le tipologie di interventi e Servizi sociali indicati nel Nomenclatore interregionale, sulla base del quale si definiscono gli standard essenziali per le diverse tipologie dei Servizi residenziali per minorenni.*

**Azione/Indicazione operativa 1.** Promuovere collaborazioni interregionali per la revisione della normativa regionale in essere e l'adeguamento della stessa agli standard condivisi.

**Raccomandazione 221.2** - *Costruire e realizzare un sistema regionale di servizi e interventi rivolti ai bambini in situazione di rischio e pregiudizio per rendere possibili appropriati progetti di cura e di protezione.*

**Azione/Indicazione operativa 1.** Le amministrazioni regionali adottano atti di programmazione nel settore sociale e socio-sanitario con: l'individuazione degli obiettivi di benessere dei bambini; gli interventi di sostegno alla famiglia e di prevenzione delle cause dell'allontanamento; gli obiettivi dell'integrazione sociale e socio-sanitaria; le procedure di autorizzazione, di accreditamento e di vigilanza dei Servizi residenziali e semi-residenziali per i minorenni; le loro caratteristiche e requisiti; i loro fattori di costo; gli organismi e i livelli di coordinamento del sistema regionale; i flussi di finanziamento; le attività di



informazione e formazione rivolte ai soggetti e agli attori interessati; le modalità di monitoraggio, rilevazione dei dati e degli esiti dei percorsi dell'accoglienza.

**Azione/Indicazione operativa 2.** Le amministrazioni regionali favoriscono la partecipazione delle rappresentanze di tutti gli enti, dei soggetti e degli attori che hanno una responsabilità e un interesse diretto e indiretto nella definizione del sistema regionale dei servizi e degli interventi, anche attraverso la predisposizione di tavoli ad hoc e di opportune linee guida regionali.

## 222. Servizio sociale comunale e di ambito territoriale

Il Servizio sociale è il perno su cui ruota il sistema di protezione e cura dei bambini ed è uno degli imprescindibili compiti del Comune o sempre più spesso dell'Ambito territoriale. L'Ente locale, in forma singola o associata, pianifica l'organizzazione del Servizio sociale rispetto alle esigenze del territorio, secondo le modalità individuate dalla normativa regionale. In ogni caso, il Servizio sociale locale è responsabile del Progetto Quadro sui bambini e sulle famiglie in difficoltà in base a quanto previsto dalla normativa vigente.

**Motivazione** - Le competenze assegnate al Servizio sociale territoriale sottendono la necessità che l'Ente locale organizzi un sistema integrato di servizi capace di assolvere e sviluppare azioni specifiche per una piena realizzazione dell'accoglienza nei Servizi residenziali per i minorenni.

**Raccomandazione 222.1** - *Definizione a livello locale delle attività di programmazione, organizzazione e gestione dei servizi e degli interventi rivolti alla cura e protezione dei bambini.*

**Azione/Indicazione operativa 1.** I singoli Comuni, oppure l'Ente competente nel caso di gestione associata dei Servizi sociali o di delega, adottano provvedimenti deliberativi con i quali, in coerenza con il livello amministrativo sovraordinato, definiscono i caratteri e le modalità di attuazione di un modello locale di intervento integrato e multidisciplinare per la prevenzione delle cause dell'allontanamento e per la realizzazione di adeguati percorsi di cura e di protezione per i bambini in situazioni di rischio e pregiudizio e per le loro famiglie in difficoltà.

**Azione/Indicazione operativa 2.** I singoli Comuni, oppure l'Ente competente nel caso di gestione associata dei Servizi sociali o di delega, promuovono tavoli territoriali di confronto tra tutti i soggetti e gli attori coinvolti nel sistema locale dell'accoglienza, nel rispetto della molteplicità dei bisogni e delle diverse competenze.

**Azione/Indicazione operativa 3.** I singoli Comuni, oppure l'Ente competente nel caso di gestione associata dei Servizi sociali o di delega, sostengono le spese relative all'accoglienza nei Servizi residenziali per minorenni e predispongono percorsi facilitati per l'accesso ai Servizi sanitari, educativi, sociali nonché esenzioni dal pagamento delle relative spese secondo le disposizioni vigenti.

**Azione/Indicazione operativa 4.** I singoli Comuni, oppure l'Ente competente nel caso di gestione associata dei Servizi sociali o di delega, monitorano e vigilano sull'attuazione e la qualità delle diverse fasi del processo di accoglienza.

**Azione/Indicazione operativa 5.** I singoli Comuni, oppure l'Ente competente nel caso di gestione associata dei Servizi sociali o di delega, tengono costantemente informati il

Giudice tutelare o il Tribunale per i minorenni attraverso relazioni periodiche sulla condizione dei bambini accolti.

### 223. Azienda sanitaria

In ogni Ambito territoriale, al di là delle forme di organizzazione definite in sede di programmazione regionale e locale, l'Azienda sanitaria partecipa alla realizzazione della piena integrazione ed efficacia degli interventi sociali e sanitari nell'accoglienza residenziale del bambino e nel sostegno alla sua famiglia.

**Motivazione** - Il progetto di cura e di protezione di ogni bambino è di competenza dell'équipe multiprofessionale di natura integrata sociale-sanitaria. Nello specifico, secondo la normativa vigente, sono a carico del Servizio sanitario nazionale le prestazioni medico specialistiche, psicoterapeutiche, di indagine diagnostica sui bambini e, quando eventualmente necessarie, le prestazioni riabilitative e socio-riabilitative.

**Raccomandazione 223.1** - *I percorsi di protezione e tutela dei bambini sono sostenuti da appositi protocolli operativi, che derivano dagli atti regionali di definizione delle competenze sanitarie e sociali.*

**Azione/Indicazione operativa 1.** Gli operatori delle strutture sanitarie pubbliche, in stretta integrazione con i Servizi sociali, intervengono nei percorsi di cura e protezione che richiedano: una valutazione specialistica e un sostegno diretto, qualora il bambino si trovi in una situazione clinica richiedente l'intervento psicoterapeutico; una valutazione (diagnosi e prognosi) delle condizioni psicopatologiche dell'adulto genitore; una valutazione della recuperabilità delle funzioni genitoriali e un conseguente trattamento psicoterapeutico.

**Azione/Indicazione operativa 2.** Sono definiti, con atti specifici, i diversi livelli e le relative modalità di collaborazione per la protezione e cura dei bambini: tra Servizi sociali e servizi socio-sanitari o sanitari per bambini; tra servizi per i bambini e servizi per adulti (in particolare dipartimento salute mentale, servizi per le dipendenze patologiche); tra servizi di territori diversi, nel caso di accoglienza del bambino in un Servizio residenziale appartenente a un territorio diverso da quello di residenza del bambino stesso.

**Azione/Indicazione operativa 3.** I competenti Servizi sanitari specialistici (Neuropsichiatria infantile, Servizi per le dipendenze, Dipartimento di salute mentale...) collaborano su specifiche problematiche di cura e riabilitazione del bambino accolto e della sua famiglia.

**Raccomandazione 223.2** - *Facilitare l'accesso e l'erogazione delle prestazioni sanitarie necessarie al bambino accolto, con particolare riguardo a quelli con disabilità di tipo fisico, psichico e sensoriale.*

**Azione/Indicazione operativa 1.** Sono individuati percorsi prioritari ed esenti da ticket sanitario, laddove previsti dalla normativa vigente, per rispondere in tempi adeguati ai bisogni di cura del bambino (visite specialistiche, sostegno psicologico e psicoterapeutico, interventi riabilitativi, assistenza infermieristica domiciliare, protesi e ausili, ecc.).

**Azione/Indicazione operativa 2.** A livello regionale e/o locale si definiscono e realizzano percorsi formativi per assicurare al personale sanitario specifiche competenze a trattare in tutti gli ambiti sanitari i minorenni ospiti di Servizi residenziali.

## 224. Magistratura e Uffici giudiziari

### 224.A Autorità giudiziaria

I progetti e i percorsi di accoglienza di un bambino in situazione di rischio e di pregiudizio si fondano e sono possibili in base a specifici provvedimenti della Magistratura ordinaria e di quella minorile. Ognuno di questi soggetti opera con specifiche competenze e ruoli.

Il Giudice Ordinario, nei procedimenti di separazione e divorzio e altri procedimenti *de potestate*, può disporre provvedimenti tra cui quelli di allontanamento e di affidamento ai Servizi.

Il Giudice Tutelare rende esecutivo il provvedimento di accoglienza nel Servizio residenziale disposto dal Servizio Sociale con il consenso degli esercenti la responsabilità genitoriale e vigila sull'accoglienza consensuale per la durata dei due anni previsti dalla legge.

Il Tribunale per i minorenni: emette il provvedimento di protezione e tutela in cui manchi l'assenso da parte dei genitori esercenti la potestà; dispone la prosecuzione, oltre i 2 anni, dell'accoglienza consensuale; dichiara l'adottabilità del bambino di cui sia accertata la situazione di abbandono. In questa prospettiva il Tribunale per i minorenni svolge il ruolo fondamentale di tutela giuridica del bambino in tutto il percorso di accoglienza.

**Motivazione** - Il raccordo tra l'Autorità giudiziaria, civile e penale, e il sistema integrato dei servizi è di fondamentale importanza per implementare i canali di comunicazione e favorire l'instaurarsi di prassi fattive di informazione reciproca. Attraverso l'esplicitazione delle rispettive esigenze e l'individuazione di soluzioni sempre più favorevoli a un operato corretto ed efficace, nel superiore interesse dei bambini, si tiene conto della possibilità di conciliare i tempi delle procedure con i tempi e le esigenze di sviluppo del bambino.

**Raccomandazione 224.A.1** - *Consolidare a livello regionale il sistema di protezione dell'infanzia favorendo la collaborazione tra l'Autorità giudiziaria, ordinaria e minorile, e le amministrazioni regionali ed i Servizi sanitari e sociali per l'infanzia, l'adolescenza e la famiglia.*

**Azione/Indicazione operativa 1.** Le amministrazioni e i Garanti dell'infanzia regionali coinvolgono, nelle forme ritenute idonee e rispettose delle competenze istituzionali, anche l'Autorità giudiziaria nel percorso di predisposizione e nel monitoraggio dell'implementazione di linee guida regionali in materia di segnalazione, cura e protezione del bambino, nonché di tutte le modalità volte ad agevolare le comunicazioni tra Autorità giudiziaria e Servizi sociali e sanitari territoriali.

**Azione/Indicazione operativa 2.** Le amministrazioni e i Garanti dell'infanzia regionali promuovono occasioni di informazione e formazione comune, tra gli operatori della giustizia e dei Servizi, per favorire e sviluppare una cultura e linguaggi condivisi che si fondino sul dettato costituzionale e sulla Convenzione internazionale dei diritti dei bambini del 1989.

**Azione/Indicazione operativa 3.** Le amministrazioni regionali in collaborazione con l'Autorità giudiziaria minorile individuano forme di integrazione tra i diversi flussi informativi inerenti i bambini allontanati dalla famiglia evitando per quanto possibile la duplicazione degli adempimenti a carico dei Servizi e degli Enti gestori.

**Raccomandazione 224.A.2** - *Promuovere il raccordo e la collaborazione tra l'Autorità giudiziaria e i Servizi sociali e sanitari a livello locale.*

**Azione/Indicazione operativa 1.** Le amministrazioni regionali, in raccordo con le amministrazioni locali, promuovono la realizzazione di protocolli d'intesa con l'Autorità giudiziaria e altri attori dell'accoglienza per favorire lo sviluppo di procedure, informazioni, comunicazioni e pratiche che, nel rispetto delle competenze istituzionali, possa migliorare la qualità e l'efficacia dei sistemi locali di protezione dei bambini a livello regionale e locale.

**Azione/Indicazione operativa 2.** I Servizi sociali e sanitari territoriali collaborano con la Procura presso il Tribunale per i minorenni per le attività di vigilanza dei Servizi residenziali assicurandosi il rispetto dei diritti dei bambini accolti, nel pieno rispetto delle rispettive funzioni e competenze.

*224.B. Centro per la giustizia minorile e Ufficio di Servizio sociale per i minorenni*

I Servizi residenziali per minorenni possono svolgere servizio per assicurare l'esecuzione dei provvedimenti dell'Autorità giudiziaria che prevedano l'affidamento di bambini a una struttura comunitaria. Il bambino viene affidato ad una struttura comunitaria, pubblica o autorizzata, quando un provvedimento dell'Autorità giudiziaria dispone in merito ad una delle seguenti ipotesi: misura pre-cautelare; misura cautelare; sospensione del processo e messa alla prova; misura di sicurezza del riformatorio giudiziario; misure alternative alla detenzione; affidamento in prova al Servizio sociale; detenzione domiciliare.

Gli Uffici di Servizio sociale per i minorenni seguono gli adolescenti in tutte le fasi del procedimento penale, in particolare nell'attuazione dei provvedimenti giudiziari che non comportano una limitazione totale della libertà, ricorrendo anche all'accoglienza nei Servizi residenziali per minorenni.

**Motivazione** - I Servizi residenziali di accoglienza per i minorenni svolgono un ruolo di fondamentale importanza nel reinserimento sociale dell'adolescente e nella prevenzione della devianza, assicurando l'attenzione nel contemperare le esigenze educative a quelle contenitive di controllo.

**Raccomandazione 224.B.1** - *Favorire il collegamento e la collaborazione tra gli Enti gestori e i Servizi sociali dei Centri per la giustizia minorile.*

**Azione/Indicazione operativa 1.** Al fine di favorire la costruzione di una rete territoriale diffusa e adeguata di accoglienza per gli adolescenti autori di reato, i Centri per la giustizia minorile, in raccordo con le amministrazioni regionali, promuovono forme stabili di collaborazione, confronto e verifica con gli Enti gestori dei servizi specificatamente rivolti agli adolescenti e con altri attori del territorio.

**Raccomandazione 224.B.2** - *Il Servizio residenziale che accoglie un minorenni per il quale sia stata disposta una misura penale:*

- vigila sul comportamento del minorenni;
- esegue regolarmente azioni di controllo sugli effetti personali e sugli ambienti di vita, ma non controlli sulla persona;

- compie gli atti amministrativi previsti: comunicazioni istituzionali (ingresso, uscita, ecc.); acquisizione di notizie dai Servizi per la Giustizia minorile.

## 225. Il Tutore e il Curatore

### 225.A. Il Tutore

Quando i genitori non sono nella condizione di esercitare la responsabilità genitoriale (decadenza o sospensione, incapacità per minore età o interdizione, lontananza), il bambino è legalmente rappresentato da un tutore, nominato con provvedimento del Giudice Tutelare o del Tribunale per i minorenni, se tutore provvisorio.

Per favorire la diffusione di questo strumento di tutela anche ai minori stranieri non accompagnati la legge 47/2017 prevede che presso ogni tribunale per i minorenni sia istituito un elenco dei tutori volontari, a cui possono essere iscritti privati cittadini, selezionati e adeguatamente formati, da parte dei garanti regionali e delle province autonome per l'infanzia e l'adolescenza, disponibili ad assumere la tutela di un minore straniero non accompagnato o di più minori, quando la tutela riguarda fratelli o sorelle.

**Motivazione** - Il tutore ha la cura del bambino e lo rappresenta. Il suo principale riferimento è il Servizio titolare della cura e della protezione, con il quale stabilisce fin da subito un rapporto di collaborazione, al fine di coordinare e condividere modalità e interventi.

**Raccomandazione 225.A.1** - *Garantire i contatti e la collaborazione attiva, soprattutto nei momenti salienti del progetto di accoglienza, tra il tutore e il Servizio pubblico titolare del Progetto Quadro, nel rispetto delle reciproche competenze e responsabilità.*

**Azione/Indicazione operativa 1.** Il tutore, appena assunta la tutela, contatta l'operatore pubblico referente del Progetto Quadro e successivamente, nel caso di decisione per l'accoglienza residenziale, il responsabile del Servizio residenziale, richiedendo un incontro per una reciproca conoscenza personale e una presentazione della situazione, prevedendo inoltre periodici aggiornamenti sul caso.

**Azione/Indicazione operativa 2.** L'operatore referente tiene aggiornato il tutore sull'andamento del progetto, raccogliendo e valutando sue proposte di modifica pervenute dello stesso e di ulteriori interventi.

**Azione/Indicazione operativa 3.** I tutori sono adeguatamente formati attraverso iniziative specifiche e coordinate a livello regionale.

### 225.B. Il Curatore speciale

Per garantire la salvaguardia degli interessi del minore che sia parte di un procedimento civile, in tutti i casi in cui manchi la presenza della persona cui spetta la rappresentanza o l'assistenza del minore, o in tutte le ipotesi di conflitto di interesse tra il minore stesso e i suoi genitori ovvero il suo rappresentante, è prevista la nomina di un curatore speciale. Il suo compito si esaurisce quando vengono meno le esigenze che ne hanno determinato la nomina anche se talvolta può avere compiti di esecuzione del provvedimento.

**Motivazione** - Il curatore speciale del bambino intrattiene con tutti gli altri soggetti che seguono il bambino rapporti improntati a correttezza, lealtà e spirito di collaborazione.

**Raccomandazione 225.B.1** - *Promuovere il raccordo dell'attività del curatore speciale con quella degli altri soggetti coinvolti.*

**Azione/Indicazione operativa 1.** Il curatore è coinvolto dai Servizi sociali titolari del caso nella definizione del Progetto Quadro riguardante il bambino.

**Azione/Indicazione operativa 2.** Il curatore valuta insieme ai Servizi le modalità più opportune per rapportarsi con il bambino, per incontrarlo e, in questo caso, fornisce al bambino spiegazioni comprensibili sul proprio ruolo e sulla procedura che lo riguarda, e si rende disponibile, in collaborazione con le varie figure professionali competenti, a fornirgli informazioni sull'esito della procedura.

## 226. Figure di garanzia per l'infanzia e l'adolescenza

Le figure di garanzia per l'infanzia e l'adolescenza sono presenti ai vari livelli: nazionale e regionale soprattutto, ma anche provinciale e comunale. La loro istituzione è un passo importante nel riconoscimento dei diritti dei bambini sanciti dalla Convenzione internazionale del 1989.

**Motivazioni** - Ai Garanti sono affidati diversi compiti, tra cui: promuovere e rafforzare l'esigibilità dei diritti stabiliti dalla Convenzione del 1989; verificare l'attuazione di tali diritti sul territorio di competenza, segnalando le violazioni e contribuendo a rimuoverne le cause; collaborare tra loro e promuovere sinergie tra tutte le istituzioni preposte alla tutela dei diritti e degli interessi dei bambini in modo continuativo e permanente; favorire l'attività di raccolta ed elaborazione di tutti i dati relativi alla condizione dell'infanzia e dell'adolescenza in ambito regionale e nazionale.

**Raccomandazione 226.1** - *Riconoscere e valorizzare il ruolo e i compiti dei Garanti per i diritti dell'infanzia e dell'adolescenza.*

**Azione/Indicazione operativa 1.** Istituire in ogni Regione la figura del Garante regionale riconoscendone l'autonomia, l'indipendenza e l'unicità, anche rispetto ad altre figure di garanzia con cui si possono presentare evidenti conflitti d'interesse.

**Azione/Indicazione operativa 2.** Promuovere la collaborazione tra i Garanti, a livello locale e nazionale, e tra questi e le istituzioni/enti deputati alla tutela e alla promozione dei diritti dell'infanzia e dell'adolescenza, per garantire maggiore efficacia delle azioni e uguaglianza delle opportunità offerte sul territorio nazionale.

**Azione/Indicazione operativa 3.** Diffondere prassi o protocolli di intesa tra i diversi attori istituzionali che abbiano per oggetto la promozione o la difesa dei diritti dei bambini.

**Raccomandazione 226.2** - *È necessario che i Garanti vigilino sul rispetto delle condizioni di vita dei bambini, in particolare quelli più vulnerabili e a rischio di emarginazione socio-culturale, di abbandono, di abuso e quelli in accoglienza.*

**Azione/Indicazione operativa 1.** Istituire in ogni ufficio dei Garanti regionali e delle Province autonome un elenco di tutori e/o curatori, al quale può attingere anche il giudice competente per la nomina, assicurando loro la formazione specifica, il monitoraggio e il supporto nello svolgimento della funzione.

### 227. Sistema scolastico e formativo

La scuola è parte integrante della quotidianità dei bambini. Pur nel rispetto dell'autonomia scolastica, vanno favorite e sostenute le diverse forme di collazione e interazione tra gli attori del sistema della protezione e dell'accoglienza, i dirigenti e gli insegnanti nel garantire le migliori forme di rispetto dei diritti dei bambini accolti nei Servizi residenziali.

**Motivazione** - La scuola svolge un ruolo significativo nel promuovere il benessere dei bambini, nel favorire lo sviluppo in un contesto a misura dei loro bisogni e della loro specifica situazione. La scuola è luogo privilegiato per la sensibilizzazione dei bambini e delle famiglie sui diritti dei bambini e sulla cultura dell'accoglienza.

**Raccomandazione 227.1** - *Di concerto tra Regione e Ufficio scolastico regionale e in collaborazione con i Servizi socio-sanitari e gli Enti gestori del sistema dell'accoglienza, si individuano percorsi condivisi sul tema dell'inserimento scolastico dei bambini che vivono percorsi di protezione e tutela, con particolare attenzione ai bambini in accoglienza.*

**Azione/Indicazione operativa 1.** Si definiscono percorsi e procedure per le forme di collaborazione fra il sistema scolastico e quello dei servizi nell'ambito della protezione e cura dei bambini e per la segnalazione delle situazioni a rischio di allontanamento (responsabilità della scuola, laddove previste dalla normativa vigente, forme di accesso ed eventualmente di consulenza presso il sistema dei servizi).

**Azione/Indicazione operativa 2.** Gli Uffici Scolastici regionali, in collaborazione con le Regioni, organizzano seminari di formazione congiunta scuola/Servizi sociali e sanitari pubblici e del privato sociale sul tema della protezione e tutela dei bambini in accoglienza residenziale.

**Azione/Indicazione operativa 3.** Nell'ottica della personalizzazione dei percorsi scolastici avendo riguardo ai bisogni educativi e formativi dei bambini allontanati dalla famiglia, sono previste attività di potenziamento (in particolare della lingua italiana) nell'ambito delle risorse di personale dell'organico dell'autonomia di ciascuna scuola, tenendo conto anche della necessità di valorizzare le competenze acquisite dallo studente nei percorsi scolastici precedenti all'accoglienza nei Servizi residenziali e/o nei Paesi di origine.

**Azione/Indicazione operativa 4.** Le istituzioni competenti predispongono materiali didattici specifici sul tema dell'accoglienza residenziale da diffondere e mettere a disposizione delle scuole.

**Raccomandazione 227.2** - *Valorizzare il ruolo e l'apporto della scuola per favorire l'inclusione sociale del bambino che vive l'esperienza dell'accoglienza residenziale.*

**Azione/Indicazione operativa 1.** Il coinvolgimento dell'istituto scolastico frequentato dal bambino in accoglienza residenziale va previsto già nella costruzione del progetto di accoglienza, e comunque, nella sua applicazione.

**Azione/Indicazione operativa 2.** Il docente coordinatore di classe o altro docente designato dal dirigente scolastico partecipa all'équipe che si occupa del bambino, apportando le sue conoscenze e le sue osservazioni sul comportamento, sulla crescita, sugli apprendimenti, sui rapporti sociali nel contesto scolastico, contribuendo così sia alla formulazione del progetto sia alla sua ridefinizione in itinere.

**Azione/Indicazione operativa 3.** Per i minori sottoposti a misure restrittive della libertà personale, i Centri Provinciali per l'Istruzione degli Adulti (CPIA) che gestiscono sezioni carcerarie minorili definiscono i piani formativi personalizzati ai sensi del DPR 263/2012.

**Raccomandazione 227.3** - *Prestare particolare attenzione alla partecipazione degli operatori dei Servizi pubblici e del privato sociale alla vita scolastica del bambino in accoglienza.*

**Azione/Indicazione operativa 1.** In relazione ai rapporti con la scuola, l'adulto esercitante la responsabilità genitoriale partecipa all'elezione degli organi collegiali e alla vita scolastica del bambino al fine di favorire la migliore integrazione in classe e nella scuola dei bambini in accoglienza.

**Azione/Indicazione operativa 2.** Gli operatori dei Servizi pubblici favoriscono l'inclusione scolastica del bambino anche attraverso interventi e azioni di informazione e di sensibilizzazione dei docenti e dei genitori dei compagni di classe e di scuola del bambino accolto.

**Azione/Indicazione operativa 3.** Gli operatori del Servizio residenziale che accoglie il minorenne sostengono l'inclusione scolastica del bambino, mantenendo regolari rapporti di collaborazione/interlocazione con l'insegnante/corpo docente e favorendo le relazioni con i compagni di classe al di fuori del tempo scolastico, anche negli spazi e con le opportunità offerte dal Servizio residenziale stesso.

## 228. Formazione professionale, sistema economico e produttivo

La formazione professionale e le componenti del sistema economico e produttivo possono concorrere in modi diversi allo sviluppo del benessere dei bambini nelle comunità locali. Per questo vanno favorite e sostenute le diverse forme di collaborazione e di intesa tra gli attori del sistema della protezione e dell'accoglienza dei bambini e i rappresentanti della formazione, dell'associazionismo professionale e di categoria, delle forze economiche e produttive.

**Motivazione** - L'inserimento professionale e lavorativo costituisce uno snodo decisivo nel percorso di inclusione sociale dell'adolescente e il possibile avvio di un percorso di autonomia personale e di uscita dal sistema della protezione e dell'assistenza.

**Raccomandazione 228.1** - *Sviluppare le competenze degli operatori dell'accoglienza in tema di formazione professionale e inserimento nel mercato del lavoro degli adolescenti in accoglienza.*

**Azione/Indicazione operativa 1.** Le amministrazioni regionali, in collaborazione con gli enti della formazione professionale e l'associazionismo professionale e categoriale del mondo del lavoro, organizzano seminari di formazione territoriali per gli operatori dei Servizi pubblici e del privato sociale della protezione sulle diverse opportunità formative e di inserimento nel mercato del lavoro per i giovani adolescenti.

**Raccomandazione 228.2** - *Costruire a livello territoriale un portafoglio delle opportunità formative e lavorative utili a inserimenti lavorativi personalizzati.*

**Azione/Indicazione operativa 1.** Gli enti gestori, in accordo con i Servizi inviati dell'Ente locale, ricercano la collaborazione delle associazioni di categoria dei datori di lavoro, dei



---

## 200. Soggetti e attori istituzionali

lavoratori e degli ordini professionali nonché con singoli datori di lavoro, per costruire un portafoglio aggiornato delle possibilità occupazionali presenti nel territorio e per realizzare adeguati percorsi di inserimento lavorativo individualizzati degli adolescenti accolti e in uscita dall'accoglienza.

## 300. I PERCORSI DELL'ACCOGLIENZA RESIDENZIALE

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.

### 310. ORGANIZZAZIONE, COSTRUZIONE E GESTIONE DEI PERCORSI DELL'ACCOGLIENZA RESIDENZIALE

Dedicare il tempo "dovuto" alla costruzione e alla manutenzione di una corretta organizzazione di risorse, fasi e percorsi dell'accoglienza permette di ottenere buoni risultati rispetto all'adeguatezza e alla tempestività di intervento, all'efficacia dell'azione, all'efficienza dei mezzi impiegati.

#### 311. Definizione della rete degli attori

La rete dei soggetti titolari di funzioni e competenze in materia di prevenzione e protezione dell'infanzia costituisce la "rete istituzionale di corresponsabilità" che, insieme alla valorizzazione del ruolo degli altri soggetti coinvolti, è il presupposto per una corretta ed efficace gestione dei percorsi dell'accoglienza.

**Motivazione** - Promuovere e sostenere la logica di un sistema a rete tra i diversi soggetti, istituzionali e non, coinvolti nella protezione dell'infanzia e dell'adolescenza, genera prospettive comuni e aiuta a costruire, in un clima di fiducia reciproca, progetti d'intervento personalizzati e flessibili ai bisogni dei bambini e delle loro famiglie in una logica di co-progettazione.

**Raccomandazione 311.1** - *Definire in modo chiaro ed esplicito la rete degli attori coinvolti e delle corresponsabilità al fine di promuovere processi di accoglienza non istituzionalizzanti.*

**Azione/Indicazione operativa 1.** La "rete istituzionale di corresponsabilità" nell'accoglienza residenziale per i minorenni deve avere una formalizzazione, ai diversi livelli territoriali, ed essere organizzata secondo modalità collaborative. Per questo va previsto un atto della Regione che, anche attraverso la costituzione di tavoli di lavoro ai diversi livelli territoriali, definisca ruolo e responsabilità per la condivisione di problematiche, delle priorità e di obiettivi di lavoro comuni, nell'organizzazione, costruzione e gestione delle fasi e dei percorsi dell'accoglienza residenziale dei vari attori istituzionali (Regione, Comune singolo o associato, Servizi sanitari, Tribunale e Procura per i minorenni, Istituzioni scolastiche...) e dei Servizi residenziali.

**Azione/Indicazione operativa 2.** I Servizi residenziali per i minorenni devono essere parte del sistema complessivo di promozione e protezione dell'infanzia e dell'adolescenza del contesto territoriale in cui sono inserite. La Regione attraverso atti formali individua forme e modalità del loro coinvolgimento nei processi di programmazione, organizzazione, gestione e monitoraggio degli interventi per l'infanzia e l'adolescenza nel territorio.

**Azione/Indicazione operativa 3.** Ai diversi livelli territoriali di riferimento vanno previsti

percorsi di formazione comuni tra operatori pubblici e del privato sociale impegnati nell'accoglienza residenziale, finalizzati alla conoscenza e alla condivisione di paradigmi culturali, metodologici, operativi, valutativi... (es. analisi dei fattori di rischio e di protezione; criteri di orientamento per l'abbinamento, ecc.), come opportunità di scambio e di consolidamento della rete istituzionale.

### **312. Costituzione dell'équipe integrata e multidisciplinare**

La conoscenza della condizione e della situazione di un bambino a rischio di allontanamento si realizza attraverso l'integrazione professionale e istituzionale di tutti i soggetti coinvolti e particolarmente dei Servizi sociali, sanitari, educativi. La situazione di pregiudizio va riconosciuta e rappresentata con parametri il più possibile oggettivi che solo un confronto multidimensionale e multiprofessionale può garantire.

**Motivazione** - La decisione dell'allontanamento di un bambino dalla famiglia è presa sulla base di un'attenta e complessiva analisi della condizione del suo stato di benessere, della gravità delle problematiche familiari, delle risposte più appropriate che vanno attivate per la sua promozione, la protezione e la tutela.

**Raccomandazione 312.1** - *I percorsi dell'accoglienza si definiscono all'interno di équipe integrate e multidisciplinari.*

**Azione/Indicazione operativa 1.** Per garantire una valutazione e progettazione il più possibile appropriata e rispettosa dei diritti del bambino e della sua famiglia occorre assicurare fin dalle prime fasi del percorso la costituzione di un'adeguata équipe integrata e multidisciplinare.

**Azione/Indicazione operativa 2.** Il livello di integrazione istituzionale e professionale dell'équipe è garantito dalla presenza di operatori del Servizio sociale degli Enti locali e dei Servizi sanitari territoriale competenti per l'infanzia e l'adolescenza. Successivamente all'inserimento del bambino nella struttura di accoglienza, nell'équipe vanno coinvolti i responsabili del Servizio residenziale e gli eventuali professionisti dei Servizi specialistici pubblici o privati interessati e coinvolti nella situazione del bambino.

**Raccomandazione 312.2** - *Individuazione definita e trasparente di ruoli, competenze e modalità di lavoro dell'équipe integrata e multidisciplinare.*

**Azione/Indicazione operativa 1.** Ruoli e titolarità dei professionisti coinvolti nella équipe integrata e multidisciplinare devono essere chiaramente definiti fin dalle prime fasi di lavoro. In tutti i casi è comunque necessario muoversi in un'ottica di corresponsabilità tra i soggetti coinvolti, da coordinarsi con la puntuale individuazione di un referente pubblico del Progetto Quadro relativo ad ogni bambino.

**Azione/Indicazione operativa 2.** Per realizzare una efficace integrazione relazionale e professionale, occorre programmare tempi e spazi dedicati agli incontri dell'équipe, così come è opportuno prevedere momenti di riflessione con la supervisione di esperti.

**Raccomandazione 312.3** - *Utilizzare riferimenti e metodi condivisi per un'integrazione professionale partecipata e condivisa.*

**Azione/Indicazione operativa 1.** L'équipe integrata e multidisciplinare utilizza riferimenti teorici, metodi e strumenti condivisi, volti a: raccogliere le informazioni sulla condizione di benessere del bambino con particolare attenzione alle sue aree problematiche o aree deficitarie nonché alle sue risorse e potenzialità; valutare le risorse e le problematiche familiari e parentali.

**Azione/Indicazione operativa 2.** Ai fini della valutazione ex ante dell'intervento i professionisti si dotano di strumenti – condivisi e formalmente adottati – di rilevazione, analisi e ponderazione che permettano di svolgere un adeguato lavoro di *assessment*.

**Azione/Indicazione operativa 3.** Vanno privilegiate modalità partecipate anche per la definizione del "Progetto Quadro", cornice di riferimento del progetto di tutela e base per la costruzione del Progetto educativo individualizzato.

**Azione/Indicazione operativa 4.** Nella logica di un corretto processo partecipativo, rispettoso dei diversi saperi professionali, è necessario garantire, nei modi possibili, una partecipazione diretta del bambino e della famiglia ad alcuni incontri dell'équipe, per sostenere la consapevolezza e la motivazione al cambiamento.

### 313. Ascolto e partecipazione di bambini, genitori e familiari

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.

**Motivazione** - In Italia si rileva una scarsa partecipazione dei bambini nella definizione del proprio progetto di protezione. Tutti i professionisti prestano l'attenzione necessaria a garantire al bambino un ascolto attivo che gli consenta di esprimere il proprio punto di vista e di vedersi partecipe nella costruzione del proprio percorso di cura.

**Raccomandazione 313.1** - *Promuovere e favorire l'ascolto attivo e la partecipazione dei bambini fin dall'avvio del percorso di protezione.*

**Azione/Indicazione operativa 1.** Attraverso colloqui e occasioni di incontro adeguate alle specifiche situazioni con i bambini a rischio di allontanamento, vanno raccolti pensieri e opinioni sulle questioni riguardanti la propria situazione, riconoscendone la rilevanza per completare la conoscenza della loro condizione.

**Azione/Indicazione operativa 2.** È importante garantire fin dall'inizio una corretta informazione al bambino 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.

**Raccomandazione 313.2** - *Promuovere e favorire l'ascolto attivo e la partecipazione dei genitori e dei familiari fin dall'avvio del percorso di protezione.*

**Azione/Indicazione operativa 1.** La fase di valutazione delle competenze genitoriali può

rappresentare un primo momento di *empowerment* per far ri-conoscere 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.

**Azione/Indicazione operativa 2.** Vi sono situazioni nelle quali non è possibile costruire con i genitori un percorso condiviso di fronteggiamento delle difficoltà. Se la situazione lo consente, il potenziale recupero delle capacità genitoriali inizia con un approccio dialogante e non giudicante da parte degli attori del percorso di accoglienza residenziale. Anche laddove i genitori non siano in grado di collaborare nella co-costruzione del percorso condiviso di fronteggiamento, essi devono comunque essere informati circa i processi evolutivi del progetto di accoglienza.

**Raccomandazione 313.3** - *Formare gli operatori all'ascolto attivo e alla partecipazione.*

**Azione/Indicazione operativa 1.** Per promuovere una cultura dell'ascolto e della partecipazione, si realizzano attività formative congiunte tra operatori pubblici e del privato in cui si può prevedere, nelle forme opportune e preparate, anche la partecipazione diretta di bambini e genitori.

### 320. FASE DELLA DECISIONE

La decisione dell'allontanamento del bambino dalla sua famiglia va presa quando è ritenuta necessaria, in nome del suo esclusivo interesse e all'interno di un più ampio progetto volto alla ricostruzione del benessere del bambino e se possibile del suo nucleo familiare. In ogni caso tale decisione va sempre assunta nelle situazioni di emergenza e di comprovato pregiudizio per il bambino.

Le opzioni tra diverse forme di protezione e tutela vanno verificate in relazione al miglior esito possibile della scelta, alla progettualità adeguata in relazione alla appropriatezza dell'intervento e all'insieme delle risorse che è possibile mettere a disposizione.

### 321. Scelta del tipo di accoglienza

La scelta dello specifico Servizio di accoglienza residenziale va attuata in base alla valutazione della condizione del bambino e del suo contesto familiare, parentale e sociale, nonché in base al suo superiore interesse.

**Motivazione** - Avere la possibilità di scegliere tra diverse tipologie di accoglienza residenziale per minorenni (cfr. capitolo 400) è condizione necessaria per individuare l'intervento più adeguato e appropriato alle esigenze del bambino da accogliere. Un buon "abbinamento" costituisce un prerequisito indispensabile alla buona riuscita e risoluzione del progetto di protezione e accoglienza.

**Raccomandazione 321.1** - *Creare le precondizioni per poter realizzare un abbinamento adeguato e appropriato.*

**Azione/Indicazione operativa 1.** La normativa regionale che regola l'autorizzazione delle diverse tipologie di Servizi dell'accoglienza residenziale per minorenni prevede un'anagrafe delle strutture tra cui i Servizi invianti possano individuare quelle più idonee e competenti a svolgere le funzioni di cura necessarie al bambino, come previsto dal suo Progetto Quadro.

**Azione/Indicazione operativa 2.** Nel percorso di individuazione del Servizio residenziale più appropriato i Servizi inviati svolgono delle verifiche, anche in caso di struttura già nota e conosciuta, al fine di aggiornarne la conoscenza (es. profilo degli altri bambini accolti, clima relazionale del servizio...).

Ci sono casi in cui per esigenze di maggiore tutela (emergenza, protezione rafforzata o collocamento in un Servizio specializzato), il bambino è accolto in un Servizio residenziale per minorenni lontano dal suo contesto territoriale e di vita.

**Motivazione** - L'allontanamento dal proprio territorio di riferimento, che si aggiunge a quello dalla famiglia di origine, deve essere oggetto di un'attenta valutazione da parte dei servizi.

**Raccomandazione 321.2** - *I Servizi residenziali per minorenni che accolgono bambini lontani dalla loro residenza collaborano costantemente con i Servizi titolari e con i Servizi locali per l'attuazione del Progetto Quadro e del PEI.*

**Azioni/Indicazioni operativa 1.** I Servizi titolari dell'intervento predispongono un'accoglienza lontana dal contesto di vita quotidiana del bambino solo nei casi in cui sia necessaria un'effettiva sua maggiore tutela.

**Azioni/Indicazioni operativa 2.** In questi casi è prioritaria l'accoglienza della fratria, fatte salve situazioni di pregiudizio che devono essere adeguatamente motivate.

**Azioni/Indicazioni operativa 3.** I Servizi titolari dell'intervento, l'Ente gestore del Servizio residenziale e i Servizi locali concordano modalità e strumenti per lo scambio di informazioni, per una gestione e un monitoraggio del progetto di accoglienza rispettoso dei diritti del bambino accolto.

### 322. Accoglienza residenziale per la prima infanzia

**Raccomandazione 322.1** - *Per la fascia di età 0-5 anni assicurare l'accoglienza residenziale in Servizi con operatori residenti.*

**Azione/Indicazione operativa 1.** I bambini di età inferiore ai 6 anni che non possono essere affidati a una famiglia vanno accolti solo in Servizi residenziali che assicurano la presenza residenziale degli operatori.

### 323. Accoglienza residenziale in emergenza

L'accoglienza residenziale in emergenza dovrebbe essere un intervento residuale e attuato al solo scopo di tutela e protezione immediata (art. 403 cc).

**Motivazione** - L'accoglienza residenziale in emergenza è un intervento a favore del bambino in conclamato stato di pregiudizio e abbandono.

**Raccomandazione 323.1** - *La gestione appropriata di un intervento in emergenza si attiene a specifiche attenzioni rispetto alle modalità di allontanamento e ai requisiti delle strutture di accoglienza.*

**Azione/Indicazione operativa 1.** I Servizi socio-sanitari responsabili effettuano una valutazione attenta della situazione per individuare le modalità di allontanamento meno

invasive:

- individuare attentamente i tempi e i luoghi dell'esecuzione del provvedimento di allontanamento evitando spettacolarizzazioni;
- coinvolgere, se possibile, figure adulte significative per il bambino, per sostenerlo nelle fasi di realizzazione della misura di protezione;
- evitare l'utilizzo di Forze dell'ordine in uniforme. Laddove questa misura risulti necessaria occorre prevedere abiti civili e adeguata formazione del personale impiegato in tale mansione.

**Azione/Indicazione operativa 2.** L'accoglienza residenziale in emergenza non può superare la durata di 6 mesi, un periodo in cui i Servizi socio-sanitari responsabili, avvalendosi anche di quanto osservato e elaborato dall'équipe educativa del Servizio residenziale, definiscono il Progetto Quadro a favore del bambino prevedendo gli adeguati interventi successivi.

**Azione/Indicazione operativa 3.** Il Servizio residenziale che accoglie in emergenza si dota di strumenti professionali adeguati (di osservazione, di analisi, di valutazione) per garantire la collaborazione necessaria con il Servizio inviante per la definizione del Progetto Quadro a favore del bambino.

**Azione/Indicazione operativa 4.** Le Regioni definiscono gli standard per l'accoglienza residenziale in emergenza (strutturali, gestionali, numero degli accolti, rapporto educatori/minorenni accolti), applicabili a tutte le situazioni che accolgono bambini senza distinzione di nazionalità, cultura, religione, genere, provenienza e titolo di presenza in Italia, in applicazione del diritto di non discriminazione previsto dalla Convenzione sui diritti dell'infanzia e dell'adolescenza del 1989 e quindi anche per i minorenni stranieri non accompagnati e nei casi di strutture ricettive temporanee attivate dai Prefetti.

**Azione/Indicazione operativa 5.** Anche in caso di accoglienza in emergenza va privilegiata l'accoglienza del bambino con i propri familiari, se ciò risponde al suo superiore interesse.

### 324. Rapporti tra organismo gestore, struttura di accoglienza e servizi territoriali

L'Ente gestore, indipendentemente dalle sue diverse declinazioni organizzative (cooperativa sociale, associazione, fondazione, azienda pubblica di servizi alla persona...): assume responsabilità verso il Servizio inviante; garantisce la corretta esecuzione di quanto formalmente previsto dalla normativa di settore; partecipa all'équipe integrata e multidisciplinare con pari dignità e per le specifiche responsabilità educative nei confronti del bambino accolto.

**Motivazione** - La individuazione definita e trasparente di ruoli, competenze e responsabilità dei diversi soggetti, istituzionali e non, coinvolti nei percorsi di accoglienza residenziale implica il rispetto e il reciproco riconoscimento come base per il necessario lavoro comune (cfr. 311.1).

**Raccomandazione 324.1** - *Formalizzazione del coinvolgimento dell'Ente gestore nell'équipe integrata e multidisciplinare.*

**Azione/Indicazione operativa 1.** Atti formali (Regolamenti o protocolli di livello regionale, distrettuale, di ambito territoriale sociale, comunale) prevedono e regolano le forme di

coinvolgimento e di rapporto tra l'équipe integrata e multidisciplinare e i responsabili del Servizio residenziale.

**Azione/Indicazione operativa 2.** Tra l'équipe integrata e multidisciplinare e i responsabili del Servizio residenziale si mantengono frequenti e costanti rapporti di comunicazione e confronto sull'evoluzione della situazione del bambino in accoglienza residenziale, anche attraverso la conoscenza reciproca dei documenti e degli atti che riguardano la condizione della persona accolta.

**Raccomandazione 324.2** - *Valorizzazione del contesto socio-ambientale in cui è inserito il Servizio residenziale.*

**Azione/Indicazione operativa 1.** Il Servizio residenziale per i minorenni è soggetto integrato e attivo nella rete territoriale, che valorizza e fruisce le risorse dei Servizi pubblici e accreditati del territorio (medicina di base, servizi sanitari ospedalieri e territoriali, scuole, biblioteche, centri sportivi, ecc.) e si apre alle risorse del contesto socio-ambientale.

**Azione/Indicazione operativa 2.** Un valore aggiunto all'azione dell'équipe integrata e multidisciplinare è dato dalla capacità del Servizio residenziale di essere soggetto attivo nell'ambito della comunità locale di riferimento e di mantenere rapporti di collaborazione con le diverse "agenzie" del territorio al fine di garantire opportunità di inclusione sociale e appartenenza sociale ai bambini accolti.

### 330. IL "PROGETTO QUADRO" E IL "PROGETTO EDUCATIVO INDIVIDUALIZZATO" (PEI)

La fase di programmazione dei percorsi dell'accoglienza residenziale è particolarmente curata e gestita in modo condiviso e partecipato dai diversi attori coinvolti, qualificando gli strumenti privilegiati per garantire la progettualità necessaria a garantire l'appropriatezza dell'intervento rispetto ai cambiamenti possibili.

### 331. Progetto Quadro

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.



**Raccomandazione 331.1** - *La titolarità del Progetto Quadro è dei Servizi sociali e sanitari pubblici invianti.*

**Azione/Indicazione operativa 1.** La definizione puntuale e appropriata del Progetto Quadro è di competenza e responsabilità del Servizio dell'Ente locale inviante che si avvarrà di équipe integrate e multidisciplinari, previste dalle normative regionali, e nel rispetto di quanto eventualmente disposto dall'Autorità giudiziaria competente.

**Azione/Indicazione operativa 2.** Il Progetto Quadro è un documento dinamico che viene aggiornato ogniqualvolta le condizioni del bambino o della sua rete genitoriale e parentale mutano o quando il Servizio inviante acquisisce informazioni rilevanti.

**Raccomandazione 331.2** - *Ogni intervento di accoglienza residenziale si inserisce in una specifica azione progettuale individualizzata definita Progetto Quadro.*

**Azione/Indicazione operativa 1.** Di norma, il Progetto Quadro precede e motiva l'allontanamento temporaneo del bambino dalla famiglia; in alcuni casi particolari (allontanamenti di urgenza), nei quali l'allontanamento può essere fatto in assenza di un progetto, il Progetto Quadro viene redatto successivamente, ma il più tempestivamente possibile.

**Raccomandazione 331.3** - *Il Progetto Quadro ha forme, obiettivi e funzioni espliciti e definiti.*

**Azione/Indicazione operativa 1.** Il Progetto Quadro è redatto in forma scritta con un linguaggio semplice e comprensibile a tutti i soggetti interessati, in primo luogo ai componenti della famiglia del bambino e, quando l'età lo rende possibile, al bambino stesso.

**Azione/Indicazione operativa 2.** Gli obiettivi possono essere distinti fra generali e specifici; questi ultimi sono riportati in termini descrittivi, concreti e misurabili, rendono possibile una valutazione di esito e trovano concretizzazione in azioni chiare e fattibili.

**Azione/Indicazione operativa 3.** Obiettivi e azioni sono coerenti tra loro, con quanto riportato nella parte di valutazione della famiglia e sono accompagnati da una chiara definizione dei tempi di attuazione.

**Azione/Indicazione operativa 4.** Nelle situazioni in cui è prevista l'accoglienza in una struttura residenziale, il Progetto Quadro contiene: le motivazioni che legittimano il provvedimento di allontanamento; l'esplicitazione dei criteri di abbinamento del bambino con la tipologia di Servizio residenziale più adeguata; le modalità, i tempi di attuazione e la prevedibile durata dell'accoglienza; gli elementi conoscitivi necessari a favorire, in una logica di corresponsabilità, l'elaborazione del Progetto educativo individualizzato (PEI) da parte del Servizio residenziale che lo accoglie; le modalità di monitoraggio della coerenza tra Progetto Quadro e PEI in relazione agli obiettivi della tutela e del benessere del bambino e della sua famiglia.

**Raccomandazione 331.4** - *Coinvolgere attivamente il bambino e la sua famiglia in ogni fase prevista dal Progetto Quadro.*

**Azione/Indicazione operativa 1.** Ogni valutazione, obiettivo e ogni azione sono il più possibile condivisi con la famiglia del bambino e con il bambino stesso. Durante gli incontri

in cui gli operatori ascoltano il bambino e i suoi genitori, si registrano nel Progetto Quadro il punto di vista e le osservazioni del bambino e della sua famiglia. Obiettivo degli operatori è di far sottoscrivere consapevolmente dal bambino e dalla sua famiglia il Progetto Quadro.

**Azione/Indicazione operativa 2.** Sono previsti periodici momenti (almeno ogni sei mesi) di ascolto del bambino e della sua famiglia, nei quali il Progetto Quadro viene presentato e verificato. Tali momenti sono distinti dagli eventuali colloqui di sostegno o di cura.

### 332. 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.

**Motivazione** - 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 minorenne nel Servizio residenziale e prepara la possibilità di rientro nel suo contesto di vita.

**Raccomandazione 332.1** - *La redazione del PEI è di competenza del Servizio residenziale.*

**Azione/Indicazione operativa 1.** Il PEI viene definito e realizzato dal Servizio residenziale per minorenni in stretto raccordo con gli operatori dei Servizi sociali e sociosanitari territoriali e coinvolgendo sempre il bambino e ogni qualvolta sia possibile anche la sua famiglia. Il coinvolgimento del bambino 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.

**Azione/Indicazione operativa 2.** Per i minorenni che fanno ingresso in comunità su assegnazione del Centro di giustizia minorile, in quanto sottoposti ad un provvedimento giudiziario penale, il PEI è elaborato in collaborazione con l'Ufficio di Servizio sociale per minorenni che ha in carico il minorenne.

**Raccomandazione 332.2** - *Gli obiettivi e le funzioni del PEI sono definite ed esplicitate da indicazioni regionali.*

**Azione/Indicazione operativa 1.** Il PEI è funzionale ad aiutare il bambino e la sua famiglia a cogliere il senso dell'esperienza dell'accoglienza nel Servizio residenziale. Questo favorirà l'acquisizione di consapevolezza e di responsabilità per la prospettiva di positiva evoluzione dell'esperienza di accoglienza residenziale.

Azione/Indicazione operativa 2. Il PEI è finalizzato a:

- elaborare uno specifico progetto di sostegno alla comprensione e rielaborazione dei vissuti e della storia personale, cura del trauma;
- individuare obiettivi evolutivi generali e specifici, con le relative strategie e le azioni operative funzionali al loro raggiungimento;

## 300. I percorsi dell'accoglienza residenziale

- sostenere l'acquisizione di autonomie e competenze del bambino, migliorare la cura della sua persona e delle cose, mantenere le relazioni con la famiglia e il contesto parentale attraverso opportune modalità e tempi;
- aiutare il bambino a strutturare relazioni positive con gli altri ospiti e con gli adulti del Servizio residenziale, a gestire correttamente i rapporti con i coetanei e il nuovo contesto sociale.

**Azione/Indicazione operativa 3.** 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.

**Raccomandazione 332.3** - *Le caratteristiche e le modalità operative del PEI sono regolate da indicazioni regionali.*

**Azione/Indicazione operativa 1.** Il PEI è uno strumento operativo a disposizione di tutta l'équipe educativa del Servizio di accoglienza residenziale. La sua redazione:

- è conseguente a un primo periodo di osservazione del bambino, fase necessaria a una funzione di orientamento rispetto alle sue caratteristiche, competenze, risorse e bisogni evolutivi;
- contiene le diverse aree di sviluppo del bambino, individuando gli obiettivi specifici e concreti e le azioni congruenti per aiutare il bambino a raggiungerli, definendo gli indicatori che ne permettano una valutazione in termini di esito;
- è di agevole compilazione e aggiornamento;
- prevede le modalità e i tempi del monitoraggio e della valutazione.

**Azione/Indicazione operativa 2.** Il PEI è un documento dinamico e partecipato:

- va elaborato coinvolgendo il bambino, nelle forme adeguate al suo sviluppo psico-fisico ed evolutivo, e, se e in quanto possibile, la sua famiglia;
- va condiviso dal Servizio residenziale già nella fase di prima stesura con l'équipe integrata e multidimensionale di riferimento, con l'istituzione scolastica, con le altre professionalità eventualmente coinvolte (medico di base, neuropsichiatria infantile...);
- va rivisto e aggiornato almeno ogni sei mesi, e ogni qualvolta sia necessario, con la partecipazione di tutte le parti coinvolte e interessate;

**Azione/Indicazione operativa 3.** Dal punto di vista formale il PEI:

- è sottoscritto da tutti i soggetti corresponsabili nella sua applicazione;
- è conservato nella cartella personale del bambino presso il Servizio residenziale e nella relativa cartella presso il Servizio inviante;
- è oggetto di una relazione di verifica inviata, almeno ogni 6 mesi, dal Servizio residenziale al Servizio territoriale titolare e responsabile del Progetto Quadro.

**Raccomandazione 332.4** - *Va predisposto un PEI appropriato per bambini con bisogni complessi o specifici.*

**Azione/Indicazione operativa 1.** Il PEI, per minorenni con bisogni particolarmente complessi o specifiche necessità, contiene anche l'eventuale attivazione di adeguati protocolli operativi tra il Servizio residenziale, i Servizi sociali e sanitari, le istituzioni scolastiche...

**Azione/Indicazione operativa 2.** A un PEI appropriato per bambini con bisogni complessi o specifici corrisponde la specificazione di eventuali risorse aggiuntive rispetto all'offerta standard dei Servizi residenziali (per esempio consulenze, supporti specializzati...).

### 340. L'ACCOMPAGNAMENTO, IL SOSTEGNO E LA VERIFICA

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.

#### 341. Accompagnamento all'ingresso

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.

**Motivazione** - 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.

**Raccomandazione 341.1** - *Preparare il bambino e la sua famiglia all'inserimento residenziale.*

**Azione/Indicazione operativa 1.** Poiché l'intervento di allontanamento è, normalmente, successivo ad azioni di sostegno genitoriale che non hanno dato l'esito sperato è importante presentare con chiarezza al bambino e ai genitori le finalità protettive che motivano tale intervento e la continuità con le azioni precedenti nella prospettiva di offrire loro la possibilità di recuperare dimensioni di genitorialità attiva.

**Azione/Indicazione operativa 2.** Le forme di questa preparazione sono diverse e comprendono colloqui individuali (con i singoli membri della famiglia o con il bambino), di coppia o di gruppo; attività realizzate in contesti esterni alla famiglia (sede dei Servizi, dell'accoglienza, ambiti informali) o a domicilio.

**Azione/Indicazione operativa 3.** In questa fase, come in altre fasi del percorso, gli operatori dei Servizi accolgono i punti di vista e le richieste di chiarimento o di sostegno del bambino e della sua famiglia. In particolare, instaurano un dialogo attivo con il bambino rispondendo alle domande sul suo futuro, sostenendolo empaticamente e generando sentimenti di reciproca fiducia.

**Azione/Indicazione operativa 4.** La conoscenza ex ante del Servizio residenziale e degli adulti che ci operano è un'azione professionale che qualifica l'azione a parte dei Servizi invianti titolari della competenza sul progetto quadro che informano preventivamente il

bambino e la sua famiglia sulle caratteristiche e sulla natura del Servizio residenziale individuato.

**Raccomandazione 341.2** - *Sviluppare un accompagnamento mirato e un'azione protettiva nei confronti del bambino all'ingresso in un Servizio di accoglienza residenziale.*

**Azione/Indicazione operativa 1.** La conoscenza preventiva del Servizio residenziale dove verrà accolto o, almeno, del responsabile e degli operatori, alla presenza degli operatori del Servizio territoriale inviante, è un elemento che qualifica l'accompagnamento e ne determina la potenziale "buona riuscita".

**Azione/Indicazione operativa 2.** La corretta informazione al bambino su quanto sta accadendo e sta per accadere, unitamente all'invio di messaggi decolpevolizzanti e alla comunicazione che gli operatori stanno sostenendo e accompagnando i suoi genitori, saranno elementi che contribuiranno positivamente all'ingresso nel Servizio residenziale.

**Azione/Indicazione operativa 3.** I Servizi inviati attivano opportuni interventi di contenimento emotivo e di sostegno verso i genitori del bambino favorendo il loro coinvolgimento attivo nella definizione del progetto di intervento.

**Raccomandazione 341.3** - *Curare l'attivazione degli incontri tra bambino e genitori, se previsti, fin dalla fase iniziale dell'accoglienza residenziale.*

**Azione/Indicazione operativa 1.** La scelta dell'attivazione degli incontri tra bambino e genitori non dovrà essere determinata da schemi preordinati da parte dei Servizi o del Servizio residenziale, o da richieste pressanti da parte dei genitori, ma da una valutazione accurata dei bisogni del bambino e della sua situazione familiare e sociale.

**Azione/Indicazione operativa 2.** Per gli incontri tra bambino e genitori non definiti da sentenza del Tribunale per i minorenni è necessario che l'attenta valutazione circa l'opportunità di attivarli e la definizione di tempi e modalità siano finalizzate, affinché i diretti interessati possano vivere tali momenti con la sufficientemente tranquillità e collaborazione.

### 342. 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.

**Motivazione** - 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.

**Raccomandazione 342.1** - *Offrire un ascolto attivo al bambino nei primi giorni di inserimento e assicurare un'attenta analisi della sua condizione.*

**Azione/Indicazione operativa 1.** Gli operatori del Servizio di residenziale, nel periodo di prima accoglienza del bambino, attivano modalità di ascolto attento e personalizzato e strumenti adeguati e partecipati di osservazione, di analisi, di valutazione, per favorire un contesto emotivo, relazionale e organizzativo accogliente e rispettoso e per la definizione del PEI.

**Azione/Indicazione operativa 2.** In questi primi giorni si potrà approfondire in un dialogo attivo con il bambino e, se possibile, con la sua famiglia, la conoscenza della sua situazione e costruire le opzioni più adeguate nelle scelte da compiere: per esempio la scuola, le attività esterne al Servizio residenziale (dello sport e del tempo libero). Si salvaguarderanno, laddove possibile, le relazioni che il bambino aveva nel suo precedente contesto di vita.

**Raccomandazione 342.2** - *Garantire il sostegno al bambino nei primi giorni di inserimento nel Servizio residenziale e la preparazione del contesto alla sua accoglienza.*

**Azione/Indicazione operativa 1.** Il Servizio residenziale garantirà un'organizzazione che consenta agli operatori di dedicare tempo, attenzione, vicinanza emotiva e sostegno affettivo al bambino appena accolto, senza per questo venir meno alle esigenze di cura degli altri bambini accolti. Una buona prassi è rinforzare nei primi giorni di accoglienza la presenza degli educatori. Un'altra è valutare l'utilità di uno o più colloqui con il bambino da parte degli operatori dei Servizi invianti e dell'**educatore referente** individuato dal Servizio residenziale per monitorare l'inserimento e orientare eventuali aggiustamenti o interventi. Una terza attenzione può essere data nel bilanciamento, soprattutto per i bambini in condizioni di forte stress e ansia, delle informazioni e le spiegazioni sull'organizzazione e il funzionamento del Servizio residenziale con le esigenze di costruzione di un contesto tranquillizzante, accogliente e "contenitivo".

**Azione/Indicazione operativa 2.** Il gruppo dei bambini presenti nel Servizio residenziale dovrà essere preparato all'arrivo della nuova accoglienza, dando informazioni essenziali finalizzate a contenere l'ansia o l'eccitazione del gruppo e responsabilizzando, per quanto possibile, a una accoglienza positiva nella logica della reciprocità. Particolare cura verrà data nella predisposizione della camera a essere personalizzata dal nuovo arrivato e nell'abbinamento con gli eventuali compagni di stanza.

**Azione/Indicazione operativa 3.** Valorizzare il ruolo dei genitori del bambino accolto nei primi giorni di accoglienza attraverso colloqui finalizzati non solo a chiarire gli obiettivi del progetto di accoglienza, a definire il ruolo che potrà svolgere il Servizio residenziale e le modalità di rapporto tra bambino e genitori e tra educatori e genitori, ma anche a raccogliere conoscenze e indicazioni concrete per quanto riguarda l'alimentazione, gli aspetti inerenti la salute, gli interessi del bambino. Anche in presenza di genitori fortemente inadeguati, ma non pregiudizievoli, un approccio rispettoso e dialogante da parte degli educatori favorirà l'inserimento e il proseguo del progetto di accoglienza.

### 343. Caratteri distintivi dell'accoglienza e qualità della relazione

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.

**Motivazione** - 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.

**Raccomandazione 343.1** - *Valorizzare la dimensione educativa dell'accoglienza residenziale.*

**Azione/Indicazione operativa 1.** 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.

**Azione/Indicazione operativa 2.** 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.

**Azione/Indicazione operativa 3.** 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.

**Raccomandazione 343.2** - *Sviluppare la partecipazione e il protagonismo individuale del bambino nella costruzione del suo percorso di accoglienza residenziale.*

**Azione/Indicazione operativa 1.** Il Servizio residenziale struttura il proprio modello di intervento garantendo il diritto all'ascolto e alla partecipazione dei bambini accolti nella costruzione del loro percorso di cura. In particolare è assicurata la partecipazione del bambino alla definizione e alla periodica revisione del suo PEI.

**Raccomandazione 343.3** - *Sviluppare la partecipazione e il protagonismo collettivo dei bambini accolti nella costruzione del sistema di accoglienza residenziale.*

**Azione/Indicazione operativa 1.** Si promuovono forme di partecipazione collettiva dei bambini accolti attraverso periodici momenti di scambio e condivisione tra i pari e tra i pari e gli operatori riguardanti le regole della convivenza e della quotidianità, il novero e i caratteri delle diverse attività e tutti gli aspetti che possano migliorare la qualità dell'accoglienza e influire sul benessere degli accolti e degli operatori.

**Raccomandazione 343.4** - *Esplicitare e approfondire il significato e il valore della "dimensione familiare" dell'accoglienza residenziale.*

**Azione/Indicazione operativa 1.** La disposizione dell'art. 2, comma 4 della Legge 184/1983, che «le comunità devono essere caratterizzate da un'organizzazione e da rapporti interpersonali analoghi a quelli di una famiglia», riguarda tutte le declinazioni dei Servizi di accoglienza residenziale per i minorenni.

**Azione/Indicazione operativa 2.** La "dimensione familiare" del Servizio di accoglienza residenziale si esprime primariamente nell'approccio relazionale e nella dimensione affettiva:

- la "dimensione familiare" all'interno del Servizio residenziale sostiene il processo di costruzione della identità del bambino accolto;
- gli operatori del Servizio residenziale, nel rispetto delle sensibilità individuali, favoriscono lo sviluppo di relazioni affettive, di fiducia, di appartenenza e aiutano il bambino ad acquisire la capacità di (ri)costruire legami;
- la familiarità delle relazioni implica, da parte degli adulti presenti, la capacità di "abitare" il Servizio residenziale, indipendentemente dall'esservi "domiciliati"; "abitare" rimanda all'averne con continuità, nel senso di sentirsi parte, di essere consapevole e responsabile del luogo dove si costruiscono i rapporti interpersonali che, a loro volta, rendono il luogo delle relazioni analogo a una famiglia;
- la "dimensione familiare" si declina anche nella cura attenta della quotidianità, con la costruzione partecipata dei tempi di vita interni (ritmi di vita ed equilibrio tra luoghi e tempi individuali e collettivi) ed esterni dei bambini accolti (il tempo libero e le vacanze, valorizzando le offerte provenienti dal "mondo relazionale" del territorio).

**Azione/Indicazione operativa 3.** La "dimensione familiare" del Servizio di accoglienza residenziale si esprime anche nelle dimensioni strutturali e negli elementi organizzativi:

- nelle caratteristiche di una casa di civile abitazione, integrata nel territorio; con "ambienti familiari" in cui i bambini possano cogestire importanti azioni della quotidianità, sperimentando responsabilità e autonomie;
- nell'accessibilità e raggiungibilità con i mezzi pubblici, anche per favorire le visite di genitori e parenti, se consentito;
- nel numero ridotto dei bambini accolti;
- nella personalizzazione degli ambienti comuni e degli spazi personali che veda protagonisti i bambini accolti;
- nell'accoglienza congiunta delle fratrie anche con bambini di diverse fasce d'età, come avviene in una famiglia.

**Raccomandazione 343.5** - *Qualificare la cura, le relazioni, la quotidianità e le regole dell'accoglienza residenziale.*

**Azione/Indicazione operativa 1.** Nel riconoscere e valorizzare le specifiche identità e differenze tra le diverse tipologie di Servizio residenziale, la qualità dell'accoglienza si esprime attraverso: una pratica operativa e intenzionale orientata all'esercizio di funzioni e azioni educative e di cura; relazioni accoglienti, cioè caratterizzate da sicurezza, calore umano, solidarietà, in grado di sostenere il processo di evoluzione positiva e di



maturazione.

**Azione/Indicazione operativa 2.** Tempi, spazi e regole del quotidiano vanno costruiti attraverso la condivisione e la partecipazione dei bambini accolti, rispettando le necessità degli ospiti in base all'età e alle loro caratteristiche personali.

**Azione/Indicazione operativa 3.** Si dovrà prestare un'attenzione specifica alla dimensione collettiva organizzando le attività in modo da favorire l'inclusione di tutti i bambini accolti, promuovere collaborazione e relazioni costruttive all'interno del "gruppo", proporre esperienze orientate alla gestione positiva dei conflitti.

### 344. Relazioni con i genitori, il contesto familiare e sociale del bambino

È indispensabile garantire al bambino un'attenzione particolare e una cura dei vissuti familiari e sociali, anche laddove, a seguito di indicazioni dell'Autorità giudiziaria preposta, le relazioni con la famiglia d'origine e con la rete parentale siano interrotte o sospese.

**Motivazione** - Il diritto alla famiglia per ogni bambino, a partire dalla propria, sancito dalla L. 184/1983, va reso esigibile rinforzando la continuità relazionale e l'unitarietà della propria storia, attraverso la garanzia del mantenimento, della rivisitazione, e ri-significazione dell'esperienza personale, familiare e parentale.

**Raccomandazione 344.1** - *Il lavoro di cura implica la centralità di un progetto familiare.*

**Azione/Indicazione operativa 1.** L'attenzione e il rispetto al bambino accolto e alla sua storia personale e familiare sono finalizzati ad aiutarlo a comprendere e dare significato alla propria esperienza di allontanamento dalla famiglia attraverso la relazione empatica agita dagli operatori del Servizio residenziale e del Servizio inviante.

**Azione/Indicazione operativa 2.** L'attenzione alla costruzione di relazioni significative e fiduciarie tra operatori del Servizio residenziale e la famiglia del bambino favoriscono un migliore equilibrio relazionale tra il bambino e i propri genitori, familiari, parenti. Il Servizio residenziale attiva e pratica processi di aiuto e sostegno globale e unitario che coinvolgeranno attivamente, laddove possibile, la famiglia e i parenti del bambino, attraverso la valorizzazione di un approccio relazionale che interessi tutta la rete familiare, rispettando sempre il preminente interesse del minore e utile alla sua crescita.

**Azione/Indicazione operativa 3.** L'attenzione e l'azione del Servizio residenziale vanno orientate nell'accompagnare, restituire senso e valorizzare le competenze degli adulti significativi che compongono la famiglia del bambino.

**Raccomandazione 344.2** - *L'attenzione al progetto familiare richiede di condividere le responsabilità educative con la famiglia del bambino o, se non è possibile, di renderla partecipe.*

**Azione/Indicazione operativa 1.** La famiglia non è oggetto di orientamento stigmatizzante dei Servizi, né destinataria silente di provvedimenti e prestazioni. Il lavoro di cura familiare richiede trasparenza, chiarezza di relazione e informazione puntuale alle famiglie in ogni fase del percorso di protezione e accoglienza. È importante ridare valore alla costruzione di processi basati sulla negoziazione e sulla competenza, di "restituire senso" al punto di vista della famiglia. La valorizzazione, cercata e sostenuta, favorisce l'attivazione di competenze genitoriali; così come, andrà perseguita la contestuale ricerca e implementazione di reti di

sostegno alla famiglia attraverso l'esercizio di metodologie attive di sviluppo di *empowerment* e di comunità.

**Azione/Indicazione operativa 2.** Occorre prestare molta attenzione al riconoscimento della soggettività degli adulti componenti la famiglia o il contesto parentale che, se coinvolti adeguatamente, possono recuperare un ruolo significativo nel cambiamento complessivo della situazione di pregiudizio, favorendo il "sentirsi parte" e l'essere "co-protagonisti" nel processo di cura.

**Azione/Indicazione operativa 3.** Nella relazione con i genitori assume valore la stabilità nel tempo degli operatori sia del Servizio residenziale che del Servizio inviante, così come la modulazione flessibile degli interventi. Se è vero che il legame tra bambino e famiglia va sempre tenuto in considerazione, non sempre è possibile considerare i genitori partner dell'intervento. Poiché le istanze di protezione hanno la precedenza sulle istanze di coinvolgimento dei genitori nel progetto, ove necessario, occorre attivare tempestivamente tutti gli strumenti appropriati per far accedere i genitori a spazi e percorsi di cura.

**Raccomandazione 344.3** - *Permettere ai genitori di sperimentare buone e più adeguate relazioni con i propri figli, in un contesto relazionale protetto e accompagnato.*

**Azione/Indicazione operativa 1.** L'incontro tra il bambino e la famiglia può avvenire anche nei Servizi residenziali ove il contesto di accoglienza è favorevole e funzionale al sostegno delle competenze genitoriali. In tale contesto gli operatori del Servizio residenziale svolgono una funzione di facilitazione e supporto. Anche quando gli incontri debbano tenersi in un luogo "neutro" è auspicabile che siano coinvolti anche gli operatori del Servizio residenziale che conoscono e vivono con il bambino.

### 345. Ruolo dei volontari e di altre forme di sostegno all'accoglienza

Nei percorsi di accoglienza residenziale è utile sperimentare relazioni significative con altri adulti oltre che con gli operatori del Servizio.

**Motivazione** - Incontrare e conoscere altri adulti può aiutare il bambino a verificare la possibilità di costruire relazioni amicali, fiduciarie e significative che possono accompagnarlo nel suo percorso personale, familiare, scolastico, sociale, istituzionale.

**Raccomandazione 345.1** - *Ricerca la presenza di altri adulti per arricchire la rete dei riferimenti e di sostegno al bambino.*

**Azione/Indicazione operativa 1.** La presenza di adulti che volontariamente svolgono attività di supporto all'interno del Servizio residenziale, o che sostengono i bambini nello svolgimento di attività quotidiane, rappresentano un'importante opportunità relazionale, ricostruendo una "rete di sicurezza" fatta da adulti vicini e affidabili.

**Azione/Indicazione operativa 2.** L'opportunità di avere figure adulte che si affiancano, come volontari, agli operatori del Servizio residenziale andrà costruita gradualmente, mediante azioni e percorsi intenzionali che offrano al bambino di sviluppare relazioni positive. Questa risorsa diventa particolarmente preziosa quando il Progetto Quadro del bambino prevede un accompagnamento all'autonomia fuori dal contesto dell'accoglienza residenziale.

### 346. La durata appropriata dell'accoglienza

La durata dell'accoglienza è limitata al tempo necessario per avviare un percorso riparativo dei traumi e delle carenze subite e al tempo necessario per costruire le possibilità della riunificazione familiare oppure le condizioni per l'autonomia personale o per altre soluzioni sempre costruite in base al superiore interesse del bambino.

**Motivazione** - La "durata appropriata" dell'accoglienza residenziale è definita a partire dall'analisi dei bisogni e dalla individuazione degli obiettivi nel Progetto Quadro e da verifiche periodiche che non possono prescindere dalla continua valutazione di quale sia il superiore interesse del bambino, mantenendo, per quanto possibile, l'obiettivo primario della riunificazione familiare.

**Raccomandazione 346.1** - *L'accoglienza è temporanea, definita dal Progetto Quadro e verificata periodicamente dal PEI.*

**Azione/Indicazione operativa 1.** La durata dell'accoglienza è prevista o comunque ipotizzata all'interno del Progetto Quadro e comunicata già in fase di inserimento nel Servizio residenziale per orientare la costruzione del PEI.

**Azione/Indicazione operativa 2.** I soggetti istituzionali titolari delle funzioni di vigilanza ognuno in relazione alle specifiche competenze verificano l'appropriatezza dei tempi di permanenza del bambino nel Servizio residenziale in relazione all'adeguatezza complessiva della progettualità attivata (PEI) e alla reale messa in atto degli interventi previsti e necessari a favore del bambino e del contesto familiare, in vista della possibile riunificazione.

**Azione/Indicazione operativa 3.** Ogni estensione della durata dell'accoglienza oltre quanto inizialmente previsto va discussa e confrontata congiuntamente tra Servizio inviante e Servizio residenziale. La richiesta motivata, presentata dal Servizio inviante al Tribunale per i minorenni, è rapportata «al complesso di interventi volti al recupero della famiglia d'origine» e si basa sul perseguimento del superiore interesse del bambino.

**Azione/Indicazione operativa 4.** Nelle situazioni di accoglienza in emergenza o di pronto intervento (cfr. Racc. 323) è necessario attivarsi immediatamente per trovare una situazione più stabile, non superando il tempo massimo indicato in 6 mesi. Prorogare i tempi dell'accoglienza in emergenza significa perpetuare una situazione di precarietà e sospensione del progetto di vita del bambino con conseguenti sofferenze psicologiche.

**Raccomandazione 346.2** - *L'eventualità dell'impossibilità del rientro in famiglia implica la ridefinizione del Progetto Quadro e del PEI con una comunicazione rispettosa e tempestiva al bambino rispetto a tempi, modi ed esiti dell'accoglienza residenziale.*

**Azione/Indicazione operativa 1.** La titolarità della comunicazione di una modificazione sostanziale del Progetto Quadro e del PEI spetta al Servizio inviante. Gli operatori del Servizio residenziale si affiancano al Servizio inviante per favorire un ulteriore e mirato sostegno al bambino la cui mancanza è un fattore di rischio che potrebbe determinare il fallimento degli obiettivi raggiunti con l'esperienza di accoglienza residenziale.

**Azione/Indicazione operativa 2.** Nei casi di impossibilità del rientro in famiglia, la competenza degli operatori del Servizio residenziale va finalizzata alla costruzione di una

relazione con caratteristiche empatiche, affettive e “riparative” tra il bambino e gli adulti che si occuperanno in futuro di lui (affidatari, adottivi) o, nei progetti a lungo termine che devono protrarsi fino alla maggiore età, a qualificare il Servizio residenziale nella funzione di sostituzione totale o parziale della famiglia, garantendo sufficienti caratteristiche di stabilità e affettività.

### **347. Monitoraggio e valutazione degli esiti**

Un Servizio residenziale non può essere considerato adeguato solamente a partire dalla positiva rispondenza ai criteri di autorizzazione e di accreditamento, ma in relazione al buon esito complessivo del percorso offerto; un percorso e una qualità dell'intervento che devono poter essere evidenziati.

**Motivazione** - La qualità del processo di accoglienza di un bambino dovrà considerare principalmente la qualità della dimensione relazionale e affettiva offerta, la congruenza delle azioni attivate per raggiungere gli obiettivi delineati dal Progetto Quadro e dal PEI, aspetti rilevati e confrontati attraverso indicatori di tipo qualitativo e quantitativo.

**Raccomandazione 347.1** - *Dotarsi di strumenti che consentano una costante valutazione degli esiti dell'accoglienza residenziale, approfondendo e migliorando la costruzione degli indicatori.*

**Azione/Indicazione operativa 1.** La rispondenza ai requisiti e ai criteri di qualità e di adeguatezza istituzionalmente richiesti per un intervento residenziale non è sufficiente per verificare quanto si risponde realmente ai bisogni individuali di ogni bambino accolto. Servizi residenziali, Servizi invidanti, meglio se con un coordinamento e un'indicazione di livello regionale, si dotano di strumenti e indicatori al fine di verificare l'efficacia dell'intervento.

**Azione/Indicazione operativa 2.** La specifica costruzione e verifica di indicatori qualitativi e quantitativi per la valutazione dell'efficacia degli interventi di accoglienza residenziale, condivisi tra i diversi soggetti coinvolti nel sistema di protezione e accoglienza, aiuta a qualificare i processi per il miglioramento degli esiti.

**Raccomandazione 347.2** - *Utilizzare il Progetto Quadro e il PEI come riferimenti costanti per gli strumenti di monitoraggio e valutazione.*

**Azione/Indicazione operativa 1.** Gli strumenti di progettazione (Progetto Quadro e PEI) indicano:

- modalità, strumenti e tempi di monitoraggio e valutazione degli esiti, di carattere generale e specifici;
- obiettivi e risultati attesi che costituiscono i parametri di riferimento per il confronto con i risultati ottenuti e misurati dagli strumenti utilizzati.

**Raccomandazione 347.3** - *Il coinvolgimento diretto dei bambini in accoglienza residenziale è fondamentale in un corretto percorso di valutazione.*

**Azione/Indicazione operativa 1.** Utilizzare l'ascolto attivo del bambino e della sua famiglia anche in relazione al processo di valutazione dell'intervento favorisce la condivisione e la

conoscenza delle rappresentazioni, la percezione circa i risultati attesi e raggiunti sia in senso retrospettivo che prospettico.

### 350. LA CONCLUSIONE DEL PROGETTO DI ACCOGLIENZA RESIDENZIALE

La conclusione del percorso di accoglienza residenziale rappresenta una specifica fase della storia di vita del bambino e richiede consapevolezza e preparazione anche in relazione al tipo di conclusione individuata: riunificazione familiare; affidamento familiare; adozione; avvio all'autonomia; inserimento in altro Servizio residenziale.

### 351. Dimensioni del processo di conclusione

La conclusione del percorso è una fase delicata e come tale va progettata e curata con attenzione.

**Motivazione** - L'accoglienza in un Servizio residenziale è sempre temporanea e orientata verso il progetto futuro del bambino. L'unicità della sua storia personale e familiare richiede continuità e non fratture tra le diverse fasi progettuali. Durante l'accoglienza residenziale il bambino ha costruito legami affettivi con gli operatori e i volontari e la sua conclusione non può rappresentare un momento di rottura di questi legami, ma una fase di transizione preparata per tempo.

**Raccomandazione 351.1** - *Programmare per tempo e gestire correttamente la conclusione dell'accoglienza residenziale, qualunque sia l'esito individuato.*

**Azione/Indicazione operativa 1.** L'uscita dal Servizio residenziale prevede un tempo congruo, almeno 30 giorni, per progettare la dimissione anche nei casi di evidente problematicità a continuare l'accoglienza. In tali situazioni la corresponsabilità tra Servizio inviante e Servizio residenziale garantiscono l'individuazione e la pratica di tutte le modalità "aggiuntive" a sostegno dell'accoglienza problematica.

**Azione/Indicazione operativa 2.** I Servizi invianti, il Servizio residenziale, gli eventuali Servizi specialistici coinvolti predispongono un adeguato progetto "post accoglienza". Tale progetto contiene una puntuale definizione dei tempi e delle fasi di accompagnamento "verso" l'uscita e la nuova fase progettuale.

**Azione/Indicazione operativa 3.** Nella fase che precede la conclusione dell'accoglienza residenziale occorre garantire una modalità di partecipazione, coinvolgimento attivo, ascolto sia del bambino che dei genitori e della rete parentale, laddove possibile, anche se la conclusione non prevede il rientro in famiglia d'origine.

**Azione/Indicazione operativa 4.** Valorizzare l'esperienza dell'accoglienza residenziale nel vissuto del bambino:

- per accompagnare la fase di conclusione dell'accoglienza (per esempio con informazioni circa la quotidianità del bambino, le persone significative del suo percorso...) al fine di facilitare e strutturare le relazioni e le collaborazioni con gli adulti di riferimento (famiglia affidataria, famiglia d'origine...);

- per sostenere il benessere del bambino garantendo la continuità degli affetti e delle relazioni, laddove possibile, con gli operatori e gli adulti che lo hanno seguito nell'esperienza di accoglienza residenziale.

### 352. Rientro in famiglia

Il percorso di rientro in famiglia va preparato con gradualità e monitorato nel tempo anche dopo il ritorno del bambino nella famiglia.

**Motivazione** - Anche se si sono mantenuti i rapporti con la famiglia, il bambino che ritorna nella propria casa è una persona "diversa" da quella che era stata allontanata, come, probabilmente, "diversi" sono anche i suoi genitori e parenti.

**Raccomandazione 352.1** - *Preparare con cura i passaggi della riunificazione prevedendo una fase di continuità tra il Servizio residenziale e la famiglia.*

**Azione/Indicazione operativa 1.** Il rapporto di conoscenza e "fiducia" reciproca tra gli operatori del Servizio residenziale, i Servizi invianti e la famiglia del bambino, costruito nel periodo di accoglienza, è fondamentale per poter organizzare e accompagnare in modo condiviso e collaborativo la fase di rientro.

**Azione/Indicazione operativa 2.** Quando può rendersi necessario offrire soluzioni intermedie e graduali del rientro in famiglia è utile programmare uno o più strumenti, adeguatamente programmati e supportati: accoglienza diurna/semiresidenziale; rientri programmati in famiglia nei week end; interventi di sostegno di educativa domiciliare avvalendosi, se funzionale, di operatori del Servizio che ha ospitato il bambino.

### 353. Passaggio all'affidamento familiare

Per garantire un passaggio appropriato dal Servizio residenziale alla famiglia affidataria devono essere previste per tutti i bambini opportune fasi di progettazione e misure di gradualità come previsto dalle Linee di indirizzo nazionali per l'affidamento familiare e dalla legislazione dell'amministrazione regionale territorialmente competente.

**Raccomandazione 353.1** - *Il passaggio dalla struttura residenziale alla famiglia affidataria si attua attraverso opportuna preparazione.*

**Azione/Indicazione operativa 1.** Il passaggio dal Servizio residenziale alla famiglia affidataria richiede una ri-progettazione complessiva del Progetto Quadro quale base per l'elaborazione del progetto individualizzato di affidamento familiare. La responsabilità e la competenza sono del Servizio inviante che si avvarrà della collaborazione degli operatori del Servizio residenziale.

**Azione/Indicazione operativa 2.** Le modalità di progettazione e preparazione del passaggio dall'accoglienza residenziale all'affidamento familiare prevedono:

- il coinvolgimento del bambino, con forme adeguate alla sua età e capacità di discernimento, garantendogli: un attento e costante ascolto dei suoi vissuti, dei suoi desideri, dei suoi timori e difficoltà; il diritto di esprimere tutte le domande che ritiene alla famiglia affidataria e agli operatori di riferimento circa il cambiamento di abitazione e di famiglia; di essere preparato, insieme alla sua

famiglia, favorendo l'acquisizione di comprensione e consapevolezza della continuità del percorso di accoglienza e non di lacerazione;

- l'accompagnamento della famiglia affidataria attraverso una chiara informazione sulla storia e sull'esperienza del bambino e la conoscenza dei motivi, delle finalità e delle modalità del passaggio.

**Azione/Indicazione operativa 3.** Va assicurata la gradualità del passaggio all'affidamento familiare:

- prevedendo (salvo situazioni di particolare emergenza) modalità e tempi definiti in base all'età del bambino e alla situazione socio-familiare specifica;
- prestando particolare cura alla fase iniziale di conoscenza e costruzione della relazione tra il bambino e gli affidatari, prevedendo eventualmente (in particolare per i bambini più piccoli) momenti di permanenza degli affidatari presso il Servizio residenziale.

**Raccomandazione 353.2** - *Valorizzare il ruolo del Servizio residenziale per supportare l'affidamento familiare.*

**Azione/Indicazione operativa 1.** Il Servizio residenziale è chiamato a contribuire alla buona riuscita dell'affidamento familiare collaborando con il Servizio socio-sanitario titolare del Progetto Quadro, con la famiglia affidataria e sostenendo nella quotidianità il bambino nel processo di avvicinamento e realizzazione del progetto di affido.

**Azione/Indicazione operativa 2.** Gli Enti gestori di Servizi di accoglienza residenziale, insieme alla rete dei soggetti, istituzionali e non, coinvolti nella protezione e tutela dell'infanzia e adolescenza, sono chiamati a contribuire a una diffusione della cultura e della pratica dell'affidamento familiare. A tal fine, progettano e collaborano nell'organizzazione di iniziative di promozione, con i Servizi territoriali e con l'associazionismo familiare.

**Raccomandazione 353.3** - *La famiglia affidataria è impegnata a facilitare la continuità dei rapporti significativi maturati dal bambino nel Servizio residenziale.*

**Azione/Indicazione operativa 1.** Va assicurata la salvaguardia dei rapporti affettivi e relazionali sviluppati dai bambini durante il periodo di accoglienza in un Servizio residenziale, specialmente se gestito da una coppia genitoriale residente; nel progetto di affidamento familiare la famiglia affidataria si impegna a mantenere la continuità degli affetti.

### 354. Passaggio all'adozione

L'adozione ha una specificità tale che al necessario rispetto delle modalità comuni agli altri esiti dell'accoglienza residenziale si aggiungono attenzioni e azioni specifiche collegate al cambiamento strutturale della condizione di figlio, che può comportare l'insorgere di dimensioni traumatiche legate alla separazione dai legami familiari e biologici.

**Raccomandazione 354.1** - *Preparare il bambino all'adozione personalizzando gli interventi in relazione all'età.*

**Azione/Indicazione operativa 1.** Servizio residenziale, Servizio inviante e Servizio dell'équipe adozione (se non coincidente) lavorano in forte sinergia, fin dalla dichiarazione dello stato di adottabilità, per preparare il bambino alla nuova situazione e, successivamente, per favorire e accompagnare il graduale passaggio alla famiglia adottiva.

**Azione/Indicazione operativa 2.** L'attenta lettura dei comportamenti e dei vissuti espressi dal bambino, informato e consapevole della nuova condizione, impegnano il Servizio inviante nella rimodulazione del Progetto Quadro. Nel documento si individueranno gli interventi professionali e le azioni del Servizio residenziale da inserire in un progetto individualizzato di preparazione, coerente con l'età, alla nuova esperienza familiare.

**Azione/Indicazione operativa 3.** Servizio inviante e Servizio residenziale avranno cura di dare alla nuova famiglia tutte le informazioni significative relative al bambino e alla sua storia, alle sue fragilità e potenzialità in modo da aiutare i genitori adottivi a interpretare e dare significato alle manifestazioni di difficoltà.

**Azione/Indicazione operativa 4.** La gradualità e la tempistica dell'inserimento nella famiglia adottiva prevedrà spazi ed elementi di continuità con alcune figure significative del Servizio residenziale che aiutino e accompagnino il bambino in questo difficile passaggio della sua vita.

### 355. Neomaggiorenni e costruzione dei percorsi di avvio all'autonomia

I neomaggiorenni accolti nei Servizi residenziali devono essere messi nelle condizioni di poter partecipare alle decisioni che li riguardano e nella costruzione dei percorsi di avvio all'autonomia. Quest'ultimi necessitano di specifiche norme che sostengano e rendano esigibile il diritto all'autonomia.

**Motivazione** - Non è facile per nessun giovane adulto, a maggior ragione per queste persone "segnate" da storie difficili, sentirsi pronti all'autonomia e trovare in sé stessi un senso di adeguatezza e consapevolezza delle proprie capacità. Per raggiungere l'autonomia ed essere preparati ad affrontare questo passaggio occorre sostenere i neomaggiorenni a maturare una consapevolezza circa i propri desideri e circa le azioni da assumere per raggiungere questo obiettivo. Si tratta di un'operazione complessa che richiede una forte azione di regia e di collaborazione tra tutti i soggetti, istituzionali e non, presenti nel territorio.

**Raccomandazione 355.1** - *Sostenere il percorso di autonomia del neomaggiorenne.*

**Azione/Indicazione operativa 1.** Ogni Regione adotta norme specifiche, in continuità con le indicazioni nazionali, per garantire modalità organizzative e risorse adeguate a sostenere i percorsi di vita autonoma dei neomaggiorenni, particolarmente "esposti" e a rischio di fragilità. Il Servizio inviante elabora un progetto di avvio all'autonomia, che comprende la messa in campo di diverse azioni e risorse, da utilizzare con la flessibilità necessaria alla personalizzazione dell'intervento. Fino alla definitiva conclusione del percorso di accompagnamento all'autonomia possono essere previste alcune specifiche azioni quali, per esempio:

- un alloggio nel quale sperimentare la semi-autonomia;
- la conclusione del percorso scolastico e formativo;
- un sostegno nell'inserimento lavorativo e abitativo;



- un iniziale sostegno al reddito;
- la continuità degli interventi di tipo sanitario e psicoterapeutico avviati, fino alla conclusione degli stessi;
- le esenzioni e le facilitazioni sociali quali: il pagamento del ticket sanitario; il pagamento dei servizi di mensa scolastici e universitari; l'abbonamento ai servizi di trasporto pubblico, affitto a costi agevolati, ...

**Azione/Indicazione operativa 2.** La fase di conclusione dell'accoglienza residenziale va programmata per tempo e con gradualità, prevedendo, eventualmente, un passaggio in strutture di "sgancio" (appartamento adiacente al Servizio residenziale; gruppo appartamento per neomaggiorenni; alloggio di avvio all'autonomia ecc.).

**Azione/Indicazione operativa 3.** La definizione del progetto di autonomia prevede la fattiva partecipazione del neomaggiorenne, dell'Ente inviante (anche laddove non è definita dal Tribunale per i minorenni la misura del prosieguo amministrativo), del Servizio residenziale nel garantire flessibilità e collaborazione per l'individuazione di soluzioni sostenibili e appropriate.

**Raccomandazione 355.2** - *Favorire la realizzazione di reti di relazioni significative di supporto ai percorsi di autonomia dei neomaggiorenni.*

**Azione/Indicazione operativa 1.** Va sostenuta la rete amicale e l'inclusione sociale e nelle reti associative territoriali in cui i neomaggiorenni in uscita dal Servizio residenziale possano sperimentare relazioni di condivisione, vicinanza emotiva, solidarietà.

**Azione/Indicazione operativa 2.** È utile offrire ai neomaggiorenni in uscita dal Servizio residenziale la prossimità di una o più famiglie o singoli adulti di supporto, che possano arricchire il panorama dei riferimenti e dei punti di appoggio.

### 356. Passaggio ad altro Servizio della rete territoriale

Per passaggio ad altro Servizio si intende sia la necessità di concludere l'esperienza in un Servizio di accoglienza residenziale mantenendo il sostegno alla situazione di fragilità del bambino e della sua famiglia con altri Servizi (un diverso Servizio di accoglienza residenziale, un Servizio residenziale "specialistico", un Servizio semiresidenziale, uno o più Servizi ambulatoriali, un Servizio di assistenza domiciliare...), sia il cambiamento del Servizio pubblico responsabile, che può avvenire per diverse ragioni: per motivi di competenza amministrativo-territoriale, per cambiamenti organizzativi del Servizio inviante, per passaggio della titolarità da Servizi per minorenni a Servizi per adulti come nei casi di compimento della maggiore età, ecc.

**Raccomandazione 356.1** - *Garantire la coerenza del Progetto Quadro: monitorando l'andamento e l'attuazione dell'esperienza di accoglienza residenziale, comunicando ed esplicitando le motivazioni a sostegno del cambiamento.*

**Azione/Indicazione operativa 1.** Promuovere e favorire la partecipazione e il coinvolgimento del bambino e se possibile della sua famiglia, rete parentale, alla definizione del nuovo progetto.

**Azione/Indicazione operativa 2.** Le modalità di collaborazione tra i Servizi sono definite nel

rispetto della condizione e dei tempi del bambino (e della sua famiglia se coinvolta), evitando "forzature" nella costruzione del passaggio. Un alto livello di collaborazione, integrazione, partecipazione di tutti i professionisti coinvolti (équipe integrata e multidisciplinare, équipe del Servizio residenziale, altri adulti significativi...) è essenziale per garantire la gradualità e l'adesione al cambiamento.

**Azione/Indicazione operativa 3.** Per favorire la dimensione relazionale e progettuale è auspicabile l'organizzazione di incontri con il bambino, la sua famiglia se coinvolta, gli adulti di riferimento (operatori del Servizio residenziale, Servizio inviante, nuovo Servizio di competenza...) anche attraverso la partecipazione a momenti di convivialità.

## 400. SERVIZI DI ACCOGLIENZA RESIDENZIALE PER I BAMBINI E GLI ADOLESCENTI

Per rispondere ai bisogni di accoglienza dei bambini allontanati dalla famiglia è necessario organizzare e consolidare in tutte le Regioni un sistema integrato di Servizi di accoglienza residenziale che si caratterizzi: per un riferimento unitario e coerente con gli indirizzi nazionali; per requisiti chiari ed espliciti di autorizzazione e accreditamento, definiti per le diverse tipologie di strutture residenziali; per una responsabilità condivisa tra i diversi attori coinvolti in materia di vigilanza, nel pieno rispetto delle specifiche funzioni di ciascuno di essi.

**Motivazione** - La funzione di accoglienza residenziale è articolata e complessa. Solo la creazione, il mantenimento e il governo di un "sistema" organico e differenziato di Servizi permette di offrire risposte di livello qualitativo elevato. La logica di sistema implica, anche in quest'area, il dialogo costante tra tutti gli attori, istituzionali e non, coinvolti in questo settore di intervento, ognuno in relazione alle specifiche responsabilità: da chi definisce il quadro della regolamentazione del sistema, a chi dispone l'inserimento in comunità, da chi è chiamato a offrire un'accoglienza adeguata ai diversi bisogni a chi è tenuto a salvaguardare la buona qualità dell'accoglienza.

### 410. AUTORIZZAZIONE, ACCREDITAMENTO E VIGILANZA

In base all'art. 3, comma 3 lettera f) della L. 328/2000, spetta alle Regioni, sulla base dei requisiti minimi definiti dallo Stato, definire i criteri per l'autorizzazione, l'accREDITAMENTO e la vigilanza delle strutture. La Regione definisce tali criteri integrando i requisiti minimi nazionali in relazione alle esigenze locali.

Sulla base della medesima legge, ai fini dell'accREDITAMENTO, le Regioni stabiliscono gli standard, individuando requisiti ulteriori di qualità, rispetto a quelli necessari per ottenere l'autorizzazione al funzionamento.

**Motivazione** - La promozione della qualità dell'accoglienza residenziale comporta che le Regioni: definiscano le procedure di autorizzazione di questi Servizi, individuino i criteri di accREDITAMENTO, da considerare come requisiti quanti/qualitativi aggiuntivi rispetto a quelli autorizzativi, governino percorsi e procedure dei diversi livelli di vigilanza. Attraverso un dialogo costante con tutti i soggetti istituzionali coinvolti e con i gestori dei servizi, queste azioni vanno concepite in una logica di processo, con la disponibilità a rivedere e aggiornare, nel corso del tempo: i criteri di autorizzazione, i requisiti di accREDITAMENTO, i percorsi di vigilanza intrapresi, ma anche le stesse tipologie dei Servizi di accoglienza residenziale per i minorenni.

**Raccomandazione 410.1** - *Le amministrazioni regionali, nell'ambito della definizione dei percorsi di autorizzazione al funzionamento e di accREDITAMENTO, approfondiscono la tematica del fabbisogno di posti nelle diverse tipologie di servizi residenziali in relazione ad una attenta ed aggiornata lettura dei bisogni, anche ai fini dell'eventuale adozione di atti di governance del sistema.*

#### 411. Procedure di autorizzazione

L'autorizzazione è il provvedimento abilitativo, rilasciato da un Ente pubblico, che consente la realizzazione di strutture e l'esercizio di attività sanitarie, sociosanitarie e sociali. La legislazione nazionale italiana stabilisce che tutti i Servizi per l'accoglienza siano registrati e autorizzati. Le amministrazioni regionali sono tenute a declinare i requisiti minimi definiti dallo Stato e a definire i processi e le procedure di autorizzazione, identificando i soggetti pubblici che le rilasciano.

**Motivazione** - L'appropriatezza dei "luoghi" dell'accoglienza residenziale si garantisce anche con la predisposizione di processi autorizzativi rigorosi, affidabili e monitorati.

**Raccomandazione 411.1** - *Le amministrazioni regionali adottano normative che definiscono i percorsi di autorizzazione al funzionamento. L'autorizzazione al funzionamento costituisce una forma di garanzia per gli stessi bambini accolti nonché per il personale impegnato in questi servizi.*

**Azione/Indicazione operativa 1.** Le Regioni declinano le indicazioni della normativa statale vigente in materia di Requisiti minimi strutturali e organizzativi per l'autorizzazione all'esercizio dei servizi e delle strutture a ciclo residenziale e semiresidenziale (attualmente il DM n. 308 del 21 maggio 2001) anche in riferimento alle indicazioni:

- sul numero ridotto degli accolti nei Servizi residenziali: massimo 10 + 2 emergenze, ridotti a massimo 6 nel caso di "comunità familiari";
- sull'applicabilità dei requisiti strutturali previsti per le civili abitazioni.

**Azione/Indicazione operativa 2.** Le disposizioni regionali in materia di autorizzazione al funzionamento dei Servizi residenziali per i minorenni riguardano, al minimo: le finalità che devono perseguire gli Enti gestori dei servizi, le forme di gestione consentite, le condizioni di accoglienza che devono essere garantite, le regole di funzionamento, le competenze degli operatori, le risorse finanziarie.

**Azione/Indicazione operativa 3.** Le disposizioni regionali in materia di autorizzazione definiscono le tipologie delle strutture che possono operare anche con riferimento alla classificazione del "Nomenclatore interregionale degli interventi e dei Servizi sociali".

**Azione/Indicazione operativa 4.** Le normative regionali regolano le procedure per il rilascio dell'autorizzazione al funzionamento e alla verifica del mantenimento dei requisiti e degli standard di adeguatezza delle strutture.

**Raccomandazione 411.2** - *Le amministrazioni regionali, nella definizione e nell'aggiornamento della normativa sull'autorizzazione al funzionamento, favoriscono il confronto e il contributo di tutti i soggetti, istituzionali e non, coinvolti nell'accoglienza residenziale per i minorenni.*

**Azione/Indicazione operativa 1.** L'Amministrazione regionale utilizza una modalità partecipativa, in modo formale e sostanziale, per la definizione e l'aggiornamento della normativa sull'autorizzazione al funzionamento dei Servizi residenziali per i minorenni, coinvolgendo oltre ai soggetti istituzionali che hanno competenza in materia, gli enti gestori (almeno con la forma della rappresentanza), i diversi portatori di interessi qualificati pubblici e privati.

**Azione/Indicazione operativa 2.** L'Amministrazione regionale utilizza lo strumento del

400. Servizi di accoglienza residenziale per i bambini e gli adolescenti

protocollo interistituzionale per adottare adeguate modalità di coordinamento con la Procura della Repubblica presso il Tribunale per i minorenni e i Servizi competenti in materia di autorizzazione e vigilanza, al fine di valorizzare le rispettive competenze, sia pure nell'ambito delle rispettive funzioni e responsabilità.

**Azione/Indicazione operativa 3.** L'Amministrazione regionale promuove momenti di confronto periodici, con cadenza almeno semestrale, per condividere le informazioni e le prassi operative adottate con gli Enti locali preposti al rilascio delle autorizzazioni e alla vigilanza, l'Autorità giudiziaria minorile; i rappresentanti degli Enti gestori dei Servizi residenziali per i minorenni.

#### 412. Procedure di accreditamento

L'accreditamento istituzionale è il procedimento con cui, a livello regionale, si attesta formalmente il possesso dei requisiti ulteriori di qualità di una struttura, pubblica o privata, autorizzata a erogare prestazioni sociali, sociosanitarie, sanitarie, educative. I requisiti per l'accreditamento sono di ampio respiro, rigorosi e applicati sistematicamente. L'accreditamento è: elemento di qualificazione e di garanzia, oltre che la condizione necessaria per poter instaurare accordi contrattuali con il Servizio pubblico; regolamentato a livello regionale.

**Motivazione** - Il valore dell'accreditamento istituzionale sta nel suo reale significato di verificare e attestare la credibilità di chi dichiara la conformità alla norma e agli standard di qualità collegati (di assistenza, cura, educazione, di trasparenza, di responsabilità sociale, ambientale, di igiene, di sicurezza...).

**Raccomandazione 412.1** - *Le amministrazioni regionali definiscono e normano un sistema di accreditamento basato sull'aderenza a criteri di adeguatezza e di standard prevalentemente qualitativi che devono essere documentati, documentabili, verificabili e aggiornabili/integrabili nel tempo.*

**Azione/Indicazione operativa 1.** Il sistema di accreditamento regionale fa riferimento, almeno, ai seguenti, principali, criteri quanti/qualitativi:

- caratteristiche del progetto di servizio e di pianificazione delle attività,
- sistema di qualificazione e formazione del personale,
- all'utilizzo di personale motivato e qualificato, in possesso del certificato di cui all'art. 25 bis del DPR 313 del 14 novembre 2002, così come modificato dall'art. 2 del D.Lgs. 39/2014, che opera in condizioni lavorative adeguate,
- programma di supervisione per gli operatori dell'équipe,
- modalità di coordinamento con i Servizi socio-sanitari del territorio,
- gestione dei dati e delle informazioni necessarie alla verifica dei risultati e risposta adeguata ai flussi informativi richiesti,
- adozione di strumenti di valutazione e verifica dei servizi erogati,
- effettiva fruizione delle opportunità e dei Servizi sanitari, scolastici, educativi, ricreativi, sportivi, culturali e associativi del territorio.

**Raccomandazione 412.2** - *Le amministrazioni regionali, nella definizione di requisiti e di standard per l'accreditamento, tengono conto della necessità di sostenere i diritti dei bambini accolti.*

**Azione/Indicazione operativa 1.** Il sostegno dei diritti dei bambini accolti pone attenzione:

- alla garanzia che gli operatori dei Servizi residenziali sostengano il diritto dei bambini di partecipare alle decisioni che li riguardano;
- all'assicurazione che, per quanto possibile, i minorenni in accoglienza residenziale restino in contatto con i propri genitori, la famiglia allargata, gli amici;
- all'impegno a far sì che il luogo in cui il bambino è inserito soddisfi i suoi bisogni, sia compatibile con la sua situazione di vita e sia un ambiente inclusivo, di sostegno, protettivo e di cura oltre a favorire un accesso agevole all'istruzione e alla vita comunitaria;
- al fornire agli operatori dei Servizi residenziali un supporto, una formazione e una supervisione adatte, in grado di comprendere lo sviluppo del minorenne, l'attaccamento, i suoi diritti e il suo benessere;
- alla garanzia che i bambini con bisogni speciali ricevano cure appropriate.

**Raccomandazione 412.3** - *Le normative regionali sull'accreditamento pongono particolare attenzione nell'individuazione di processi e di strumenti non formalistici, adeguati alle specificità dei Servizi residenziali per i minorenni.*

**Azione/Indicazione operativa 1.** Gli atti regionali sull'accreditamento dei Servizi residenziali per i minorenni conciliano:

- l'adozione di criteri trasparenti cui uniformarsi;
- strumenti che standardizzino i processi valutativi e riducano il rischio della variabilità del giudizio;
- l'uso di strumenti di verifica e di output della attività di accoglienza residenziale in grado di "misurare" la qualità.

### **413. Vigilanza (finalità, ruoli e relazioni tra i diversi soggetti)**

Le funzioni di vigilanza attribuite dall'ordinamento a diversi soggetti, secondo le specifiche responsabilità istituzionali, sono considerate valorizzando le finalità di tutela dei bambini accolti nei Servizi residenziali e, quindi, l'importanza del dialogo e della collaborazione tra i diversi attori coinvolti, il costante e proficuo scambio di informazioni tra i diversi livelli istituzionali, il fattivo e costante confronto con i gestori delle strutture, portatori di specifiche responsabilità, ma anche di competenze e di un patrimonio di esperienza dal quale non si può prescindere.

**Raccomandazione 413.1** - *Un efficace espletamento delle funzioni di vigilanza previste dalla normativa vigente si realizza garantendo attenzione ai requisiti strutturali, organizzativi e professionali, ma anche alla dimensione pedagogica e relazionale e alla qualità dei percorsi educativi e di crescita dei bambini accolti.*

**Azione/Indicazione operativa 1.** Le disposizioni regionali definiscono le modalità per il rilascio della prima autorizzazione al funzionamento, nel caso di nuove strutture, per la verifica delle richieste di modifica del titolo autorizzativo (trasferimento, ampliamento, cambio di titolari...), e anche la periodicità delle successive visite di verifica, onde assicurare una costante e completa conoscenza dell'offerta di servizi presenti sul territorio e rilevare tempestivamente eventuali criticità.

**Azione/Indicazione operativa 2.** I momenti di verifica della vigilanza costituiscono un momento dialogico, dove il controllo sappia tener debitamente conto della complessa realtà del Servizio di accoglienza residenziale e della riservatezza dovuta a ogni bambino accolto, evitando modalità invasive ed eccessivamente prolungate nei tempi.

**Azione/Indicazione operativa 3.** Le attività di vigilanza sono condotte da "commissioni" composte da diverse professionalità afferenti sia all'area normativo-amministrativa che all'area socio-pedagogica.

**Azione/Indicazione operativa 4.** La normativa regionale prevede un sistema sanzionatorio, caratterizzato da gradualità e appropriatezza delle sanzioni, che consente alle "commissioni" di far fronte in modo efficace ai casi di riscontrate carenze rispetto alla gestione delle strutture residenziali di accoglienza dei minorenni.

**Raccomandazione 413.2** - *Governare e armonizzare l'articolazione delle funzioni e della finalità di vigilanza, promuovendo/favorendo le relazioni ed il confronto tra i diversi soggetti coinvolti.*

**Azione/Indicazione operativa 1.** La Regione organizza momenti periodici di confronto e di condivisione delle problematiche ricorrenti e rilevanti, che coinvolgono l'Autorità giudiziaria minorile, le Commissioni di vigilanza, i Servizi socio-sanitari, i rappresentanti degli Enti gestori delle strutture. Questi incontri periodici vanno finalizzati anche alla costruzione di percorsi di promozione del rispetto e del miglioramento degli standard richiesti per l'autorizzazione e l'accreditamento.

**Azione/Indicazione operativa 2.** Va dedicata particolare attenzione a formalizzare la periodicità di verifica, calibrandone l'adeguatezza alle specificità delle risposte e delle caratteristiche dell'utenza accolta nelle diverse tipologie di strutture di accoglienza residenziale.

#### Ruolo della Magistratura minorile

**Raccomandazione 413.3** - *Definire congiuntamente, tra Procura presso il Tribunale per i minorenni e amministrazione regionale, una traccia per la stesura delle relazioni semestrali che le strutture residenziali per minorenni, comprese le strutture socio-sanitarie e sanitarie, sono tenute a trasmettere ogni sei mesi alla Procura presso il Tribunale per i minorenni, ai sensi degli artt. 4 e 9 della L. 184/1983.*

**Azione/Indicazione operativa 1.** La traccia delle relazioni semestrali viene adottata a livello regionale e diffusa presso tutte le strutture residenziali per minorenni, curando modalità di trasmissione tempestiva anche all'amministrazione regionale delle informazioni utili all'alimentazione dei flussi informativi sui bambini fuori dalla famiglia di origine.

Ruolo della Regione

**Raccomandazione 413.4** - *Nell'ambito dei provvedimenti regionali di indirizzo delle attività di vigilanza, individuare procedure di lavoro e tempi di verifica periodica del mantenimento dei requisiti di autorizzazione che siano omogenei e unitari sull'intero territorio regionale.*

**Azione/Indicazione operativa 1.** Le amministrazioni regionali definiscono le professionalità da mettere in campo per assicurare l'efficacia delle verifiche di competenza, nonché una periodicità minima annuale per le visite di vigilanza successive all'autorizzazione, rispetto alla permanenza dei requisiti, con particolare, ma non esclusiva, attenzione al mantenimento degli standard gestionali e riferiti agli operatori.

Ruolo degli Enti pubblici che rilasciano autorizzazione e accreditamento

**Raccomandazione 413.5** - *Obiettivo della vigilanza si concretizza anche nell'accertamento e nel sostegno della qualità dell'accoglienza, nella rilevazione degli aspetti da promuovere e sostenere, in una prospettiva di massima tutela degli accolti, ma anche di crescita della qualità del sistema integrato dell'accoglienza residenziale.*

**Azione/Indicazione operativa 1.** Per qualificare il processo di rilascio delle autorizzazioni e degli accreditamenti e delle successive verifiche va strutturato un fattivo e strutturato scambio di informazioni tra tutte le autorità che hanno competenze in materia, sia pure con funzioni e responsabilità diverse, evitando sovrapposizioni e valorizzando la condivisione di regole e buone prassi.

Ruolo dei Servizi sociali e sanitari invianti

**Raccomandazione 413.6** - *Il ruolo dei Servizi invianti rispetto alle funzioni di vigilanza viene definito dalle Regioni e, anche quando è secondario rispetto alla verifica dei requisiti formali di autorizzazione, è fondamentale nella fase della scelta della struttura più adatta e rispondente ai bisogni del bambino che deve essere accolto, della congruità del Progetto educativo individualizzato predisposto dal Servizio residenziale, della revisione periodica del Progetto Quadro.*

**Azione/Indicazione operativa 1.** I Servizi sociali e -sanitari che dispongono l'inserimento garantiscono la prosecuzione del sostegno al bambino, attraverso visite, di norma con cadenza mensile, verifiche e incontri con l'équipe educativa del Servizio residenziale, con gli operatori della scuola e del tempo libero che lo seguono nelle diverse attività.

**Azione/Indicazione operativa 2.** Qualora, nel suo superiore interesse, il minorenni sia collocato in un Servizio residenziale situato lontano dal proprio territorio di residenza, i Servizi invianti rimangono titolari del progetto e individuano modalità di presa in carico a livello tecnico di concerto con i Servizi del territorio che accoglie il minorenni.

Ruolo degli Enti gestori dei Servizi di accoglienza residenziale

**Raccomandazione 413.7** - *L'Ente gestore della struttura residenziale è "partner" del sistema dei Servizi pubblici sociali e sanitari e, come tale, va coinvolto anche nei percorsi di valutazione dell'operato della struttura residenziale.*

**Azione/Indicazione operativa 1.** In una prospettiva di sostegno alla crescita della qualità complessiva del sistema di accoglienza residenziale, le Regioni promuovono momenti



400. Servizi di accoglienza residenziale per i bambini e gli adolescenti

formalizzati di incontro, a cadenza periodica, tra i responsabili degli Enti gestori e i responsabili delle Commissioni di vigilanza per confronto, scambio e valutazione delle tematiche/criticità emerse e/o per l'individuazione di aspetti da migliorare/promuovere.

**Azione/Indicazione operativa 2.** L'Équipe del Servizio di accoglienza residenziale risponde alle richieste dei diversi soggetti impegnati nella vigilanza non considerandoli solo meri adempimenti da ottemperare, ma ritenendo i requisiti di autorizzazione gli elementi di garanzia minima di qualità da mantenere sempre, gli standard di accreditamento come obiettivi da raggiungere e in continua evoluzione, le verifiche come opportunità di miglioramento del Servizio d'accoglienza.

#### 420. REQUISITI DEI SERVIZI

Il riferimento alla L. 184/1983 che stabilisce che «ove non sia possibile l'affidamento (...), è consentito l'inserimento del minore in una comunità di tipo familiare caratterizzata da organizzazione e da rapporti interpersonali analoghi a quelli di una famiglia», deve orientare la definizione e la qualificazione dei requisiti dei Servizi di accoglienza residenziale per i minorenni da parte delle normative regionali.

**Motivazione** - L'indicazione della normativa nazionale ha due motivazioni principali. Da una parte si conferma la direzione del processo di deistituzionalizzazione che ha caratterizzato la crescita delle esperienze di accoglienza residenziale; soprattutto nel settore dei minorenni il riferimento alla dimensione familiare, fondamentale per la crescita delle persone, assume una valenza strategica e culturale al tempo stesso. Dall'altra si pongono le basi per costruire un livello unitario di normative regionali rispetto alla declinazione della definizione di "comunità di tipo familiare" e alla attribuzione dei requisiti generali e specifici di queste tipologie di Servizi residenziali.

#### 421. Requisiti generali

Le raccomandazioni sui requisiti generali che devono caratterizzare le strutture residenziali per i minorenni sono riconducibili a tre dimensioni principali, che qualificano un servizio «caratterizzato da organizzazione e da rapporti interpersonali analoghi a quelli di una famiglia»:

- a) caratteristiche della civile abitazione, con un ambiente accogliente e adatto alle diverse fasce di età dei minorenni;
- b) collocazione in contesto accessibile e collegato a una rete di servizi e opportunità di inclusione per i bambini;
- c) rapporto adeguato tra figure educative impegnate nei Servizi residenziali e bambini accolti, al fine di assicurare dinamiche relazionali, affettive ed educative di qualità.

**Raccomandazione 421.1** - *I Servizi di accoglienza si configurano come "luoghi dell'abitare", cioè luoghi che "appartengono" a chi li frequenta in modo continuativo e luoghi che producono interazioni significative e di senso per le persone che li abitano.*

**Azione/Indicazione operativa 1.** Le regolamentazioni regionali pongono specifica attenzione al tratto essenziale dei Servizi residenziali per minorenni, che si fondano sulla

vita il più possibile in comune fra i bambini e le figure educative, su una profonda conoscenza reciproca delle persone, con un'organizzazione quanto più possibile vicina a quella della famiglia e con relazioni interpersonali che pongano al centro la persona accolta e i suoi bisogni.

**Azione/Indicazione operativa 2.** Le Regioni definiscono la "dimensione", la capacità dell'accoglienza dei Servizi residenziali per minorenni, rispettando le indicazioni nazionali (DM 308/2001) per un numero contenuto di accolti, nella consapevolezza che questo facilita le relazioni, le interazioni, il protagonismo e la partecipazione.

#### 422. Progetto di servizio e Carta dei servizi

**Raccomandazione 422.1** - *Gli Enti gestori dei Servizi residenziali per i minorenni sono dotati di un Progetto di servizio, che esprime i riferimenti valoriali, le radici storiche e la cultura di appartenenza del servizio alla persona.*

**Azione/Indicazione operativa 1.** Il Progetto di servizio comprende aspetti metodologici generali che si riferiscono all'approccio pedagogico, educativo, di intervento e cura delle persone accolte; esprime in modo chiaro e trasparente l'organizzazione del servizio stesso; fa riferimento alla deontologia e al lavoro di rete con le istituzioni e agli altri soggetti del territorio impegnati a favore dei bambini accolti.

**Azione/Indicazione operativa 2.** Il Progetto di servizio si configura come linea guida interna, coerente con gli indirizzi nazionali per i Servizi residenziali per i minorenni, e ne stabilisce chiaramente gli obiettivi, i metodi, gli standard applicati, i criteri di scelta e formazione del personale, il monitoraggio, la supervisione e la valutazione dell'intervento, al fine di assicurare che gli scopi che ci si è dati siano rispettati.

**Azione/Indicazione operativa 3.** Nel Progetto di servizio si individua, se necessario e/o utile, la fascia di età di riferimento dell'accoglienza insieme, eventualmente, alla tipologia dei bambini a cui ci si rivolge, ai fini di una maggiore efficacia e omogeneità d'intervento, dell'appropriatezza degli inserimenti e di facilitare lo sviluppo di relazioni equilibrate all'interno della struttura.

**Raccomandazione 422.2** - *Sulla base delle indicazioni regionali, gli Enti gestori si dotano di una specifica Carta dei servizi.*

**Azione/Indicazione operativa 1.** La Carta dei servizi fornisce le informazioni necessarie a conoscere gli impegni e le attività svolte dal Servizio residenziale e rappresenta una "dichiarazione di funzionamento", indicando: obiettivi, modalità organizzative, modello educativo di riferimento, esplicitazione dei livelli di qualità garantiti al bambino accolto, con particolare attenzione agli aspetti relativi al miglioramento dell'attività di cura, al diritto all'informazione, alla tutela dei diritti.

**Azione/Indicazione operativa 2.** Il Servizio residenziale considera e utilizza la Carta dei servizi come mezzo di presentazione e strumento di comunicazione e trasparenza che va diffuso a tutti gli interlocutori del servizio sul territorio.

**Azione/Indicazione operativa 3.** La Carta dei servizi rappresenta la base per il "patto" tra il Servizio residenziale e il bambino accolto, in quanto prevede il raggiungimento di obiettivi specifici, gli impegni assunti per il raggiungimento di quest'ultimi, gli standard di riferimento, e le modalità per misurare i risultati e il livello di soddisfazione.

### 423. Requisiti strutturali e impiantistici

La L. 328/2000, all'art. 22 comma 3, "per favorire la deistituzionalizzazione" prevede che i servizi e le strutture a ciclo residenziale destinati all'accoglienza bambini siano organizzati «esclusivamente nella forma di strutture comunitarie di tipo familiare».

**Motivazione:** È importante offrire un ambiente accogliente e adatto alle diverse fasce di età dei bambini accolti, sia sotto il profilo della sicurezza che del benessere.

**Raccomandazione 423.1** - *I parametri per la realizzazione strutturale e l'autorizzazione sono quelli tipici della civile abitazione.*

**Azione/indicazione operativa 1.** Le procedure regionali di autorizzazione al funzionamento e di accreditamento dei Servizi residenziali per i minorenni prevedono standard strutturali rispondenti alle caratteristiche della civile abitazione, commisurati al numero dei posti letto, garantendo comunque il rispetto dei requisiti previsti dalle vigenti leggi in materia di abitabilità.

**Azione/indicazione operativa 2.** Le normative regionali conciliano con le caratteristiche della civile abitazione i requisiti previsti dalle vigenti leggi in materia di impiantistica, igiene, sicurezza, illuminazione, ventilazione...

**Azione/indicazione operativa 3.** In via generale va prevista l'autorizzazione di un solo Servizio residenziale nello stesso stabile, per favorire contesti di normalità e di integrazione sociale ai bambini accolti, evitando rischi di contesti "istituzionalizzanti".

**Raccomandazione 423.2** - *I Servizi residenziali per i minorenni sono collocati in un contesto di rete di servizi (sanitari, sociali, educativi, ricreativi, culturali e formativi) tali da consentire all'accolto la partecipazione alla vita sociale del territorio.*

**Azione/indicazione operativa 1.** Le normative regionali indicano i criteri per l'accoglienza dei Servizi residenziali per i minorenni all'interno di un tessuto sociale strutturato, in luoghi abitati o almeno raggiungibili facilmente con i mezzi pubblici o con mezzi di trasporto messi stabilmente a disposizione dal servizio.

**Azione/indicazione operativa 2.** Il Servizio residenziale per i minorenni è, a sua volta, accessibile e facilmente raggiungibile per favorire, quando consentito, la reciprocità delle visite dei coetanei degli accolti, dei loro genitori e parenti.

**Raccomandazione 423.3** - *La capacità contenuta dei Servizi residenziali per i minorenni è ulteriormente qualificata dalle scelte degli Enti gestori di una fascia di età di riferimento circoscritta o di criteri per garantire accoglienze equilibrate.*

**Azione/indicazione operativa 1.** Tra le indicazioni regionali circa un numero contenuto di accoglienze è possibile richiedere ai Servizi residenziali, nel rispetto della tipologia di appartenenza, l'individuazione di una fascia di età di riferimento per l'accoglienza o di criteri rispetto alle tipologie di accoglienza, per una maggiore omogeneità di intervento, per un'appropriatezza degli inserimenti e per facilitare lo sviluppo di relazioni equilibrate all'interno del servizio. La fascia d'età non può però essere motivo di separazione dei fratelli, per cui è garantito il collocamento congiunto dei fratelli, anche di fasce d'età diverse, laddove questo risponde al superiore interesse dei bambini.

**Raccomandazione 423.4** - *L'articolazione del Servizio residenziale per i minorenni si configura effettivamente come un "ambiente familiare", con i suoi luoghi tipici: cucina, sala da pranzo, soggiorno, spazi di relazione dedicati ad attività di socializzazione, educative, gioco e tempo libero, luoghi per lo studio, spazi propri, camere personalizzate dai bambini accolti.*

**Azione/indicazione operativa 1.** Le normative regionali graduano, per le diverse tipologie di Servizi di accoglienza residenziale per i minorenni, la declinazione concreta dei riferimenti di livello nazionale, contenuti nel DM 308/2001.

**Azione/indicazione operativa 2.** Le amministrazioni regionali, in relazione alle diverse tipologie previste di Servizi residenziali per i minorenni e al numero massimo di accoglienze consentito, danno indicazioni rispetto:

- al rapporto tra spazi comuni e spazi privati;
- al rapporto tra numero di servizi igienici e numero di posti letto;
- alla presenza o alla fruibilità di spazi aperti, spazi verdi annessi o vicini al Servizio residenziale, con particolare riferimento a quelli che accolgono bambini nella fascia di età 6/12 anni;
- alla presenza di eventuali spazi esclusivamente dedicati in base all'utilizzo e alla tipologia di struttura: da uno spazio adibito a "incontri protetti" tra minorenni e famiglie a "servizi" complementari (quali alloggi di avvio all'autonomia, spazi gioco, ecc.) come ambiti propri di continuazione della relazione educativa laddove necessario, a offerte integrative a favore del minorenne accolto.

**Raccomandazione 423.5** - *I Servizi residenziali per i minorenni sono predisposti per l'accoglienza di minorenni portatori di disabilità.*

**Azione/indicazione operativa 1.** Le normative regionali danno indicazioni in relazione al rispetto della normativa sulle barriere architettoniche nei Servizi residenziali per i minorenni anche in relazione al necessario livello di accessibilità dell'edificio, che deve comunque consentire ogni tipo di relazione fondamentale anche alla persona con ridotta o impedita capacità motoria o sensoriale.

#### **424. Requisiti organizzativi e gestionali**

Gli specifici requisiti organizzativi e funzionali dei Servizi residenziali per i minorenni sono stabiliti dalle Regioni che li definiscono adeguandoli alle necessità educativo-assistenziali dei bambini accolti.

**Motivazione:** La costruzione di un sistema condiviso di requisiti organizzativi e funzionali dei Servizi residenziali per i minorenni qualifica il livello di appropriatezza delle diverse tipologie di questi servizi ai bisogni dei bambini allontanati dalla famiglia.

**Raccomandazione 424.1** - *Le amministrazioni regionali definiscono gli strumenti di gestione che supportano l'équipe di operatori nell'organizzazione delle attività, interne ed esterne, declinandoli, se necessario, in base alle peculiarità specifiche delle singole tipologie.*

**Azione/indicazione operativa 1.** Le amministrazioni regionali normano i requisiti organizzativi della gestione del Servizio di accoglienza residenziale in relazione a:

## 400. Servizi di accoglienza residenziale per i bambini e gli adolescenti

- la metodologia di costruzione, gestione e aggiornamento del PEI durante le diverse fasi dell'accoglienza residenziale;
- i contenuti e le modalità di gestione della “cartella” di ogni bambino, con le sue possibili articolazioni (con le parti: giuridica, sanitaria, sociale, educativa, psicologica);
- gli strumenti in uso all'équipe educativa per l'accompagnamento di ogni singolo progetto (per esempio: il diario);
- gli strumenti in uso per garantire adeguata informazione/passaggio di consegne/registrazione di fatti (per esempio: il diario di bordo, i verbali delle riunioni di équipe);
- i contenuti della documentazione sull'organizzazione del Servizio residenziale da tenere a disposizione (autorizzazioni/accreditamenti, rispetto della normativa sulla privacy, piani per la sicurezza sui luoghi di lavoro e i piani di evacuazione).

**Azione/indicazione operativa 2.** Le Regioni regolamentano gli strumenti e le modalità di supporto all'attività del Servizio di accoglienza residenziale per i minorenni, con riferimento a:

- l'eventuale identificazione di un “operatore referente” individuato nell'équipe educativa per ogni bambino accolto;
- la presenza di risorse che possono contribuire alla costruzione della rete di sostegno e appoggio al bambino nelle diverse fasi dell'accoglienza residenziale (famiglie di appoggio, attività esterne al servizio...).

**Raccomandazione 424.2** - *L'organizzazione di un Servizio residenziale prevede la presenza dell'aggiornamento e della formazione permanente agli operatori e di una costante supervisione all'équipe educativa. Tali requisiti organizzativi sono normati dalle amministrazioni regionali e declinati, eventualmente, in base alle peculiarità specifiche delle singole tipologie.*

**Azione/indicazione operativa 1.** Tutte le figure che operano nel Servizio residenziale per i minorenni, sia per attività interne che esterne, sono aggiornati dall'Ente gestore e partecipano a eventi formativi integrati con gli operatori pubblici.

**Azione/indicazione operativa 2.** Gli educatori e i responsabili dei Servizi residenziali per i minorenni devono assolvere gli obblighi di formazione e aggiornamento in misura non inferiore a quanto prescritto dai contratti collettivi nazionali di lavoro.

**Azione/indicazione operativa 3.** In ogni Servizio residenziale per i minorenni viene assicurata una stabile funzione di supervisione in grado di: favorire la riflessione interna al gruppo degli operatori e la possibilità di confronto su problematiche e aspetti rilevanti per le dinamiche relazionali del gruppo degli ospiti e per i progetti individuali; vigilare sull'adeguatezza della metodologia adottata dagli operatori nei loro interventi; intervenire in funzione di contenimento di episodi di *burn out* degli operatori.

#### 425. Requisiti assistenziali e del personale

Nei Servizi residenziali per i minorenni sono impegnati operatori motivati e competenti, con professionalità qualificate adeguate alle diverse tipologie di servizi previsti dalle normative regionali.

**Motivazione:** Affinché l'esperienza del bambino in un Servizio residenziale sia il più possibile finalizzata alla sua crescita personale, affettiva e relazionale, il personale impiegato è adeguatamente formato e selezionato anche per le capacità relazionali, il profilo di personalità sano e ben organizzato, la disponibilità all'ascolto e all'accoglienza.

**Raccomandazione 425.1** - *Le amministrazioni regionali normano e definiscono le professionalità necessarie e i rispettivi titoli professionali richiesti, le forme di impiego ammissibili, la distribuzione delle diverse figure professionali rispetto alle tipologie di servizi.*

**Azione/Indicazione operativa 1.** Per ciascuna tipologia di Servizio residenziale prevista dalla normativa regionale sono individuate le diverse figure professionali necessarie in relazione agli specifici bisogni cui si intende offrire risposta.

**Azione/Indicazione operativa 2.** Viene definita la presenza di un responsabile/coordinatore e di una équipe multiprofessionale la cui composizione è graduata in relazione alle peculiarità di ogni singola tipologia di servizio prevista dalla normativa regionale.

**Azione/Indicazione operativa 3.** Nel prevedere la prevalenza degli operatori con competenze educative e assistenziali nei Servizi residenziali, le Regioni danno indicazioni normative rispetto ad altre professionalità che possono essere impegnate, graduando la composizione delle équipe in relazione alle diverse funzioni.

**Raccomandazione 425.2** - *Il personale educativo impegnato nei Servizi residenziali è adeguatamente qualificato. Le amministrazioni regionali normano quali debbano essere i titoli necessari per operare come educatori in questi servizi, indicando i percorsi formativi ammissibili e le eventuali combinazioni delle qualifiche nelle diverse tipologie di servizi.*

**Azione/Indicazione operativa 1.** Il titolo privilegiato per operare come educatore nei Servizi residenziali per i minorenni è la laurea appartenente alla "Classe delle lauree in scienze dell'educazione e della formazione" (L-19) del decreto ministeriale 22 ottobre 2004, n. 270 e eventuali successive modifiche, fermo restando la priorità per la qualifica di educatore professionale socio-educativo.

**Azione/Indicazione operativa 2.** Le Regioni indicano eventuali lauree, in ambito psico-socio-pedagogico, che possono essere considerate equivalenti a quella della Classe L-19 e le condizioni per esserlo.

**Azione/Indicazione operativa 3.** Le Regioni indicano eventuali altri titoli, della formazione professionale regionale in ambito socio-pedagogico, che possono essere considerati abilitanti.

**Azione/Indicazione operativa 4.** Le Regioni regolamentano le combinazioni delle diverse professionalità educative che possono essere impegnate in relazione alle diverse tipologie di servizi.

**Azione/Indicazione operativa 5.** Vanno garantiti criteri e modalità di selezione adeguati che assicurino una presenza qualificata di operatori secondo le professionalità richieste dalle diverse tipologie di Servizi residenziali.

**Azione/Indicazione operativa 6.** Al fine di non disperdere il patrimonio di competenze ed esperienze maturato da diversi operatori per i quali non è prospettabile l'avvio di un

400. Servizi di accoglienza residenziale per i bambini e gli adolescenti

percorso di riqualifica, la regolamentazione regionale può prevedere i casi in cui, a fronte di un'esperienza di lavoro pluriennale, comprovata e consolidata nell'ambito dei Servizi residenziali per i minorenni, può essere concessa una deroga rispetto al titolo di studio richiesto.

**Raccomandazione 425.3** - *In ogni Servizio residenziale per i minorenni è presente una figura di direzione con funzioni di responsabilità, coordinamento e gestione complessiva, in possesso di adeguate competenze organizzative, gestionali e amministrative.*

**Azione/Indicazione operativa 1.** Le Regioni regolamentano i titoli necessari, le forme e le modalità di presenza e le responsabilità della figura o delle figure di direzione, coordinamento e gestione complessiva dei Servizi residenziali per i minorenni.

**Azione/Indicazione operativa 2.** La figura di responsabile del Servizio residenziale per i minorenni assicura il raggiungimento degli obiettivi di efficacia e di qualità delle prestazioni, degli interventi e dei servizi erogati e persegue l'efficienza ed efficacia gestionale con il corretto uso delle risorse economiche, di quelle umane e del buon funzionamento organizzativo generale. Le Regioni possono prevedere la possibilità che la funzione di responsabile possa essere svolta dalla medesima persona in diverse strutture afferenti al medesimo Ente gestore, in numero comunque non superiore a 3.

**Azione/Indicazione operativa 3.** La figura di responsabile ha la funzione di gestione del gruppo degli educatori e degli operatori; può fungere anche da referente verso l'esterno, nonché di raccordo con i servizi del territorio. Ha compiti di responsabilità per la realizzazione dei Progetti educativi individualizzati.

**Motivazione:** La dimensione "familiare" del Servizio residenziale per i minorenni con figure educative residenti è sostenuta da una organizzazione peculiare (numero contenuto di accolti, organizzazione degli spazi abitativi...), ma si caratterizza per la tipologia di relazione che si instaura fra i bambini e gli adulti che hanno scelto di porre stabile dimora nel servizio stesso.

**Raccomandazione 425.4** - *Le normative regionali riconoscono la caratterizzazione specifica e l'originalità dei Servizi residenziali per i minorenni gestite da figure educative residenti.*

**Azione/Indicazione operativa 1.** Le Regioni regolamentano e definiscono i titoli minimi e l'esperienza richiesta agli operatori residenti nel servizio stesso.

**Azione/Indicazione operativa 2.** Le Regioni, riconoscendo come risorsa la scelta di operatori residenti, prevedono percorsi formativi per qualificarne il ruolo e accrescerne le competenze.

**Azione/Indicazione operativa 3.** Le Regioni regolamentano la funzione di responsabilità e coordinamento delle figure educative residenti e normano la presenza di figure di supporto.

**Raccomandazione 425.5** - *Le amministrazioni regionali regolamentano la presenza e la tipologia di personale integrativo delle figure educative, funzionali a coadiuvare le attività di tipo educativo, ricreativo, formativo che si svolgono sia all'interno che all'esterno di servizi stessi.*

**Azione/Indicazione operativa 1.** Oltre alle figure educative le normative regionali stabiliscono le eventuali altre professionalità che possono essere impiegate nelle strutture

Linee di indirizzo per l'accoglienza nei servizi residenziali per minorenni

residenziali per minorenni, in relazione alle diverse tipologie di servizi previste dall'ordinamento regionale: professionalità socio-assistenziali; professionalità tecniche e ausiliarie per i servizi dell'abitazione (pulizia, cucina, trasporto...); altri operatori con funzione di supporto quali mediatori culturali, personale abilitativo (artigiani, tecnici, maestri d'arte...).

**Raccomandazione 425.6** - *Le amministrazioni regionali definiscono il fabbisogno di personale in rapporto adeguato al numero di bambini accolti, al fine di assicurare dinamiche relazionali ed educative di qualità.*

**Azione/Indicazione operativa 1.** Gli standard di personale sono definiti in funzione del numero dei bambini accolti e della tipologia di Servizio residenziale, prevedendo un livello minimo necessario ad assicurare il buon funzionamento del servizio e la presenza minima richiesta a tutela dei bambini accolti.

**Azione/Indicazione operativa 2.** Il fabbisogno di personale in rapporto al numero di bambini accolti tiene conto delle figure educative, delle altre professionalità, delle figure di supporto impegnate nei Servizi residenziali.

**Azione/Indicazione operativa 3.** Le amministrazioni regionali si coordinano per evitare il rischio che un'eccessiva disomogeneità del rapporto tra personale impegnato e bambini accolti crei disparità nella qualità dell'offerta dei Servizi residenziali.

**Raccomandazione 425.7** - *Le amministrazioni regionali individuano un fabbisogno di personale adeguato ad assicurare la necessaria presenza e compresenza in relazione alle esigenze dei bambini accolti.*

**Azione/Indicazione operativa 1.** Con riferimento alle diverse tipologie di Servizi residenziali per i minorenni previste dalle Regioni, la presenza e la compresenza degli operatori viene articolata su base giornaliera, in relazione al Progetto di servizio e ai Progetti educativi individualizzati.

**Azione/Indicazione operativa 2.** Agli operatori è assicurata una disponibilità di ore sufficiente ad assicurare: adeguati momenti di confronto e programmazione tra gli operatori e il coordinatore del servizio, la partecipazione agli incontri di équipe, agli incontri di rete con gli operatori dei Servizi socio-sanitari competenti, con gli operatori scolastici e degli altri servizi.

**Raccomandazione 425.8** - *Le amministrazioni regionali garantiscono e privilegiano l'impiego e la collaborazione con le professionalità del Servizio sanitario nazionale presenti sul territorio per rispondere alle esigenze sanitarie dei bambini accolti nei Servizi residenziali. Le normative regionali prevedono standard e requisiti circa la presenza di figure sanitarie in situazioni particolari, in ossequio a quanto previsto nel Capo IV del recente D.P.C.M. 12 gennaio 2017.*

**Azione/Indicazione operativa 1.** La normativa regionale prevede corsie preferenziali e accessi agevolati alla fruizione dei Servizi territoriali del Servizio sanitario nazionale per rispondere ai bisogni espressi dai bambini accolti.

**Azione/Indicazione operativa 2.** Le Regioni possono prevedere, in assenza della disponibilità degli operatori territoriali del SSN, di corrispondere alle esigenze sanitarie dei



400. Servizi di accoglienza residenziale per i bambini e gli adolescenti

bambini accolti, attivando convenzioni con professionisti abilitati e qualificati e/o agenzie/enti accreditati, anche del privato sociale.

**Azione/Indicazione operativa 3.** Le normative regionali, oltre a Servizi residenziali specialistici per minorenni con problematiche di ordine sanitario (cfr. capitolo 600), possono prevedere e regolamentare tempi e modi di una presenza, comunque integrativa e limitata, di figure sanitarie in ordine all'accoglienza dei bambini nei Servizi residenziali con particolari esigenze di salute.

#### **426. Requisiti dei volontari e di altri soggetti di sostegno all'accoglienza del Servizio residenziale**

L'organizzazione e la vita quotidiana di un Servizio residenziale di accoglienza, caratterizzate da rapporti interpersonali analoghi a quelli di una famiglia, viene sostenuta dalla presenza di adulti che prestano attività di volontariato.

**Motivazione:** Il volontario stabile è risorsa relazionale aggiuntiva che non sostituisce, ma integra, la funzione professionale degli operatori e favorisce la generazione di nuove relazioni significative per i bambini accolti.

**Raccomandazione 426.1** - *Il ruolo dei volontari è complementare e non sostitutivo delle figure professionali previste dalla normativa regionale.*

**Azione/Indicazione operativa 1.** Nell'ambito del Progetto di servizio vengono previste le attività che si intendono eventualmente attivare con i volontari.

**Azione/Indicazione operativa 2.** Il volontario che presta la sua attività è assicurato dall'Ente gestore.

**Azione/Indicazione operativa 3.** Il numero di volontari stabili è definito in relazione al numero dei bambini accolti e, quindi, degli operatori impegnati.

**Azione/Indicazione operativa 4.** Viene assicurato il raccordo tra coordinatore dell'équipe e volontari al fine di condividere informazioni, notizie, elementi utili al miglioramento del servizio di cura e in nome del superiore interesse del minorenne.

**Azione/Indicazione operativa 5.** I volontari rispettano la riservatezza sulle condizioni personali e familiari dei bambini accolti.

**Raccomandazione 426.2** - *Le amministrazioni regionali danno indicazioni per la selezione e la formazione dei volontari.*

**Azione/Indicazione operativa 1.** La normativa regionale prevede criteri di selezione e formazione del personale volontario. I percorsi formativi fanno preferibilmente riferimento a organismi associativi o sono accreditati da stage e tirocini garantiti da istituzioni scolastiche.

**Azione/Indicazione operativa 2.** Ai volontari sono garantiti periodici momenti formativi insieme agli operatori al fine di favorire relazioni di rete tra gli adulti presenti a vario titolo nel servizio.

### 430. CRITERI DI CLASSIFICAZIONE E TIPOLOGIA DEI SERVIZI

Il "Nomenclatore interregionale degli interventi e Servizi sociali" (nella sua ultima versione del 2013) è uno strumento che costituisce, a livello nazionale, una base informativa omogenea, comparabile ed esaustiva per la classificazione dei Servizi residenziali per minorenni.

Rispetto ai diversi destinatari il "Nomenclatore" utilizza tre "attributi" con i quali è caratterizzabile il singolo "modulo" di erogazione di Servizi residenziali. Nelle presenti Linee di indirizzo si riprendono questi "caratteri" (che, tra l'altro, sono adoperati dallo stesso "Nomenclatore" per distinguere i diversi servizi), perché ritenuti adeguati a definire la necessaria gradualità che le Regioni devono prevedere per i "Requisiti dei servizi", di cui al paragrafo 420, in relazione alle diverse tipologie di Servizi residenziali per minorenni.

Il carattere della "**Residenzialità**" viene distinto tra "**familiare**" (servizio di piccole dimensioni caratterizzata dalla presenza di una coppia o di uno o due adulti che svolgono funzioni genitoriali) e "**comunitaria**" (servizio di dimensioni variabili a seconda dell'area di utenza caratterizzata dalla presenza di operatori sociali, socio-sanitari o educatori e da un'organizzazione di tipo comunitario).

Il carattere della "Funzione di protezione sociale" svolta:

- *accoglienza di emergenza*: ha la funzione di rispondere con immediatezza ai bisogni urgenti e temporanei di ospitalità e tutela per evitare l'esposizione a particolari fattori di rischio, in attesa dell'individuazione di soluzioni più adeguate da parte dei Servizi sociali territoriali;
- *prevalente funzione tutelare*: comprende osservazione sociale, accompagnamento sociale e supporto all'autonomia;
- *socio-educativa*: tutela e assistenza educativa di carattere professionale a bambini temporaneamente allontanati dalla famiglia;
- *educativo-psicologica*: con finalità educative, terapeutiche e riabilitative per bambini in situazione di disagio psico-sociale e con disturbi di comportamento. È volta al recupero psico-sociale ed è a integrazione sanitaria.

Il carattere della "**Cura sanitaria**" che può assumere diversi livelli di intensità a seconda dei casi.

**Motivazione** - Il *Nomenclatore interregionale degli interventi e Servizi sociali* costituisce il riferimento prioritario nella definizione delle tipologie di accoglienza per i minorenni. Ciò con la consapevolezza che in quest'ambito, più ancora che in altri contesti, i bisogni espressi dai bambini e dalle loro famiglie sono in costante mutamento e, di conseguenza, le strategie messe in atto per trovare la risposta più appropriata devono costantemente adattarsi, evolversi, in parte ridefinirsi.

### 431. Criteri generali per la definizione delle diverse tipologie di Servizi residenziali

Le presenti "Linee di indirizzo per l'accoglienza di minorenni in Servizi residenziali" si configurano come raccomandazioni e quindi, rispetto sia alla indicazione di requisiti di autorizzazione e di accreditamento che alla classificazione delle diverse tipologie di accoglienza residenziale, non entrano nel merito delle autonome scelte delle amministrazioni regionali.

**Motivazione** - Il riferimento alle definizioni e ai criteri di classificazione del “Nomenclatore” utilizzate in questo capitolo 430, e l’individuazione della “catalogazione” dei requisiti ritenuti importanti per l’accoglienza residenziale del precedente capitolo 420, tracciano un quadro di riferimento complessivo e condiviso che dovrà trovare le adeguate declinazioni regionali.

### **432. Comunità familiare per minori**

Secondo il Nomenclatore 2013, la “Comunità familiare per minori” si configura come servizio «residenziale che accoglie bambini e adolescenti fino ai 18 anni di età e che si caratterizza per la convivenza continuativa e stabile di un piccolo gruppo di bambini con due o più operatori specializzati, che assumono ruoli identificabili con figure genitoriali di riferimento in un percorso socio-educativo, nel rispetto dei bisogni e delle esigenze rispondenti alle varie fasce di età».

**Raccomandazione 432.1** - *La “Comunità familiare per minori” è finalizzata ad accogliere prioritariamente bambini per i quali si ritiene particolarmente adatta una situazione caratterizzata dalla convivenza continuativa e stabile di almeno due adulti, preferibilmente coppia con figli, adeguatamente preparati e che offrono un rapporto di tipo genitoriale sereno, rassicurante e personalizzato. Le Regioni, all’interno della tipologia “Comunità familiare per minori”, possono distinguere il servizio caratterizzato da persone che hanno tra di loro preesistenti legami familiari e il servizio caratterizzato dalla presenza di adulti che non hanno tra di loro legami familiari, ma risiedono nella comunità.*

**Raccomandazione 432.2** - *Le amministrazioni regionali declinano la normativa per la “Comunità familiare per minori” tenendo conto che, rispetto al Nomenclatore interregionale, questa si caratterizza per una residenzialità “familiare”, per la funzione di protezione sociale “socio-educativa”, per l’assenza di cure sanitarie.*

**Raccomandazione 432.3** - *Le amministrazioni regionali regolano le caratteristiche organizzative, il modello abitativo e la ricettività della “Comunità familiare per minori” con riferimento a:*

- *delle “caratteristiche di civile abitazione” che la qualificano come una normale ed “effettiva” abitazione di una famiglia tra altre abitazioni di famiglie;*
- *un’accoglienza fino a un massimo di 6 bambini, ivi compresi gli eventuali figli minorenni della coppia residente;*
- *alla preferibilità che i bambini di età 0-5 anni siano accolti presso le Comunità familiari;*
- *l’accoglienza di bambini di età inferiore ai 4 anni è realizzata esclusivamente in Comunità caratterizzate dalla presenza di una famiglia pre-esistente.*

**Raccomandazione 432.4** - *Le amministrazioni regionali regolano le caratteristiche del personale e l’organizzazione delle attività della “Comunità familiare per minori” con riferimento:*

- *alle competenze certificate dei due adulti residenti, documentate almeno da un percorso formativo sulla genitorialità e l’accoglienza;*
- *al ruolo di uno degli adulti residenti che ha la funzione di coordinamento e svolge compiti di responsabilità per la realizzazione dei Progetti educativi individuali, di referenza nei rapporti con l’esterno e di raccordo con i servizi del territorio;*
- *all’eventuale presenza di educatori e altre figure di sostegno.*

### 433. Comunità socio educativa

Secondo il Nomenclatore 2013, la "Comunità socio educativa" si configura come Servizio «residenziale a carattere educativo, rivolto prevalentemente a preadolescenti e adolescenti sprovvisti di figure parentali idonee a seguirli nel processo formativo. L'assistenza è fornita da educatori professionali che esercitano in quel contesto la loro specifica professione in forma di attività lavorativa. Ogni educatore esercita la propria funzione su un piccolo gruppo di ospiti (generalmente inferiore a 12) ed è tenuto a rispettare dei turni lavorativi che garantiscano la presenza costante di almeno un adulto per ogni gruppo di bambini».

**Raccomandazione 433.1** - *La "Comunità socio educativa" offre un'accoglienza di tipo familiare caratterizzandosi per la costante presenza di un'équipe educativa che esercita la propria funzione in termini professionali. Si rivolge prioritariamente all'accoglienza di bambini di età compresa fra 6 e 18 anni.*

**Raccomandazione 433.2** - *Le amministrazioni regionali declinano la normativa per la "Comunità socio educativa" tenendo conto che, rispetto al Nomenclatore interregionale, questa si caratterizza per una residenzialità "comunitaria", per la funzione di protezione sociale "socio-educativa" e per l'assenza di cure sanitarie.*

**Raccomandazione 433.3** - *Le amministrazioni regionali regolano le caratteristiche organizzative, il modello abitativo e la ricettività della "Comunità socio educativa": facendo riferimento a un'accoglienza massima di 10 bambini o adolescenti (più due eventuali posti per la pronta accoglienza); considerando un'organizzazione diversa per fasce di età (tra 6 e 10 anni e 11 e 18 anni); garantendo, quando appropriata, l'accoglienza insieme di fratelli di età diverse; indicando il rapporto tra l'educatore e il piccolo gruppo di ospiti (massimo 5) con il rispetto di turni lavorativi che garantiscano la presenza costante di almeno un operatore nelle ore notturne.*

**Raccomandazione 433.4** - *Le amministrazioni regionali regolano le caratteristiche del personale e l'organizzazione delle attività della "Comunità socio educativa" con riferimento:*

- *a un mix di titoli formativi necessari in relazione alla tipologia di accoglienza del Servizio residenziale, articolando la presenza e la compresenza degli operatori in modo flessibile e calibrato in base al numero e alle necessità degli accolti, così come individuato nel Progetto Quadro e nei PEI;*
- *all'assicurazione della presenza di una figura educativa anche durante il riposo notturno.*

### 434. Alloggio ad alta autonomia

Secondo il Nomenclatore 2013, l'"Alloggio ad alta autonomia" si configura come Servizio «residenziale di ridotte dimensioni, a bassa intensità assistenziale, accoglie ragazzi con gravi problemi di relazione con le famiglie, o privi delle stesse, senza valide figure di riferimento e bisognosi di un nuovo rapporto affettivo ed educativo. Accoglie minorenni alle soglie della maggiore età, o giovani adulti (fino a 21 anni) che presentano disagi esistenziali e nevrosi del carattere, (disturbo alimentare, disturbo comportamentale, disturbo del carattere, alcolismo, invalidità, cronicità...), sintomatologia che evidenzia la necessità di un programma di emancipazione dalla famiglia di origine».

400. Servizi di accoglienza residenziale per i bambini e gli adolescenti

**Raccomandazione 434.1** - *L'“Alloggio ad alta autonomia” ha la finalità di promuovere l'autonomia di adolescenti ormai alle soglie della maggiore età o di giovani adulti generalmente accolti in precedenza presso altre tipologie di Servizi residenziali per minorenni o in uscita dai percorsi di affido familiare.*

**Raccomandazione 434.2** - *Le amministrazioni regionali declinano la normativa per l'“Alloggio ad alta autonomia” tenendo conto che, rispetto al Nomenclatore interregionale questa si caratterizza per una residenzialità “familiare”, per la “prevalente funzione tutelare” e per l'assenza della cura sanitaria.*

**Raccomandazione 434.3** - *Le amministrazioni regionali regolano le caratteristiche organizzative, il modello abitativo e la ricettività dell'“Alloggio ad alta autonomia” con riferimento al mantenimento del carattere familiare dell'accoglienza e con il rispetto del numero massimo di 5 persone con almeno 16 anni di età. L'alloggio accoglie ospiti tutti appartenenti allo stesso sesso.*

**Raccomandazione 434.4** - *Le amministrazioni regionali regolano le caratteristiche del personale e l'organizzazione delle attività dell'“Alloggio ad alta autonomia” con riferimento a:*

- *una dotazione organica di personale composto da educatori professionali presenti solo in alcune ore della giornata, in base al Progetto Quadro e al PEI;*
- *un'organizzazione basata sulla flessibilità, con la presenza degli educatori articolata in relazione alle attività svolte dagli accolti e improntata alla loro progressiva autonomia;*
- *una durata della permanenza, stabilita nel PEI, contenuta e calibrata sulle possibilità di conseguimento della progressiva autonomia e dell'indipendenza del giovane;*
- *la presenza di un operatore durante la notte nel caso di presenza di minorenni d'età.*

### **435. Servizio di accoglienza per bambino genitore**

Secondo il Nomenclatore 2013, il “Servizio di accoglienza per bambino genitore” si configura come «una struttura di accoglienza a tutela del nascituro o del bambino e del suo genitore. Ospita di norma nuclei formati dal bambino e dal suo genitore. È caratterizzata dalla presenza di educatori professionali e dalla presenza di spazi idonei per i nuclei accolti».

**Raccomandazione 435.1** - *Il “Servizio di accoglienza per bambino genitore” è finalizzato all'accoglienza di gestanti oppure di un genitore con uno o più figli. Tale Servizio offre un sostegno volto a sviluppare un equilibrio tra l'esercizio della responsabilità del genitore e le esigenze di cura e tutela del bambino.*

**Raccomandazione 435.2** - *Le amministrazioni regionali declinano la normativa per il “Servizio di accoglienza per bambino genitore” tenendo conto che, rispetto al Nomenclatore interregionale, questo si caratterizza per una residenzialità “familiare”, per la “prevalente funzione tutelare”, per l'assenza della cura sanitaria.*

**Raccomandazione 435.3** - *Le amministrazioni regionali regolano le caratteristiche organizzative, il modello abitativo e la ricettività del "Servizio di accoglienza per bambino genitore" con riferimento:*

- *a un'accoglienza che riguarda, prioritariamente, nuclei con figli di età compresa tra 0 e 6 anni, con la possibilità in specifici casi di estendere l'accoglienza anche a figli di età superiore, ma comunque minorenni;*
- *alla salvaguardia degli spazi autonomi per i nuclei presenti, al massimo quattro, con i relativi figli minorenni e, comunque, sino al raggiungimento di un numero massimo di dodici persone, figli minorenni compresi;*
- *un'accoglienza di tutti nuclei composti da madre con bambini oppure di tutti i nuclei composti da padre con bambini;*
- *all'assetto che tale Servizio assume nei casi in cui uno o più operatori vi risiedano stabilmente.*

**Raccomandazione 435.4** - *Le amministrazioni regionali regolano le caratteristiche del personale e l'organizzazione delle attività del "Servizio di accoglienza per bambino genitore" con riferimento a:*

- *una presenza di educatori strutturata in modo flessibile e in base al numero e alle necessità degli accolti;*
- *assicurare la presenza di almeno un operatore per l'intero arco delle 24 ore;*
- *una modalità gestionale del Servizio residenziale improntato al coinvolgimento attivo degli accolti per una loro progressiva responsabilizzazione, con particolare attenzione alle dinamiche della "diade";*
- *uno specifico lavoro sulla responsabilizzazione e sulla valorizzazione delle competenze del genitore nei Servizi di semi-autonomia per nuclei genitore-bambino, in uscita da percorsi di accoglienza residenziale, caratterizzati dalla presenza non continuativa di operatori che svolgono funzione di monitoraggio della buona gestione della vita comunitaria e di accompagnamento al reinserimento sociale, abitativo, lavorativo.*

### **436. Struttura di pronta accoglienza per minori**

Secondo il Nomenclatore 2013, la "Struttura di pronta accoglienza per minori" si configura come «una struttura residenziale, per bambini in situazioni di emergenza, che provvede alla tempestiva e temporanea accoglienza di essi quando si trovano in situazione di abbandono o di urgente bisogno di allontanamento dall'ambiente familiare. Il limite massimo dei bambini può essere temporaneamente elevato qualora sia necessario accogliere ragazzi per i quali non sia momentaneamente possibile una alternativa».

**Raccomandazione 436.1** - *La "Struttura di pronta accoglienza per minori" è un servizio di ospitalità temporanea che si rivolge a situazioni in cui la salute psicofisica del bambino è in grave pericolo o in cui questi è a rischio di trauma, ed è pertanto necessario un intervento esterno, immediato o a breve termine. Il servizio garantisce nell'immediato: valutazione degli elementi di rischio presenti, interventi educativi, di mantenimento, protezione e cura in attesa di una collocazione stabile in un altro Servizio residenziale, in affidamento familiare o del rientro in famiglia.*

400. Servizi di accoglienza residenziale per i bambini e gli adolescenti

**Raccomandazione 436.2** - *Le amministrazioni regionali declinano la normativa per la “Struttura di pronta accoglienza per minori” tenendo conto che, rispetto al Nomenclatore interregionale, questa si caratterizza per una residenzialità “comunitaria”, per la funzione di “accoglienza di emergenza”, per l’assenza di cura sanitaria.*

**Raccomandazione 436.3** - *Le amministrazioni regionali regolano le caratteristiche organizzative, il modello abitativo e la ricettività della “Struttura di pronta accoglienza per minori” con riferimento:*

- *a un limite massimo di bambini accolti che sia sufficientemente contenuto, comunque non superiore a 12;*
- *alla fascia di età prioritaria dei destinatari del servizio che si rivolge a bambini della fascia 6-17 anni, privilegiando l’accoglienza in emergenza della fascia di età 6-11 in posti riservati di comunità familiari, salvaguardando l’accoglienza congiunta dei fratelli;*
- *alla necessità di dotarsi di strumenti specifici di valutazione degli elementi di rischio presenti, collegati all’emergenza, sulla base di indicatori specifici e condivisi;*
- *alla possibilità di prevedere uno o due posti di pronta accoglienza, adeguatamente normati, in altre tipologie di Servizi di accoglienza residenziale per minorenni.*

**Raccomandazione 436.4** - *Le amministrazioni regionali regolano le caratteristiche del personale e l’organizzazione delle attività della “Struttura di pronta accoglienza per minori” con riferimento a una durata della pronta accoglienza che non può superare, di norma, i 3 mesi e a garantire la presenza e la reperibilità di operatori qualificati. Le amministrazioni regionali danno indicazioni alle équipes dei Servizi inviati per garantire adeguate modalità professionali di passaggio alla progettualità successiva nel superiore interesse del minorenne e assicurare altresì il lavoro di rete tra Servizi residenziali, Tribunale per i minorenni e famiglia d’origine, qualora possibile.*

### **437. Comunità multiutenza**

Secondo il Nomenclatore 2013, La “Comunità multiutenza” si configura come «una struttura residenziale con il compito di accogliere persone prive di ambiente familiare idoneo, tra cui temporaneamente anche bambini e adolescenti di età compresa tra zero e diciassette anni».

**Raccomandazione 437.1** - *La “Comunità multiutenza” offre attività di cura, tutela, recupero e accompagnamento sociale ed è finalizzato all’accoglienza di bambini e adulti.*

**Raccomandazione 437.2** - *Le amministrazioni regionali declinano la normativa per la “Comunità multiutenza” tenendo conto che, rispetto al Nomenclatore interregionale, questa si caratterizza per una residenzialità che può essere (preferibilmente) “familiare”, ma anche “comunitaria”, per la “prevalente funzione tutelare”, per l’assenza di cura sanitaria.*

**Raccomandazione 437.3** - *Le amministrazioni regionali regolano le caratteristiche organizzative, il modello abitativo e la ricettività della “Comunità multiutenza” assicurando un’accoglienza adeguata e compatibile con i bisogni espressi dagli ospiti già accolti e ai tempi di permanenza.*

**Raccomandazione 437.4** - *Le amministrazioni regionali regolano le caratteristiche del personale e l'organizzazione delle attività della "Comunità multiutenza" con riferimento a:*

- *un'impostazione che si rifà a quella familiare per le modalità relazionali privilegiando la convivenza stabile di almeno due adulti adeguatamente preparati alla specifica funzione genitoriale, con competenze certificate almeno da un percorso formativo sull'accoglienza;*
- *un'organizzazione delle dinamiche interne in grado di instaurare rapporti personalizzati e individualizzati con ciascuna persona accolta, promuovendo tali relazioni anche tra gli accolti e sviluppando al massimo grado possibile la complementarietà fra tutti i componenti del servizio.*

#### **438. Comunità educativo e psicologica**

Secondo il Nomenclatore 2013, la "Comunità educativo e psicologica" si configura come «comunità caratterizzata per la capacità di accoglienza di bambini in condizioni di disagio, con gravi problemi comportamentali o patologie di carattere psichiatrico. La Comunità fornisce prestazioni psico-terapeutiche. Si caratterizza per essere a integrazione sociosanitaria».

**Raccomandazione 438.1** - *La "Comunità educativo e psicologica" ha finalità socio-educative e terapeutico-riabilitative, volte al recupero psicosociale del bambino accolto ed è un servizio dell'area dell'integrazione tra sociale e sanitario.*

**Raccomandazione 438.2** - *Le amministrazioni regionali declinano la normativa per la "Comunità educativo e psicologica" tenendo conto che, rispetto al Nomenclatore interregionale, questa si caratterizza per una residenzialità "comunitaria", per la funzione di protezione sociale "educativa-psicologica", per la presenza di una "media" o "alta" attività di cura sanitaria.*

**Raccomandazione 438.3** - *Le amministrazioni regionali regolano le caratteristiche organizzative, il modello abitativo e la ricettività della "Comunità educativo e psicologica" con riferimento a un numero contenuto di accoglienze di bambini con importanti problemi psicologici, comportamentali, comunque non in emergenza di esordio psichiatrico, considerando un'organizzazione differenziata per destinatari di diverse fasce di età.*

**Raccomandazione 438.4** - *Le amministrazioni regionali regolano le caratteristiche del personale e l'organizzazione delle attività della "Comunità educativo e psicologica" con riferimento:*

- *alla presenza di personale qualificato e di diversa professionalità, messo a disposizione dall'Ente gestore;*
- *a un'organizzazione delle attività che preveda uno stabile e intenso ricorso alle opportunità di inclusione sociale offerte dal territorio in cui è inserito il servizio.*

#### **439. Sperimentazione di nuove tipologie**

La continua evoluzione delle esigenze e dei bisogni dei bambini e delle loro famiglie richiede che anche il sistema dell'accoglienza residenziale sia disponibile a ricercare e sperimentare, nell'ambito di regole chiare e garanzie per la tutela degli ospiti, soluzioni innovative.



400. Servizi di accoglienza residenziale per i bambini e gli adolescenti

**Raccomandazione 439.1** - Le amministrazioni regionali programmano e sperimentano, e regolamentano propriamente, esperienze di innovazioni nell'accoglienza residenziale per i bambini tenendo conto delle prospettive e delle esperienze di tutti gli attori partecipanti al sistema dell'accoglienza residenziale e semiresidenziale/diurna per minorenni.

## 500. IL SISTEMA DELL'ACCOGLIENZA

La realizzazione di un adeguato, appropriato ed efficace sistema di accoglienza dei bambini nei Servizi residenziali per minorenni richiede la predisposizione di norme, strumenti conoscitivi e organizzativi in grado di rispondere con coerenza alle mutevoli esigenze della protezione e della tutela dei bambini. La definizione di questo sistema di accoglienza si articola su tre diversi livelli territoriali (nazionale, regionale e locale) e risponde alle esigenze conoscitive e di regolamentazione di tutti gli attori dell'accoglienza residenziale.

### 510. STRUMENTI DI GOVERNO

Per sostenere un'accoglienza residenziale dei minorenni di alta qualità è necessario governare questo settore di intervento socio-educativo e socio-sanitario così delicato. I diversi livelli istituzionali e territoriali devono dotarsi di strumenti, partecipati, di regolamentazione, monitoraggio e di un controllo delle forme di accoglienza residenziale dei bambini.

### 511. Livelli di raccordo e programmazione

Un quadro di riferimento unitario risulta fondamentale per assicurare condizioni necessarie e chiare, dal punto di vista delle responsabilità, dell'organizzazione e delle risorse per un efficace sistema di cura e protezione dei bambini. Le norme definiscono tali competenze in capo alle Regioni. Tuttavia appare evidente la necessità che tale regolamentazione si fondi anche su indirizzi comuni a livello nazionale, che contribuiscano a una crescita omogenea del sistema di accoglienza in tutto il Paese.

**Motivazione** - L'adozione della regolamentazione regionale in materia di accoglienza residenziale dei minorenni deve essere l'esito di un costante livello di raccordo, coordinamento e programmazione tra il nazionale e il locale. È essenziale mantenere una riflessione approfondita, che si fonda sulle linee di indirizzo politico generali sostenute da un'adeguata valorizzazione dell'esperienza dei Servizi per minorenni operanti sul territorio, sul dialogo fattivo con l'Autorità giudiziaria minorile, su un confronto concreto con gli enti gestori delle strutture. Tale confronto non si esaurisce con l'adozione delle indicazioni regionali, ma costituisce la base per la prosecuzione del dialogo, per l'individuazione di risposte innovative a fronte dei bisogni emergenti e per un ripensamento delle esperienze in atto, in una prospettiva di dialogo, di condivisione e di sviluppo di strumenti e linguaggi condivisi.

**Raccomandazione 511.1** - *Istituire un raccordo permanente tra le Regioni sul sistema di accoglienza dei minorenni allontanati dalla famiglia.*

**Azione/Indicazione operativa 1.** La Conferenza unificata istituisce un Tavolo permanente sul sistema dell'accoglienza nelle sue varie forme (affido, Servizi residenziali; diurno, residenziale) per sviluppare linguaggi, impostazioni e regole minime condivise. Pur nel rispetto delle autonomie regionali, il Tavolo potrà svolgere azioni di monitoraggio sullo stato di realizzazione del sistema unitario dell'accoglienza e del confronto tra le diverse pratiche regionali. In particolare il Tavolo favorirà anche la realizzazione di confronti sistematici e specifici fra le diverse strutture regionali competenti. Al Tavolo permanente potranno essere di volta in volta invitati i rappresentanti dell'associazionismo di settore.

**Raccomandazione 511.2** - *Le amministrazioni regionali adottano specifici provvedimenti nell'ambito della regolamentazione complessiva degli interventi di accoglienza residenziale a favore dei bambini e delle famiglie.*

**Azione/Indicazione operativa 1.** La regolamentazione regionale persegue un efficace raccordo tra la regolamentazione adottata in materia di Servizi residenziali per minorenni e gli interventi negli altri settori inerenti la tutela e la protezione dei minorenni, al fine di consentire agli operatori di disporre di strumenti e soluzioni adeguate per assicurare una risposta appropriata per i bisogni specifici del singolo minorenne in carico.

**Azione/Indicazione operativa 2.** Le amministrazioni regionali coinvolgono, nel percorso di predisposizione del provvedimento regionale, i Servizi, gli operatori, l'Autorità giudiziaria minorile e le rappresentanze dei gestori dei Servizi residenziali, al fine di valorizzare l'apporto di tutti gli attori, comprese le associazioni impegnate nel settore.

**Azione/Indicazione operativa 3.** Le regolamentazioni regionali contengono indicazioni rispetto a:

- tipologie di strutture;
- requisiti progettuali (progetto di servizio, progetto quadro, Progetto educativo individualizzato);
- requisiti strutturali e gestionali generali, comuni a tutte le tipologie di strutture;
- requisiti specifici richiesti per le diverse tipologie di strutture, comprese le strutture a rilievo socio-sanitario e sanitario (comunità terapeutiche, comunità per minorenni con problemi di abuso di sostanze);
- figure professionali richieste per le diverse tipologie di strutture;
- modalità di autorizzazione al funzionamento e documentazione da presentare in caso di richiesta di autorizzazione;
- piano tariffario di riferimento (cfr. 530 e seguenti);
- modalità di invio relazioni semestrali alla procura presso il Tribunale per i minorenni, ex art. 4 L. 184/1983.

**Azione/Indicazione operativa 4.** Le amministrazioni regionali monitorano la diffusione dei Servizi residenziali per i minorenni anche al fine di evitare la proliferazione incontrollata dell'offerta e rendere "sostenibile" l'attività di accoglienza residenziale a livello regionale.

**Azione/Indicazione operativa 5.** Nelle regolamentazioni regionali trova adeguato spazio l'aspetto dell'integrazione socio-sanitaria e la regolamentazione dell'accoglienza di soggetti che esprimono anche un bisogno sanitario complementare (per es. disabilità, HIV, disagio psichiatrico lieve, ecc.) pur restando nell'ambito socio-assistenziale.

**Azione/Indicazione operativa 6.** L'adozione della regolamentazione regionale viene accompagnata da specifici protocolli d'intesa con le autorità competenti, quali la Procura presso il Tribunale per i minorenni, su temi specifici, tra cui l'invio delle relazioni semestrali e il raccordo rispetto alla rispettiva competenza nell'ambito della vigilanza.

**Azione/Indicazione operativa 7.** La regolamentazione regionale in materia è aggiornata regolarmente, con periodicità indicativamente non superiore a 5 anni, per un adeguamento quanto possibile tempestivo rispetto ai bisogni emergenti e alle mutate necessità di accoglienza.

## 512. Integrazione tra sociale e sanitario

In ogni ambito regionale e territoriale, al di là delle forme di organizzazione definite in sede di programmazione regionale e locale, anche per l'accoglienza residenziale dei minorenni va realizzata la piena integrazione ed efficacia degli interventi sociali e sanitari.

**Motivazione** - Per tutti i casi in cui ciò si rende necessario, il sostegno e la cura del bambino in situazione di protezione e tutela è di natura integrata e multidisciplinare, con un insostituibile apporto delle professionalità sanitarie (in primis psicologo e neuropsichiatra infantile).

**Raccomandazione 512.1** - *Regolamentare, secondo modelli regionali unitari di riferimento, l'integrazione tra gli ambiti e le competenze sociali e sanitarie per garantirli a ogni livello territoriale.*

**Azione/Indicazione operativa 1.** L'Amministrazione regionale sviluppa un sistema regionale di accoglienza dei bambini che necessitano di interventi di prevenzione, protezione, tutela e cura, definendo gli aspetti di integrazione tra ambiti e competenze sociali e sanitarie.

**Azione/Indicazione operativa 2.** Con atti specifici le amministrazioni regionali definiscono i diversi livelli e le relative modalità di collaborazione per la protezione e cura dei bambini: tra Servizi sociali e Servizi socio-sanitari o sanitari per minorenni; tra Servizi per i minorenni e Servizi per adulti (in particolare dipartimento salute mentale, servizi per le tossicodipendenze); tra Servizi di territori diversi, nel caso di inserimento del bambino presso un Servizio residenziale in un territorio diverso da quello di residenza.

**Azione/Indicazione operativa 3.** Gli operatori delle strutture sanitarie specialistiche, in stretta collaborazione con i Servizi sociali, intervengono in tutti i percorsi di cura e protezione che richiedano: una valutazione e una presa in carico diretta, qualora il bambino si trovi in una situazione clinica richiedente l'intervento psico-terapeutico; una valutazione (diagnosi e prognosi) delle condizioni psicopatologiche dell'adulto genitore, una valutazione della recuperabilità delle funzioni genitoriali, un conseguente trattamento psico-terapeutico.

**Azione/Indicazione operativa 4.** Gli interventi degli operatori sanitari pubblici hanno il carattere di priorità e immediatezza e rispettano tempi espliciti di presa in carico, trattamento e restituzione, coinvolgendo gli operatori del Servizio residenziale. Le amministrazioni regionali verificano la praticabilità di garantire l'esenzione del pagamento dei ticket per le prestazioni sanitarie destinate ai bambini accolti nei Servizi residenziali.

**Raccomandazione 512.2** - *Coordinare i passaggi dai Servizi per i minorenni ai Servizi per adulti.*

**Azione/Indicazione operativa 1.** Nel caso di soggetti neomaggiorenni in accoglienza, qualora gli operatori referenti ritengano necessaria la prosecuzione della cura presso i Servizi per gli adulti, vanno concordati con anticipo e preferibilmente non oltre i 6 mesi antecedenti il compimento della maggiore età, tempi e modalità del passaggio. I Servizi competenti procedono in questo caso alla valutazione congiunta di un progetto specifico, tenuto conto delle differenti modalità e norme che regolano i Servizi interessati.

**Raccomandazione 512.3** - *Regolamentare le accoglienze particolari nei Servizi residenziali per minorenni.*

**Azione/Indicazione operativa 1.** Nel caso i Servizi titolari del progetto di cura di soggetti con problematiche psichiatriche oppure con disabilità ritengano più appropriata l'accoglienza in un Servizio residenziale per minorenni di tipo socioeducativo, si predispone un progetto individualizzato congiunto tra Servizi prevedendo, se necessario, un incremento degli standard educativi della struttura.

### 513. Anagrafe regionale dei Servizi residenziali

Un moderno sistema di protezione e tutela si basa sulla conoscenza approfondita del fenomeno dell'accoglienza sostenuto dall'esistenza di banche dati aggiornate che permettano un'agevole consultazione nel rispetto della privacy dei soggetti. L'organizzazione e la messa a disposizione di queste informazioni sono soprattutto un'esigenza che risponde al rispetto dei diritti del bambino e alla trasparenza dell'operato degli attori prima ancora che ad aspetti organizzativi e statistici.

**Motivazione** - Un'adeguata e appropriata accoglienza di un bambino in un Servizio residenziale per minorenni si basa su una scelta di abbinamento consapevole di quali siano le opportunità offerte dai diversi Servizi a livello territoriale e regionale.

**Raccomandazione 513.1.** *Realizzare anagrafi regionali dei Servizi residenziali per minorenni.*

**Azione/Indicazione operativa 1.** Le Regioni assicurano, anche in assenza di criteri elaborati e condivisi a livello nazionale, lo sviluppo di anagrafi regionali costantemente aggiornate delle strutture autorizzate per l'accoglienza dei minorenni, classificate secondo le tipologie già individuate e condivise attraverso il Nomenclatore interregionale dei Servizi sociali.

**Azione/Indicazione operativa 2.** Al fine di assicurare l'appropriatezza nella scelta del Servizio residenziale adeguato per lo specifico inserimento, le Regioni progettano l'anagrafe regionale definendo le specifiche funzioni svolte dalle comunità e distinguendo tra funzioni base e funzioni aggiuntive, individuando altresì gli indicatori per descriverle in modo opportuno.

**Azione/Indicazione operativa 3.** Le Regioni rendono accessibili online i dati fondamentali delle anagrafi regionali, ritenuti utili e funzionali ai fini del corretto svolgimento delle attività e funzioni di competenza dei Servizi sociali e socio-sanitari, aggiornati in tempo reale a seguito dell'autorizzazione di nuove strutture o della modifica dei titoli autorizzativi delle strutture già attive.

### 514. Sistema informativo sull'accoglienza residenziale

La piena implementazione del Casellario dell'assistenza nazionale, permetterà di avere un unico sistema informativo integrato sugli interventi e sui bambini accolti nel sistema di protezione e tutela.

**Motivazione** - I dati che confluiranno nel Casellario dell'assistenza nazionale sono raccolti attraverso il contributo di tutti gli attori dell'accoglienza, compresi i Servizi residenziali in possesso di informazioni specifiche e aggiornate.

**Raccomandazione 514.1** - *Attivare e implementare progressivamente il Casellario dell'assistenza nazionale anche in riferimento all'accoglienza residenziale dei minorenni.*

**Azione/Indicazione operativa 1.** Tutti gli attori del sistema dell'accoglienza residenziale per minorenni, per quanto di loro competenza, collaborano all'implementazione e aggiornamento dei flussi informativi nazionali sui bambini accolti e presenti nei Servizi residenziali per minorenni.

**Raccomandazione 514.2** - *Unificare i centri, i metodi e gli strumenti di raccolta e di monitoraggio dei dati a livello regionale.*

**Azione/Indicazione operativa 1.** Ogni Regione, in coerenza con le necessità di funzionamento del Casellario sociale nazionale, predispone un sistema informativo unico regionale sull'accoglienza tenendo conto delle diverse esigenze degli attori coinvolti.

**Azione/Indicazione operativa 2.** Le Regioni adottano strumenti di rilevazione dei dati, in autonomia e a integrazione dei flussi informativi previsti a livello nazionale, tenendo conto dell'esigenza di rilevare i dati in possesso di diversi attori coinvolti nei progetti di sostegno, onde considerare la situazione complessiva dei bambini accolti nel proprio territorio, con particolare attenzione alla migrazione dei bambini fra diversi ambiti territoriali della regione e tra regioni.

**Azione/Indicazione operativa 3.** Il sistema informativo unico regionale è costruito in base alla rilevazione permanente di informazioni anche di tipo processuale inerenti i percorsi interni e l'uscita dal sistema di accoglienza per i minorenni e più in generale dal sistema dei Servizi di cura.

**Azione/Indicazione operativa 4.** Riconoscere in termini di impegno e di valorizzazione economica la partecipazione degli organismi gestori delle strutture residenziali per minorenni alla rilevazione periodica dei dati relativi ai bambini inseriti in comunità, al fine di rispondere al debito informativo nazionale e regionale.

**Raccomandazione 514.3** - *Favorire il coinvolgimento di tutti gli attori dell'accoglienza attraverso la condivisione dei processi e degli esiti del monitoraggio regionale.*

**Azione/Indicazione operativa 1.** Ogni Regione predispone annualmente e rende disponibile un report che descrive la variazione nel sistema dell'offerta dei Servizi di accoglienza e analizza i dati annuali di stock e di flusso in relazione ai minorenni accolti e alle principali caratteristiche dei progetti di accoglienza (motivazioni, durata, ecc.) e dei minorenni.

## 520. STRUMENTI GESTIONALI E PROCEDURALI

La condivisione di regole e procedure, l'adozione di una regolamentazione organica e aggiornata da parte delle Regioni e delle Province autonome, nell'ambito di indirizzi nazionali condivisi, rappresentano fattori di fondamentale importanza per favorire, su tutto il territorio nazionale, la crescita della qualità delle risposte offerte ai bambini che necessitano di protezione e cura. La condivisione di indicazioni in merito all'aggiornamento degli strumenti, la creazione di momenti di dialogo e confronto, la definizione di alcuni elementi necessari per orientare una corretta remunerazione dell'attività di accoglienza, sono strumenti operativi che

appaiono di fondamentale supporto al lavoro dei servizi, degli operatori e delle comunità residenziali.

### 521. Tavoli di confronto

Il dialogo, il confronto, la definizione di modalità di collaborazione continuativa e strutturata, la costruzione condivisa degli strumenti costituiscono premesse fondamentali per un'attuazione efficace delle politiche e per consentire la costruzione e la messa a disposizione di strumenti conoscitivi organici e sempre aggiornati, funzionali alle esigenze e di supporto per le decisioni degli attori interessati.

**Raccomandazione 521.1** - *Istituire a livello regionale e territoriale di momenti formalizzati di confronto e coordinamento della "rete degli attori" coinvolti nell'accoglienza residenziale dei minorenni, definita in modo chiaro ed esplicito.*

**Azione/Indicazione operativa 1.** Ogni amministrazione regionale costituisce un "Tavolo permanente" di confronto sull'accoglienza dei bambini fuori famiglia, nel quale sono adeguatamente rappresentati i Servizi sociali e socio-sanitari pubblici, gli affidatari tramite le associazioni che li rappresentano, i gestori delle strutture di accoglienza e, non da ultimo, il Garante regionale dei diritti dell'infanzia e dell'adolescenza. Il Tavolo ha funzioni di approfondimento, di confronto, di proposta e coordinamento degli interventi, di monitoraggio e verifica degli esiti dei percorsi.

**Azione/Indicazione operativa 2.** Le amministrazioni regionali individuano, insieme all'Autorità giudiziaria, le modalità di partecipazione della stessa al Tavolo e le modalità di confronto periodico.

**Azione/Indicazione operativa 3.** In analogia al Tavolo regionale, gli Enti locali attivano negli ambiti territoriali di riferimento per la gestione dei Servizi socio-sanitari (anche nell'ambito dei Tavoli dei Piani di Zona, se operativi), una sede permanente di confronto sull'accoglienza dei bambini fuori famiglia, con analoga composizione, adeguata alle realtà presenti sui diversi territori ivi compresi gli Uffici Minori della Questura, gli uffici competenti dell'Ufficio territoriale di Governo, gli Uffici della polizia locale laddove coinvolti, con funzioni di approfondimento, di confronto, di proposta e coordinamento degli interventi, di monitoraggio e verifica degli esiti dei percorsi.

**Azione/Indicazione operativa 4.** Nei tavoli regionali e di ambito territoriale vanno coinvolte le rappresentanze dei gestori delle strutture, da individuarsi preferibilmente tra i responsabili e gli operatori direttamente coinvolti nella gestione delle strutture stesse, sia nella fase della revisione della regolamentazione in materia di strutture residenziali per minorenni, sia nella fase di monitoraggio del sistema, sia nei momenti formativi e informativi organizzati su queste tematiche.

### 522. Livello territoriale di organizzazione e gestione

L'Ente locale, titolare degli interventi di protezione e tutela, assicura la messa in campo di una rete di interventi e di azioni specifiche e integrate per la presa in carico dei bambini in difficoltà e per assicurare la tempestiva attivazione della soluzione di accoglienza più appropriata, qualora ciò si renda necessario.

**Motivazione** - Nella prospettiva della sussidiarietà, della vicinanza necessaria tra bisogni di accoglienza residenziale dei minorenni e risposte adeguate e qualificate, sono i livelli istituzionali locali che hanno il compito dell'organizzazione e della gestione dei servizi e, quindi, della contestualizzazione locale della normativa nazionale e regionale, mantenendo coerenza e fedeltà ai principi di riferimento.

**Raccomandazione 522.1** - *Adottare specifici atti deliberativi a livello locale per rendere operative, in modo congruo, le normative nazionali e regionali in materia di accoglienza residenziale dei minorenni.*

**Azione/Indicazione operativa 1.** L'Ente locale adotta un atto deliberativo, a livello dell'ambito territoriale individuato per la gestione dei Servizi sociali, che definisca le modalità operative in materia di inserimento in comunità, recependo e declinando nel dettaglio le indicazioni regionali.

**Azione/Indicazione operativa 2.** L'Ente locale oppure l'Ente competente nel caso di gestione associata o delegata dei Servizi sociali, adotta un provvedimento deliberativo che regolamenta, in coerenza con il livello amministrativo sovraordinato, le procedure per l'inserimento in comunità, con indicazioni organizzative e procedurali adeguate.

**Azione/Indicazione operativa 3.** L'Ente locale, nell'elaborazione di questi provvedimenti, assicura integrazione socio-sanitaria delle funzioni e delle competenze in ogni fase del percorso, con il supporto di adeguati protocolli che individuano modalità di collaborazione, procedure, forme di raccordo operativo e trasmissione delle informazioni.

## 530. I COSTI E LA REMUNERAZIONE DELL'ACCOGLIENZA

### 531. Individuazione delle voci di costo in funzione della definizione delle tariffe

Un aspetto importante del percorso di definizione dei requisiti delle strutture residenziali per minorenni afferisce alla definizione condivisa tra gli attori dei fattori e delle voci di spesa che concorrono a formare il costo dell'accoglienza residenziale; il livello istituzionale regionale provvede alla regolamentare della tariffazione.

**Motivazione** - L'individuazione di voci di spesa omogenee e la quantificazione coerente permette di evitare evidenti disomogeneità di remunerazione dei Servizi residenziali per i minorenni con conseguenti livelli di spesa squilibrati a carico dei Servizi che dispongono l'inserimento e con il rischio di erogazione di Servizi di accoglienza di qualità inadeguata.

**Raccomandazione 531.1** - *Definire a livello regionale i criteri di definizione dei costi e la tariffazione del sistema dell'accoglienza residenziale dei minorenni.*

**Azione/Indicazione operativa 1.** L'amministrazione regionale predispone e adotta un atto che definisce le tariffe dei diversi servizi del sistema di accoglienza residenziale per i minorenni, sulla base di approfondimenti e confronti che coinvolgono i diversi soggetti impegnati nell'assicurazione dell'accoglienza nei Servizi residenziali per minorenni, compresa la rappresentanza degli enti gestori.

**Azione/Indicazione operativa 2.** Al fine della definizione di un atto di tariffazione realistico ed equilibrato, saranno tenute in considerazione, almeno, le seguenti macro-voci di costi:



figure professionali e diritti dei lavoratori in base anche ai contratti collettivi di riferimento; vitto; vestiario; cura della persona; istruzione e formazione; socializzazione (tempo libero, vacanze, sport, associazionismo, consumi culturali e ricreativi); formazione, supervisione e sostegno degli operatori; gestione (utenze, manutenzione ordinaria immobile e automezzi, personale/servizi di pulizia); affitto dell'immobile; trasporto; imposte, tasse, assicurazioni e altri oneri gestionali e amministrativi.

**Azione/Indicazione operativa 3.** Il sistema di tariffazione regionale deve prevedere i criteri e i parametri di quantificazione di un'adeguata remunerazione dei costi sostenuti dagli enti gestori per l'erogazione del Servizio di accoglienza residenziale dei minorenni, anche in relazione all'equilibrio tra posti autorizzati, posti occupati e, quindi a un tasso di utilizzo minimo realistico.

**Azione/Indicazione operativa 4.** Nella definizione dell'atto regionale di tariffazione si considerano le seguenti agevolazioni per i bambini accolti: esenzione ticket per le prestazioni sanitarie; esenzione o applicazione di tariffe minime per i servizi di refezione scolastica e trasporto; fornitura gratuita dei libri di testo.

**Azione/Indicazione operativa 5.** Nella definizione dell'atto regionale di tariffazione va considerata l'opportunità di stabilire una retta regionale vincolante onde evitare speculazioni al ribasso sui costi dell'accoglienza.

**Raccomandazione 531.2** - *Valutare gli eventuali parametri che, in specifiche e definite situazioni con la quantificazione correlata, possono modificare le tariffe regionali standard del sistema dell'accoglienza residenziale dei minorenni definite a livello regionale.*

**Azione/Indicazione operativa 1.** In presenza di figure educative impegnate in forza di patti associativi, di scelte di tipo religioso, che abbiano stabile dimora nel Servizio di accoglienza residenziale, il competente livello amministrativo regionale verifica la possibilità di adottare indicatori di congruità economica applicabili alla realtà specifica, fatta salva l'esigenza prioritaria di assicurare la qualità dell'accoglienza offerta.

**Raccomandazione 531.3** - *Le amministrazioni regionali individuano modalità e procedure per sostenere gli Enti locali maggiormente esposti a difficoltà di bilancio per la copertura dei costi connessi alle rette di accoglienza residenziale dei bambini.*

### 532. Compartecipazione alla spesa

L'evoluzione dei bisogni e spesso anche la multiproblematicità che caratterizza molte situazioni di bambini che devono essere tutelati, anche, con l'accoglienza residenziale può implicare situazioni di intervento in contesti diversi da quelli socio-educativi (socio-sanitari o giudiziari) che comportano una compartecipazione alla spesa.

**Motivazione** - Le indicazioni della normativa vigente sulla compartecipazione alla spesa per l'inserimento dei bambini nei Servizi residenziali per minorenni non sono sempre applicate in modo cogente e omogeneo sul territorio nazionale.

**Raccomandazione 532.1** - *Definire le regole di compartecipazione, individuando i soggetti e le condizioni necessarie oltre alla determinazione delle prestazioni considerate e delle rispettive quote.*

**Azione/Indicazione operativa 1.** Le amministrazioni statali, nell'ambito delle rispettive competenze, si coordinano per la definizione delle regole e quote di compartecipazione alla spesa con particolare riferimento ai Livelli essenziali di assistenza in sanità (per i minorenni inseriti in comunità socio-riabilitative, a carattere socio-sanitario; per minorenni vittime di maltrattamento o abuso o per quelli con diagnosi dei professionisti dei Dipartimenti di salute mentale e delle dipendenze patologiche...)<sup>4</sup> e alla presa in carico da parte dei Servizi per la Giustizia minorile (per quanto riguarda i minorenni dell'area penale), identificando le rispettive responsabilità del Servizio sanitario regionale e del Centro per la giustizia minorile rispettivamente competenti.

**Azione/Indicazione operativa 2.** Le amministrazioni regionali, all'interno degli atti di settore, definiscono le regole della compartecipazione economica, anche nel caso in cui vi sia l'attivazione di prestazioni aggiuntive, a cura di figure educative e sanitarie.

**Azione/Indicazione operativa 3.** Nella precedente definizione delle regole di compartecipazione alla spesa, si comprende quella riguardante le situazioni in cui la famiglia di origine risulti in condizioni economiche, valutate attraverso l'ISEE, tali da consentirle di far fronte, in tutto o in parte, alle spese di accoglienza del figlio.

**Azione/Indicazione operativa 4.** In presenza delle condizioni per la compartecipazione della famiglia d'origine alla spesa per l'accoglienza, l'Ente locale inviante definisce la quota di compartecipazione e raccoglie tale contributo dalla famiglia, ai fini del pagamento dell'intera retta da corrispondersi da parte dell'Ente inviante al gestore del Servizio residenziale.

### 533. Corretto ruolo delle prestazioni aggiuntive

La complessità della individuazione e dell'organizzazione dei fattori produttivi necessari a garantire una risposta adeguata ai differenti bisogni dei bambini accolti nei Servizi residenziali, anche rispetto alle diverse fasi dell'accoglienza, richiede un importante sforzo di regolamentazione del ricorso alle "prestazioni aggiuntive" da parte dei Servizi di accoglienza residenziale.

**Motivazione** - Una giusta remunerazione dei fattori produttivi che determinano l'entità della retta, congiuntamente a una corretta individuazione dei requisiti di personale e della risposta più appropriata per il singolo caso, si coniugano con l'esigenza di un contenimento del ricorso alle cosiddette "prestazioni aggiuntive" ai soli casi in cui questo sia effettivamente necessario. In caso contrario, vi può essere il rischio che un massiccio ricorso alle prestazioni aggiuntive vanifichi la definizione di una retta di riferimento, determinando un incremento poco governabile e monitorabile della spesa.

**Raccomandazione 533.1** - *Regolamentare il ricorso a eventuali prestazioni aggiuntive definendone precisamente la tipologia ammessa e la quantificazione oltre alle modalità di*

<sup>4</sup> Le quote di compartecipazione alla spesa con riferimento ai Livelli essenziali di assistenza in sanità sono individuati nel D.P.C.M. 12 gennaio 2017.

*rendicontazione da parte del Servizio residenziale, in armonia con quanto previsto dal Capo IV del recente D.P.C.M. 12 gennaio 2017.*

**Azione/Indicazione operativa 1.** Le amministrazioni regionali definiscono con un proprio atto le regole per il ricorso a eventuali prestazioni aggiuntive nei Servizi di accoglienza residenziale per i minorenni. L'atto tiene conto delle esigenze e criticità che possono determinare il ricorso a esse, qualificandone la specificità quale strumento per far fronte a situazioni critiche, per il tempo necessario.

**Azione/Indicazione operativa 2.** La regolamentazione definisce:

- le situazioni che possono richiedere l'attivazione delle prestazioni aggiuntive (a titolo esemplificativo: la fase iniziale di inserimento di casi con bisogni complessi nelle strutture socio-sanitarie);
- le prestazioni che è possibile fornire (incremento massimo consentito di ore settimanali di personale aggiuntivo, con specifica professionalità);
- i limiti di tempo (per esempio: primi due mesi successivi all'inserimento, periodi di crisi particolarmente critici...).

**Azione/Indicazione operativa 3.** La regolamentazione delle prestazioni aggiuntive definisce altresì la titolarità della spesa in capo al comparto sociale e/o sanitario, secondo le diverse fattispecie e le esigenze che ne hanno determinato la necessità.

### **534. Contratto di servizio e assicurazione nell'accoglienza**

A completamento del quadro degli strumenti necessari per la concreta realizzazione dei progetti di inserimento nei Servizi residenziali per minorenni vanno previsti: il contratto che regola i rapporti tra l'Ente locale inviante e il Servizio residenziale, il contratto assicurativo a tutela degli accolti, degli operatori e dei volontari.

**Motivazione** - L'accoglienza residenziale per i minorenni è un'articolata e complessa organizzazione di fattori produttivi e di dimensioni organizzative che deve essere messa in sicurezza rispetto ai rischi e alle implicazioni connesse, nella prospettiva della trasparenza e della semplificazione.

**Raccomandazione 534.1** - *L'Ente inviante e il soggetto gestore dell'accoglienza residenziale per i minorenni firmano uno specifico "contratto di servizio", meglio se definito unitariamente dal livello regionale.*

**Azione/Indicazione operativa 1.** Adozione di apposito contratto di servizio tra l'Ente inviante, di norma il Servizio sociale competente, e la struttura di accoglienza, a seguito dell'attivazione delle necessarie procedure amministrative.

**Azione/Indicazione operativa 2.** Contenuti minimi del contratto possono essere i seguenti: organizzazione, gestione e modalità dell'intervento educativo; modalità di accesso, inserimento e dimissione; diritti degli accolti; retta giornaliera; modalità di pagamento; durata del contratto.

**Raccomandazione 534.2** - *L'Ente gestore stipula un apposito contratto assicurativo per l'attività di accoglienza residenziale di minorenni erogata.*

**Azione/indicazione operativa 1.** Adozione, da parte dell'Ente gestore, di apposita polizza assicurativa per la copertura dei rischi di infortuni o da danni subiti o provocati dalle persone accolte, dai dipendenti e dai volontari.

**Azione/indicazione operativa 2.** Le associazioni di rappresentanza degli enti gestori dei Servizi di accoglienza individuano, in accordo con le rappresentanze delle compagnie assicurative, un modello unico nazionale, o almeno di livello regionale, in cui sono definiti i campi e gli ambiti di validità e di limitazione del Contratto assicurativo.

### **535. Costi del personale e rispetto dei diritti dei lavoratori nei Servizi residenziali**

È evidente che anche in questo specifico settore di intervento, a fronte della fondamentale importanza della chiara definizione delle figure professionali richieste nelle diverse strutture, della verifica periodica dei requisiti di personale delle strutture stesse, deve corrispondere un regolare inquadramento del personale sulla base del contratto collettivo nazionale di riferimento e una corretta assegnazione del personale rispetto alle mansioni da svolgere.

**Motivazione** - Il lavoro socioeducativo nei Servizi residenziali per i minorenni richiede non solo competenza e motivazione, ma anche una tutela del lavoratore. Il rispetto dei diritti dei lavoratori operanti nell'accoglienza sono un pre-requisito indispensabile per favorire la crescita della professionalità degli operatori dei Servizi residenziali, promuovendo una maggiore stabilità nei rapporti di lavoro e un turn over contenuto.

**Raccomandazione 535.1** - *Rispettare i diritti dei lavoratori e i contratti collettivi di lavoro.*

**Azione/indicazione operativa 1.** Le amministrazioni regionali prevedono, nella regolamentazione di loro pertinenza, il corretto inquadramento degli operatori delle strutture residenziali rispetto al contratto collettivo nazionale di riferimento.

**Azione/indicazione operativa 2.** I servizi preposti alla vigilanza sui Servizi residenziali per minorenni, nell'ambito delle visite periodiche, verificano il rispetto dei diritti dei lavoratori, unitamente agli standard relativi alle qualifiche professionali richieste e al monte ore di lavoro dei lavoratori stessi.

### **536. Tempi e modi di liquidazione dei corrispettivi ai Servizi residenziali per i minorenni**

**Raccomandazione 536.1** - *All'erogazione di Servizi residenziali per minorenni attivati coerentemente con la normativa regionale, corrispondono tempi e modi rispettosi di liquidazione dei corrispettivi.*

**Azione/indicazione operativa 1.** Le amministrazioni locali considerano l'accoglienza residenziale dei bambini e ragazzi fuori famiglia "servizio indispensabile". Fermo restando quanto stabilito dalla normativa vigente le figure preposte all'interno dell'Ente, nella autonomia che è loro propria, si attivano al fine di assicurare tempi più celeri per il pagamento della spesa.

**Azione/indicazione operativa 2.** Le amministrazioni locali provvedono ad instaurare

---

#### 500. Il sistema dell'accoglienza

rapporti convenzionali/atti consensuali con l'ente gestore in relazione agli interventi di accoglienza residenziale per minorenni, coerentemente con quanto stabilito dalla normativa nazionale o regionale in materia.

## 600. QUESTIONI PARTICOLARI

Ogni bambino è portatore di esigenze particolari connesse alla propria biografia, alla propria famiglia, allo stato di salute, agli aspetti sociali, economici, culturali e religiosi che hanno accompagnato e accompagnano la sua quotidianità.

Il sistema di accoglienza residenziale è attento a queste peculiarità del bambino e vi risponde in modo adeguato nel rispetto dei diritti universali garantiti a tutti i bambini e secondo una logica di pari opportunità. Per questo vanno comunque favoriti gli interventi che permettono l'accoglienza dei bambini con altri bambini, evitando interventi segreganti o stigmatizzanti.

### 610. ALTRE ACCOGLIENZE RESIDENZIALI

Il sistema di accoglienza residenziale considerato e descritto dalle presenti Linee di indirizzo si riferisce all'area dell'accoglienza "socio-educativa". Altri tipi di accoglienza residenziale per i minorenni sono possibili e necessari, in relazione a particolari situazioni e condizioni personali (sanitarie, comportamentali); Servizi di accoglienza residenziale che afferiscono a diverse competenze amministrative, a "sistemi" di intervento con regolamentazione diversa, in tutto o in parte, da quelle trattate nelle pagine precedenti.

### 611. Situazioni particolari di accoglienza residenziale

Oltre alla casistica ordinaria fin qui evidenziata, esistono situazioni che si pongono all'attenzione dei vari soggetti coinvolti sia per la loro rilevanza specifica, sia per la loro particolarità residuale, sia per la loro complessità e come tali chiedono di essere affrontate.

**Motivazione** - La Convenzione internazionale sui diritti dell'infanzia e dell'adolescenza del 1989 declina i diritti generali e individua situazioni particolari in cui i bambini devono essere tutelati in modo peculiare, con attenzioni specifiche.

**Raccomandazione 611.1** - *Garantire un'attenzione complessiva alla globalità della persona nell'individuare e regolamentare le situazioni particolari di accoglienza residenziale di bambini, evitando lo stigma e mantenendo il più possibile l'orizzonte della normalità.*

**Azione/Indicazione operativa 1.** I percorsi di accoglienza residenziale di un bambino in situazioni particolari devono comunque rispettare tutti i suoi diritti e le indicazioni generali per l'accoglienza residenziale socio-educativa applicabili al suo *status*.

**Azione/Indicazione operativa 2.** La formulazione delle regole dell'accoglienza residenziale di bambini in situazioni particolari tengono conto della necessaria distinzione delle motivazioni che le determinano e delle implicazioni collegate: condizioni di "patologia"; contesti di particolare rischio; situazioni di multiproblematicità; comportamenti pericolosi per sé e per altri.

### 620. BAMBINI IN SITUAZIONI PARTICOLARI

Declinare, anche se in modo non esaustivo, le situazioni particolari dei bambini che richiamano la necessità di porre attenzione anche a questi aspetti, formulando appropriate raccomandazioni e promuovendo azioni adeguate.

### **621. Minorenni stranieri non accompagnati<sup>5</sup>**

Per minorenni stranieri non accompagnati (MSNA) si intende “il minorenni non avente cittadinanza italiana o dell'Unione europea che si trova per qualsiasi causa nel territorio dello Stato o che è altrimenti sottoposto alla giurisdizione italiana, privo di assistenza e di rappresentanza da parte dei genitori o di altri adulti per lui legalmente responsabili in base alle leggi vigenti nell'ordinamento italiano” (Legge 47/2017 art. 2). In questa definizione rientrano tutti i MSNA senza distinzione tra richiedenti/titolari di protezione internazionale e gli altri (D.Lgs. 142/2015, art. 2, comma 1 lett. e).

I massicci e costanti arrivi di MSNA sul territorio italiano degli ultimi anni hanno determinato - in ragione della loro condizione di particolare vulnerabilità - la necessità di un intervento dello Stato e degli enti territoriali, volto a garantire un sistema di protezione adeguato ed efficiente, nonché una risposta tempestiva alla molteplicità dei bisogni materiali e non espressi da questi bambini. Questi ultimi sono titolari dei diritti in materia di protezione dei minori a parità di trattamento con i minori di cittadinanza italiana o dell'Unione europea (Legge 47/2017 art.1).

Il D.Lgs. n. 142/2015 e le modifiche apportate dalla L. n. 47/2017 hanno delineato un Sistema nazionale di accoglienza che prevede:

- 1) per esigenze di soccorso, identificazione e di protezione immediata, i minorenni stranieri non accompagnati sono accolti in strutture governative di prima accoglienza a loro destinate, per un periodo non superiore «a trenta giorni». In tale ambito si svolge l'identificazione del minore - «che si deve concludere entro dieci giorni» e l'eventuale accertamento dell'età; le strutture sono attivate dal Ministero dell'Interno in accordo con l'Ente locale nel cui territorio è situata la struttura;
- 2) la prosecuzione dell'accoglienza dei minorenni stranieri non accompagnati, indipendentemente dalla richiesta di protezione internazionale, prosegue all'interno del sistema di protezione per richiedenti asilo, rifugiati e minori stranieri non accompagnati, e in particolare nei progetti specificamente destinati a tale categoria di soggetti vulnerabili la cui capienza è commisurata alle effettive presenze dei minori non accompagnati nel territorio nazionale (ed è comunque stabilita nei limiti delle risorse del Fondo nazionale per le politiche e i servizi dell'asilo, da riprogrammare annualmente). Nella scelta del posto, tra quelli disponibili in cui collocare il minorenni, si deve tenere conto delle esigenze e delle sue caratteristiche risultanti dal colloquio in relazione alla tipologia dei servizi offerti dalla struttura di accoglienza;
- 3) in caso di temporanea indisponibilità delle strutture appena indicate, l'assistenza e l'accoglienza sono assicurate dalla pubblica autorità del Comune in cui il minorenni si trova, fatta salva la possibilità di trasferimento del minore in un altro comune e tenendo in considerazione prioritariamente il superiore interesse del minore;
- 4) In presenza di arrivi consistenti e ravvicinati di minorenni stranieri non accompagnati, qualora l'accoglienza non possa essere assicurata dai Comuni, l'accoglienza è disposta dal Prefetto attraverso l'attivazione di strutture ricettive temporanee esclusivamente dedicate ai minorenni stranieri non accompagnati, con una capienza massima di 50 posti.

---

<sup>5</sup> Nel D.Lgs. 142/2015 il termine “Minori non accompagnati” fa riferimento alla specifica situazione dei minori “stranieri”. Nelle presenti Linee di indirizzo, come nella più recente legge 47/2017, si è mantenuta l'espressione più in uso di: “Minorenni stranieri non accompagnati”.

**Motivazione** - La particolare vulnerabilità dei minorenni stranieri non accompagnati e le loro esigenze di tutela rendono necessarie modalità di accoglienza appropriate ai loro specifici bisogni in ogni fase dell'accoglienza (pronta accoglienza per brevi periodi in strutture specializzate, seconda accoglienza nei Servizi residenziali volta a favorire l'integrazione), nel rispetto dei principi di parità di trattamento e non discriminazione.

**Raccomandazione 621.1** - *Il sistema di accoglienza per i minorenni stranieri non accompagnati garantisce l'appropriatezza e il rispetto dei principi di parità di trattamento e non discriminazione.*

**Azione/Indicazione operativa 1.** Il Ministero dell'Interno, le amministrazioni regionali e gli Enti locali collaborano nella definizione dei requisiti strutturali e organizzativi dei Servizi residenziali rivolti ai minorenni stranieri non accompagnati nella fase di pronta accoglienza.

**Azione/Indicazione operativa 2.** Il Ministero dell'Interno, le amministrazioni regionali e gli Enti locali collaborano a far sì che i minorenni stranieri non accompagnati, superata la fase di urgenza, vengano inclusi nel sistema di accoglienza dei Servizi residenziali per minorenni secondo il principio dell'appropriatezza del progetto individuale, così come previsto dall'art. 19, comma 2-bis del D.Lgs. n. 142/2015.

**Azione/Indicazione operativa 3.** Il Ministero dell'Interno, le amministrazioni regionali e gli Enti locali regolamentano i rapporti dell'Ente gestore con i diversi livelli istituzionali coinvolti nell'accoglienza dei minorenni stranieri non accompagnati basandosi sul presupposto per il quale le strutture nelle quali vengono accolti i minori stranieri non accompagnati devono soddisfare, nel rispetto dell'articolo 117, secondo comma, lettera m), della Costituzione, gli standard minimi dei servizi e dell'assistenza forniti dalle strutture residenziali per minorenni ed essere autorizzate o accreditate ai sensi della normativa nazionale e regionale in materia. La non conformità alle dichiarazioni rese ai fini dell'accreditamento comporta la cancellazione della struttura di accoglienza dal Sistema;

**Azione/Indicazione operativa 4.** L'iscrizione al Servizio sanitario nazionale è obbligatoria, ai sensi dell'art. 34 del D.Lgs. 286/1998, così come modificato dalla L. 47/2017, e viene richiesta da chi esercita, anche in via temporanea, la responsabilità genitoriale o dal responsabile della struttura di prima accoglienza. Una particolare tutela deve essere garantita predisponendo un programma specifico di assistenza al minorenne che assicuri adeguate condizioni di accoglienza e di assistenza psico-sociale, sanitaria e legale, prevedendo soluzioni di lungo periodo, anche oltre il compimento della maggiore età.

**Azione/Indicazione operativa 5.** In relazione al diritto di istruzione dei MSNA, la L. 47/2017 prevede che dal momento dell'inserimento del minore nelle strutture di accoglienza siano adottate specifiche misure da parte delle istituzioni scolastiche e delle istituzioni formative accreditate dalle Regioni e dalle Province autonome di Trento e Bolzano, idonee a favorire l'assolvimento dell'obbligo scolastico e formativo da parte dei minori, anche mediante convenzioni volte a promuovere specifici programmi di apprendistato, nonché la predisposizione di progetti specifici che prevedano il coinvolgimento dei mediatori culturali. La disposizione pertanto incentiva il diritto di istruzione dei MSNA in relazione a quanto previsto dal D.Lgs 286/1998 (artt. 34 e 45) e dal D.Lgs. 142/2015 (art. 21, co. 2).



**Raccomandazione 621.2** - *L'attivazione straordinaria di strutture ricettive temporanee, esclusivamente dedicate a minorenni stranieri non accompagnati, assicura che:*

- *l'accoglienza è esclusivamente rivolta a minorenni nella fascia di età 14-17;*
- *la capienza massima di 50 posti è preferibilmente riferita a strutture diverse al fine di evitare contesti con numeri eccessivamente elevati;*
- *la permanenza in queste strutture è contenuta in un tempo breve non superiore a trenta giorni, all'interno del quale l'identificazione, si deve concludere entro dieci giorni;*
- *la stretta connessione con il "sistema ordinario dell'accoglienza";*
- *il rispetto dei requisiti e degli standard di qualità e la definizione di contesti collaborativi con gli Enti locali e le organizzazioni della società civile del territorio su cui si realizza la struttura di accoglienza temporanea.*

**Raccomandazione 621.3** - *Il sistema dell'accoglienza per minorenni stranieri non accompagnati presta particolare attenzione ai giovani adolescenti.*

**Azione/Indicazione operativa 1.** Le amministrazioni regionali potenziano la creazione di tipologie innovative specifiche destinate a tutti gli adolescenti di fascia d'età 16-17 anni, siano essi italiani che stranieri, recependo anche eventuali richieste dei Comuni. Questi servizi si rivolgono ad adolescenti con evidenti capacità di autonomia in modo che possano essere inseriti in un percorso mirato al raggiungimento della piena indipendenza. In particolare, per facilitare l'inclusione sociale dei minorenni stranieri non accompagnati, va assicurata loro la possibilità al ricorso di figure professionali con competenze specifiche nel campo della mediazione culturale e dell'assistenza legale oltre a educatori adeguatamente formati. Inoltre, quando un minore straniero non accompagnato, al compimento della maggiore età, pur avendo intrapreso un percorso di inserimento sociale, necessita di un supporto prolungato volto al buon esito di tale percorso finalizzato all'autonomia, il Tribunale per i minorenni può disporre, anche su richiesta dei servizi sociali, con decreto motivato, l'affidamento ai servizi sociali, comunque non oltre il compimento del ventunesimo anno di età (L. 47/2017, art. 13).

**Raccomandazione 621.4** - *Garantire l'accoglienza dei minorenni stranieri non accompagnati secondo i diritti riconosciuti ai bambini.*

**Azione/Indicazione operativa 1.** Il Servizio sociale locale e gli Enti gestori dei Servizi residenziali di accoglienza promuovono interventi e strumenti utili a informare, coinvolgere e far partecipare i minorenni stranieri non accompagnati al loro progetto di accoglienza.

**Azione/Indicazione operativa 2.** Il Ministero dell'Interno, le amministrazioni regionali e gli Enti locali traducono in varie lingue materiale comunicativo che sintetizzi le norme previste in materia di accoglienza di profughi e richiedenti asilo politico.

**Azione/Indicazione operativa 3.** Gli Enti gestori dei Servizi residenziali traducono in varie lingue la propria Carta dei servizi in modo da facilitare l'adolescente nella convivenza e nella partecipazione al suo percorso di accoglienza.

**Azione/Indicazione operativa 4.** Il Ministero dell'Interno, l'Autorità giudiziaria e le amministrazioni regionali adottano provvedimenti per rendere più celeri le procedure per

l'apertura della tutela e per la definizione dello status giuridico del MSNA, necessaria per il prosieguo del percorso di inclusione sociale.

**Raccomandazione 621.5** - *Un'attuazione adeguata delle azioni di tutela e accoglienza richiede uno specifico monitoraggio di dati e informazioni affidabili sui minorenni stranieri non accompagnati.*

**Azione/Indicazione operativa 1.** L'autorità di pubblica sicurezza del Ministero dell'Interno effettua le segnalazioni sulla presenza dei minorenni stranieri non accompagnati, ai sensi dell'art. 19 del D.Lgs. 142/2015, al Giudice tutelare e al Tribunale per i minorenni per la nomina del tutore e per la ratifica delle misure di accoglienza, nonché al Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali al fine di assicurare il censimento e il monitoraggio della presenza dei minorenni stranieri non accompagnati. Le amministrazioni regionali, gli Enti locali e gli enti gestori dei Servizi residenziali collaborano al monitoraggio delle presenze e dei percorsi di accoglienza dei MSNA.

In attuazione di quanto sopra descritto, presso il Ministero del lavoro e delle politiche sociali è istituito il Sistema informativo nazionale dei minori non accompagnati (L. 47/2017, art. 9 co.1).

È istituita inoltre la cartella sociale, compilata dal personale qualificato della struttura di accoglienza che svolge il colloquio con il minore nella fase di prima accoglienza, ai sensi dell'art. 19-bis del D.Lgs. 142/2015. La cartella sociale include tutti gli elementi utili alla determinazione della soluzione di lungo periodo per il minore, nel suo superiore interesse e, in particolare, del suo diritto alla protezione. La cartella sociale è trasmessa ai servizi sociali del Comune di destinazione e alla Procura della Repubblica presso il Tribunale per i minorenni.

## 622. Adolescenti dell'area penale

Il sistema della giustizia minorile pone al centro della sua azione la promozione del benessere degli adolescenti che compiono un reato. Il rispetto delle norme e delle regole di settore nell'ambito dei provvedimenti giudiziari, la progettazione e l'attivazione di progetti individualizzati volti al reinserimento sociale e lavorativo degli adolescenti promuovono i valori della convivenza civile e assicurano parità di trattamento. I Servizi residenziali di accoglienza per minorenni concorrono a realizzare i suddetti obiettivi.

**Motivazione** - L'adolescente autore di reato è portatore degli stessi diritti di cui devono godere tutti gli adolescenti ed è portatore di bisogni specifici che devono essere riconosciuti e presi in carico affinché a partire dall'evento-reato, possa svilupparsi una progettualità adeguata alle esigenze educative e di inserimento sociale. Il "sistema giustizia" persegue il suo superiore interesse nel rispetto delle sue esigenze educative e di tutela.

**Raccomandazione 622.1** *L'accoglienza nei Servizi residenziali favorisce il reinserimento sociale dell'adolescente e contrasta il ripetersi di comportamenti devianti.*

**Azione/Indicazione operativa 1.** Il Dipartimento per la Giustizia minorile e di comunità stipula intese nell'ambito della Conferenza Stato-Regioni per promuovere la tutela dei diritti e la tutela della salute degli adolescenti e giovani adulti che commettono reati e, per il tramite dei Centri regionali per la giustizia minorile, stipula intese con le Regioni e con gli Enti gestori dei Servizi residenziali per minorenni specificatamente rivolti agli adolescenti,

autorizzate dall'amministrazione regionale di competenza, nel rispetto del principio di adeguatezza e di trasparenza per l'affidamento degli incarichi.

**Azione/Indicazione operativa 2.** Le amministrazioni regionali e i Garanti dell'infanzia regionali, d'intesa con i Centri per la giustizia minorile, promuovono occasioni di informazione e formazione comune, tra gli operatori della giustizia e dei servizi, per favorire e sviluppare cultura e linguaggi condivisi, finalizzati alla prevenzione della devianza e dei processi di "stigmatizzazione" degli adolescenti che commettono reati.

**Azione/Indicazione operativa 3.** I Centri per la giustizia minorile stipulano convenzioni con gli Enti gestori dei Servizi residenziali per minorenni specificatamente rivolti agli adolescenti autorizzati dall'amministrazione regionale di competenza.

**Azione/Indicazione operativa 4.** Gli operatori della giustizia e dell'Ente gestore del Servizio residenziale definiscono un progetto educativo condiviso con l'adolescente attraverso il quale lo stesso possa acquisire consapevolezza di quanto commesso, assumerne la responsabilità e sviluppare un sentimento di fiducia in sé, negli altri e nelle istituzioni.

**Azione/Indicazione operativa 5.** I progetti di accoglienza prevedono, tra l'altro: le modalità di coinvolgimento dell'adolescente e della sua famiglia nel percorso di reinserimento; gli impegni specifici che l'adolescente assume; le modalità di partecipazione al progetto degli operatori della giustizia e dell'Ente locale; le eventuali azioni dirette a riparare le conseguenze del reato e a promuovere la conciliazione dell'adolescente con la persona offesa.

**Azione/Indicazione operativa 6.** L'Ente gestore promuove la mobilitazione di tutte le risorse personali, familiari e ambientali dell'adolescente accolto in modo da facilitarne l'inclusione sociale e la fase di chiusura dell'accoglienza.

**Azione/Indicazione operativa 7.** Favorire l'accoglienza dell'adolescente in Servizi residenziali non esclusivamente dedicati all'area penale.

**Azione/Indicazione operativa 8.** Le amministrazioni regionali, d'intesa con i Centri regionali per la giustizia minorile, garantiscono particolari tutele affinché gli adolescenti con disturbi psichici che commettono reati usufruiscano di strutture specializzate e nel proprio territorio.

**Azione/Indicazione operativa 9.** Per i Servizi residenziali che ospitano minorenni che hanno commesso reati valgono le stesse indicazioni in termini di tutele, diritti e garanzie professionali riportate in queste linee di indirizzo, salvo esplicite indicazioni dell'Autorità giudiziaria competente.

### **623. Bambini e adolescenti in Servizi residenziali sanitari**

È necessario delineare criteri di qualità e appropriatezza dell'accoglienza anche per i Servizi residenziali di tipo sanitario che accolgono bambini e adolescenti con specifiche problematiche (dipendenze, grave disabilità, disturbi della personalità, malati terminali...).

**Motivazione** - Tale accoglienze non possono qualificarsi semplicemente come "sanitarie" poiché la presenza di bambini impone di svolgere anche compiti di tipo socio educativo e affettivo.

**Raccomandazione 623.1** - *I Servizi residenziali sanitari per minorenni privilegiano, ove possibile, un modello di accoglienza di tipo familiare.*

**Azione/Indicazione operativa 1.** Evitare la presenza contestuale di accolti maggiorenni e minorenni, ritenuta inappropriata in relazione alla specificità delle prestazioni richieste dai soggetti di minore età.

**Azione/Indicazione operativa 2.** Garantire l'appropriatezza dell'accoglienza attraverso l'attuazione di: processi autorizzativi rigorosi, affidabili e monitorati; processi decisionali che includano la partecipazione informata dei bambini e delle loro famiglie; processi di definizione e gestione dei progetti individualizzati condivisi; idonee condizioni generali di accoglienza.

**Raccomandazione 623.2** - *Garantire un approccio integrato e multidisciplinare centrato sul bambino e sulla sua famiglia.*

**Azione/Indicazione operativa 1.** Le figure professionali tipicamente mediche per l'abilitazione e riabilitazione in età evolutiva sono affiancate da personale clinico, educativo e socio educativo in grado di prendersi cura del benessere psicologico, relazionale e sociale del bambino e del ragazzo, nonché di sostenere il suo contesto familiare e di relazioni affettive allargato.

**Azione/Indicazione operativa 2.** Garantire la necessaria assistenza a bambini malati terminali, attraverso prestazioni non solo di natura sanitaria, ma anche volte al sostegno dell'equilibrio fisico, psichico, emozionale, spirituale, sociale e relazionale del bambino. Garantire inoltre il sostegno alle famiglie e alle competenze di cura dei genitori.

**Raccomandazione 623.3** - *Anche i Servizi residenziali sanitari destinati ai minorenni si conformano, per quanto possibile, al principio di prossimità e, in caso di lontananza dal luogo di residenza, garantiscono adeguati servizi di supporto.*

**Azione/Indicazione operativa 1.** Favorire una ragionevole copertura a livello regionale di Servizi residenziali sanitari rivolti ai bambini con particolari patologie in modo da ridurre le distanze dal luogo di residenza del bambino.

**Azione/Indicazione operativa 2.** Prevedere, nelle adiacenze dei centri regionali o inter-regionali multidisciplinari che erogano prestazioni di alta complessità assistenziale, servizi alberghieri di sostegno alla mobilità della famiglia che minimizzino le difficoltà economiche, sociali e psicologiche collegate alla lontananza, anche con figure professionali di supporto psico-sociale.

## **624. Bambini e adolescenti vittime della tratta e dello sfruttamento sessuale**

Le condizioni di estrema violenza caratterizzanti i bambini vittime della tratta e dello sfruttamento impongono un'attenzione particolare ai livelli di rischio e pericolo cui gli stessi sono esposti.

**Motivazione** - I Servizi residenziali di accoglienza di bambini vittime di tratta o di sfruttamento sessuale garantiscono una protezione rafforzata per sottrarre il bambino al rischio di ritorsioni da parte dei suoi sfruttatori singoli o affiliati ad associazioni criminali, in stretto raccordo con le Forze dell'ordine e la Magistratura.

**Raccomandazione 624.1** - *Garantire una protezione adeguata alla complessità della situazione.*

**Azione/Indicazione operativa 1.** Il progetto di tutela prevede una filiera completa di servizi e prestazioni in grado di accompagnare il bambino dall'uscita dal circuito di tratta e sfruttamento fino al suo reinserimento sociale. A maggior tutela dei bambini accolti, l'indirizzo del Servizio residenziale di accoglienza va mantenuto segreto.

**Azione/Indicazione operativa 2.** È necessario assicurare al/alla minorenne l'attenta valutazione delle condizioni psicofisiche e della sua storia di inserimento nel circuito di sfruttamento.

**Azione/Indicazione operativa 3.** Il progetto prevede sostegni psicoterapeutici, psicologici e socioeducativi adeguati alle esigenze di questi bambini e in grado di riparare il trauma e ristabilire relazioni di fiducia con gli adulti e il mondo esterno.

**Azione/Indicazione operativa 4.** Il progetto fornisce adeguata consulenza legale affinché un curatore speciale o un legale possa informare e rappresentare adeguatamente il minorenne nei procedimenti di tutela e dinanzi all'Autorità giudiziaria coinvolta. Il progetto fornisce altresì l'accesso a gruppi, fondazioni, organizzazioni non governative e associazioni che possono fornire assistenza psicologica e affettiva alla persona offesa durante tutto l'iter processuale.

**Azione/Indicazione operativa 5.** Il progetto di tutela prevede la collaborazione con le Forze dell'ordine e con la Magistratura per l'attivazione di misure di contrasto allo sfruttamento a maggior protezione dei minorenni accolti.

### 625. Bambini in case rifugio per madri

Gli elementi fondamentali che fanno delle case rifugio un luogo sicuro per i bambini, le bambine e le loro madri sono un'adeguata valutazione del rischio e la costruzione dello scenario di protezione, oltre che una puntuale progettualità individuale e familiare.

La protezione del minorenne non coincide con l'interruzione della violenza, ma è indissolubilmente legata al lavoro nella struttura di accoglienza con la diade madre-bambino: sostegno alla comprensione dell'esperienza traumatica e delle emozioni connesse per arrivare ad un significato coerente e condiviso.

**Motivazione** - Le esperienze traumatiche delle donne e dei figli vittime di violenza subita o assistita impongono una risposta residenziale in grado di assicurare tutela e al contempo di "recuperare" e "valorizzare" risorse personali e competenze sulle quali porre le basi per una vita indipendente.

**Raccomandazione 625.1** - *Mettere particolare attenzione nell'integrare gli aspetti della tutela con quelli educativi.*

**Azione/Indicazione operativa 1.** Garantire un sistema di protezione che consenta alla donna e al bambino di sottrarsi dalla situazione di violenza, anche mediante la stipula di protocolli locali di cooperazione con le Forze dell'ordine e la Magistratura ordinaria e minorile, al fine di concordare procedure di protezione ed eventuali interventi di emergenza.

**Azione/Indicazione operativa 2.** Sostenere e accompagnare la donna e i figli nel percorso di elaborazione del trauma della violenza.

**Azione/Indicazione operativa 3.** Sviluppare il benessere psico-sociale e l'autostima di madri e figli promuovendo percorsi di cura della persona, della salute fisica e psico-emotiva.

**Azione/Indicazione operativa 4.** Valutare i casi in cui sia necessario che l'indirizzo del Servizio residenziale di accoglienza sia mantenuto segreto anche ponendo gli omissis negli atti non secretati dagli Uffici giudiziari.

**Raccomandazione 625.2** - *L'osservazione del bambino che ha subito violenza e la valutazione della relazione madre-figlio costituiscono presupposti necessari per la definizione di un percorso di uscita dalla situazione di violenza.*

**Azione/Indicazione operativa 1.** Rilevare e intervenire sugli stati di malessere psicologico e fisico.

**Azione/Indicazione operativa 2.** Rilevare e intervenire sugli effetti del coinvolgimento (nei suoi differenti livelli anche in considerazione dell'età del bambino) e del rischio fisico ed emotivo nella dinamica di maltrattamento.

**Azione/Indicazione operativa 3.** Preparazione e accoglienza dei bambini nel momento dell'ingresso con la madre nella casa-rifugio, garantendo un adeguato ascolto e coinvolgimento nelle varie fasi preparatorie all'ingresso, in quelle successive e nelle decisioni riguardanti la quotidianità e il futuro.

**Azione/Indicazione operativa 4.** Osservazione della relazione madre-bambino nella casa-rifugio e raccolta di elementi per la valutazione della genitorialità nelle sue diverse declinazioni (accuditiva, affettiva, regolativa, normativa e protettiva), adoperandosi affinché sia tutelato il preminente interesse dei bambini.

**Azione/Indicazione operativa 5.** Predisposizione di percorsi educativi e di sostegno psicologico rivolto alle madri per le aree di fragilità esito del trauma della violenza nelle capacità genitoriali, individuate nella fase di valutazione, tenendo anche conto degli aspetti culturali in donne e bambini provenienti da aree geografiche diverse.

**Azione/Indicazione operativa 6.** Percorsi educativi e psicoterapeutici per bambini vittime di maltrattamenti, violenze o violenza assistita, ospiti nella casa rifugio, all'interno di relazioni (con l'educatrice, la psicologa) in cui identificare gli eventi traumatici per inserirli in una nuova narrazione.

**Azione/Indicazione operativa 7.** Accompagnamento e supporto alle visite protette negli spazi neutri con il genitore maltrattante, in rete con i servizi che si occupano della valutazione del genitore maltrattante.

**Azione/Indicazione operativa 8.** Accompagnamento all'autonomia e alla ridefinizione di un proprio progetto di vita futuro per mamma-bambino.

### 626. Accoglienza di adolescenti in gravidanza o con neonati

La condizione di gravidanza è per l'adolescente un evento complesso che interviene in una fase del corso di vita già di per sé denso di tensioni e di sfide. A volte le gravidanze "precoci" sono frutto di disagi relazionali e familiari oppure di situazioni di maltrattamento e violenza. In questi casi si prevedono specifiche forme di accoglienza residenziale.

**Motivazione** - I Servizi residenziali per gestanti e madri con figli neonati offrono un luogo familiare e sicuro alle adolescenti in gravidanza o con bambini piccoli che vivono situazioni di difficoltà.

**Raccomandazione 626.1** - *Individuare l'esistenza di fattori di rischio per la madre, per il bambino e per la relazione genitoriale.*

**Azione/Indicazione operativa 1.** Gli interventi nell'accoglienza sono strettamente coordinati con i servizi sociali e sanitari territoriali.

**Azione/Indicazione operativa 2.** Il progetto di accoglienza prevede: una valutazione del contesto familiare e relazionale di appartenenza; l'accompagnamento dell'adolescente nel corso della gestazione; il sostegno alla strutturazione di funzioni accuditive e alla costruzione del legame madre-bambino; il supporto verso percorsi di autonomia, il rientro in famiglia o la strutturazione di una vita di coppia con il padre del bambino; l'attivazione di percorsi di *homevisiting* già nei tre mesi antecedenti la nascita del bambino, sino al primo anno di vita.