

L'accoglienza di tipo semiresidenziale in Toscana

**Indagine regionale
sui servizi semiresidenziali**

a cura di
Cristina Mattiuzzo

Dati anno 2013

REGIONE
TOSCANA



Istituto
degli
Innocenti



Collana editoriale
"Infanzia, adolescenza e famiglia"

© Istituto degli Innocenti di Firenze
Prima edizione: novembre 2014
ISBN 978-88-6374-042-4

L'accoglienza di tipo semiresidenziale in Toscana

Indagine regionale sui servizi semiresidenziali
dati anno 2013

a cura di
Cristina Mattiuzzo

Collana editoriale "Infanzia, adolescenza e famiglia"

Centro Regionale di Documentazione per l'Infanzia e l'Adolescenza di cui alla L.R. 31 del 2000 Partecipazione dell'Istituto degli Innocenti di Firenze all'attuazione delle politiche regionali di promozione e di sostegno rivolte all'infanzia e all'adolescenza.



Regione Toscana

Assessorato al Welfare, Politiche per la casa, Integrazione socio-sanitaria

Stefania Saccardi

Area di coordinamento Politiche sociali di tutela, legalità, pratica sportiva, sicurezza urbana. Progetti integrati strategici

Vinicio Biagi

Settore Politiche per le famiglie e tutela minori

Daniela Volpi

Ha collaborato

Lorella Baggiani



Area Direzione Generale

Coordinamento delle attività dell'Istituto degli Innocenti per il Centro Regionale

Sabrina Breschi

Ha curato la conduzione della ricerca e la stesura del rapporto

Cristina Mattiuzzo

Hanno collaborato all'elaborazione dei dati e alla stesura del commento

Lorella Baggiani, Donata Bianchi, Sabrina Breschi, Rosa Di Gioia, Cristina Mattiuzzo, Roberto Ricciotti, Gemma Scarti

Hanno prodotto contributi sulle singole esperienze

Michele Arena, Gianna Bandini, Elena Baretta, Duilio Borselli, Enzo Capretti, Claudia Cardelli, Michela Cecchi, Alessandro Guarducci, Gabriele Laguzzi, Chiara Petracchi, Federica Sforzi, Alessandro Soldi, Federica Taddei, Francesca Zatteri

Responsabile Servizio Ricerca e Monitoraggio

Donata Bianchi

Coordinamento editoriale

Antonella Schena

Progetto grafico

Cristina Caccavale

Realizzazione editoriale

Veronica Bastianon, Paola Senesi

SOMMARIO

Premessa	VII
1. Introduzione: l'accoglienza semiresidenziale di bambini e adolescenti in Toscana	1
1.1 I servizi semiresidenziali per minori in Toscana: le ragioni per approfondire	1
1.2 Metodologia e realizzazione dell'indagine	2
2. Le strutture per l'accoglienza di tipo semiresidenziale	5
2.1 Caratteristiche e modalità organizzative	5
2.2 Approfondimenti dal territorio. Focus 1: La gestione quotidiana di un servizio	18
3. Bambini e ragazzi accolti	25
3.1 I flussi di utenza	25
3.2 Caratteristiche e problematiche degli utenti	30
4. Il lavoro con bambini, ragazzi e famiglie	35
4.1 Aree di intervento e attività realizzate	35
4.2 Le comunità di tipo semiresidenziale nel lavoro di rete: le sperimentazioni del territorio pistoiese	42
4.3 La partecipazione e l'ascolto dei bambini e dei ragazzi	47
4.4 Approfondimenti dal territorio. Focus 2: I bambini e i ragazzi che frequentano i centri semiresidenziali	53

4.5 Approfondimenti dal territorio. Focus 3: Le famiglie	65
5. Raccolta e monitoraggio dei dati su utenti e attività, nel percorso di miglioramento continuo	75
6. Sintesi dei risultati e conclusioni	79
Allegati	85
Riferimenti bibliografici	87
Anagrafica delle strutture semiresidenziali (schede di sintesi)	88
Scheda di rilevazione	93

L'apparato statistico completo è disponibile nel sito del Centro Regionale
www.minoritoscana.it

Premessa¹

Nell'ambito degli approfondimenti rivolti al mondo dei servizi per minori e famiglia che vengono effettuati periodicamente a partire dai dati e dalle informazioni raccolte dal Centro regionale di documentazione per l'infanzia e l'adolescenza, mancava da tempo un focus dedicato alle strutture e ai centri diurni che quotidianamente lavorano con i bambini e i ragazzi.

Le banche dati sull'accoglienza semiresidenziale costituiscono tradizionalmente uno degli indicatori con i quali, da anni, si tenta di rappresentare le condizioni e i bisogni di molte famiglie toscane insieme alla mappa dei servizi sui quali queste possono contare per uscire da situazioni sociali e relazionali difficili, talvolta molto compromesse. E tuttavia a questa fondamentale serie di dati non si era ancora affiancata un'indagine che andasse a esplorare e conoscere in profondità il mondo delle strutture semiresidenziali nella loro dimensione di sistema.

Nel porsi l'obiettivo di indagare più da vicino i percorsi di accoglienza diurna non solo si è cercato di rispondere alla legittima domanda sulle origini dell'aumento statistico registrato negli ultimi anni, ma soprattutto si è inteso concentrarsi sullo spaccato di una tipologia di intervento fondamentale a garantire livelli di prevenzione dell'allontanamento di minori dai propri genitori e di recupero dei compiti educativi e di cura di nuclei malfunzionanti.

Il quadro che questa indagine restituisce è, forse ben al di là di ciò che ci si poteva aspettare, quello di una rete di servizi che hanno maturato esperienze e professionalità specifiche nel campo dei percorsi educativi per bambini, ragazzi e famiglie; competenze che, senza dubbio, travalicando i confini un po' asettici del dettato normativo, si stanno rivelando fondamentali nella tenuta del sistema sociale e socio-sanitario di interventi e servizi di tutela, prevenzione e promozione.

Ma tutta la ricchezza, le potenzialità e certo anche le criticità, di questa rete di strutture e centri non avrebbe potuto rivelarsi solo attraverso l'attività ordinaria di raccolta dati o anche di somministrazione di questionari, svolta su mandato della Regione dall'Istituto degli Innocenti, ente che ormai da 14 anni gestisce il Centro regionale per l'infanzia e l'adolescenza.

Ecco quindi che è stata fondamentale l'apertura all'ascolto e al contributo degli operatori, ai quali è stato chiesto di partecipare direttamente al lavoro di approfondimento, non solo in fase di condivisione degli obiettivi e degli strumenti dell'indagine, ma anche attraverso una riflessione sulle proprie esperienze e sui propri percorsi specifici; così facendo, la comunità professionale ha contribuito alla ricostruzione di un quadro di conoscenza ampio e non consueto su questa particolare area di intervento socio-educativo.

A loro, quindi, va il ringraziamento particolare della Regione Toscana, perché hanno accettato di mettere a disposizione di tutti quelli che si occupano in vario modo delle politiche dell'infanzia e dell'adolescenza, le loro conoscenze, le loro idee, le loro riflessioni.

Grazie anche ai colleghi dell'Istituto degli Innocenti che con il loro lavoro costante e competente sostanziano l'attività del Centro regionale e ne fanno l'organismo basilare di conoscenza e approfondimento, sempre a fianco delle politiche regionali di welfare rivolte a minori e famiglie.

¹ Daniela Volpi, Dirigente settore Interventi di tutela per i minori, tutela e consumatori, politiche di genere, Regione Toscana.

1. Introduzione: l'accoglienza semiresidenziale di bambini e adolescenti in Toscana

1.1 I servizi semiresidenziali per minori in Toscana: le ragioni per approfondire

L'accoglienza a carattere diurno di bambini e ragazzi che vivono in contesti familiari difficili rappresenta, dal punto di vista quantitativo, una delle tradizionali piste di indagine del monitoraggio degli interventi sociali ed educativi realizzato annualmente dal Centro regionale di documentazione per l'infanzia e l'adolescenza. È stato grazie a questa attività consolidata, infatti, che si è constatato il graduale aumento del numero di bambini e ragazzi in carico ai servizi territoriali accolti in strutture semiresidenziali, numero che nel 2011 ha toccato le circa 1.700 unità, a fronte delle 1.000-1.300 registrate mediamente negli anni precedenti.

Nello stesso periodo alcuni progetti territoriali sostenuti dalla Regione hanno rivelato processi di cambiamento significativi nella realtà di questi servizi, caratterizzati, forse più di quanto avveniva nelle comunità residenziali, da marcati elementi di flessibilità nell'organizzazione e nel lavoro di cura. Un dato di fatto, questo, per certi versi sorprendente considerando che dal punto di vista normativo i servizi diurni per minori sono tra quelli che hanno subito minori variazioni, transitando praticamente immutati dalla disciplina regolamentare del 1990 a quella del 2008. Tuttavia proprio la cornice regolamentare invariata ha, con ogni probabilità, stimolato le attività tipiche di questi servizi verso la sperimentazione di percorsi più articolati di presa in carico, ponendoli a diretto contatto, vista la dimensione quotidiana del loro agire, con tutta la fragilità delle famiglie, i loro bisogni specifici di riappropriazione di competenze educative e di aiuto nell'accudimento dei figli.

In ogni caso, non si è più potuta ignorare la forte espansione del fenomeno e per tale ragione sono stati improntati tentativi di interpretazione e di approfondimento che hanno coinvolto anche gli stessi operatori territoriali responsabili della raccolta dei dati. Si doveva innanzitutto verificare la qualità dei dati, la convergenza univoca sull'oggetto della rilevazione, la diffusa percezione che il boom delle presenze fosse collegabile alla contestuale diminuzione delle accoglienze residenziali al fine di ricercare, in regime di contrazione delle risorse economiche comunali, soluzioni meno onerose.

La condivisione con gli operatori dei servizi delle evidenze statistiche e delle problematiche a esse connesse, ha fatto emergere un concetto, per così dire, territoriale di semiresidenzialità, nel quale le forme praticate di accoglienza risultano più ampie e variegate. Si è così appurato ciò che già stava emergendo dall'analisi di alcune progettualità territoriali: la semiresidenzialità dell'intervento non ha riguardato esclusivamente minori inseriti giornalmente in struttura, ma anche quelli coinvolti in vari e inediti progetti che, pur conservando le peculiarità dell'intervento diurno, non si basano sulla gestione e sulla conseguente accoglienza in una struttura a ciò dedicata.

Tutto ciò ha portato, già per l'annualità di rilevazione 2012, alla rivisitazione delle schede di monitoraggio con i territori e alla realizzazione di un percorso di approfondimento ad hoc

– quello appunto che affronta questo rapporto – che potesse aiutarci a fare il punto sulle esperienze in corso e a comprendere le nuove frontiere dell'intervento socio-educativo assicurato dai centri diurni per minori operanti in Toscana.

Questo rapporto fornisce quindi uno spazio narrativo scaturito dalla somministrazione a tutte le strutture di un questionario specifico che ha consentito, insieme al racconto di esperienze pilota, di conoscere più nel profondo il lavoro di sostegno nel processo di socializzazione cui sono orientati i servizi semiresidenziali; d'altro canto è importante sottolineare che per l'attività di monitoraggio è stata assunta la decisione di ripulire il dato e di convergere di nuovo verso la semiresidenzialità pura, così come la si intende guardando agli articoli 15 e 16 della Risoluzione del Consiglio regionale del 20 marzo 1990 e all'articolo 21, comma 1, lett. i) della LR 41/2005 e del relativo Regolamento di attuazione, 15/R del 2008. Le tipologie di intervento semiresidenziale che pure, come abbiamo detto, sono presenti e articolate, sono ricomprese nel monitoraggio annuale sui minori in famiglia e fuori famiglia in un'apposita sezione denominata "Interventi di supporto socio-educativo (ricreativo e di socializzazione) a carattere diurno".

L'attività di monitoraggio così riassetata, insieme agli elementi di riflessione che questa indagine ha restituito, contribuiranno a ricomporre il quadro quali-quantitativo dell'accoglienza semiresidenziale, sia sul fronte dell'offerta di servizio sia sul fronte del target di utenza, e, ci auguriamo, a presentare a tutti gli attori che si muovono nell'ambito dell'accoglienza, del sostegno socio-educativo e della tutela, le informazioni più aggiornate di cui disponiamo.

1.2 Metodologia e realizzazione dell'indagine

Come si è appena detto, questa indagine nasce dall'esigenza di approfondire i dati che il Centro regionale di documentazione per l'infanzia e l'adolescenza della Regione Toscana raccoglie annualmente, attraverso i monitoraggi periodici delle strutture che nel territorio accolgono e ospitano, a vario titolo, bambini e adolescenti. In particolare, oltre a quanto fornito dai dati quantitativi dei monitoraggi, è parso fondamentale comprendere meglio, rispetto ai centri semiresidenziali, quali sono gli assetti organizzativi, le metodologie di lavoro, le modalità di cura delle relazioni con la famiglia e con i vari servizi del territorio, nonché i principali sviluppi ed evoluzioni che negli ultimi anni hanno interessato questa tipologia di servizi di accoglienza.

Queste strutture, come quelle residenziali, sono soggette ad autorizzazione e accreditamento, così come stabilito dalla normativa regionale (LR 41/2005, art. 20, comma 3 e art. 23 e relativo Regolamento di attuazione 15/R del 2008) che attribuisce tali funzioni ai Comuni, e lavorano a stretto contatto con i Servizi sociali territoriali, che sono invece responsabili dell'andamento del progetto educativo personalizzato del bambino che hanno in carico. La legge regionale, nelle sue diverse emanazioni e modifiche nel tempo, ha previsto tre tipologie di strutture semiresidenziali, che sono il *centro diurno* e il *semiconvitto* disciplinati dal

1. Introduzione: l'accoglienza semiresidenziale di bambini e adolescenti in Toscana

Regolamento del 1990, e la *struttura semiresidenziale* per minori, prevista dal Regolamento del 2008.

La Regione si è inoltre assunta compiti di rilevazione e diffusione dei dati delle strutture, nonché di promuovere ricerche e studi sulla condizione dell'infanzia e dell'adolescenza, attraverso le attività dell'Osservatorio regionale sull'infanzia e l'adolescenza e collaborando con il Garante regionale per l'infanzia e l'adolescenza.

Sullo sfondo di questo quadro normativo, la Regione sta da tempo consolidando il proprio sistema di monitoraggio dei bambini e adolescenti che vivono nella famiglia e fuori della famiglia, nel quale si inserisce anche quest'ultima indagine sull'accoglienza diurna dei minori presi in carico dai servizi.

La ricerca ha preso avvio nell'autunno 2013, sulla base di un progetto di rilevazione messo a punto nel corso dell'anno, che mirava a coinvolgere in modo diretto le realtà dei centri di accoglienza semiresidenziale. Una precedente rilevazione del 2011 aveva infatti visto la somministrazione di alcune schede anagrafiche ai referenti per l'area minori delle Zone socio-sanitarie/Società della salute: se tale scheda, corredata di alcune informazioni quali-quantitative, aveva permesso di avvicinarsi un po' di più al territorio (Regione Toscana, Istituto degli Innocenti, 2013), mancava tuttavia ancora un riscontro diretto con gli attori principali dell'accoglienza.

Proprio a seguito dell'indagine del 2011, erano emersi alcuni elementi significativi, sia sul fronte del dato quantitativo, che della varietà di attività offerte nel contesto diurno. Si era perciò resa improrogabile un'investigazione del fenomeno che aiutasse a mettere ordine e a fare chiarezza tra le variegate realtà normate dal legislatore regionale e i molti progetti esistenti sul territorio.

Con queste premesse, è stato dunque elaborato un questionario, che, nella sua versione semidefinitiva è stato testato anche con i referenti di zona e i responsabili di alcune strutture, per arrivare a una scheda dati da sottoporre alle strutture stesse, sulla base dei dati anagrafici raccolti in precedenza dal Centro regionale e verificati con le Zone. Il questionario è stato strutturato in tre sezioni informative:

- Anagrafica e informazioni generali (area di approfondimento organizzativo)
- Utenza (area di approfondimento delle caratteristiche dell'accoglienza e flusso 2013)
- Percorsi di presa in carico (area di approfondimento sulla rete dei rapporti con le istituzioni e la famiglia e sui temi della partecipazione e dell'ascolto)

La messa a punto del questionario, la cui compilazione è avvenuta attraverso una maschera di inserimento dei dati on line, ha visto la condivisione del percorso prima con un gruppo ristretto di referenti, e poi con tutti gli operatori responsabili delle strutture interessate, incontrati in due occasioni tra dicembre 2013 e febbraio 2014. Le loro osservazioni e i loro suggerimenti sono stati discussi e accolti, al fine di rendere la raccolta di informazioni più rispondente alle esigenze di conoscenza e praticità sia loro che del gruppo di lavoro del Centro regionale. La compilazione della scheda on line è avvenuta dunque tra febbraio e marzo 2014. I dati

L'accoglienza di tipo semiresidenziale in Toscana

sono stati estratti ed elaborati statisticamente dal mese di aprile, e sono stati subito sottoposti alla validazione e verifica delle strutture, al fine di correggerli laddove necessario. Nel mese di giugno sono stati presentati i primi esiti dell'indagine, che in questo rapporto si riportano aggiornati anche con le informazioni estratte dagli ultimi questionari inseriti nello stesso mese da parte di altre tre strutture.

2. Le strutture per l'accoglienza di tipo semiresidenziale

2.1 Caratteristiche e modalità organizzative

2.1.1 Strutture semiresidenziali: definizioni ed evoluzioni in alcune realtà locali

Le strutture semiresidenziali, come anticipato nel paragrafo precedente, si suddividono essenzialmente in tre categorie, a seconda della cornice normativa rispetto alla quale risultano funzionare:

- Semiconvitto, sono quelle strutture regolate dall'art. 16 della Risoluzione del Consiglio regionale del 20 marzo 1990;
- Centro diurno, le strutture regolate dall'art. 15 della stessa Risoluzione del Consiglio regionale del 20 marzo 1990;
- Struttura semiresidenziale, le strutture che si sono armonizzate alla disciplina più recente, contenuta nell'art. 21, comma 1, lett. i), della LR 41/2005 e del relativo Regolamento di attuazione DPGR 26 marzo 2008, n.15/R.

Il Regolamento del 1990 disciplina i requisiti di idoneità che devono presentare le strutture per l'accoglienza, in varie forme, di bambini e adolescenti. Oggi esso si applica alle strutture che, alla data del 17 aprile 2008 (data di entrata in vigore del nuovo regime regolamentare), risultavano operanti con autorizzazione definitiva al funzionamento, e a quelle strutture che a tale data operavano con autorizzazione provvisoria ma sono riuscite a concludere entro un anno (entro quindi il 18 aprile 2009) il relativo procedimento autorizzativo.

Il Regolamento del 2008 si applica invece alle strutture di nuova istituzione e a quelle già operanti se si realizzino variazioni del numero di posti letto, modifiche nella destinazione d'uso, trasferimento o modifica della tipologia servizio.

Il testo legislativo contiene alcune specifiche operative differenzianti il semiconvitto dal centro diurno, che presentano finalità parzialmente diverse, mentre non si ravvisano diversità sotto il profilo educativo per quanto riguarda il centro diurno e la struttura semiresidenziale. Maggiori dettagli a questo proposito vengono dati nei paragrafi successivi. Da un punto di vista sociologico, si definiscono in generale strutture semiresidenziali quei servizi di accoglienza che assicurano interventi e servizi sociali a un livello di accesso intermedio, a metà strada tra i servizi diurni che si svolgono fuori dal domicilio del bambino e le forme di accoglienza residenziale e continuativa: essi costituiscono infatti una sorta di "seconda casa", dove però la permanenza del bambino avviene solo di giorno. Si tratta di servizi di supporto alla famiglia, finalizzati al potenziamento e al recupero delle responsabilità e funzioni genitoriali, per la prevenzione dell'allontanamento e per il sostegno di processi di cambiamento nel bambino e nella sua famiglia. I bambini e adolescenti accolti sono quelli che, per contingenze familiari e sociali, hanno bisogno di essere sostenuti nel processo di socializzazione, allo scopo di prevenire o contrastare esperienze di emarginazione o devianza, così come bambini e adolescenti

che necessitano di sostegno nel loro percorso scolastico. Le attività proposte coinvolgono anche la famiglia dei ragazzi, fornendo supporto nell'assolvimento quotidiano dei compiti educativi e di cura¹. Proprio per la natura prettamente sociale delle attività alle quali sono preposte tali strutture, l'accesso alle stesse è disciplinato in modo dettagliato e deve avvenire su segnalazione dei servizi sociali competenti, che hanno in carico il bambino e la sua famiglia e che rimangono perciò il primo interlocutore a livello locale, responsabile dell'andamento del percorso che coinvolge il bambino.

Molti sono i contesti normativi e sociologici che nel corso del tempo hanno ridefinito e circoscritto il campo d'azione dei servizi semiresidenziali. A partire dalla legge 28 agosto 1997, n. 285, *Disposizioni per la promozione di diritti e di opportunità per l'infanzia e l'adolescenza*, che nel settore degli *interventi educativi e ricreativi per il tempo libero* fece rientrare anche i centri educativi diurni, chiamati anche centri socio-educativi o centri diurni, definendoli come risorse territoriali che lavorano nell'ambito della prevenzione secondaria del disagio, oppure accompagnano i bambini e ragazzi che dopo un collocamento in comunità necessitano di un sostegno educativo per rientrare in famiglia (Centro nazionale di documentazione e analisi per l'infanzia e l'adolescenza, 1998). Rispetto alle categorie della legge 285, i monitoraggi e gli studi relativi sottolineano la differenza di accesso che distingue i centri diurni da quelli di aggregazione: i secondi sono a libero accesso, mentre i primi hanno una fruizione filtrata dai Servizi sociali di base. Due sono inoltre le possibili declinazioni del servizio: una configurazione di "comunità alloggio diurna", fortemente centrata al proprio interno, seppure con attività di integrazione e relazione col territorio, e una modalità flessibile e aperta, nella quale gli interventi "fuori" vanno di pari passo col sostegno educativo interno al centro (ibidem).

Nel contesto regionale toscano, oltre alla classificazione delle tipologie contenuta nella normativa già citata, è utile ripercorrere i contenuti de *Il nomenclatore degli interventi e servizi sociali della Regione Toscana*², basato sul *Nomenclatore interregionale degli interventi e servizi sociali, versione 2009*. Il nomenclatore toscano distingue tra "Centri" (in cui rientrano i centri aggregativi e le ludoteche) e "Strutture semiresidenziali", che ricomprendono i "Centri diurni", tra i quali si ritrovano i "Centri diurni socio-educativi per bambini e adolescenti", che nella più aggiornata normativa regionale sono chiamati "Strutture semiresidenziali per minori". Viene dunque sottolineata la componente "sociale" delle strutture semiresidenziali poiché esse svolgono un'azione non solo educativa rivolta al bambino/adolescente, ma attuano un intervento più esteso che si avvicina a una vera e propria "presa in carico" che include anche la famiglia. Il progetto nel suo complesso fa sempre capo al servizio sociale, ma in taluni aspetti cruciali vede una presenza e un ruolo forte di mediazione e facilitazione assunto dagli operatori del centro socio-educativo.

Infine, merita un accenno anche la classificazione proposta dal recente *Nomenclatore delle città 285 degli interventi educativi, sociali e socio-sanitari per i bambini e gli adolescenti* -

1 Art. 21, comma 1, lett. i) LR 41/2005.

2 Approvato con Delibera della Giunta Regionale n. 580 del 2009.

Anno 2013, che, focalizzandosi sui servizi rivolti a bambini e adolescenti, ha integrato alcune categorie del Nomenclatore interregionale sopra citato al fine di avvicinarlo ai sistemi locali di servizi sviluppati dalle 15 Città riservatarie del fondo 285, ponendo in risalto non solo i servizi sociali ma anche quelli educativi e promozionali per bambini. Il Nomenclatore 285 non prevede la categoria di strutture semiresidenziali perciò le classifica all'interno della tipologia dei centri diurni di protezione sociale, che rientra tra i centri con funzione educativo-ricreativa, a loro volta inseriti nella macro-voce dei "Centri e attività diurne".

Il Centro socio-educativo ha una doppia peculiarità, quella di essere un intervento sia educativo che sociale: le due componenti sono forti ed entrambe presenti nel suo profilo. È chiaro che se si evidenzia di più l'aspetto educativo, come scelto dal Nomenclatore 285, si troverà una categoria ampia che include sia gli interventi aperti a tutti (i centri di aggregazione), con forti elementi ludici e di fruizione del tempo libero, sia quelli rivolti a fasce più deboli, i centri socio-educativi, che nella proposta di attività educative e ludiche fuori dalla scuola pongono un accento notevole al sostegno e alla tutela del bambino e del suo ambiente familiare.

Laddove invece si preferisce distinguere l'intervento educativo insito nelle attività di svago dall'intervento di protezione sociale che si avvale di un contesto educativo, si avranno due categorie diverse, che prevedono, come nel Nomenclatore interregionale e in quello della Regione Toscana, da una parte i "Centri" e dall'altra le "Strutture semiresidenziali".

Questo tipo di struttura è diffusa su tutto il territorio nazionale, e nell'ultimo decennio è stata oggetto anche di ricognizioni a livello locale: queste ricerche hanno privilegiato l'analisi sul piano educativo-pedagogico, concentrata su singole esperienze, spesso dando voce ai vari enti (cooperative e associazioni) che gestiscono gli spazi diurni.

Il profilo di centro socio-educativo appare abbastanza comune e condiviso: in alcune realtà, per esempio in Veneto, a Verona, l'enfasi è posta sull'intervento "con situazioni di svantaggio in cui è ancora possibile intervenire per contenere gli effetti nocivi dei fattori di rischio", sulla "formula educativa sia di prevenzione che di cura di situazioni a rischio di devianza" (Modesti, 2008). Si sottolinea anche (e questa dimensione di sostegno sociale ai servizi verrà ripresa anche più avanti in questo rapporto) come il servizio giornaliero risponda al bisogno, espresso sia dal servizio sociale che dal territorio, di supportare i bambini e i ragazzi con famiglie che necessitano di un sostegno nel far fronte ai loro compiti genitoriali (ibidem). A Venezia, invece, i "Centri età evolutiva" sono definiti come quei luoghi in cui i bambini e i ragazzi possono incontrare un "coordinatore-animatore" che li aiuta nello sviluppo di una loro identità, al fine di superare lo stigma del "figlio poco riconosciuto e visto tra le pareti domestiche". Anche nel territorio veneziano, il campo di azione degli educatori non è confinato alle mura fisiche di una struttura: grande rilevanza viene qui data all'intervento domiciliare, nella casa del bambino, quale strumento fondamentale di avvicinamento e presa di contatto reale con il suo mondo familiare. Si afferma infatti che sebbene i bambini vengano spesso inviati in questi centri dai servizi sociali, "ciò non toglie che gli educatori siano chiamati a costruire l'invio emotivo

anche da parte dei genitori”, poiché “anche se si lavora su un mandato istituzionale, anche se è stato l'assistente sociale a dire di portare lì il minore, l'educatore cerca di coinvolgere i genitori perché l'obiettivo è di far loro conoscere quel bambino” (Scalari, 2013).

Vi sono poi alcuni territori in cui l'identità del Centro socio-educativo si inserisce e a volte si mescola, anche confondendosi, nell'insieme delle “opportunità educative e aggregative” del contesto regionale, come accade nella realtà emiliano-romagnola. Il concetto, allargato nelle sue forme, rimane nella sostanza lo stesso: fornire un “sostegno pomeridiano a gruppi di ragazzi e ragazze”, al fine di rendere loro possibile “emanciparsi dal rischio di destini già tracciati dall'appartenenza familiare”. L'esperienza dei “Gruppi educativi territoriali” (Get) della Regione Emilia-Romagna pone un forte accento al territorio e al lavoro di rete tra servizi sociali e sanitari, scuole, associazioni, parrocchie, amministrazioni comunali, quale base di partenza per la costruzione di una comunità che si fa carico della tutela dei diritti di bambini e adolescenti (Camarlinghi, D'Angella, Paladino, 2013).

Molte delle caratteristiche e delle trasformazioni che caratterizzano la storia recente dei centri diurni socio-educativi si ripresentano anche all'interno dello scenario della Toscana. Il riconoscimento dell'importanza dei luoghi di accoglienza semiresidenziale non è venuto meno ma, anche per contingenze di natura finanziaria, spesso gli interventi si articolano in modalità che portano a superare l'esistenza o il mantenimento di uno spazio fisico fisso. La ricerca realizzata dal Centro regionale di documentazione per l'infanzia e l'adolescenza si è tuttavia concentrata sul modello classico di struttura semiresidenziale, così come delimitata e normata dalla legge regionale sopra delineata, e nel rapporto si farà solo un breve accenno alle altre esperienze socio-educative di supporto diurno che hanno avuto uno sviluppo significativo in anni recenti anche a seguito di specifici progetti regionali.

2.1.2 Il panorama toscano

L'indagine ha coinvolto tutte le strutture esistenti nel territorio regionale, secondo l'indirizzario ricostruito dalla mappatura del 2011 e riconfermato dal monitoraggio annuale (anno 2012) con i dati delle Zone socio-sanitarie. Le strutture rispondenti sono state 39³: di queste, 35 si dichiarano ancora aperte e funzionanti a fine anno 2013, mentre 4 sono state chiuse nel corso dell'anno.

Le realtà che hanno “chiuso” ci riportano subito ai cambiamenti che queste tipologie di accoglienza stanno attraversando negli ultimi anni. Si tratta infatti di evoluzioni che nel caso specifico della chiusura afferiscono alla zona del Pistoiese, nella quale le strutture fisiche hanno lasciato il posto a progetti di accompagnamento dei bambini e adolescenti direttamente

3 Si fa presente che risultano altre 2 strutture nella zona della Bassa Val di Cecina, che non sono riuscite a compilare il questionario nei tempi previsti, ma inserite nell'elenco delle strutture riportato in allegato.

all'interno delle scuole, e con un coinvolgimento che va anche oltre i minori strettamente segnalati dai servizi sociali, per allargarsi a tutti gli alunni delle classi interessate. Uno spaccato su alcune realtà è messo in evidenza dalle testimonianze dirette dei referenti e degli attori locali, riportate negli approfondimenti dal territorio alla fine di questo capitolo e nel capitolo 4.

Progettualità simili si sono riscontrate anche in altri contesti territoriali, nei quali risultano presenti dei centri di accoglienza diurna che tuttavia non operano all'interno del quadro normativo regionale, bensì fanno riferimento a regolamentazioni comunali, e in alcuni casi, utilizzano dei luoghi fisici per la realizzazione di progettualità simili a quelle dell'accoglienza semiresidenziale, ma di tipo forse "sperimentale" e legate a finanziamenti diversi e ridotti nel tempo.

In un tale scenario, appaiono essenziali il confronto con i soggetti del territorio e la condivisione con loro delle attività di monitoraggio della realtà esistente, e dunque si conferma vincente la strategia avviata in tal senso a livello regionale, poiché i referenti della Zona insieme ai responsabili e agli operatori delle strutture sono gli unici a permettere un riscontro chiaro e diretto su ciò che si sta realizzando sul piano infraregionale. Inoltre, questo percorso condiviso consente un passaggio bidirezionale di informazioni e conoscenza della realtà da una parte, ma anche delle possibilità e dei limiti che la normativa pone all'iniziativa degli attori locali.

2.1.3 Distribuzione territoriale e tipologie di struttura

Dal punto di vista territoriale, le strutture semiresidenziali presentano una forte concentrazione nelle zone a più alta intensità abitativa, ovvero Firenze, Prato, Pistoia, distribuendosi poi parzialmente anche sulla costa livornese e nella periferia sud est della provincia senese. Risultano del tutto "scoperti" i territori della Toscana nord occidentale, tuttavia densamente popolati, e le province centrali e meridionali di Siena e Grosseto, comunque mediamente abitate. Le strutture hanno sede prevalentemente nelle città capoluogo di provincia (62%), che sono essenzialmente sempre Firenze, Pistoia e Prato.

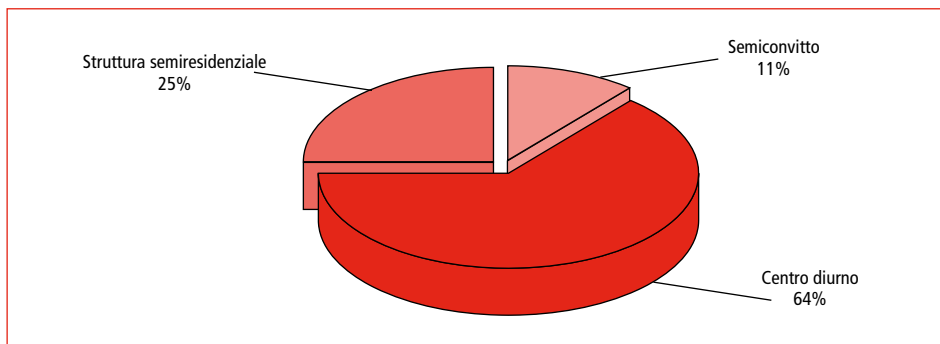
Una siffatta distribuzione dei centri socio-educativi è significativa, perché mostra alcuni territori totalmente "scoperti", ovvero nei quali non risultano presenti strutture di questa fattispecie. Se si considera inoltre il dato sulla provenienza dei bambini che frequentano i centri semiresidenziali, emerge chiaramente che le strutture indagate servono un bacino di utenza che è quello del proprio territorio di riferimento (nell'83% dei casi i bambini e ragazzi risiedono nello stesso Comune e in un ulteriore 12% nella stessa Zona socio-sanitaria). Solo in alcuni casi i ragazzi delle zone scoperte utilizzano i centri delle zone vicine: secondo gli esiti dell'indagine qui presentata, il fenomeno riguarda circa il 6% dell'utenza, un numero inferiore a quello – comunque basso – che si può stimare dai dati emersi dal monitoraggio 2013, che comprenderebbe poco meno di 80 bambini e adolescenti. Da questo punto di vista, i dati dei monitoraggi periodici degli interventi confermano ancora una volta la forte presenza in

L'accoglienza di tipo semiresidenziale in Toscana

alcuni territori della regione, di servizi alternativi alla struttura classica di accoglienza, che vanno a rispondere in modo diverso alla domanda di sostegno e accompagnamento di bambini, adolescenti e loro famiglie.

La maggioranza delle strutture (64%), ovvero 23 su 36 rispondenti alla specifica domanda, rientra nella categoria normativa del centro diurno (art. 15, Risoluzione Consiglio regionale 2 marzo 1990).

Grafico 1 - Tipologie di struttura semiresidenziale (% su 39 strutture)



L'appartenenza della maggioranza di strutture a questa tipologia è certamente legata al periodo di tempo di in cui le strutture stesse sono sorte: il 95% delle strutture è nato tra il 1990 e i primi anni del 2000, e solo 2 strutture sono state avviate dopo il 2005 (anno di emanazione della Legge regionale n. 41) e di queste, solo 1 struttura dopo il 2008 (anno di emanazione dell'ultimo Regolamento vigente). Le due tipologie di strutture – centro diurno e struttura semiresidenziale – si caratterizzano normalmente per la possibilità di offrire un accompagnamento educativo più ampio di quello che solitamente avviene nei semiconvitti. Questi ultimi infatti, seppure non in modo esclusivo, concentrano la propria attività soprattutto nell'area del sostegno scolastico e della fruizione del tempo libero miranti a migliorare le competenze relazionali del bambino (art 16, Risoluzione 20 marzo 1990). Se tutte le tipologie di struttura contribuiscono alla prevenzione dell'emarginazione ed esclusione delle categorie più deboli di bambini e adolescenti, tuttavia le finalità dei centri diurni e delle strutture semiresidenziali ex Regolamento 2008, vedono anche nel mantenimento delle relazioni con la famiglia una funzione basilare ed essenziale dei loro interventi, con intensità diverse a seconda di dove si collocano nel continuum degli interventi che vede a un estremo il sostegno sociale e all'altro il sostegno scolastico. Nella tavola che segue, si riporta la distribuzione delle strutture nelle Zone socio-sanitarie di appartenenza secondo le diverse tipologie indicate.

Tavola 1 - Tipologia della struttura per Zona socio-sanitaria, anno 2013 (valori assoluti)

Zona socio-sanitaria	Tipologia di struttura				tipologia non indicata	Totale
	Semiconvitto, art. 16 Risoluzione Consiglio regionale 2.3.1990	Centro diurno, art. 15 Risoluzione Consiglio regionale 2.3.1990	Struttura semiresidenziale Regolamento 15/R 2008 di cui alla LR 41/2005			
Firenze	2	8	1			11
Pistoiese	0	6	1			7
Pratese	1	1	3			5
Bassa Val di Cecina	0	4	0			4
Fiorentina nord-ovest	0	0	2			2
Val di Chiana Senese	0	2	0	1		3
Aretina	1	1	0	1		3
Empolese	0	0	1			1
Fiorentina sud-est	0	1	0	1		2
Mugello	0	0	1			1
Totale	4	23	9	3		39

2.1.4 Gestione e organizzazione

Un'ulteriore particolarità del semiconvitto è di essere, normalmente, collegato a una struttura residenziale, e difatti, tutti e 4 i semiconvitti fanno parte di un'altra struttura. Per quanto riguarda il dato generale, il 59% di tutte le 39 strutture ha un'organizzazione autonoma, mentre il 41% risulta collegato ad altra struttura, residenziale o semiresidenziale, oppure entrambe. Da segnalare inoltre che alcune strutture sono di fatto comunità residenziali con una riserva per l'accoglienza solo diurna, e prevedono solitamente un numero di posti alquanto ridotto (alcune non ospitano da anni nessun bambino) rispetto alle strutture che operano esclusivamente nell'accoglienza semiresidenziale. Sulle caratteristiche e modalità di gestione di un centro diurno collegato alla comunità residenziale, si veda anche il contributo della struttura La limonaia alla fine di questo capitolo.

Tavola 2 - Tipo di organizzazione, autonoma o collegata ad altra struttura (valori assoluti e percentuali)

Tipo di organizzazione	Frequenza	%
Organizzazione autonoma	23	59
Collegata a struttura di accoglienza residenziale	10	25
Collegata ad altra struttura di accoglienza semiresidenziale	3	8
Collegata a entrambi i tipi di struttura	3	8
Totale	39	100

Sul piano strutturale, la grande maggioranza dei centri indagati fa capo, quale titolare del servizio, a un ente privato (74% dei 39 rispondenti), che per oltre la metà dei casi (59%) è un'associazione o una cooperativa. Sul fronte della gestione, la presenza del privato è quasi totale (con una sola eccezione) sia in forma singola che mista: nel caso della gestione mista, vi è una collaborazione tra più enti, solo privati o privati e pubblici, nella conduzione della struttura, oppure vi è l'affidamento di alcuni servizi a soggetti diversi da quelli che fanno capo alla conduzione generale dell'accoglienza.

Tavola 3 - Natura giuridica del soggetto titolare della struttura. Categorie di risposta, (valori assoluti e percentuali)

Soggetto titolare	N. strutture	%
Associazione/fondazione	13	33
Cooperativa	10	26
Ente locale	9	23
Ente religioso	5	13
Asp	1	3
Altro	1	3
Totale	39	100

Il dato sulla gestione è confermato dal raffronto tra titolarità e gestione per singole realtà. Come si vede nella tavola che segue, nel 64% dei casi (25 su 39) l'ente titolare è anche gestore del servizio, e l'affidamento ad altro soggetto avviene soprattutto laddove la titolarità è pubblica: 7 casi su 9. Nella tavola si nota anche l'unico caso sopra citato di gestione pubblica, assunta da una Asl, anche titolare del servizio, mentre per tutti i casi di gestione diversa dalla titolarità, come detto sopra, l'ente appartiene al privato sociale.

2. Le strutture per l'accoglienza di tipo semiresidenziale

Tavola 4 - Natura giuridica del titolare della struttura e relativa gestione (valori assoluti)

Natura giuridica del soggetto titolare	Tipologia di gestione			Totale
	Soggetto titolare	Altro soggetto	Più soggetti in gestione mista	
Comune	0	2	2	4
Società della salute	0	4	0	4
Azienda Sanitaria Locale (A.S.L.)	1	0	0	1
Azienda di servizi alla persona (A.S.P.)	0	1	0	1
Associazione	7	1	1	9
Ente religioso	5	0	0	5
Fondazione	4	0	0	4
Cooperativa	1	0	0	1
Cooperativa sociale	6	1	2	9
Altro	1	0	0	1
Totale	25	9	5	39

Tutte le strutture risultano autorizzate (7 in modo provvisorio) e accreditate (2 con procedimento in corso), eccetto una struttura che dichiara di non avere l'accreditamento. La capacità ricettiva delle strutture va da un minimo di 3 posti a un massimo di 25. Osservando la tipologia di struttura, si nota che tendenzialmente i semiconvitti non vanno oltre i 10 posti di capacità massima, mentre i centri diurni e i servizi semiresidenziali sono strutturati per ospitare potenzialmente dagli 11 ai 25 bambini.

Rispetto alla effettiva copertura di tali posti, si evidenziano due aspetti. In alcune strutture vi è un turn over nella presenza giornaliera di bambini e adolescenti, così che gli iscritti anche nello stesso periodo di tempo possono eccedere la quota massima di posti disponibili (che rimane però rispettata nella frequenza giornaliera). Le strutture hanno inoltre indicato se lavorano a pieno regime o meno: il 71% delle strutture (27 su 38 rispondenti) dichiara che nel periodo di massima accoglienza, i posti disponibili risultano pressoché occupati. Anche i dati sui flussi dell'utenza confermano questo trend: sono infatti poche le strutture (7) con un numero totale di bambini che hanno frequentato il servizio durante l'anno, di molto inferiore alla capacità massima ricettiva della struttura. La percezione degli operatori della mole di lavoro svolto rispetto all'accoglienza possibile risulta in alcuni casi distorta, almeno sulla base dei dati disponibili⁴, laddove alcune strutture dichiarano di non lavorare "a pieno regime", sebbene il loro flusso di utenza (e spesso anche il numero di iscritti a fine anno) appaia consistente e

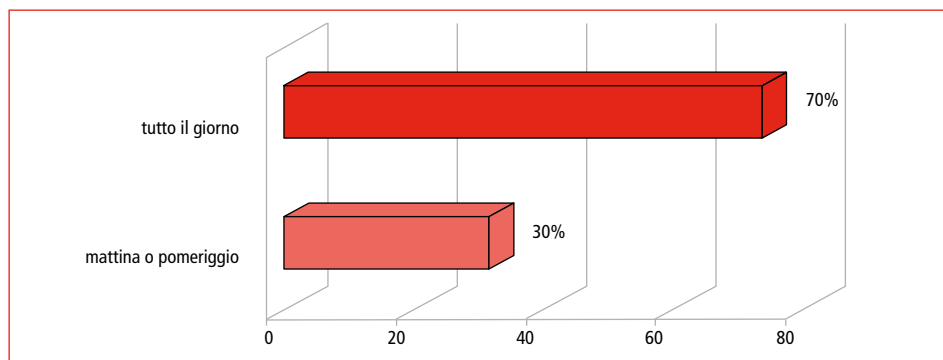
4 È stato fatto un confronto tra la capacità ricettiva massima e il flusso di utenza dell'anno, che tuttavia restituisce un dato ipotetico e non del tutto reale sul regime di lavoro della struttura, e infine, con quanto dichiarato dagli operatori sul livello di lavoro della struttura (a pieno regime o meno).

vada oltre la capacità ricettiva massima, oppure viene dichiarato di lavorare a pieno regime ma i dati parrebbero mostrare il contrario.

A livello regionale, si osserva una disponibilità di posti nei servizi semiresidenziali di accoglienza di bambini e adolescenti pari a 612, che corrisponde al totale dei posti potenzialmente offerti dall'insieme delle strutture indagate, considerando la capacità ricettiva massima di ogni centro. Se si tiene conto del fatto che il totale degli iscritti a fine anno 2013 è di 534 bambini/adolescenti e che il flusso complessivo dell'anno è di 739 utenti, il dato regionale conferma nel complesso il buon livello di funzionamento delle strutture aperte nell'anno.

La maggior parte delle strutture (82%) dispone di spazi sia interni che esterni per lo svolgimento delle attività, mentre 6 strutture dichiarano di disporre solo di spazi interni e 1 di utilizzare solo spazi esterni. Nel 74% dei casi questi locali e aree sono utilizzati in modo esclusivo dal servizio semiresidenziale, mentre nel 21% delle strutture sono condivisi con altri servizi: questo accade in particolare per i semiconvitti, che come si è detto, per definizione sono spesso collegati a una comunità residenziale. Nel corso dell'anno, è previsto normalmente un periodo di chiusura (solitamente nel mese di agosto), e solo 13 strutture non chiudono mai. Se nel corso dell'anno scolastico l'accoglienza si concentra nel pomeriggio e solo il 16% (su 38 strutture rispondenti) apre anche la mattina, nel periodo estivo la situazione cambia: delle 33 strutture (su 39) che rimangono aperte nel periodo estivo⁵, il 70% è aperto sia mattina che pomeriggio, il 24% è aperto solo il mattino e il 6% solo il pomeriggio. Durante l'estate, chiaramente, con la chiusura della scuola, si liberano (per i ragazzi) le ore del mattino, amplificando il già diffuso problema della cura dei figli, che nel caso di situazioni familiari difficili, precarie o inadeguate, diventa ancor più difficile da gestire.

Grafico 2 - Orario di apertura nel periodo estivo (% su 33 strutture)



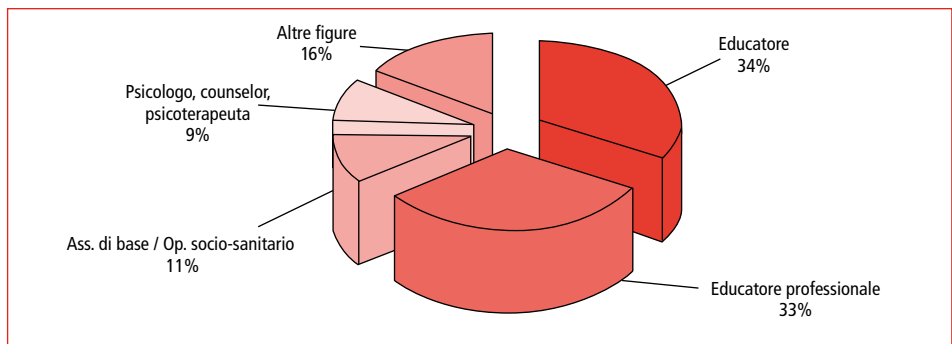
⁵ La normativa ultima (DPGR 26 marzo 2008, n. 15/R, Allegato A) prevede che le strutture semiresidenziali restino aperte almeno 11 mesi all'anno. Le 6 strutture che dichiarano di non aprire d'estate sono 5 centri diurni e 1 struttura semiresidenziale, quest'ultima funzionante proprio ai sensi del Regolamento del 2008 citato.

2. Le strutture per l'accoglienza di tipo semiresidenziale

Collegato a questo aspetto, vi è quello dell'apertura durante il fine settimana, realizzata dal 33% delle strutture (n. 13), di solito il sabato, nel caso in cui i genitori siano impegnati con il lavoro e/o il bambino frequenti il tempo pieno a scuola. Delle 33 strutture che sono aperte durante l'estate, la maggioranza utilizza i propri spazi, abbinandoli, a volte, a spazi diversi (come la piscina, il parco giochi, ecc.).

Guardando ai profili professionali degli operatori che seguono i bambini e adolescenti accolti in struttura, emerge una grande uniformità e omogeneità delle risorse umane che lavorano con questa utenza: l'educatore è ai primi due posti, classificato come "professionale" o come educatore generico: insieme ricoprono il 67% dei 161 operatori presenti nelle 35 strutture che rispondono alla domanda. La figura dell'educatore, nelle sue due declinazioni, è presente in tutte le strutture rispondenti (35), svolgendo dunque un ruolo basilare nelle attività proprie dei servizi di accoglienza diurna, così come stabilito anche dal Regolamento del 2008, che prevede un monte orario preminente per l'intervento educativo. Poco diffuso appare invece l'animatore socio-educativo, presente in solo 2 strutture, per un totale di solo 3 animatori, rispetto al quale probabilmente supplisce la presenza degli educatori, per l'adempimento dello specifico intervento socio-educativo previsto dallo stesso Regolamento. Anche le figure di psicologo, psicoterapeuta e counselor si trovano in una minoranza di strutture, e sono pure numericamente poco incisive (14 su 161).

Grafico 3 - Profili professionali degli operatori (% su 35 strutture)



Il Regolamento del 20 marzo 1990 esplicita all'art. 7, comma 6, che i servizi semiresidenziali possono avvalersi di volontari e obiettori di coscienza: compito della struttura è quello di garantire interventi formativi per il loro inserimento e la continuità delle loro prestazioni.

Sono 21 le strutture che dichiarano di utilizzare volontari, mentre sono 14 ad avere a disposizione operatori del servizio civile. Nelle 24 realtà in cui è presente l'una o l'altra o entrambe le figure, operano complessivamente 180 operatori tra volontariato e servizio civile, una quota che

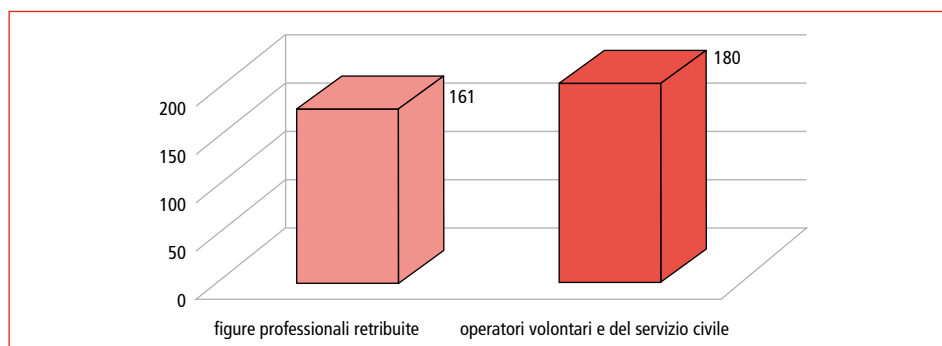
raggiunge e supera quella delle figure professionali stipendiate. Delle 21 strutture in cui vi sono volontari (escludendo quindi gli operatori del servizio civile), circa un terzo utilizza più di 10 volontari per singola struttura, mentre la presenza generale è mediamente di 7 volontari per struttura. Gli operatori di servizio civile sono presenti mediamente in numero di 2 per struttura.

Tavola 5 - Strutture che utilizzano volontari o operatori del servizio civile

Numero strutture	Numero operatori			
	Minimo	Massimo	N. totale operatori	Media
Volontari	1	20	153	7
Op. servizio civile	1	3	27	2

Gli operatori volontari e/o del servizio civile si concentrano in 12 realtà, nelle quali il numero di figure non retribuite supera quello delle figure retribuite. Tra di esse, più della metà presenta un numero di volontari che è più del doppio di quello dei professionisti che ricevono uno stipendio.

Grafico 4 - Comparazione tra numero di personale retribuito e volontario



Il 95% delle strutture interpellate organizza e/o prevede una formazione specifica per le figure professionali impegnate nelle attività quotidiane. Accanto a corsi obbligatori per legge, diffusi sono i programmi formativi focalizzati sulla pedagogia, che spaziano dalla relazione educativa con i bambini, alle abilità comunicative, ai diritti dell'infanzia, a problematiche legate all'età adolescenziale o al disagio, la narrazione autobiografica, l'intercultura, ecc.

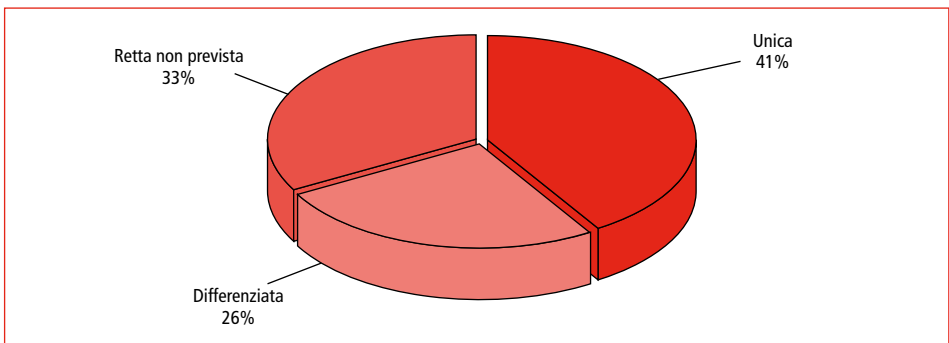
2. Le strutture per l'accoglienza di tipo semiresidenziale

Tra le attività formative, diffusi sono anche i momenti di supervisione dell'équipe di lavoro, e accanto a questi, corsi per migliorare le relazioni tra gli educatori e le dinamiche di gruppo.

Per concludere questa rassegna sugli assetti organizzativi delle strutture indagate, si analizza ora la tipologia e quantificazione della retta media giornaliera che le strutture ricevono dall'ente locale per la realizzazione del loro intervento.

La tipologia di retta giornaliera più diffusa (41% delle strutture) è la retta unica, che va da un minimo di 13 euro a un massimo di 55 euro. In 13 strutture su 39, non viene utilizzata la retta (33%). Le restanti 10 strutture (26%) utilizzano la forma di retta differenziata. La retta definisce il costo giornaliero per l'accoglienza del minore nella struttura, e a essa corrisponde l'importo che l'amministrazione competente eroga alla struttura quale forma di sostegno economico. Laddove non vi è una retta, ciò non significa che il servizio non sia sovvenzionato, ma che le risorse messe a disposizione dall'ente alla struttura non vengono quantificate nella forma della retta giornaliera.

Grafico 5 - Tipologie di retta (% su 39 strutture)



L'analisi della distribuzione del tipo di retta nelle Zone socio-sanitarie, mostra che in quasi tutti i casi (eccetto uno), nella stessa zona è prevista una sola tipologia di retta. La retta unica è diffusa nelle zone di Firenze e nella Val di Chiana Senese, quella differenziata nelle zone limitrofe di Firenze (Fiorentina sud-est e nord-ovest), nel Pratese e nel Mugello. Nelle zone di Pistoia, Empolese e Bassa Val di Cecina non viene utilizzata la modalità della retta. Nella zona Aretina, due strutture ricevono il finanziamento attraverso una retta unica, mentre una struttura lo riceve sotto altra forma.

Tavola 6 - Tipologia di retta per Zona socio-sanitaria (valori assoluti)

Zona Socio-Sanitaria	Tipologia di retta		
	Unica	Differenziata	Retta non definita
Firenze	11	–	–
Fiorentina Sud-Est	–	2	–
Fiorentina Nord-Ovest	–	2	–
Pratese	–	5	–
Pistoiese	–	–	7
Empolese	–	–	1
Aretina	2	–	1
Val di Chiana Senese	3	–	–
Mugello	–	1	–
Bassa Val di Cecina	–	–	4
Totale	16	10	13

La retta differenziata presenta ovviamente un eterogeneo insieme di valori, che oscillano da 26 a 60 euro. I criteri di differenziazione variano da struttura a struttura, ma riguardano normalmente eventuali assenze, oppure frequenze ridotte rispetto all'orario standard proposto, la necessità del bambino/adolescente di frequentare la struttura anche nel mattino, l'utilizzo o meno di alcuni servizi offerti, quali il pasto o la cena. In generale, si distingue il modulo "diurno completo" (con permanenza dal pranzo fino a prima della cena o cena compresa), dal modulo "semidiurno" (solo per alcune ore del pomeriggio). Così, il valore in euro più basso (26), si riferisce a una presenza giornaliera inferiore alle 3 ore, mentre il valore più alto (60 euro) comprende un modulo diurno.

Sono soprattutto le strutture semiresidenziali ex Regolamento 2008 a usufruire della retta differenziata, mentre nei semiconvitti è più presente la retta unica. Nei centri diurni, in poco meno della metà dei casi non viene fissata la retta, e nella restante metà la retta è unica.

2.2 Approfondimenti dal territorio.

Focus 1: La gestione quotidiana di un servizio

Per meglio comprendere il funzionamento delle strutture residenziali e i contesti in cui esse operano, è stata raccolta la disponibilità di alcuni operatori a raccontare l'esperienza di lavoro vissuta quotidianamente nel territorio. Le prime due testimonianze si focalizzano su alcuni aspetti di gestione del servizio: una riporta opportunità e difficoltà suscitate dalla normativa,

in connessione con le criticità finanziarie legate anche alla generale congiuntura economica. L'altra esemplifica una dimensione che trova una certa diffusione nelle diverse realtà, ovvero il legame tra le due forme tipiche di accoglienza dei minori: quella residenziale e quella diurna. Oltre alle peculiarità del singolo territorio, emergono gli elementi che caratterizzano anche i diversi enti che gestiscono concretamente la struttura: le varie cooperative e associazioni che fanno capo anche a più servizi, impegnate non solo a dare risposta ai bisogni di ragazzi e famiglie, periodicamente in trasformazione/evoluzione, ma anche alle necessità delle amministrazioni locali di fornire un supporto educativo stabile e di qualità a tutti i cittadini.

2.2.1 Il servizio semiresidenziale tra norma e realtà⁶

La cooperativa Nuovo futuro ha un'esperienza più che decennale nella gestione dei centri diurni per minori presenti nella Bassa Val di Cecina. Questi sono servizi sostanzialmente nati e cresciuti con la cooperativa, in sinergia con i Comuni di riferimento e i servizi sociali e sanitari territoriali. La cooperativa non solo gestisce questi centri diurni, ma, sempre nel settore dei minori e nel medesimo territorio, si è finora aggiudicata gli appalti dei servizi estivi (campi solari e colonie), servizi di assistenza domiciliare, incontri protetti e assistenza ai bambini disabili nelle scuole.

I centri, che gestiamo per conto dell'azienda Asl territoriale (aggiudicati con gara d'appalto), si rivolgono a minori in età scolare e adolescenziale (che in ogni struttura sono suddivisi in due gruppi a seconda dell'età), residenti nella zona Bassa Val di Cecina, a rischio di marginalità sociale, con condizioni familiari e sociali di disagio, che presentano particolari problematiche e situazioni ambientali inadeguate. Proprio per queste caratteristiche, sono i servizi sociali che decidono chi iscrivere al centro, selezionando tra le situazioni che hanno in carico.

Alla luce della nostra esperienza lavorativa, le problematiche dei bambini e adolescenti accolti nei centri appaiono riconducibili a:

- a) esistenza di uno stato di bisogno determinato da difficoltà del nucleo familiare a svolgere la funzione educativa;
- b) presenza di difficoltà transitorie e temporanee, anche scolastiche, affrontabili con un intervento di sostegno;
- c) esistenza di circostanze che comportano situazioni a rischio di emarginazione e disadattamento per i bambini;
- d) problemi individuali di natura psicologica, relazionale, comportamentale o di apprendimento.

Uno degli obiettivi prioritari del servizio è effettuare una prevenzione primaria finalizzata a promuovere il benessere dei bambini e delle loro famiglie, creando occasioni per favorire la

⁶ Testo a cura di Michela Cecchi, psicologa con ruolo di coordinatrice, Consorzio Nuovo Futuro, Rosignano Marittimo, Bassa Val di Cecina.

costruzione di relazioni significative e di fiducia tra bambini e adulti. I bambini e gli adolescenti sono seguiti e assistiti da personale qualificato, operatori con diversa formazione ed esperienza professionale, in modo da mettere in campo più risorse e strumenti, che collaborano in accordo con un'organizzazione complessiva dei centri integrata e multiprofessionale.

Questi operatori costituiscono un gruppo di lavoro che viene impiegato sia nei centri che negli altri servizi per l'infanzia e l'adolescenza che la Cooperativa gestisce, attivati in inverno e in estate; in questo modo, gli educatori diventano i principali punti di riferimento per i bambini e i genitori, quali figure professionali che rimangono invariate nelle varie fasi di crescita e nei diversi contesti. Spesso, infatti, cambiano gli insegnanti (sono bambini che a volte vengono bocciati o trasferiti dalle famiglie in altre città o scuole), il personale di sostegno (che varia quasi ogni anno e che arriva in ritardo rispetto all'inizio delle attività scolastiche) e dei servizi sanitari - sociali (a seguito dei tagli, di pensionamenti e maternità non sostituite), al contrario gli educatori della Cooperativa costituiscono un punto di riferimento stabile e certo, non solo per i bambini e i genitori, ma anche per la scuola e i servizi sociosanitari territoriali, ponendosi così come portatori di conoscenze e di continuità in relazione al progetto per il bambino.

Negli anni, abbiamo lavorato con molte famiglie, assistendo ai cambiamenti dei bisogni e delle necessità che esse esprimono nei vari contesti locali, in seguito anche a mutamenti di carattere sociale e sociologico.

Sono cambiate anche alcune normative, ad esempio, vi è stata l'introduzione della legge 170 sui disturbi dell'apprendimento e nuove modalità di certificazione della 104, e una crisi economica che ha maggiormente aggravato il disagio delle famiglie, creando "nuovi poveri", e ha mobilitato nuovi flussi di stranieri in cerca di lavoro. Inoltre, negli ultimi anni i Comuni e le Società della salute si sono visti ridotti drasticamente i finanziamenti dal governo centrale, con minori risorse, non solo per attivare nuovi servizi, ma anche per portare avanti quelli storici.

Tutto ciò ovviamente ha avuto delle conseguenze dirette sul nostro lavoro. Ad esempio, i bambini che vengono segnalati dai servizi sociali e iscritti ai centri, sono sempre più soggetti con difficoltà specifiche di apprendimento o con certificazioni 104, essendo le nostre strutture, ormai, quasi l'unico servizio territoriale rimasto. I bambini con questi disagi e problematiche sono inseriti in percorsi di osservazione, valutazione e riabilitazione presso le Ufsmia (Unità funzionale salute mentale infanzia adolescenza) anche grazie al nostro tempestivo invio.

A causa, però, dei continui tagli, l'équipe della Asl è spesso sotto organico, ha lunghe file di attesa e i tempi per l'avvio di questi percorsi fondamentali si allungano gravemente. Senza una diagnosi, questi bambini non possono godere di un percorso tutelante all'interno della scuola né di trattamenti o strumenti compensativi e dispensativi, i genitori non prendono coscienza delle difficoltà dei figli e gli educatori del centro diurno frequentato nel pomeriggio si trovano a svolgere un lavoro assai arduo di recupero scolastico e di sostegno all'autostima in questi bambini estremamente vulnerabili.

Le famiglie non sembrano spesso in grado di sostenere nel modo più adeguato questi ragazzi, di conseguenza sia la scuola che i servizi si affidano molto agli educatori del centro

cui si chiede di offrire un sostegno adeguato. A conferma di questo, spesso viene richiesto alle educatrici di andare a prendere i bambini direttamente all'uscita della scuola e, per quelli che frequentano il tempo pieno, a volte, di prelevarli prima, ovviamente in accordo con le famiglie. Per garantire a tutti la massima cura e attenzione, vengono organizzati dei turni di frequenza, anche alla luce dell'alto incremento degli iscritti.

Il numero dei bambini frequentanti aumenta infatti di anno in anno sia perché il Centro rimane uno dei pochi servizi presenti sia per l'aumento delle famiglie in condizioni di disagio, anche economico. Ai bambini presenti nelle nostre strutture sono assicurati pasti, merende, materiale scolastico e attività ludiche ricreative che i genitori non possono permettersi. Con il passare del tempo si è incrementata anche la necessità dell'attivazione del servizio di trasporto. In alcuni casi si tratta di famiglie che vivono in zone più periferiche e distanti, dove sono accessibili case a minor prezzo, o famiglie senza auto a disposizione. Più spesso invece si tratta di bambini lasciati molto a se stessi, che quando non sono al centro, stazionano nelle strade esposti a rischi e pericoli. Cresce, inoltre, la percentuale di bambini di origine straniera e da parte nostra c'è una profonda attenzione alla promozione di una cultura dell'accoglienza e del rispetto delle differenze e delle tradizioni di ognuno.

Per evitare di diventare una realtà isolata, ghettizzata e non integrata nella comunità, attraverso le loro iniziative i centri si collegano a tutta una serie di servizi e attori del contesto locale, al fine di creare una rete di sostegno al bambino. I centri si interfacciano perciò con i Comuni di appartenenza e con altri servizi, tra i quali i centri sociali e gli sportelli di ascolto, i centri per la famiglia, i servizi di mediazione familiare, le biblioteche comunali, i centri di orientamento al lavoro, gli informatori giovani, le ludoteche, gli uffici scuola, i consultori, i poliambulatori, le Unità funzionali salute mentale infanzia adolescenza, i SerT.

Ogni centro costituisce una combinazione originale di diversi fattori che caratterizzano questo settore di interventi, poiché ogni centro ha una storia e uno stile proprio, in base alla personalità sia degli operatori che dei ragazzi e rappresenta un'esperienza unica, benché contestualizzata all'interno di una tipologia di servizio ben definita.

2.2.2 Il servizio semiresidenziale e l'integrazione con la comunità di accoglienza⁷

Il centro diurno Gould La Limonaia è situato nel centro storico di Firenze e dal 2001 accoglie bambini e adolescenti in convenzione con i servizi sociali territoriali. La struttura è inserita in un palazzo dell'Oltrarno in cui sono presenti anche due comunità residenziali a dimensione familiare (Arco e Colonna), un servizio di incontri protetti e una comunità per giovani adulti dai 18 ai 21 anni (Airone). Tutte queste strutture, insieme alla casa di riposo per anziani Il Gignoro e il centro diurno Ferretti, fanno parte della Diaconia Valdese Fiorentina (DVF) che

⁷ Testo a cura di Gabriele Laguzzi, Coordinatore del Centro diurno Gould La Limonaia, Firenze.

dal 2006 gestisce le opere e i servizi socio-sanitari. I bambini che abbiamo accolto al centro diurno in questi anni arrivano da situazioni molto diverse tra loro, ultimamente però è stato possibile osservare un incremento delle richieste di accoglienza per quelli provenienti da contesti familiari fortemente disturbati che finiscono velocemente il loro percorso al centro diurno per essere trasferiti nelle comunità residenziali. Da settembre 2013 a oggi quattro minori già inseriti da tempo al centro diurno sono passati definitivamente alle comunità residenziali e per altre due situazioni si prevede lo stesso passaggio entro la fine del 2014.

In questi casi le difficoltà risiedono spesso all'interno delle dinamiche familiari, così l'inserimento del minore al centro diurno ha lo scopo di allontanarlo da queste situazioni e quello di dargli un contesto maggiormente accogliente, che lo riesca a sostenere e guidare nel mondo adulto.

Ci siamo accorti abbastanza presto che quando questo intervento sul minore non è affiancato da un lavoro altrettanto professionale sull'intero nucleo familiare, si assiste impotenti al fallimento del progetto educativo. Sembra proprio che se non si interviene in parallelo anche sui genitori, si riesca a incidere troppo poco sul futuro di bambini e ragazzi provenienti da questi contesti.

Nonostante durante le ore di frequenza al centro diurno i ragazzi si confrontino con un modello di relazione basato sul reciproco rispetto e percepiscano un livello di attenzione e cure maggiori rispetto a quelle familiari, questo di per sé non basta a interrompere le dinamiche distorte in cui sono inseriti e ad allentare le tensioni, i malumori e la perdita di fiducia che il mondo degli adulti genera in loro.

In questo quadro generale in cui il ragazzo rischia un forte disorientamento dei propri affetti, e per non disperdere tutto ciò che di buono c'è stato durante il periodo di frequenza al centro diurno, solitamente si prevede, in accordo con i servizi sociali, il suo inserimento in una comunità residenziale. Questo per mantenere una continuità educativa fatta di buone relazioni, sostegno negli apprendimenti e cura della persona, tipiche degli interventi di queste strutture.

Grazie alla collaborazione tra gli operatori del centro diurno e delle comunità residenziali è stato possibile individuare quali fossero i punti fondamentali per accompagnare i minori in questa delicata fase di passaggio da una struttura all'altra.

Per arrivare a questo obiettivo, un punto di forza è stato quello di avere la possibilità di lavorare insieme agli educatori delle comunità residenziali, ai quali trasmettere tutte le informazioni e osservazioni fatte sulla situazione del ragazzo. Questo alleggerisce notevolmente gli educatori del centro diurno perché sentono di poter dare il proprio contributo raccontando ciò che è accaduto e garantisce loro che non venga disperso tutto il lavoro che hanno svolto fino a quel momento. Anche gli educatori della comunità residenziale che raccolgono queste informazioni traggono un notevole beneficio riuscendo a elaborare più in fretta un progetto educativo ritagliato sulle esigenze del ragazzo.

Un altro beneficio in questa fase delicata è la conoscenza che il ragazzo fa della struttura

residenziale nei mesi di permanenza al centro diurno. Infatti questa struttura e le comunità residenziali del Gould hanno la fortuna di condividere l'edificio e anche il giardino interno dove solitamente i bambini e ragazzi giocano e svolgono attività di gruppo. Questo permette ai minori di iniziare a familiarizzare in modo involontario con la struttura residenziale e con i suoi ospiti, e di attenuare le paure e i pensieri negativi. Di fatto essi vedono i loro coetanei già inseriti nelle comunità che continuano il loro percorso educativo e spesso la prima richiesta che fanno al momento del passaggio è quella di poter essere inseriti nelle nostre strutture residenziali. Gli stessi genitori che con difficoltà accettano l'inserimento del proprio figlio in comunità, chiedono che possa essere una delle nostre strutture ad accoglierlo.

Da un punto di vista formale invece l'iter di passaggio che abbiamo definito nel corso degli anni è caratterizzato da un primo incontro con l'assistente sociale e le due équipes delle strutture: in questa sede vengono programmati i primi momenti della giornata in cui il ragazzo si allontana progressivamente dalle attività del centro diurno per trascorrere alcuni momenti significativi nella comunità residenziale.

Nelle due settimane successive questi momenti diventano sempre più lunghi fino a che il ragazzo rimane a dormire la prima notte. Subito viene individuato un educatore all'interno dell'équipe della comunità che diventa il riferimento principale. Questa è la fase più delicata di tutto l'iter di passaggio in cui il ragazzo inizia a stabilire altre relazioni significative con i nuovi educatori e dove può rielaborare le sue sensazioni rispetto a questa nuova situazione di vita. Sono altrettanto importanti i legami che inizia a stabilire con i coetanei presenti nella comunità. Contemporaneamente i servizi sociali e le due équipes incontrano i familiari per informarli sulle modalità con cui potranno entrare in contatto con i figli dal momento del loro ingresso definitivo in comunità e per riaffermare gli obiettivi generali dell'intervento educativo. Ovviamente il dispositivo presente nel decreto del tribunale, definisce il tipo di relazione che i familiari potranno mantenere con i ragazzi anche se in alcuni casi l'inserimento in comunità avviene con il consenso dei familiari stessi senza bisogno di alcuna sentenza da parte del giudice. Alla fine del periodo di osservazione il ragazzo è pronto per incominciare il suo percorso nella comunità residenziale; gli educatori del centro diurno insieme ai ragazzi preparano una festa per salutarlo e sancire simbolicamente il suo passaggio alla nuova struttura. È proprio a questo punto che serve una presa in carico dell'intero nucleo familiare: non basta allontanare il bambino dall'ambiente domestico e garantirgli un percorso di vita dignitoso e sereno per ristabilire un equilibrio. Per molti di questi genitori vedere i figli allontanati da sé ha un effetto devastante sulle proprie capacità genitoriali. Bisognerebbe dare loro maggiore aiuto e supporto affinché capiscano ciò che sta accadendo e per guidarli in un percorso che li renda maggiormente consapevoli delle proprie difficoltà.

Nell'ottica di dare maggiore sostegno alle figure genitoriali e per migliorare l'intervento con i bambini e i ragazzi che abbiamo in carico, da gennaio 2014 abbiamo sviluppato una serie di incontri per i genitori dei minorenni seguiti al centro diurno con lo scopo di iniziare a lavorare su una continuità educativa sempre più necessaria tra ambiente domestico e centro diurno.

L'accoglienza di tipo semiresidenziale in Toscana

Questi incontri avvengono in gruppo una volta ogni quindici giorni insieme a educatori esterni alla struttura e hanno l'obiettivo di focalizzare l'attenzione sulle difficoltà che i genitori incontrano nella gestione dei propri figli. I riscontri fino a oggi sono stati positivi, gli adulti nonostante alcune resistenze iniziali hanno partecipato attivamente agli incontri previsti, portandoci a pensare di dover incrementare in futuro questo tipo d'intervento.

3. Bambini e ragazzi accolti

3.1 I flussi di utenza

I dati generali complessivi sulla frequenza alle strutture semiresidenziali mostrano una presenza a fine anno pari a 534 bambini e adolescenti e un flusso annuale di 739 bambini che sono transitati in questi servizi nel corso del 2013. Guardando al numero di quanti sono entrati (231) e usciti (205), troviamo un incremento virtuale di utenti di 26 unità. Si può perciò concludere che nel corso dell'anno l'utenza di questi servizi si è mantenuta a livelli stabili.

I territori sub-regionali con maggior numero di utenti sono gli stessi che hanno il più elevato numero di strutture, e dunque Firenze (27%), Pistoiese (19%), Bassa Val di Cecina (19%)⁸ e Pratese (14%).

Tavola 7 - Bambini e adolescenti iscritti alle strutture semiresidenziali al 31/12/2013. Dati di dettaglio per Zona socio-sanitaria in cui hanno sede le strutture, secondo il genere e la cittadinanza (valori assoluti e percentuali)

Zona Socio-Sanitaria	Italiani		Stranieri		Totali	%
	M	F	M	F		
Aretina	6	4	2	0	12	2
Bassa Val di Cecina	61	38	0	0	99	19
Empolese	19	17	1	4	41	8
Fiorentina Nord-Ovest	7	9	5	6	27	5
Fiorentina Sud-Est	13	4	3	1	21	4
Firenze	60	31	28	25	144	27
Mugello	6	2	0	3	11	2
Pistoiese	38	22	25	17	102	19
Pratese	25	23	17	9	74	14
Val di Chiana Senese	0	3	0	0	3	1
Totale	235	153	81	65	534	100

La suddivisione per genere mostra una prevalenza dei maschi (59%) sulle femmine. Gli stranieri hanno complessivamente un'incidenza non troppo elevata: sono 146, ovvero il 27% dei presenti a fine anno. La tavola che segue mostra l'incidenza di bambini e adolescenti stranieri secondo le Zone socio-sanitarie in cui hanno sede le strutture semiresidenziali.

⁸ Il dato della Bassa Val di Cecina è probabilmente anche più alto, poiché per questa zona mancano i dati di 2 strutture.

Tavola 8 - Incidenza dei bambini e adolescenti stranieri presenti a fine 2013 in ogni Zona socio-sanitaria in cui hanno sede le strutture (valori assoluti e percentuali)

Zona Socio-Sanitaria	N bambini	di cui stranieri	
		v.a	% sul totale per Zona
Aretina	12	2	17
Bassa Val di Cecina	99	0	0
Empolese	41	5	12
Fiorentina Nord-Ovest	27	11	41
Fiorentina Sud-Est	21	4	19
Firenze	144	53	37
Mugello	11	3	27
Pistoiese	102	42	41
Pratese	74	26	35
Val di Chiana Senese	3	0	0
Totale	534	146	27

Osservando l'incidenza dei bambini e adolescenti stranieri nelle singole zone in cui sono presenti strutture semiresidenziali, emerge una presenza consistente di questa categoria di minori accolti: nella Fiorentina nord-ovest, con 11 bambini stranieri su 27 totali; nel Pistoiese, che presenta la stessa percentuale (41%) su numeri diversi, ovvero 42 bambini stranieri su 102; nelle strutture di Firenze (37%), che ospitano 53 bambini stranieri su 144, e nel Pratese (35%), dove i bambini stranieri sono 26 su 74. Nelle strutture della Bassa Val di Cecina, che non segnalano alcuna presenza di bambini stranieri, è stato tuttavia riportato nei commenti che nei centri ci sono molti bambini che pur avendo la cittadinanza italiana, provengono da altre culture e Paesi stranieri.

Sul dato della presenza straniera, è utile osservare che spesso l'invio al centro diurno assume connotati particolari per questa tipologia di utenti. Alcune indagini locali focalizzate su questo target hanno rilevato infatti una sovrastima delle problematiche delle famiglie e dei bambini di origine straniera, collegata anche a una errata attribuzione delle difficoltà vissute da questi nuclei. A fronte di un disagio sociale nettamente più basso di quello di altre famiglie italiane, si riscontrano invece prevalenti i problemi di natura economica e abitativa, nonché un maggiore tasso di disoccupazione. Le forme di disagio che rientrerebbero invece nella casistica classica che richiede un intervento di sostegno socio-educativo riguardano piuttosto i nuclei monogenitoriali, spesso madri sole, che non riescono a seguire i figli nel tempo fuori dalla scuola. Questi aspetti sono spesso legati a resistenze culturali (pregiudizi e razzismo) da parte della comunità indigena del Paese di accoglienza. Anche nella relazione con i servizi –

compresa la scuola – la famiglia e il bambino straniero si trovano ad affrontare atteggiamenti culturali rigidi e miopi, che portano gli operatori a una lettura preconfezionata e distorta della loro realtà (Modesti, 2008).

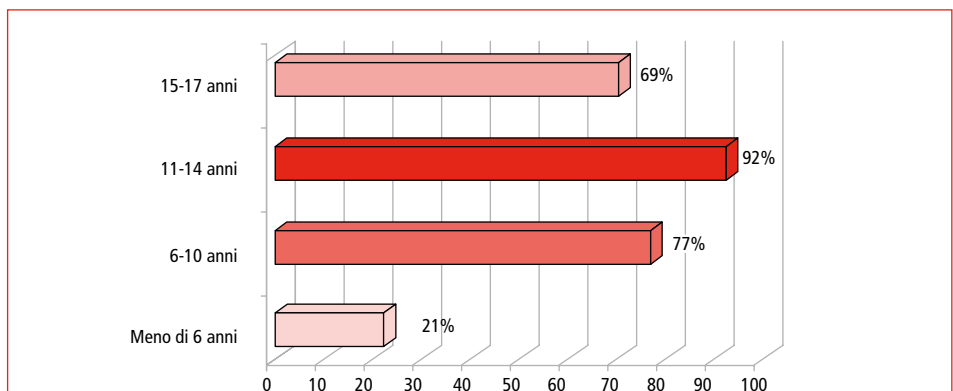
Questi elementi hanno un impatto notevole sulle motivazioni dell’invio dei bambini stranieri nei centri di accoglienza diurna (sovradimensionando la loro presenza negli stessi), nonché sulle possibilità di integrazione e successo scolastico e lavorativo dei ragazzi. Sono proprio gli educatori dei centri diurni, grazie al contatto giornaliero e intenso con i ragazzi, a scoprire questi scenari e a tentare faticosamente di ricomporre gli intrecci attraverso la collaborazione con tutti i soggetti della rete territoriale.

Tavola 9 - Utenza della struttura per fasce di età. Risposta a scelta multipla (valori assoluti e percentuali su totale strutture rispondenti (39))

Fascia età	N. strutture	% su rispondenti
Meno di 6 anni	8	21
6-10 anni	30	77
11-14 anni	36	92
15-17 anni	27	69

L’età dei bambini e adolescenti ospitati è concentrata nella fascia della preadolescenza: il dato si ritrova sia nell’indicazione generale fornita dalle strutture, per cui risulta che il 92% delle stesse accoglie i preadolescenti, sia nel dato numerico inserito nelle domande sui flussi. Infine, tutte le strutture si rivolgono in genere ad almeno due delle fasce di età proposte.

Grafico 6 - Fasce di età (% su 39 strutture)



La tavola che segue riassume la suddivisione per classi di età dettagliandola per bambini presenti a fine anno, entrati e usciti nel corso dell'anno. I preadolescenti costituiscono poco meno della metà dei bambini e adolescenti che hanno frequentato le strutture semiresidenziali nel 2013. Seguono i bambini tra i 6 e i 10 anni, che rappresentano circa un terzo degli utenti delle strutture, e infine, gli adolescenti tra i 15 e i 17 anni, che sono circa un quinto dei ragazzi presenti. È utile sottolineare che mentre nel gruppo di presenti ed entrati il trend è omogeneo, con la concentrazione a scendere dai preadolescenti, ai bambini agli adolescenti, nel caso dei ragazzi usciti, il secondo gruppo di età più rilevante, dopo i preadolescenti, sono gli adolescenti (un terzo degli usciti): un dato che si può collegare al terminare del progetto con l'approssimarsi della maggiore età.

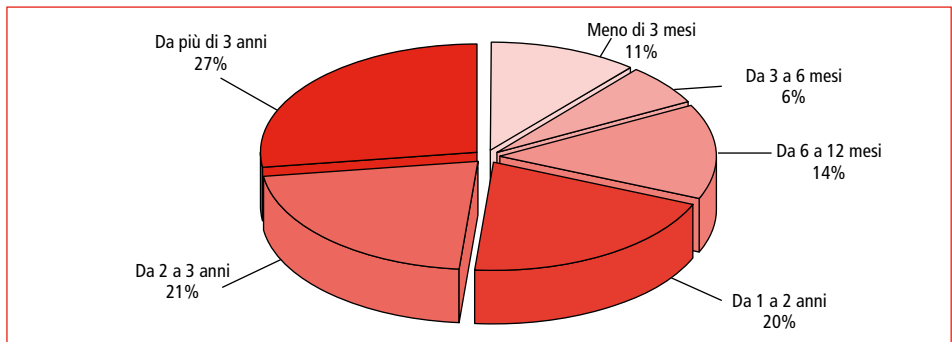
Tavola 10 - Bambini e adolescenti iscritti, entrati e usciti per classi di età (valori assoluti e percentuali)

	Classi di età									
	meno di 6 anni		6-10 anni		11-14 anni		15-17 anni		Totale	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Iscritti al 31.12.13	8	1	163	31	253	47	110	21	534	100
Entrati nel corso del 2013	5	2	70	30	113	49	43	19	231	100
Usciti nel corso del 2013	0	0	44	21	93	45	68	33	205	100

Vi sono poi alcune particolarità nelle singole Zone che ospitano strutture diurne. Troviamo così che nella Bassa Val di Cecina si lavora molto con i bambini più piccoli (6-10 anni), che solitamente transitano poi nei centri per preadolescenti e adolescenti gestiti dalla stessa cooperativa, e che rappresentano poco più della metà dei bambini accolti, con una percentuale decrescente nelle altre fasce di età. Nell'Empolese i 41 bambini presenti sono equamente distribuiti nelle due classi di età preadolescenziale e adolescenziale, mentre le strutture della Fiorentina nord-ovest sono specializzate nell'accoglienza dei ragazzi 11-14. Le zone Pistoiese e Pratese sono spostate sulle fasce più basse, ovvero dai 6 ai 14 anni, seppure si privilegia la fascia centrale dei preadolescenti. Infine a Firenze si seguono un po' tutte le età, e qui pesa sicuramente la presenza del Progetto Villa Lorenzi, che gestisce diverse strutture ognuna dedicata a un gruppo di età, mentre in alcune realtà, come il centro Lo scarabocchio, si lavora prevalentemente con preadolescenti e adolescenti.

Leggendo il dato della permanenza nella struttura nel corso degli anni, si conferma quanto anticipato da una delle testimonianze riportate nella sezione precedente: l'inserimento in un centro diurno è in genere caratterizzato da una permanenza che si prolunga negli anni. Nei dati raccolti, tra i 205 bambini usciti nel corso del 2013, la maggioranza (48%) frequentava il Centro da almeno due anni e un bambino su 4 frequentava il servizio da oltre tre anni.

Gráfico 7 - Incidenza percentuale dei bambini secondo il periodo di permanenza nel servizio (dato percentuale sul totale degli usciti nel 2013, N = 205)



Risulta quindi che per alcuni ragazzi il progetto educativo si estende nel tempo, ma appare comunque abbastanza definito. È vero che alcune strutture, specializzate per fasce di età, prevedono il passaggio ad altri centri di accoglienza diurna, magari gestiti dallo stesso soggetto, per cui l'uscita da una struttura può essere seguita dall'inserimento in un'altra. Manca tuttavia un'informazione che a tale proposito potrebbe essere utile a comprendere meglio il riferimento solo temporale, ovvero il motivo delle dimissioni dal servizio.

In ogni caso, il dato parrebbe in linea con quanto ipotizzato sul fronte della ricerca sociologica in questo campo. Per loro stessa natura, infatti, i servizi semiresidenziali si caratterizzano per un tipo di accompagnamento che andrebbe definito e circoscritto, sia come contenuti dell'intervento (il progetto educativo personalizzato), che come durata nel tempo. Una permanenza prolungata nel servizio non è necessariamente indice di buona continuità, ma rischia di configurarsi come dipendenza e mancato raggiungimento degli obiettivi del percorso. Non per nulla, l'autonomia, come si vedrà nei dati più avanti, emerge come uno dei traguardi maggiormente ambiti nella cura del bambino/adolescente e della sua famiglia, così come dichiarato dagli stessi educatori. Laddove non si stia lavorando abbastanza sulla responsabilizzazione e indipendenza dell'utente, si rischia pure che la dimissione dalla struttura abbia effetti traumatici: per questo, oltre al focus costante sulle finalità prefissate, a volte i servizi promuovono un'uscita accompagnata da un "supporto educativo esterno", al fine di calibrare con gradualità il distacco dalla struttura (Ducci, 1998).

3.2 Caratteristiche e problematiche degli utenti

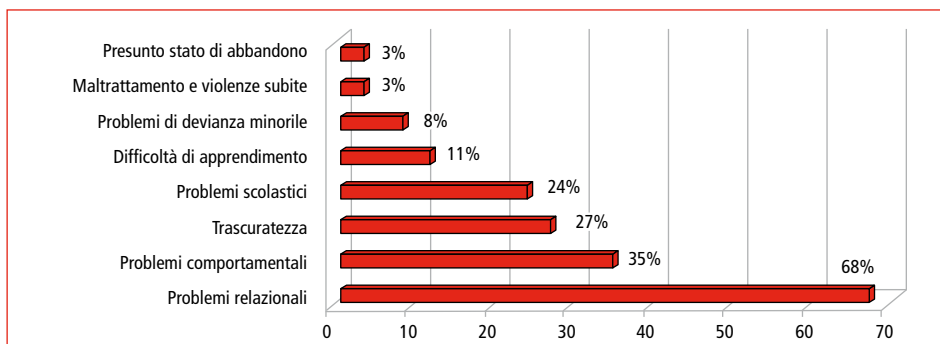
Se si incrociano le informazioni raccolte dall'indagine su genere, classe di età e cittadinanza, e motivazioni di ingresso, emerge che l'utente "tipo", presente a fine anno 2013 nelle strutture è il preadolescente italiano maschio con problemi relazionali. Tra gli stranieri, la quota di maschi preadolescenti è ancora più significativa.

Un'ulteriore caratteristica dell'utenza accolta è legata alla residenza, che nell'82% dei casi combacia con il Comune in cui ha sede la struttura. È evidente l'importanza della prossimità di questo tipo di servizi al luogo in cui il bambino abita, poiché si tratta di forme di accoglienza per parte del giorno e che prevedono anche il coinvolgimento della famiglia di appartenenza del minore. Non risultano infatti bambini accolti che risiedono fuori regione, mentre il 6% ha residenza in un Comune esterno alla zona socio-sanitaria, e il 13% nella stessa zona ma in un Comune diverso.

Passando ai problemi che interessano i bambini e gli adolescenti che accedono ai servizi diurni, pare utile riportare subito un dato tratto dai numeri sui flussi, riguardante la disabilità. Gli operatori dichiarano infatti che tra i 534 utenti presenti a fine anno, un bambino su 3 ha una certificazione di disabilità: 160 bambini in tutto. Nel 71% dei casi, la certificazione riguarda un problema di natura psichica. In alcune zone, come segnalato dalla referente delle strutture operanti nella Bassa Val di Cecina (vedi contributo dal territorio nel precedente Focus 1) si assiste a un aumento del ricorso alla certificazione, al fine di garantire un sostegno scolastico specifico ai bambini con maggiori difficoltà.

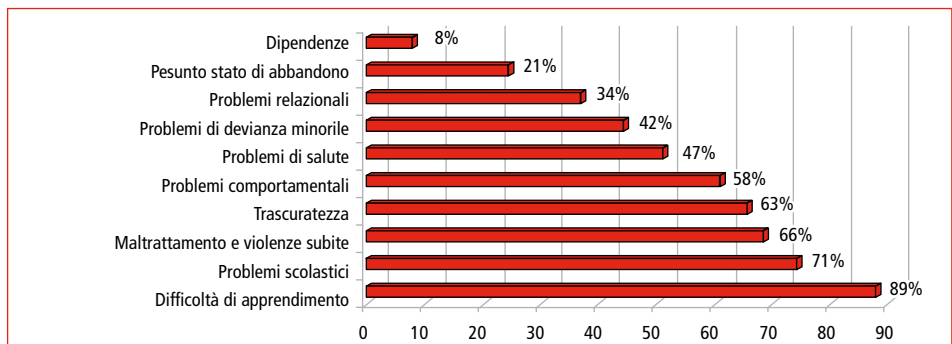
Questo aspetto, per i bambini che ne sono interessati, si aggiunge alle altre condizioni di fragilità e di difficoltà che portano alla segnalazione di un bambino o della sua famiglia e alla conseguente formulazione di un progetto educativo specifico e al suo inserimento in una struttura semiresidenziale.

Grafico 8 - Aree principali di problemi (% su 37 strutture)



I problemi prevalenti tra i bambini che accedono alle strutture semiresidenziali sono di tipo relazionale (indicati dal 68% dei 37 rispondenti). Anche i problemi comportamentali assumono un certo rilievo, e sono rilevati dagli operatori come problema sia principale (35%) che secondario (58%). A essi si associano spesso le difficoltà di apprendimento (89% aspetti dei problemi secondari) e le difficoltà scolastiche (71%). La trascuratezza è una dimensione che torna sia come condizione di disagio prevalente (27%) che, soprattutto, secondario (63%), ed è importante quale elemento che riflette la fragilità e il rischio di pregiudizio che caratterizzano l'ambiente familiare dal quale proviene il bambino, ponendo in evidenza le difficoltà dei genitori nella gestione quotidiana delle cure che gli spettano. Un'altra problematica che apre una finestra sul contesto di vita del bambino è quella del maltrattamento e della violenza vissute in modo diretto: presente solo marginalmente tra le aree principali di problemi, questa categoria ritorna invece in modo preponderante, insieme ad altre, tra quelle secondarie (66%).

Gráfico 9 - Aree secondarie di problemi (% su 38 strutture)



Il disagio familiare che si materializza spesso nella trascuratezza o nel maltrattamento/violenza rimanda ai diversi e spesso concomitanti problemi che vivono gli adulti presenti nel nucleo del bambino/adolescente. Se i fattori specifici di disagio sono oggetto dell'attenzione dei servizi territoriali sociali che hanno in carico la famiglia, le difficoltà invece innescate dalle diverse situazioni soggettive sul fronte della relazione adulto-bambino ricadono sotto lo sguardo vigile dell'équipe educativa della struttura semiresidenziale. Sullo sfondo delle diverse storie familiari, si manifestano quindi forme di comunicazione scarse, ridotte all'essenziale o inesistenti; incapacità di gestire i bisogni affettivi dei propri figli, e a volte, difficoltà a garantire anche i bisogni materiali essenziali e di cura; fossilizzazione nei rispettivi ruoli di genitore e figli, con colpevolizzazioni e visioni negative dell'altro (Bettinaglio, Carrara, Armellini, 2007).

Una delle maggiori sfide del servizio diurno socio-educativo è quella di riuscire a innescare, negli adulti e nei bambini oggetto del proprio intervento, la fiducia nella possibilità di un cambiamento della situazione che essi vivono.

Accanto alla famiglia, l'ambiente nel quale maggiormente si manifestano la sofferenza e le difficoltà del bambino/adolescente è certamente la scuola, luogo non solo di apprendimento ma anche di relazione tra pari, e luogo di risonanza delle origini del bambino. Ma la scuola appare molte volte impossibilitata o incapace a gestire una positiva relazione con la famiglia "problematica" del bambino, e la struttura semiresidenziale gioca in questo frangente un ruolo chiave spesso alquanto difficile.

Gli educatori dei centri educativi, impegnati in prima fila a mettere al centro il bambino con i suoi tempi, le sue modalità di apprendimento, le sue necessità individuali di spiegazione, si scontrano non di rado con le modalità sbrigative (a volte per volontà, a volte per necessità contingenti) e prive di una dimensione affettiva (così indispensabile nello studio) di alcune/i insegnanti (Grassi, 2005).

Lo sfondo familiare trascurante, che già di per sé non è in grado di fornire un supporto all'apprendimento e alla crescita del bambino, trova quindi spesso eco nella istituzione scolastica, nel rapporto bambino-maestro, nel rapporto genitore-maestro e nel rapporto tra alunni.

Per superare questo circolo invirtuoso, forte è l'impegno dell'educatore che incontra quotidianamente il bambino, di coinvolgere tutti i soggetti interessati: la famiglia e la scuola prima di tutti, per superare i reciproci pregiudizi, e mettere in risalto le competenze e i valori di ogni attore che gravita attorno al ragazzo.

Se si mette in relazione il dato sui problemi rilevati all'ingresso del bambino nella struttura, con quanto detto sulla durata della permanenza nel progetto analizzata nel paragrafo precedente, emergono alcuni ulteriori spunti di riflessione sulle finalità generali di un centro educativo, e le impostazioni che sottendono anche gli obiettivi del progetto educativo individualizzato. Scorrendo infatti la letteratura sulle tipologie e forme delle strutture semiresidenziali, così come ciò che emerge dai racconti diretti raccolti qui dai testimoni chiave del territorio toscano, si può tentare di individuare tre diverse forme di accoglienza diurna:

- L'accoglienza diurna vista come un passaggio più o meno "obbligato" e "predestinato" a una comunità residenziale;
- L'accoglienza diurna come arrivo da una comunità alloggio, quale fase di transizione al rientro in famiglia;
- L'accoglienza diurna con carattere temporaneo e finalizzato alla risoluzione del problema centrale e provvisorio del bambino e/o della sua famiglia.

Queste tipologie non sono certamente esaustive, e vengono proposte solo per provare a leggere i dati e le informazioni raccolte in questa indagine, tenendo conto degli esiti di riflessioni fatte anche in altri territori.

La seconda casistica (transizione dalla comunità alla famiglia) non traspare in verità dai dati

di questa indagine, tuttavia è un elemento che ritorna in alcune classificazioni, e non si esclude che possa essere presente anche nella realtà toscana.

Al di là dei singoli casi e degli elementi oggettivi di ogni situazione, si può ipotizzare che in ogni centro diurno vi sia un'idea specifica del proprio operato con i bambini e la famiglia, collegata a una visione generale della realtà sociale e dell'approccio all'infanzia e all'adolescenza, ed entrambe in qualche modo contribuiscono a determinare la fissazione degli obiettivi e il loro raggiungimento, indirizzandoli verso un traguardo piuttosto che un altro.

Se in generale, anche considerando gli scopi normativi dell'accoglienza semiresidenziale e l'importanza riconosciuta e resa concreta del lavoro con la famiglia del bambino, appare preminente un tipo di accoglienza finalizzato a far fronte a bisogni circoscritti, e di prevenzione della separazione dai genitori, proprio per evitare di arrivare a un allontanamento, è pur vero che diverse realtà segnalano un'alta problematicizzazione dei casi, e alcune si spingono a esplicitare che il centro diurno diventa "sostitutivo" alla comunità magari per ragioni burocratiche o impedimenti di altro genere, ma non perché non ci sia la necessità invece di un'accoglienza completa.

Nel terzo gruppo di accoglienza (a carattere temporaneo) si configurano centri con funzioni più leggere, e centri che in virtù del forte impegno per il recupero del bambino e della sua famiglia, diventano inevitabilmente dei punti di riferimento stabili e importanti per i propri utenti. Questo dipende molto dalla capacità organizzativa dell'ente che gestisce il centro, e quindi dalla complessità delle competenze che offre, nonché dalle tipologie di utenti che vengono accolte.

Emerge dall'indagine come alcuni centri risultino concentrati rispetto sia agli orari e dunque al tempo in cui gli educatori stanno con i ragazzi, sia rispetto al tipo di attività centrali e collaterali proposte, configurandosi come luoghi di passaggio. Laddove il centro si impegna a gestire l'arrivo in struttura dei ragazzi, garantisce loro anche la cena, offre molte attività anche nel fine settimana e nell'estate, accompagna i ragazzi nei servizi, visita le famiglie nella loro casa, offre percorsi di sostegno alla relazione tra genitori e figli, segue le dinamiche del bambino e della famiglia rispetto alla scuola, è chiaro che la *mission* del centro copre un campo più vasto e intrecciato, e il coinvolgimento dell'intera équipe di lavoro assume tinte più forti.

Per meglio comprendere queste sfumature, è sicuramente utile la messa a fuoco dei capitoli che seguono, sui contenuti degli interventi realizzati dalle strutture – così come evidenziati dalle risultanze del questionario e dalle storie dirette degli educatori.

4 . Il lavoro con bambini, ragazzi e famiglie

4.1 Aree di intervento e attività realizzate

Quasi tutte le strutture dichiarano di offrire entrambi i tipi di sostegno previsti dalla normativa (DPGR 26 marzo 2008, n. 15/R, Regolamento di attuazione art 62 LR 41/2005, Allegato A):

- a) sostegno nel processo di socializzazione, nel superamento delle difficoltà scolastiche e di fruizione del tempo libero (92% delle 39 strutture);
- b) sostegno educativo e psicosociale per il recupero e il potenziamento delle competenze relazionali e lo sviluppo dell'autonomia personale e sociale (95% delle 39 strutture).

In particolare, le 39 strutture hanno individuato, tra le aree principali di azione il sostegno all'autonomia e responsabilizzazione del bambino/adolescente (67%), e a seguire, la promozione della socializzazione e dello scambio tra pari (41%).

Tavola 11 - Principali aree di intervento in cui opera la struttura. Risposta a scelta multipla (valori assoluti e percentuali su totale rispondenti (39))

Aree principali di intervento	N. strutture	% (su tot rispondenti)
Sostegno ai processi di autonomia e responsabilizzazione del bambino/adolescente	26	67
Promozione della socializzazione e scambio con altri bambini/adolescenti	16	41
Osservazione	8	21
Sostegno al bambino/adolescente nell'apprendimento scolastico	7	18
Supporto alle relazioni bambino/adolescente - famiglia	6	15
Monitoraggio della situazione familiare del bambino/adolescente	3	8
Sostegno alla genitorialità	2	5
Sostegno all'orientamento e inserimento lavorativo	2	5

Tra le aree secondarie di intervento emergono: il sostegno al bambino/adolescente nell'apprendimento scolastico (82%), il monitoraggio della situazione familiare del bambino/adolescente (74%), il supporto alle relazioni tra il bambino/adolescente e la propria famiglia (72%), l'osservazione (69%), il sostegno alla genitorialità (64%).

Tavola 12 - Aree secondarie di intervento. Risposta a scelta multipla (valori assoluti e percentuali su totale rispondenti (39))

Aree secondarie di intervento	N strutture	% (su tot rispondenti)
Sostegno al bambino/adolescente nell'apprendimento scolastico	32	82
Monitoraggio della situazione familiare del bambino/adolescente	29	74
Supporto alle relazioni bambino/adolescente - famiglia	28	72
Osservazione	27	69
Sostegno alla genitorialità	25	64
Promozione della socializzazione e scambio con altri bambini/adolescenti	22	56
Sostegno all'orientamento e inserimento lavorativo	19	49
Sostegno ai processi di autonomia e responsabilizzazione del bambino/adolescente	13	33
Altro	2	5

È interessante vedere come gli operatori descrivono le aree di intervento da loro promosse, per comprendere meglio i contenuti dei programmi e progetti educativi.

Partendo dai campi di attività definiti come principali, vediamo che un forte rilievo viene assegnato allo sviluppo dell'autonomia e della responsabilità del bambino/ragazzo, un'area di azione richiamata dalla norma in vigore. Su questo tema, le proposte sono ricche e si focalizzano su alcuni aspetti significativi dello sviluppo della personalità del ragazzo. Vi è infatti il piano più personale della cura di sé dal punto di vista corporeo e degli oggetti di proprietà (materiali scolastici, ecc.), ma anche quello dell'attenzione al proprio mondo "mentale" e "interiore", e dunque lo sviluppo delle capacità di riconoscimento ed espressione dei propri interessi, attitudini e competenze. Sul piano della responsabilizzazione, al bambino vengono assegnati piccoli incarichi pratici, che appartengono alla vita quotidiana, da gestire da solo. Rispetto al gruppo, vi sono attività e attribuzione di compiti che stimolano invece al rispetto delle regole comuni, e dunque all'attenzione agli altri e alle loro esigenze. Metodologie pedagogiche di costruzione della relazione e della comunicazione che sono messe in pratica in questo ambito di intervento sono quelle del "cerchio di parola" e della riunione in gruppo, strumenti che appunto favoriscono anche la presa di coscienza delle necessità proprie e altrui. Infine, un'area che rientra nel percorso di autonomia comprende la conoscenza del territorio e il sapere muoversi al suo interno utilizzando i servizi offerti, quali quelli del trasporto pubblico.

Le specificità delineate dagli operatori in questo ambito di azione risultano strettamente pertinenti e opportune, anche nei livelli apparentemente più elementari (la cura dell'igiene, dell'abbigliamento, delle proprie cose), soprattutto se si pensa a contesti familiari caratterizzati da carenze anche sul piano materiale da cui i bambini e i ragazzi provengono. Oltre agli effetti direttamente visibili dell'incuria, questa ha risolti naturalmente anche sul piano affet-

tivo e nel processo di costruzione dell'identità del bambino, nello strutturarsi delle sue certezze interiori ed esteriori, nelle ritualità che scandiscono la sua quotidianità. La trascuratezza dell'ambiente casalingo e del bambino produce anche quella sorta di "vissuto incestuoso" che si manifesta non tanto nell'abuso fisico sessuale, quanto in "sviluppi mentali incestuosi dovuti alla mancanza di differenza tra le generazioni" (Scalari, 2013), che si evidenziano nello scambio di ruoli tra genitore e figlio, in cui il piccolo viene pesantemente caricato di responsabilità di cura verso l'adulto che invece avrebbe dovuto occuparsi di lui.

In queste circostanze, le gestualità quotidiane che ritornano nei ritmi del lavarsi, vestirsi, mangiare regolarmente e in modo sano, oltre a migliorare lo stato di benessere esterno e interno del bambino, gli offrono un appiglio su cui cominciare a fondare le semplici e basilari sicurezze di ogni giorno che trascorre. Nel loro compito educativo, le figure adulte del centro sostengono queste certezze e puntano a migliorare la capacità a fare da solo e collaborare in modo positivo e attivo nel gruppo dei pari. Per questo, anche nei soggiorni estivi, che consentono una ancora maggiore condivisione di spazi e tempi, si sottolinea sempre l'importanza di arricchire l'esperienza dei bambini facendo compiere insieme e a turno le faccende domestiche.

Un secondo filone di intervento, anch'esso previsto dalla normativa, riguarda la socializzazione e la fruizione di attività di tempo libero. La socializzazione è chiaramente connessa al miglioramento delle capacità relazionali, dunque ha un ruolo centrale nelle metodologie educative di queste strutture che indicano per l'appunto nelle difficoltà relazionali una delle motivazioni primarie che porta i ragazzi a usufruire dei loro servizi. Il tema è declinato in proposte diversificate che vanno da attività ludiche e sportive a quelle creative e visive, nonché gite e uscite con partecipazione anche a eventi organizzati nel territorio. Vi sono poi delle forme di apertura e accoglienza all'interno della struttura di quello che è il mondo "esterno" di relazioni del bambino/adolescente: così alcune strutture offrono la possibilità di ospitare amici e compagni anche per la realizzazione di feste e mantengono rapporti con altre strutture, con il fine evidentemente di promuovere la conoscenza e lo scambio tra i ragazzi. Infine, la socializzazione è intesa anche come momento di confronto in gruppo, in cui esprimere le proprie idee, emozioni, stati d'animo e condividere l'organizzazione della giornata: è questo lo spazio del "cerchio" e dei gruppi di discussione. A seconda dell'età degli utenti, i momenti di socializzazione si articolano in modo diverso, ma a tutti i livelli, lo stare in gruppo è ritenuto fondamentale per lo sviluppo del bambino. Nei documenti forniti da alcune strutture, tra cui le carte dei servizi e le relazioni periodiche, emerge come il fatto di vivere in contesti "straordinari", quali il viaggio o la gita, aiuti ragazzi "difficili" a rivelare insospettite capacità di attenzione, concentrazione, serietà: "Integrare le routine ordinarie e quotidiane con le periodiche uscite sul territorio e con le storiche tre giorni annuali ci permette di rendere straordinario l'ordinario e ordinario lo straordinario"⁹. Soprattutto nel periodo estivo, le attività si

9 A. Cecchi, Quattro passi indietro: la tre giorni ad Assisi, in Relazione socio-educativa 2012/2013, Cooperativa sociale l'Abbaino onlus.

realizzano nella fruizione di servizi all'esterno, quali la piscina, i parchi, oppure la realizzazione di soggiorni in montagna o al mare. Anche momenti "banali" come la merenda assumono una funzione socializzante, quale momento di pausa dopo lo studio e dunque di condivisione di rituali, di scambio con gli altri bambini e ragazzi¹⁰. L'attività ludica per antonomasia, il gioco, diventa spazio privilegiato di messa alla prova delle proprie capacità di scegliere un'attività, arrivare a un compromesso con gli altri, rispettare le regole e saper arrivare fino in fondo, ma è anche spunto importante di osservazione per l'educatore, per monitorare le situazioni di partenza e i cambiamenti in atto¹¹.

In quest'area di intervento, si evidenziano due aspetti cruciali. Uno è legato al senso dell'attività ludica: se in alcuni casi il gioco rappresenta uno stratagemma educativo che mira a far apprendere qualcosa al bambino, non va tuttavia perso di vista il suo ruolo "espiativo", connesso all'emersione che esso facilita, dei vissuti inconsci e del mondo interiore del bambino (Scalari, 2013). I laboratori di animazione spingono i ragazzi a rivivere nel gruppo le proprie situazioni personali irrisolte, e il ruolo di facilitazione degli operatori deve perciò mirare ad aprire gli spazi per l'ascolto di queste espressioni e far sì che l'attività spinga i partecipanti a scoprire nuovi modi di relazionarsi e di leggere la realtà che li circonda. Per quanto l'accento sia posto, nelle definizioni di socializzazione, allo scambio tra ragazzi, è significativa anche la relazione tra gli utenti bambini e gli educatori adulti, sia come mediatrice dei conflitti nel gruppo di pari, sia come campo di sperimentazione di rapporti sani e positivi con il mondo adulto, anche attraverso il rimettere in scena le proprie burrasche interiori e proiettare sugli educatori frustrazioni e immagini negative degli adulti con cui si è in difficoltà. La relazione è parte dell'educazione, e infatti anche il percorso di aiuto con i soggetti in età evolutiva è definito "relazione educativa".

Vi è poi il lavoro di gruppo, inteso anche come progettazione di percorsi pensati proprio per favorire la costruzione di una relazione educativa che passa non solo attraverso la diade educatore/ragazzo, ma anche attraverso la dimensione collettiva dei pari. Non si tratta solo di attività sporadiche in gruppo, ma di un iter più lungo e complesso, che apre a risvolti sconosciuti e per certi versi anche rischiosi per gli adulti che li propongono. Spingere i ragazzi e i bambini a passare dall'"io" al "noi" pone infatti gli educatori di fronte a un soggetto che a poco a poco acquisisce maggior potere e capacità decisionale, e che rispetto al loro ruolo "autorevole" si conquista spazi di simmetria che possono inizialmente spaventare (gli adulti). Il gruppo favorisce per contro nel bambino / ragazzo la percezione dell'alterità dei suoi simili, che tuttavia hanno interessi e aspetti che li avvicinano e accomunano al suo sentire. Lavorare in gruppo permette di costruire insieme delle regole che sarà più piacevole rispettare e di cui si capirà finalmente il senso. Fare gruppo aiuta inoltre ad abbassare notevolmente i livelli di aggressività e di conflitto, aumentando la tolleranza dell'altro e la comprensione del suo punto di vista. Si tratta quindi di percorsi specifici attraverso i quali gli educatori vogliono consape-

¹⁰ Associazione di volontariato Pozzo di Giacobbe, Carta dei servizi centro socio-educativo.

¹¹ Centro servizi educativi Emily Gould, Centro diurno La Limonaia. Progetto annuale di struttura, 2013-2014.

volmente far crescere i ragazzi garantendo loro degli spazi anche fisici ma non solo, senza la presenza degli adulti: si tratta di un obiettivo a lungo termine che si raggiunge a piccoli passi, ma che offre grandi soddisfazioni a entrambe le parti in termini di maturazione e accresciuta sensibilità (Cappellin, 2011).

Scorrendo poi la lista degli ambiti di azione, che assumono forte rilevanza anche nel livello secondario, troviamo il sostegno all'apprendimento scolastico. È questa una funzione onnipresente nelle strutture semiresidenziali, che trovandosi ad accogliere i ragazzi nel pomeriggio, devono necessariamente far fronte ai loro compiti scolastici: inoltre, le difficoltà di apprendimento appaiono come una delle difficoltà degli utenti, spesso quale conseguenza di altri disturbi e disagi personali o sociali. Nei campi di azione che ricorrono più frequentemente in questo contesto, da una parte vi è il lavoro interno di supporto e sostegno nello svolgimento dei compiti, attività che viene proposta solitamente in gruppo, salvo i casi in cui particolari esigenze del bambino o ragazzo richiedano un accompagnamento individuale e personalizzato. L'altro fronte di impegno si concentra invece sulla cura e mantenimento dei rapporti con la scuola, attraverso lo scambio e la condivisione con gli insegnanti del bambino e la partecipazione alla definizione del PEI scolastico.

Gli operatori dei centri diurni sottolineano spesso l'importanza che la famiglia non deleghi a essi la propria funzione genitoriale educativa: allo stesso modo, molti educatori si lamentano di come a volte possa passare l'idea che essi debbano sostituire gli insegnanti nel loro ruolo di docenti. Per questo, alcuni autori affermano che in realtà il supporto scolastico pomeridiano dovrebbe puntare a far vivere al ragazzo una positiva esperienza di apprendimento. Il bambino/adolescente dovrebbe così trovare al centro socio-educativo un'occasione di avvicinamento allo studio che per diverse ragioni, in classe non riesce a vivere: senza umiliazioni, rabbia, delusioni, sensi di inferiorità, senza schemi e preconcetti, trasformando in apprendimento ogni esperienza pratica e teorica.

L'osservazione del bambino o adolescente è riconosciuta come intervento basilare, che affianca le altre attività e si esplica quotidianamente, nel rilevare, osservare e annotare gli stati d'animo e i comportamenti dei singoli bambini e ragazzi. A questo proposito è utile sottolineare che la conoscenza del minore e della sua situazione familiare sono considerate già dal Regolamento del 1990 quali presupposti essenziali per la elaborazione del progetto educativo individuale. Gli strumenti più largamente usati a questo scopo sono le schede di osservazione e il diario.

Vi sono poi tre aree tra loro strettamente collegate, che fanno perno attorno alla famiglia: il monitoraggio della situazione familiare, il supporto nella relazione del ragazzo con la sua famiglia e il sostegno diretto ai genitori. In tutti e tre i livelli, uno strumento ricorrente è il colloquio, normalmente individuale, rivolto ai due soggetti separatamente (bambino e genitori). L'ambiente familiare è monitorato anche attraverso il confronto con l'assistente sociale di riferimento. I rapporti familiari sono invece sostenuti per mezzo di attività proposte alla famiglia insieme al bambino, dunque gite, feste e laboratori in cui promuovere il mantenimento dei

legami e migliorare le dinamiche relazionali. Il sostegno genitoriale è particolarmente curato, in alcune strutture più che in altre, dove si prevedono non solo consulenze private, ma anche gruppi di confronto, percorsi e incontri collettivi. Da alcune strutture la famiglia è sostenuta anche attraverso forme di mediazione dei rapporti tra essa e i vari servizi del territorio.

Le risposte ad alcune domande volte a comprendere i modi in cui vengono mantenuti i rapporti con la famiglia del bambino accolto, hanno consentito di raccogliere dei dati statistici su questo argomento. Risulta perciò che le relazioni con la famiglia si realizzano in primo luogo nel momento del colloquio, che avviene solo alla presenza degli adulti nel 92% delle strutture (con una scansione temporale per lo più trimestrale), e alla presenza anche dei bambini nel 70% delle strutture (con una scansione temporale per lo più annuale). In 9 strutture (26% delle 34 rispondenti), i colloqui alla presenza anche del bambino non sono previsti. 20 strutture su 34 (59%) organizzano (almeno una volta all'anno) anche attività in cui vengono coinvolti bambini/adolescenti e genitori insieme. La metà delle strutture offre gruppi di incontro per i genitori (laddove presenti, questi sono proposti con cadenza normalmente mensile). Gran parte delle strutture (87% su 35 rispondenti) hanno uno scambio quotidiano con la famiglia, anche informale, nei momenti di ingresso e uscita del bambino/adolescente dal servizio.

Tra i diversi profili professionali delle persone incaricate di incontrare la famiglia nelle varie occasioni previste spicca la figura cardine dei servizi semiresidenziali, ovvero sia l'educatore, che viene utilizzato in questi incontri dall'81% delle strutture. Il 37% delle strutture prevede anche la presenza di una figura di supporto psicologico, con funzioni diverse a seconda evidentemente dei bisogni specifici (psicologo, counselor o psicoterapeuta), che incontra la famiglia da solo o insieme all'educatore. Altre figure tra quelle interne del centro, che incontrano la famiglia sono l'assistente sociale (32% dei casi) e il coordinatore (27%).

Tutte queste informazioni ci restituiscono un primo quadro delle strutture analizzate quali "servizi aperti anche alla famiglia", ovvero che tengono fortemente in considerazione i legami familiari e il contesto di vita del ragazzo, nell'ottica che il recupero del bambino passa anche attraverso la cura e il sostegno dei genitori, le cui situazioni specifiche sono la causa delle difficoltà manifestatesi nel bambino. I contributi degli educatori alla fine del capitolo aiuteranno a delineare meglio le offerte e le modalità delle attività che i singoli centri hanno impostato per avvicinare e coinvolgere il mondo familiare e aprire a una speranza più concreta di cambiamento per i ragazzi che seguono.

Per concludere la descrizione delle attività offerte dai servizi diurni, è interessante soffermarsi anche sulle tipologie di programma giornaliero e sui servizi collaterali eventualmente forniti. La scansione quotidiana delle attività offerte nei centri semiresidenziali segue dei modelli piuttosto uniformi in tutte le strutture e si ripete quasi invariata nei giorni della settimana. Essa si differenzia essenzialmente a seconda che siano presenti oppure no alcuni servizi quali il pranzo, la merenda, la cena, il trasporto, e ulteriori servizi speciali.

Nel programma quotidiano i bambini e i ragazzi arrivano in struttura, accompagnati dall'educatore (69% delle strutture) o da soli, e nel 74% dei casi essi qui pranzano insieme.

A questo seguono, dopo una pausa di svago e relax, le attività di studio che in genere svolgono suddivisi in gruppi. Lo studio avviene nel pomeriggio e ha una durata che va in media dall'ora e mezza alle 2 ore, ma in alcuni casi ha una durata anche superiore. La pausa dallo studio è scandita, nel 95% delle strutture, dalla preparazione e dal consumo della merenda. Il momento che trova maggiori diversificazioni nei vari centri è proprio quello che segue la merenda, un tempo che viene utilizzato per proporre laboratori manuali, creativi, sportivi, attività ludiche, cineforum, uscite, spazi di incontro e "cerchio di parola". In questa seconda metà del pomeriggio, fino a sera, si dà così spazio alla socializzazione e alle attività educative e ricreative svolte in gruppo, in cui ognuno può esprimere i propri talenti, opinioni, emozioni, a seconda dello sfondo che viene ogni giorno proposto dagli educatori con la specifica attività. Il rientro in casa avviene la sera prima di cena, ma nel 26% dei servizi è disponibile anche la cena, alla quale segue il rientro a casa.

Schema tipo del programma giornaliero delle strutture

Arrivo in struttura	12.30 – 13.30
Pranzo	13.00- 14.30
Attività di studio	15.00 – 16.30
Merenda	16.45 – 17.30
Attività ludiche, laboratori, uscite, incontri, gioco libero	17.00 – 18.30
Rientro a casa	18.30
Cena	19.00
Uscita	19.30 – 20.00

Nel 38% delle strutture rispondenti viene messo a disposizione, qualora necessario, un educatore individuale di supporto. Altri servizi collaterali sono offerti dal 28% delle strutture e riguardano in particolare, l'accompagnamento dei minori a uffici pubblici, quali il Centro per l'impiego, o alle visite mediche, percorsi e interventi nella scuola, soggiorni estivi o attività fuori orario, nonché visite domiciliari.

Gli obiettivi e i contenuti delle attività trovano il loro contenitore di sfondo, per ogni bambino e ragazzo accolto, nel Progetto educativo individualizzato (PEI) che il coordinatore del centro ha l'obbligo di elaborare in forma congiunta con i servizi territoriali (assistente sociale e azienda sanitaria locale). Dal questionario emerge che la verifica e la condivisione del PEI prevede nel 54% delle strutture, la partecipazione dei familiari e nel 23% la scuola. La scansione temporale di tale verifica è spesso semestrale (57% delle 35 strutture rispondenti), in alcuni casi (26%) trimestrale e in pochi altri (17%) quadrimestrale.

I rapporti con il territorio

I dati della rilevazione mostrano una dimensione molto locale delle relazioni intrattenute dalle strutture con i diversi soggetti del territorio: l'interlocutore maggiormente presente è infatti l'ente pubblico locale (97% delle 38 strutture rispondenti), seguito dalla scuola (92%) e dall'azienda sanitaria (66%). Si tratta di soggetti con i quali le strutture sono necessariamente obbligate a interagire, nel contesto del progetto educativo con il quale viene elaborato e monitorato il percorso di cura di ogni bambino accolto. Tra i soggetti di riferimento hanno una certa rilevanza anche le associazioni familiari (47%), altre strutture semiresidenziali (42%) e i consultori (32%). Solo una minoranza dei centri diurni ha invece rapporti con i tribunali. La partecipazione a tavoli locali di coordinamento avviene fondamentalmente a livello di contesto comunale (49% delle 39 strutture), ma il 31% delle strutture non frequenta alcun gruppo di coordinamento. Non mancano tuttavia esperienze di eccellenza, rispetto alla collaborazione in rete che supera i confini del Comune di appartenenza: un esempio è quello della realtà pistoiese, che ci viene raccontata dalla referente di zona nel paragrafo che segue.

4.2 Le comunità di tipo semiresidenziale nel lavoro di rete: le sperimentazioni del territorio pistoiese¹²

I primi centri socio-educativi (di seguito indicati con l'acronimo CSE) a Pistoia nascono a fine anni '70 nei quartieri periferici di edilizia popolare delle Fornaci, di Bottegone e di Gello oltre che nei quartieri del centro storico di San Marco e di San Lorenzo. Seppure nella loro origine si differenziano su chi ne è promotore (associazione volontariato, un ente morale, gli operatori sociosanitari di un distretto...) tutti sono accomunati da alcuni aspetti che, in quel periodo, rappresentarono dei punti di forza: l'aver rilevato un bisogno sul territorio e l'essersi organizzati con le realtà/risorse presenti nello stesso per rispondervi; la comune finalità di sostenere ragazze e ragazzi le cui opportunità di crescita erano negativamente condizionate da fragilità di tipo sociale, economico, familiare o personale, individuati dal servizio sociale territoriale che aveva in carico il nucleo familiare; l'aver un "dialogo continuo" con la comunità che era parte attiva del progetto e un'attenzione diffusa all'infanzia e all'adolescenza che i centri stessi contribuivano ad alimentare. Comune era anche un punto di fragilità: l'imprevedibilità delle risorse e la conseguente impossibilità a progettare a lungo periodo.

Nello sviluppo temporale dei CSE si può rilevare come punto di forza del cambiamento la forte condivisione politica istituzionale: le circoscrizioni instaurarono un rapporto convenzionale con i centri, sostenendoli economicamente e garantendo una continuità progettuale. Si crearono così le condizioni per una stabilità e una programmabilità che si è rivelata garanzia di qualità. Questa seconda fase è stata contraddistinta da una centratura sulla qualità del pro-

12 Testo a cura di Federica Taddei, Referente Area minori, Zona Pistoiese.

getto educativo e dei progetti educativi individualizzati dei ragazzi/e inseriti/e, anche in ragione degli adempimenti previsti dalle normative regionali di autorizzazione al funzionamento, che ha portato però a un minor investimento nei rapporti con il territorio in un momento storico che registrava una diminuzione del "fervore" sociale che aveva contribuito a mantenere alta l'attenzione ai temi del benessere dei bambini e dei ragazzi.

Nel 2010 la Giunta comunale e i Presidenti delle Circoscrizioni approvano nuove linee progettuali che saranno i cardini del capitolato d'appalto di una gara.

La prima sfida riguarda il riprendere a "dialogare con il territorio", tornare a essere "terminali" che intercettano, rilevano e analizzano i bisogni delle nuove generazioni e delle nuove famiglie, ed essere agenti di un cambiamento culturale, mantenendo alta l'attenzione al benessere delle nuove generazione e al loro protagonismo. Dal dialogo riattivare la possibilità di coprogettare con le scuole, con le altre agenzie educative e altri soggetti per sviluppare nuovi servizi, nuove opportunità che rispondano alle nuove esigenze e raggiungano un numero di ragazzi e famiglie superiore. Altra sfida è quella di ridisegnare i centri non come luoghi totalizzanti per il ragazzi, ma come luoghi di appartenenza dove sperimentare nuovi modelli di relazione, dove aumentare la conoscenza di se stessi e delle proprie capacità e passioni. Luoghi da cui si esce per mettere in discussione e "alla prova" proprio quei modelli per confrontarli con quelli presenti in altri contesti di vita e appropriarsi della propria identità. Da qui la modifica metodologica che si basa sulla flessibilità nella fruizione (non più 5 giorni settimanali ma anche due, tre o solo le attività laboratoriali) e sul concetto di dimissione, centrato sulla reale autonomia e sulla creazioni di reti esterne al centro che restano anche quando il centro non può più accoglierli. Prevedere servizi anche per ragazzi senza difficoltà economiche ma che per differenze culturali o per isolamento del nucleo familiare non riescono ad avere pari opportunità di relazioni con i coetanei, obiettivo che sarà poi tradotto nel servizio denominato "Socializzazione". Altra sfida è il rapporto con i genitori, che non si limita solo alla condivisione del percorso del figlio ma si apre a forme di sostegno individuale e di gruppo, a momenti organizzati di socializzazione e aggregazione. Ultima sfida è realizzare anche servizi per la fascia 14-15-18 dove i ragazzi/e sono protagonisti e partecipano alla progettazione delle attività e alla definizione degli obiettivi, dove la relazione e il gruppo sono gli strumenti dell'agire pedagogico.

Dal novembre 2010 all'ottobre 2013 è stato quindi dato corso a questa nuova progettualità, formalizzata con l'aggiudicazione dei servizi previsti nella della gara d'appalto all'Ati costituito dalla cooperativa Pantagrue e Arkè e la realizzazione di un contratto di servizio con l'Azienda pubblica di servizi alla persona Istituti raggruppati e l'associazione Arcobaleno per la gestione del centro Arcobaleno.

Tale impianto è stato riconfermato con una proroga triennale, che ha visto il mantenimento delle risorse stanziare, pur nell'innovazione di alcuni servizi che ha portato nello specifico: alla diminuzione del numero dei CSE da cinque a tre (Airone, Arcobaleno, Camposampiero), l'apertura di due spazi socio-educativi in due istituti scolastici (spazio Aquilone e Aquilone in

volò), l'apertura di due spazi di aggregazione per giovani adulti (Sotto il Palazzo 1 e 2) che si sono aggiunti a Casa in Piazzetta, la realizzazione di spazi di socializzazione, di spazi per i compiti e di laboratori rivolti a tutti i bambini e ragazzi senza costi per le famiglie con difficoltà economiche e seguite dai servizi sociali (Momenti di Crescita Creativa).

Tale complesso sistema socio-educativo, nella sua variegata offerta, ha permesso di poter differenziare le risposte rilevando esigenze diverse, ha ottimizzato le risorse e ne ha messe altre in rete coprogettando con il territorio e in particolare con le scuole.

Questa trasformazione è stata coordinata dal servizio sociale del Comune che, rilevando le criticità e le risorse nel lavoro quotidiano del servizio sociale territoriale, ha promosso un cambiamento della filosofia e delle linee di indirizzo dei servizi. Aprire al "non sociale" e anche in ambiti non riservati è risultata una strategia di attenzione alle cosiddette "fasce deboli", riuscendo a uscire dalla ghettizzazione di servizi dedicati ed esclusivi. Aver fatto questo cambiamento, con la regia del servizio sociale e con la gestione di un privato sociale specializzato e con una lunga competenza di relazione con ragazzi e famiglie in difficoltà, ha permesso di non perdere la mission del sistema socio-educativo di inclusione sociale e di tutela minorile.

Tale trasformazione è stata possibile grazie a uno specifico sistema organizzativo che ha previsto un "cabina di regia" che ha "governato e governa" il sistema stesso, le azioni di ricerca, di analisi, di verifica e i progetti che ne scaturiscono. È il Gruppo integrato di coordinamento (di seguito denominato Gi.Co) che presidia la qualità dell'offerta del sistema socio-educativo, opera per armonizzare il piano organizzativo e metodologico delle diverse esperienze storicamente consolidate; monitora e valuta l'efficacia dei progetti; analizza la nuova geografia sociale nei territori adeguando l'offerta a nuovi bisogni, esigenze e risorse, rimodulandola in base alla modificazione della rete dei servizi erogati.

Il Gi.Co è coordinato dal funzionario del Comune di Pistoia, Servizio sviluppo economico e politiche sociali, da un assistente sociale, da referenti delle cooperative Pantagrue e Arkè e degli Istituti raggruppati e associazione Arcobaleno e degli istituti scolastici.

Sono coinvolti, a seconda dei temi trattati anche interlocutori di altri servizi (Ufsmia dell'azienda Usl n. 3) o istituzioni.

Il Gi.Co ha stilato le procedure di accesso e le carte dei servizi per ogni area d'intervento e ha predisposto varie forme e livelli di coordinamento per garantire l'integrazione e la collaborazione con i servizi sociali territoriali, la scuola e altri servizi.

Vi è quindi un gruppo filtro che raccoglie tutte le segnalazioni per tutti i servizi del sistema socio-educativo e ne verifica la pertinenza e la rispondenza ai bisogni evidenziati, stila la graduatoria e la invia ai coordinamenti di ogni servizio dove i gestori e il servizio territoriale concordano gli ingressi. Eventuali liste d'attesa diventano momento di riflessione sulle reali carenze di posti o di risposte nel territorio, offrendo quindi materiale di riflessione per i componenti del Gi.Co stesso, in un lavoro che prevede sempre un intreccio tra la progettazione e la verifica, nell'operatività, sui singoli percorsi di vita.

In questi ultimi quattro anni, all'interno del Gi.Co., sono stati sperimentati, certamente con fatica, ma con convinta motivazione, diversi percorsi di cambiamento. Sono nate nuove tipologie di servizi; il modello organizzativo è diventato più flessibile e ha consentito di raggiungere un maggior numero di ragazzi abbattendo la lista d'attesa; coordinatori ed educatori sono stati formati e supervisionati per ripensare e aggiornare gli obiettivi, i contenuti e gli strumenti della pratica educativa; si è teso a rendere sistematica la relazione e la cooperazione educativa con i genitori e i diversi contesti familiari; si è cercato di costruire una sinergia educativa sempre più efficace con la scuola e gli insegnanti; è stato ampliato e approfondita la collaborazione con altre esperienze educative locali, sono stati sviluppati percorsi di scambio con buone pratiche di esperienze simili di altre città e sono stati realizzati momenti di studio e di confronto e scambio con la città (Fuor dall'uscio del mio guscio); sono stati offerti a tutti i genitori e a tutti i ragazzi/e della città nuove opportunità per crescere bene, in modo intelligente e intelligentemente divertente. Ovviamente tutto ciò ha comportato un forte investimento di tempo lavoro del personale del servizio sociale comunale e del privato sociale non strettamente connesso alla presa in carico dei minorenni.

Uno dei recenti punti di arrivo ma anche di ripartenza è l'accordo di rete per la collaborazione educativa firmato nel mese di giugno dal Comune, dall'Ufficio scolastico regionale per la Toscana ambito territoriale della Provincia di Pistoia; da tutti gli Istituti comprensivi del territorio e dai rappresentanti legali del privato sociale prima indicato.

Con tale accordo gli istituti scolastici accolgono, per la prima volta in modo strutturale all'interno dei percorsi formativi ordinari, attività, metodologie, competenze educative che vengono dalla rinnovata esperienza dei CSE, proiettata sul territorio in modo innovativo per corroborare la capacità del sistema scolastico di rispondere a una funzione didattica inclusiva e attenta ai diversi bisogni educativi.

È stato necessario elaborare una progettualità specifica, fortemente innovativa che, senza disperdere l'identità del patrimonio di esperienze dei CSE, senza cioè ridurre l'intervento a una forma, più o meno mascherata, di doposcuola, potesse convincere gli insegnanti a utilizzare in modo organico, dentro ai loro percorsi didattici, le opportunità offerte da altri modelli e altre azioni educative.

La comune programmazione degli interventi è stata indirizzata prioritariamente alla conduzione di attività che favorissero l'inclusione e il sostegno formativo agli alunni segnalati dalla scuola (o dai servizi sociali, anche provenienti da altre scuole) come portatori di speciali bisogni educativi, ma è parte integrante del significato educativo globale di tutti i percorsi, un coinvolgimento, in tempi e modi diversi, di tutti gli alunni di una classe.

Gli obiettivi di tale accordo sono:

- rinnovare le pratiche educative rafforzando l'alleanza tra scuola e territorio sia sul piano dell'organizzazione degli interventi sia sul piano metodologico e operativo;
- aprire la dimensione, talvolta troppo chiusa su se stessa, dei centri educativi tradizionali,

alla scuola e dilatare i tempi di intervento sui minori con bisogni educativi speciali attraverso azioni articolate su piani orari sia extrascolastici che scolastici;

- mettere a disposizione della scuola le competenze tecniche-organizzative pedagogiche e psicologiche degli operatori che da anni conducono le attività nei centri socio-educativi, in costante interazione con la scuola, la famiglia, il territorio e con i servizi sociali del Comune;
- individuare nuovi percorsi pensati ad hoc per sostenere e certificare le capacità e le competenze extrascolastiche di cui sono portatori ragazzi e ragazze coinvolti, dotandosi di strumenti che siano in grado di rilevarle e renderle riconoscibili all'interno del consiglio di classe;
- sperimentare nuovi moduli didattici finalizzati alla costruzione di percorsi educativi a tema con il gruppo classe, con piccoli gruppi o con i singoli alunni, utilizzando strategie metodologico-didattiche centrate sul concetto di inclusione e sull'idea di una scuola vissuta veramente come una comunità inclusiva, rivisitando a tal fine stili educativi e potenziando modalità di comunicazione efficaci.

Lo spazio Aquilone e L'Aquilone in volo sono le sperimentazione connesse alla scuola e sono state realizzate in due istituti comprensivi del Comune di Pistoia, in classi della primaria (prevalentemente) e della secondaria di I grado, per il primo citato a partire dal mese di dicembre 2013 presso l'Istituto comprensivo Martin Luther King a Bottegone e per l'altro a partire dal mese di marzo 2014 presso l'Istituto comprensivo Marconi-Frosini in centro a Pistoia.

Tutte le diverse fasi del percorso (scelta delle classi e degli alunni, programmazione, conduzione, monitoraggio e analisi di efficacia intermedia e finale) sono state condotte da un gruppo di lavoro composto dagli insegnanti e dagli educatori coinvolti, coadiuvati da esperti esterni, responsabili del servizio sociale del Comune di Pistoia e collaboratori del progetto.

Nelle fasi iniziali di impianto delle attività sono stati coinvolti anche i genitori degli alunni delle classi interessate.

Le proposte sono articolate in due tipologie: apertura pomeridiana dentro i locali delle scuole e interventi nelle classi in orario scolastico.

Le attività pomeridiane sono rivolte a un gruppo di bambini/e e ragazzi/e segnalati dai servizi sociali e dalle insegnanti con gli obiettivi di: rafforzare la motivazione e l'appartenenza scolastica dei ragazzi; promuovere l'acquisizione di competenze trasversali all'esperienza curricolare (comunicative, socio-relazionali, affettive, di ascolto di sé e degli altri); valorizzare e sviluppare potenzialità e risorse presenti nei ragazzi; innescare relazioni di fiducia, riconoscimento e inclusione; accompagnare i processi di orientamento dei ragazzi e la costruzione del progetto di vita; favorire l'acquisizione di un metodo di studio; sviluppare l'apprendimento strategico; accompagnare i genitori nella loro funzione genitoriale; prevenire, attraverso interventi precoci, l'insuccesso scolastico.

Gli interventi nelle classi prevedono azioni di *mentoring* – in orario scolastico ed extrascolastico pomeridiano – a supporto delle carenze evidenziate, a piccoli gruppi di 3-4 allievi per

il potenziamento del metodo di studio, degli assi culturali e delle competenze chiave di cittadinanza; attività rivolte a tutta la classe per l'educazione socio-affettiva, imparare l'apprendimento cooperativo, la gestione dei conflitti, la comunicazione efficace, la decostruzione degli stereotipi di genere.

Nel corso dell'anno scolastico 2013-2014 hanno aderito alla proposta rivolta al gruppo classe 2 classi delle elementari di Bottegone, una classe delle medie di Bottegone e una delle elementari della scuola Collodi di Pistoia.

Il progetto si inserisce quindi a tutti gli effetti nel più ampio quadro delle trasformazioni in atto del nostro sistema formativo e delle realtà scolastiche impegnate nei processi di cambiamento dei modelli organizzativi, curricolari e didattici con l'intento di caratterizzare le singole unità scolastiche come comunità professionali ed educative, nella prospettiva dell'accoglienza, del riconoscimento e della valorizzazione delle capacità e competenze di ciascuno.

4.3 La partecipazione e l'ascolto dei bambini e dei ragazzi

L'indagine ha voluto infine analizzare quali modalità gli operatori di questi servizi mettano in atto per favorire la partecipazione e l'ascolto dei bambini e ragazzi. Molti studi di settore hanno infatti messo in rilievo come l'approccio partecipativo non solo promuova i diritti del bambino e adolescente in senso generale, ma favorisca anche la relazione educativa e dunque favorisca processi di resilienza e di recupero in soggetti che si trovano in condizioni di disagio individuale e sociale. Considerato che gli obiettivi primari dei centri diurni sono strettamente connessi al sostegno dell'utente nell'acquisizione di autonomia e responsabilità, dovrebbero essere ritenuti prioritari tutti quegli interventi che stimolano l'espressione dei suoi vissuti e lo sviluppo della capacità di prendere decisioni sulla propria persona e il proprio percorso, accompagnato da idonee figure adulte di riferimento. La relazione tra ascolto e partecipazione è abbastanza evidente: il primo è uno dei primi passi per arrivare al coinvolgimento della persona in un processo che lo riguarda. Tuttavia l'ascolto non sempre è in sintonia con la partecipazione e il riconoscimento dell'altro quale persona, perché può essere superficiale, disattento, passivo, in una parola, non è di qualità, oppure viene attuato per scopi differenti. In questo senso, si distinguono diversi tipi di ascolto (terapeutico, psicologico, giudiziario, ecc.): si ritiene che l'ascolto maggiormente idoneo a dare spazio al punto di vista del bambino, aperto alla messa in discussione reale del punto di vista dell'adulto, sia l'ascolto "attivo".

Sono diverse le organizzazioni e i ricercatori che si sono interrogati su quali siano gli elementi indispensabili nella pratica dell'ascolto del bambino, in particolare nei contesti di cura e assistenza. Uno è il Comitato Onu sui diritti dell'infanzia, che sottolinea due aspetti principali (Comitato sui diritti dell'infanzia, 2010). Il primo focalizza l'attenzione sugli adulti di riferimento del bambino nel suo ambiente familiare, e rafforza quindi l'importanza degli interventi di sostegno alla genitorialità al fine di stimolare nei genitori atteggiamenti che siano in

sintonia con il diritto del bambino a essere ascoltato e in generale, con i diritti tutelati dalla Convenzione Onu. Il secondo riguarda la necessità di riconoscere al bambino/adolescente il diritto di essere informato sul collocamento, la cura e il trattamento per lui previsti, sia che questi riguardino l'assegnazione a una famiglia affidataria, lo stabilirsi in una struttura di accoglienza, o la frequentazione di servizi di sostegno. Insieme al diritto di informazione, al bambino vanno garantiti spazi e modi idonei alla sua età, per esprimere il proprio pensiero in proposito al percorso che gli viene proposto, e alla sua opinione deve essere prestata adeguata considerazione.

La modalità attiva di ascolto del bambino non è alternativa o sostitutiva delle altre forme di ascolto, ma rafforza la loro funzione e stimola nel bambino/adolescente una partecipazione consapevole al percorso di cura, attività ricreativa o contesto a cui sta prendendo parte. Segnalano alcuni ricercatori:

In particolare, risulta evidente la necessità di riposizionamento e di ri-significazione cui obbliga il prendere sul serio il punto di vista dei bambini e dei ragazzi, poiché le loro opinioni sono portatrici di conferme e di inattese provocazioni e sollecitazioni, che arricchiscono insieme il percorso di cura e i "curanti" e sollecitano l'intenzione di proseguire riflessioni che consentano l'integrazione di queste nuove esperienze di ascolto della voce dei bambini nelle pratiche di lavoro consuete (Bucarelli et al., 2013).

Tali considerazioni sono tanto più rilevanti e critiche, quanto più il bambino/ragazzo coinvolto si trova in situazioni di specifica debolezza e vulnerabilità. Paradossalmente, proprio in questi contesti si rischia a volte di sottovalutare o male interpretare il valore dell'ascolto: accade così che l'attuazione del diritto a essere consultati e ascoltati venga ridotta, sulla base di male intese esigenze di protezione, oppure per il mancato riconoscimento e la scarsa consapevolezza del ruolo che questi giovani e giovanissimi hanno come *decision-maker* nelle scelte che hanno un impatto sulla loro vita (Save the Children, 2010).

Il Comitato sui diritti dell'infanzia nel suo Commento generale n. 12 introduce inoltre l'importanza di favorire la costituzione di consigli rappresentativi dei bambini nei servizi residenziali. La dimensione di gruppo per i bambini e gli adolescenti non va infatti intesa solo nel quadro della socializzazione tra pari, ma ha una valenza specifica nel contribuire alla formazione di una identità collettiva. Se si inizia ad ascoltare veramente un bambino, e a stimolare la sua partecipazione, una delle conseguenze di questo ascolto sarà anche il prodursi di una voce collettiva, diretta espressione di bambini e adolescenti che, riuniti insieme, trasformano «le loro testimonianze di esperienza in una voce sociale e comunitaria» (Bucarelli et al., 2013).

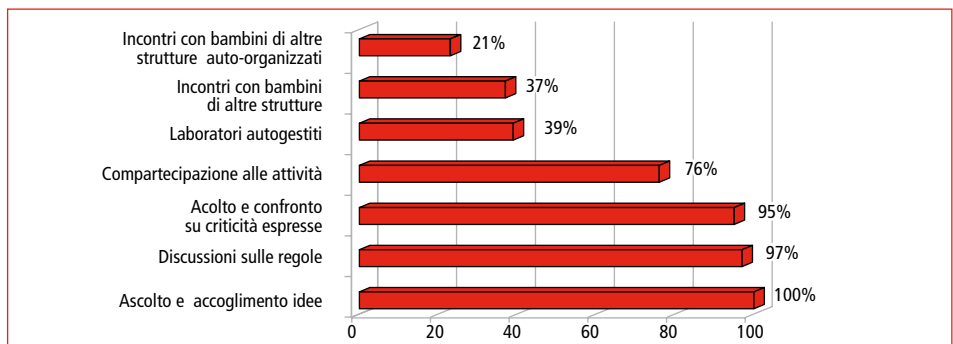
Dal punto di vista educativo, il focus è in genere posto primariamente sulla relazione bambino-educatore. Diverse indagini (Stokholm, 2009) mettono invece in evidenza l'importanza che hanno i pari per bambini e ragazzi, in particolare in circostanze in cui vi è stata una qualche rottura con il mondo adulto, e – per difesa o ribellione – il bambino ha difficoltà a dare fiducia proprio ai grandi, ma allo stesso tempo, ha bisogno di trovare conforto e aiuto da qualcuno. Il ragazzo acquisisce tanto più interesse nel progetto pedagogico che lo riguarda, quanto più i

due mondi che sperimenta nella comunità (quello del gruppo dei pari, e quello degli educatori adulti) interagiscono tra loro e vengono vissuti entrambi appieno.

Questa indagine non è potuta entrare in modo approfondito su questi temi, che richiedono tempi e modi specifici, tuttavia sono state poste alcune domande sui modi in cui le diverse realtà intendono e praticano sia l'ascolto che la partecipazione. Anche dai materiali ulteriori forniti da alcuni centri, è possibile dedurre metodologie e percorsi che riflettono l'attenzione e l'interesse degli educatori per un reale riconoscimento del bambino e dell'adolescente come "persona".

In particolare, le risposte fanno emergere come la componente dell'ascolto sia centrale nel lavoro educativo degli operatori. Già alla domanda su come venga promossa la partecipazione, si nota come essa sia immediatamente messa in relazione proprio con l'ascolto.

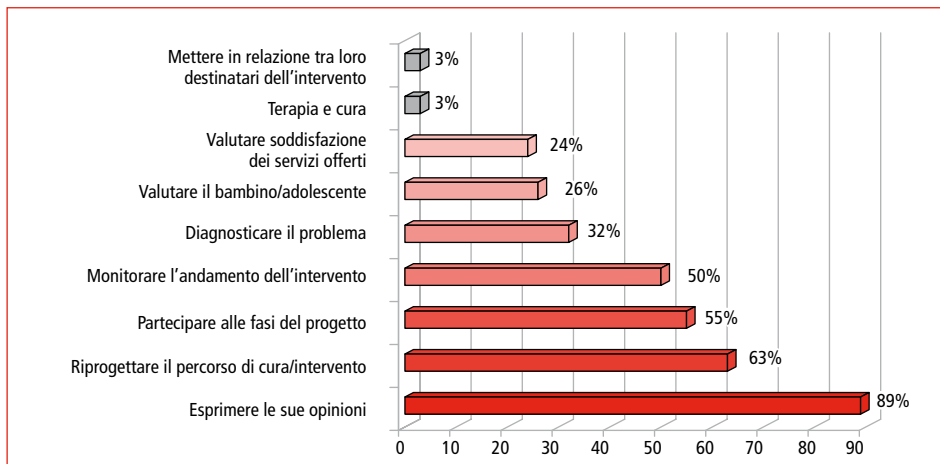
Grafico 10 - Modalità di promozione della partecipazione dei bambini e adolescenti (% su 38 strutture)



Tutte le strutture (38 su 38 rispondenti a questa domanda) dichiarano infatti che l'ascolto e l'accoglimento delle idee del bambino rappresenta un primo modo per far partecipare il soggetto alle attività offerte. Anche il secondo elemento, che trova il consenso di 37 strutture su 38, ha a che fare con uno degli aspetti sopra evidenziati come caratterizzanti l'ascolto attivo, ovvero la discussione sulle regole della struttura. Allo stesso modo, il terzo punto, che è stato scelto da 36 strutture su 39, riguarda la disponibilità all'ascolto e il confronto su aspetti critici che riguardano la struttura o gli adulti, rilevati dai ragazzi. L'attitudine all'ascolto appare dunque molto presente e finalizzata sia a recepire le criticità espresse dai bambini e adolescenti che frequentano le strutture diurne, che a rivedere insieme le regole da condividere. Questo aspetto è confermato dalle risposte fornite ai quesiti del questionario che indagavano specificatamente l'ascolto. Le finalità dell'ascolto sono legate, per la maggior parte delle strutture, a permettere al bambino di esprimere le sue opinioni (34 strutture su 38, ovvero 89%), riformulare il percor-

so di cura (24 su 38, ovvero 63% delle strutture), far partecipare l'utente bambino alle diverse fasi del progetto (55% delle strutture) e monitorare l'andamento dell'intervento (50%).

Grafico 11 - Finalità dell'ascolto (% su 38 strutture)



Se lette insieme ai risultati della domanda precedente, queste risposte mostrano che l'ascolto si pone, per gli operatori dei servizi semiresidenziale, in relazione con due dimensioni: una è il percorso di cura, che necessita di essere verificato e tarato sulla base di ciò che il bambino/adolescente esprime, l'altra è invece la partecipazione alla vita comunitaria e all'organizzazione quotidiana delle attività, rispetto alle quali gli educatori appaiono fortemente interessati a capire cosa pensi il ragazzo, se abbia dei suggerimenti in proposito, se si trovi in difficoltà. Si fa notare che l'85% delle strutture utilizza degli strumenti (soprattutto il questionario e il colloquio, ma anche il focus group e il cerchio) per valutare il livello di soddisfazione del ragazzo del servizio offerto. Alla base di questo secondo aspetto, vi è dunque un riconoscimento, pare, della significatività del benessere del ragazzo, in una prospettiva olistica, che sa leggere il legame tra i piccoli ritmi quotidiani e il buon andamento del progetto complessivo che è stato costruito sul soggetto.

Non a caso, la descrizione delle attività realizzate nei centri diurni ha evidenziato in modo preminente l'importanza delle regole: regole di comportamento, nel rispetto per se stessi e l'altro, che tutti i bambini e adolescenti sono sostenuti a comprendere e accettare, un esercizio importante per loro stessi e per gli altri poiché spesso essi né le riconoscono né le hanno fatte proprie a causa dei corti circuiti che hanno interessato le loro vite. Regole che però per essere acquisite o ri-acquisite, necessitano di essere comprese e anche ridefinite insieme, sulla

base di compromessi reciproci, così da sentirle davvero proprie. L'autonomia e la responsabilizzazione della persona hanno a che fare molto con la capacità di muoversi in un sistema di regole, perciò il gioco, come la preparazione della merenda, o il semplice consolidarsi di ritmi di vita stabili, sono piccole esperienze di rispetto di regole e di assunzione di ruoli dentro un contesto comunitario. L'insieme delle attività proposte nei servizi semiresidenziali appare ruotare molto attorno a sistemi di regole: non da subire passivamente, appunto, ma da costruire insieme, per appropriarsene. Se uno dei compiti che si danno i centri socio-educativi è proprio quello di offrire un appoggio e anche una temporanea sostituzione, delle funzioni di un contesto familiare, la ritualità dello studiare, mangiare, giocare, parlare, riordinare spazi e cose, aiuta a fornire ai ragazzi un contesto conosciuto, sicuro, dove imparano a muoversi e a trovare il proprio spazio.

L'ascolto realizzato ha caratteristiche trasversali, in tempi e modi di attuazione, infatti può avvenire in luoghi e momenti deputati a esso (66% delle 38 strutture), ma è anche praticato nel corso delle attività (58%) e viene riconosciuto come attitudine presente in ogni momento dal 61% dei rispondenti. A questo proposito, si è chiesto agli educatori di raccontare anche delle esperienze di ascolto ritenute significative. In diversi casi, queste esperienze sono ricondotte a una dimensione collettiva in cui i ragazzi sono riuniti insieme: con il cerchio di parola, quale appuntamento fisso in alcune strutture, l'assemblea (in alcuni casi, autogestita completamente dai bambini), i gruppi di condivisione e mediazione. Altri affermano invece di organizzare laboratori specifici che mirano a stimolare l'espressione di emozioni o di idee, o a partecipare attivamente realizzando in modo autonomo un prodotto finale, o a conoscere un tema imparando a formarsi una propria opinione e a esprimerla. In altre occasioni, i vissuti dei bambini che emergono nel corso di attività, vengono raccolti dagli educatori e ripresi in forma individuale, oppure il ragazzo che ha espresso un problema o un disagio viene ascoltato e supportato nella soluzione autonoma dello stesso.

Per misurare quanto l'ascolto promosso sia effettivamente "attivo", cioè non si fermi a quel momento, ma abbia delle conseguenze pratiche sulla relazione educativa e la vita in struttura, si è voluto chiedere agli operatori di esprimersi sui modi e la frequenza in cui, nel servizio, vengono prese decisioni che riguardano il bambino, coinvolgendolo. Dai dati raccolti, si osserva che nonostante il rilievo dato all'ascolto nel processo pedagogico, il momento decisionale rimane esclusivo del mondo adulto, infatti metà delle strutture dichiara di avvalersi "sempre" delle modalità decisionali che vedono come protagonisti l'operatore da solo o con gli adulti di riferimento del bambino.

Su tutte le altre modalità, le strutture preferiscono dichiarare che non vi è una scelta netta, ma che questa varia a seconda delle circostanze: a volte l'operatore coinvolge sia il bambino che gli adulti, a volte decide l'operatore insieme al bambino, a volte gli adulti in autonomia, oppure il bambino da solo. La modalità "bambino in autonomia" è l'unica a trovare il 27% delle strutture d'accordo nel considerarla impraticata (e forse impraticabile).

Tavola 13 - Modalità utilizzate per prendere decisioni che riguardano il bambino/adolescente.
 Frequenza decisionale (valori percentuali su totale rispondenti (37))

Modalità decisionale	Frequenza decisionale (%)			Totale
	<i>sempre</i>	<i>qualche volta / raramente</i>	<i>mai</i>	
Operatore in autonomia*	53	47	0	100
Operatore e adulti di riferimento del bambino	43	57	0	100
Operatore con bambino e adulti di riferimento	16	84	0	100
Operatore e bambino	3	97	0	100
Bambino in autonomia	0	73	27	100
Adulti di riferimento del bambino in autonomia	0	92	8	100

*Il totale rispondenti nella prima riga è 36 strutture

In sintesi, appare che le decisioni che riguardano il bambino/adolescente vengono prese prevalentemente dall'operatore di riferimento, in autonomia o insieme agli adulti responsabili del ragazzo. Le decisioni vengono prese meno frequentemente, insieme al bambino, e coinvolgono di norma anche gli adulti responsabili di lui. Un certo spazio di autonomia viene lasciato anche al bambino/adolescente, per decidere da solo, sebbene più raramente. In una struttura su 3, uno spazio decisionale autonomo del bambino/adolescente non è mai previsto.

Si può concludere riflettendo sul fatto che chiaramente le responsabilità e l'impegno di cui è investito il responsabile del progetto che coinvolge il bambino, sia esso un'unica figura di educatore/coordinatore o una équipe, sono tali per cui la stessa assunzione di decisioni è considerata azione di grande responsabilità. Bisognerebbe però capire a fondo come venga interpretato il termine "in autonomia": è difficile infatti pensare che le decisioni vengano prese a prescindere dall'ascolto e dalla condivisione con i diretti interessati, che sono innanzi tutto il bambino/adolescente e la sua famiglia, e quanto emerge nelle altre parti del questionario conferma questa ipotesi. Il livello decisionale a cui ci si riferisce è dunque la presa finale di una scelta, e dunque, forse, l'interpretazione che viene data dai più all'espressione "decidere in autonomia" viene tradotta nel senso di "chi si assume la responsabilità finale della decisione". E in tal senso, chi conduce il progetto, è portato ad assumersi ogni conseguenza della decisione, per quanto condivisa con gli altri attori, e non vuole appesantire il ragazzo di questo carico. Non a caso, forse, la modalità che trova il più grande consenso di tutti gli operatori è "operatore e bambino insieme", qualche volta: 97% delle strutture.

4.4 Approfondimenti dal territorio.

Focus 2: I bambini e i ragazzi che frequentano i centri semiresidenziali

L'analisi dei flussi e delle caratteristiche dell'utenza di bambini e adolescenti che frequentano i centri socio-educativi del territorio toscano ha permesso di evidenziare le peculiarità dei singoli servizi. Nello specifico, è emerso come in alcuni casi vi sia una concentrazione per fasce di età, sebbene in generale le strutture offrano i propri progetti a classi estese di bambini e ragazzi.

Gli educatori che operano nei servizi indagati hanno perciò provato a mettere a fuoco, traendo spunto dai rimandi del loro operare quotidiano e della loro spesso storica esperienza, le modalità di realizzazione dei percorsi di accompagnamento proposti ai diversi gruppi di età che maggiormente frequentano i loro centri.

Partendo quindi dalla realtà locale da cui provengono i bambini/ragazzi e in cui è inserita la struttura, i loro racconti descrivono la tipologia dell'utenza, le metodologie di lavoro del personale educativo e sociale impegnato, ma anche come, sulla base delle loro analisi implicite ed esplicite, i ragazzi partecipano e rispondono alle attività, come vengono integrati nell'organizzazione del servizio e nella elaborazione del percorso di cura che li riguarda.

Nei loro contributi scritti è possibile individuare i punti di forza e di criticità degli interventi sui bambini e adolescenti, e offrono materiale di studio e riflessione sugli esiti del lavoro fatto anche ai livelli regionali di coordinamento della rete.

4.4.1 L'esperienza di lavoro con i bambini (6-10 anni)¹³

La tipologia di struttura semiresidenziale nasce come risposta ai bisogni di quei bambini/adolescenti che vivono prevalentemente con adulti o familiari che per varie motivazioni non sono completamente adatti al ruolo genitoriale che ricoprono. La prospettiva di lasciare comunque il minore nell'ambito familiare, che pur carente, resta un luogo affettivamente importante per la sua crescita, ha portato a sviluppare luoghi con figure di riferimento positive, che possano compensare queste lacune familiari, durante la giornata del bambino/adolescente.

La proposta educativa della tipologia semiresidenziale ha comunque bisogno di un contesto esterno, rete di servizi, parenti ecc., che sostenga il progetto quando vengano meno le possibilità della famiglia di relazionarsi con la struttura diurna.

Col tempo, spesso per compensare la mancanza di risorse economiche, si è proposto il

¹³ Testo a cura di Enzo Capretti, Coordinatore Area minori Caritas Firenze, Centro diurno S. Andrea in Percusina, Fiorentina sud-est.

centro semiresidenziale anche nel caso di situazioni estreme di abbandono da parte della famiglia, nonostante la sola attività diurna risulti spesso insufficiente a compensare i bisogni e le lacune educative del bambino.

I minori accolti nel Centro S. Andrea sono sia italiani che stranieri, di ambo i sessi, appartengono alla fascia di età compresa tra i 6 e i 16 anni, e sono inviati dai servizi del territorio.

I bisogni rilevati nei bambini hanno portato a identificare i seguenti obiettivi che l'intervento mira a raggiungere:

- la stima di sé e la fiducia nelle proprie capacità (autostima, identità);
- ridurre il livello di dipendenza e di influenzabilità nelle relazioni interpersonali e sociali (autonomia-responsabilità);
- sviluppare la creatività;
- sviluppare le capacità di auto-organizzazione a livello cognitivo e comportamentale;
- sviluppare un comportamento attivo e partecipativo nei confronti della realtà;
- sviluppo delle capacità cognitive, emotive, senso critico;
- rapporto con le regole, abitudine a problematizzare;
- aumento della motivazione a fare e ad apprendere;
- potenziare le capacità espressive;
- affermare e sviluppare la consapevolezza di sé e di essere soggetti portatori di diritti attivi;
- acquisizione di uno stile alimentare corretto e produrre cambiamenti nelle abitudini alimentari;
- aumento della consapevolezza della propria situazione, dei propri bisogni e capacità di autodeterminazione.

Le attività offerte rispondono ai bisogni dei bambini/adolescenti accolti e riguardano le attività di doposcuola, le attività di laboratorio, le attività di gruppo. La suddivisione delle attività è effettuata per fasce di età e i gruppi di lavoro sono numericamente adeguati ai bisogni dei singoli bambini/adolescenti. Vengono inoltre offerti i servizi di mensa (pranzo e merenda), e attività di socializzazione (gite, feste di compleanno, eventi particolari legati alle feste durante l'anno).

A fianco delle attività standard sono previsti sostegni personalizzati ai bisogni dei minori concordati durante la stesura dei PEI con i servizi invianti. Tali interventi, tra i più disparati, cercano di dare risposta alle carenze familiari e sociali dei bambini.

Si riportano a forma di esempio alcuni interventi: sostegno all'igiene personale, colloqui individuali, incontri con le famiglie con modalità protetta, diete alimentari, diete legate a culti religiosi, recupero scolastico personalizzato (sostegno a ragazzi con disturbi nell'apprendimento, utilizzo di mappe concettuali, ecc.), trasporti, interventi con educatore individuale, percorsi di autonomia (uso dei mezzi pubblici, orientamento scolastico ecc.).

I ragazzi vengono coinvolti gradualmente nel progetto individuale e in base all'età di inserimento. Durante l'anno vengono svolte periodiche verifiche, con i servizi del territorio con la famiglia e con il minore stesso.

Il contesto territoriale di riferimento

I minori ospitati nel Centro diurno provengono da tre aree del territorio che circonda la struttura: Area del Chianti Fiorentino con i Comuni di San Casciano, Tavarnelle Val di Pesa, Barberino Val d'Elsa; Comuni di Impruneta e Bagno a Ripoli; Comuni di Scandicci e Lastra a Signa.

La struttura è situata nel Comune di San Casciano Val di Pesa, in un ambiente verde, circondato da vigne e può ospitare fino a un massimo di 10 bambini/ragazzi al giorno. Il territorio è molto ricco e attivo di associazioni di volontariato, che collaborano con la struttura sostenendola e integrandola. Molti servizi di trasporto sono affidati a queste associazioni.

Tipologia dell'utenza

I bambini appartengono prevalentemente alla fascia di età tra i 7 e gli 11 anni, quasi tutti sono certificati con la L. 104 e presentano un disagio comportamentale più o meno grave. La dimissione avviene al raggiungimento del 14° anno di età, per impossibilità, al momento del passaggio alle superiori, di proseguire la frequenza al centro a causa della lontananza degli istituti superiori. In alcuni casi si prosegue l'intervento fino al 16° anno di età.

Alcuni di questi ragazzi sono stranieri o italiani adottati, altri hanno un lieve ritardo, altri soffrono di disturbi psichiatrici più o meno lievi.

Nei primi anni si accoglievano ragazzi più grandi, che avevano già fatto percorsi di sostegno educativo individuale, che però si mostrava insufficiente. Nell'ultimo periodo si sta privilegiando un intervento precoce di sostegno per dare ai ragazzi, fin dal sorgere del disagio, un ambiente alternativo alla famiglia che possa stimolare la crescita.

Le attività con i ragazzi e il loro coinvolgimento

Ogni momento della vita del centro diurno è pensato anche come momento educativo, e viene preparato dall'équipe di lavoro; il pranzo ad esempio è il luogo in cui si ricevono e si ascoltano i ragazzi quando arrivano dalla scuola, e rappresenta il momento in cui viene svolta l'educazione alimentare con le modalità dell'"assaggio" dei cibi non conosciuti. Esso è anche occasione per imparare ad ascoltare l'altro e ad aspettare il proprio turno. Lo stesso vale per il momento dello studio e di tutto quello che viene fatto in casa.

Particolare importanza viene riservata all'attività dei gruppi, che mirano a liberare il bambino dalle sofferenze più profonde e a prendere coscienza dei sentimenti che prova riguardo a questi aspetti più dolorosi. I gruppi vengono svolti per fasce di età utilizzando tecniche adatte per ciascun gruppo. Ad esempio per la fascia 6-9 si utilizzano le fiabe lette in gruppo con alla fine un disegno libero che i ragazzi realizzano sulle emozioni provate; nella fascia 10-13 usiamo i "giochi di ruolo" in cui i ragazzi, attraverso una storia costruita insieme, rappresentano dei personaggi e possono sperimentare emozioni indirette; alla fascia 14-16 si propongono dei film a tema e si discute insieme sulle emozioni suscitate dalla visione della pellicola.

Il personale impegnato è formato da due educatori professionali e da uno psicologo-psico-

terapeuta di formazione, anche se impegnato come educatore: tutti con una lunga formazione professionale. Gli educatori verificano il proprio operato in incontri quindicinali di due ore di supervisione con una psicologa proveniente da un'agenzia esterna.

I ragazzi, dopo un periodo di osservazione, rispondono molto positivamente alle attività proposte e non abbiamo avuto negli ultimi anni nessun abbandono, ma solo dimissioni programmate da tempo con i servizi.

Normalmente le attività vengono condivise con i ragazzi in momenti di incontro specifici, durante i quali i bambini/adolescenti vengono ascoltati e vengono accolte, quando possibile, le loro osservazioni e richieste. Nella programmazione annuale e nei momenti di cineforum e gioco si cerca di accogliere le richieste che provengono dai ragazzi e di strutturare percorsi educativi adeguati.

Il progetto educativo individuale (PEI) viene elaborato insieme ai servizi che determinano l'inserimento al momento dell'ingresso e condiviso da subito con la famiglia del minore o di chi ne fa le veci; normalmente, secondo l'età o le problematiche del bambino, viene coinvolto anche il minore nello stabilire un patto di collaborazione per il periodo che intercorre dall'incontro alla prossima verifica. Le verifiche vengono fatte con tutti i soggetti coinvolti dopo il primo mese dall'inserimento e successivamente con cadenza semestrale. In caso di richiesta da parte di una delle parti coinvolte (ragazzi compresi) si possono fare verifiche straordinarie durante tutto l'anno. Il percorso del minore viene monitorato periodicamente con colloqui individuali sia da parte degli educatori del centro, dell'assistente sociale, della neuropsichiatria infantile o psicologo che l'ha in cura.

Il monitoraggio degli esiti del lavoro

Valutare i risultati degli interventi di prevenzione e l'esito che questi avranno nella proiezione di crescita e maturazione del minore è un lavoro molto difficile e di non scientifica rilevanza. Normalmente i risultati tangibili dell'intervento sono legati a un miglioramento del comportamento e nel rendimento scolastico, la diminuzione di atti devianti nel territorio, la maggior consapevolezza delle proprie competenze e autostima che i ragazzi raggiungono dopo un percorso all'interno delle strutture semiresidenziali.

La rete di rapporti con il territorio e i servizi sociali offrono anche una verifica a lungo termine delle capacità del bambino di reggere all'esterno della struttura grazie alle competenze relazionali acquisite. Il centro in molti casi resta un punto di riferimento per i ragazzi usciti, che telefonano o vengono a trovarci per parlare.

Le criticità che restano sono legate a una sbagliata valutazione iniziale di quali bambini sono adatti a questa tipologia di accoglienza, all'età dell'ingresso (che non deve essere troppo alta e vicina alla maggior età), alle risorse da inserire al momento della dimissione.

Infine la troppa frammentazione delle frequenze, legata alla disponibilità economica dei Comuni (noi abbiamo messo un minimo di due giorni la settimana), riduce moltissimo l'efficacia dell'intervento.

4.4.2 L'esperienza di lavoro con i preadolescenti (11-14 anni)¹⁴

Premessa

Quando abbiamo incontrato O., D. e D. avevano poco più e poco meno di 10 anni, era il 2004 e le loro storie avevano già preso pieghe piuttosto complicate. Come le storie della maggior parte dei ragazzi che incontriamo. Con loro abbiamo fatto un pezzo di strada, lungo, intenso ma anche pieno di interruzioni e momenti difficili, ma poche settimane fa li abbiamo visti agitati e in ansia preparare l'esame di maturità e alla fine diplomarsi e affacciarsi a una nuova fase della vita.

Per questo oggi, mentre stiamo per scrivere una breve relazione sul nostro Centro diurno, non possiamo non partire dalla loro storia e dal semplice, ma significativo, obiettivo che hanno raggiunto. La strada che abbiamo fatto insieme è stata piena di parole che a loro suonerebbero strane, come: fare rete, comunità, relazione, prevenzione al disagio minorile. Perché queste parole loro non le hanno mai pronunciate, le hanno semplicemente vissute, nelle decine di progetti e incontri che hanno fatto insieme a noi durante la permanenza al Centro.

Hanno collaborato con altre associazioni, hanno incontrato persone impegnate nella lotta alle mafie, esperti, scrittori, artisti, insegnanti di sport. O. nel 2011 ha pedalato da Irùn a Santiago con l'Associazione Tandem di Pace, D. e D. nel 2012 sono state a Srebrenica con l'Associazione Futura Memoria. Ogni esperienza è diventata un pezzetto che hanno aggiunto nella costruzione di loro stessi. Quello che cerchiamo di fare ogni giorno nella nostra piccola ma radicata esperienza è dare alle parole rete, comunità, relazione e prevenzione un senso profondo, facendo sì che rappresentino il faro, la via e l'obiettivo dei nostri progetti.

Il Centro diurno per minori La Zattera è il primo servizio aperto dalla cooperativa sociale Macramè, il nocciolo da cui è nato tutto. Nel corso degli anni ovviamente il servizio si è modificato seguendo il mutare dei bisogni, dei tempi e della società. In questi anni tanti sono stati i traguardi raggiunti, moltissime le storie raccolte, le relazioni instaurate, ma anche tanti i fallimenti, le battaglie perse e le relazioni interrotte. Ma da quel nocciolo sono nati una serie di servizi, progetti e competenze, che adesso sono lo stile educativo di Macramè e che vanno a comporre tutta una serie di azioni integrate a sostegno del Centro diurno, creano opportunità per i minori, ma anche per la collettività in genere.

Tutto si è realizzato perché abbiamo creduto e portato avanti relazioni autentiche e profonde, abbiamo cercato di fare rete e di tenerci lontani dall'autoreferenzialità, abbiamo costruito legami con il tessuto sociale e la comunità territoriale e abbiamo cercato di generare azioni

14 Testo a cura di Elena Baretta, presidente di Macramè cooperativa sociale dal 2009 e responsabile dell'Area educazione; Gianna Bandini, psicologa psicoterapeuta, coordinatrice Centro diurno La Zattera e Area minori Centro Canapè; Michele Arena, consigliere d'amministrazione e responsabile Area cultura e territorio, direttore di Porto delle storie; Chiara Petracchi, responsabile del Centro diurno La Zattera; Alessandro Guarducci, vicepresidente Macramè e responsabile amministrativo Area minori; il collettivo della cooperativa Macramè, Fiorentina nord-ovest.

concrete di prevenzione al disagio. Tutto questo continuiamo a farlo insieme ai nostri ragazzi credendo che un cambiamento nell'ottica dell'uguaglianza dei diritti e di una reale giustizia sociale sia possibile.

Il contesto territoriale

Il Centro diurno per minori La Zattera si trova nella Zona Fiorentina nord-ovest, precisamente a Campi Bisenzio, Comune della cintura metropolitana fiorentina, situato tra Firenze e Prato. Da un punto di vista demografico le caratteristiche sono quelle di un Comune con una costante crescita del numero degli abitanti. Esaminando i dati Istat dell'ultimo decennio si riscontra che la popolazione è passata dai 37.228 del 2001 ai 43.901 del 2010 fino ai 45.354 al 31 dicembre 2013. Campi Bisenzio è il secondo Comune più densamente popolato (1.533,9 abitanti/kmq) nella provincia di Firenze, il primo è Firenze. Nella provincia è il Comune con la più alta percentuale di cittadini migranti (20%) e con l'età media più bassa (41,7).

Le caratteristiche salienti sono dunque quelle di una forte presenza di residenti provenienti da altri Paesi e un'alta percentuale di minori sul totale della popolazione che comunque si rileva molto giovane (Istat, 2013).

In questa cornice demografica si inserisce il Centro diurno per minori La Zattera che ha preso avvio nel 2001 e ha accolto fino a oggi negli anni circa 100 ragazzi, maturando cambiamenti fino ad arrivare alla struttura attuale.

Il Centro diurno La Zattera: l'utenza

Il Centro diurno La Zattera si occupa di ragazzi con disagio psicosociale. In particolare accoglie preadolescenti cioè ragazzi che stanno affrontando un periodo di vita ricco di cambiamenti legati alla sfera corporea, sessuale, relazionale. In questa fase il rapporto con gli adulti di riferimento generalmente è caratterizzato da una forte ambivalenza tra sottomissione e opposizione, tra il desiderio di vicinanza e di rifiuto, tra il sentirsi compresi e non capiti. I preadolescenti, generalmente, hanno difficoltà a comprendere cosa provano e cosa desiderano e di conseguenza hanno difficoltà a comunicare il proprio mondo interno. Le modalità comunicative prevalenti sono costituite generalmente da agiti e comportamenti istintivi a cui difficilmente fa seguito un'elaborazione del vissuto e la sua comunicazione.

I ragazzi che arrivano al Centro diurno si presentano con storie di vita spesso pesanti e difficili, provengono da famiglie dove mancano figure di riferimento, in alcuni casi sono trascurati o privati, per motivi socioeconomici, di quelli stimoli necessari allo sviluppo critico di sé e della realtà che li circonda. Il compito fondamentale del Centro è quello di offrire un ambiente in cui poter trovare gli elementi necessari a favorire uno sviluppo adeguato del ragazzo, cioè un luogo dove sono presenti regole chiare e coerenti e adulti che possano rappresentare figure di riferimento autorevoli, che sappiano porre limiti e al contempo ascoltare e osservare i loro bisogni. Il centro rappresenta inoltre un luogo che offre loro la possibilità di sperimentare relazioni tra pari in un ambiente protetto e di vivere esperienze (laboratori, viaggi ecc.) che

favoriscano la presa di coscienza critica di se stessi, del mondo e della comunità in cui vivono.

Lavorare con i preadolescenti con disagio significa quindi lavorare costantemente all'interno di un combinazione di limiti da porre e di bisogni da ascoltare, con l'obiettivo di restituire significati ai comportamenti e quindi offrire la possibilità di imparare a conoscersi e dare nomi a sentimenti, pensieri e a ciò che provano.

Tutto ciò ci porta inevitabilmente a lavorare in un contesto ricco di avvenimenti, colpi di scena, urgenze che stimolano esperienze emotive, spesso così intense, che per contenerle è necessario rielaborarle in un contesto di équipe che favorisce una lettura ragionata del vissuto quotidiano, in modo da creare una circolarità positiva e costruttiva che aiuti il ragazzo a sviluppare modalità più riflessive e a far emergere in loro e nelle loro famiglie spiragli dentro i quali vedere un futuro diverso.

Il lavoro con i preadolescenti è perciò un lavoro molto difficile e stimolante e rappresenta una sfida educativa complessa che necessita di rigore, atti creativi, e tanta pazienza. In questi anni molti sono stati i fallimenti e molte le soddisfazioni: come loro e con loro, oscilliamo a tratti tra momenti di forte disperazione e senso di impotenza e altri in cui la soddisfazione e la gioia sono enormi, ma è all'interno di questa oscillazione che cerchiamo di trovare sempre l'energia per credere in una possibilità di cambiamento, nella possibilità di avere una vita migliore se condita di esperienze positive che eliminino la solitudine e l'idea che tutto ormai è deciso e niente cambierà.

Il Centro accoglie minori inviati dai servizi sociali territoriali della Società della salute della Zona Fiorentina nord-ovest operando una riserva del 50% dei posti massimi autorizzati in favore del Comune di Campi Bisenzio. Attualmente il Centro, che prevede una frequenza flessibile, è autorizzato per una capienza massima contemporanea di 20 ragazzi tra 11 e 15 anni (ragazzi che frequentano la scuola secondaria di I grado). Ovviamente nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio viene compiuta per motivi relativi al sesso, alla provenienza, alla religione, alle opinioni politiche, alle condizioni socio-economiche e psico-fisiche.

L'invio del minore da parte dei servizi sociali territoriali avviene solitamente perché il nucleo familiare, o parte di esso, è già seguito dai servizi stessi.

Negli ultimi anni, a seguito di una diversa sensibilità e strategia da parte dei servizi oltre ai ragazzi con difficoltà scolastiche, trascuratezza, disturbi relazionali e disturbi comportamentali, sono aumentati i casi di ragazzi con certificazioni di handicap oltre che un incremento di casi inviati su prescrizione del tribunale dei minori.

Negli anni il tipo di utenza si è diversificata notevolmente ponendo quindi l'équipe davanti a un lavoro che deve essere sempre più attento e specializzato e che favorisca l'integrazione di bisogni sempre più eterogenei. Durante il corso degli anni abbiamo maturato la scelta di accogliere al Centro soltanto preadolescenti (11-14 anni) proprio per lavorare su un gruppo omogeneo, almeno per età, dato che le problematiche e i bisogni sono, come detto, molteplici e diversi. La scelta di accogliere minori della fascia 11-14 anni nella struttura semiresidenziale, ruota intorno a tre principali fattori:

- offrire servizi educativi sempre più rispondenti ai bisogni specifici delle diverse fasce di età, difficilmente sintetizzabili in un unico spazio/progetto/servizio;
- accompagnare in continuità e per tempi prolungati i minori inviati al servizio Centro diurno La Zattera attraverso la proposta di percorsi educativi alternativi e flessibili (a più bassa soglia assistenziale), progressivamente indirizzati alla sperimentazione e al raggiungimento di piene autonomie relazionali e operative;
- rendere sostenibili nel tempo i percorsi di tutela dei minori già in carico, attraverso la sperimentazione di interventi con forme organizzative più leggere (sostenibilità economica) e il coinvolgimento pieno della comunità (sostenibilità sociale).

Il Centro diurno in alcuni casi non appariva una risposta coerente alle necessità sopra riportate, in quanto servizio caratterizzato da un livello assistenziale ancora troppo elevato, soprattutto rispetto ai ragazzi in età più avanzata e con già qualche anno di esperienza di "Zattera" alle spalle. I limiti del servizio semiresidenziale "classico" sono legati alla frequenza settimanale/quotidiana prolungata (5 giorni su 7, dall'immediato doposcuola all'ora di cena) e alla predisposizione di attività e regole molto strutturate che non lasciano molti spazi alla sperimentazione diretta delle autonomie richieste dai ragazzi più grandi (orari scanditi, studio assistito, elevata programmazione delle attività, elevato rapporto di ore/educatori per ragazzi accolti, ecc.).

Per questo negli anni la cooperativa Macramè, attraverso un progettualità condivisa con la SDS Zona Fiorentina nord-ovest, ha messo a punto il progetto *Stati Minori - progetto di azioni integrate per la riduzione della vulnerabilità degli adolescenti e delle famiglie della Zona nord ovest fiorentina*, che prevede:

- un'azione di presa in carico e tutoraggio prolungato per ragazzi in età 14-21 anni denominata *Terra in vista*, che accoglie principalmente i ragazzi dimessi dal Centro diurno o comunque in carico ai servizi sociali di zona;

- uno sportello di ascolto e orientamento per adolescenti, giovani e famiglie, denominato "Naviganti", come nodo di relazione, corresponsabilizzazione e sviluppo di opportunità del territorio.

Terra in vista prevede attività di accompagnamento e tutoraggio rivolto a minori in situazione di difficoltà, disagio e/o fase di *drop out* scolastico e formativo nella fascia di età che va da 14 a 21 anni volte alla motivazione scolastica, allo sviluppo di competenze relazionali e abilità sociali necessarie all'autonomia individuale e all'orientamento formativo.

Le attività di tutoraggio vengono calibrate e programmate in base ai bisogni di ciascun minore, sulla base dei quali viene redatto un progetto educativo individuale in cui si esplicitano gli obiettivi e i tempi previsti per il raggiungimento degli stessi e le modalità di condivisione e confronto con i servizi inviati.

Terra in vista interviene quindi sui ragazzi che hanno maturato un legame profondo con la struttura e con gli educatori (dimessi dal Centro diurno La Zattera) in un percorso che permette loro di essere sostenuti in un momento cruciale della vita (criticità del passaggio dalla

scuola media a quella superiore, termine dell'esperienza di centro diurno, permanenza della situazione di forte disagio socio-culturale familiare) e al contempo capace di rispettare i bisogni di autonomia tipici dell'età.

Il progetto consta in attività di tutoraggio individuale accompagnate da attività di piccolo gruppo che prevedono:

- orientamento, sostegno e accompagnamento scolastico;
- attività aggregative e ricreative;
- attività ludico, formative ed espressive (video montaggio, fotografia, teatro ecc.)
- attività di conoscenza più approfondita del territorio e delle diverse risorse che può offrire;
- promozione di incontri con famiglie, scuola, servizi sociali, agenzie formative e realtà associative territoriali.

La struttura dell'intervento prevede di agire su due livelli relazionali e operativi: attività sul gruppo e attività di tutoraggio individualizzato. Si prevedono così incontri di piccolo gruppo (dai 3 ai 5 componenti), svolti prevalentemente al Centro Canapè e finalizzati principalmente al sostegno del successo scolastico (studio assistito) e alla maturazione delle adeguate competenze relazionali e sociali. Gli incontri, realizzati quattro volte la settimana, vengono gestiti da due educatori e durano circa 2 ore ciascuno.

In generale, le attività comprendono il sostegno scolastico finalizzato anche all'apprendimento di una metodologia di studio autonoma, il rafforzamento delle abilità sociali e individuali attraverso il confronto attivo su temi di interesse, uscite nel territorio per conoscenza e accesso alle risorse presenti: biblioteca, volontariato, associazionismo, sport, ecc., sostegno e tutoraggio individuale nelle forme del counseling individuale, sostegno nella elaborazione dei problemi e delle risposte, lavoro sulla fiducia e l'autostima, accompagnamento, relazione con le figure di riferimento, e infine, attività laboratoriali proposte all'interno del Centro Canapè, che è aperto a tutti i giovani del territorio.

Il piano tecnico-organizzativo del Centro

La Zattera oggi offre un contesto educativo a sostegno della gestione degli aspetti quotidiani della vita, cercando di favorire lo sviluppo dell'autonomia personale e sociale dei minori che ospita.

La proposta educativa è rappresentata dal vivere in una dimensione di gruppo, pur mantenendo l'attenzione ai bisogni dei singoli e al personale processo di crescita che ogni ragazzo intraprende. Gli obiettivi che gli educatori si pongono sono i seguenti:

- sviluppare attenzione e rispetto dei ruoli e dei tempi che caratterizzano la vita comunitaria;
- acquisizione di un certo grado di responsabilità personale nei confronti di coloro con cui si condividono tempi e spazi;
- favorire relazioni significative, attivando momenti di dialogo e ascolto attivo.

Caratterizzandosi per una gestione aperta e partecipata, La Zattera intende altresì contribuire alla costruzione di una comunità territoriale sempre più accogliente e competente rispetto ai bisogni e alle problematiche dei propri cittadini minori di età.

La programmazione delle attività, pur fondandosi sulle indicazioni che emergono dai singoli progetti educativi, è indirizzata al superamento delle difficoltà in ambito scolastico, allo sviluppo delle competenze relazionali ed espressive, alla sperimentazione dell'autonomia personale e sociale, al miglioramento delle dinamiche di gruppo e all'integrazione nel sistema di prestazioni e servizi del territorio.

Le modalità di gestione sono identificabili in alcune fasi che prevedono il coinvolgimento della famiglia, dei servizi del territorio, degli istituti scolastici. La prima fase implica la rilevazione dei bisogni del ragazzo; durante i primi giorni di frequenza al Centro l'équipe del Centro elabora una scheda di osservazione utile a focalizzare i bisogni e le risorse personali e sociali del ragazzo. Durante questo primo periodo un educatore si occupa di aiutare l'inserimento nel gruppo e di monitorare il comportamento del minore.

Alla fine del periodo di osservazione inizia una seconda fase dove l'équipe del Centro in sintonia con il progetto educativo generale e in accordo e in collaborazione con i servizi sociali territoriali elabora il progetto educativo individuale, definendo il percorso che si intende proporre e gli obiettivi che si intende raggiungere. In questa fase viene inoltre confermato o meno l'educatore di riferimento, come risultato della relazione stabilita con il ragazzo nei primi 45 giorni. Il progetto educativo individuale viene quindi attuato ma nel corso del tempo può essere soggetto ad aggiornamenti a seguito di regolari verifiche periodiche, generalmente la verifica avviene due volte nel corso dell'anno. Nel corso della settimana l'operatore ha a disposizione del tempo da dedicare ai rapporti con la famiglia e/o eventuali tutori, ai referenti scolastici e agli incontri con gli Assistenti Sociali per verificare l'andamento degli inserimenti e la eventuale necessità di modifiche al progetto individuale. Resta comunque centrale il lavoro svolto dall'équipe (composta da tre educatori e da una psicologa coordinatrice) durante la riunione settimanale con la programmazione delle attività e la verifica dell'andamento di ogni singolo minore inserito al Centro.

La particolarità del Centro diurno La Zattera

Il punto di forza de La Zattera è dato principalmente dal contesto in cui è inserito, ovvero il Centro adolescenti Canapè (acronimo di Cantiere Aperto). Questa sua collocazione è appunto uno degli elementi che la rende un'esperienza significativa dal punto di vista della rete e della strategia delle connessioni, intese come opportunità e relazioni.

Infatti il Centro *Canapè* (di proprietà dell'Istituto degli Innocenti di Firenze e gestito da Macramè), oltre a ospitare il Centro diurno La Zattera offre numerose attività rivolte a minori e giovani quali: dal doposcuola al sostegno in situazione di Disturbi specifici dell'apprendimento, da progetti di autonomia e tutoraggio per la fascia d'età 14-18 anni, allo sportello di orientamento e ascolto fino alle numerose attività ludico-espressive.

Canapè inoltre ospita numerose associazioni che organizzano all'interno del Centro e in città, iniziative e attività che contribuiscono al fermento culturale e relazionale dello spazio e del territorio.

Da gennaio 2014 nella stessa struttura ha preso il via anche il Circolo culturale Porto delle storie dove oltre all'attività di bar e ristorazione vengono organizzati (spesso co-progettati e partecipati dai ragazzi del Centro) eventi, laboratori e incontri rivolti alla cittadinanza. Le attività educative del Porto delle storie si caratterizzano per l'utilizzo della scrittura e della narrazione come strumento di integrazione, ascolto e accoglienza. I ragazzi che frequentano La Zattera, quindi, si trovano immersi in questo luogo dove sono presenti molte opportunità e proposte, d'altra parte loro vivono la realtà del Centro quotidianamente spesso in alternativa all'ambiente familiare. Lo sforzo principale degli educatori è quello di far vivere il Centro sia come luogo di crescita, grazie alle molteplici attività proposte, sia come ambiente familiare, quasi domestico e non necessariamente legato alla partecipazione a una qualche attività guidata.

La presenza del Centro diurno all'interno di questa struttura rappresenta inoltre un elemento di arricchimento per i ragazzi, poiché mitiga la sensazione di diverso e attenua i confini del gruppo favorendo la comunicazione con un realtà esterna e quindi permette loro di vivere esperienze nuove e significative. Le attività che vengono proposte ai ragazzi sono di vario genere ci sono attività che vengono organizzate per i ragazzi del Centro diurno dagli educatori e altre organizzate dal Centro Canapè, aperte al pubblico e anche quindi ai ragazzi del diurno.

La partecipazione alle attività proviene da una riflessione degli educatori in équipe, che valutano in relazione al gruppo e ai relativi bisogni il tipo di attività da proporre. In un secondo tempo le proposte sono presentate al gruppo dei ragazzi, attraverso un momento di condivisione denominato *cerchio*, dove si dialoga, ci si confronta ed eventualmente si raccoglie la disponibilità a partecipare all'attività oppure si raccolgono proposte alternative.

Il *cerchio*, che può essere indetto da tutti (operatori, ragazzi), è uno degli strumenti fondamentali del gruppo, dal cerchio nascono proposte, discussioni, vengono fornite comunicazioni, si raccolgono le idee. È nel *cerchio*, oltre chiaramente che nei colloqui individuali, che il gruppo e i singoli ragazzi possono esprimere le loro idee, opinioni e avanzare proposte.

Le attività organizzate per i ragazzi del diurno ruotano intorno ad alcune aree di intervento specifiche quali: il rispetto di sé, degli altri e dell'ambiente attraverso l'elaborazione di un quaderno delle regole che viene aggiornato, discusso e realizzato dal gruppo all'inizio di ogni anno scolastico; il lavoro sul corpo con attività legate al rilassamento ma anche informazione su cura del corpo e igiene personale; di espressione di sé con la realizzazione di laboratori di ceramica, di arte terapia, di disegno. Ogni anno le proposte si arricchiscono con le attività richieste dai ragazzi che generalmente riguardano esperienze legate allo sport (tornei di pallavolo, di calcio ecc.).

Elementi di criticità, sfide generali per il futuro

Per molto tempo, soprattutto fino a quando nel 2007 non è nato Canapè, un elemento critico è stato l'aspetto legato all'identificazione del Centro come luogo destinato solo a ragazzi

in difficoltà. È stato possibile scalfire questo luogo comune, attraverso un lavoro di rete importante, cercando di portare i ragazzi fuori, proponendo esperienze diversificate e avvicinarli a realtà, che altrimenti non avrebbero probabilmente mai conosciuto, al contempo si è aperto il Centro alla comunità locale e dato visibilità alle ricchezze in termini di competenze tecniche, professionali e umane che in questi anni hanno costruito quello che oggi è il Centro.

Un altro grosso problema che accomuna molte realtà come la nostra, è sicuramente la scarsità di risorse economiche e la loro difficile e lenta liquidazione finanziaria. Questo elemento purtroppo rappresenta una delle più grandi criticità del nostro lavoro. Per mantenere standard qualitativi alti e realizzare obiettivi di eccellenza, a cui La Zattera e Canapè sono indirizzati, non è sufficiente la buona volontà degli operatori, sono indispensabili adeguate risorse economiche, pianificate nel tempo. Ogni processo di qualità presuppone infatti una buona capacità di investimento in attività di indirizzo tecnico scientifico, verifiche e monitoraggi costanti (rispetto a indicatori quali quantitativi condivisi), progettazione e sperimentazione, formazione, confronto, scambio di buone prassi, stabilizzazione del personale ecc. ma questa è un'altra storia.

Conclusioni

Nonostante le criticità appena descritte, le conclusioni sono assolutamente positive. Innanzi tutto perché il Centro diurno La Zattera e Canapè ci sono e rappresentano una realtà viva. Una realtà assolutamente presente e riconosciuta nel territorio che continua a ricevere forti segnali di incoraggiamento sia da coloro che vivono il Centro in prima persona (siano essi beneficiari, collaboratori o partner), sia da coloro che hanno avuto modo di osservare o di partecipare ad alcune esperienze rivolte all'intera comunità. Motivo di orgoglio e fatto che già in qualche modo sostanza e racconta uno dei migliori risultati ottenuti è la forte presenza (non scontata) di volontari nelle attività promosse dal Centro, risorsa motivata e competente che partecipa attivamente e costantemente.

L'apporto del volontariato risulta essere infatti determinante per quanto riguarda la sostenibilità di molte attività ed estremamente significativo per la ricchezza delle competenze apportate (servizi generali e cucina, sostegno scolastico, aiuto nell'organizzazione e gestione di eventi culturali e ricreativi, ecc.), per la forbice di età rappresentate (giovani e giovanissimi, adulti e anziani), per la ricchezza di sensibilità, relazioni e conoscenza del territorio e di cui sono portatori.

La sensazione è quindi che i presupposti ci siano, che il lavoro iniziato stia portando verso la giusta direzione e che il prossimo futuro ci porterà a dare uno sviluppo contraddistinto da fatti e risultati ancor più soddisfacenti. E soprattutto ci sono i risultati con i ragazzi. Vedere alcuni di loro direttamente impegnati nella promozione della cooperativa o altri che tornano a trovarci raccontandoci di successi inimmaginabili fino a pochi anni fa, vedere nei loro occhi una luminosità impensabile e sapere che insieme potremmo scrivere ancora tante storie... ecco tutto questo ha una forza senza confronti.

4.5 Approfondimenti dal territorio.

Focus 3: Le famiglie

Si è visto nei paragrafi che aprono questo capitolo come le attività dei centri socio-educativi toscani si caratterizzino per essere “aperte anche alle famiglie”. L’operato delle strutture semiresidenziali è connotato infatti da una forte attenzione non solo al bambino/adolescente, ma anche alla sua famiglia, quale parte importante del suo ambiente di crescita e sviluppo.

Dalle voci dirette degli educatori, e dagli esiti delle indagini diffuse anche in altre realtà locali, è univoco l’accento posto sulla valorizzazione della famiglia come risorsa. Se da una parte infatti si riconosce l’aspetto anche multiproblematico dei nuclei dei bambini che accedono ai servizi, pare indubbio che i migliori risultati dell’azione educativa si esplichino quando la visione delle difficoltà dell’ambiente familiare non offusca completamente la possibilità di far emergere le competenze degli adulti di riferimento più vicini al bambino, così come i loro bisogni di aiuto, ma a patto che anche con essi, specialmente nelle situazioni di più grave trascuratezza, si dia avvio a un percorso di valutazione e sostegno volto al recupero, se possibile, delle capacità genitoriali.

Le situazioni dei bambini e dei ragazzi che accedono all’accoglienza semiresidenziale sono solitamente legate, dal punto di vista della famiglia, a un bisogno di sostegno genitoriale e accompagnamento nell’espletamento dei compiti di cura, non a una loro completa sostituzione, nonostante ciò a volte si possa rendersi necessario nei casi più gravi. È riconosciuta perciò l’importanza fondamentale del mantenimento di rapporti vivi e responsabilizzanti con gli adulti-genitori. Tra gli obiettivi dei centri che lavorano nella semiresidenzialità vi sono dunque la costruzione di “alleanze” tra adulti, l’attenzione a non squalificare genitori e figli gli uni agli occhi degli altri, l’ingaggio e il coinvolgimento della famiglia nelle diverse attività proposte (Bettinaglio, Carrara, Armellini, 2007).

I contributi delle due realtà toscane riguardano da una parte la relazione bambino-famiglia, e dall’altra, il sostegno specifico ai genitori in quanto persone a sé, con i loro bisogni e carichi particolari, sempre all’interno del ruolo da essi vissuto come madre e padre.

Da questo punto di vista, il centro socio-educativo fornisce un supporto importante ai servizi territoriali che seguono la famiglia, collaborando nella rete dei servizi per arricchire l’accompagnamento ai nuclei in disagio. In tale prospettiva va anche riconosciuto il ruolo che spesso le strutture semiresidenziali si assumono nella delicata e complessa mediazione tra scuola e famiglia, che si amplifica ancor più nel caso particolare dei cittadini di origine straniera (Modesti, 2008).

Le testimonianze raccolte sottolineano anche come le problematiche specifiche di alcuni ambienti familiari più bisognosi acuiscono un disagio che appare diffuso nelle famiglie italiane, correlato alla crisi dei modelli educativi e alla confusione sui ruoli genitoriali.

Si evidenzia inoltre, sul fronte proprio del sostegno familiare, la necessità di costruire reti e modelli di intervento uniformi all’interno di un territorio, al fine di migliorare le competenze

del personale coinvolto e offrendo quindi momenti di formazione specifici per gli operatori. La partecipazione dei genitori alle attività dei centri diurni con una loro rappresentanza diretta all'interno degli stessi si configura infine come una possibile forma di coinvolgimento e riconoscimento della famiglia nel suo insieme, nella condivisione dei progetti proposti.

4.5.1 Il lavoro con le famiglie¹⁵

All'interno dell'Associazione Progetto Villa Lorenzi, sono accolti in totale 53 minori con un disagio correlato a carenze e difficoltà familiari, sociali, e/o scolastiche, inseriti in quattro centri diurni suddivisi per fasce di età:

- Centro diurno per bambini dai 6 ai 10 anni
- Centro diurno per ragazzi dagli 11 ai 14 anni
- Centro diurno per ragazzi dai 14 ai 18 anni
- Centro diurno Giovani per il futuro per ragazzi dai 16 ai 18 anni con problematiche correlate all'uso-abuso di sostanze psicoattive, legali e illegali.

Tutti i centri hanno come finalità principali:

- offrire ai minori un ambiente protetto e stimolante, con la presenza attiva e costante di educatori di riferimento, svolgendo attività che permettano di confrontarsi con sé e con gli altri;
- offrire alle famiglie dei minori un luogo di confronto e di sostegno al fine di riflettere sul proprio ruolo educativo.

I progetti educativi per ogni singolo ragazzo sono concordati con i servizi territoriali e si integrano con i Progetti educativi individuali elaborati in collaborazione con gli istituti scolastici.

In parallelo alle proposte educative rivolte ai ragazzi, dal pranzo condiviso, al sostegno didattico fino ad attività ludiche, musicali, teatrali, manuali, si realizza una proposta articolata anche per i genitori.

La metodologia dell'associazione prevede la presa in carico del bambino/ragazzo nella sua globalità, la sua storia, le sue relazioni affettive e significative, il suo mondo esterno. Da sempre quindi è stato previsto il coinvolgimento dei familiari, l'intervento con le famiglie è frutto di una esperienza di oltre venti anni che conferma l'importanza del coinvolgimento delle stesse nella riuscita del percorso dei ragazzi.

La proposta offerta ai genitori, per quanto riguarda i minorenni con un disagio multifattoriale – personale, familiare, sociale – inseriti nei primi tre centri diurni, è la partecipazione a un gruppo di condivisione e confronto, a cadenza quindicinale, condotto da una psicologa e

¹⁵ Testo a cura di Duilio Borselli, psicologo, psicoterapeuta, supervisore e coordinatore del progetto *Opportunità per la famiglia sostegno alla genitorialità*; Francesca Zatteri, operatrice per le tossicodipendenze, educatrice e coordinatrice di progetti negli istituti scolastici, Progetto Villa Lorenzi, Firenze.

un educatore. Il lavoro nel gruppo è supportato con colloqui individuali che favoriscono una riflessione e una rielaborazione dei contenuti riconosciuti e da contatti sincronici con gli eventi familiari significativi. La finalità è quella di sostenere tutti i componenti della rete delle relazioni familiari nella criticità, di fornire strumenti e risorse per favorire una consapevole trasformazione delle proprie condotte.

Gli obiettivi principali del lavoro con i genitori sono:

- sviluppare un'alleanza educativa tra famiglia ed educatori della struttura per trovare una convergenza su alcuni importanti valori condivisi;
- favorire una riflessione sul proprio ruolo genitoriale, sulle difficoltà del passato e del presente, sulle risorse attuali e le strategie da mettere in gioco per riattivare il processo di crescita dei figli, con un progetto individuale di significato sia degli eventi esterni che interni.

In questo lavoro si riscontrano talvolta delle difficoltà nella partecipazione, che vengono lette secondo varie evidenze: senso di inadeguatezza per le fragilità personali e/o culturali, difficoltà organizzative nel tenere insieme i tempi del lavoro, quelli della famiglia e i tempi della sosta e della riflessione, delega alla struttura del processo educativo. Queste difficoltà e resistenze si tende ad affrontarle e superarle con colloqui di confronto individuali. Per quanto riguarda invece il Centro diurno Giovani per il futuro, che accoglie minori con problematiche correlate all'uso-abuso di sostanze psicoattive, legali e illegali, il modello operativo è più strutturato perché prevede l'impegno dei genitori a partecipare a un gruppo di condivisione e confronto con cadenza settimanale, sempre condotto da uno psicologo e da un educatore. Contemporaneamente al lavoro dei genitori si svolge il programma educativo dei figli, che si articola in momenti di gruppo di condivisione e confronto, di tipo formativo, culturale, sostegno didattico e varie attività laboratoriali.

Gli obiettivi principali del lavoro con i genitori dei ragazzi del Centro diurno Giovani per il futuro riguardano:

- una riflessione sulle modalità di affrontare il problema del figlio che usa sostanze;
- la riduzione dei conflitti familiari per aprirsi a una nuova esperienza relazionale;
- la ripresa di un processo educativo aggiornato all'esperienza attuale;
- il recupero di funzioni educative genitoriali più definite;
- il recupero delle competenze affettive volte a partecipare al sostegno e alla ripresa evolutiva del figlio.

Le difficoltà principali delle famiglie che frequentano questa tipologia di gruppo sono relative a: criticità psicologiche del figlio e/o della coppia, l'essere genitore "single" o non avere il conforto della collaborazione del partner, il consumo di sostanze da parte del figlio e la risposta della famiglia a tale comportamento. All'interno di questo gruppo la partecipazione dei genitori è decisamente alta, poiché si sviluppa una fedeltà al gruppo che porta a una

presenza assidua agli incontri. In tutti i gruppi familiari appare evidente che le divergenze educative alimentano la confusione e la possibilità di continuare ad adottare comportamenti inadeguati da parte di tutti i componenti della costellazione familiare.

Questo intervento che vede il coinvolgimento complessivo di circa 40 genitori è allargato anche a genitori che non hanno figli all'interno della struttura ma che comunque richiedono un aiuto sulle criticità familiari e si mostrano sensibili all'emergenza educativa dei tempi attuali. Per questo sono aperti altri quattro gruppi che accolgono settimanalmente un totale di circa 73 genitori. Per un' accoglienza totale di oltre 100 genitori.

I genitori possono, nel confronto di gruppo, attingere da esperienze similari, non sentirsi unici nelle loro difficoltà e, ciò che è più importante, immaginare soluzioni affini per problemi affini, e rappresentarsi così nuovi modi di essere, nuovi comportamenti e nuove prospettive di soluzione dei problemi. Per esempio, riconoscere comuni presentimenti sul futuro dei propri figli che sono correlati alla metamorfosi del figlio e che sono frequenti nelle madri, oppure constatare l'ineludibile coinvolgimento del padre superando i pregiudizi di una sua inadeguatezza o presunta colpevolezza. Aspetti che non aiutano a scrivere nuovi capitoli della "storia familiare".

La proposta complessiva rivolta ai genitori è caratterizzata da una metodologia che arricchisce il bagaglio di conoscenze, favorisca lo sviluppo di risorse personali e soprattutto il patrimonio di competenze affettive necessarie alla ripresa di processi decisionali consapevoli per sostenere lo sviluppo evolutivo. Si tratta di quella ripresa di atmosfera familiare che è indispensabile per il progetto di vita del figlio, e che, se viene a mancare, produce una grande sofferenza.

Il cambiamento, che ha investito le ultime generazioni presentandoci oggi "nuovi adolescenti", ha prodotto una generazione spesso indecifrabile e sconosciuta che mette a dura prova i valori educativi che i genitori hanno ereditato e che non si dimostrano sufficienti per cogliere i nuovi modelli comportamentali, i bisogni, gli affetti e i significati più profondi che li ispirano.

A questo si aggiunge il cambiamento strutturale della famiglia che non è più, come anche sostenuto dalla letteratura, una famiglia "etica" con i suoi ruoli, le gerarchie, i premi e le punizioni, ma una famiglia "affettiva" con ruoli indistinti e spesso una negoziazione quotidiana e paritaria. Considerando che entrambe le modalità educative familiari hanno pregi e difetti, siamo ancora lontani dall'aver trovato una felice sintesi.

Intanto gli adolescenti attuali ci presentano un nuovo mondo, nuovi linguaggi e simboli e a noi resta il compito di interpretare e trovare, al di là di ogni apparenza, spesso sfrontata e narcisista, un varco per arrivare a loro, alla loro solitudine e fragilità.

In questo senso non si può che confermare la necessità per i genitori e per tutti gli adulti coinvolti nei processi educativi di disporre di nuove conoscenze culturali, sociali e pedagogico/educative. Nuove competenze che aiutino a comprendere questa nuova realtà fatta, anche nelle modalità, nelle tecnologie e nelle procedure della vita moderna, di un'elevata complessità, cui spesso non corrisponde lo stesso bagaglio di conoscenze e approcci fra le generazioni.

Nuove competenze che affranchino anche dalle rappresentazioni che cronache e dibattiti televisivi mettono in scena con tinte troppo forti, lasciando così in ombra le quotidiane e "normali" peripezie degli adolescenti.

Quanto sopra è frutto non solo degli anni di esperienza specifica dell'Associazione di colloqui e di gruppi, ma anche delle sollecitazioni teoriche dei seminari, nonché delle serate tematiche svolte nel territorio e degli approfondimenti fondati sulle considerazioni del pubblico che commenta i cineforum realizzati all'interno di Villa Lorenzi.

4.5.2 Le famiglie al centro¹⁶

Il progetto *ICS Identità crescita e socializzazione* rappresenta un sistema integrato di servizi socio-educativi del Comune di Pistoia gestiti, tramite convenzione, dalle cooperative sociali Pantagruel e Arkè. Il progetto contempla servizi di tipo tradizionale, le strutture semiresidenziali, e servizi di tipo innovativo a carattere flessibile, con l'obiettivo di raggiungere una fascia di ragazzi del territorio più ampia possibile e di favorire forme di aggregazione e interazione.

Nel complesso, le finalità del sistema integrato sono quelle di accogliere bambini e ragazzi, garantendo un sostegno educativo e un ambiente stimolante e adeguato a favorirne i processi di crescita.

Tra i servizi offerti, i centri diurni (strutture semiresidenziali) sono stati sempre concepiti come supporto alla famiglia e sostegno sia alle responsabilità genitoriali sia ai processi di cambiamento del contesto familiare stesso. Questo ha condotto, in particolare dal 2011, alla sperimentazione di interventi, progressivamente più strutturati, che hanno coinvolto direttamente le famiglie, attivando processi di inclusione e di riappropriazione delle funzioni educative genitoriali, consentendo di valorizzare maggiormente il ruolo e la partecipazione delle famiglie all'interno dei centri, con ricadute positive sull'efficacia della prevenzione e degli interventi educativi stessi.

L'esperienza condotta ha evidenziato il valore educativo specifico di un coerente percorso di condivisione e cooperazione fra centri e famiglie, nella specifica dimensione spazio-temporale dell'esperienza dei figli all'interno delle strutture semiresidenziali.

Gli obiettivi del percorso intrapreso sono stati quelli di consolidare le competenze specifiche degli operatori nell'analisi delle realtà familiari e nella valorizzazione dei genitori come risorsa per le finalità educative dei centri; accompagnare e integrare i percorsi di crescita di bambini e ragazzi nel contesto familiare; perseguire la più ampia convergenza educativa possibile tra famiglie e centri; consolidare consapevolezza e fiducia dei genitori rispetto al proprio ruolo educativo; valorizzare la dimensione di "gruppo aperto" dei genitori, sostenendone lo scam-

16 Testo a cura di Claudia Cardelli, coop. Pantagruel, presidente della cooperativa, referente del progetto ICS; Alessandro Soldi, coop. Arkè, educatore extrascolastico, referente del progetto ICS; Federica Sforzi, coop. Arkè, psicoterapeuta familiare, centri diurni di Pistoia.

bio di esperienze e le competenze nella relazione con i figli.

La sperimentazione del progetto legato alle famiglie ha visto partecipi, in un lavoro di riflessione più profonda, i coordinatori, gli operatori e i servizi sociali del Comune di Pistoia con il supporto e il sostegno di uno psicologo incaricato di riorganizzare l'aspetto del lavoro con le famiglie. In questa situazione, tutti gli attori sono stati posti di fronte a qualcosa che sapevano esistere ma la cui consistenza era molto sfuggente: la relazione con le famiglie c'era, ma era effettivamente poco tradotta o traducibile in azioni concrete. Fino ad allora ogni centro aveva gestito l'intervento con la famiglia in modo discrezionale, secondo criteri stabiliti dal coordinatore in accordo con gli operatori, ma senza una metodologia omogenea per tutte le strutture. Si è reso dunque necessario creare un "inventario dell'esistente" come base da integrare, modificare e rendere funzionale per tutti i centri inseriti nel progetto ICS.

La proposta è nata dalla percezione condivisa che effettivamente il raccordo con le famiglie, per quanto curato, accolto e tutelato nel passato, rimaneva sempre uno spazio poco esplorato e soprattutto poco sviscerato dal punto di vista delle risorse, mai utilizzato in maniera funzionale. Si è perciò affiancato agli operatori, con una presenza regolare, uno psicologo con esperienza pregressa nel campo dei progetti legati ai centri, mettendo a sistema una cura della relazione con le famiglie che prevedesse un "numero" di contatti standard (colloqui individuali, assemblee, verifiche) finalizzato a stabilire un rapporto sufficiente a creare conoscenza reciproca e un sostegno da parte di una figura meno coinvolta nelle attività con i ragazzi, con la possibilità, in caso di bisogno, di intensificare tale rapporto per rendere più efficace il progetto educativo.

L'intervento diretto con le famiglie rimane, comunque, prerogativa del personale operante nelle strutture semiresidenziali e la sperimentazione ha consentito di rinforzare le loro competenze e di trovare le adeguate modalità di approccio finalizzate a perseguire gli obiettivi prefissati.

La figura dello psicologo a sostegno del lavoro dei centri non ha avuto una funzione terapeutica, che potesse indurre a pensare i centri come luoghi di cura clinica, ma è stata attivata come risorsa aggiuntiva, un'utile integrazione di competenze per l'intero progetto.

Nella prima fase, la presenza dello psicologo è stata tradotta per lo più in un lavoro indiretto sul personale dei centri attraverso azioni di formazione, di supervisione del gruppo di lavoro e dei casi riguardanti i ragazzi inseriti, allargando tale supervisione alla realtà familiare in modo da far acquisire a operatori e coordinatori ulteriori strumenti di lavoro con i ragazzi, tenendo conto delle caratteristiche dell'intero nucleo familiare.

Successivamente, nella seconda fase del progetto, gli operatori hanno individuato azioni specifiche rivolte alle famiglie quali: la formulazione di un programma di occasioni aperte di incontro, condivisione, partecipazione attiva di genitori, figli, operatori (momenti conviviali, laboratori genitori-figli, feste); la formazione e conduzione di gruppi di sostegno alla genitorialità; incontri di formazione su specifici temi legati alla genitorialità rivolti a tutto il territorio; laboratori per genitori e ragazzi assieme.

In tutto questo, è stato fondamentale aprire momenti di confronto con tutti gli operatori, per far emergere le difficoltà che ciascuno vive quotidianamente rispetto a questo argomento e confrontarsi con le percezioni di successo o di fallimento di fronte ai problemi di famiglie per molti aspetti così complesse. Alcuni momenti di "plenaria" sono stati dedicati alla formazione, al trasferimento di informazioni riguardanti la lettura delle dinamiche dei sistemi familiari, le caratteristiche dei nuclei e gli aspetti in base ai quali cercare di acquisire comprensione dei disagi espressi dai vari membri e in particolare dai figli. La supervisione sulle singole situazioni familiari ha dato risposte differenti, convalidando questo strumento, adoperato con regolarità, fino a concretizzarsi in una micro-rete in cui progettare gli interventi suddividendo i compiti e movimentando situazioni che sembravano statiche.

Siamo giunti, oggi, a uno stato dell'arte in cui ciascun centro cura il rapporto con le famiglie attraverso una serie di azioni che hanno messo insieme l'ascolto formale nei colloqui, la condivisione pedagogica dei progetti educativi, momenti ricreativi e, su tutti, l'accoglienza come stile e modalità di interazione. Seppure in un contesto di omogeneità, ogni gruppo di operatori ha mantenuto come ricchezza le sue piccole differenze, come la combinazione delle persone o le risorse territoriali a disposizione. Ogni centro, oltre al supporto legato alla figura dello psicologo, ha portato avanti attività di incontro, momenti di ricreazione, assemblee informative, laboratori che raramente hanno fallito l'intento di creare legame, appartenenza e solidarietà.

Una buona partecipazione è stata riscontrata durante i momenti di "plenaria" (dove l'invito era esteso a tutte le famiglie del territorio e non solo a quelle dei centri) in cui professionalità diverse sono state messe insieme al fine di trattare temi a carattere generale sull'educazione, la cura, la crescita dei figli, con possibilità di dibattito. Gli argomenti proposti dagli operatori, dopo un confronto con i genitori, hanno riguardato, per esempio: la nutrizione intesa come una serie di buone regole per prevenire disturbi alimentari; l'ascolto e la comunicazione efficace con i figli; le differenze di genere; il "navigare" nell'adolescenza.

Molto apprezzati sono stati i laboratori serali tra genitori organizzati con il fine di realizzare oggetti o piccoli lavori per abbellire o rendere maggiormente funzionali le strutture stesse o di promuovere momenti conviviali. In particolare, in un centro ad alta frequenza di ragazzi immigrati, sono state organizzate feste interculturali e interetniche. Ci sono stati inoltre momenti in cui le famiglie sono state invitate a partecipare alle attività pomeridiane con i figli. In tali contesti la mediazione degli operatori nella relazione tra genitori e figli è stata necessaria poiché, all'inizio, non è stato facile parlarsi o semplicemente fare piccole cose assieme per scarsa abitudine a farlo nel quotidiano e per poca consapevolezza di quanto non sia tanto importante "sapere" per insegnare all'altro, quanto imparare assieme.

Un'ulteriore sperimentazione, che ha dato nel tempo soddisfazione per gli obiettivi raggiunti, è stata l'inserimento, all'interno dei centri, di un sostegno diretto alla genitorialità, con l'apertura di uno spazio per i genitori e la costituzione di un gruppo condotto da uno psicologo e da un operatore del centro. La sfida è stata quella di utilizzare la risorsa della presenza di

altri genitori per cercare di trarre beneficio nella riorganizzazione delle proprie difficoltà. Il tipo di attività in questione richiama le caratteristiche del lavoro di auto e mutuo aiuto e, pertanto, lo scopo essenziale è stato quello di dare ai genitori, che vivono situazioni simili, l'opportunità di condividere le proprie esperienze e le proprie strategie per affrontare i problemi comuni.

Questo contesto è stato pensato per assicurare sostegno emotivo ai partecipanti del gruppo e costruire un luogo di accoglienza e di confronto sulle difficoltà che ciascuno incontra esercitando il ruolo di genitore. Naturalmente l'idea di fondo era che il gruppo diventasse un piccolo contesto sociale dove ciascuno avrebbe avuto la possibilità di ricevere aiuto e, contemporaneamente, di darne agli altri parlando di sé, esponendosi, confrontandosi con altre esperienze.

Vista la positiva risposta da parte delle famiglie, la proposta è stata successivamente presentata anche a un centro di aggregazione per adolescenti della scuola superiore, a forte presenza di famiglie immigrate. All'esperienza del gruppo vero e proprio siamo arrivati con gradualità. In prima istanza abbiamo inteso soddisfare e assicurare il bisogno di accoglienza da parte delle famiglie costruendo un'occasione di scambio e confronto tra adulti su temi connessi all'educazione e alla crescita dei figli e, allo stesso tempo, abbiamo pensato che un gruppo con i genitori avrebbe potuto creare la possibilità di acquisire strumenti adatti a sostenere la funzione educativa così come a sollecitare l'esercizio della socialità tra adulti e sviluppare un pensiero, collettivo e condiviso, ma anche rispettoso delle proprie peculiarità, riguardante il modo di essere "genitori efficaci". Anche se a carattere temporaneo, è stato introdotto uno sportello di ascolto gestito dallo stesso psicologo, rivolto a quei genitori che hanno manifestato spontaneamente interesse per l'iniziativa.

Infine, sono stati attivati incontri di gruppo veri e propri come uno spazio di confronto e di aiuto sui temi della genitorialità e del rapporto con i figli. Il ruolo dei conduttori è stato quello di facilitare la comunicazione, di rielaborare i contenuti in modo che potessero risultare accessibili a tutti, così che certi aspetti venissero sottolineati per favorire la consapevolezza delle proprie risorse e delle proprie criticità.

Questo tipo di intervento ha consentito di facilitare la circolarità della comunicazione e valorizzare le risposte emerse, aiutando a mantenere il focus sull'argomento in questione ma allo stesso tempo proponendo piccoli spostamenti di ottica e introducendo modalità di lettura della realtà utili ad assumere punti di vista nuovi. La percezione della similarità delle vicende dei membri del gruppo ha favorito dunque, rapidamente, la nascita di un sentimento di supporto e fiducia reciproca riducendo le ansie relative al sentirsi diversi e isolati.

Dalla verifica dei vari interventi in cui si è articolato il progetto *Le famiglie al Centro*, è emerso un nuovo obiettivo: il coinvolgimento dei genitori e la loro partecipazione attiva nella realizzazione del progetto generale dei centri. Se infatti è possibile sostenere la positività, per un ragazzo, dell'esperienza di un centro socio-educativo, occorre riflettere su come la qualità di un servizio sia non solo una qualità intrinseca ma anche una qualità da mostrare in relazione alle famiglie dei minori che lo frequentano.

Il coinvolgimento delle famiglie nelle attività di un centro socio-educativo nasce dalla consapevolezza che il servizio debba caratterizzarsi come spazio aperto all'esterno e non come ambiente istituzionale chiuso. La forma di partecipazione da realizzare, produttiva sul piano dell'integrazione tra interno ed esterno dell'istituzione, ha l'obiettivo di creare un contesto in cui si intrecciano i momenti gestionali e quelli educativi, indissociabili all'interno di una concezione del servizio educativo come sistema permanente di relazioni tra bambini, genitori ed educatori, dove la pratica educativa è il risultato di scelte esplicite e condivise tra tutti i soggetti coinvolti, dove i processi formativi riguardano in primo luogo la capacità di comunicare e di crescere degli adulti.

La partecipazione delle famiglie deve riuscire a interpretare e sollecitare le spinte verso l'aggregazione e il confronto rispetto all'educazione dei figli. Queste importanti funzioni della partecipazione diventano una fondamentale risorsa in situazioni di isolamento e di scarsa integrazione del tessuto sociale. Il servizio può così diventare luogo aperto di incontro tra le famiglie e tra queste e gli educatori, luogo di sostegno reciproco, di confronto delle competenze e dei saperi.

Tale riflessione ha portato, nell'ultimo anno di attività, a istituire un organo di rappresentanza dei genitori all'interno di ogni centro, eletto da tutte le famiglie. I membri di tale organo si riuniscono periodicamente con il coordinatore, il quale riferisce l'andamento generale delle attività, e con alcuni operatori preposti all'organizzazione di eventi particolari rivolti a tutte le famiglie.

Dopo circa due anni di sperimentazione, è diventata prassi l'attività, rivolta ai genitori, di sostegno e integrazione del percorso di crescita dei figli presso i centri socio-educativi. Sicuramente, da una rilettura degli interventi, la possibilità di legare l'azione psicoeducativa sui genitori a quella dei figli rappresenta, a nostro avviso, una condizione di maggiore efficacia dell'intervento, con l'obiettivo di attivare un parallelismo di azioni come forma più idonea a perseguire la coerenza educativa tra famiglia e centro e con un'apertura alla possibilità che quanto vissuto e acquisito dai ragazzi non venga facilmente ostacolato da contesti familiari troppo distanti dal punto di vista educativo.

Allo stesso tempo pensiamo che ridurre nel gruppo lo stato di frustrazione spesso sentito dai genitori, possa farli accedere a una condizione più chiara e consapevole del proprio ruolo trasformandolo in una relazione più energica, efficace e anche più gratificante. Molti sono i temi ancora da affrontare, proposti dai genitori stessi: le difficoltà relative alla separazione dei genitori, i rapporti con le famiglie allargate, l'assenza di lavoro da parte dei padri che crea non solo problemi economici ma anche aspetti depressivi difficili da riconoscere e soprattutto da elaborare da parte dei figli. Ancora: il sovraccarico di fatica riportato dalle madri, la disabitudine a collaborare con i mariti-padri al fine di condividere le funzioni educative e la sensazione di essere indispensabili all'interno del nucleo familiare, onere e onore di tante donne.

Per concludere, presentiamo una metafora rispetto all'ambito del lavoro con le famiglie nei centri, metafora che, per sua natura, rende comprensibile una situazione senza dover ricorre-

re a ulteriori spiegazioni. La presenza del lavoro con le famiglie è come un tessuto connettivo, è ciò che lega, che crea continuità, che riempie i vuoti e previene la frammentarietà ovvero la caduta nel vuoto degli interventi, anche dei migliori, anche dei più efficaci.

La cura della genitorialità non è risolutiva ma rende più probabile il successo di un'azione predisposta su un bambino, su un adolescente, su un figlio, accompagnandone e integrandone il percorso di crescita. Essa crea una condizione di maggiore efficacia degli interventi posti in essere nei centri socio-educativi riducendo lo stato di frustrazione dei genitori consentendogli di accedere a una condizione più chiara e consapevole del proprio ruolo.

Il punto di forza di questo progetto è stato sicuramente il riconoscimento che ogni centro dovesse tradurre le linee guida in azioni e in metodologie proprie, sulla base di origini, contesti, gruppi di operatori differenti. Inoltre, decisamente apprezzabile e opportuna, l'investitura fatta sugli operatori, quali elementi essenziali per la costruzione di rapporti di vicinanza e di sostegno alle funzioni genitoriali da un punto di vista pedagogico, invece di ricorrere a figure professionali alternative che avrebbero sicuramente spostato il focus della relazione fra centri socio-educativi e genitori.

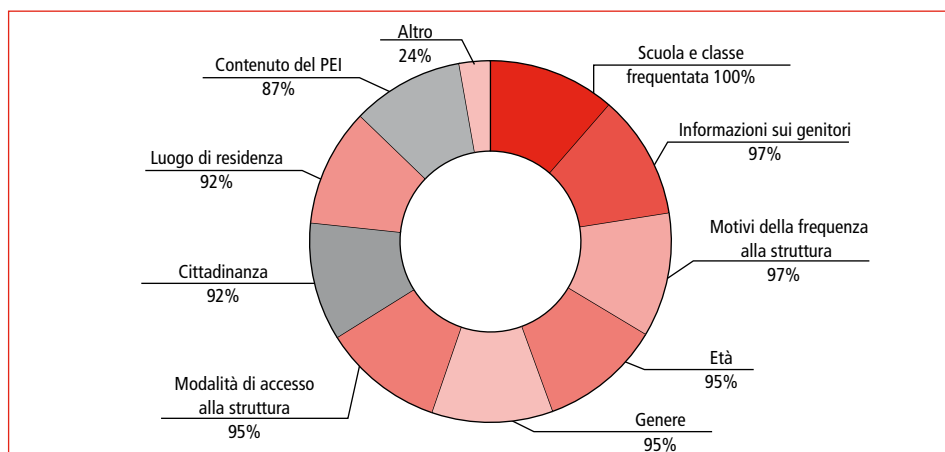
Con il supporto del responsabile dell'azione e grazie agli indirizzi del gruppo di coordinamento, siamo arrivati a una nuova consapevolezza circa il contributo significativo che il centro può portare in un diretto sostegno alla genitorialità, mettendo insieme l'ascolto formale dei colloqui, la condivisione pedagogica dei progetti educativi, momenti creativi e, su tutti, l'accoglienza come stile e modalità di interazione. Le azioni promosse hanno evidenziato in maniera chiara la necessità delle famiglie di essere ascoltate, accolte, coinvolte e non solo giudicate, come spesso accade, e quindi di sistematizzare i momenti pensati arricchendoli ulteriormente per rendere più probabile il successo di azioni con ricadute importanti sui bambini.

5. Raccolta e monitoraggio dei dati su utenti e attività, nel percorso di miglioramento continuo

Le modalità di rilevazione della soddisfazione degli utenti e degli operatori, così come il monitoraggio degli indicatori sulle attività svolte sono una delle aree di requisiti espressamente individuati dalla normativa regionale per l'accreditamento delle strutture di accoglienza residenziale e semiresidenziale. Per altro, l'attenzione alle modalità e alle tipologie di dati e informazioni raccolte dai servizi è sempre più centrale alla luce dei percorsi in atto anche nella nostra regione per lo sviluppo del sistema informativo sociale. Per poter quindi impostare un percorso di "inserimento" anche di questa tipologia di strutture in quello che ha già visto protagoniste le strutture residenziali con ASSO e ASMI (cfr. cap. introduttivo), abbiamo ritenuto utile inserire alcune domande specifiche riferite alle modalità di raccolta dei dati attivate dalle strutture per il monitoraggio dell'utenza e delle attività. I risultati della ricerca ci dicono che tutte le strutture (39 su 39) raccolgono i dati degli utenti in forma cartacea, più della metà (59%) anche in forma elettronica ma che solo una quota del 15% ha un sistema informatizzato di gestione dei dati.

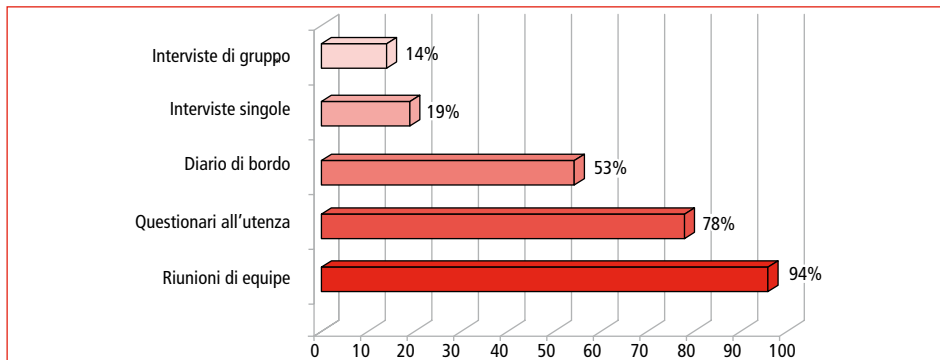
Le caratteristiche dei bambini e adolescenti accolti, monitorate attraverso le schede sono uniformi nella quasi totalità delle strutture, come si vede nel grafico che segue.

Grafico 12 - Caratteristiche dell'utenza monitorate
(% su 38 strutture che indicano le caratteristiche)



Il 24% delle strutture dichiara inoltre di monitorare altri aspetti, che riguardano la storia personale del bambino/adolescente, o annotazioni sul medico di base, l'assistente sociale o altre figure "pubbliche" di riferimento del bambino. Per quanto riguarda i servizi offerti dalle strutture semiresidenziali, questi vengono monitorati nel 95% delle strutture (su un totale di 38 strutture rispondenti alla domanda). Gli strumenti utilizzati per il monitoraggio sono stati indicati da 36 strutture nel modo visualizzato nel grafico che segue.

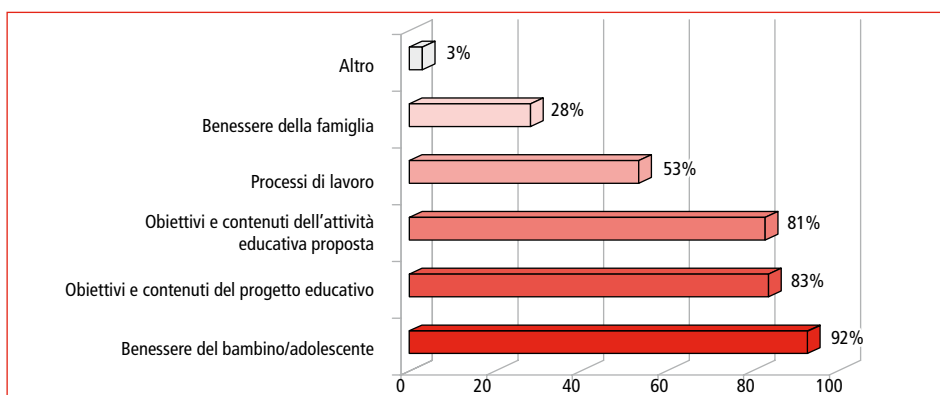
Grafico 13 - Strumenti di monitoraggio (% su 36 strutture)



Le riunioni di équipe rappresentano un momento privilegiato di confronto per la verifica dei servizi offerti. Seguono, con una certa importanza, anche gli strumenti che interrogano in modo diretto i destinatari dei servizi: il questionario (78%), e in minor misura le interviste singole (19%) e di gruppo (14%). Metà strutture utilizzano anche il diario di bordo.

Oggetto della valutazione è innanzitutto il benessere del bambino. Seguono poi gli obiettivi del progetto educativo e dell'attività proposta. Il benessere della famiglia è valutato solo dal 28% delle 36 strutture rispondenti.

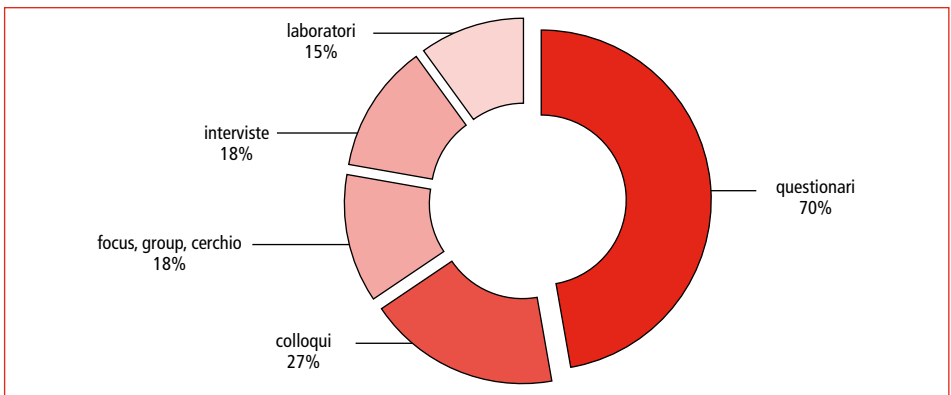
Grafico 14 - Aspetti oggetto di valutazione (% su 36 strutture)



5. Raccolta e monitoraggio dei dati su utenti e attività

Anche il livello di soddisfazione del bambino/adolescente viene preso in considerazione, nell'85% delle strutture rispondenti (33 strutture su 39 rispondenti). Nel valutare la soddisfazione del bambino/adolescente, gli strumenti utilizzati sono soprattutto i questionari e i colloqui, ma non mancano modalità più interattive, quali il cerchio, il focus group, i laboratori.

Grafico 15 - Strumenti di valutazione della soddisfazione dell'utenza (% su 33 strutture)



Si conferma quindi quell'attenzione e disponibilità all'ascolto e all'interazione con il bambino/ragazzo anche ai fini della valutazione e miglioramento di possibili criticità che possano verificarsi nelle relazioni fra utenti e struttura, già segnalata nella sezione specificatamente dedicata alla partecipazione dei ragazzi.

6. Sintesi dei risultati e conclusioni

Il lavoro in contesti di accoglienza diurna costituisce un servizio importante di supporto alla famiglia, funzionale al potenziamento e al recupero delle responsabilità e relazioni familiari e quindi costituisce una componente essenziale nell'insieme degli interventi di prevenzione dell'allontanamento del bambino dal proprio contesto familiare di origine e per il sostegno ai processi di cambiamento.

Avevamo già visto come l'accoglienza di tipo semiresidenziale sia di fatto una tipologia di lavoro con i minori in corso di trasformazione. Lo sviluppo di forme non tradizionali di sostegno alla famiglia, attraverso interventi diversificati sviluppati con il concorso di altre risorse educative presenti sul territorio, era già emerso nell'approfondimento realizzato nel 2012: ora affiora con forza nei numeri e nelle parole degli operatori coinvolti in questa indagine, come dato di fatto e come prospettiva di lavoro. Le forme di accoglienza diurna devono farsi più flessibili e più capaci di rispondere a esigenze mutate nelle caratteristiche ma non nelle dimensioni.

Si tratta di un sistema che sembra lavorare ancora a pieno regime. A livello regionale, si osserva nei servizi semiresidenziali che hanno aderito all'indagine (e che costituiscono la quasi totalità dei servizi presenti) una disponibilità di posti di accoglienza di bambini e adolescenti pari a 612 unità, che corrisponde al totale dei posti potenzialmente offerti dall'insieme delle strutture esaminate, considerando la capacità ricettiva massima di ogni centro. Se si tiene conto del fatto che il totale degli iscritti a fine anno 2013 risulta di 534 bambini/adolescenti e che il flusso complessivo dell'anno è di 739 utenti, i dati confermano nel complesso il buon livello di funzionamento delle strutture.

Tuttavia una questione rilevante da tenere in considerazione è la presenza e distribuzione di questa tipologia di servizio sul territorio regionale in correlazione anche alla evoluzione temporale della rete stessa di servizi. Le strutture semiresidenziali nella formulazione tradizionale si concentrano nella fascia metropolitana, più densamente abitata, e in alcune altre zone circoscritte della regione, con una distribuzione tale da lasciare completamente scoperti territori pur intensamente abitati. La provenienza degli utenti da un raggio territoriale limitato – come per altro ovvio per una tipologia di servizio quale questa che naturalmente si colloca “vicino a casa” – contribuisce a individuare nettamente nel territorio toscano due diverse realtà: quella dove tali servizi tradizionalmente ci sono da tempo e quella in cui si sono previste forme diverse di intervento. Il sistema complessivo dei centri diurni come lo conosciamo oggi si è sviluppato diversi anni fa. Il 95% delle strutture è nato tra il 1990 e i primi anni del 2000, e solo 2 strutture sono state avviate dopo il 2005 (anno di emanazione della Legge regionale n. 41); di queste poi, solo 1 struttura dopo il 2008 (anno di emanazione dell'ultimo Regolamento vigente), registrando quindi nel periodo recente non certo una crescita bensì una contrazione: rare sono di fatto le “nuove” strutture.

Tutto ciò, a fronte di un accentuarsi del bisogno socio-educativo, indirettamente testimoniato nella crescita del dato degli interventi di tipo semiresidenziale emersa negli ultimi anni

dal monitoraggio annuale degli interventi realizzato con le Zone/Sds (che in alcuni casi, come verificato, hanno ricompreso nella categoria "interventi di tipo semiresidenziale" interventi realizzati in realtà diversificate che svolgono attività socio-educative a carattere diurno ma non corrispondenti alle tipologie espressamente normate). A questo bisogno sociale ed educativo, vengono date risposte diversificate. Si è visto infatti che in molti territori, nei quali tradizionalmente questa tipologia di servizio non era presente, si è deciso di proporre forme di intervento più "leggere", meno complesse e del resto anche più sinergiche nella prospettiva del lavoro di rete (per esempio attraverso una stretta collaborazione con la scuola). Ma tale passaggio è in atto anche in quei contesti dove pure il sistema dei centri diurni era consolidato.

Modalità più flessibili e frutto delle relazioni e del lavoro di rete, sono quindi gli elementi chiave delle realtà odierne, la cui diversificazione territoriale richiede tuttavia uno sforzo ulteriore per comprendere meglio come cogliere flussi, attività e qualità dei servizi offerti.

Fra qualità e capacità di risposta a vecchi e nuovi bisogni. Dallo studio emerge come le strutture semiresidenziali siano servizi che hanno potenzialità eccezionali nel farsi centro propulsore di nuove progettualità e possono diventare, come dimostra il racconto di molte delle realtà ascoltate, volano di sperimentazione di nuovi progetti, a partire da una salda impostazione metodologica e progettuale che risponde a principi e criteri di qualità di base che devono poter essere garantiti agli utenti. Non solo, spesso si verifica che, facendosi fulcro di proposte culturali, educative e di socializzazione diversificate per varie tipologie di utenti, il servizio viene naturalmente a configurarsi come realtà di integrazione, nell'ottica del superamento del rischio di "ghettizzazione" che i ragazzi e le ragazze frequentanti i centri diurni possono correre. Il problema, per altro comune ad altri sistemi di servizi, è quello di riuscire a trovare il punto di equilibrio, di raccordare le imprescindibili esigenze della qualità con quelle della flessibilità e del contenimento dei costi.

Il modello di intervento fra peculiarità e orientamenti condivisi. Per quanto lo sfondo normativo e le finalità siano condivisi, spesso i centri si differenziano fortemente in relazione al contesto, alla storia, alle competenze specifiche e alle reti e relazioni che effettivamente riescono ad attivare. Come si è già detto nel paragrafo 2.2.1.,

«Ogni Centro costituisce una combinazione originale di diversi fattori che caratterizzano questo settore di interventi, poiché ogni centro ha una storia e uno stile proprio, in base alla personalità sia degli operatori che dei ragazzi, e rappresenta un'esperienza unica, benché contestualizzata all'interno di una tipologia di servizio ben definita.»

Siamo di fronte a realtà che più di altre, per garantire la loro stessa sopravvivenza, devono essere capaci di interpretare bisogni fortemente variabili in relazione ai contesti specifici e ai cambiamenti nel tempo, tenendo conto del loro ruolo quali membri attivi della rete dei servizi, in una interlocuzione forte con gli altri ambiti di esperienze e opportunità educative e di socializzazione dei bambini e delle famiglie, soprattutto, ma non solo, quello scolastico. La presenza di sistemi di coordinamento strutturati a livello territoriale, sostenuti dalla regia dei servizi sociali, è un elemento altamente significativo e contribuisce a marcare la differenza tra forme di accoglienza più circoscritte e leggere, o più impegnate, rispetto alla gamma di servizi

collaterali offerti e anche sul piano metodologico di presa in carico.

Il collegamento con altri servizi di natura residenziale. In questa prospettiva, un aspetto interessante che emerge dall'indagine è anche quello della continuità di intervento con altri servizi di tutela, in particolare le strutture residenziali. Per quanto infatti l'accoglienza di tipo semiresidenziale abbia una funzione preventiva dell'allontanamento, nei casi più complessi, che lo rendano necessario, il servizio diurno può rappresentare un primo passo per familiarizzare e condividere percorsi difficili di allontanamento dalla famiglia di origine.

Le figure professionali. Per quanto l'operatore protagonista del lavoro nelle strutture sia l'educatore (educatore generico ed educatore professionale coprono il 67% delle figure professionali impegnati) è tuttavia molto forte in questi servizi l'impegno di personale volontario e del servizio civile: nelle 24 realtà in cui è presente l'una o l'altra o entrambe le figure non retribuite, operano complessivamente 180 operatori tra volontariato e servizio civile, una quota che raggiunge e supera quella delle figure professionali stipendiate. Gli educatori, spesso impegnati su più servizi con i quali si interfacciano bambini e famiglie, si caratterizzano come un punto di riferimento certo e in continuità, in una situazione complessiva che vede spesso un forte turn over di referenze ma anche una pluralità di esperienze.

Caratteristiche e flussi dell'utenza. I preadolescenti costituiscono poco meno della metà dei bambini e adolescenti che hanno frequentato le strutture semiresidenziali nel 2013. Seguono i bambini tra i 6 e i 10 anni, che rappresentano circa un terzo degli utenti delle strutture, e infine, gli adolescenti tra i 15 e i 17 anni, che sono circa un quinto dei ragazzi presenti. Contenuta (anche se disomogenea a livello territoriale) la presenza dei minorenni stranieri. Se si incrociano le informazioni raccolte dall'indagine su genere, classe di età e cittadinanza, e motivazioni di ingresso, emerge che l'utente "tipo", presente a fine anno 2013 nelle strutture è il preadolescente italiano maschio con problemi relazionali. Tra gli stranieri, la classe di età preadolescente e il genere maschile sono ancora più marcati. Leggendo il dato della permanenza nella struttura nel corso degli anni, si osserva che, tra i 205 bambini usciti nel corso del 2013, il periodo di frequenza complessiva della struttura è abbastanza vario; il sostegno socio-educativo si limita a un tempo che arriva al massimo fino a un anno per circa un terzo dei ragazzi. Gli altri bambini e adolescenti, nel 27% dei casi hanno frequentato il centro diurno per un periodo totale che supera i tre anni; il 21% da 2 a 3 anni, e il 20% da più di un anno fino a 2. Un aspetto rilevante è infatti l'oscillare fra la necessità di garantire continuità di opportunità a utenti in situazioni comunque fragili (anche nella fase più esposta verso l'autonomia) e l'orientamento temporale contenuto che dovrebbe avere questa tipologia di intervento.

I bambini che vengono segnalati dai servizi sociali e iscritti ai centri, sono, sempre più spesso, soggetti con difficoltà specifiche di apprendimento o con certificazioni: in tutto 104, rappresentando un bambino su tre. I problemi prevalenti maggiormente diffusi tra i bambini che accedono alle strutture semiresidenziali sono di tipo relazionale (68% dei 37 rispondenti). Anche i problemi comportamentali assumono un certo rilievo, e sono presenti come aspetto sia principale (35%) che secondario (58%). A essi si associano spesso le difficoltà di appren-

dimento (89% degli aspetti secondari) e i problemi scolastici (71% delle aree secondarie). La trascuratezza è una dimensione che torna sia come area prevalente (27%) che, soprattutto, secondaria (63%), ed è importante quale elemento che parla dell'ambiente familiare dal quale proviene il bambino, e quindi pone in evidenza le difficoltà vissute dai suoi riferimenti genitoriali, nella gestione quotidiana delle cure che gli spettano. Un'altra problematica che apre una finestra sul contesto di vita del bambino è quella del maltrattamento e della violenza vissute in modo diretto: presente solo marginalmente tra le aree principali di problemi, questa categoria ritorna invece in modo preponderante, insieme ad altre, tra quelle secondarie (66%). In questa circolarità "viziosa" delle relazioni bambino- famiglia una delle maggiori sfide del servizio diurno socio-educativo è quella di riuscire a innescare, negli adulti e nei bambini oggetto del proprio intervento, la fiducia nella possibilità di un cambiamento della situazione che essi si trovano a vivere.

Come già anticipato dall'indagine emerge chiaramente che queste realtà che rientrano in tipologie ben definite e determinate da requisiti normativi sono di fatto esperienze abbastanza diversificate. Se in generale, anche considerando gli scopi normativi dell'accoglienza semiresidenziale e l'importanza riconosciuta e resa concreta del lavoro con la famiglia del bambino, appare preminente un tipo di accoglienza finalizzato a far fronte a bisogni circoscritti, e di prevenzione della separazione dai genitori, proprio per evitare di arrivare a un allontanamento, è pur vero che diverse realtà segnalano un'alta problematicizzazione dei casi, e alcune si spingono a esplicitare che il centro diurno diventa "sostitutivo" alla comunità magari per ragioni burocratiche o impedimenti di altro genere, ma non perché non ci sia la necessità invece di un'accoglienza completa. Altre realtà si configurano specificatamente come centri con funzioni più leggere, ma che in virtù del forte impegno per il recupero del bambino e della sua famiglia, diventano inevitabilmente dei punti di riferimento stabili e importanti per i propri utenti. Questo dipende molto dalla capacità organizzativa dell'ente che gestisce il centro, e quindi dalla complessità delle competenze che offre, nonché dalle tipologie di utenti che vengono accolte. Emerge dall'indagine come alcuni centri risultino concentrati rispetto sia agli orari e dunque al tempo in cui gli educatori stanno con i ragazzi, sia rispetto al tipo di attività centrali e collaterali proposte, configurandosi come luoghi di passaggio. Laddove il centro si impegna a gestire l'arrivo in struttura dei ragazzi, garantisce loro anche la cena, offre molte attività anche nel fine settimana e nell'estate, accompagna i ragazzi nei servizi, visita le famiglie nella loro casa, offre percorsi di sostegno alle relazioni tra genitori e figli, segue le dinamiche del bambino e della famiglia rispetto alla scuola, è chiaro che la mission del centro copre un campo più vasto e intrecciato, e il coinvolgimento dell'intera équipe di lavoro assume tinte più forti.

Dai risultati dell'indagine, dai materiali, dai contributi inviati dagli operatori, affiora una forte attenzione e consapevolezza frutto di riflessione competente sulla tipologia e qualità delle attività e delle esperienze realizzate con i bambini e ragazzi, nella consapevolezza di quanto

anche le azioni apparentemente più banali possano rivestire un ruolo educativo fondamentale. Attenzione alla persona, ascolto e partecipazione si confermano come metodologie che caratterizzano questi servizi. L'indagine non è potuta entrare in modo approfondito su questi temi, che richiedono tempi e modi specifici, tuttavia sono state poste alcune domande sui modi in cui le diverse realtà intendono e praticano sia l'ascolto che la partecipazione. Anche dai materiali ulteriori forniti da alcuni centri, è possibile dedurre metodologie e percorsi che riflettono l'attenzione e l'interesse degli educatori per un reale riconoscimento del bambino e dell'adolescente come "persona". In particolare, le risposte fanno emergere come la componente dell'ascolto sia centrale nel lavoro educativo degli operatori, quale elemento primario e imprescindibile per la promozione di una reale partecipazione.

Il bambino e i suoi mondi. Infine, è stato ribadito in più punti nel rapporto, che il lavoro di cura rivolto al bambino, all'adolescente, al ragazzo, non può avere efficacia e valenza, se non vengono presi in considerazione i contesti di vita a lui più vicini. Il mantenimento delle relazioni con le figure genitoriali e la finalità del loro recupero e/o miglioramento è alla base dell'operato dell'accoglienza semiresidenziale. Accanto a esso, anche la scuola e il territorio, inteso come rete di relazioni esistenti e potenziali, rappresentano i mondi di riferimento del bambino/adolescente, che, come la famiglia, possono amplificare il malessere o il benessere del soggetto. Lavorando in sinergia e complementarità, aumentano le possibilità che nel bambino e nei soggetti che gravitano attorno a lui, si sviluppino fattori di resilienza che favoriscono il superamento degli aspetti problematici e l'avvio di un percorso positivo di crescita.

ALLEGATI

Riferimenti bibliografici

- Bettinaglio, C., Carrara, A., Armellini, D., Pedagogia delle relazioni familiari al centro diurno: la circolarità delle relazioni familiari al centro diurno, in «Animazione sociale», A. 37, 2. ser., n. 215 = 8/9 (ag./sett. 2007), p. 81-89.
- Bucarelli, P. et al., "Cosa ne penso io...". L'opinione di bambini e bambine sulle esperienze di ascolto con i servizi di tutela e le istituzioni giudiziarie, in «Minori giustizia», n. 3, 2013.
- Camarlinghi, R., D'Angella, F., Paladino, M., La via educativa nei territori, in «Animazione sociale», A. 43, seconda serie, n. 274 (giugno-luglio 2013), p. 36-48.
- Canali, C., Famiglia e servizi: un modello di classificazione degli interventi sociali, in «Studi Zancan», a. 8, n. 4 (luglio/ag. 2007), p. 50-57.
- Cancrini, L., La cura delle infanzie infelici: viaggio nell'origine dell'oceano borderline, Milano, Raffaello Cortina, 2013.
- Cappellin, C., Fare laboratorio con adolescenti in difficoltà, in «Animazione sociale», A. 41, 2. serie., n. 253 (magg. 2011), p. [76]-87.
- Centro nazionale di documentazione e analisi per l'infanzia e l'adolescenza, *Infanzia e adolescenza diritti e opportunità - Orientamenti alla progettazione degli interventi previsti dalla legge n. 285/97*, Firenze, Istituto degli Innocenti, 1998.
- Cipriani, F. (a cura di), *Comportamenti a rischio e stili di vita dei giovani toscani: I risultati delle indagini EDIT 2005-2008-2011*, Firenze, ARS, 2011.
- Comitato sui diritti dell'infanzia, *Commento generale n.12 [Documento elettronico]: il diritto del bambino e dell'adolescente di essere ascoltato*, Comitato sui diritti dell'infanzia, Roma, Comitato italiano per l'UNICEF Onlus, stampa 2010.
- Ducci, V., *Un progetto di centro educativo*, in «Rassegna di servizio sociale», A. 37, n. 3 (luglio/sett. 1998), p. 68-73, Roma, EISS, 1998
- Grassi, F., *Minori a rischio: il ruolo dell'educatore professionale: metodologie e strategie educative nei centri socioeducativi per minori: diario di un educatore*, Tirrenia, Edizioni del Cerro, 2005.
- Istat, *Movimento e calcolo della popolazione residente totale e straniera anno 2013 - Modello Istat P2&P3, Modello Istat Strasa e Modello Istat Posas*
- Modesti, M., *Preadolescenti stranieri a Verona: percorsi di crescita e strategie preventive nei centri diurni*, in «Autonomie locali e servizi sociali», n. 3 (dic. 2008), p. 503-516
- Pietropolli Charmet, G., *Fragile e spavaldo: ritratto dell'adolescente di oggi*, Roma, GLF editori Laterza, 2008.
- Pietropolli Charmet, G., *La paura di essere brutti. Gli adolescenti e il corpo*, Milano, Raffaello Cortina, 2013.
- Pietropolli Charmet, G., Bignamini, S., Comazzi, D., *Psicoterapia evolutiva dell'adolescente*, Milano, Franco Angeli, 2010.
- Pietropolli Charmet, G., Cirillo, L., *AdoleScienza. Manuale per genitori e figli sull'orlo di una crisi di nervi*, Milano, San Paolo edizioni, 2010.
- Recalcati, M., *Il complesso di Telemaco. Genitori e figli dopo il tramonto del padre*, Milano, Feltrinelli, 2013.
- Recalcati, M., *Cosa resta del padre? La paternità nell'epoca ipermoderna*, Milano, Raffaello Cortina, 2011.
- Regione Toscana, Istituto degli Innocenti, *Il quadro toscano degli interventi sociali per bambini, ragazzi e famiglie. I dati del triennio 2009-2011 in collaborazione con le zone sociosanitarie e società della salute toscane*, 2013 (<http://www.minoritoscana.it/?q=node/418>).
- Regione Toscana, Istituto degli Innocenti, *Il quadro toscano degli interventi sociali per bambini, ragazzi e famiglie. I risultati del monitoraggio realizzato dal Centro regionale di documentazione per l'infanzia e l'adolescenza, in collaborazione con le Zone sociosanitarie e le Società della salute toscane al 31/12/2012*.
- Save the Children, *Tu partecipi lo partecipo*, Save the Children Italia, 2010.
- Scalari, P., *Rompere catene intergenerazionali: come intervenire in mondi familiari fragili*, in «Animazione sociale», A. 43, seconda serie, n. 274 (giugno-luglio 2013), p. 49-62.
- Stokholm, A., *Forming identities in residential care for children: manoeuvring between social work and peer groups*, in «Childhood», vol. 16 (4), 2009, p. 553-570.

Anagrafica delle strutture semiresidenziali

Schede di sintesi

ARETINA

CAM Centro accoglienza Minori

Via Verdi n. 22 Arezzo 52100 AR
Telefono 0575355683
famigliainsieme@yahoo.it
Anno di attivazione 1990
Capacità ricettiva (numero di bambini) 4

Centro diurno Icare

Via Giambologna n. 23
Arezzo 52100 AR
Telefono 057527865
Fax 057527865
icarecentrominori@gmail.com
Centro diurno
Anno di attivazione 2010
Capacità ricettiva (numero di bambini) 12

Fondazione Thevenin

Via sasso verde n. 32
Arezzo 52100 AR
Telefono 057521935
Fax 057524391
info@casathevenin.org
www.casathevenin.org
Semiconvitto
Anno di attivazione 2000
Capacità ricettiva (numero di bambini) 5

BASSA VAL DI CECINA

Arcobaleno

Via della Repubblica
Rosignano Marittimo 57016 LI
Telefono 3462331998
info@nfcoop.it
Centro diurno
Anno di attivazione 1993
Capacità ricettiva (numero di bambini) 20

Happyland

Via Torres
Cecina 57023 LI
Telefono 0586630690
info@nfcoop.it

Centro diurno
Anno di attivazione 1993
Capacità ricettiva (numero di bambini) 25

Happyland 2

Via Torres
Cecina 57023 LI
Telefono 0586630690
Fax 0586793524
info@nfcoop.it

Magicaluba

Via Roma n. 27
Riparbella 56046 PI
Telefono 0586697306
Fax 0586793524
info@nfcoop.it

I Naviganti

Via G. Matteotti n. 5
Castagneto Carducci 57022 LI
Telefono 3462331998
info@nfcoop.it
Centro diurno
Anno di attivazione 1993
Capacità ricettiva (numero di bambini) 20

Lupo Alberto

Via della Repubblica
Rosignano Marittimo 57016 LI
Telefono 3462331998
info@nfcoop.it
Centro diurno
Anno di attivazione 1993
Capacità ricettiva (numero di bambini) 20

EMPOLESE

Il Villaggio di Toppile

Via della Vecchia Chiesa n. 15
Montelupo Fiorentino 50056 FI
Telefono 0571912083
ilvillaggioditoppile@terzosettore.it
Struttura semiresidenziale
Anno di attivazione 2009
Capacità ricettiva (numero di bambini) 20

FIORENTINA NORD-OVEST

Centro Diurno La Zattera

Via Giusti n. 7
Campi Bisenzio 50013 FI
Telefono 0558979391
Fax 0558940845
info@coopmacrame.it
Struttura semiresidenziale
Anno di attivazione 2001
Capacità ricettiva (numero di bambini) 20

Centro semiresidenziale Quintole

Via di Quintole n. 2
Fiesole 50061 FI
Telefono 0556594585
Fax 0556594585
centrodiurnoquintole@caritasfirenze.it
www.caritasfirenze.it
Struttura semiresidenziale
Anno di attivazione 2003
Capacità ricettiva (numero di bambini) 4

FIORENTINA SUD-EST

Centro Diurno per Minori S. Andrea in P.

Via Scopeti N. 50
San Casciano Val di Pesa 50026 FI
Telefono 0558249655
Fax 0558249655
centrodiurnosantandrea@caritasfirenze.it
www.caritasfirenze.it
Centro diurno
Anno di attivazione 2004
Capacità ricettiva (numero di bambini) 12

Comunità educativa Casa Sassuolo

Via di Mondeggi
Bagno a Ripoli 50012 FI
Telefono 0556499164
Fax 0556499164
casasassuolo@arcacoop.it
Anno di attivazione 1999
Capacità ricettiva (numero di bambini) 11

FIRENZE

Centro Diurno Don Giovanni Bosco

Via delle Torri n. 9
Firenze 50142 FI
Telefono 0557323868
Fax 0557323868
cdbosco@libero.it
Centro diurno
Anno di attivazione 1994
Capacità ricettiva (numero di bambini) 15

Centro Semiresidenziale per Minori Pinocchio

Via Arturo Ferrarin n. 43
Firenze 50145 FI
Telefono 0553024096
Fax 0553024096
cdg.pinocchio@consorzio-zenit.it
www.consorzio-zenit.it
Centro diurno
Anno di attivazione 1989
Capacità ricettiva (numero di bambini) 25

CSD Centro Diurno Ferretti

Via Silvio Pellico n. 2
Firenze 50121 FI
Telefono 0552478135
Fax 0552478135
ferretti@diaconiavaldese.org
www.isitutoferretti.it
Centro diurno
Anno di attivazione 1970
Capacità ricettiva (numero di bambini) 25

CSD Centro Diurno Gould Limonaia

Via de' Serragli n. 49
Firenze 50124 FI
Telefono 3385375350
Fax 055217782
goulddiurno@diaconiavaldese.org
www.istitutogould.it
Centro diurno
Anno di attivazione 2001
Capacità ricettiva (numero di bambini) 20

**Istituto Figlie Del Divino Zelo
P. Annibale M. Di Francia**

Via G. Da San Giovanni n. 12
Firenze 50141 FI
Telefono 055451298
Fax 0554252137
antonianofirenze@libero.it
Semiconvitto
Anno di attivazione 2006
Capacità ricettiva (numero di bambini) 8

Lo Scarabocchio

Via Delle Panche n. 26
Firenze 50141 FI
Telefono 055431990
Fax 0554368809
scarabocchio@abbaino.it
www.abbaino.it
Struttura semiresidenziale
Regolamento 2008
Anno di attivazione 1998
Capacità ricettiva (numero di bambini) 15

Progetto Villa Lorenzi onlus

Via Pietro Grocco n. 31
Firenze 50139 FI
Telefono 0554360156
Fax 0554360585
info@villalorenzi.it
www.villalorenzi.it
Centro diurno
Anno di attivazione 1988
Capacità ricettiva (numero di bambini) 15

Progetto Villa Lorenzi onlus

Via Pietro Grocco n. 31
Firenze 50139 FI
Telefono 0554360156
Fax 0554360585
info@villalorenzi.it
www.villalorenzi.it
Centro diurno
Anno di attivazione 1988
Capacità ricettiva (numero di bambini) 10

Progetto Villa Lorenzi onlus

Via Pietro Grocco n. 31
Firenze 50139 FI
Telefono 0554360156
Fax 0554360585
E-mail info@villalorenzi.it
www.villalorenzi.it
Centro diurno
Anno di attivazione 1988
Capacità ricettiva (numero di bambini) 10

Progetto Villa Lorenzi onlus

Via Pietro Grocco n. 31
Firenze 50139 FI
Telefono 0554360156
Fax 0554360585
info@villalorenzi.it
www.villalorenzi.it
Centro diurno
Anno di attivazione 1988
Capacità ricettiva (numero di bambini) 15

**Struttura Semiresidenziale per Minori
Pie Operaie di S. Giuseppe**

Via de' Serragli n. 111
Firenze 50124 FI
Telefono 055225704
Fax 0552304414
comunitaeducativa@virgilio.it
www.congregazionepieoperaiesangiuseppe.it
Semiconvitto
Anno di attivazione 1996
Capacità ricettiva (numero di bambini) 7

MUGELLO

Comunità educativa il Mandorlo

Via Costoli n. 4
Vicchio 50039 FI Telefono
0558448823 Fax 0558448823
ilmandorlo@arcacoop.it
www.arcacoop.org
Struttura semiresidenziale
Capacità ricettiva (numero di bambini) 6

PISTOIESE

Casa dei Ragazzi

Via della Rosa n. 4
Pistoia 51100 PT
Telefono 057320033
educativo@coop-pantagruel.org
www.coop-pantagruel.org
Centro diurno
Anno di attivazione 2001
chiusa a giugno 2013
Capacità ricettiva (numero di bambini) 25

Centro diurno semiresidenziale

Fonda di S. Vitale n. 4
Pistoia 51100 PT
Telefono 057330309
Fax 057330337
info@arcobalenopistoia.org
www.arcobalenopistoia.org
Centro diurno
Anno di attivazione 2000
Capacità ricettiva (numero di bambini) 25

Centro socio-educativo Camposampiero

Viale Antonelli n. 307
Pistoia 51100 PT
Telefono 0573964913
Fax 0573099995
info@arkecoop.it
www.arkecooperativa.it
Centro diurno
Anno di attivazione 2001
Capacità ricettiva (numero di bambini) 25

Centro socio-educativo L'Airone

Via di Gello n. 3
Pistoia 51100 PT
Telefono 0573400549
Fax 057326897
educativo@coop-pantagruel.org
www.coop-pantagruel.org
Centro diurno
Anno di attivazione 2001
Capacità ricettiva (numero di bambini) 25

Centro socio-educativo L'Aquilone

Via Fiorentina n. 569
Pistoia 51100 PT
Telefono 0573946157
educativo@coop-pantagruel.org
Swww.coop-pantagruel.org
Centro diurno
Anno di attivazione 2001
chiusa a giugno 2013
Capacità ricettiva (numero di bambini) 25

Centro socio-educativo Il Pozzo di Giacobbe

Via Fiume n. 53
Quarrata 51039 PT
Telefono 0573739626
Fax 0573739626
pozzodigiacobbeonlus@tiscalinet.it
www.pozzodigiacobbe-onlus.com
Struttura semiresidenziale
Anno di attivazione 1999
chiusa a giugno 2013
Capacità ricettiva (numero di bambini) 20

Centro socio-educativo Girasole

via Fiume n. 53
Quarrata 51039 PT
Telefono 0573739626
Fax 0573739626
coop.gemma@libero.it
www.coopgemma.org
Centro diurno
chiusa a giugno 2013
Capacità ricettiva (numero di bambini) 25

PRATESE

Azimut

Via Pistoiese n. 245
Prato 51100 PO
Telefono 057432182
Fax 0574 23673
areagiovani@alicecoop.it
www.alicecoop.it

Struttura semiresidenziale
Anno di attivazione 1993
Capacità ricettiva (numero di bambini) 14

Centro Gian Paolo Meucci

Via Rimembranza n. 4
Prato 59100 PO
Telefono 0574630220
Fax 057421245
centromeucci@operasantarita.it
www.operasantarita.it
Centro diurno
Anno di attivazione 1990
Capacità ricettiva (numero di bambini) 15

Eli-Anawin

Via Valdingole e Fossetto n. 22/24
Prato 59100 PO
Telefono 0574811987
eli.anawim@alice.it
Struttura semiresidenziale
Anno di attivazione 2004
Capacità ricettiva (numero di bambini) 10

Nadir

Via Podgora n. 39 D
Prato 51100 PO
Telefono 0574 663174
Fax 057423673
areagiovani@alicecoop.it
www.alicecoop.it
Struttura semiresidenziale
Anno di attivazione 1994
Capacità ricettiva (numero di bambini) 14

Semiconvitto

Piazza S. Rocco n. 3
Prato 59100 PO
Telefono 057421245
Fax 057421245
info@operasantarita.it
www.operasantarita.it
Semiconvitto
Anno di attivazione 1970
Capacità ricettiva (numero di bambini) 25

VAL DI CHIANA SENESE

**Casa Accoglienza Arcobaleno
Figlie del Divino Zelo**

Piazza San Francesco n. 2
Montepulciano 53045 SI
Telefono 0578 757005
Fax 0578757757
fdzmontepulciano@hotmail.it
Centro diurno
Anno di attivazione 2003
Capacità ricettiva (numero di bambini) 4

Centro Lorenzo Mori

Podere Gugliano n. 43
Trequanda 53020 SI
Telefono 0577662253
Fax 0577662253
centrolorenzomori@virgilio.it
Anno di attivazione 1982
Capacità ricettiva (numero di bambini) 13

**Comunità a dimensione familiare
Il Girotondo**

Cassia Aurelia n. 74
Chiusi 53043 SI
Telefono 0578/222281
Fax 0578222281
au.marcocci@usl7.toscana.it
Centro diurno
Anno di attivazione 1998
Capacità ricettiva (numero di bambini) 3



Regione Toscana

Istituto
degli
Innocenti



SCHEDA DI RILEVAZIONE

delle

STRUTTURE SEMIRESIDENZIALI PER MINORI

previste dall'art. 21, comma 1. lett. i)

della LEGGE REGIONALE 41/2005,

e relativo REGOLAMENTO 15/R del 2008,

e dagli articoli 15 e 16

della RISOLUZIONE DEL CONSIGLIO REGIONALE del 20 marzo

1990



Regione Toscana

Istituto
degli
Innocenti



Il presente questionario è stato realizzato dal Centro regionale di documentazione per l'infanzia e l'adolescenza (www.minoritoscana.it). Le informazioni fornite verranno trattate nel rispetto della D.Lgs. 196/03 sulla Tutela della Privacy.

Note per la compilazione

Procedura consigliata

Prendere visione del testo completo del questionario che vi è stato fornito e raccogliere tutte le informazioni necessarie prima di iniziare la compilazione.

Una volta avviato l'inserimento, tutte le schede del questionario vanno compilate e salvate premendo il tasto "invio" alla fine dell'ultima scheda.

Una volta inviato, il questionario non può più essere modificato.

La compilazione del questionario può essere sospesa e ripresa, seguendo accuratamente la procedura guidata per il salvataggio dei dati già inseriti.

Si invita ad attenersi strettamente alla procedura.

Se l'inserimento viene interrotto senza seguire la procedura, tutti i dati verranno salvati ma non sarà possibile integrare, modificare o completare il questionario: se ciò accade, rivolgersi all'assistenza tecnica sotto indicata.

Se non si vogliono salvare o inviare le risposte, premere il tasto "uscire e ripulire l'indagine", in qualunque momento. Sarà così possibile rientrare e inserire tutti i dati ex novo.

Al termine dell'inserimento, è possibile salvare e stampare le risposte.

Per informazioni tecniche sulla compilazione, fare riferimento a:

Cristina Mattiuzzo

Tel. 055 2037 304

Email: mattiuzzo@istitutodeglinnocenti.it

Grazie per la collaborazione.



Regione Toscana

Istituto
degli
Innocenti



Indice generale

SEZIONE A : Informazioni sulla struttura semiresidenziale

- A1. Anagrafica della struttura semiresidenziale
- A2. Tipologia, titolarità, gestione, autorizzazione e accreditamento
- A3. Spazi, orari, personale e rette
- A4. Attività e prestazioni erogate

SEZIONE B: Informazioni sull'utenza della struttura semiresidenziale

- B1. Bambini e adolescenti accolti nella struttura semiresidenziale (iscritti al 31/12/2013, entrati e usciti).

SEZIONE C – Inserimento e presa in carico

- C1. Inserimento, presa in carico e progetto educativo personalizzato
- C2. Rapporti con la famiglia
- C3. Raccordo con la rete territoriale dei servizi
- C4. Monitoraggio dell'utenza e dei servizi offerti
- C5. La partecipazione e l'ascolto dei bambini e adolescenti

SEZIONE D – Note finali



Regione Toscana

Istituto
degli
Innocenti



SEZIONE A - Informazioni sulla struttura semiresidenziale

A1. Anagrafica della struttura semiresidenziale

A2. Tipologia, titolarità, gestione, autorizzazione e accreditamento

A3. Spazi, orari, personale e rette

A4. Attività e prestazioni erogate



A1. Anagrafica della struttura semiresidenziale

A1.1. Dati della struttura

Denominazione della struttura _____

Indirizzo (via/piazza) _____ n. _____

Comune _____

Cap _____ Provincia _____

Telefono _____ Fax _____

E-mail _____

Sito internet _____

A1.2. Rappresentante legale della struttura

Nome _____ Cognome _____

Qualifica professionale _____

Telefono _____ E-mail _____

A1.3. Dati della persona che compila la scheda

Nome _____ Cognome _____

Telefono _____ E-mail _____

Funzione svolta all'interno della struttura _____



A2. Tipologia, titolarità, gestione, autorizzazione e accreditamento

A2.1. Anno di attivazione della struttura | _____ |

A2.1.2. La struttura è ancora aperta al 31/12/2013?

Sì (vai alla domanda A2.2.) No

A2.1.3. Se non è ancora aperta al 31/12/2013, indicare la data di chiusura (inserire la data nel formato 00/00/0000):

|_|_|/|_|_|/|_|_|_|_|

A2.2. Tipologia della struttura:

- Semiconvitto, servizio semiresidenziale ai sensi dell'art. 16 della Risoluzione del Consiglio regionale del 20 marzo 1990
- Centro diurno, servizio semiresidenziale ai sensi dell'art. 15 della Risoluzione del Consiglio regionale del 20 marzo 1990
- Struttura semiresidenziale ai sensi dell'art. 21, comma 1, lett. i) della LR 41/2005 e del relativo Regolamento di attuazione, 15/R del 2008

A2.3. La struttura ha un'organizzazione autonoma o è collegata ad altra struttura?

- Ha un'organizzazione autonoma (vai alla domanda A2.4.)
- E' collegata ad altra struttura di accoglienza residenziale
- E' collegata ad altra struttura di accoglienza semiresidenziale
- E' collegata ad entrambi i tipi di struttura di accoglienza

A2.3.1 Se è collegata ad altra struttura è collocata:

- In uno stesso complesso
- In complessi differenti (specificare denominazione e tipologia _____)

A2.4. Natura giuridica del soggetto titolare della struttura: (indicare una sola risposta)

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Comune | <input type="checkbox"/> Associazione |
| <input type="checkbox"/> Consorzio/Associazione di comuni | <input type="checkbox"/> Ente religioso |
| <input type="checkbox"/> Società della salute | <input type="checkbox"/> Fondazione |



Regione Toscana

Istituto degli Innocenti



- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Comunità montana | <input type="checkbox"/> Cooperativa |
| <input type="checkbox"/> Azienda Sanitaria Locale (A.S.L.) | <input type="checkbox"/> Cooperativa sociale |
| <input type="checkbox"/> Azienda di servizi alla persona (A.S.P.) | <input type="checkbox"/> Altro (specificare sotto) |

A2.4.1. Se è stato scelto "Altro", specificare:

- Altra impresa privata (specificare: _____)
- Altro Ente Pubblico (specificare: _____)

A2.5. Dati del soggetto titolare (da compilare nel caso in cui i dati relativi al soggetto titolare sono diversi da quanto indicato al punto A1.1)

Denominazione del soggetto titolare _____

Indirizzo (via/piazza) _____ n. _____

Comune _____

Cap _____ Provincia _____

Telefono _____ Fax _____

E-mail _____ Sito internet _____

A2.6. Da chi è gestita la struttura?

- Dal soggetto titolare Da altro soggetto Da più soggetti in gestione mista
(vai alla domanda A2.7.)

A2.6.1. Se è gestita da soggetto diverso dal titolare o da più soggetti in gestione mista, specificare la natura giuridica del soggetto gestore o dei soggetti in gestione mista: (sono possibili più risposte)

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Comune | <input type="checkbox"/> Associazione |
| <input type="checkbox"/> Consorzio/Associazione di comuni | <input type="checkbox"/> Ente religioso |
| <input type="checkbox"/> Società della salute | <input type="checkbox"/> Fondazione |
| <input type="checkbox"/> Comunità montana | <input type="checkbox"/> Cooperativa |
| <input type="checkbox"/> Azienda Sanitaria Locale (A.S.L.) | <input type="checkbox"/> Cooperativa sociale |
| <input type="checkbox"/> Azienda di servizi alla persona (A.S.P.) | <input type="checkbox"/> Altro (specificare sotto) |



Regione Toscana

Istituto degli Innocenti



- Altra impresa privata (specificare: _____)
- Altro Ente Pubblico (specificare: _____)

A2.6.3. Dati del soggetto gestore o del primo soggetto in gestione mista

Denominazione del soggetto titolare _____ _____
Indirizzo (via/piazza) _____ n. _____
Comune _____
Cap _____ Provincia _____
Telefono _____ Fax _____
E-mail _____ Sito internet _____

A2.7. Tipo di autorizzazione al funzionamento:

- Definitiva
- Provvisoria (con termini di adeguamento)

A2.8. La struttura è accreditata?

- Sì
- No
- Con procedura di accreditamento in corso

A2.9. Capacità ricettiva massima della struttura: N. | _ | _ |

A2.10. A quali fasce di età di bambini/adolescenti si rivolge la struttura? (sono possibili più risposte)

- Meno di 6 anni
- 6-10 anni
- 11-14 anni
- 15-17 anni



A3. Spazi, orari, personale e rette

A3.1. La struttura dispone di spazi dedicati per lo svolgimento delle attività previste?

- Sì No (vai alla domanda A3.2.)

A3.1.1. Se sì, indicare se sono:

- Spazi interni Spazi esterni
 Entrambi

A3.1.2. Se sì, indicare se sono:

- Spazi per attività ad uso esclusivo della struttura
 Spazi per attività ad uso promiscuo con altre strutture
 Altro (specificare _____)

A3.2. La struttura prevede periodi di chiusura?

- No
 Sì (specificare _____)

A3.3. Nel periodo di apertura settembre/maggio la struttura opera prevalentemente in orario:

- Antimeridiano Pomeridiano Entrambi gli orari

A3.4. Nel periodo estivo (giugno/agosto) la struttura opera prevalentemente in orario:

- Antimeridiano Pomeridiano
 Entrambi gli orari Apertura estiva non prevista (vai alla domanda A3.5.)

A3.4.1. Gli spazi utilizzati per l'apertura estiva sono: (sono possibili più risposte)

- Quelli della struttura
 Altro (specificare: _____)

A3.5. La struttura prevede l'apertura durante il fine settimana?

- No Sì (specificare i giorni e le finalità dell'apertura

_____)



A3.6. Indicare numero e monte ore delle figure professionali contrattualizzate e impegnate nella struttura nelle attività socio educative a diretto contatto con l'utenza

Figura professionale	Numero totale	Monte ore settimanale complessivo
Addetto all'assistenza di base/Operatore socio-sanitario		
Animatore socio-educativo		
Counselor		
Educatore		
Educatore professionale		
Mediatore culturale		
Mediatore familiare		
Psicologo		
Psicoterapeuta		
Altro (specificare _____)		

A3.7. Indicare la qualifica professionale delle persone che ricoprono le seguenti funzioni:.

Rappresentante legale della struttura qualifica professionale _____

Direttore qualifica professionale _____

Coordinatore qualifica professionale _____

Responsabile di area/settore/attività qualifica professionale _____

A3.8. Indicare se nella struttura operano anche:

- Volontari (indicare il numero).....n°|____|
- Operatori del servizio civile (indicare il numero) n°|____|

A3.9. Nella struttura è prevista formazione periodica e/o aggiornamento professionale delle figure professionali di cui al punto A3.6.

- Si No (vai alla domanda A3.10.)

A3.9.1. Se si, indicare se nell'ultimo anno sono state realizzate attività di formazione e riportare sinteticamente l'oggetto:



A4.3. Quali sono le principali aree di intervento in cui opera la struttura ?

(Attenzione: indicare una sola area prevalente di intervento e eventuali aree secondarie)

	Prevalente	Secondaria	Non presente
1. Sostegno al bambino/adolescente nell'apprendimento scolastico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Sostegno ai processi di autonomia e responsabilizzazione del bambino/adolescente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Promozione della socializzazione e scambio con altri bambini/adolescenti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Supporto alle relazioni bambino/adolescente - famiglia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Sostegno alla genitorialità	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Osservazione	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Monitoraggio della situazione familiare del bambino/adolescente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Sostegno all'orientamento e inserimento lavorativo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Altro (specificare _____)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

A4.4. Per le diverse aree di intervento scelte, indicare le prestazioni erogate i contenuti principali e le modalità

	<i>Modalità e contenuti delle prestazioni</i>
1. Sostegno al bambino/adolescente nell'apprendimento scolastico	
2. Sostegno ai processi di autonomia e responsabilizzazione del bambino/adolescente	
3. Promozione della socializzazione e scambio con altri bambini/adolescenti	
4. Supporto alle relazioni bambino/adolescente - famiglia	
5. Sostegno alla genitorialità	
6. Osservazione	
7. Monitoraggio della situazione familiare del bambino/adolescente	
8. Sostegno all'orientamento e inserimento lavorativo	
9. Altro (specificare _____)	



Regione Toscana

Istituto degli Innocenti



A4.4.1. Se si desidera, allegare documentazione o ulteriori descrizioni delle attività di cui ai punti precedenti.

A4.5. Modelli di programma settimanale della struttura: fornire un quadro del piano di attività “tipo” previsto in una settimana (compilare il seguente modello oppure allegare proprio modello):

Giorno della settimana	Fascia oraria		
lunedì			
martedì			
mercoledì			
giovedì			
venerdì			
sabato			
domenica			

A4.6. Quali dei seguenti servizi ausiliari e/o integrativi sono offerti dalla struttura? (sono possibili più risposte)

- Pranzo
 Cena
 Merenda
 Servizi di trasporto
 Educatore individuale di supporto
 Altro (specificare _____)

A4.7. La struttura offre ulteriori servizi collaterali fuori dall’orario di apertura semiresidenziale?

- No (vai alle sezione B) Sì (se sì, specificare _____

 _____)

A4.7.1. Se sì, indicare se i bambini/adolescenti del servizio semiresidenziale sono coinvolti:

- Sì No



Regione Toscana

Istituto
degli
Innocenti



SEZIONE B - Informazioni sull'utenza della struttura semiresidenziale

Dati al 31 dicembre 2013*

B1. Bambini e adolescenti accolti nella struttura semiresidenziale (iscritti al 31/12/2013, entrati e usciti)

**B1. Bambini e adolescenti accolti nella struttura semiresidenziale (iscritti al 31/12/2013, entrati e usciti)****B1.1. Bambini e adolescenti iscritti alla struttura semiresidenziale al 31/12/2013 per classi di età, genere e cittadinanza (indicare il numero)**

	Classi di età										
	meno di 6 anni		6-10 anni		11-14 anni		15-17 anni		Totale		
	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	
Italiani											
Stranieri											

B1.2. Bambini e adolescenti entrati nella struttura semiresidenziale nel corso del 2013 per classi di età, genere e cittadinanza (indicare il numero)

	Classi di età										
	meno di 6 anni		6-10 anni		11-14 anni		15-17 anni		Totale		
	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	
Italiani											
Stranieri											

B1.3. Bambini e adolescenti usciti dalla struttura semiresidenziale nel corso del 2013 per classi di età, genere e cittadinanza (indicare il numero)

	Classi di età										
	meno di 6 anni		6-10 anni		11-14 anni		15-17 anni		Totale		
	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	
Italiani											
Stranieri											



Regione Toscana

Istituto degli Innocenti



B1.4. Dei bambini e adolescenti indicati al punto B1.3. indicare il periodo di permanenza nella struttura semiresidenziale (indicare il numero)

Meno di 3 mesi n° |___| Da 3 a 6 mesi n° |___| Da 6 a 12 mesi n° |___|

Da 1 a 2 anni n° |___| Da 2 a 3 anni n° |___| Da più di tre anni n° |___|

B1.5. Del totale dei bambini/adolescenti segnalati al punto B1.1., indicare la residenza rispetto alla struttura semiresidenziale: (indicare il numero)

Stesso comune n° |___| Stessa zona socio-sanitaria/SdS n° |___|

Stessa regione n° |___| Altra regione n° |___|

Dall'estero n° |___|

B1.6. Del totale dei bambini/adolescenti segnalati al punto B1.1., indicare i bambini con disabilità e altre certificazioni (Certificazione NPI, Certificazione L. 104, Invalidità civile) (indicare il numero) n° |___|

B1.6.1. Del totale dei bambini/adolescenti segnalati al punto B1.6., indicare i bambini secondo la tipologia di disabilità: (indicare il numero)

Fisica n° |___| Psicica n° |___|

Sensoriale n° |___| Plurima n° |___|



Regione Toscana

Istituto
degli
Innocenti



SEZIONE C – Inserimento e presa in carico

- C1. Inserimento, presa in carico e progetto educativo personalizzato
- C2. Rapporti con la famiglia
- C3. Raccordo con la rete territoriale dei servizi
- C4. Monitoraggio dell'utenza e dei servizi offerti
- C5. La partecipazione e l'ascolto dei bambini e adolescenti



C1. Inserimento, presa in carico e progetto educativo personalizzato

C1.1. Qual è l'area prevalente dei problemi di cui sono portatori i bambini/adolescenti accolti nella struttura? (Attenzione: indicare una sola area prevalente di intervento e eventuali aree secondarie)

	Prevalente	Secondaria	Non presente
1. Problemi scolastici	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Difficoltà di apprendimento	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Problemi comportamentali	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Problemi relazionali	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Problemi di salute	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Problemi di devianza minorile	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Maltrattamento e violenze subite	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Dipendenze	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Presunto stato di abbandono	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Trascuratezza	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

C1.2. Nel corso dell'anno 2013, vi sono state richieste di accesso non accolte?

- No
- Sì, per non disponibilità di posti
- Sì, per altro motivo (specificare _____)

C1.3. La struttura semiresidenziale, nel periodo di massima accoglienza, lavora a pieno regime rispetto alla capacità ricettiva?

- Sì No

C1.4. La struttura ha posti riservati in convenzione?

- Sì No (vai alla domanda C1.5.)

C1.4.1. Se sì, quanti sono e con chi?

N° posti |____| con chi: _____

C1.5. Quali sono i soggetti che hanno elaborato il progetto educativo individualizzato (P.E.I.)?
(sono possibili più risposte)

- I referenti della struttura semiresidenziale Servizi sociali territoriali
- Neuropsichiatria infantile Familiari
- Ausl Scuola
- Altro (specificare _____)



Regione Toscana

Istituto degli Innocenti



C1.6. Quali sono i soggetti che condividono e verificano il progetto educativo individualizzato (P.E.I.)? (sono possibili più risposte)

- I referenti della struttura semiresidenziale
- Servizi sociali territoriali
- Neuropsichiatria infantile
- Familiari
- Ausl
- Scuola
- Bambino/Adolescente
- Altro (specificare _____)

C1.7. Con quale frequenza vengono abitualmente verificati i progetti educativi individualizzati?

- Mensile
- Trimestrale
- Quadrimestrale
- Semestrale
- Annuale
- Altro (specificare _____)

C1.8. La struttura prevede l'elaborazione di un "patto educativo" sottoscritto dall'educatore di riferimento del bambino/adolescente, dal bambino/adolescente stesso ed eventualmente dalla famiglia?

- No
- Si (indicare modalità di attuazione e verifica _____

_____)

C2. Rapporti con la famiglia

C2.1. Indicare la frequenza con la quale si realizzano mediamente le modalità elencate sulla tenuta dei rapporti con la famiglia:

	settimanale	mensile	trimestrale	semestrale	annuale	non realizzata
Colloqui in presenza del bambino/adolescente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Colloqui senza la presenza del bambino/adolescente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gruppi di incontro per genitori (collettivi)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Attività che prevedono il contemporaneo coinvolgimento di bambini/adolescenti e genitori	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Altro (spec. _____)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**C2.2. Quali figure sono abitualmente presenti agli incontri con la famiglia? (sono possibili più risposte)**

- Addetto all'assistenza di base/Operatore socio-sanitario Animatore socio-educativo
 Counselor Educatore Educatore professionale
 Mediatore culturale Mediatore familiare Psicologo
 Psicoterapeuta Altro (specificare _____)

C2.3. Sono previsti abitualmente scambi di informazioni con le famiglie all'entrata e all'uscita giornaliera del bambino/adolescente dalla struttura?

- No Sì, con scambi di carattere informale Sì, con scambi di carattere formale

C3. Raccordo con la rete territoriale dei servizi**C3.1. Indicare l'eventuale rapporto/collaborazione (convenzione, protocollo di intesa, contatti non formalizzati, ecc...) con i soggetti che compongono la rete territoriale dei servizi:**

- Enti pubblici locali (specificare _____)
 Azienda sanitaria (specificare _____)
 Ospedali (specificare _____)
 Consultori (specificare _____)
 Scuola e/o altre agenzie formative (specificare _____)
 Università (specificare _____)
 Autorità giudiziaria (specificare _____)
 Autorità giudiziaria minorile (specificare _____)
 Centri per l'Impiego (specificare _____)
 Associazioni familiari e terzo settore (specificare _____)
 Altre strutture semiresidenziali (specificare _____)

C3.2. La struttura aderisce ad un tavolo/gruppo di coordinamento per lo scambio e la condivisione di obiettivi, prassi e strategie di intervento?

- No, non aderisce a nessun tavolo/gruppo di coordinamento
 Sì, a livello comunale Sì, a livello zonale
 Sì, a livello provinciale Sì, a livello regionale
 Sì, a livello nazionale Sì, altro (specificare _____)



C3.3. Vengono realizzate iniziative per promuovere sul territorio le attività della struttura?

- Si
- No (vai al capitolo C4)

C3.3.1. Se sì, dare una sintetica descrizione

C4. Monitoraggio dell'utenza e dei servizi offerti

C4.1. Con quali modalità vengono raccolte e conservate le informazioni sull'utenza? (sono possibili più risposte)

- Attraverso schede cartacee
- Attraverso file elettronici (excel, ...)
- Attraverso un sistema gestionale informatizzato
- Altro (specificare _____)

C4.2. Quali delle seguenti caratteristiche vengono monitorate?

- | | | |
|---------------------------------------|-----------------------------|-----------------------------|
| Età | <input type="checkbox"/> Sì | <input type="checkbox"/> No |
| Genere | <input type="checkbox"/> Sì | <input type="checkbox"/> No |
| Cittadinanza | <input type="checkbox"/> Sì | <input type="checkbox"/> No |
| Luogo di residenza | <input type="checkbox"/> Sì | <input type="checkbox"/> No |
| Scuola e classe frequentata | <input type="checkbox"/> Sì | <input type="checkbox"/> No |
| Modalità di accesso alla struttura | <input type="checkbox"/> Sì | <input type="checkbox"/> No |
| Motivi della frequenza alla struttura | <input type="checkbox"/> Sì | <input type="checkbox"/> No |
| Contenuti del PEI | <input type="checkbox"/> Sì | <input type="checkbox"/> No |
| Informazioni sui genitori | <input type="checkbox"/> Sì | <input type="checkbox"/> No |
| Altro (specificare _____) | <input type="checkbox"/> Sì | <input type="checkbox"/> No |



Regione Toscana

Istituto degli Innocenti



- Sì, specifico della struttura
- Sì, condiviso con una pluralità di strutture/servizi appartenenti ad una rete o ad un unico soggetto titolare/gestore
- No (vai alla domanda C4.4)

C4.3.1 Se sì, quali sono gli strumenti utilizzati? (sono possibili più risposte)

- Questionari all'utenza
- Interviste singole
- Interviste di gruppo
- Riunioni di equipe
- Diario di bordo
- Altro (specificare _____)

C4.4. Quali dei seguenti aspetti sono stati oggetto della valutazione? (sono possibili più risposte)

- Benessere del bambino/adolescente
- Benessere della famiglia
- Obiettivi e contenuti del progetto educativo
- Processi di lavoro
- Obiettivi e contenuti dell'attività educativa proposta
- Altro (specificare _____)

C4.5. E' stato valutato il livello di soddisfazione dei bambini/adolescenti coinvolti nelle attività/interventi proposti dalla struttura?

- Sì
- No (vai al capitolo C5)

C4.5.1. Se sì, descrivere sinteticamente attraverso quali strumenti



Regione Toscana

Istituto degli Innocenti



C5.1. La partecipazione dei bambini/adolescenti al percorso educativo/di cura e alle attività viene promossa dalla struttura nei seguenti modi

	molto	abbastanza	poco	per nulla
Ascolto e accoglimento delle idee dei bambini/adolescenti sulle attività proposte nella struttura	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Discussione con i bambini/adolescenti delle regole della struttura, con possibilità di accogliere le loro proposte di modifica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Compartecipazione dei bambini/adolescenti alla definizione delle attività giornaliere	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Laboratori (artistici, culturali, etc.) autogestiti dai bambini/adolescenti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Incontri con bambini /adolescenti frequentanti altre strutture organizzati dagli operatori	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Incontri con bambini/adolescenti frequentanti altre strutture organizzati dai bambini/adolescenti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Disponibilità di ascolto e confronto su aspetti critici rilevati dai bambini/adolescenti rispetto alla struttura e/o agli adulti che lavorano per loro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

C5.2. L'ascolto dei bambini/adolescenti è finalizzato a: *(indicare al massimo 3 risposte)*

- Diagnosticare il tipo di problema
- Terapia e cura
- Permettere al bambino/adolescente di esprimere le sue opinioni
- Far partecipare il bambino/adolescente alle fasi del progetto
- Riprogettare/riformulare il percorso di cura/intervento
- Mettere in relazione tra loro i destinatari dell'intervento
- Monitorare l'andamento dell'intervento/progetto
- Valutare il bambino/adolescente
- Valutare il gradimento/soddisfazione dei servizi offerti
- Altro (specificare _____)



C5.3. In quale momento, o momenti è previsto l'ascolto? *(sono possibili più risposte)*

- In momenti ad hoc strutturati
- Durante le attività realizzate
- Nessun momento particolare, l'ascolto è una attitudine presente in ogni momento
- Altro (specificare _____)

C5.4. Può descrivere una esperienza significativa di ascolto praticata durante le attività svolte nella struttura?

C5.5. Con quale frequenza le seguenti modalità vengono utilizzate per prendere decisioni che riguardano il bambino/adolescente?

	Sempre	qualche volta	raramente	mai
Le decisioni sono prese dall'operatore adulto (o équipe), responsabile del progetto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Le decisioni vengono prese dall'operatore insieme al bambino/adolescente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Le decisioni vengono prese dal bambino/adolescente in autonomia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Le decisioni sono prese in autonomia dagli adulti di riferimento del bambino/adolescente (genitori, tutori, insegnanti, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Le decisioni sono prese dall'operatore responsabile del progetto insieme agli adulti di riferimento	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Le decisioni sono prese dall'operatore insieme al bambino/adolescente e agli adulti di riferimento	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



Regione Toscana

Istituto
degli
Innocenti



Sezione D - Note finali

D1. Eventuali note di chi ha compilato la scheda:

D2. Se si desidera, allegare materiali delle attività svolte, fotografie, documenti utili a conoscere il servizio offerto.

Grazie per aver completato il questionario

*Finito di stampare nel mese di novembre 2014
presso Del Gallo Editori D.G.E. Greenprinting, Spoleto*