



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona

**AZIENDA PUBBLICA  
DI SERVIZI ALLA  
PERSONA**

# CARTA DEI SERVIZI



2023

**iNCENTO**  
1922 · 2022  
UN SECOLO DI STORIE ED EMOZIONI



## Sommario

1 SEZIONE GENERALE.....	4
1.1 Cos'è la Carta dei Servizi .....	4
1.2 A chi è rivolta e quali sono gli obiettivi.....	5
1.3 La normativa di riferimento .....	5
1.4 I principi fondamentali .....	6
1.5 Pubblicazione .....	9
1.6 Responsabilità.....	9
2 SEZIONE COMUNE A TUTTI SERVIZI.....	9
2.1 INFORMAZIONI GENERALI .....	10
Un po' di storia.....	10
Casa Mia oggi.....	12
Organi di governo .....	13
Autorizzazione e Accreditamento .....	14
Iscrizione a registri.....	14
Le certificazioni di qualità.....	15
Aree di intervento.....	17
Funzionigramma .....	23
La distribuzione territoriale delle sedi.....	27
2.2 VALORI, MISSION E VISION.....	28
I valori di riferimento .....	29
La Vision.....	29
La Mission .....	29
2.3 LA RETE DEI SOGGETTI.....	30
Gli utenti e la rete familiare .....	30

La rete con altri enti e servizi .....	32
La comunità e il progetto di volontariato .....	35
2.4 RAPPORTI CON CITTADINI-UTENTI .....	38
Indagini di soddisfazione dell'utenza .....	38
Raccolta e gestione dei reclami e risoluzione delle controversie .....	40
2.5 MONITORAGGIO CARTA DEI SERVIZI.....	40
3 SEZIONE SPECIALE.....	40
3.1 DESCRIZIONE SPECIFICA DEI SERVIZI .....	41
1. LA COMUNITÀ SOCIO-EDUCATIVA .....	42
2. ABITARE ACCOMPAGNATO PER MINORI .....	47
4. ABITARE ACCOMPAGNATO PER ADULTI .....	51
5. CENTRI SOCIO EDUCATIVI TERRITORIALI ....	53
6. INTERVENTO EDUCATIVO DOMICILIARE .....	61
7. SPAZIO NEUTRO .....	63
8. SERVIZI AL TERRITORIO - SCUOLA .....	65
9. SERVIZI AL TERRITORIO - GIOVANI .....	67
10. SERVIZI AL TERRITORIO - FAMIGLIE .....	70
3.2 LA POLITICA DELLA QUALITÀ.....	72
I fattori e gli standard di qualità .....	74
3.3 ALTRE INFORMAZIONI UTILI .....	89

## 1.1 Cos'è la Carta dei Servizi

Nel rispetto dei principi previsti dalle normative nazionali e locali per la gestione dei servizi pubblici, tra cui quelli socio-assistenziali, e in una logica di rapporti chiari e trasparenti con il pubblico, l'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona Casa Mia ha elaborato la Carta dei Servizi, documento utile per i destinatari dei servizi stessi e in generale per chiunque abbia interesse a conoscere l'Azienda.

La Carta dei Servizi costituisce inoltre il documento che garantisce l'impegno assunto da questa Azienda, quale ente gestore di servizi pubblici, nei confronti dell'ente accreditante, dell'ente affidante oltreché dei cittadini-utenti, relativo al possesso di strumenti e al rispetto di regole di funzionamento coerenti con un effettivo orientamento alla qualità dei servizi.

La Carta dei Servizi è stata scritta nell'ottica della semplificazione, della facile comprensione e consultazione, selezionando le informazioni e le notizie maggiormente utili per comprendere le caratteristiche dei servizi offerti e garantiti. Inoltre costituisce uno strumento di ascolto, partecipazione e tutela dei cittadini-utenti rispetto alla qualità dei servizi, nonché una strategia per favorire il miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti, attraverso un sistema di valutazione partecipata con i cittadini destinatari degli stessi.

La Carta dei Servizi è pubblicizzata sul sito dell'Azienda, viene periodicamente aggiornata e notizie più specifiche possono essere richieste sempre agli Uffici Amministrativi. Il documento viene periodicamente aggiornato

## 1.2 A chi è rivolta e quali sono gli obiettivi

La Carta dei Servizi assume per l'ente molteplici significati, si rivolge a diversi destinatari ed è utile per:

accreditarsi per lo svolgimento di servizi socio-assistenziali con finanziamento provinciale del Trentino

assumere i propri impegni nei confronti dell'ente accreditante, affidante e nei confronti dei cittadini

informare in modo chiaro e diffuso i cittadini rispetto l'offerta dei servizi, mettendo in evidenza i principi e le metodologie che orientano il proprio operare.

promuovere l'ascolto e la partecipazione dei cittadini-utenti nella valutazione della qualità dei servizi offerti, attraverso indagini sul grado di soddisfazione percepita

tutelare i cittadini-utenti rispetto alla qualità dei servizi, attraverso l'individuazione di un sistema di gestione dei reclami

migliorare, innovare e qualificare i servizi offerti attraverso l'individuazione di azioni di monitoraggio e azioni correttive che portano a un impiego ottimale delle risorse disponibili

## 1.3 La normativa di riferimento

**DPCM del 27 gennaio 1994 “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”**. Definisce la nozione di servizio pubblico, fissa i principi ai quali deve essere uniformata l'erogazione dei servizi pubblici; individua gli strumenti attraverso i quali garantire la realizzazione di servizi di qualità; prevede le procedure di richiamo a tutela dell'utente

**DPCM del 21 dicembre 1995 Schema generale di riferimento per la predisposizione della “Carta dei Servizi pubblici”**. Definisce la struttura e il contenuto minimo delle Carte dei servizi.

**L. 328/2000 “Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali”**. L'art. 13 prevede la Carta dei Servizi come condizione necessaria per l'autorizzazione e l'accreditamento.

**Direttiva del Ministero per la Funzione pubblica del 24 marzo 2004 relativa alla “Rilevazione della qualità percepita dai cittadini”**. Promuove, diffonde e sviluppa l'introduzione nelle pubbliche amministrazioni di metodi di rilevazione sistematica della qualità percepita dai cittadini.

## **Delibera n.32 del 20 gennaio 2016 “Linee guida per l’affidamento dei servizi a enti del terzo settore e alle cooperative sociali” dell’Autorità Nazionale Anti-corruzione (A.N.A.C.).**

### **1.4 I principi fondamentali**

Il Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici” individua i principi fondamentali ai quale deve essere uniformata l’erogazione dei servizi pubblici a tutela delle esigenze dei cittadini che possono fruirne e nel rispetto dei principi di efficienza e imparzialità cui l’erogazione deve uniformarsi.

Secondo la direttiva sono considerati servizi pubblici, anche se svolti in regime di concessione o mediante convenzione, quelli volti a garantire il godimento dei diritti della persona, costituzionalmente tutelati, alla salute, all’assistenza e previdenza sociale, all’istruzione e alla libertà di comunicazione, alla libertà ed alla sicurezza della persona e alla libertà di circolazione, ai sensi dell’art. 1 della legge 12 giugno 1990, n. 146.

I principi a cui si riferisce la direttiva sono i seguenti:

- **principio di eguaglianza:** l’erogazione del servizio deve essere ispirata al principio di eguaglianza sostanziale dei diritti degli utenti; l’eguaglianza va intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione per motivi riguardanti la razza, l’etnia, il sesso, la lingua, la religione, le opinioni politiche. Il principio di eguaglianza sostanziale non necessariamente si traduce nell’adozione di comportamenti uniformi per tutti i casi ma si realizza piuttosto nell’adattamento delle risposte dei servizi alle diverse esigenze personali e sociali degli utenti, garantendo trattamento uguale in situazioni uguali e trattamenti diversificati in situazioni personali e sociali diverse.
- **principio di imparzialità:** i soggetti erogatori definiscono le modalità di accesso e di fruizione dei servizi nel rispetto dei criteri di obiettività ed imparzialità.

L’A.P.S.P. Casa Mia orienta le proprie prestazioni a principi di obiettività, giustizia e imparzialità, garantendo a tutti gli utenti la pari disponibilità delle risorse strutturali ed umane (educative). Eventuali esclusioni o limitazioni vanno ascritti ad incompatibilità di natura operativa,
---

organizzativa, strutturale evidenziate in sede di valutazione da parte degli organi preposti

- **principio di continuità:** salvo cause di forza maggiore, l'erogazione dei servizi pubblici deve essere continua, regolare e senza interruzioni. Nei casi di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, il soggetto gestore deve adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

L'A.P.S.P. Casa Mia garantisce la regolarità e la continuità del servizio: la struttura rimane in funzione 24 ore su 24, per 365 giorni all'anno e adotta tutte le misure atte ad evitare o ridurre i disagi nell'eventualità di interruzione o di irregolare funzionamento del servizio. Inoltre, l'Ente si adopera per offrire a ciascun utente dei riferimenti educativi costanti nel tempo.

In merito al principio di continuità del servizio, appare importante evidenziare gli adempimenti previsti dalla disciplina in materia di diritto di sciopero (L. n. 146 del 1990 - Norme sull'esercizio del diritto di sciopero nei servizi pubblici essenziali e sulla salvaguardia dei diritti della persona costituzionalmente tutelati. Istituzione della Commissione di garanzia dell'attuazione della legge). Ai fini di tale legge, sono considerati servizi pubblici essenziali, indipendentemente dalla natura giuridica del rapporto di lavoro, anche se svolti in regime di concessione o mediante convenzione, quelli volti a garantire il godimento dei diritti della persona, costituzionalmente tutelati, alla vita, alla salute, alla libertà ed alla sicurezza, alla libertà di circolazione, all'assistenza e previdenza sociale, all'istruzione ed alla libertà di comunicazione.

- **principio di scelta:** i soggetti erogatori si impegnano a ricercare, nel rispetto della normativa vigente e tenendo conto dei vincoli organizzativi e funzionali, criteri di maggiore flessibilità per l'erogazione dei servizi sul territorio.

- **principio di partecipazione:** la partecipazione del cittadino-utente avviene principalmente attraverso l'ascolto dell'utente sia mediante le indagini customer satisfaction sia mediante la gestione dei reclami nei confronti dei soggetti erogatori.

L'A.P.S.P. Casa Mia garantisce ai fruitori dei vari servizi la massima partecipazione attraverso l'ascolto e la condivisione dei progetti e della programmazione educativa, che viene anche condivisa, qualora previsto, con i Servizi Sociali e/o Sanitari, in un'ottica di collaborazione e di lavoro di rete territoriale. A tale scopo l'A.P.S.P. Casa Mia garantisce informazioni trasparenti e complete rispetto ai propri obiettivi e alle proprie modalità di intervento, e gestisce le relazioni secondo principi di chiarezza e coerenza.

Ad integrazione di quanto previsto dalla direttiva in materia di servizi pubblici altre normative rafforzano il principio di partecipazione attraverso una serie di strumenti di tutela/ascolto dei cittadini - utenti:

- *diritto di accesso agli atti* e alla documentazione dell'Amministrazione che il soggetto gestore detiene o ha prodotto in quanto concessionario o esercente un servizio pubblico, nei limiti del rispetto della riservatezza altrui (L. n. 241/90 Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi e L.p. n. 23/93 Disciplina dell'attività contrattuale e dell'amministrazione dei beni della Provincia autonoma di Trento);

- *diritto di accesso*, vale a dire di ottenere dal titolare del trattamento la conferma che sia o meno in corso un trattamento dei dati personali che lo riguardano e, in tal caso, di ottenere l'accesso ai propri dati personali, essere informato su modalità e finalità del trattamento (Regolamento Ue 2016/6794, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (regolamento generale sulla protezione dei dati), art. 15);

- *diritto di ottenere senza ritardo la rettifica dei dati personali inesatti* (Regolamento Ue 2016/679, art. 16);

- *diritto di ottenere la cancellazione dei dati personali* (c.d. diritto all'oblio) senza ingiustificato ritardo, in presenza di uno dei motivi indicati nell'art. 17 (Regolamento Ue 2016/679, art. 17);

- *diritto di limitazione di trattamento* (Regolamento UE 2016/679, art. 18);

- *diritto alla portabilità dei dati*, cioè il diritto di ricevere in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico, i dati personali che lo riguardano forniti ad un titolare del trattamento e ha il diritto di trasmettere tali dati a un altro titolare del trattamento senza impedimenti da parte del titolare del trattamento cui li ha forniti (Regolamento UE 2016/679, art. 20);

- *diritto di opposizione al trattamento dei dati personali* (Regolamento UE 2016/679, art. 21).

- **principi di efficacia ed efficienza:** l'attività dei soggetti erogatori si informa a criteri di efficienza e di efficacia nell'organizzazione e nell'erogazione del servizio anche per quanto riguarda l'orario di apertura al pubblico. Al fine di incrementare l'efficacia e l'efficienza dei servizi resi, i soggetti erogatori garantiscono ed organizzano la formazione e l'aggiornamento del personale con particolare attenzione al personale che lavora a contatto diretto con l'utenza, mantengono rapporti sistematici con la rete dei servizi territoriali valorizzando anche le risorse comunitarie (welfare generativo)

L'APSP Casa Mia a livello operativo garantisce l'applicazione dei principi di efficacia e di efficienza attraverso un *piano della formazione*, uno *specifico modello di organizzazione della propria struttura*, che definisce con chiarezza le professionalità del personale, i ruoli, le responsabilità e le funzioni, e uno *specifico modello di organizzazione dei servizi erogati*, con l'individuazione dei fattori di qualità e degli standard di qualità, degli indicatori e delle modalità di rilevazione della qualità, dei criteri e delle modalità di accesso, di erogazione e di dimissione dal servizio

## 1.5 Pubblicazione

La presente Carta dei Servizi è pubblicata sul sito <https://www.casamiariva.it> e messa a disposizione di tutto il personale impiegato presso l'ente. Per tutti coloro che ne avessero interesse, è possibile richiedere una copia cartacea presso la segreteria dell'Ente.

## 1.6 Responsabilità

Il mancato rispetto delle prescrizioni contenute nella Carta può essere fonte di responsabilità contrattuale che può essere sanzionata con penali e nei casi gravi con la risoluzione del contratto.

**2 SEZIONE COMUNE A TUTTI SERVIZI**

## 2.1 INFORMAZIONI GENERALI

### Un po' di storia

“Casa Mia” nasce come Orfanotrofio Cittadino a Riva nel 1922 in risposta ai bisogni di molti minori del territorio rimasti orfani in seguito al primo conflitto mondiale. Nel 1931, l'istituzione fu eretta ad Ente Morale con la denominazione di ‘Orfanotrofio cittadino di Riva’, ma col passare del tempo questa denominazione risultò sempre più inadeguata. Nel 1971, pertanto, il Consiglio di Amministrazione provvide alla revisione e all'aggiornamento dello statuto e l'Istituzione assunse, per proposta delle Ospiti, la denominazione di ‘Istituto Casa Mia’. La storia del Servizio fu perlopiù caratterizzata da una preoccupazione assistenziale e da uno stile educativo di tipo tradizionale, tipico degli istituti del periodo: vita quotidiana piuttosto ripetitiva, attività e spostamenti collettivi, orari fissi e uguali per tutti.

Negli anni Ottanta si andò maturando la necessità di rendere lo stabile più adatto ad una dimensione familiare e nel 1988 si inaugurò l'edificio ristrutturato. Questo però non fu sufficiente per un'impostazione educativa nuova e ci volle dell'altro tempo per lasciare un'organizzazione, anche mentale, ‘d'istituto’ e assumere modalità diverse. Emerse gradualmente la necessità di avere un progetto pedagogico esplicito, confrontato e condiviso. Negli ultimi mesi del 1991 si richiese una consulenza pedagogica e psicologica allo scopo di orientare il personale nel proprio lavoro e di consentire lo sviluppo della struttura, instaurando una riflessione sulla pratica educativa quotidiana ed un più aperto confronto con l'esterno. Si avviò così un ripensamento del Servizio ed un processo di cambiamento che volle coinvolti, a sempre più ampio raggio, quanti operavano nella e per la Struttura. Attraverso un metodo di ricerca-azione, ci si pose l'obiettivo di costruire un progetto pedagogico che esprimesse una ‘cultura’ condivisa, frutto del pensiero,

dell'esperienza e del lavoro di tutte le componenti del sistema organizzativo.



Anni '60 Giochi nel cortile della sede di v.le Trento 26

Nel maggio 1992 si richiese al Consiglio di Amministrazione una riorganizzazione interna che avvicinava l'Ente a quanto indicato nella L.P. n. 14 del 1991 ed alle linee emanate dalla Provincia Autonoma di Trento. Si poté così avviare l'attuazione della nuova configurazione dell'Ente che, con grande e costante sforzo di ripensamento, giunge ad oggi ad una significativa trasformazione.

Nel 1993 si aprirono gli appartamenti in via Tenente Miorelli a S. Alessandro. Nel 2003 si intrapresero i lavori di ristrutturazione della sede di viale Trento, che terminarono nel 2005 con il rientro di quattro gruppi appartamento e due gruppi semiresidenziali nei locali ristrutturati e riadattati alle nuove esigenze educative e abitative dei ragazzi.

Nel 2008 in seguito al riordino delle IPAB (L.R. 5/2007)

**Casa Mia**

modifica il proprio status giuridico e si trasforma in  
**AZIENDA PUBBLICA DI SERVIZI ALLA PERSONA**  
con sede legale in v.le Trento 26 a Riva del Garda.

Nel giugno 2013 sui terreni donati all'ente dalla famiglia Bresciani viene inaugurato un nuovo complesso, destinato ad ospitare due gruppi appartamento, il domicilio autonomo, un appartamento semi protetto ed un centro aperto.

## Casa Mia oggi

Casa Mia è oggi dunque un'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona che eroga interventi e servizi socio-educativi a favore di minori, famiglie, giovani e adulti.

L'APSP, in quanto soggetto pubblico istituzionale inserito nel sistema integrato di interventi e servizi sociali e socio sanitari, con l'obiettivo dell'educazione integrale, ne è attore nelle forme previste dalla legislazione provinciale vigente e persegue i seguenti scopi:

- contribuire alla programmazione sociale, socio-sanitaria e di governo delle politiche sociali, in forma diretta o associata, nelle modalità previste dalle normative vigenti, anche attuando e promuovendo studi e ricerche nei propri settori di attività;
- erogare e promuovere, anche in forma sperimentale o integrativa, interventi e servizi con particolare attenzione ai servizi di accoglienza ed educazione integrale, nonché avviamento professionale e inserimento nel mondo del lavoro preferibilmente di minori, di ambo i sessi, con particolari problemi familiari, sociali o assistenziali, nel rispetto delle disposizioni e dei sistemi di autorizzazione, di accreditamento e degli eventuali accordi contrattuali allo scopo sottoscritti;
- promuovere animazione e attività culturali nei soggetti che, a vario titolo professionale o volontario, operano nelle materie in cui si esplica l'attività dell'azienda.
- progettare e gestire servizi indirizzati alla prevenzione del disagio e politiche di sostegno rivolte direttamente alle famiglie quali colonie, percorsi educativi, ludico ricreativi, animazione di eventi.
- realizzare attività strumentali volte alla ottimizzazione dei servizi e degli interventi, alla valorizzazione del patrimonio dell'Ente ed al finanziamento delle attività istituzionali dello stesso anche in collaborazione con altri soggetti svolgenti attività similari;
- aggiornare, nel rispetto delle volontà originarie dei fondatori dell'ente, agevolazioni sia nell'accoglienza che nelle varie forme di sostegno nei casi di ospiti orfani.

L'APSP, nell'ambito del sistema dei servizi alla persona, può attivare qualsiasi intervento consentito dalla programmazione e dalle normative vigenti, che sia coerente con i propri scopi e rispetto al quale possa disporre di adeguate strutture, risorse e competenze tecniche e gestionali.

## Organi di governo

### **Consiglio di Amministrazione**

Il Consiglio di amministrazione è l'organo di indirizzo, di programmazione e di verifica dell'azione amministrativa e gestionale dell'azienda. Provvede a fissare gli obiettivi strategici ed assume le decisioni programmatiche e fondamentali dell'azienda e verifica la rispondenza dei risultati della gestione alle direttive generali impartite.

Il Consiglio di amministrazione è composto da 5 membri compreso il presidente, nominati dalla Giunta provinciale di Trento su designazione motivata del Sindaco del Comune di Riva del Garda per 4/5 e dal Consiglio Parrocchiale Pastorale di S. Maria Assunta di Riva del Garda per 1/5.

### **Il Direttore**

Il Direttore è la figura dirigenziale apicale dell'Azienda, sovrintende all'attività dei dirigenti, è capo del personale e dirige i servizi dell'Azienda. La gestione e l'attività amministrativa dell'Azienda sono affidate al Direttore cui compete autonomamente l'organizzazione delle risorse umane, finanziarie, strumentali e di controllo. Egli è responsabile della gestione amministrativa, tecnica, economica, finanziaria e socio-assistenziale della medesima, nei limiti delle risorse, delle direttive e degli obiettivi assegnati dal Consiglio di Amministrazione.

Egli è responsabile della correttezza amministrativa nonché dell'efficienza ed efficacia di gestione in relazione alle risorse assegnate e alle attribuzioni conferite.

Al Direttore competono tutti gli adempimenti specificatamente previsti dalle vigenti normative e dal regolamento di organizzazione dell'Azienda, nonché l'assolvimento degli obblighi derivanti dal contratto di lavoro in vigore presso l'Azienda stessa. Al Direttore competono inoltre tutti gli adempimenti a lui specificatamente riservati dalla normativa vigente.

### **Revisore dei Conti**

I compiti del revisore sono affidati all'Organo di Revisione disciplinato del Regolamento regionale. Esso collabora con il Consiglio di Amministrazione nella sua funzione di controllo, esercita la vigilanza sulla regolarità contabile e finanziaria della gestione dell'Azienda e attesta la corrispondenza del bilancio di esercizio alle risultanze della gestione redigendo apposita relazione accompagnatoria. Il Consiglio di Amministrazione può affidare all'organo di Revisione anche ulteriori compiti di controllo interno, compreso il controllo di gestione.

## **Autorizzazione e Accreditamento**

Autorizzazione/Accreditamento sono previsti dal sistema di qualità dei servizi socio-assistenziali (artt. 19 e 20 l.p, n. 13/2007):

- l'autorizzazione costituisce titolo necessario per svolgere i servizi socio-assistenziali, a prescindere dal finanziamento pubblico (art. 19 l.p 13/2007);
- l'accreditamento costituisce titolo necessario per svolgere i servizi socio-assistenziali per conto dell'Ente pubblico (art. 20 della L.p. 13/2007).

Entrambi impongono una valutazione ex ante della sussistenza in capo al soggetto accreditando o autorizzando dei requisiti previsti negli allegati al d.P.P. n. 3-78/Leg di data 9 aprile 2018, ritenuti indicativi non solo dell'idoneità del soggetto a svolgere specifici singoli servizi o interventi, quanto piuttosto della capacità generale di prendersi cura della persona, nelle singole età e situazioni, con versatilità e costruendo percorsi flessibili e personalizzati, anche ispirati all'innovazione sociale e tecnologica.

## **Iscrizione a registri**

L'APSP Casa Mia è iscritta con decorrenza 1.2.2008 nel Registro delle Aziende pubbliche di servizi alla persona istituito con deliberazione della Giunta provinciale n. 2498 di data 16 novembre 2007 presso il Servizio politiche sociali e abitative della Provincia Autonoma di Trento.

## Le certificazioni di qualità

### Family Audit



La certificazione Family Audit è uno strumento manageriale a disposizione delle organizzazioni, pubbliche e private che intendono certificare il proprio impegno ad implementare politiche di conciliazione vita – lavoro migliorare il benessere individuale dei propri occupati e delle loro famiglie.

L'iter di certificazione Family Audit si snoda attraverso un processo di analisi, monitoraggio e valutazione, partecipata e sistematica, dello stato di attuazione e dell'impatto degli interventi di conciliazione vita – lavoro dei dipendenti, con il supporto tecnico di consulenti e valutatori accreditati.

La certificazione Family Audit produce benefici a favore dei lavoratori nei termini di: aumento conciliazione vita-lavoro; miglioramento del clima aziendale; incremento del benessere individuale, della motivazione e della soddisfazione; diminuzione dello stress psico-fisico e prevenzione del burn out; valorizzazione delle competenze di genere e dei ruoli di cura; migliore fruizione dei servizi di welfare aziendale.

I benefici attesi invece a favore dell'organizzazione sono: l'incremento della produttività, meno assenteismo, diminuzione del turnover; modalità di lavoro innovative e più sostenibili; accesso a sistemi di premialità; visibilità dell'azienda; crescita professionale del management; maggiore attrattività di talenti; rafforzamento della responsabilità sociale d'impresa; promozione dell'occupazione giovanile sia attraverso l'age management che la previsione di esperienze formative in azienda; interrelazioni con altre organizzazioni per la produzione di servizi a favore delle famiglie.

L'APSP Casa Mia ha ottenuto la certificazione base Family Audit nel 2017. Ha poi concluso positivamente il triennio del mantenimento Family Audit nel gennaio 2021 e conseguito quindi il certificato Family Audit Executive.

Il Family Audit è un marchio registrato e di proprietà della Provincia autonoma di Trento che svolge il ruolo di Ente di certificazione tramite l'Agenzia provinciale per la famiglia.

### **Family in Trentino**



"Family in Trentino" è un marchio di attenzione promosso dalla Provincia Autonoma di Trento, che viene rilasciato a tutti gli operatori, pubblici e privati, che si impegnano a rispettare nella loro attività i requisiti stabiliti dalla Giunta provinciale per soddisfare le diverse esigenze delle famiglie.

Il marchio Family in Trentino è un segno distintivo dell'impegno a favore delle famiglie preso dalle singole Organizzazioni.

L'APSP Casa Mia ha ottenuto la certificazione Family in Trentino nel 2013 e la continua a mantenere attiva per le sedi dei Centri Socio Educativi Territoriali attivati capillarmente su tutto il territorio dell'Alto Garda e Ledro.

## Aree di intervento

### Servizi Socio Assistenziali

#### ETÀ EVOLUTIVA E GENITORIALITÀ

##### Ambito Residenziale

##### **Comunità socio-educativa**

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

Il servizio mantiene regolari rapporti di collaborazione/interlocazione con i soggetti significativi del minore, sollecitando esperienze socializzanti anche all'esterno del contesto comunitario. Durante il percorso viene garantito il supporto orientativo nella scelta del percorso scolastico e della ricerca del lavoro.

##### **Abitare accompagnato per minori**

Servizio che risponde alle necessità di chi, pur divenuto maggiorenne, non è ancora in grado di affrontare autonomamente la vita da adulto; si tratta di giovani in uscita da strutture residenziali, o in situazioni di difficoltà, impossibilitati a rientrare o a permanere nella famiglia d'origine. Il servizio offre l'opportunità di sperimentare un percorso di autonomia, sostenuto da adulti di riferimento. I giovani sono accompagnati verso l'autonomia tramite un progetto personalizzato finalizzato a sviluppare la capacità di mantenersi, di gestire la quotidianità e di assumere i compiti propri dell'età adulta. Durante il percorso viene garantito il supporto orientativo e la consulenza nella ricerca del lavoro.

Il supporto educativo è legato al progetto e quindi necessita di condizioni di flessibilità e di interventi verificabili e rimodulabili nel tempo. Di norma il supporto diminuisce nel tempo fino a limitarsi al monitoraggio sul percorso e alla costruzione della rete con i servizi e la comunità locale.

##### **Accoglienza nuclei familiari**

Servizio residenziale finalizzato al sostegno delle autonomie personali e genitoriali, al monitoraggio dello sviluppo del bambino, all'accompa-

gnamento al reinserimento sociale, abitativo e lavorativo di donne gestanti e genitori con minori, attraverso un'azione di affiancamento, un livello di protezione e copertura calibrato sul bisogno.

Il percorso di accoglienza permette al genitore di acquisire le competenze per un'adeguata cura di sé e dei propri figli e di sviluppare una rete di riferimento nel territorio. Sono inoltre previste iniziative di orientamento ed accompagnamento al lavoro e alla ricerca di una abitazione. Può essere realizzato in differenti contesti abitativi, a livello singolo o in coabitazione, ed in particolare su base locale. I percorsi mirano infatti a favorire il radicamento territoriale, mantenere i nuclei sul territorio di origine, al fine di valorizzare le risorse presenti e potenziare la rete di aiuto e prossimità del nucleo familiare nel proprio contesto di vita.

## ETÀ EVOLUTIVA E GENITORIALITÀ

### Ambito Semiresidenziale

#### **Centri Socio Educativi Territoriali**

Servizio a carattere diurno che prevede due direzioni di intervento: da una parte lo sviluppo di interventi di sostegno e accompagnamento rivolti al minore, dall'altra attività di animazione finalizzate all'integrazione di minori in situazione di vulnerabilità e di svantaggio sociale con i gruppi di coetanei, con le realtà associative locali e con altre risorse del tessuto sociale.

Le due direzioni di intervento trovano realizzazione in un modello organizzativo che si articola secondo una struttura modulare che bilancia gli interventi di sostegno e quelli di animazione sulla base delle caratteristiche dei minori accolti e delle risorse disponibili sul territorio.

Il servizio attiva percorsi di inclusione dei minori nel proprio ambiente di vita, evitando la costruzione di ambiti segreganti, in un'ottica inclusiva. Il modello organizzativo può prevedere una sede specifica o un modello di sedi distribuite sul territorio (ad es. scuola, biblioteca, oratorio), finalizzato al potenziamento delle reti formali e informali e, più in generale, alla prevenzione del disagio giovanile.

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

## ETÀ EVOLUTIVA E GENITORIALITÀ

## Ambito Domiciliare e di Contesto

### **Intervento Educativo domiciliare per minori**

Intervento finalizzato a sostenere lo sviluppo del minore e dell'adolescente e a favorire il recupero delle competenze educative del/dei genitori o delle figure parentali di riferimento.

Le finalità dell'intervento sono:

- la crescita e il benessere del minore all'interno del proprio contesto familiare e nell'ambiente di vita;
- il sostegno delle capacità genitoriali;
- la promozione dell'autodeterminazione del nucleo familiare in una logica progettuale centrata sull'azione, la partecipazione e il coinvolgimento pieno dei minori e dei genitori.

L'intervento può integrarsi con altri servizi e si svolge prevalentemente presso il domicilio, e/o presso altre sedi dislocate sul territorio significative per l'inserimento del minore nel contesto di vita.

Nelle fasi di passaggio dal nucleo familiare alla vita autonoma l'intervento costituisce un supporto all'esperienza dell'abitare, con finalità educative e di orientamento.

### **Spazio neutro**

Il servizio si svolge in un luogo fisico neutro e allo stesso tempo protetto, all'interno del quale si svolge l'incontro alla presenza di un educatore, del minore con i propri familiari. L'intervento si attiva nei casi in cui si rende necessario un contesto vigilato per l'esercizio del diritto di visita del minore ai propri genitori e familiari, con la finalità di rendere possibile il mantenimento della relazione.

In sintesi gli obiettivi dello Spazio Neutro sono:

- osservare la relazione genitore/figlio o con altri familiari;
- mantenere o ristabilire le relazioni con i genitori;
- sostenere il minore nella ricostruzione del legame con il genitore;
- sostenere il genitore in difficoltà nel mantenimento o nella riapertura della relazione con il figlio, aiutandolo progressivamente ad aumentare la propria capacità genitoriale;
- favorire il ricostruirsi del senso di responsabilità genitoriale;
- facilitare la relazione del/dei genitore/i con il figlio nella prospettiva di prevedere il ricongiungimento o la convivenza familiare.

## ETÀ ADULTA

## Ambito Residenziale

### **Abitare accompagnato per adulti**

Servizio residenziale che accoglie persone o nuclei familiari in situazioni di vulnerabilità personale, sociale, economica o abitativa, che necessitano di sostegno per sviluppare e migliorare le proprie capacità di vita autonoma. L'obiettivo principale è favorire il benessere della persona attraverso l'accompagnamento in un percorso di inclusione sociale e il consolidamento, o il raggiungimento, di competenze personali, relazionali e sociali.

L'accoglienza comporta l'adesione a un progetto individuale, condiviso con la rete dei servizi e le figure formali e informali di riferimento.

L'accoglienza prevede un lavoro di rete con i soggetti pubblici e privati del territorio, in una logica di inclusione, anche tramite il coinvolgimento di volontari e di utenti esperti nelle diverse attività di accoglienza.



2013 Interno di un appartamento della Comunità Socio Educativa per minori

## Altri servizi al territorio

## SCUOLA

### **Assistenza educativa scolastica**

Il Servizio, attivato in Convezione con gli Istituti Comprensivi del territorio, prevede l'accompagnamento e il supporto di alunni con bisogni educativi speciali, certificazione ex L.104/92, difficoltà e/o disabilità.

L'assistente educatore affianca l'alunno nello svolgimento di parte del percorso didattico, secondo un progetto individualizzato elaborato con l'insegnante di sostegno e i docenti della classe, nonché secondo indicazioni di eventuali servizi/operatori che seguono lo studente.

L'assistente educatore segue l'alunno a scuola, in classe e/o in spazi dedicati, in specifiche ore di lezione e/o materie. La Scuola individua i giorni e i momenti in cui collocare l'intervento dell'assistente educatore.

### **Progetti per le classi**

APSP Casa Mia offre agli Istituti Comprensivi, un variegato ventaglio di proposte per le Scuole Primarie e per le Scuole Secondarie.

Le proposte sono in continuo aggiornamento e si possono configurare progetti specifici su richiesta in aggiunta ai progetti già presenti.

### **Sportello di consulenza psicologica e pedagogica**

Lo sportello "Io ti ascolto" è un servizio nato con lo scopo di promuovere un luogo, un tempo, dove è possibile essere ascoltati, essere accompagnati a trovare le risorse per affrontare in modo più efficace le proprie difficoltà e ad assumere scelte impegnative. È uno spazio personale e privato, gestito da una psicologa e da una pedagogista clinica, nel quale è possibile trovare un'occasione di confronto in un'atmosfera non giudicante e garante di privacy. Le due professioniste saranno presenti a scuola a momenti alterni destinati a studenti, genitori, personale docente e assistenti educatori.

## GIOVANI

### **Centro Giovani**

Il Centro Giovani è un centro socio-culturale rivolto in via prioritaria ad adolescenti, giovani, giovani adulti (14- 30 anni), in cui 'autodeterminazione dei giovani e delle associazioni giovanili ha un ruolo e una valenza fondante.

Promuovere il protagonismo dei giovani e la loro autonomia è una delle sfide principali che il centro giovani ha avuto fin dal suo esordio e continua ad avere in prospettiva. L'A.P.S.P. Casa Mia garantisce il coordinamento e lo svolgimento delle attività, ne cura la gestione e promuove la comunicazione relativamente agli eventi, alle attività culturali, ai servizi e alle iniziative di interesse giovanile proposte sul territorio.

La gestione del centro giovani consiste nel complesso delle attività volte a realizzare l'espressione di sé, la creatività, l'imprenditorialità giovanile, la socializzazione, lo sviluppo di competenze, l'assunzione di responsabilità.

### **Piano Giovani di Zona**

Il Piano Giovani di Zona (PGZ) è uno strumento di cui un territorio si avvale ai fini di creare una cultura delle politiche giovanili incentivando le iniziative organizzate dai giovani o a favore dei giovani, osservando la condizione giovanile del territorio, diventando stimolo per le istituzioni e la cittadinanza attiva, lavorando sulla costruzione dell'autonomia, aprendo alla dimensione globale senza dimenticare il locale e le proprie radici.

Piano B è il PGZ della Comunità Alto Garda e Ledro. Ha l'obiettivo di aiutare i giovani nella costruzione del proprio progetto di vita e nell'inserimento nella comunità locale nella consapevolezza che tale azione è fondamentale per lo sviluppo e il rinnovamento della comunità stessa. La dimensione educativa e culturale del Piano Giovani ha a che fare con questo obiettivo che riguarda il giovane e al tempo stesso la comunità.

L'APSP Casa Mia è incaricata della referenza tecnica organizzativa e amministrativa del Piano.

## **FAMIGLIE**

### **Sportello di consulenza familiare**

Il servizio offre un'occasione personalizzata e riservata (su appuntamento) per i genitori dei bambini iscritti ai Centri Socio Educativi territoriali e per le famiglie del territorio. Un tempo, dove è possibile essere ascoltati, essere accompagnati a trovare le risorse per affrontare in modo più efficace le proprie difficoltà e ad assumere scelte impegnative. È uno spazio personale e privato, gestito da una psicologa e da una pedagoga clinica, nel quale è possibile trovare un'occasione di confronto in un'atmosfera non giudicante e garante di privacy.

### **Formazione genitori ed eventi per famiglie**

Si tratta di attività formative/informative e ludico-ricreative dedicate alla famiglia, principale protagonista nella crescita dei bambini e primaria agenzia educativa.

L'attivazione di proposte formative rivolte ai minori e alle famiglie ha l'obiettivo principale di favorire la partecipazione ed il coinvolgimento nell'ottica dello sviluppo di comunità e di un crescente inclusivo lavoro di rete.

## **Funzionigramma**

Per funzionigramma si intende la definizione delle attività, dei compiti, delle funzioni e delle responsabilità afferenti ai singoli organi e settori operativi.

Il Consiglio di Amministrazione (nominato per 4/5 dal Consiglio Comunale di Riva del Garda e per 1/5 dal Consiglio Pastorale della Parrocchia di Riva), quale organo politico dell'Ente, assume un ruolo di indirizzo sia per quanto attiene agli aspetti gestionali che per quanto attiene alle finalità proprie dell'Ente.

Il Presidente, eletto all'interno del Consiglio di Amministrazione, è il rappresentante legale dell'Ente e può, su delega del Consiglio di Amministrazione, assumere propri provvedimenti.

Il Direttore amministrativo organizza e dirige le strutture operative, dirige e coordina il personale, studia gli aspetti ed esamina i problemi di natura giuridico-amministrativa e tecnico-economica attinenti le materie di competenza; elabora relazioni, pareri, proposte, documenti, schemi di provvedimenti amministrativi e dei regolamenti. Partecipa, inoltre, alle riunioni del Consiglio quale segretario; esprime poi parere di legittimità sugli atti del Consiglio e sulle determinazioni del Presidente.

I Coordinatori coadiuvano il Direttore e sono responsabili dei diversi servizi socio-assistenziali e dei servizi al territorio. Attualmente sono previsti:

- due coordinatori della Comunità socio-educativa per minori;
- due coordinatori dei Centri Socio-Educativi Territoriali per minori e dei servizi al territorio (giovani, scuola e famiglie); i coordinatori di quest'area, insieme agli educatori referenti del progetto di volontariato "Io ci Sono", sono incaricati anche della gestione e organizzazione del progetto, del reclutamento, della formazione e della gestione del volontariato interno all'organizzazione, nonché del raccordo con le altre realtà di volontariato esterne;
- un coordinatore del servizio Spazio Neutro, dell'Intervento Educativo Domiciliare per minori e dell'Assistenza Educativa Scolastica;
- un coordinatore che si occupa del servizio Abitare accompagnato per minori e per adulti, del servizio di Accoglienza nuclei familiari, nonché di compiti inerenti gli aspetti organizzativi trasversali ai vari servizi e progetti, tra cui il compito di organizzare la formazione del personale dipendente e il compito di presidiare il sistema della qualità.



Aprile 2021. Riunione dello Staff di coordinamento col Direttore

I Coordinatori hanno la responsabilità su tutti gli aspetti dell'attività educativa dell'ente. Provvedono alla costituzione delle equipe dei vari servizi e progetti, e supportano gli educatori e gli operatori nel loro lavoro quotidiano. Promuovono, in accordo con il Direttore, la formazione permanente del personale. Sono inoltre garanti della coerenza e della continuità educativa delle attività rispetto al progetto pedagogico generale dell'Ente.

Il Personale educativo rappresenta la figura principale dell'attività istituzionale. Sotto la supervisione del Coordinatore, redige i progetti educativi degli utenti e attua le azioni previste nell'ambito del proprio servizio di appartenenza.

Gli educatori si incontrano regolarmente col proprio Team, ovvero col gruppo degli operatori assegnati al proprio servizio, con lo scopo principale di progettare e monitorare le azioni educative da attuare all'interno del servizio stesso. Ai team partecipa almeno una volta al mese anche il Coordinatore.

Alcuni educatori si incontrano con i Coordinatori e il Direttore anche in occasione delle riunioni di Ricerca Azione (educatori della Comunità socio-educativa per minori) e di Ricerca Innovazione (educatori dei Centri Socio-Educativi Territoriali), durante le quali si condividono le

linee educative e organizzative dell'ente, favorendo lo studio, la riflessione e l'approfondimento di alcuni tra gli aspetti principali della vita dell'Ente.

Tutto il gruppo di educatori condivide inoltre almeno due volte all'anno momenti assembleari finalizzati alla formazione professionale, alla supervisione pedagogica e psicologica.

L'emozione  
di crescere  
insieme



2019 Foto di gruppo Educatori, Coordinatori, Direttore presso la sede di via Brione

Il Personale Ausiliario è assegnato al servizio di pulizia degli spazi comuni, oppure al servizio di pulizia all'interno dei diversi servizi dell'Ente o al servizio notturno all'interno della Comunità socio-educativa per minori. Per il personale ausiliario assegnato ai servizi residenziali, nel rispetto delle relative competenze, è prevista una condivisione con gli educatori rispetto al Progetto Educativo Individualizzato degli ospiti.

Il Personale addetto ai servizi ristorazione assegnato al servizio di cucina interno, predispone e distribuisce i pasti previsti dall'organizzazione dei vari servizi dell'ente.

Personale addetto alla manutenzione (tecnico manutentore) si occupa delle piccole riparazioni offrendo ad ogni servizio interventi tempestivi atti a mantenere nella migliore efficienza i mobili e le attrezzature. Si fa portavoce direttamente con il Direttore delle esigenze di manutenzione straordinaria.

Il Personale Amministrativo svolge funzione di segreteria e di informazione in relazione a tutto quanto interessi l'Ente e i vari servizi resi al territorio. Si occupa della contabilità ordinaria dell'Ente, cura i rapporti con il Tesoriere, gestisce la cassa contanti dell'Ente (cassa economica) per l'effettuazione di spese minute e l'introito di proventi di piccola entità legati alle attività progettate e gestite dall'Ente stesso. Tiene i rapporti con i fornitori di beni e servizi e cura gli approvvigionamenti e i contatti con i vari Enti gestori per i servizi resi a favore dei propri ospiti. Infine provvede alla gestione del personale, occupandosi di ogni aspetto, gestendone ogni fase e richiesta varia dall'assunzione alla cessazione del rapporto di lavoro.

## La distribuzione territoriale delle sedi

L'A.P.S.P. Casa Mia gestisce dunque attualmente diverse tipologie di servizi, che vengono erogati principalmente all'interno delle tre sedi di proprietà dell'Ente:



Sede Centrale

Sede S. Alessandro

Sede Casa Bresciani

**Sede Centrale, in viale Trento 26 a Riva del Garda** accoglie:  
al piano terra un Centro Socio Educativo Territoriale, gli Uffici Amministrativi e altri spazi di servizio, compresa la palestra e la cucina;  
al primo piano due appartamenti della Comunità socio-educativa per minori;  
al secondo piano un Centro Socio Educativo Territoriale e un appartamento polifunzionale;  
al terzo piano una sala polifunzionale e appartamenti per il servizio Abitare accompagnato per adulti e per l'Accoglienza nuclei familiari.

**Sede di S. Alessandro, via Ten. Miorelli 2/L, a Riva del Garda** accoglie:

due gruppi appartamento della Comunità socio-educativa per minori e il servizio Abitare accompagnato per minori.

**Casa Bresciani, via Brione 84, a Riva del Garda** accoglie:

al piano terra gli spazi di servizio, una sala polivalente e la sala dedicata al servizio Spazio Neutro;

al primo piano un gruppo appartamento della Comunità socio-educativa per minori e un appartamento per l'Accoglienza nuclei familiari;

al secondo piano un gruppo appartamento della Comunità socio-educativa per minori e un appartamento per il servizio Abitare accompagnato per minori;

in mansarda una sala polivalente;

nella barchessa accanto all'edificio principale un Centro Socio Educativo Territoriale.

Il servizio Centri Socio Educativi Territoriali prevede, oltreché le sedi di Riva del Garda, anche **altre sedi sul territorio della Comunità Alto Garda e Ledro messe a disposizione dalle varie amministrazioni comunali**. Attualmente i Centri hanno una sede a Dro in Vicolo Termine e una a Pietramurata presso la Casa Sociale in piazza Mercato, una sede ad Arco in via P.C. Maini, una sede a Nago presso la Canonica in via S. Vigilio, una sede a Tenno in via dei Laghi e una sede a Bezzecca in via Chiassi.

Anche il Centro Giovani e il Piano Giovani di Zona vengono gestiti in una sede messa a disposizione dall'amministrazione comunale di Arco, in via P.C. Maini 26.

## 2.2 VALORI, MISSION E VISION

## I valori di riferimento

I valori che orientano il lavoro dell'A.P.S.P. Casa Mia sono legati alla visione antropologica che ispira la Teoria Semantica della Persona e si possono così sintetizzare:

*Educabilità della persona:* il minore è visto nelle sue potenzialità di cambiamento. Le aspettative positive nei suoi confronti favoriscono l'innescarsi di un circolo virtuoso di incremento di sviluppo.

*Integralità della persona:* il processo educativo deve interessare tutti gli aspetti di personalità dei minori.

*Unicità della persona:* i rapporti devono essere personalizzati e i progetti di crescita individualizzati.

*Valorizzazione delle persone:* le risorse e le competenze di ciascuno vengono valorizzate attraverso percorsi comunicativi e operativi vissuti come significativi.

*Responsabilizzazione delle persone nel processo educativo e lavorativo:* è importante sollecitare la partecipazione attiva delle persone, come stimolo all'autonomia e alla motivazione.

*Fluidità e circolarità della comunicazione:* la soluzione dei problemi avviene in modo partecipato, nel rispetto delle responsabilità di ognuno e nella logica della condivisione e della corresponsabilità.

*Intenzionalità esplicita e progettuale:* ogni azione educativa deve essere intenzionale e integrata in una dimensione progettuale che ne riduca gli elementi di occasionalità.

*Integrazione del soggetto, dei progetti, del personale:* la logica dell'integrazione guida tutti gli interventi.

## La Vision

L'A.P.S.P. Casa Mia intende realizzare i servizi offerti attraverso un'assistenza altamente professionale e continuativa, in stretta collaborazione con i Servizi Sociali, la famiglia, gli enti territoriali e le altre realtà socio educative del territorio, con l'attenzione al perseguimento degli obiettivi della politica della qualità dei servizi offerti e dell'ottimizzazione delle risorse.

## La Mission

In coerenza con gli obiettivi del Piano Socio Sanitario Provinciale (PSSP), l'A.P.S.P. Casa Mia si propone di contribuire all'assistenza e

all'educazione di bambini, ragazzi, giovani, famiglie e adulti tramite diverse tipologie di servizio: Comunità Socio Educativa per minori, Centri Socio educativi Territoriali, Abitare accompagnato per adulti e per minori, Accoglienza nuclei familiari, Spazio Neutro e interventi di Educativa Domiciliare, Servizi al territorio per giovani, scuole e famiglie. Si propone inoltre obiettivi di promozione culturale e sociale nel territorio, nel rispetto dell'individualità, della riservatezza e della dignità della persona e tenendo presenti i peculiari bisogni psichici, fisici e sociali dei destinatari dei servizi.

## 2.3 LA RETE DEI SOGGETTI

### Gli utenti e la rete familiare

I servizi residenziali si svolgono in strutture dedicate all'accoglienza, anche notturna, degli utenti.

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

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

**L'Abitare accompagnato per minori** può ospitare giovani di età compresa tra 18 e 25 anni, che stanno uscendo dalle strutture a maggior protezione, o in situazione di disagio, che necessitano di accompagnamento nel percorso verso l'autonomia.

**L'Accoglienza nuclei familiari** è un servizio che può ospitare **nuclei mono-genitoriali con uno o più figli e donne gestanti indicativamente dal 7° mese di gravidanza in poi**, in difficoltà nel garantire l'accudimento, il mantenimento e l'educazione dei figli e che necessitano di essere sostenuti nello sviluppo delle capacità genitoriali e nella costruzione di un'autonomia personale, relazionale, lavorativa e abitativa. I nuclei possono essere anche in uscita da strutture a maggior protezione.

**L'Abitare accompagnato** per adulti può ospitare **persone adulte o nuclei familiari di età compresa tra 18 e 64 anni**:

- persone in situazione di disagio abitativo, con particolare riferimento a condizioni di emergenza;
- persone in situazione di fragilità economica, personale, sociale o familiare, che stanno affrontando un percorso di crescita verso l'autonomia personale e che necessitano di una soluzione abitativa in cui trovare sostegno e supporto nelle attività di vita quotidiana;
- persone che necessitano di protezione sociale;
- persone che hanno seguito un percorso all'interno di altri servizi residenziali, ma che non sono ancora pronte per una vita completamente autonoma.

In un'ottica di reciproca solidarietà il servizio può accogliere destinatari diversi (es.: adulti/anziani, adulti/disabili).

I servizi semiresidenziale si svolgono in strutture dedicate all'accoglienza diurna degli utenti.

**I Centri Socio Educativi Territoriali** possono accogliere **minori di età compresa, di norma, tra 6 e 17 anni**, che accedono su libera iniziativa o segnalati dal servizio sociale, in situazione di vulnerabilità e di svantaggio sociale.

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

I servizi domiciliari e di contesto offrono assistenza e sostegno nell'ambiente di vita delle persone o in un luogo fisico neutro e allo stesso tempo protetto.

**L'intervento educativo domiciliare per minori** è destinato a minori e/o nuclei familiari in situazione di vulnerabilità, che necessitano di un accompagnamento nelle attività quotidiane, nella relazione genitore-figlio e nel sostegno evolutivo, nell'inclusione nel territorio e nel supporto all'abitare.

**Lo Spazio neutro** è destinato a nuclei familiari con problematiche e conflittualità che precludono la possibilità di mantenere relazioni stabili, costanti e serene con i figli minori.

**I servizi al territorio per la scuola** sono destinati ad alunni e insegnanti della Scuola Primaria e della Scuola Secondaria.

**I servizi al territorio per i giovani** si rivolgono prioritariamente a giovani dagli 11 ai 35 anni e alla comunità in genere, a tutti coloro che intendono mettere parte delle proprie energie e del proprio tempo al servizio della collettività.

**I servizi al territorio per le famiglie** si rivolgono prioritariamente a nuclei famigliari con minori di età inferiore a 18 anni e alla comunità in genere, a tutti coloro che sono interessati alle tematiche educative legate alla crescita.

## La rete con altri enti e servizi

**L'integrazione e il lavoro di rete con il Servizio Sociale e il Servizio Sanitario** è alla base delle modalità di accesso e presa in carico degli utenti dei servizi socio assistenziali erogati dall'APSP Casa Mia.

L'APSP Casa Mia si impegna a costruire e mantenere costante la comunicazione con il Servizio Sociale, l'Azienda Sanitaria e tutta la rete dei servizi, grazie anche al presidio di coordinatori referenti per le varie situazioni.

L'accesso in *Comunità socio educativa per minori* avviene su invio del Servizio sociale territoriale in seguito ad un processo di valutazione che si esplica nella definizione del progetto quadro, e/o della Pubblica

Autorità (art. 403 C.C.) e/o su mandato della Magistratura. La valutazione prevede la partecipazione della famiglia e, ove possibile, del minore e della rete dei soggetti formali e informali coinvolti.

Sulla base del progetto quadro l'equipe educativa definisce, con il coinvolgimento della famiglia e, ove possibile, del minore, il Piano educativo individualizzato (P.E.I.) entro 2 mesi dall'inserimento e ne condivide i contenuti con il servizio sociale territoriale e gli altri soggetti coinvolti che lo monitorano nel tempo. Il soggetto erogatore predispone le relazioni periodiche di verifica.

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

L'accesso al servizio *Abitare accompagnato per minori*, al servizio *Accoglienza Nuclei Familiari*, al servizio *Intervento educativo domiciliare per minori* e al servizio *Centri Socio Educativi Territoriali* avviene su invio del Servizio Sociale territoriale in seguito a un processo di valutazione che vede la partecipazione dell'utente e della rete dei soggetti formali e informali coinvolti.

La valutazione si esplicita nella definizione del progetto quadro. Sulla base di quest'ultimo entro 2 mesi dall'inserimento l'equipe educativa, con il coinvolgimento dell'utente, definisce il Progetto educativo individuale (P.E.I.) e ne condivide i contenuti con il Servizio Sociale Territoriale e gli altri soggetti coinvolti. L'equipe educativa monitora nel tempo il progetto e predispone le relazioni periodiche di verifica.

Nei *Centri Socio Educativi Territoriali* l'accesso al servizio può avvenire anche in modo libero e diretto, ovvero su iscrizione diretta da parte della famiglia.

L'attivazione del servizio *Spazio Neutro* può avvenire a seguito di provvedimenti dell'Autorità Giudiziaria o segnalazione del Servizio Sociale.

L'accesso al servizio *Abitare accompagnato per adulti* avviene su invio del Servizio sociale territoriale in seguito a un processo di valutazione che vede la partecipazione attiva dell'utente e della rete dei soggetti formali e informali coinvolti. Successivamente l'equipe che ha in carico la situazione definisce con l'utente il Piano individualizzato, monitora nel tempo l'inserimento e predispone le relazioni periodiche di verifica.

In alcune situazioni di urgenza, o per particolari esigenze, l'accesso al servizio può aver luogo in forma diretta; in questi casi il percorso valutativo ha luogo successivamente all'accesso.

### **L'integrazione e il lavoro di rete con i servizi sanitari**

Dal 2013, la Comunità Socio Educativa dell'Ente ha scelto di rispondere positivamente alla richiesta di diversi referenti istituzionali, offrendo la propria disponibilità ad accogliere anche minori con progetti individuali a valenza integrata, sia sociale che terapeutica, all'interno di un percorso che vede una partnership molto forte con l'Azienda Sanitaria.

L'attivazione di un percorso integrato comporta innanzitutto il rafforzamento e la formalizzazione della partnership con l'Azienda Sanitaria, attraverso la condivisione di un Protocollo di intesa che precisa: criteri e modalità di accesso del minore; criteri di formulazione e caratteristiche generali del Progetto Integrato; modalità e tempi del periodo di osservazione; compiti e funzioni dell'équipe multi professionale; significato e modalità dell'intervento nei confronti della rete familiare; attività di monitoraggio e verifica.

La definizione condivisa di un Progetto Integrato garantisce la possibilità che gli obiettivi e le modalità di gestione del progetto siano co-costruiti e mantenuti con un impegno integrato della parte sociale (Comunità e Servizio Sociale) e della parte sanitaria (Psicologia Clinica e/o Neuropsichiatria inviante e locale).

**L'integrazione e il lavoro di rete con gli enti e i soggetti istituzionali del territorio** è prevalente nell'ambito di lavoro dei Centri Socio Educativi Territoriali.

Dalle prime sperimentazioni di questo servizio avviate in alcuni Comuni del territorio nel 2005 con il sostegno della *Comunità Alto Garda e Ledro*, oggi si è consolidata una rete di servizi presente con una propria sede in tutti i *Comuni* (solo Il Comune di Drena non ha una sede sul proprio territorio ma fa riferimento alle sedi situate nel territorio del vicino Comune di Dro).

La collaborazione e il lavoro di rete con le amministrazioni comunali del territorio è fondamentale per lo sviluppo di accordi e progetti integrati di messa in rete delle risorse esistenti e per definire filiere/percorsi condivisi di risposta ai bisogni.

La collaborazione e il lavoro di rete con la Comunità Alto Garda e Ledro e le amministrazioni comunali del territorio è alla base anche della progettazione dei servizi per i giovani, e quindi della gestione del Centro Giovani Cantiere 26 e del Piano Giovani di Zona.

L'APSP Casa Mia lavora in rete anche con la *Provincia Autonoma di Trento*, in particolare col Dipartimento Salute e Politiche Sociali:

- con il *Servizio Politiche Sociali* per l'ambito di lavoro che riguarda tutte le varie tipologie di servizi socio assistenziali erogati dall'ente; i Coordinatori dei Servizi residenziali partecipano anche, nell'ambito di questo lavoro di rete, ai Tavoli provinciali di coordinamento nelle rispettive aree di competenza;
- con l'*Agenzia per la coesione sociale, la famiglia e la natalità* e con il Servizio Attività e Produzione Culturale provinciale per l'ambito di lavoro che comprende i servizi al territorio legati all'ambito delle famiglie;

## La comunità e il progetto di volontariato

In genere tutti i servizi erogati dall'APSP Casa Mia promuovono da una parte lo sviluppo di interventi di sostegno e accompagnamento degli utenti, dall'altra attività finalizzate all'integrazione dei servizi con i gruppi formali e informali del territorio, con le realtà associative locali e con altre risorse del tessuto sociale.

Le due direzioni di intervento trovano realizzazione in un modello organizzativo che si articola secondo una struttura di servizi modulare che bilancia gli interventi di sostegno e quelli di animazione territoriale sulla base delle caratteristiche dei destinatari/utenti e delle risorse disponibili sul territorio.

Espressione massima dell'attività dell'Ente nella direzione della promozione e dello sviluppo di progetti di animazione territoriale e cittadinanza attiva, è il progetto di volontariato denominato "IO CI SONO", nato nel 2008 dall'esigenza di dare una risposta unitaria e coerente alla realtà del volontariato che nell'ambito dei servizi erogati dall'APSP Casa Mia si sta facendo sempre più importante. L'aumento della



[iocisono@casamiariva.it](mailto:iocisono@casamiariva.it)

complessità organizzativa dell'ente ha reso necessaria l'adozione di prassi comuni affinché il volontario potesse avere sia l'opportunità di cogliere in modo più chiaro le diverse sfumature di ogni tipologia di servizio, sia la certezza di essere sostenuto nel suo percorso e nella sua motivazione.

In particolare tra le attività previste dal progetto IO CI SONO:

- la supervisione del percorso del volontario attraverso una comunicazione circolare e costante, oltreché attraverso verifiche periodiche con educatori referenti del progetto;
- la proposta di percorsi di formazione sulle tematiche del volontariato e della cittadinanza attiva;
- la partecipazione a eventi e iniziative territoriali che valorizzano il volontariato e la cittadinanza attiva.

Il progetto di volontariato è seguito attualmente da una coordinatrice referente e da due educatori. L'equipe si ritrova periodicamente per verificare l'andamento del progetto e programmare le attività, le occasioni formative e ricreative a favore dei volontari.

Per quanto concerne il contatto e l'inserimento di nuovi volontari, si fa riferimento ad azioni di promozione, che vengono attuate attraverso il volantino, la pagina Facebook, il sito e gli altri canali di promozione dell'Ente.

### **Come si aderisce al volontariato?**

Quando una persona interessata ad un percorso di volontariato prende i contatti con i referenti del progetto, viene concordato il primo incontro di conoscenza. In questa occasione si illustrano al possibile volontario i diversi servizi e progetti dell'Ente e le loro finalità, rispondendo a domande e curiosità; parallelamente, si raccolgono informazioni riguardo il curriculum vitae del candidato volontario, la motivazione personale, le potenzialità e le risorse, la disponibilità di tempo e l'interesse eventuale per una particolare tipologia di servizio o progetto dell'Ente.

A tal fine sono stati predisposti dei moduli da compilare per raccogliere tutti i dati e le informazioni. L'accoglienza nel servizio o progetto ritenuto più adatto al volontario, avviene seguendo un iter preciso. La richiesta di un supporto può partire dagli educatori, che evidenziano un particolare bisogno di un minore, o di un gruppo o di un servizio/progetto (es. supporto nei compiti, affiancamento in attività ricreative o sportive, uscite e momenti di svago, ecc.) oppure la disponibilità offerta

dai volontari può essere segnalata ai vari servizi dagli educatori referenti del progetto di volontariato. Una volta concordata la possibilità di avvio del progetto, viene fissato un colloquio tra educatori, volontario e referenti educatori del volontariato, al fine di avviare il progetto di volontariato.

Importante poi è il monitoraggio dell'esperienza di volontariato. Gli educatori del servizio o progetto dove è inserito il volontario infatti si confrontano periodicamente sull'andamento del percorso; analogamente gli educatori devono aggiornare i referenti del volontariato rispetto al progetto in corso. In caso di necessità, i referenti educatori del volontariato possono programmare delle verifiche periodiche con i singoli volontari.

### Il progetto di volontariato "IO CI SONO" agisce su più livelli



Notte di Fiaba 2017 gruppo dei giovani volontari del progetto Io Ci Sono coinvolti nelle attività di animazione territoriale

**VOLONTARIATO ADULTO E VOLONTARIATO GIOVANILE**  
nell'ambito dei servizi dell'ente e/o di progetti territoriali

**TIROCINI IN CONVENZIONE CON LE SCUOLE**

superiori del territorio dell'Alto Garda e Ledro, ma anche del territorio provinciale, e con le Università

### **SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE PROVINCIALE**

Nel corso degli ultimi anni Casa Mia ha implementato notevolmente la presenza di ragazzi in servizio civile Provinciale e in Garanzia Giovani proponendo progetti annuali e semestrali in tutti i servizi dell'ente.

## **2.4 RAPPORTI CON CITTADINI-UTENTI**

### Indagini di soddisfazione dell'utenza

La rilevazione della qualità percepita dai cittadini-utenti dei vari servizi dell'APSP Casa Mia si basa sull'ascolto e sulla partecipazione e ha la finalità principale di calibrare i servizi sui bisogni effettivi dei cittadini e del territorio, utilizzando al meglio le risorse disponibili.

Le indagini di customer satisfaction hanno quindi l'obiettivo di:

- definire nuove modalità di erogazione dei servizi o interventi di miglioramento di quelle esistenti, adattandoli alle effettive esigenze dei cittadini;
- favorire il coinvolgimento e la partecipazione dell'utente nelle fasi di accesso, fruizione e di valutazione del servizio in modo da rafforzare il rapporto di fiducia tra ente e cittadino.

Per indagare la soddisfazione dell'utenza e soprattutto per modellare i servizi sulle effettive esigenze e bisogni dell'utenza, l'APSP Casa Mia, attraverso il lavoro dello staff di coordinamento, prevede i seguenti strumenti.

### STRUMENTI DI RILEVAZIONE INDIRETTA

#### Incontri annuali di monitoraggio con il Servizio Sociale e con gli Enti Territoriali

Per il monitoraggio sull'andamento dei vari servizi, vengono organizzati ogni anno uno o due incontri tra Servizio Sociale professionale e

Staff di coordinamento dell'A.P.S.P. Casa Mia, solitamente a inizio delle attività invernali (ottobre/novembre) e uno prima dell'avvio delle attività estive (marzo/aprile). L'obiettivo principale di questi incontri annuali è l'attivazione di un confronto sulla progettualità specifica dei vari servizi e sulla lettura dell'evoluzione dei bisogni espressi dall'utenza. Per il servizio dei Centri Socio Educativi Territoriali, si prevedono anche uno o due incontri annuali tra la Direzione dell'APSP Casa Mia, i Coordinatori dei Centri e i referenti delle amministrazioni comunali del territorio, al fine di monitorare i servizi offerti e raccogliere i bisogni di minori e famiglie nei diversi territori di appartenenza.

### Lavoro d'équipe

Nei vari servizi il monitoraggio interno costante delle attività e la riflessione rispetto ai bisogni rilevati viene garantito dall'équipe educativa mediante riunioni di team e relazioni periodiche.

L'ascolto dei bisogni dell'utenza e le necessità di miglioramento dei servizi vengono anche garantiti dall'attivazione di un percorso continuo di valutazione e ricerca azione/innovazione, portato avanti con incontri calendarizzati annualmente da un gruppo di lavoro interno formato dal Direttore, dai Coordinatori e da alcuni educatori referenti di ogni servizio. Obiettivo principale di questi incontri è quello di elaborare le riflessioni che derivano dal lavoro concreto e dall'ascolto/osservazione dell'utenza nei vari servizi per modulare possibili innovazioni e azioni migliorative.

## STRUMENTI DI RILEVAZIONE DIRETTA

### Colloqui con gli utenti

L'ascolto degli utenti dei vari servizi è garantito anche dalla programmazione al bisogno di colloqui di confronto diretto tra educatori, coordinatori e gli utenti stessi dei servizi, con particolare attenzione ai casi che richiedono interventi specifici.

### Questionari di gradimento

Per il servizio dei Centri Socio Educativi Territoriali è prevista la somministrazione periodica di questionari di gradimento alle famiglie dei minori frequentanti i Centri; semplici questionari compilabili on line che danno la possibilità di esprimere la soddisfazione rispetto alle attività proposte e all'organizzazione, oltreché la possibilità di raccogliere eventuali osservazioni e suggerimenti al fine del miglioramento continuo del servizio.

## Raccolta e gestione dei reclami e risoluzione delle controversie

Ogni utente può presentare all'Ufficio segreteria dell'ente reclami o segnalazioni relativamente all'erogazione dei servizi, con particolare riferimento a quanto disposto dalla presente Carta. Il reclamo presentato all'Ufficio segreteria dell'ente sarà inoltrato alla Direzione e ai Coordinatori del servizio interessato dal reclamo, vigilando sui tempi dell'attività istruttoria e sul termine massimo della risposta da inviare al reclamante.

Il reclamo e la segnalazione dovranno essere presentati in forma scritta, in carta semplice, (mediante consegna diretta, per posta, via fax, per posta elettronica) e sottoscritto dal presentatore. L'eventuale presentazione informale (orale diretta o telefonica) sarà considerata in ogni caso, ma solo come mera segnalazione.

In caso di presentazione formale, la risposta sarà inviata all'utente con la massima celerità e comunque entro 15 giorni dalla presentazione del reclamo. I reclami anonimi e non circostanziati non potranno essere presi in considerazione.

## 2.5 MONITORAGGIO CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi viene aggiornata dallo Staff di Coordinamento dell'ente ogni volta che è necessario e comunque almeno ogni tre anni



**3 SEZIONE SPECIALE**

## 3.1 DESCRIZIONE SPECIFICA DEI SERVIZI

### **La cornice pedagogica**

Il modello teorico di riferimento per tutte le attività e i servizi dell'A.P.S.P. Casa Mia trova fondamento nella Teoria Semantica della Persona. Elaborata da un gruppo di studiosi di diverso orientamento valoriale (la FISM di Trento) ed approfondita dal Prof. Larocca Franco, docente ordinario di Pedagogia Speciale e di Metodologia della Ricerca Pedagogica dell'Università di Verona, la Teoria Semantica della Persona individua nella realizzazione piena della personalità di ogni individuo il nucleo fondante dell'azione educativa e persegue come obiettivo ultimo per la persona la capacità di auto-educarsi e auto-progettarsi.

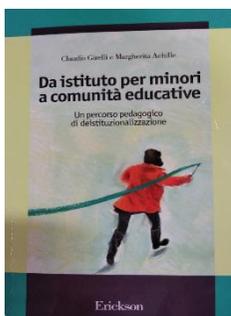
La Teoria Semantica della Persona è il riferimento per i vari processi di lavoro all'interno dell'Ente e viene applicata:

come punto di confronto e d'incontro tra i diversi punti di vista dei soggetti che operano all'interno dell'organizzazione;

per la costruzione di una cultura teorica e pratica comune che faciliti la coerenza dell'azione educativa;

come riferimento antropologico nella programmazione educativa che consente di progettare il lavoro, di rileggerne gli accaduti e di interpretarli all'interno di un percorso;

per la creazione di un linguaggio comune che favorisca la chiarezza e la circolarità delle informazioni



Da istituto per minori a comunità educative. Il volume pubblicato nel 2000 è stato scritto dai pedagogisti Claudio Girelli e Margherita Achille a testimonianza del lavoro di ricerca azione e dell'innovazione attuata dall'APSP Casa Mia nel campo dell'assistenza ai minori negli anni Novanta

## 1. LA COMUNITÀ SOCIO-EDUCATIVA

L'A.P.S.P. Casa Mia, fin dalla sua fondazione, risponde ai bisogni educativi dei minori attraverso servizi residenziali che ancora oggi sono l'ambito di lavoro principale dell'ente.

L'innovazione continua che ha caratterizzato questo ambito di lavoro ha modificato nel corso degli anni la strutturazione della residenzialità: dalla struttura per grandi gruppi (15 minori per gruppo fino agli inizi degli anni '90) con tempi e spazi strutturati rigidamente, a quella per piccoli gruppi ospitati in diversi appartamenti (massimo 7 minori per gruppo) con una flessibilità e un'autonomia che si è andata sempre più sviluppando.

### **A quale bisogno risponde**

Nella Comunità Socio Educativa dell'Ente sono accolti minori pre-adolescenti ed adolescenti, di ambo i sessi, provenienti da situazioni familiari compromesse o comunque caratterizzate da un'importante fragilità, che risultano in difficoltà nel rispondere ai bisogni di crescita del minore.

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

Il servizio ha come finalità l'accoglienza di minori in situazioni di disagio con l'obiettivo primario di sostenere il loro processo evolutivo mediante un modello di vita comunitario che permetta relazioni stabili e significative.

Negli ultimi anni, si è osservato che i minori che vengono accolti generalmente presentano delle problematiche a complessità sempre più elevata. Non raramente, i minori si fermano in Comunità a lungo, non rientrando in famiglia che per pochi giorni all'anno, quando i rientri non siano addirittura sospesi dall'autorità giudiziaria. Sono minori che generalmente raggiungono bassi livelli di scolarizzazione, inseriti quasi esclusivamente nella scuola professionale. Il supporto orientativo nella scelta del percorso scolastico e della ricerca del lavoro è sempre più caratterizzato dalle funzioni di contenimento e di mediazione, attraverso cui passa il lavoro di cura dei minori.

La Comunità mantiene inoltre regolari rapporti di collaborazione/interlocuzione con i soggetti significativi del minore, sollecitando esperienze socializzanti anche all'esterno del contesto comunitario.

### **Metodologia di lavoro**

La Comunità Socio Educativa dell'APSP Casa Mia è una risorsa che, soprattutto con i minori adolescenti, lavora utilizzando come strumento il rapporto di fiducia che si instaura fra gli educatori e i minori e non è quindi una struttura in cui sia possibile attuare un contenimento forzoso degli ospiti. I gruppi appartamento vengono chiusi a chiave dagli operatori solo durante la notte e per il giorno e per la sera si concordano con gli ospiti tempi e permessi di uscita modulati in base all'età e alle caratteristiche dei ragazzi.

Questo modello organizzativo di tipo familiare viene illustrato all'Assistente Sociale inviante, alla famiglia quando coinvolta e al minore stesso già in occasione del primo incontro di accoglienza: una permanenza e un percorso educativo del minore adolescente presso la Comunità Casa Mia hanno senso solo se il ragazzo è almeno in parte interessato e disponibile a mantenerli.

### **Destinatari e modalità di accesso**

Destinatari del servizio possono essere minori di età compresa tra i 6 e i 17 anni provenienti da nuclei familiari compromesse o comunque caratterizzate da un'importante fragilità, che risultano in difficoltà nel rispondere ai bisogni di crescita del minore, condizioni di svantaggio e/o pregiudizio.

Viene di norma garantita la convivenza tra ragazzi di età omogenea (indicativamente 6-11 anni e 12-18 anni). Possono essere accolti minori di età inferiore ai 6 anni per esigenze di unità del nucleo familiare. L'accoglienza può protrarsi oltre il compimento dei 18 anni, ma non

oltre i 21 anni, qualora vi sia la necessità di terminare il ciclo di studi o consolidare il percorso di autonomia.

L'accesso avviene su invio del Servizio sociale territoriale in seguito ad un processo di valutazione che si esplica nella definizione del progetto quadro, e/o della Pubblica Autorità (art. 403 C.C.) e/o su mandato della Magistratura. La valutazione prevede la partecipazione della famiglia e, ove possibile, del minore e della rete dei soggetti formali e informali coinvolti.

Sulla base del progetto quadro l'equipe educativa di riferimento definisce, con il coinvolgimento della famiglia e, ove possibile, del minore, il Piano educativo individualizzato (P.E.I.) entro 2 mesi dall'inserimento e ne condivide i contenuti con il servizio sociale territoriale e gli altri soggetti coinvolti che lo monitorano nel tempo. L'equipe educativa predispose anche le relazioni periodiche di verifica.

### **Sedi e tempi di apertura del servizio**

Attualmente il servizio residenziale è organizzato in sei gruppi, di cui due si trovano negli appartamenti della sede centrale di viale Trento, due nella sede di S. Alessandro e due a Casa Bresciani, in via Brione 84.

Il servizio è garantito 365 giorni all'anno, 7/7 giorni – h24.

### **Presidio degli operatori**

Ciascun gruppo, composto da un massimo di 7 minori, è seguito da un'équipe composta da almeno 5 operatori.

Gli educatori/operatori sociali sono presenti con orari flessibili, compatibili con la presenza degli ospiti e con le attività svolte.

### **Il progetto educativo individualizzato**

La programmazione educativa individualizzata è affidata all'équipe educativa di ciascun gruppo, che la definisce per ciascun minore accolto, e viene poi rivista e condivisa con il Coordinatore del servizio e al bisogno con il supervisore dell'ente.

La progettazione pedagogica della Comunità Socio Educativa dell'Ente è oggetto di continuo miglioramento e ulteriore qualificazione. Il progetto educativo si basa su un'azione di osservazione permanente che viene esercitata anche attraverso l'utilizzo di uno Strumento per l'osservazione del funzionamento emotivo e comportamentale del minore in comunità appositamente costruito in sinergia con il Dott. Francesco Reitano, allora Direttore del Distretto Centro-Sud del Servizio di

Psicologia dell'APSS. Tale strumento prevede una check - list per l'osservazione del minore (da compilare da parte degli educatori singolarmente e in team), strutturata su 5 ambiti di indagine (Autoregolazione del Sé, Sviluppo affettivo, Competenze del Sé, Coinvolgimento emotivo e relazionale nella comunità, Performance e adattamento scolastico) e un Questionario auto valutativo sulla percezione di sé e del comportamento (da compilare da parte del minore), per giungere ad un Profilo complessivo del funzionamento emotivo e relazionale.

La Progettazione Educativa Individualizzata si articola in 5 sezioni: analisi risorse e bisogni: a partire dall'analisi di 9 ambiti di osservazione dell'ospite (visione della propria permanenza in Comunità, Aspetti sanitari, bio-psicologici e di personalità, famiglia, scuola/lavoro, vita nel gruppo appartamento, rapporti con i compagni di gruppo, rapporti con gli educatori, aspetti di socialità e di rapporti con l'esterno), vengono individuati gli obiettivi a lungo termine dell'intervento educativo; progettazione specifica: si passa dagli obiettivi a lungo termine a quelli a medio termine, indicando le azioni da porre in essere per raggiungerli con i relativi indicatori; coinvolgimento e partecipazione del minore alla Progettazione Educativa Individualizzata; coinvolgimento e partecipazione della famiglia alla Progettazione Educativa Individualizzata; verifica.

### **Accoglienza di minori con progetto integrato socio-sanitario**

Dal 2013, la Comunità dell'ente ha scelto di rispondere positivamente alla richiesta di diversi referenti istituzionali, offrendo la propria disponibilità ad accogliere anche minori con progetti individuali a valenza integrata, sia sociale che terapeutica, all'interno di un percorso che vede una partnership molto forte con l'Azienda Sanitaria e un'opportuna valorizzazione organizzativa e pedagogica della comunità residenziale. Non è quindi stato creato un gruppo appartamento "specializzato" ma si è scelto di permettere, attraverso un progetto e dei sostegni specifici, l'attivazione di percorsi di accoglienza integrati (socio-sanitari) negli stessi gruppi in cui ci sono accolti in prevalenza minori con progetti socio-educativi.

Molta attenzione in questo caso si pone al mantenimento del giusto equilibrio che va mantenuto tra gli inserimenti "socio-educativi" e gli interventi "socio-sanitari", in modo che il contesto prevalente possa restare quello di una Comunità Socio Educativa, vero punto di forza anche per i progetti integrati.

La scelta di un percorso integrato può avvenire sia al momento dell'inserimento in Comunità residenziale, sia successivamente, nel caso in cui non fossero inizialmente disponibili informazioni sufficienti per riconoscere il tipo di bisogno e nel caso in cui tale necessità si manifestasse con il passare del tempo.

L'accesso a questo tipo di percorso attualmente è già stato sperimentato per minori provenienti dalla Provincia di Trento, di Bolzano, e dalla Regione Veneto. Per i minori provenienti dalla provincia di Trento, l'accesso a questo tipo di percorso attualmente è subordinato ad una valutazione in UVM che verifichi l'esistenza dei criteri di accesso e/o di conversione progettuale e che costruisca il progetto socio-sanitario di accoglienza.

L'inserimento di un minore con progetto integrato all'interno di un gruppo appartamento può comportare anche una revisione dell'organizzazione del gruppo che lo accoglie, in modo da garantire maggiore compresenza di operatori e la possibilità di realizzazione di interventi educativi specifici. In presenza di minori con progetto integrato socio-sanitario e necessità di affiancamento/contenimento particolare, infatti il personale in servizio può essere potenziato con l'inserimento di ulteriori operatori. In particolare, la Comunità si impegna a valutare con attenzione la copertura del servizio nei momenti che possono essere caratterizzati da maggiore criticità in particolare proprio per i minori che sono portatori di bisogni socio-sanitari (sera e notte, fine settimana quando trascorso in struttura, ecc.).

Come per tutti gli altri ospiti della Comunità Casa Mia e comunque con una particolare attenzione ai minori che sono portatori di bisogni socio-sanitari, la struttura si impegna a garantire una continuità di spazi di vita e di operatori di riferimento in tutti i giorni della settimana e dell'anno, evitando di modificare il gruppo appartamento di riferimento nei periodi in cui l'utenza è ridotta.

Quando ritenuto opportuno per il percorso del minore accolto, il Progetto Integrato può prevedere anche un'integrazione fra il percorso scolastico e quello comunitario, con la previsione di un'alternanza di presenza nelle due realtà. Il potenziamento della struttura organizzativa della Comunità può infatti consentire alla struttura di integrare l'intervento scolastico con momenti educativi e/o didattici e/o di tirocinio pratico/manuale svolti presso la Comunità o presso aziende esterne, con l'intervento di proprio personale. Attraverso apposita convenzione,

tali interventi possono essere riconosciuti per il loro significato formativo, anche in termini di valutazione della presenza scolastica, coadiuvando e sostenendo l'impegno della scuola.

## 2. ABITARE ACCOMPAGNATO PER MINORI

Il servizio nasce dall'esperienza che L'APSP Casa Mia ha maturato nell'ambito dell'accoglienza di minori in difficoltà socio-familiare e in particolare nell'accompagnamento dei ragazzi oltre la soglia della maggior età, in direzione di un'autonomia sempre maggiore.

In particolare, negli ultimi anni presso i gruppi appartamento della Comunità Socio Educativa per minori sono andate gradualmente aumentando le segnalazioni e gli inserimenti di ragazzi e ragazze ormai prossimi alla maggior età. Sempre più frequentemente i Servizi di riferimento e l'APSP Casa Mia si trovano così a confrontarsi in merito alla necessità di chiusura del progetto residenziale per sopraggiunti limiti di età oppure perché la strutturazione del servizio comunitario per minori ormai mal si adatta alle esigenze del soggetto, soprattutto dopo un periodo relativamente breve di inserimento. In queste situazioni si rivela molto preziosa la possibilità di indirizzare il giovane verso un progetto di Abitare Accompagnato per minori, che permetta il mantenimento di un contesto di sostegno e accompagnamento in presenza di condizioni abitative e organizzative pensate appositamente per la prima età adulta.

Sulla base delle considerazioni generali fin qui illustrate e anche sulla spinta di alcune situazioni specifiche in anni accolte nei gruppi appartamento per minori, l'APSP Casa Mia ha valutato come necessaria la messa a disposizione di un servizio di questo tipo, perché il Servizio Sociale possa valutarne l'opportunità per il/la ragazzo/a che hanno in carico.

### **A quale bisogno risponde**

Servizio risponde quindi alle necessità di chi, pur divenuto maggiorenne, non è ancora in grado di affrontare autonomamente la vita da adulto; si tratta di giovani in uscita da strutture residenziali, o in situazioni di difficoltà, impossibilitati a rientrare o a permanere nella famiglia d'origine. Il servizio offre l'opportunità di sperimentare un percorso di autonomia, sostenuto da adulti di riferimento. I giovani sono accompagnati verso l'autonomia tramite un progetto personalizzato finalizzato

a sviluppare la capacità di mantenersi, di gestire la quotidianità e di assumere i compiti propri dell'età adulta. Durante il percorso viene garantito il supporto orientativo e la consulenza nella ricerca del lavoro. Il supporto educativo è legato al progetto e quindi necessita di condizioni di flessibilità e di interventi verificabili e rimodulabili nel tempo. Di norma il supporto diminuisce nel tempo fino a limitarsi al monitoraggio sul percorso e alla costruzione della rete con i servizi e la comunità locale.

### **Attività e metodologia di lavoro**

L'accoglienza prevede la stesura di un Progetto Individualizzato, concordato con il Servizio Sociale di riferimento, che fissa per ciascun ospite gli obiettivi prioritari su cui far convergere l'intervento educativo. Gli obiettivi specifici vengono concordati fra l'ospite, il Servizio Sociale di riferimento e l'équipe educativa, in relazione all'età, alle risorse e alle difficoltà del/della ragazzo/a, oltre che alle opportunità del territorio.

La strutturazione del progetto individualizzato favorisce in ogni caso, in modo graduale e calibrato sulle esigenze e competenze del singolo ospite, l'acquisizione e il consolidamento dei requisiti utili per la costruzione di un percorso di vita autonomo.

In particolare, il sostegno educativo si sostanzia nei seguenti ambiti di intervento:

- avviamento al lavoro e gestione degli aspetti connessi (puntualità; corretta gestione di malattie, ferie e permessi; lettura e conservazione busta paga; ecc.)
- creazione e gestione di un piano finanziario personale, in particolare finalizzato alla costruzione e al mantenimento di un fondo per la futura autonomia economica rispetto ai Servizi;
- competenze comunicative e organizzative rispetto ai principali settori di autonomia adulta, con particolare attenzione all'ambito sanitario e alla documentazione personale (residenza, permesso di soggiorno, ecc.);
- competenze di auto-progettazione e auto-responsabilità, anche in periodi di difficoltà personale;
- aspetti di gestione della propria abitazione, anche in condivisione con altri (spesa settimanale, norme igieniche, regole di convivenza, ecc.);

- simulazione di una realtà abitativa futura in piena autonomia e accompagnamento verso l'obiettivo di autogestione e indipendenza;
- conoscenza della rete dei Servizi presenti sul territorio, nonché delle opportunità lavorative, formative e assistenziali e delle relative modalità corrette per l'accesso.

### **Destinatari e modalità di accesso**

Il servizio dell'ApSP Casa Mia si rivolge a ragazzi/e fra i 18 e i 25 anni, con difficoltà nella definizione e assunzione del proprio ruolo (affettivo, lavorativo, abitativo) all'interno della società, in prevalenza già ospiti di servizi residenziali di tipo comunitario, che si trovino ancora nella necessità di essere accompagnati verso l'autonomia e siano impossibilitati a rientrare o a permanere nella famiglia d'origine. Si tratta quindi di giovani, segnalati dal Servizio Sociale territoriale, che mostrino una capacità di vita autonoma, ma che necessitino ancora di un periodo di sostegno, per riuscire a completare il proprio percorso verso una autonomia personale e sociale completa.

L'accesso avviene su invio del Servizio Sociale territoriale in seguito a un processo di valutazione che vede la partecipazione dell'utente e della rete dei soggetti formali e informali coinvolti.

L'équipe educativa monitora nel tempo il progetto e predispone le relazioni periodiche di verifica.

Requisito indispensabile per l'accesso al servizio è il possesso da parte dell'ospite delle competenze sufficienti all'avvio e al mantenimento di un'attività lavorativa per costruire un percorso abitativo ed economico autonomo e indipendente.

Il servizio è quindi rivolto a ragazzi/e che abbiano compiuto il diciottesimo anno di età e che:

- stiano per concludere il percorso di studi già intrapreso (se il compleanno cade entro l'arco di tempo precedente alla conclusione dell'ultimo anno di scuola);
- preferibilmente abbiano già svolto almeno un tirocinio o un lavoro stagionale estivo o stiano già lavorando;
- non abbiano procedimenti penali in corso;
- siano in possesso di capacità cognitive nella norma;
- non presentino dipendenze da sostanze stupefacenti-alcool-farmacologiche e/o disturbi psichici certificati;

- abbiano una seria volontà di condividere e impegnarsi in un progetto di raggiungimento di una propria indipendenza entro termini e accordi concordati.

### **Sedi e tempi di apertura del servizio**

Il servizio è aperto 7/7giorni - h24. Presso la sede di via Brione 84

### **Presidio degli operatori**

Agli ospiti, in misura coerente con il progetto, è richiesto di farsi carico in maniera graduale delle attività di gestione del ménage domestico che, pertanto, è affidato a loro. L'educatore è presente in alcune ore della giornata e svolge il suo lavoro in un orario compatibile alle esigenze degli ospiti.

Non è prevista la presenza notturna di operatori o collaboratori volontari ma, in considerazione della prossimità degli appartamenti con i gruppi appartamento della Comunità Socio Educativa per minori (in cui la copertura notturna è garantita da operatori preparati e dipendenti dell'Ente), è comunque garantita la possibilità di contattare un referente adulto in modo veloce e sicuro.

## **3. ACCOGLIENZA NUCLEI FAMILIARI**

### **A quale bisogno risponde**

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

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

### **Attività e metodologia di lavoro**

Sulla base del progetto quadro l'equipe educativa definisce, con il coinvolgimento del genitore e, ove possibile, del minore, il Piano edu-

cativo individualizzato (P.E.I.) entro 2 mesi dall'inserimento e ne condivide i contenuti con il servizio sociale territoriale e gli altri soggetti coinvolti che lo monitorano nel tempo. Il soggetto erogatore predispone le relazioni periodiche di verifica.

### **Destinatari e modalità di accesso**

Destinatari del servizio sono nuclei monogenitoriali con uno o più figli e donne gestanti indicativamente dal 7° mese di gravidanza in poi, in difficoltà nel garantire l'accudimento, il mantenimento e l'educazione dei figli e che necessitano di essere sostenuti nello sviluppo delle capacità genitoriali e nella costruzione di un'autonomia personale, relazionale, lavorativa e abitativa. I nuclei possono essere anche in uscita da strutture a maggior protezione.

L'accesso avviene su invio del Servizio sociale territoriale a seguito ad un processo di valutazione che si esplica nella definizione del progetto quadro. La valutazione prevede la partecipazione del genitore e, ove possibile, del minore e della rete dei soggetti formali e informali coinvolti.

### **Sedi e tempi di apertura del servizio**

Il servizio è aperto 7/7giorni - h24. In tutte e tre le sedi di proprietà dell'ente.

### **Presidio degli operatori**

In base alle varie fasi progettuali e al diverso contesto abitativo viene garantito di norma un accompagnamento da 2 a 15 ore settimanali medie per nucleo. La presenza degli educatori/operatori sociali di norma diminuisce nel tempo a fronte della maggiore autonomia acquisita dai nuclei.

## **4. ABITARE ACCOMPAGNATO PER ADULTI**

### **A quale bisogno risponde**

Servizio residenziale che accoglie persone o nuclei familiari in situazioni di vulnerabilità personale, sociale, economica o abitativa, che necessitano di sostegno per sviluppare e migliorare le proprie capacità di vita autonoma. L'obiettivo principale è favorire il benessere della persona attraverso l'accompagnamento in un percorso di inclusione

sociale e il consolidamento, o il raggiungimento, di competenze personali, relazionali e sociali.

### **Attività e metodologia di lavoro**

L'accoglienza comporta l'adesione a un progetto individuale, condiviso con la rete dei servizi e le figure formali e informali di riferimento.

L'accoglienza prevede un lavoro di rete con i soggetti pubblici e privati del territorio, in una logica di inclusione, anche tramite il coinvolgimento di volontari e di utenti esperti nelle diverse attività di accoglienza

### **Destinatari e modalità di accesso**

Persone adulte o nuclei familiari di età compresa tra 18 e 64 anni:

- persone in situazione di disagio abitativo, con particolare riferimento a condizioni di emergenza
- persone in situazione di fragilità economica, personale, sociale o familiare, che stanno affrontando un percorso di crescita verso l'autonomia personale e che necessitano di una soluzione abitativa in cui trovare sostegno e supporto nelle attività di vita quotidiana;
- persone che necessitano di protezione sociale;
- persone che hanno seguito un percorso all'interno di altri servizi residenziali, ma che non sono ancora pronte per una vita completamente autonoma.

### **Sedi e tempi di apertura del servizio**

Il servizio è aperto 7/7giorni- h24. Presso la sede di v.le Trento 26.

### **Presidio degli operatori**

Gli educatori/operatori sociali sono presenti con orari flessibili, compatibili con la presenza degli utenti e con le attività svolte, anche in riferimento alle diverse fasi del progetto individuale.

La copertura oraria varia in base alle diverse fasi dell'accoglienza, in ogni caso è garantita la possibilità di contattare un educatore/operatore sociale per 7 giorni alla settimana. Sulla base di specifiche valutazioni gli educatori/operatori sociali possono essere presenti anche nel fine settimana. La funzione di monitoraggio è garantita con almeno un incontro settimanale.

Non è prevista la copertura notturna.

## 5. CENTRI SOCIO EDUCATIVI TERRITORIALI

Il Sistema dei Centri Socio Educativi Territoriali per minori, attivato in stretta sinergia con la Comunità Alto Garda e Ledro, nasce nel 2007 come progetto sperimentale di raccordo e progettazione integrata tra risorse preventive a carattere diurno, destinate ad accogliere minori di età compresa tra i cinque anni di vita e l'adolescenza.

Oggi è un servizio ormai consolidato che opera nell'ambito della prevenzione primaria di forme di disagio personale e sociale, ponendosi come centro privilegiato di progettazione integrata tra famiglia, scuola e altre agenzie educative.

I Centri della Comunità Alto Garda e Ledro, pur mantenendo un'identità propria, condividono le seguenti finalità:

- attraverso attività educative, ricreative e socializzanti, stimolano e valorizzano le potenzialità e le risorse personali di bambini e ragazzi; prevengono situazioni di fragilità evolutiva, isolamento, disagio personale o sociale; integrano e affiancano la funzione educativa genitoriale;
- operano in raccordo con il Servizio Sociale, le Istituzioni scolastiche e le Agenzie educative presenti sul territorio per garantire un'attenzione integrale verso i bisogni dei minori e delle famiglie;
- favoriscono l'assunzione di un ruolo di partecipazione e protagonismo da parte delle famiglie, generando relazioni con altre famiglie ed aumentando la partecipazione alle decisioni e alle iniziative che riguardano l'intera comunità;
- favoriscono le relazioni all'interno della comunità e stimolano i rapporti extrascolastici tra bambini e ragazzi, in termini di qualità e quantità;
- favoriscono la conciliazione tra i tempi di lavoro e quelli della famiglia.



### **A quale bisogno risponde**

Il servizio a carattere diurno che prevede due direzioni di intervento: da una parte lo sviluppo di interventi di sostegno e accompagnamento rivolti al minore, dall'altra attività di animazione finalizzate all'integrazione di minori in situazione di vulnerabilità e di svantaggio sociale con i gruppi di coetanei, con le realtà associative locali e con altre risorse del tessuto sociale.

Le due direzioni di intervento trovano realizzazione in un modello organizzativo che si articola secondo una struttura modulare che bilancia gli interventi di sostegno e quelli di animazione sulla base delle caratteristiche dei minori accolti e delle risorse disponibili sul territorio.

### **Attività e metodologia di lavoro**

Il sistema dei Centri Socio Educativi Territoriali della Comunità Alto Garda e Ledro intende realizzare un insieme di interventi fra loro armonizzati che mirano alla prevenzione primaria di forme di disagio personale, familiare o sociale, a promuovere i diritti dell'infanzia e dell'adolescenza attraverso la valorizzazione dei minori, a migliorare i rapporti famigliari, a favorire la conciliazione dei tempi della famiglia e dei tempi di lavoro.

I Centri per questo rispondono a caratteristiche peculiari:

- compresenza di minori con condizioni personali e socio-culturali diverse e massima accessibilità (se pur regolamentata)
- ambiente non competitivo o valutativo per il soggetto
- progettazione in collaborazione con gli enti territoriali, le istituzioni scolastiche e le associazioni del territorio
- centralità della relazione educativa e valorizzazione del protagonismo dei ragazzi nella loro comunità di appartenenza

I Centri sono strutture aperte alla partecipazione anche non continuativa dei minori del territorio ed operano in stretto collegamento con i Servizi Sociali, con le istituzioni scolastiche e con le famiglie, attraverso la progettazione e la realizzazione di interventi di socializzazione, educativi e ricreativi volti a promuovere il benessere della comunità e contrastare fenomeni di marginalità e disagio minorile e familiare. Collaborano anche con le associazioni socio-culturali, sportive e di volontariato, e con altre realtà presenti sul territorio. In alcuni casi possono essere previsti servizi ed interventi in co-progettazione tra il sistema dei Centri e gli Enti sopra menzionati attraverso reti formali e informali di collaborazione.

Le attività sono rivolte principalmente a bambini della Scuola Primaria e ragazzi della Scuola Secondaria di Primo Grado, l'accesso al Centro può avvenire su segnalazione del Servizio Sociale o direttamente da parte della famiglia.

Le attività possono essere:

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

Il Centro è un luogo di incontro e aggregazione per bambini e pre-adolescenti nel tempo extrascolastico. Un posto per conoscersi; sperimentare giochi; partecipare a laboratori artistici, manuali, espressivi e sportivi; ricevere sostegno per i compiti; pranzare e fare merenda e molto altro ancora. A queste si aggiungono le posposte formative per genitori e ragazzi rivolte anche a soggetti che non frequentano abitualmente i Centri.

Il Centro è anche un luogo di ascolto, dove i ragazzi possono confrontarsi con modelli adulti rappresentati dal personale educativo. Offre inoltre ascolto e opportunità di incontro e sostegno anche ai genitori e alle famiglie che possono trovare riferimento negli educatori, nella coordinatrice, nelle proposte formative specifiche rivolte al sostegno della genitorialità.

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

### **I valori del lavoro educativo**

Il lavoro educativo nei Centri Socio Educativi dell'APSP Casa Mia si fonda su valori specifici, che accompagnano il bambino e il ragazzo ad un corretto stile di vita. Per facilitare l'associazione di questi valori alle specifiche attività e guidare ad una scelta consapevole, si utilizza nella programmazione e promozione delle attività una rappresentazione grafica (legenda) dei medesimi valori singoli educativi.



#### **Educazione alle relazioni sociali:**

Insegniamo il rispetto degli esseri viventi, educiamo a non avere pregiudizi. Ci impegniamo nella prevenzione del bullismo e della violenza e nella promozione dell'integrazione sociale.

---



#### **Educazione all'impegno scolastico:**

Creiamo spazi che favoriscano l'apprendimento e lo svolgimento dei compiti e dello studio.

---



#### **Educazione alimentare:**

Promuoviamo e incentiviamo uno stile di vita sano attraverso la conoscenza delle regole dell'alimentazione, l'informazione dei rischi derivanti da abuso di alcool e le altre sostanze dannose per l'organismo.

---



#### **Educazione al movimento:**

Organizziamo momenti di passeggiate, sport, giochi, disincentivando la sedentarietà e promuovendo un corretto stile di vita attivo.

---



#### **Educazione all'ambiente:**

Favoriamo momenti di informazione di confronto sulla rispetto dell'ambiente al fine di formare un atteggiamento consapevole e responsabile verso il territorio e di tutela dell'ecosistema.

---



#### **Educazione al senso civico:**

Ci impegniamo per formare un atteggiamento critico e responsabile verso la realtà sociale, grazie anche al coinvolgimento e alla collaborazione delle amministrazioni comunali di riferimento per i vari centri residenziali e semiresidenziali.

### **Destinatari e modalità di accesso**

Minori di età compresa, di norma, tra 6 e 15 anni (con possibilità di accogliere minori fino ai 17 anni su iniziative o progettualità specifiche), che accedono su libera iniziativa o che sono segnalati dal servizio sociale data la loro situazione di vulnerabilità e di svantaggio sociale.

Gli spazi e le attività sono organizzati per fasce d'età omogenee (indicativamente 6-10 anni e 11-15 anni).

### **Presidio degli operatori**

Le figure professionali a contatto diretto con l'utenza sono presenti con orari flessibili, compatibili con la presenza dei minori e con le attività svolte.

È prevista la presenza di norma di un educatore operatore sociale, ogni cinque minori inviati dai servizi sociali; per i minori accolti su accesso libero è prevista la presenza di almeno un operatore, individuato tra gli educatori, gli operatori sociali e gli animatori, ogni dieci.

### **Sedi e tempi di apertura del servizio**

I Centri Socio Educativi territoriali sono aperti tutto l'anno, senza soluzione di continuità ma con intensità diverse a seconda del periodo: **da ottobre a dicembre e da gennaio a maggio** i Centri sono aperti nei pomeriggi in orario extrascolastico dal lunedì al venerdì, con aperture anche nei weekend o nelle festività per la realizzazione di eventi particolari; **da giugno a settembre** i Centri si integrano con le attività dei Centri Estivi, garantendo un'apertura giornaliera più ampia su mattine e pomeriggi e con distribuzione anche su sedi territoriali diverse così come declinato nel progetto dettagliato delle attività estive.

Nella Comunità Alto Garda e Ledro sono presenti Centri dislocati nei diversi Comuni con l'obiettivo di rispondere ai bisogni specifici dei singoli territori, integrandosi e lavorando in rete con le altre risorse socio-educative presenti su quel territorio.

I Centri lavorano inoltre in sinergia tra loro secondo una comune progettualità volta a rendere la proposta di intervento armonica sull'intero territorio dell'Alto Garda e Ledro.

Nel territorio della Comunità Alto Garda e Ledro sono operative le seguenti sedi:

	Sede	Destinatari	Autorizzazione al funzionamento
	Riva del Garda, via Brione, 84, 38066	minori tra i 6 e gli 11 anni (con attività speciali per bambini di 5 anni)	Ricettività max 60 Det. N. 223 d.d. 23/05/13
	Riva del Garda, V.le Trento, 26, 38066	minori dai 10 ai 14 anni (con attività speciali per ragazzi fino ai 18 anni)	Ricettività max 30 Det. N. 370 d.d. 09/09/16

A Riva del Garda, presso la sede centrale di v.le Trento 26, ha sede anche il “Centro Diurno” che accoglie esclusivamente minori inviati dal Servizio Sociale, in condizioni di vulnerabilità e di svantaggio sociale. Nella riorganizzazione dei Centri, prevista a partire da gennaio 2022, in base alle nuove indicazioni previste per l’accreditamento e l’autorizzazione dei servizi, l’utenza di questo Centro verrà integrata gradualmente nei gruppi dei Centri Socio Educativi Territoriali.

	Dro, Vicolo Termine, 16/B, 38074	minori delle fasce 6–10 e 11-14 anni, in pomeriggi differenziati	Ricettività max 25 Det. N. 382 d.d. 14/08/13
	Pietramurata (Dro), Piazza Mercato, 1, 38074 (presso la Casa Sociale)	minori delle fasce 6–10 in pomeriggi differenziati	Ricettività max 30 Det. N. 382 d.d. 14/08/13
	Nago (Nago-Torbole), Via S. Virgilio, 9, 38069 (presso Canonica di Nago)	minori delle fasce 6–10 e 11-14 anni, in pomeriggi differenziati	Nago Ricettività max 25 Assenso trasferimento urgente di sede prot. n S144/2016/525035/23.3 dd. 07/10/2016 PAT e avvio procedure autorizzazione al funzionamento

 <p>kaleidos Centro Socio Educativo</p>	<p>Bezzecca (Ledro), via Chiassi, 38067</p>	<p>minori delle fasce 6-10 anni, in pomeriggi differenziati</p> <p>minori dagli 11 ai 14 anni</p>	<p>Bezzecca Assenso trasferimento urgente di sede prot. n S144/2015/455076/23.3 dd. 08/09/2015 PAT e avvio procedure autorizzazione al funzionamento 23/10/2015</p>
 <p>totem Centro Socio Educativo</p>	<p>Tenno, via dei Laghi, 30, 38060, presso La Sala Tennis</p>	<p>minori tra i 6 e gli 11 anni</p>	<p>Ricoattività max 15 Assenso trasferimento urgente di sede prot. n S144/2016/525035/23.3 dd. 07/10/2016 PAT e avvio procedure autorizzazione al funzionamento</p>
 <p>frisbee Centro Socio Educativo</p>	<p>Arco, 38062 via P. C. Maini 26, presso Villa Althamer, 1° piano</p>	<p>minori delle fasce 6-10 e 11-14 anni, in pomeriggi differenziati</p>	<p>Autorizzazione al funzionamento Det. Del Dirigente del Servizio politiche Sociali della PAT n° 455 dd 24/11/19</p>

## 6. INTERVENTO EDUCATIVO DOMICILIARE

Ad integrazione dei servizi già in essere, A.P.S.P. Casa Mia eroga anche il servizio di Educativa Domiciliare, rivolto a bambini e ragazzi in età prescolare, scolare, pre-adolescenziale e adolescenziale (0-18 anni), ed alle loro famiglie, per situazioni di disagio sociale, situazioni multiproblematiche o situazioni di temporanea difficoltà.

L'attivazione di un percorso di Educativa Domiciliare ha lo scopo di realizzare un intervento educativo individualizzato attraverso azioni dirette ed indirette per:

- osservare, promuovere, sviluppare ed arricchire le potenzialità evolutive del minore secondo la sua fase di sviluppo, relativamente agli obiettivi concordati;
- promuovere, sostenere e integrare le competenze genitoriali o degli adulti di riferimento allo scopo di supportarli nell'accompagnamento dei minori alla crescita;
- realizzare un'azione preventiva su situazioni di minori potenzialmente a rischio.

### **A quale bisogno risponde**

Si tratta di Interventi finalizzati a sostenere lo sviluppo del minore e dell'adolescente e a favorire il recupero delle competenze educative del/dei genitori o delle figure parentali di riferimento.

Le finalità dell'intervento sono:

- la crescita e il benessere del minore all'interno del proprio contesto familiare e nell'ambiente di vita;
- il sostegno delle capacità genitoriali;
- la promozione dell'autodeterminazione del nucleo familiare in una logica progettuale centrata sull'azione, la partecipazione e il coinvolgimento pieno dei minori e dei genitori.

### **Attività e metodologia di lavoro**

L'iter di attivazione di un percorso di Educativa Domiciliare prevede un incontro preliminare tra coordinatrice ed assistente sociale per raccogliere le informazioni sul caso e stabilire la durata e la frequenza dell'intervento; un incontro di conoscenza tra educatore, coordinatore ed assistente sociale con la famiglia per la condivisione degli obiettivi educativi; un incontro di verifica periodica tra educatore, coordinatore ed assistente sociale con la famiglia. Le attività e le azioni messe in

campo dagli educatori hanno lo scopo di coinvolgere il minore, attraverso una relazione educativa, in un processo di crescita cognitiva, emotiva e relazionale.

All'educatore è dato il compito di progettare e realizzare delle attività che permettano il raggiungimento degli obiettivi concordati e di monitorare l'andamento degli interventi, attraverso periodici momenti di confronto e supervisione con il coordinatore ed il servizio sociale.

### **Destinatari e modalità di accesso**

Minori e/o nuclei familiari in situazione di vulnerabilità, che necessitano di un accompagnamento nelle attività quotidiane, nella relazione genitore-figlio e nel sostegno evolutivo, nell'inclusione nel territorio.

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

### **Sedi e tempi di apertura del servizio**

Il servizio è disponibile 5/6 giorni.

Gli interventi, sia a carattere preventivo che di sostegno del disagio, vengono svolti generalmente presso l'abitazione o nell'ambiente di vita del minore preso in carico e si effettuano con una frequenza variabile a seconda del contesto di intervento (possono essere realizzati con uno o più accessi a settimana, con durata variabile tra le due e le quattro ore ad accesso).

### **Presidio degli operatori**

Normalmente il rapporto è di un educatore/operatore sociale per ogni persona/nucleo. È possibile, qualora sia previsto nel PEI e garantendo l'educatore/operatore sociale di riferimento, che alcune attività, all'interno del medesimo intervento, siano svolte contemporaneamente a beneficio di più di un minore/nucleo.

## 7. SPAZIO NEUTRO

Il servizio di Spazio Neutro nasce allo scopo di rendere possibile e sostenere il mantenimento della relazione tra il bambino ed il genitore non convivente a seguito di separazione, divorzio conflittuale, affido o di altre vicende di grave e profonda crisi familiare in seguito alle quali il minore è stato allontanato dalla propria famiglia.

### **A quale bisogno risponde**

Il servizio si svolge in un luogo fisico neutro e allo stesso tempo protetto, all'interno del quale si svolge l'incontro alla presenza di un educatore, del minore con i propri familiari. L'intervento si attiva nei casi in cui si rende necessario un contesto vigilato per l'esercizio del diritto di visita del minore ai propri genitori e familiari, con la finalità di rendere possibile il mantenimento della relazione.

In sintesi gli obiettivi dello Spazio Neutro sono:

- osservare la relazione del minore con uno o entrambi i genitori o con altri familiari;
- mantenere o ristabilire le relazioni con i genitori;
- sostenere il minore nella ricostruzione del legame con il genitore;
- sostenere il genitore in difficoltà nel mantenimento o nella riapertura della relazione con il figlio, aiutandolo progressivamente ad aumentare la propria capacità genitoriale;
- favorire il ricostruirsi del senso di responsabilità genitoriale;
- facilitare la relazione del/dei genitore/i con il figlio nella prospettiva di prevedere il ricongiungimento o la convivenza familiare.

### **Attività e metodologia di lavoro**

All'educatore viene dato compito di osservare e relazionare sull'andamento di ciascun incontro, prevedendo la stesura del verbale e l'archiviazione dello stesso nella cartella del minore. Inoltre con una periodicità definita con il Servizio Sociale inviante vengono richieste relazioni periodiche che possono diventare parte integrante della valutazione e delle decisioni che verranno prese dagli operatori sociali e della giustizia.

Infine è possibile attivare percorsi specifici in Spazio Neutro per genitori non esercenti la potestà genitoriale e/o con limitazioni nelle visite ai figli, da realizzarsi in luoghi esterni alla sede dello Spazio Neutro, in presenza di particolari condizioni di tutela per il minore:

- andamento positivo di un precedente percorso di Spazio Neutro;
- permanenza delle condizioni di tutela per il minore;

- valutazione positiva da parte della rete dei servizi.

La strutturazione dei tempi dell'incontro è progettata secondo una modalità idonea a tutelare il minore e a permettere alle parti di non incontrarsi da sole, in cui vengono previsti:

- 15 minuti iniziali per il solo genitore, in cui affrontare criticità emerse negli incontri precedenti, condividere decisioni rispetto al momento successivo con il figlio e fornire uno spazio di pensiero e riflessione;
- tempo frontale genitore-figlio alla presenza dell'educatore;
- dopo la conclusione dell'incontro frontale vengono riservati 15 minuti per il minore, in cui l'educatore aiuta il bambino ad esprimere e riformulare i vissuti.

Per tutta la durata dell'incontro è quindi presente un educatore con specifica preparazione, che assicura condizioni di garanzia e protezione del minore, utilizzando le proprie competenze di osservatore e facilitatore delle relazioni.

### **Destinatari e modalità di accesso**

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

L'attivazione del servizio può avvenire a seguito di provvedimenti dell'Autorità Giudiziaria o segnalazione del servizio sociale.

L'iter di attivazione di un percorso di Spazio Neutro prevede un incontro preliminare tra coordinatore ed assistente sociale per condividere le informazioni sul progetto da attivare; un incontro di conoscenza tra educatore, coordinatore ed assistente sociale con il genitore convivente o gli adulti di riferimento ed il bambino; un incontro di conoscenza tra educatore, coordinatore ed assistente sociale con il genitore incontrante (non convivente); un incontro di verifica periodica tra educatore, coordinatore ed assistente sociale con la famiglia.

### **Sedi e tempi di apertura del servizio**

Il servizio è disponibile 5/6 giorni.

La sede di Spazio Neutro di A.P.S.P. Casa Mia si colloca in via Brione, 84 a Riva del Garda.

Gli incontri si effettuano a cadenza settimanale, quindicinale o mensile con durata media di un'ora frontale: la definizione del monte ore dedicato e della periodicità è concordata con il Servizio Sociale sulla base

di un progetto individualizzato che tenga conto del contesto e delle caratteristiche peculiari di ciascuna situazione.

### **Presidio degli operatori**

L'intervento prevede la presenza di almeno un educatore/operatore sociale per nucleo familiare.

## **8. SERVIZI AL TERRITORIO - SCUOLA**

### **Assistenza educativa scolastica**

Nel corso degli anni la collaborazione con la Scuola si è intensificata a partire dall'anno scolastico 2002/2003, quando l'ente ha attivato alcuni servizi educativi all'interno delle strutture scolastiche stesse.

In questi primi anni si era attivato un servizio di educativa scolastica a favore di alunni stranieri per favorire l'apprendimento della lingua e l'integrazione sociale.

Dal 2010 l'APSP Casa Mia è soggetto accreditato ad erogare servizi a favore degli studenti con bisogni educativi speciali (BES).

In base ai diversi progetti concordati con gli Istituti Comprensivi del territorio per ogni minore in carico, secondo l'apposita Convenzione stipulata, l'educatore (nominato assistente educatore scolastico) partecipa alle lezioni supportando gli insegnanti nella gestione di alunni in difficoltà secondo un Progetto Educativo Individualizzato, stilato dagli insegnanti di sostegno, con lo scopo di facilitare gli apprendimenti e l'inclusione scolastica e sociale degli alunni con BES.

### **Progetti per le classi**

APSP Casa Mia offre agli Istituti Comprensivi, un variegato ventaglio di proposte per le Scuole Primarie e per le Scuole Secondarie.

Le proposte sono in continuo aggiornamento e si possono configurare progetti specifici su richiesta in aggiunta ai progetti già presenti.

I progetti per le Scuole si dividono in tre macro-aree di attività:

- attività dell'area manuale creativa;
- attività nell'area espressivo motoria;
- attività nell'area a tema specifico, tra cui il percorso:

- *Sicuri in Gruppo*: un progetto che ha l'obiettivo di migliorare la capacità critica dei ragazzi/bambini nella scelta di stili di vita sani e responsabili in famiglia, nel gruppo e nella comunità, mirando ad alcune tematiche specifiche oltremodo importanti ed attuali, come ad esempio il rispetto dei compagni all'interno dei gruppi dei pari.
- *Sicuri in Rete*: un progetto di educazione ai media, che si propone di sviluppare la dimensione autocritica e creativa, di favorire la negoziazione di nuovi significati e l'alfabetizzazione ai nuovi linguaggi, nella direzione della formazione ad un uso consapevole della rete e della tecnologia.

### **Sportello di consulenza psicologica e pedagogica**

Lo sportello "Io ti ascolto" è un servizio nato con lo scopo di promuovere un luogo, un tempo, dove è possibile essere ascoltati, essere accompagnati a trovare le risorse per affrontare in modo più efficace le proprie difficoltà e ad assumere scelte impegnative. È uno spazio personale e privato, gestito da una psicologa e da una pedagogista clinica, nel quale è possibile trovare un'occasione di confronto in un'atmosfera non giudicante e garante di privacy. Le due professioniste saranno presenti a scuola a momenti alterni destinati a studenti, genitori, personale docente e assistenti educatori.

Il servizio si pone, nello specifico, le seguenti finalità:

#### **a) per gli studenti**

migliorare la competenza relazionale delle/degli alunne/i (con i compagni e/o con le/i docenti, con le/i coetanee/i, con i genitori...);

riflettere in modo condiviso sulle emozioni, cercare di comprenderle ed elaborarle per riuscire a modularle in modo funzionale al contesto in cui sono sperimentate (ansia scolastica, ansia sociale, paura del giudizio altrui, apatia, tristezza, sentimenti di inadeguatezza, rabbia...);

fornire informazioni adeguate per aiutare le/i ragazze/i ad affrontare serenamente le scelte complesse del periodo adolescenziale, prevenendo eventuali comportamenti a rischio;

affrontare i momenti di difficoltà a scuola, aumentando la motivazione verso lo studio e trovando metodi funzionali al processo di apprendimento;

b) per i genitori

condividere incertezze legate al rapporto con le/i figlie/figli, attivando risorse e modalità alternative per affiancarle/i e supportarle/i durante il loro percorso scolastico e di crescita;

conoscere le risorse esterne alla famiglia a cui potersi rivolgere per chiedere un sostegno specifico;

c) per il personale docente e assistente educatore

offrire un supporto nella gestione delle dinamiche di classe, nel rapporto con le/i minori, le loro famiglie e le/i colleghe/i, migliorando le competenze comunicative e prevenendo situazioni di stress lavoro - correlato.

## 9. SERVIZI AL TERRITORIO - GIOVANI

### **Centro Giovani Cantiere 26**

Situato a pochi chilometri dal lago e sotto il Castello di Arco, il centro Giovani Cantiere 26 è un grande spazio culturale e creativo.

Aperto da martedì a domenica, il Cantiere 26 dispone di bar per pasti veloci e aperitivi, wi-fi free, sala prove, open space e aule per corsi e formazioni.

Un luogo ideale per studiare o leggere un libro, lavorare al computer, mangiare una piadina o fare due chiacchiere tra amici davanti a un drink.

All'esterno si trova un parco, due campi sportivi per basket, skating e calcetto.

Al Cantiere 26 si può assistere a concerti, spettacoli teatrali, conferenze, mostre, proiezioni cinematografiche, workshop e numerosi

eventi e laboratori promossi dalle associazioni giovanili del territorio con Piano B, il piano giovani di zona.

Il Cantiere 26 è sempre pronto a raccogliere nuove idee e costruire nuove collaborazioni in linea con i propri obiettivi di sviluppo.



## **Piano B Il Piano Giovani di Zona dell'Alto Garda e Ledro**

Obiettivo di Piano B è aiutare i giovani nella costruzione del proprio progetto di vita e nell'inserimento nella comunità locale nella consapevolezza che tale azione è fondamentale per lo sviluppo e il rinnovamento della comunità stessa. La dimensione educativa e culturale del piano giovani ha a che fare con questo obiettivo che riguarda il giovane e al tempo stesso la comunità.

Un Piano Giovani di Zona (PGZ) è uno strumento di cui un territorio si avvale ai fini di creare una cultura delle politiche giovanili incentivando le iniziative organizzate dai giovani o a favore dei giovani, osservando la condizione giovanile del territorio, diventando stimolo per le istituzioni e la cittadinanza attiva, lavorando sulla costruzione dell'autonomia, aprendo alla dimensione globale senza dimenticare il locale e le proprie radici.

Piano B è reso possibile dalla Legge provinciale "Giovani" n.5/2007 e costituisce una libera iniziativa della Comunità Alto Garda e Ledro e dei Comuni di Arco, Drena, Dro, Ledro, Nago-Torbole, Riva del Garda, Tenno. La Provincia autonoma di Trento contribuisce a finanziare il piano raddoppiando le risorse rese disponibili dagli Enti locali.

Piano B si rivolge a giovani dagli 11 ai 29 anni e a tutti coloro che intendono mettere parte delle proprie energie e del proprio tempo al servizio della collettività.

Piano B ogni anno pubblica uno o più bandi per la presentazione di progetti da parte di associazioni, enti pubblici e altri soggetti del terzo settore e la successiva approvazione di un PIANO OPERATIVO GIOVANI composto dai progetti vincitori.

I progetti devono soddisfare i termini e i requisiti fissati dal bando annuale, essere innovativi e interessanti:

1. la formazione e la sensibilizzazione del mondo adulto: amministratori, genitori, animatori di realtà che interessano il mondo giovanile;
2. la sensibilizzazione alla partecipazione/appartenenza al proprio territorio;
3. attività di informazione, di indirizzo e di orientamento finalizzata a facilitare l'accesso alle opportunità offerte ai giovani;
4. il confronto con realtà giovanili nazionali ed europee attraverso scambi o iniziative, basati su progettualità reciproche;
5. laboratori che vedano protagonisti i giovani nel campo dell'arte, della creatività, della manualità e della riflessione sulle grandi questioni del nostro tempo;
6. progetti che vedano il mondo giovanile protagonista in tutte le sue fasi: ideazione, gestione e realizzazione dei progetti;
7. percorsi di cittadinanza attiva;

8. la promozione del processo di passaggio dei giovani all'età adulta e all'autonomia.

## 10. SERVIZI AL TERRITORIO - FAMIGLIE

Lo sportello “Io ti ascolto” è un servizio nato con lo scopo di promuovere un luogo, un tempo, dove è possibile essere ascoltati, essere accompagnati a trovare le risorse per affrontare in modo più efficace le proprie difficoltà e ad assumere scelte impegnative. È uno spazio personale e privato, gestito da una psicologa e da una pedagogista clinica, nel quale è possibile trovare un'occasione di confronto in un'atmosfera non giudicante e garante di privacy.

Un tempo di accoglienza e di ascolto, per affrontare insieme ad un pedagogista questioni educative o relazionali relative al proprio ambito familiare:

- trovare nuove strategie educative
- comprendere le situazioni di fatica legate al proprio ruolo
- individuare risorse personali e familiari
- definire strategie alternative nella risoluzione dei problemi
- porsi con modalità più efficaci nelle relazioni educative
- conoscere le risorse esterne alla famiglia a cui potersi rivolgere per chiedere un sostegno specifico



## **Formazione genitori ed eventi per famiglie**

Si tratta di attività formative/informative e ludico-ricreative dedicate alla famiglia, principale protagonista nella crescita dei bambini e primaria agenzia educativa.

L'attivazione di proposte formative rivolte ai minori e alle famiglie ha l'obiettivo principale di favorire la partecipazione ed il coinvolgimento nell'ottica dello sviluppo di comunità e di un crescente inclusivo lavoro di rete.

Tali proposte sono di norma attivate su richiesta e con il supporto degli enti territoriali o finanziate su specifici bandi. In linea generale si possono realizzare:

- percorsi tematici e/o formativi paralleli per minori e per genitori
- percorsi tematici per minori e genitori insieme
- cicli di formazione genitori
- eventi ricreativi per famiglie (es. Festa della famiglia)

## 3.2 LA POLITICA DELLA QUALITÀ

L'APSP Casa Mia persegue una politica della qualità che si pone in linea sia con gli indirizzi delle politiche sociali, provinciali e nazionali, orientati alla promozione delle qualificazioni delle prestazioni dei servizi in ambito sociale, sia con gli obiettivi e le modalità operative che fanno riferimento alla Teoria Semantica della Persona.

Tale politica si concretizza nei seguenti obiettivi:

- promuovere l'adeguamento delle varie strutture al fine di garantire l'erogazione di servizi educativi in ambienti che siano accoglienti e adatti alle varie attività;
- aggiornare nel tempo i progetti individualizzati e monitorare i processi, modellandoli alle reali esigenze del territorio;
- sostenere il lavoro di rete sul territorio, aumentando l'integrazione con gli enti territoriali, promuovendo incontri per identificare obiettivi comuni e realizzando progetti di effettiva collaborazione;
- razionalizzare le spese, attraverso un'analisi costante del processo di erogazione dei vari servizi che tenga conto delle risorse disponibili e dei vincoli di bilancio.

La politica della qualità è espressione della consapevolezza dell'ente dell'importanza della formazione continua del personale, che ne sostenga la motivazione e ne accresca la preparazione professionale.

### **La formazione**

La formazione del personale all'interno dell'Ente ricopre una funzione essenziale per la vitalità dell'organizzazione e la qualità di servizi erogati. Essa è uno strumento di qualità permanente con cui si intende promuovere la consapevolezza e la motivazione in tutti i soggetti coinvolti nel lavoro educativo.

Si individuano diverse modalità di formazione di seguito descritte.

#### Formazione interna

I momenti di formazione interna hanno lo scopo di favorire la costruzione di una cultura e una pratica condivise all'interno dell'istituzione. Per questo, sono stati predisposti spazi, tempi e modi che consentano a tutti di sentirsi implicati e protagonisti nel processo educativo e nella vita dell'Ente.

La modalità di lavoro adottata nel processo di formazione interna è quella della ricerca-azione, che favorisce un clima relazionale orientato alla e dalla riflessione alla pratica.

Particolari attenzioni formative vengono riservate al personale educativo di nuova assunzione, per il quale è previsto un percorso di inserimento e affiancamento.

#### Formazione esterna

La partecipazione a momenti di formazione esterni consente di mantenere la struttura aperta a recepire quanto accade e si sta elaborando sul territorio. Le forme di segnalazione delle iniziative e di riconoscimento della partecipazione ad esse da parte degli educatori vengono decise dallo Staff di direzione.

La formazione interna e la partecipazione alla formazione esterna vengono programmate e calendarizzate dalle Coordinatrici dei singoli servizi, in accordo con lo staff di Direzione.

#### La supervisione e la consulenza

La supervisione e la consulenza di specialisti è offerta sia al personale educativo che allo Staff di direzione.

Il personale educativo e i coordinatori partecipano ogni anno a incontri di supervisione sui casi o sui vissuti professionali, attraverso la consulenza di psicologi e/o pedagogisti esterni.

La politica della qualità è espressione della consapevolezza dell'ente dell'importanza di ottenere certificazioni riconosciute da soggetti valutatori esterni, a sostegno e garanzia dei processi continui di miglioramento interno.

#### **Le certificazioni**

Negli ultimi anni l'Ente ha intrapreso il percorso per l'ottenimento della certificazione Family Audit, intenzione che nasce dalla volontà di definire modalità specifiche e strutturate di conciliazione tra tempi di vita familiare e tempi di vita lavorativa per tutti i dipendenti.

Inoltre tutti i Socio Educativi Territoriali sono certificati Family in Trentino.

## I fattori e gli standard di qualità

Le tabelle sotto riportate comprendono: l'individuazione dei fattori di qualità; gli indicatori relativi ad alcuni aspetti propri dell'area; gli standard che L'Ente intende perseguire quali livelli di qualità; la percentuale garantita di soddisfazione degli standard. La prima tabella riporta standard di qualità trasversali a tutti i servizi dell'ente.

### Fattori trasversali a tutti i servizi

FATTORI	INDICATORI	STANDARD	%
Professionalità del personale	Formazione	Presenza di un calendario per la formazione interna con almeno 20 ore di formazione annuale	95%
		Incontro di formazione annuale specifico per educatori neoassunti.	100%
		Formazione esterna a rotazione per il 30% del personale	90%
	Supervisione psicologica sui casi	Supervisioni dei casi con cadenza bimestrale per ogni team educativo dei seguenti servizi: Comunità socio educativa, Centro Socio Educativo Territoriale, Intervento educativo domiciliare per minori, Spazio neutro	100%
		Supervisioni dei casi con cadenza quadrimestrale per ogni team educativo del servizio Abitare accompagnato	100%

		per adulti, Accoglienza Nuclei Familiari, Abitare accompagnato per minori	
Lavoro di rete	Collaborazioni con i servizi sociali.	Incontro con cadenza semestrale tra l'equipe educativa di ciascun servizio, il Coordinatore e il servizio sociale di riferimento	100%
	Collaborazione con le scuole.	Gli educatori del servizio Comunità socio educativa e del servizio Centro Socio Educativo Territoriale, si confrontano con gli insegnanti dei minori in carico almeno tre volte nel corso dell'anno scolastico.	100%
	Rapporti con le famiglie	Gli educatori dei servizi Comunità socio educativa e del servizio Centro Socio Educativo Territoriale hanno almeno un confronto trimestrale con le famiglie o con i referenti dei minori in carico.	100%
Incontri delle equipe educative	Programmazione del team educativo	Incontro settimanale dei team educativi	95%
Collaborazione tra team educativi	Incontri di confronto	Incontro annuale di confronto fra personale educativo di vari	95%

tori e figure professionali di diverse interne all'ente		servizi, personale ausiliario, personale del servizio manutenzione, coordinatori e Direttore.	
Condivisione obiettivi e azioni di miglioramento del servizio	Incontri di ricerca azioni/innovazione	Incontri trimestrali con l'équipe degli educatori dei servizi Comunità Socio educativa (gruppo Ricerca Azione) e Centri socio educativi territoriali (Gruppo Ricerca Innovazione)	90%
Coordinamento degli aspetti amministrativi, organizzativi ed educativi.	Incontri dello staff di direzione	Incontri settimanali tra il Direttore amministrativo e lo staff di coordinamento Reperibilità di uno dei responsabili nei fine settimana, nei giorni festivi e durante l'orario serale e notturno nei giorni feriali	90%  100%
Sevizio Manutenzione interna	Interventi di manutenzione	Le piccole riparazioni vengono eseguite entro un tempo massimo di tre giorni.	90%
Servizio ristorazione interno	Preparazione dei pasti.	Predisposizione di un menù bilanciato e personalizzato secondo le esigenze (dieta, religione, ecc.)	100%

**Ambito Residenziale età evolutiva e genitorialità (Comunità socio educativa, Abitare accompagnato per minori, Accoglienza Nuclei Familiari)**

<b>FATTORI</b>	<b>INDICATORI</b>	<b>STANDARD</b>	<b>%</b>
Progettazione Educativa Individualizzata	P.E.I.	In coerenza col progetto quadro, stesura del P.E.I. entro 2 mesi dall'inserimento del minore, con il coinvolgimento dei sevizi e prevedendo, laddove possibile, il coinvolgimento della famiglia e del minore.	100%
		Aggiornamento, verifica e riprogettazione semestrale del Progetto Educativo Individualizzato coi i soggetti coinvolti.	100%
Programmazione annuale dei singoli servizi	Azioni educative rivolte agli ospiti	Si prevede annualmente almeno un'azione rivolta ai minori che rientri nell'ambito degli interventi di educazione alla cura del sé, alla salute e a stili di vita sani	100%
	Azioni educative rivolte agli ospiti e alle famiglie	Si prevede annualmente almeno un'azione a favore del minore e della sua famiglia diretta a sviluppare il senso civico o di legalità o la formazione sui nuovi media	100%

Azioni educative rivolte agli ospiti e alle famiglie	Per i minori di almeno 14 anni e per le figure genitoriali di riferimento, si prevede un'iniziativa all'anno riguardo la gestione delle spese personali e delle attività di vita quotidiana	100%
Azioni educative rivolte agli ospiti e alle famiglie	Si prevede almeno un'azione all'anno per sviluppare le competenze relazionali ed affettive del minore e delle figure genitoriali	100%
Azioni educative rivolte agli ospiti e alle famiglie	Ogni gruppo appartenimento prevede attività educative individualizzate rivolte al minore e alle figure genitoriali, laddove possibile, nonché attività orientate al supporto della genitorialità (anche attraverso l'esperienza di gruppo)	100%
Azioni educative rivolte agli ospiti e alle famiglie	Attività di ascolto, orientamento e sostegno nell'accesso ai servizi esterni rivolti al minore (meno 14 anni) e alle figure di riferimento, in collaborazione con gli enti locali. Per minori e/o neomaggiorenni (14-24 anni) tali attività sono rivolte direttamente all'interessato	100%

Azioni educative rivolte agli ospiti	Disponibilità ad accompagnare gli utenti presso servizi sociali, sanitari ed educativi esterni alla propria organizzazione	100%
Azioni educative rivolte agli ospiti	Interventi di supporto scolastico, diretto e indiretto, a favore dei minori anche in forma individualizzata	100%
Azioni educative rivolte agli ospiti	Proposta di almeno due attività strutturate e continuative all'anno in favore di ciascun ospite tra quelle sportive o artistiche o culturali o ricreative, anche in forma laboratoriale, tra cui il singolo utente può scegliere in base alle attitudini/preferenze personali, organizzate direttamente o in collaborazione con terzi	100%
Azioni educative rivolte agli ospiti	Proposta agli ospiti di almeno un'iniziativa all'anno volta a sviluppare il senso civico e la cittadinanza attiva.	100%
Azioni educative rivolte agli ospiti e alle famiglie	Attivazione di forme di sostegno e accompagnamento per la ricerca occupazionale, a favore dei minori con almeno 16 anni, lavorativa ed abitativa a favore dei neo-maggiorescenti	100%

**Ambito Residenziale Età Adulta (Abitare accompagnato per adulti)**

<b>FATTORI</b>	<b>INDICATORI</b>	<b>STANDARD</b>	<b>%</b>
Progettazione Educativa Individualizzata	P.E.I.	In coerenza col progetto quadro, stesura del P.E.I. entro 2 mesi dall'inserimento del minore, con il coinvolgimento dei sevizi e prevedendo, laddove possibile, il coinvolgimento della famiglia e del minore. Aggiornamento, verifica e riprogettazione semestrale del Progetto Educativo Individualizzato coi i soggetti coinvolti.	100%  100%
Programmazione annuale del servizio	Azioni educative rivolte agli ospiti	Si prevede annualmente almeno un'azione rivolta a ciascun ospite che rientri nell'ambito degli interventi di educazione alla cura del sé, alla salute e a stili di vita sani	100%
	Azioni educative rivolte agli ospiti	Si prevede annualmente almeno un'azione rivolta a ciascun ospite che rientri nell'ambito delle attività di orientamento ed accompagnamento dell'utente nell'accesso ai servizi sociali, sanitari ed ai servizi per l'impiego o per l'abitazione nonché ad iniziative di	100%

	socializzazione, in raccordo con la rete dei servizi.	
Azioni educative rivolte agli ospiti	Si prevede annualmente almeno un'azione rivolta a ciascun ospite riguardante uno dei seguenti obiettivi: sviluppo del senso civico, cittadinanza attiva, educazione alla legalità e promozione di stili di vita sani.	100%
Azioni educative rivolte agli ospiti	Si prevede annualmente almeno un'azione, anche di gruppo tra gli utenti, allo scopo di rafforzare il senso di responsabilità e di solidarietà.	100%
Azioni educative rivolte agli ospiti	Si programma annualmente almeno un'azione che preveda il coinvolgimento degli utenti in attività utili per la collettività o per la struttura, in raccordo con la rete dei servizi.	100%
Azioni educative rivolte agli ospiti	Si programmano annualmente almeno 2 iniziative riguardanti la gestione delle spese personali e familiari e delle attività di vita quotidiana.	100%
Azioni educative rivolte agli ospiti	Si programma almeno un'azione all'anno di informazione/formazione all'anno rivolta agli utenti	100%

		<p>sul corretto disbrigo di pratiche burocratiche e la gestione dei compiti quotidiani della vita.</p>	
	<p>Azioni educative rivolte agli ospiti</p>	<p>Si prevede annualmente almeno un'azione, rivolta a ciascun utente in carico, sulla gestione delle relazioni, delle emozioni nonché sulla mediazione dei conflitti interpersonali.</p>	<p>100%</p>

## Ambito semiresidenziale età evolutiva e genitorialità (Centri Socio Educativi Territoriali)

FATTORI	INDICATORI	STANDARD	%
Progettazione Educativa Individualizzata	P.E.I. minori inviati dal Servizio Sociale	In coerenza col progetto quadro, stesura del P.E.I. entro 2 mesi dall'inserimento del minore, con il coinvolgimento dei servizi e prevedendo, laddove possibile, il coinvolgimento della famiglia e del minore.	100%
		Aggiornamento, verifica e riprogettazione semestrale del Progetto Educativo Individualizzato coi i soggetti coinvolti.	100%
Programmazione annuale del servizio	PEI o programma mensile delle attività	Si prevede almeno un attività al mese di educazione alla cura del sé, alla salute ed a stili di vita sani rivolti ai minori e alle figure genitoriali.	100%
	PEI o programma mensile delle attività	Si prevede almeno un attività al mese volta a sviluppare il senso civico o di legalità o la formazione sui nuovi media a favore dei minori e delle loro famiglie.	100%

PEI o programma annuale delle attività	Programmazione a favore dei ragazzi di almeno 14 anni di un'iniziativa all'anno riguardante la gestione delle spese personali e delle attività di vita quotidiana.	100%
PEI o programma mensile delle attività	Si prevede almeno un attività al mese volta a sviluppare le competenze relazionali ed affettive dei minori e delle figure genitoriali.	100%
PEI o programma mensile delle attività	Si prevede almeno un attività educativa individualizzata al mese rivolta al minore, possibilmente anche attraverso l'esperienza di gruppo.	100%
PEI o programma mensile delle attività	Si promuove e sostiene mensilmente l'attività di ascolto, orientamento e sostegno nell'accesso ai servizi esterni rivolte al minore e alle figure di riferimento del minore in collaborazione con gli Enti Locali. Per i minori e/o neo-maggioresenni (14-24 anni) tali attività sono rivolte direttamente all'interessato.	100%

P.E.I o Programmazione attività	Settimanalmente si programmano interventi di supporto scolastico, diretto o indiretto, a favore dei minori anche in forma individualizzata.	100%
P.E.I. minori inviati dal Servizio Sociale	Promozione di almeno tre attività strutturate e continuative all'anno in favore dei minori tra quelle sportive o artistiche o culturali o ricreative, anche in forma laboratoriale, tra cui il singolo minore può scegliere tenendo conto delle attitudini e preferenze personali, organizzate in collaborazione con terzi.	100%
PEI o programma mensile delle attività	Programmazione di almeno un'iniziativa all'anno volta a sviluppare il senso civico e di cittadinanza attiva.	100%
Programma mensile delle attività	Realizzazione di almeno un'iniziativa all'anno per la diffusione dell'informazione riguardante i servizi offerti.	100%

**Ambito domiciliare e di contesto. (Intervento educativo domiciliare per minori e Spazio Neutro)**

<b>FATTORI</b>	<b>INDICATORI</b>	<b>STANDARD</b>	<b>%</b>
Progettazione Educativa Individualizzata	P.E.I. Intervento educativo domiciliare	In coerenza col progetto quadro, stesura del P.E.I. entro 2 mesi all'inserimento del minore, con il coinvolgimento dei sevizi e prevedendo, laddove possibile, il coinvolgimento della famiglia e del minore.	100%
		Aggiornamento, verifica e riprogettazione semestrale del Progetto Educativo Individualizzato coi i soggetti coinvolti.	100%
Programmazione annuale del servizio	Azioni educative rivolte ai minori e alle figure genitoriali	Si prevede annualmente almeno un'azione, rivolta a ciascun minore in carico e alle figure genitoriali, che rientri nell'ambito degli interventi di educazione alla cura del sé, alla salute e a stili di vita sani	100%
	Azioni educative rivolte ai minori e alle figure genitoriali	Si prevede annualmente almeno un'azione volta a sviluppare il senso civico o di legalità o la formazione sui nuovi media a favore dei minori e delle loro famiglie.	100%

	Azioni educative rivolte ai minori e alle figure genitoriali	Si programmano attività educative individualizzate rivolte a ciascun minore in carico e alle figure genitoriali	100% 100%
	Azioni educative rivolte ai minori	Si programma annualmente almeno un intervento di supporto scolastico, diretto o indiretto, a favore dei minori in età scolare, anche in forma individualizzata	100%
	Azioni educative rivolte ai minori e alle figure genitoriali	Si prevede per i minori in carico di almeno 14 anni e per le figure genitoriali di riferimento almeno un'iniziativa all'anno riguardante la gestione delle spese personali e delle attività di vita quotidiana.	100%
	Azioni educative rivolte ai minori e alle figure genitoriali	Si prevedono per ciascun minore in carico e per le figure genitoriali, attività per sviluppare le competenze relazionali e affettive	100%
	Azioni educative rivolte ai minori	Si prevede annualmente almeno un'azione educativa rivolta al gruppo di utenti, nei vari contesti di vita.	100%
	Azioni educative rivolte ai minori e alle figure genitoriali	Si prevedono per ciascun minore in carico e a favore delle figure genitoriali, attività di ascolto, orientamento e sostegno nell'accesso ai	100%

		servizi esterni, in collaborazione con gli Enti Locali. Per i minori e/o neo-maggiorenni (14-24 anni) tali attività sono rivolte direttamente all'interessato.	
	Azioni educative rivolte ai minori e alle figure genitoriali	Si prevede annualmente almeno un'azione anche di gruppo tra gli utenti allo scopo di rafforzare il senso di responsabilità e solidarietà.	100%
	Azioni educative rivolte ai minori	Si programmano per i minori in carico, almeno due attività strutturate e continuative all'anno tra quelle sportive o artistiche o culturali o ricreative, anche in forma laboratoriale, tra cui il singolo minore può scegliere tenendo conto delle attitudini e preferenze personali, organizzate direttamente o in collaborazione con terzi.	100%
	Azioni educative rivolte ai minori	Si programma per i minori in carico, almeno un'iniziativa all'anno volta a sviluppare il senso civico e di cittadinanza attiva.	100%
	Azioni educative rivolte ai minori	Si programmano forme di sostegno e accompagnamento per la ricerca occupazionale a favore	100%

		dei ragazzi con almeno 16 anni e per la ricerca lavorativa e abitativa a favore di ragazzi neo-maggioresnni.	
--	--	--	--

### 3.3 ALTRE INFORMAZIONI UTILI

Gli standard che L'Ente intende perseguire quali livelli di qualità nei diversi ambiti di attività vengono monitorati periodicamente dallo staff di coordinamento e una scheda di verifica rispetto agli indicatori e alla percentuale garantita di soddisfazione degli standard viene realizzata e pubblicata annualmente.