



CARTA DEI SERVIZI

U.O. MINORI E FAMIGLIA



INDICE

1. Prima parte: Presentazione ASP Seneca
 - 1.1. Chi siamo
 - 1.2. La Missione
 - 1.3. Valori di riferimento
 - 1.4. L'organizzazione

2. Seconda parte: Informazioni sui servizi per minori e famiglia
 - 2.1. Principi fondamentali
 - 2.2. Rapporti con il volontariato
 - 2.3. Modalità di accesso
 - 2.4. Costi
 - 2.5. Presa in carico
 - 2.6. Interventi e servizi offerti
 - 2.6.1. Valutazione del rischio e del pregiudizio
 - 2.6.2. Indagine sociale e psicosociale
 - 2.6.3. Valutazione di trattabilità
 - 2.6.4. Misure di protezione
 - 2.6.5. Inserimento in strutture residenziali per minori o per mamme con figli
 - 2.6.6. Affidamento familiare
 - 2.6.7. Sostegno educativo domiciliare
 - 2.6.8. Incontri protetti
 - 2.6.9. Sostegno socio-psico-educativo alla genitorialità e al minore
 - 2.6.10. Protezione e tutela di minori stranieri non accompagnati
 - 2.6.11. Informazione, formazione, conoscenza e sostegno per famiglie affidatarie
 - 2.6.12. Indagine psicosociale su minori imputati di reato
 - 2.6.13. Interventi educativi per minori con progetti di messa alla prova
 - 2.6.14. Percorso adozione
 - 2.7. Conclusione della presa in carico
 - 2.8. Privacy e accesso agli atti

3. Terza parte: Standard di qualità impegni e programmi
 - 3.1. Fattori, Indicatori e Standard di qualità
 - 3.2. Controllo del servizio erogato
 - 3.3. Impegni e programmi

4. Quarta parte: Meccanismi di tutela e verifica
 - 4.1. Procedure di reclamo
 - 4.2. Questionari di soddisfazione sul servizio erogato
 - 4.3. Divulgazione pubblica dei risultati
 - 4.4. Modalità di verifica degli impegni assunti nella Carta dei Servizi

5. Quinta parte: Documentazione allegata
 - 5.1. Documentazione allegata alla Carta dei servizi



1. PRIMA PARTE: PRESENTAZIONE ASP SENECA

1.1. Chi siamo

L'ASP Seneca è una azienda pubblica di servizi alla persona che si occupa della gestione dei servizi pubblici locali rivolti ai bisogni della persona e della famiglia, in modo particolare ad anziani, persone diversamente abili, famiglie, minori e adulti.

L'ASP Seneca è nata a seguito della Legge regionale 2/2003 che ha decretato la trasformazione delle Ipab (Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficenza) in aziende di servizi alla persona (Asp) per fornire un assetto più strutturato e funzionale alla componente pubblica del sistema di produzione ed erogazione dei servizi per le persone di tutte le età, nell'ottica della più ampia integrazione socio-sanitaria.

L'ASP è un ente pubblico, senza scopo di lucro, pertanto non persegue logiche di profitto, ma di efficienza. Il concetto di azienda ha quindi un significato di tipo organizzativo e fa di Asp-Seneca il contenitore all'interno del quale ordinare le risorse.

1.2. La Missione

- L'ASP Seneca è una azienda pubblica che progetta e fornisce servizi alla persona e alla famiglia nei comuni di Anzola dell'Emilia, Calderara di Reno, Crevalcore, San Giovanni in Persiceto, Sala Bolognese e Sant'Agata Bolognese nel rispetto della dignità della persona e della sua famiglia;
- I servizi sono rivolti agli anziani, alle persone diversamente abili, ai minori e alle loro famiglie, agli adulti garantendo la continuità, imparzialità e innovazione del servizio stesso;
- La gestione efficiente ed efficace delle risorse e il contestuale sviluppo di una organizzazione leggera e competente rappresentano le due condizioni fondamentali per il raggiungimento degli obiettivi della solidarietà, partecipazione, rispetto e valorizzazione della persona;
- L'ASP Seneca ritiene il coinvolgimento e confronto costante con i soggetti istituzionali (Comuni, AUSL, Ufficio di piano...) elemento imprescindibile per la lettura dei bisogni rilevati e inespresi del territorio al fine di dare risposte adeguate alle mutevoli esigenze dei cittadini attraverso servizi differenziati. In questo sistema di relazione gioca un ruolo crescente il mondo del volontariato e dell'imprenditoria sociale;
- L'ASP Seneca si caratterizza per un'attenzione particolare all'innovazione nei processi interni (governance leggera ed organizzazione efficiente) e una innovazione nei servizi resi alla comunità.

1.3. Valori di riferimento

I valori di riferimento dell'attività dell'azienda sono:

1. Equità
2. Fiducia
3. Ascolto/dialogo
4. Umiltà/ascolto dei desideri
5. Responsabilità
6. Uguale livello di partecipazione
7. Collaborazione e comunicazione
8. Portare per mano

Tali valori si declinano in:

- Una attenzione all'accoglienza della Famiglia:

- Azienda multi servizi e multi utenza;
- Presa in carico della famiglia;
- Partecipazione della famiglia al percorso socio- assistenziale ed educativo ed alla vita dei servizi.
- Responsabilità;
 - Operatori formati che prendono in considerazione i cittadini come “persone”, cui prodigare l’assistenza di cui necessitano, consapevoli di svolgere un servizio che come tale deve essere prestato senza discriminazione di alcun genere;
 - Servizi resi nel rispetto di regole uguali per tutti senza distinzione di sesso, di nazionalità, di religione, di condizioni economiche e sociali (grado di istruzione, opinione politica ecc.);
- Una omogeneità dei servizi in ambiti territoriali diversi:
 - Procedure uniche;
 - Standard comuni;
 - Attività svolte in modo imparziale, obiettivo e neutrale nei confronti di tutti gli utenti.
- - Continuità del servizio
 - Complementarietà e garanzia di precisi punti di riferimento per l’Utente ed i familiari;
 - Multiprofessionalità e Multidisciplinarietà;
 - Servizi resi con continuità, regolarità e senza interruzione.

L’Azienda, inoltre, nello svolgimento della propria attività si ispira alle finalità e ai principi indicati dalla Legge Regionale n°2 del 2003 ed in particolare al rispetto della dignità della persona e alla garanzia di riservatezza; all’adeguatezza, alla flessibilità e alla personalizzazione degli interventi; all’innovazione e alla qualificazione degli interventi.

1.4. L’organizzazione

La macrostruttura organizzativa di ASP Seneca prevede in staff al Direttore Generale quattro aree gestionali: il controllo di gestione; l’accreditamento/qualità e la Sicurezza Prevenzione e Protezione; gli affari generali e le risorse umane; il servizio finanziario. Dipendono inoltre dal Direttore Generale i responsabili dei servizi per anziani, disabili, minori e famiglia.

2. SECONDA PARTE: INFORMAZIONI SUI SERVIZI PER MINORI E FAMIGLIA

L’Unità Operativa “Minori e famiglia” concorre a promuovere i diritti dell’infanzia, offrendo un servizio di aiuto alle famiglie in difficoltà, attraverso interventi socio-assistenziali di sostegno della genitorialità. Svolge inoltre un ruolo di vigilanza, protezione e tutela dei minori in situazione di pregiudizio o in presenza di fattori di rischio evolutivo. Interviene inoltre nelle procedure relative all’affido familiare e all’adozione nazionale e internazionale.

2.1. Principi fondamentali

Nei servizi rivolti ai minori e alla famiglia, l’ASP Seneca si ispira ai seguenti principi:

- non discriminazione: gli interventi di protezione, di tutela e di sostegno vengono garantiti a tutti i bambini, i ragazzi e le loro famiglie, senza distinzioni;
- superiore interesse del minore: in tutte le decisioni relative ai minori, l’interesse del minore deve avere una considerazione preminente;
- ascolto e partecipazione del minore: bambine, bambini, ragazze e ragazzi hanno diritto di essere ascoltati e che la loro opinione sia presa in debita considerazione;

- salvaguardia delle relazioni familiari: il minore ha il diritto di vivere bene nella propria famiglia o, quando ciò non sia possibile, in contesti di vita e relazionali idonei alla sua crescita e al suo sviluppo;
- promozione della responsabilità genitoriale: i genitori sono i primi titolari del diritto/dovere di mantenere, istruire ed educare i propri figli, in autonomia e nel rispetto delle loro personalità, potenzialità ed aspirazioni; il servizio riconosce e valorizza le risorse personali dei genitori e ne promuove l'autodeterminazione;
- centralità della persona: l'azione del Servizio viene calibrata sulla specificità di ciascun minore e del suo contesto familiare, attraverso una presa in carico "globale" che tenga conto di tutte le sue dimensioni (approccio olistico e sistemico);
- rispetto e riservatezza: ciascun operatore del Servizio è chiamato a tutelare e promuovere la dignità dei minori in carico e delle loro famiglie e a proteggere la loro riservatezza.

2.2. Rapporti con il volontariato

Riconoscendo la funzione di utilità sociale del volontariato reso dai singoli cittadini o da associazioni, l'U.O. Minori e Famiglia dell'ASP Seneca, ne promuove l'apporto e l'utilizzo coordinato, tenendo conto delle finalità istitutive del servizio. L'attività di volontariato è, in ogni caso, esclusivamente integrativa, mai sostitutiva di quella del personale del Servizio.

2.3. Modalità di accesso

Di norma la presa in carico non avviene tramite accesso diretto da parte dell'utenza, bensì in base a "segnalazione qualificata" dello Sportello Sociale del Comune, che nel sistema dei servizi territoriali rappresenta il primo punto di contatto, che intercetta il disagio sociale e valuta il bisogno (si veda a tale riguardo il "Protocollo operativo per gli interventi a tutela dell'infanzia e per il contrasto del disagio e della dispersione scolastica e formativa nei Comuni di "Terred'Acqua").

Le segnalazioni possono inoltre pervenire dall'Autorità Giudiziaria (Tribunale per i Minorenni, Tribunale Ordinario e le rispettive Procure), dal Servizio di Pronto Intervento Sociale (PRIS), nonché dalle Forze dell'Ordine.

Accedono invece direttamente al servizio le famiglie del territorio disponibili ad accogliere ad accogliere minori in affidamento familiare o in adozione.

2.4. Costi

Il servizio è gratuito.

2.5. Presa in carico

L'U.O. Minori e Famiglia si avvale di un'équipe multiprofessionale composta da assistenti sociali, educatori professionali e psicologi, che lavorano in stretta integrazione fra loro per la presa in carico del caso segnalato.

La presa in carico è un processo in cui un operatore sociale, a fronte di una domanda espressa o inespressa, ma comunque sulla base di un mandato istituzionale, progetta uno o più interventi rivolti al minore e al suo nucleo di convivenza, mantenendo con essi un rapporto continuativo, al fine di valutare e ridefinire l'intervento stesso nel corso del tempo. Per gli utenti presi in carico viene nominato un responsabile del caso (Case Manager), che presiede e coordina la valutazione multidimensionale e gli interventi programmati.

2.6. Interventi e servizi offerti

2.6.1. Valutazione del rischio e del pregiudizio

Il pregiudizio per il minore è una condizione di particolare e grave disagio e/o disadattamento, che è già sfociata in un danno effettivo per la salute psico-fisica del minore. Tale condizione, obiettiva e non transitoria, non assicura al bambino o al ragazzo i presupposti necessari per un idoneo sviluppo psico-sociale e un'adeguata crescita fisica, affettiva, intellettuale e mentale. Possono determinare situazioni di pregiudizio la trascuratezza grave, lo stato di abbandono, il maltrattamento fisico, psicologico o sessuale ad opera di un familiare o di altri soggetti, nonché la grave e persistente conflittualità tra i genitori.

Il rischio di pregiudizio è una condizione sfavorevole per il minore, in cui gli elementi di vulnerabilità (fattori di rischio) prevalgono sulle risorse personali e del contesto sociale e familiare (fattori protettivi) e che può sfociare in una situazione di pregiudizio conclamato. Per le segnalazioni pervenute, l'U.O. Minori e Famiglia predispone ed attua un percorso di valutazione, in cui si evidenziano i fattori di rischio e i fattori protettivi presenti nel contesto, al fine di individuare le azioni più idonee da attivare per la riduzione della problematica familiare.

Il percorso, che può durare indicativamente da 3 a 6 mesi, prevede un confronto con lo Sportello Sociale e/o il servizio segnalante e dei colloqui con i genitori. Qualora da questi primi contatti emergano elementi di preoccupazione in merito alla situazione del minore o comunque esigenze di approfondimento, si attivano – comunicandolo preventivamente ai genitori – contatti con la scuola, i servizi educativi e gli altri servizi coinvolti, visite domiciliari e colloqui con il minore ed eventuali altre persone di riferimento.

2.6.2. Indagine sociale e psicosociale

È un percorso di conoscenza e approfondimento delle condizioni in cui vive un minore con la sua famiglia, finalizzato a valutare in modo approfondito gli elementi di rischio o di pregiudizio per il suo sviluppo psico-fisico, evidenziare i fattori di protezione presenti o attivabili e a proporre all'Autorità Giudiziaria le adeguate misure di protezione.

Le indagini sono di norma attivate su disposizione dell'Autorità Giudiziaria. Può essere attivata d'ufficio, su valutazione del Servizio, quando vi sia una situazione di rischio o di pregiudizio lieve e si abbia preventivamente acquisito il consenso da parte degli interessati. Nel caso in cui il consenso non vi sia o venga meno il Servizio valuterà se procedere alla segnalazione all'Autorità Giudiziaria".

L'indagine sociale è svolta dall'assistente sociale, mentre l'indagine psico-sociale viene svolta in maniera coordinata dall'assistente sociale assieme allo psicologo, ciascuno dei quali opera in piena autonomia professionale, nel rispetto delle norme sancite dall'Ordinamento Giuridico e secondo i principi dei rispettivi Codici Deontologici.

Il percorso dura indicativamente da 3 a 6 mesi e prevede colloqui con i genitori e con il minore, contatti con la scuola, con il pediatra e gli altri servizi coinvolti, visite domiciliari, nonché momenti di "restituzione" alla famiglia.

2.6.3. Valutazione di trattabilità

La valutazione di trattabilità è un percorso svolto in maniera coordinata dall'assistente sociale assieme allo psicologo. Viene attivata su disposizione dell'Autorità Giudiziaria, in situazioni in cui le competenze genitoriali siano carenti, ed è tesa a determinare la recuperabilità di tali competenze.

Il percorso viene svolto di norma nell'arco di circa 6 mesi e prevede colloqui con i genitori e con il minore, contatti con la scuola, con il pediatra e gli altri servizi coinvolti, visite domiciliari, nonché momenti di "restituzione" alla famiglia.

2.6.4. Misure di protezione

Per i minori abbandonati o esposti a situazioni di grave pregiudizio, l'U.O. Minori e Famiglia provvede al collocamento in luogo protetto, in esecuzione di disposizioni dell'Autorità Giudiziaria o, in via d'urgenza, sulla base di un proprio provvedimento amministrativo, assunto ai sensi dell'art. 403 del Codice Civile.

Compatibilmente con le preminenti esigenze di salvaguardia del minore, nell'esecuzione del provvedimento di allontanamento il Servizio ricerca attivamente ogni possibile collaborazione con i genitori, aiutandoli a focalizzare la propria attenzione sull'esigenze di protezione e sui bisogni del minore. In tutti i casi viene garantita loro, con la massima tempestività, l'informazione e la notifica del provvedimento.

2.6.5. Inserimento in strutture residenziali per minori o per mamme con figli

L'inserimento di un minore o di una madre con figli in struttura è attuato dall'U.O. Minori e Famiglia, nell'ambito di un più ampio progetto di intervento di tutela del minore e di recupero delle competenze genitoriali, anche a fronte di un provvedimento dell'Autorità Giudiziaria. L'inserimento è di norma temporaneo ed è finalizzato in ultima analisi a realizzare il diritto del minore al "ben-essere" all'interno della propria famiglia.

Le finalità dell'intervento possono essere così sintetizzate:

- far fronte ai bisogni materiali, di cura e di sviluppo psicologico e affettivo dei minori in situazione di pregiudizio, nell'ambito di interventi di protezione e di tutela;
- promuovere il benessere psico-fisico dei minori e/o dei nuclei, offrendo un ambiente di vita accogliente, che favorisca lo sviluppo di relazioni umane positive, e proponendo percorsi di intervento di tipo individualizzato;
- sostenere la relazione mamma-bambino, promuovendo l'acquisizione o il rafforzamento di adeguate capacità genitoriali;
- contribuire al conseguimento dell'autonomia e al rafforzamento delle competenze relazionali e sociali.

L'inserimento in comunità di bambini o ragazzi viene sostenuto da una valutazione multidimensionale, che consideri gli elementi prognostici per il benessere e la salute del minore e della sua famiglia.

L'individuazione della Comunità, tra quelle autorizzate ai sensi della normativa regionale vigente, avviene secondo le procedure aziendali, che hanno come criterio prioritario l'appropriatezza della struttura rispetto alla situazione specifica.

In base alla normativa regionale, tutte le comunità di accoglienza per minorenni devono assicurare una connotazione di tipo familiare, attraverso relazioni personalizzate e una familiare condivisione della quotidianità, capace di orientare in senso educativo ogni suo aspetto.

Per i casi complessi (vedi DGR 1102/14) viene effettuata presso il Distretto dell'Azienda USL una valutazione multidimensionale, che coinvolge figure professionali di ambito sia sociale che sanitario (UVM) e viene elaborato un "progetto quadro", nel quale sono indicati gli obiettivi, le azioni, gli esiti attesi e i tempi, riferiti al minore, alla famiglia e al loro contesto.

La comunità che accoglie il minore, unitamente agli operatori referenti, predispone inoltre il progetto educativo individualizzato (PEI), che dettaglia obiettivi educativi, modalità di raggiungimento e tempistica.

Per tutto il periodo dell'inserimento in comunità, l'U.O. Minori e Famiglia mantiene un costante rapporto con gli operatori e il minore, vigilando sul suo percorso educativo.

2.6.6. Affidamento familiare

L'affido familiare si attua attraverso l'inserimento dei minori presso un nucleo familiare diverso da quello originario. Il nucleo familiare può vedere la presenza di entrambe le figure parentali o essere costituito da una persona singola.

L'affidamento familiare è strumento prioritario all'interno del sistema di accoglienza, in particolare per i bambini di età inferiore ai sei anni, per i quali è fondamentale la creazione di legami stabili e significativi. Tale modalità di accoglienza, infatti, ha una duplice potenzialità: offre al bambino o al ragazzo la possibilità di crescere nell'intimità di una famiglia, nonostante le difficoltà del suo nucleo di origine, godendo di rapporti molto personalizzati, e permette ai genitori di concentrarsi sulla soluzione dei propri problemi, per poter maturare, con l'aiuto degli operatori, migliori competenze genitoriali.

Rispetto al profilo giuridico, l'affido può essere:

- consensuale, quando i genitori o chi esercita la potestà genitoriale esprimono il loro consenso scritto al collocamento del minore presso un'altra famiglia. In questo caso l'affidamento familiare è disposto dal Servizio Sociale con successiva comunicazione al Giudice Tutelare, che esegue un controllo di legittimità e rende esecutivo il provvedimento.
- giudiziale, quando non vi è il consenso dei genitori o di chi esercita la potestà genitoriale; in questo caso l'affidamento è disposto dal Tribunale per i Minorenni.

Rispetto alla scelta degli affidatari, si può invece distinguere tra:

- affido etero familiare, cioè presso coppie con o senza figli o persone singole diverse dalla famiglia di origine, che si sono rese disponibili, previa formazione e valutazione;
- affido parentale, presso un nucleo o una persona singola con legami di parentela entro il quarto grado con il minore.

Rispetto alla tipologia di progetto di affido, si possono infine differenziare l'affido a tempo pieno da forme di affidamento a tempo parziale, limitato cioè ad alcuni giorni della settimana o ad alcune ore del giorno.

L'attivazione dell'affido familiare avviene previa valutazione multidimensionale e sulla base di un progetto individualizzato predisposto dall'U.O. Minori e Famiglia, la quale presiede alla sua realizzazione attraverso interventi di sostegno, visite ed incontri con la famiglia affidataria ed il minore.

Per i casi complessi (vedi DGR 1102/14) viene effettuata presso il Distretto dell'Azienda USL una valutazione multidimensionale che coinvolge figure professionali di ambito sia sociale che sanitario (UVM) e viene elaborato un "progetto quadro", nel quale sono indicati gli obiettivi, le azioni, gli esiti attesi e i tempi, riferiti al minore, alla famiglia, alla famiglia allargata e al contesto.

Per tutto il periodo dell'inserimento in famiglia affidataria, l'U.O. Minori e Famiglia mantiene un costante rapporto con gli affidatari e il minore, vigilando sul suo percorso educativo.

L'U.O. Minori e famiglia cura anche percorsi di informazione, formazione, conoscenza e sostegno per famiglie affidatarie (cfr. paragrafo 2.6.11).

2.6.7. Sostegno educativo domiciliare

Il "Sostegno Educativo Domiciliare" (SED) è un intervento di natura socio-educativa, prevalentemente effettuato nel contesto familiare, rivolto a minori in condizioni di grave svantaggio sociale, relazionale e culturale, che possono essere anche interessati da un provvedimento dell'autorità giudiziaria.

Esso generalmente fornisce aiuto e supporto al nucleo familiare, anche monogenitoriale, nello svolgimento e nello sviluppo delle competenze educative. Tali prestazioni si caratterizzano sia in senso preventivo a favore del minore, sia in termini di sostegno diretto alla famiglia, al fine di salvaguardare la qualità delle relazioni interne al nucleo. Per

realizzare gli interventi di cui sopra il SED si avvale di figure educative e di un referente con funzioni di coordinamento individuati dalla ditta a cui è stata affidata la gestione del servizio.

Il SED risulta uno strumento di cambiamento molto efficace, perché agisce direttamente sulle situazioni problematiche e nel contesto quotidiano del nucleo, dove l'educatore può instaurare rapporti significativi con i componenti ed intervenire sulle relazioni familiari. Attraverso l'attivazione di un progetto SED il Servizio, tramite strategie di lavoro di rete, può offrire opportunità significative ai minori, riuscendo a contenere la gravità e le criticità dei singoli casi e talvolta anche a prevenire situazioni di allontanamento.

Il SED viene attivato dal Servizio in seguito ad un progetto personalizzato condiviso con i genitori e si avvale di strumenti di programmazione e di monitoraggio dei singoli interventi.

Il SED persegue i seguenti obiettivi:

- migliorare le relazioni all'interno del nucleo familiare;
- promuovere un processo di cambiamento reale della famiglia;
- concorrere a rendere autonomo il nucleo familiare;
- favorire l'integrazione e la socializzazione dei bambini/ragazzi nel proprio ambiente di vita, anche attraverso la collaborazione con altri servizi del territorio;
- raggiungere un positivo inserimento nell'ambiente scolastico anche mediante un aiuto nello svolgimento dei compiti;
- sostenere la funzione educativa genitoriale, facilitando il riconoscimento dei bisogni dei minori da parte dei familiari, nonché la comunicazione e le relazioni interpersonali;
- favorire percorsi di reinserimento dei minori in uscita da strutture di accoglienza.

Gli interventi (essendo rivolti a minori solitamente scolarizzati) sono effettuati prevalentemente in orario pomeridiano (indicativamente nella fascia oraria 14.00 - 20.00).

2.6.8. Incontri protetti

Gli incontri protetti sono un intervento socio-psico-educativo dedicato all'osservazione, al monitoraggio e alla protezione della relazione tra figli e genitori in contesti problematici e/o di elevata conflittualità. Essi hanno lo scopo di salvaguardare il diritto di visita e di relazione tra figli e genitori, quale diritto sostenuto dall'art.9 della Convenzione sui diritti dell'infanzia.

Possono essere disposti dall'Autorità Giudiziaria o proposti dal Servizio, nell'ambito di un più ampio progetto di presa in carico.

Le finalità dell'intervento possono essere così sintetizzate:

- garantire il diritto di visita del genitore, salvaguardando il superiore interesse del minore;
- favorire e facilitare la comunicazione tra il minore e il genitore e/o altri membri del nucleo familiare;
- garantire la protezione del minore in casi di sospetto maltrattamento e abuso;
- fornire al minore un contesto neutro rispetto a situazioni di forte conflittualità fra i genitori o di problematicità familiare;
- attivare e promuovere comportamenti proattivi per la costruzione di positive relazioni;
- utilizzare l'osservazione come strumento utile ai fini della valutazione genitoriale e della progettazione sul caso;
- promuovere relazioni genitori-figli funzionali all'interesse del minore verso il raggiungimento dell'autonomia del rapporto.

Gli incontri protetti possono svolgersi in un apposito spazio individuato all'interno del servizio ed attrezzato per agevolare la relazione, ovvero in altri ambienti adibiti (es. ludoteca comunale) o in luoghi pubblici (giardini, biblioteche, spazi attrezzati, ecc.).

Tali incontri possono essere realizzati:



- alla presenza di uno o più operatori (educatore, psicologo e/o assistente sociale), che possono svolgere un ruolo attivo e partecipante oppure di semplice osservazione e sorveglianza;
- in forma video-monitorata, come sotto dettagliato;
- con una presenza parziale, lasciando momenti di incontro non direttamente vigilati ed effettuando un monitoraggio indiretto, attraverso l'osservazione delle reazioni del minore e colloqui con i genitori.

La scelta degli spazi, così come le modalità di realizzazione, la durata e la cadenza degli incontri, possono essere modificate in relazione all'evolversi del percorso.

L'evoluzione positiva della relazione tra genitori e figli potrà prevedere il passaggio verso luoghi d'incontro maggiormente naturali (ad esempio la casa del genitore) eventualmente anche con la presenza dell'operatore, qualora fosse necessario facilitare la relazione ed accompagnare il minore in questo delicato passaggio.

All'interno del Servizio è allestito uno spazio adibito agli incontri protetti e dotato di videocamere a circuito chiuso, la cui presenza è adeguatamente segnalata con dei cartelli disposti in modo visibile all'interno della stanza, secondo le disposizioni vigenti in materia di privacy. L'impianto consente anche la registrazione audio/video. L'utilizzo delle videocamere avviene solo previa sottoscrizione di un modulo di consenso da parte degli interessati. Le eventuali registrazioni vengono esaminate direttamente dagli operatori socio-sanitari coinvolti ed anche da colleghi (esperti o tirocinanti) che collaborano all'attività di presa in carico. Le immagini vengono trattate esclusivamente a scopo diagnostico e di consultazione, nonché di riflessione e supervisione sui percorsi di valutazione e di cura. Le stesse non entrano a far parte della cartella sociale degli utenti e vengono conservate in formato digitale in luogo sicuro, in modo da garantirne l'assoluta protezione, per il periodo necessario per la loro visione ed analisi, al termine del quale verranno distrutte. In assenza del consenso all'utilizzo della strumentazione di videoregistrazione si procederà ad effettuare la valutazione/consulenza senza tale ausilio. I dati personali e sensibili verranno trattati unicamente dal personale socio-sanitario che segue il percorso di valutazione/consultazione; potranno altresì essere comunicati, in caso di necessità, ai professionisti o istituzioni che abbiano attivato questa valutazione/consulenza.

2.6.9. Sostegno socio-psico-educativo alla genitorialità e al minore

Il sostegno socio-psico-educativo alla genitorialità e al minore è un intervento di norma attivato dall'U.O. Minori e Famiglia in seguito alla valutazione delle competenze genitoriali e quando la verifica della trattabilità abbia dato esito positivo. Si tratta di un percorso di accompagnamento, che aiuta i genitori a comprendere e migliorare le relazioni all'interno del contesto familiare, modificare gli stili educativi e comunicativi e favorire la migliore crescita dei figli. Fornisce altresì al minore un accompagnamento e un supporto nelle varie fasi del percorso di presa in carico.

Gli obiettivi generali del percorso sono:

- favorire la consapevolezza del proprio vissuto emotivo come genitori e del proprio stile educativo;
- fornire strumenti conoscitivi di comunicazione e ascolto, che facilitino le relazioni in ambito familiare, permettendo di acquisire maggiore consapevolezza dei reali bisogni dei figli in relazione all'età e alle caratteristiche personali;
- attivare le competenze e le risorse parentali necessarie per la gestione della funzione educativa, in particolare nelle situazioni di criticità;

- contenere eventuali situazioni di forte conflittualità tra i genitori con interventi di mediazione e/o di regolamentazione dei rapporti (es. minori contesi);
- fornire uno spazio di ascolto per il minore ed accompagnarlo all'interno del processo.

L'intervento viene attivato in seguito ad un progetto personalizzato, predisposto dall'equipe che ha in carico il caso, anche sulla base delle disposizioni emanate dall'Autorità Giudiziaria. Modalità, tempi, durata e figure professionali coinvolte pertanto variano a seconda del bisogno rilevato.

Generalmente il percorso prevede colloqui da parte degli operatori dell'equipe con i genitori e con il minore, contatti con la scuola, con il pediatra e gli altri servizi coinvolti, visite domiciliari, nonché momenti di "restituzione" alla famiglia.

Il progetto può altresì prevedere l'invio e la collaborazione con i servizi territoriali per interventi integrati, in particolare con il Consultorio Familiare, ma anche con Sportello Sociale, CSM, SerT, ecc.

Possono essere inoltre proposte attività ulteriori realizzate dall'U.O. Minori e Famiglia, come la partecipazione a gruppi di genitori o ragazzi, l'affiancamento di volontari o "famiglie gemelle", la partecipazione a progetti sperimentali (es. P.I.P.P.I.), ecc.

2.6.10. Protezione e tutela di minori stranieri non accompagnati

È considerato minore straniero non accompagnato (MSNA) il cittadino di Paesi non appartenenti all'Unione Europea o apolide di età inferiore ai diciotto anni, che entra nel territorio degli Stati membri dell'UE senza essere accompagnato da una persona adulta responsabile per esso in base alla legge o agli usi.

Ai MSNA devono essere garantiti gli stessi diritti riconosciuti a tutti i minori, senza alcuna discriminazione fondata, tra l'altro, sulla nazionalità, sull'origine etnica, sulla religione o sul sesso. I diritti del minore e il suo superiore interesse devono essere una considerazione preminente in tutte le azioni che lo riguardano.

La condizione di MSNA dev'essere accertata dalle Forze dell'Ordine, che lo affidano al Servizio perché lo collochi in luogo protetto.

Per il MSNA è nominato un tutore, nella persona dell'Amministratore Unico di ASP "Seneca", dal momento che si trova in una condizione tale per cui i genitori non possono esercitare la responsabilità genitoriale.

L'U.O. Minori e Famiglia raccoglie informazioni sull'identità del minore, sulla sua storia personale-famigliare, sul suo percorso migratorio, sulle aspettative e sul suo progetto di vita. L'operatore informa il minore sia sulla possibilità del rimpatrio sia rispetto alla possibilità d'integrazione in Italia e favorisce il contatto con la famiglia d'origine.

Il MSNA viene segnalato alla Procura della Repubblica presso il Tribunale per i Minorenni, al Giudice Tutelare e al Comitato per i Minori Stranieri.

L'U.O. Minori e Famiglia, in collaborazione con gli operatori della struttura d'accoglienza, predisponde tutta la documentazione necessaria per l'apertura della tutela, il rilascio del permesso di soggiorno, l'iscrizione al Sistema Sanitario Nazionale, l'iscrizione anagrafica, la frequenza scolastica, ecc.

Per ciascun MSNA viene elaborato, da parte del Servizio e della struttura d'accoglienza, con il coinvolgimento dello stesso minore, un progetto educativo individualizzato, tenendo conto del suo superiore interesse, dei suoi desideri, dei suoi bisogni. Nel progetto educativo individualizzato si considerano i seguenti elementi:

- Corsi di alfabetizzazione/Istruzione;
- Formazione Professionale;
- Tirocini Formativi;
- Avviamento al lavoro

- **Attività di socializzazione.**

Per tutto il periodo dell'inserimento in comunità o famiglia affidataria, l'U.O. Minori e Famiglia mantiene un costante rapporto con gli operatori e il minore, vigilando sul suo percorso educativo.

2.6.11. Informazione, formazione, conoscenza e sostegno per famiglie affidatarie

L'U.O. Minori e famiglia ha tra i propri obiettivi la diffusione della cultura dei diritti dell'infanzia e della solidarietà tra le famiglie, anche attraverso la promozione dell'istituto dell'affido familiare. Tale attività divulgativa e promozionale viene attuata con continuità, in modo ciclico (e perciò ripetuta e rinnovata nel tempo), con modalità e strumenti diversificati, rivolti a target di popolazione differenziati.

Il Servizio fornisce inoltre ai nuclei familiari e ai singoli interessati, un'attività di prima informazione, preparazione, accompagnamento e supporto professionali. Il percorso, attuato in conformità alle Linee Guida e alle disposizioni nazionali e regionali, prevede l'attivazione di corsi formativi, incontri individuali e di coppia, visite domiciliari ed incontri di gruppo.

Per la programmazione e realizzazione degli interventi di cui sopra, l'equipe collabora con il Coordinamento metropolitano dei servizi per l'affido familiare.

2.6.12. Indagine psicosociale su minori imputati di reato

L'U.O. Minori e Famiglia collabora con l'Ufficio di Servizio Sociale per i Minorenni (USSM) di Bologna per acquisire elementi circa le condizioni e le risorse personali, familiari, sociali e ambientali del minore sottoposto a procedimento penale, al fine di consentire alla Procura minorile di accertarne l'imputabilità e il grado di responsabilità, valutare la rilevanza sociale del fatto, nonché proporre le adeguate misure penali e/o gli eventuali provvedimenti civili.

In base ad accordi territoriali, l'USSM di Bologna richiede all'ASP "Seneca" la collaborazione per quanto riguarda l'indagine conoscitiva per i minori denunciati a piede libero, mantenendo per sé le istruttorie relative a minori imputati di reati che comportano l'applicazione di misure cautelari o in caso di recidiva.

L'istruttoria, che dura di norma circa 6 mesi, comprende un'indagine sociale e, qualora richiesto, una valutazione del profilo di personalità del minore. Essa è volta a raccogliere elementi utili per una valutazione complessiva della situazione e del contesto di vita del minore e va in particolare ad esplorare 3 distinte aree: famiglia, minore e reato.

Prevede di norma uno o più colloqui con i genitori e il minore, eventuali contatti con la scuola, con il pediatra e con gli altri servizi coinvolti.

Se è richiesto il profilo di personalità lo psicologo del servizio procede con la presa in carico, e può somministrare test specifici.

2.6.13. Interventi educativi per minori con progetti di messa alla prova

La "messa alla prova" è una sospensione del processo penale che vede come imputato un minore per un periodo che dà modo al Giudice di poter meglio valutare, dall'esito della prova stessa, la personalità del minore imputato. Il percorso viene disposto con ordinanza dal Giudice sulla base di un progetto elaborato dall'Ufficio di Servizio Sociale per i Minorenni (USSM) in collaborazione con i servizi territoriali. Il minore deve dare la propria adesione al progetto, che in genere prevede anche il coinvolgimento della famiglia del ragazzo e del tessuto sociale. Inoltre, il Giudice può impartire prescrizioni dirette a riparare le conseguenze del reato e a promuovere la conciliazione del minore con la persona offesa dal reato.

Per la predisposizione e l'attuazione di progetti di messa alla prova, l'USSM può richiedere la collaborazione dell'U.O. Minori e Famiglia, pur rimanendo sempre direttamente responsabile della completezza e della qualità dell'intervento operato. Tale collaborazione si sostanzia generalmente nel reperimento di risorse territoriali e di percorsi di socializzazione, di formazione professionale, di studio, di inserimento lavorativo per i minori sottoposti a procedimento penale o a misura cautelare, a misura alternativa e sostitutiva della detenzione, a misura di sicurezza.

A tal fine l'U.O. Minori e Famiglia mette a disposizione la figura di un Educatore Professionale. La durata del percorso varia in funzione delle caratteristiche del caso. Generalmente l'intervento dell'Educatore prevede contatti con l'Assistente Sociale dell'USSM, colloqui con il minore, i suoi genitori e la scuola, ricognizione delle risorse del territorio, collaborazione nella stesura del progetto, nonché attività di monitoraggio e verifica del suo andamento.

2.6.14. Percorso adozione

L'adozione è l'istituto giuridico grazie al quale i minori, rimasti orfani, non riconosciuti o in stato di abbandono, possono diventare figli legittimi di altri genitori. L'adozione "nazionale" è quella di un minore (figlio di italiani e/o stranieri) che avviene all'interno del contesto giuridico dello Stato Italiano mentre l'adozione "internazionale" è quella di un bambino straniero fatta nel suo Paese, davanti alle autorità e in base alle leggi che vi operano, e successivamente registrata in Italia.

L'U.O. Minori e Famiglia garantisce per il territorio di Terred'Acqua interventi di informazione, formazione e valutazione delle coppie disponibili all'adozione attraverso un'equipe specialistica multiprofessionale (Assistente Sociale e Psicologo). Tale attività prevede un primo colloquio informativo, conoscitivo e di orientamento, la conduzione di corsi di formazione della durata di 12 ore (attivati in base al numero dei richiedenti, di concerto con gli altri servizi dell'area metropolitana), nonché la conduzione di un'istruttoria (indagine psicosociale con la coppia). Tale percorso, la cui durata può variare da un minimo di 4 mesi ad un massimo di un anno, a seconda delle necessità, prevede colloqui con la coppia e con gli eventuali figli, una visita domiciliare, nonché la stesura di una dettagliata relazione da trasmettere al Tribunale per i Minorenni.

L'Equipe Adozione effettua inoltre degli interventi di sostegno all'adozione nel periodo di affidamento pre-adoztivo (adozione nazionale) o post-adoztivo (adozione internazionale). Il percorso, che ha durata minima di un anno ma che può proseguire in base alle necessità, prevede di norma colloqui con la coppia e il minore adottato, visite domiciliari, colloqui con eventuali altri figli, contatti con la scuola o altri servizi educativi, nonché la stesura di una relazione da trasmettere al Tribunale per i Minorenni (in caso di affidamento pre-adoztivo).

2.7. Conclusione della presa in carico dei minori

La chiusura della presa in carico (e di conseguenza la "dimissione" del minore) avviene nei seguenti casi:

- Raggiungimento della maggiore età. Per le situazioni particolarmente complesse, viene programmato con congruo anticipo (circa un anno prima) il passaggio di caso allo Sportello Sociale. Per i minori certificati vengono coinvolti anche i Servizi per i Disabili Adulti e/o il CSM. Per i minori in affidamento familiare o inseriti in struttura, il progetto di accoglienza potrà proseguire anche oltre la maggiore età e fino al ventunesimo anno, con il coinvolgimento e la compartecipazione economica del Servizio Sociale Adulti;

- Trasferimento. Nel caso di variazione di residenza del minore e del suo nucleo familiare al di fuori del distretto di Terred'Acqua avviene un "passaggio del caso" ai servizi del nuovo territorio;
- Conclusione dell'intervento. Quando l'indagine o gli interventi progettati si siano conclusi positivamente, ovvero nei casi in cui non ricorrano condizioni di pregiudizio o di rischio grave.

2.8. Privacy e accesso agli atti

Per l'attuazione dei propri interventi, l'U.O. Minori e Famiglia acquisisce e gestisce alcuni dati personali anche "sensibili" e "giudiziari". Il trattamento di tali dati è effettuato nel rispetto di principi di correttezza, liceità, trasparenza, ai sensi della normativa vigente, esclusivamente per finalità assistenziali, di protezione e tutela. Il trattamento avverrà mediante strumenti manuali, informatici e telematici con logiche strettamente correlate alle finalità del servizio e comunque in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati stessi.

3. TERZA PARTE: STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI

L'ASP Seneca ritiene fondamentale definire gli impegni e gli standard di qualità che si assume nei confronti dei minori presi in carico, delle loro famiglie e dei portatori d'interesse (Autorità Giudiziaria, Forze dell'Ordine, Comuni, Azienda Sanitaria, ecc.), nonché programmare azioni tese al mantenimento e al miglioramento del livello qualitativo dei servizi.

3.1 Fattori, Indicatori e Standard di qualità

La qualità di un servizio è l'insieme delle caratteristiche alle quali il cittadino attribuisce valore. In altre parole, la qualità si misura in funzione della capacità del servizio di soddisfare i bisogni e le aspettative dei propri utenti e, più in generale, della collettività.

Per misurare la qualità dell'U.O. Minori e Famiglia, la Carta individua un sistema di fattori di qualità, indicatori e standard di riferimento.

Il fattore di qualità rappresenta una caratteristica del servizio collegata ai bisogni e alle aspettative degli utenti e dei portatori di interesse, nel rispetto delle disposizioni di legge e regolamentari.

I fattori di qualità individuati in questa Carta sono i seguenti:

- Accessibilità ed erogazione del servizio
- Tempestività
- Organizzazione e professionalità

Per ciascuno di questi fattori di qualità sono individuati, nella tabella sotto riportata, gli indicatori fissati e gli standard di qualità garantiti. L'indicatore è uno strumento che serve per rilevare la presenza di un determinato fattore di qualità. Lo standard di qualità è il valore atteso di quel determinato indicatore.

FATTORE	INDICATORE	STANDARD
Accessibilità ed erogazione del servizio	Apertura del Servizio su 5 giorni settimanali con due rientri pomeridiani	Tutto l'anno escluso festivi
	Gestione delle emergenze direttamente da parte dell'U.O. Minori e Famiglia o attraverso il PRIS, al di fuori dell'orario di servizio	Tutti i giorni, h 24
	Colloqui di servizio sociale erogati a famiglie (ore complessive annue)	1.500 h
	Colloqui di servizio sociale erogati a minori (o ore complessive annue)	500 h
	Incontri individuali e di gruppo per il sostegno delle famiglie affidatarie (ore medie annue per nucleo)	40 h
	Colloqui per istruttoria di coppia per adozione (ore medie per coppia)	16 h
	Colloqui psicosociali di sostegno e vigilanza post-adozione (ore medie per nucleo all'anno)	12 h
	Colloqui di valutazione e sostegno psicologici (ore complessive annue)	450 h
Tempestività	Tempi massimi per l'assegnazione del Case Manager ai fini della presa in carico (escluso emergenze).	5 gg lavorativi (su 80% dei casi)
	Tempi massimi di attesa in sede per colloqui programmati con utenti	15 minuti
	Rispetto delle scadenze per indagini richieste dall'Autorità Giudiziaria	80%
	Tempo massimo per avvio percorso conoscenza affido	entro 12 mesi
	Tempo massimo per avvio istruttorie adozione	entro 12 mesi
Organizzazione e professionalità	Attività di formazione e supervisione (ore complessive annue)	750 h
	Riunioni in equipe multi-professionale ore complessive annue)	750 h
	Incontri/contatti per lavoro sociale di rete con altri servizi e istituzioni del territorio (ore complessive annue)	1.300 h

3.2. Controllo del servizio erogato

Il rispetto degli standard di qualità viene verificato annualmente dal Responsabile del Servizio mediante l'analisi dell'andamento di appositi indicatori di qualità, monitorati nell'U.O. Minori e Famiglia, anche in collaborazione con il Servizio Controllo di Gestione con il quale si sviluppano analisi comparative, in particolare tra i diversi anni di attività e in ottemperanza all'assolvimento del debito informativo degli Enti terzi (es. Regione Emilia Romagna, Istat).

L'ASP Seneca, inoltre, s'impegna a garantire, ai fini del miglioramento continuo del servizio erogato, il monitoraggio trimestrale dei seguenti indicatori:

- N° minori in carico;
- N° aperture nuove prese in carico;

- N° chiusure prese in carico;
- N° minori in comunità;
- N° madri in comunità;
- N° giornate di comunità per minori;
- N° giornate di comunità per madri;
- N° minori in affido familiare;
- N° minori con intervento di SED;
- N° minori con altri interventi educativi.

3.3. Impegni e programmi

Per qualificare sempre più l'offerta dell'U.O. Minori e Famiglia, l'ASP Seneca si impegna a:

- realizzare almeno un'iniziativa di promozione dell'affido all'anno;
- realizzare almeno un corso di formazione all'affido familiare all'anno (compatibilmente con le richieste ed eventualmente in collaborazione con gli altri territori);
- realizzare almeno 8 incontri per il gruppo di sostegno famiglie affidatarie all'anno;
- attivare almeno un gruppo di sostegno per genitori all'anno;
- realizzare almeno un corso di preparazione all'adozione all'anno (compatibilmente con le richieste ed eventualmente in collaborazione con gli altri territori);
- realizzare almeno un ciclo di formazione/supervisione all'anno per l'equipe con professionisti e/o enti formativi altamente qualificati.

4. QUARTA PARTE: MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA

4.1. Procedure di reclamo

Gli utenti possono presentare formale reclamo ogniqualvolta ne ravvisano le condizioni. Il reclamo può essere sporto:

- a) attraverso la compilazione della "Scheda reclamo" allegata alla Carta dei Servizi da inserire in apposita cassetta postale collocata nella sala d'attesa dell'U.O. Minori e Famiglia;
- b) mediante e-mail (rsa@asp-seneca.it) o lettera da inviare al Responsabile Accreditamento e Qualità dell'ASP Seneca.

La risposta al reclamo verrà garantita al massimo entro 15 giorni dalla data della presentazione. I dati relativi ai reclami vengono elaborati statisticamente dal Responsabile Accreditamento e Qualità aziendale al fine di fornire al Direttore Generale e al Responsabile del Servizio informazioni sugli eventi più frequenti di insoddisfazione e intraprendere le opportune azioni di miglioramento.

4.2. Questionari di soddisfazione sul servizio erogato

Il livello di soddisfazione degli utenti viene misurato mediante interviste telefoniche annuali che indagano il gradimento delle prestazioni erogate, nonché del livello di comunicazione e informazione.

L'indagine sarà preceduta da una informazione sui tempi e sulle modalità di svolgimento delle interviste da parte del Responsabile del Servizio, tramite invio di una lettera esplicativa.

Anche gli operatori dell'U.O. Minori e Famiglia sono soggetti a monitoraggi annuali di soddisfazione circa l'ambiente lavorativo.

I risultati dell'indagine di soddisfazione sono analizzati dal Direttore Generale e dal Responsabile del Servizio che valutano l'apertura di adeguate azioni correttive e/o la



definizione di obiettivi per la qualità da inserire nella programmazione annuale e pluriennale.

4.4. Divulgazione pubblica dei risultati

L'ASP Seneca si impegna a fornire all'utenza e ai portatori d'interesse i dati relativi al monitoraggio degli standard di qualità, dei reclami, dei questionari di gradimento attraverso il sito istituzionale, nonché con affissione nella bacheca in sala d'attesa.

4.5. Modalità di verifica degli impegni assunti nella Carta dei Servizi

Con periodicità almeno annuale, il Responsabile Accreditamento e Qualità mediante un controllo "sul campo" verificherà il rispetto degli impegni assunti con l'introduzione della carta dei servizi.

5. QUINTA PARTE: DOCUMENTAZIONE ALLEGATA

5.1 Documentazione allegata alla Carta dei servizi

Sono allegati alla Carta dei Servizi dell'U.O. Minori e Famiglia i seguenti documenti:

- Scheda reclami.