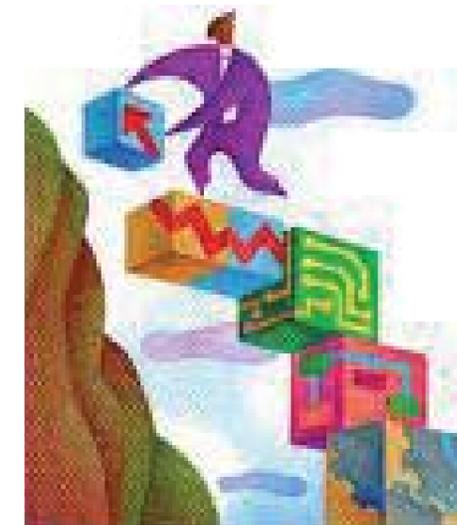


## Linee comuni di orientamento a livello regionale per la messa in rete di modalità di accoglienza in emergenza

*"Materiale di lavoro"*



Lavorare in emergenza

### *Elenco dei partecipanti al laboratorio 'Emergenza'*

Distretto Bologna: Emma Collina, Angela Zecchi

Distretto Carpi (MO): Massimo Maini

Distretto Guastalla (RE): Anna Avanzi, Patrizia Benedetti, Lucia Greco

Distretto Mirandola (MO): Giancarlo Cananiello, Anna Carpigiani

Provincia di Parma: Anna Maria Canovi

Distretto Ponente (PC): Ilaria Frattola

Provincia di Reggio Emilia: Barbara Canei, Daniela Casoli

Distretto Reggio Emilia: Giovanna Bedocchi, Sara Chinca, Monica Codega, Simona De Simone

Distretto Val d'Enza (RE): Marietta Veltri

Regione Emilia-Romagna: Alberto Calciolari, Gemma Mengoli, Monica Pedroni

Hanno condotto i laboratori Marisa Anconelli, Rossella Piccinini e Daniela Farini di IRESS

Con la Delibera di Giunta Regionale n. 378/2010 la Regione ha attuato un finanziamento straordinario a favore degli Enti Locali per l'attuazione di un "Programma regionale per la promozione e la tutela dei diritti, la protezione e lo sviluppo dei soggetti in età evolutiva e il sostegno alla genitorialità" ai sensi della legge regionale n. 14/08 sulle giovani generazioni.

Inserito all'interno della programmazione dei Piani per la salute ed il benessere sociale per l'anno in corso, lo stesso, ha dato impulso ai territori nella riprogettazione complessiva dell'area dedicata al sistema dei servizi socio-educativi e sanitari dedicati ai bambini ed alle famiglie.

Tra i temi di grande attualità al centro delle indicazioni regionali alcune "urgenze" legate alla complessità dell'essere famiglia oggi ed alla necessità di ripensare e qualificare il sistema dei servizi e delle opportunità offerte.

In particolare si chiedeva agli enti titolari delle funzioni di programmazione di sviluppare azioni nell'ambito della promozione del benessere e dell'attivazione del contesto comunitario; nella prevenzione e sostegno alle situazioni a rischio di emarginazione sociale; nella messa in atto di interventi tempestivi di protezione, cura, riparazione a favore dei bambini e adolescenti in situazioni di grave pregiudizio.

Tra le innovazioni introdotte la definizione di alcune azioni da sviluppare in ogni distretto, quali requisiti per poter garantire una maggior omogeneità di offerta su tutto il territorio regionale nell'ambito del sostegno alla domiciliarità, della qualificazione di interventi di presa in carico multidisciplinare e della messa a punto di un sistema di accoglienza in emergenza.

Al fine di valorizzare l'esperienze maturate dai diversi territori ed accompagnare la realizzazione del programma regionale, nel corso del 2010, la Regione ha attivato un percorso formativo in forma di laboratori, che ha visto la partecipazione di una nutrita rappresentanza degli operatori dei 39 distretti socio-sanitari.

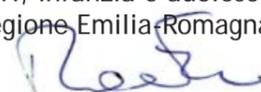
I laboratori organizzati sono stati quattro: uno sul tema del lavoro di comunità con famiglie, bambini e adolescenti; uno sul lavorare nelle situazioni che richiedono interventi d'emergenza; un laboratorio sul sostenere il lavoro di cura domiciliare ed uno sulle modalità di attuare l'integrazione interprofessionale.

I partecipanti, con diversi profili professionali (assistenti sociali, educatori, psicologi, pedagogisti, ostetriche, pediatri ecc,) si sono confrontati attivamente favorendo, oltre ad uno scambio delle esperienze, una riflessione puntuale sulle attuali criticità e potenzialità del loro operato.

Con l'intento di creare una documentazione fruibile agli addetti ai lavori, utile, anche ai fini programmatori e alla messa in circolo di esperienze ed orientamenti comuni, ogni laboratorio ha prodotto un documento finale che ne sintetizza i contenuti. Completa il documento un dossier delle pratiche che raccoglie attività e progettazioni dei territori presentate dagli stessi in sede di autocandidatura al laboratorio. Il dossier è da intendersi come un documento non esaustivo della totalità delle esperienze locali ma uno strumento di lavoro in fieri.

L'intero percorso è stato progettato e realizzato con la collaborazione dell'IRESS, Istituto Regionale Emiliano-Romagnolo per i Servizi Sociali e Sanitari, che si ringrazia per la professionalità e disponibilità data alla realizzazione dell'intero percorso formativo.

Maura Forni  
Dirigente Servizio Politiche  
familiari, infanzia e adolescenza  
Regione Emilia-Romagna



# *Linee comuni di orientamento a livello regionale per la messa in rete di modalità di accoglienza in emergenza*

## DOCUMENTO DI LAVORO IN ESITO AL LABORATORIO FORMATIVO SUL TEMA "EMERGENZA"

### **1. Premessa**

Il presente documento trae origine da quanto emerso nel corso dei laboratori attivati nel "Percorso formativo di accompagnamento e confronto 'Programma regionale per la promozione e tutela dei diritti, la protezione e lo sviluppo dei soggetti in età evolutiva e il sostegno alla genitorialità' ai sensi della L.R. n.14/08 "Norme in materia di giovani generazioni"- Azioni regionali di accompagnamento e monitoraggio del programma" .

I contenuti, opportunamente sintetizzati ed elaborati, sono stati validati dai componenti il gruppo laboratoriale. Dal punto di vista metodologico, si è proceduto cercando di arrivare all'identificazione di elementi definitori comuni in tema di modalità di accoglienza in emergenza che consentisse, poi, di focalizzare alcuni aspetti:

- ➔ le diverse modalità e modelli operativi di lavoro presenti a livello territoriale in tema di messa in rete di modalità di accoglienza in emergenza
- ➔ l'appropriatezza dell'intervento di allontanamento in emergenza
- ➔ l'individuazione degli elementi minimi comuni ed omogenei, in termini di fasi di intervento in emergenza
- ➔ le condizioni che rendono il modello operativo di intervento in emergenza efficace

Le esperienze portate in sede di laboratorio dai distretti (*cf. Dossier di pratiche*) hanno costituito il materiale concreto e di base per la discussione, al quale si rimanda per confronti ed esemplificazioni.

**N.B.**

La scelta del gruppo di lavoro si è indirizzata verso gli interventi in pronta accoglienza svolti in orario diurno, per individuare fasi di lavoro comuni nonché gli elementi indispensabili per la buona riuscita degli interventi.

## 2. 'Messa in rete di modalità di accompagnamento in emergenza di minori temporaneamente allontanati': le parole, i concetti, le idee dei partecipanti

### Quali sono gli elementi definatori?

Per tentare di creare una cornice definatoria si sono analizzati i concetti e le parole di:

*'Messa in rete= di che tipo di lavoro di rete si tratta?*

*di modalità di accompagnamento in emergenza = quali sono le possibili risorse accoglienti?*

*di minori temporaneamente allontanati'= quali sono i portatori di bisogno?*



Messa in rete...

- dal punto di vista della **'messa in rete'** le modalità di accompagnamento in emergenza di minori temporaneamente allontanati si caratterizzano:

✓ Per gli operatori dei servizi sociali territoriali : per essere calate sulla pratica quotidiana e sull'informalità (il termine di messa in rete richiama innanzitutto lo strumento 'telefono' prima ancora del 'protocollo'),

✓ Per il livello Provinciale: lavoro di rete è pratica quotidiana ma da un altro punto di vista, quello di costruire a livello provinciale spazi dove gli operatori dei servizi possano confrontarsi su chi paga, chi manda, chi... Qui 'rete' è anche protocollo: per "dare gambe" a tutto il sistema e per far sì che anche le persone che lavorano in questo processo "siano un po' rassicurate" rispetto alla condivisione sulle procedure da adottare.



... di modalità di accompagnamento in emergenza

- dal punto di vista delle **'modalità di accompagnamento'** gli interventi in emergenza si possono articolare tra :

⇒ Comunità di Pronto Accoglienza: ma emerge la grande difficoltà nel trovare il posto in comunità nel territorio di afferenza.

⇒ Famiglie (o famiglie in rete): prevalentemente attraverso convenzione con associazione di famiglie che si occupa di accoglienza. Quando l'emergenza viene in orario di servizio o fuori orario ciò implica

coinvolgere le forze dell'ordine.

⇒ Risorse non formalizzate (parrocchie, associazioni, Caritas, rete per la lotta alla tratta, ecc.)



Target interventi

- dal punto di vista del **target di riferimento**, il gruppo concorda che occorre allargare l'orizzonte del 403 c.c. e quindi comprendere, negli interventi in emergenza:

- minori temporaneamente allontanati (0-6; 0-12, preadolescenti e adolescenti)
- minori stranieri non accompagnati
- minori non riconosciuti alla nascita
- donne maltrattate
- madri (o padri) con minori
- donne che escono dalla prostituzione con bambini
- donne clandestine con minori o straniere in gravidanza con permesso per cure mediche

### **Sintesi delle riflessioni sugli elementi definatori**

*La messa in rete di modalità di accompagnamento in emergenza richiama innanzitutto l'idea di una rete tra operatori dei servizi, l'impiego di strumentazioni veloci e informali, l'utilizzo di strategie di risposta al bisogno ogni volta costruite in modo personalizzato, in base alla singolarità del caso.*

*Solo ad un secondo livello la 'messa in rete' richiama il tema della formalizzazione di una pratica di lavoro di rete: il Protocollo istituzionale o le procedure formalizzate*

*Oltre a Comunità di Pronta Accoglienza e Famiglie sono attive anche risorse non formalizzate (parrocchie, associazioni, Caritas, rete per la lotta alla tratta, ecc.) che possono supportare l'accoglienza in emergenza.*

*Inoltre le attività e gli interventi di messa in rete di modalità di accoglienza attivati a livello locale riguardano non solo i provvedimenti urgenti a tutela del minore (quindi i minori temporaneamente allontanati, MSNA), ma anche donne (con figli, maltrattate, in uscita dalla prostituzione, straniere irregolari in gravidanza)*

### **3. L'oggetto di lavoro del gruppo**

Interventi rivolti alle situazioni di danno conclamato o situazioni di vita critiche, che necessitano di attivare diverse e articolate risorse per operare in maniera tempestiva al fine di rispondere a bisogni di cura e protezione.

In particolare ci si è concentrati sugli interventi svolti in casi in cui le difficoltà familiari richiedono l'allontanamento temporaneo del minore e la sua accoglienza in affidamento a famiglia o comunità a causa di situazioni di emergenza che ne richiedono una immediata tutela (provvedimento ex art. 403 c.c.).

Il lavoro del gruppo si è sviluppato poi sugli interventi in pronta accoglienza svolti in orario diurno, per l'individuazione di fasi di lavoro a partire dai modelli operativi praticati a livello territoriale e degli elementi per la buona riuscita degli interventi, necessari per strutturare modelli efficaci.

Occorre sottolineare che il Servizio sociale professionale non lavora abitualmente sull'emergenza, ma si organizza strategicamente per rispondere ad una situazione eccezionale, che riguarda un minore coinvolto in un evento imprevedibile, in un avvenimento straordinario.

La tempestività, che caratterizza l'agire dell'assistente sociale, è una modalità da perseguire nella propria pratica professionale, da tenere ben disgiunta dal termine e dalla pratica legata alle situazioni di 'emergenza'. In questo caso l'azione in 'emergenza' deve avere come fine la protezione e la garanzia di ospitalità provvisoria: successivamente, e tempestivamente, occorrerà procedere con valutazioni necessarie alla definizione vera e propria del progetto.

Proprio perché gli interventi in emergenza costringono il servizio sociale ad agire con modelli operativi e strategie create 'dal basso' e 'nel tempo' (stretto collegamento al contesto locale, alla organizzazione dei servizi socio-sanitari, alla storia del servizio e alla sua esperienza in questa area), il gruppo ha scelto di definire, in modo comune e condiviso, a partire dalla Direttiva regionale

846/07 e dal documento ANCI su Tutela dei Minori (CFR box 1 E 2), quali fasi e singole azioni operative i servizi svolgono tra il momento dell'emersione della situazione in emergenza e il collocamento fisico del minore allontanato. Questo per riuscire a darsi, appunto, alcune linee di orientamento in comune su come tentare di 'mettere a sistema' questi interventi eccezionali.

**Box informativo n°1- Documento ANCI su tutela minori\_ provvedimento ex art. 403 c.c.\_ estratto**



- Ai Sindaci dei Comuni dell'Emilia-Romagna

Bologna 25/11/2009  
Prot. 244

**Oggetto: Tutela minori. Trasmissione scheda di provvedimento ex art. 403 c.c.**

L'Assessorato regionale alla promozione delle politiche sociali, l'ANCI e la Legautonomie regionali, anche in seguito alla nota del Procuratore delle Repubblica per i minorenni prot. N. 275/09, hanno avviato, attraverso il Gruppo di lavoro tecnico costituito dalla Cabina di regia per le politiche sanitarie e sociali area minori e con la collaborazione del Servizio Avvocatura regionale, alcuni approfondimenti in relazione al tema delle competenze dei Comuni in materia di tutela dell'infanzia e dell'adolescenza.

La nota tecnica allegata costituisce la sintesi di una prima parte del lavoro e riguarda, in particolare, la competenza comunale in rapporto ai minori in stato di abbandono e il relativo schema di provvedimento ex art. 403 c.c., frutto del lavoro congiunto anche con l'Autorità giudiziaria minorile, che si invia come modello di riferimento.

*Omissis...*

**Allegato**

**Provvedimenti urgenti a tutela del minore - art. 403 c.c.**

L'art. 403 c.c. prevede provvedimenti urgenti a tutela del minorenne quando questi si trova in una condizione di grave pericolo per la propria integrità fisica e psichica; in tale circostanza "la pubblica autorità, a mezzo degli organi di protezione dell'infanzia, lo colloca in luogo sicuro sino a quando si possa provvedere in modo definitivo alla sua protezione".

Natura del provvedimento: non è un atto di giurisdizione, neanche volontaria; è un atto amministrativo, sia per l'oggetto, essendo un atto di volontà, sia per la qualità dei soggetti da cui promana. Avendo una natura essenzialmente operativa e di protezione, non richiede l'esplicitazione dettagliata dei motivi; deve tuttavia essere indicata la presenza di una situazione attuale di sofferenza e pregiudizio del minore. E' però necessario, quando si contrappone alla volontà dei genitori, che questi siano in ogni caso tempestivamente informati, tramite notifica del provvedimento, che il minore è sotto la protezione della pubblica autorità e che l'intervento è stato segnalato all'autorità giudiziaria minorile competente per la risoluzione del conflitto. Non è necessario che venga indicato il luogo in cui il minore si trova se ciò serve a proteggerlo.

*Oggetto del documento: competenze dei Comuni in rapporto ai minori in stato di abbandono e lo schema di provvedimento ex art. 403 c.c.*

*Cosa è l'art. 403 c.c*

*Il provvedimento ex art. 403 c.c. come atto amministrativo con natura operativa e di protezione*

Presupposti: l'adozione del provvedimento di cui all'art. 403 c.c. è prevista "quando il minore è moralmente o materialmente abbandonato o è allevato in locali insalubri o pericolosi, oppure da persone per negligenza, immoralità, ignoranza o per altri motivi incapaci di provvedere all'educazione di lui... sino a quando si possa provvedere in modo definitivo alla sua protezione". Infatti solo l'urgenza e la necessità di porre il minore in luogo sicuro giustifica l'assunzione del provvedimento ex art. 403 c.c.: occorre pertanto che vi sia grave pericolo per l'integrità fisica e/o psichica del minore o una situazione di grave disagio determinato da situazioni oggettive (abbandono morale o materiale o contesto abitativo insalubre o comunque pericolo) o soggettive (incapacità ad educare per qualsiasi motivo), mentre non è necessario accertare una specifica volontà abbandonica da parte dei genitori.

Efficacia: la situazione di necessità che vi è sottesa, oltre a costituirne il presupposto imprescindibile, ne chiarisce i limiti.  
L'accoglienza in ambiente protetto può essere mantenuta, se tale intervento collide con il contrario volere dei genitori, per il tempo necessario per le decisioni dell'Autorità giudiziaria o comunque fino a una formale revoca da parte dell'Autorità amministrativa che l'ha emesso.

I servizi sociali territoriali devono trasmettere il provvedimento ex art. 403 c.c. (riportato di seguito) con urgenza, a mezzo fax, al Procuratore della Repubblica per i minorenni.

Gli enti gestori dei servizi sociali, indipendentemente dalla forma gestionale assunta dal servizio (diretta singola o associata, in delega all'AUSL, mediante ASP ecc.), disciplinano le modalità di adozione dei provvedimenti ex art. 403 c.c. individuando tra l'altro quali figure professionali o organi sono preposti all'adozione del provvedimento stesso; tale disciplina può essere prevista nell'atto di delega all'AUSL o nel contratto di servizio con l'ASP. Di tale disciplina viene altresì data comunicazione al Procuratore della Repubblica per i minorenni.

Quando  
occorre  
adottare il  
provvedimento  
ex art. 403 c.c.

Efficacia del  
provvedimento  
ex art. 403 c.c.

Servizi sociali  
territoriali ed  
enti gestori

Omissis...

(segue schema di provvedimento ex art. 403 c.c.)

## **Box informativo n°2- Direttiva in materia di affidamento familiare e di accoglienza in comunità di bambini e ragazzi (DGR 11 giugno 2007, n.846) .\_ estratto**

Tratto da <http://www.regione.emilia-romagna.it/wcm/infanzia/>

✍ Unica direttiva a livello regionale in materia di affidamento familiare ed accoglienza in comunità per bambini e ragazzi

✍ LA CORNICE CULTURALE: Le scelte operative derivano da una cornice di pensiero. Dietro la direttiva c'è:

- ⇒ un'assunzione rigorosa e responsabile dei diritti dei bambini, una concezione dei loro bisogni evolutivi sulla base di un pensiero scientifico internazionale
- ⇒ l'accettazione della complessità dei casi e delle risposte
- ⇒ la centralità del bambino e del suo benessere
- ⇒ la contestualizzazione del bambino nella famiglia
- ⇒ il rifiuto della cronicità del disagio
- ⇒ la consapevolezza che l'allontanamento è traumatico.

✍ I CONSEGUENTI CRITERI OPERATIVI

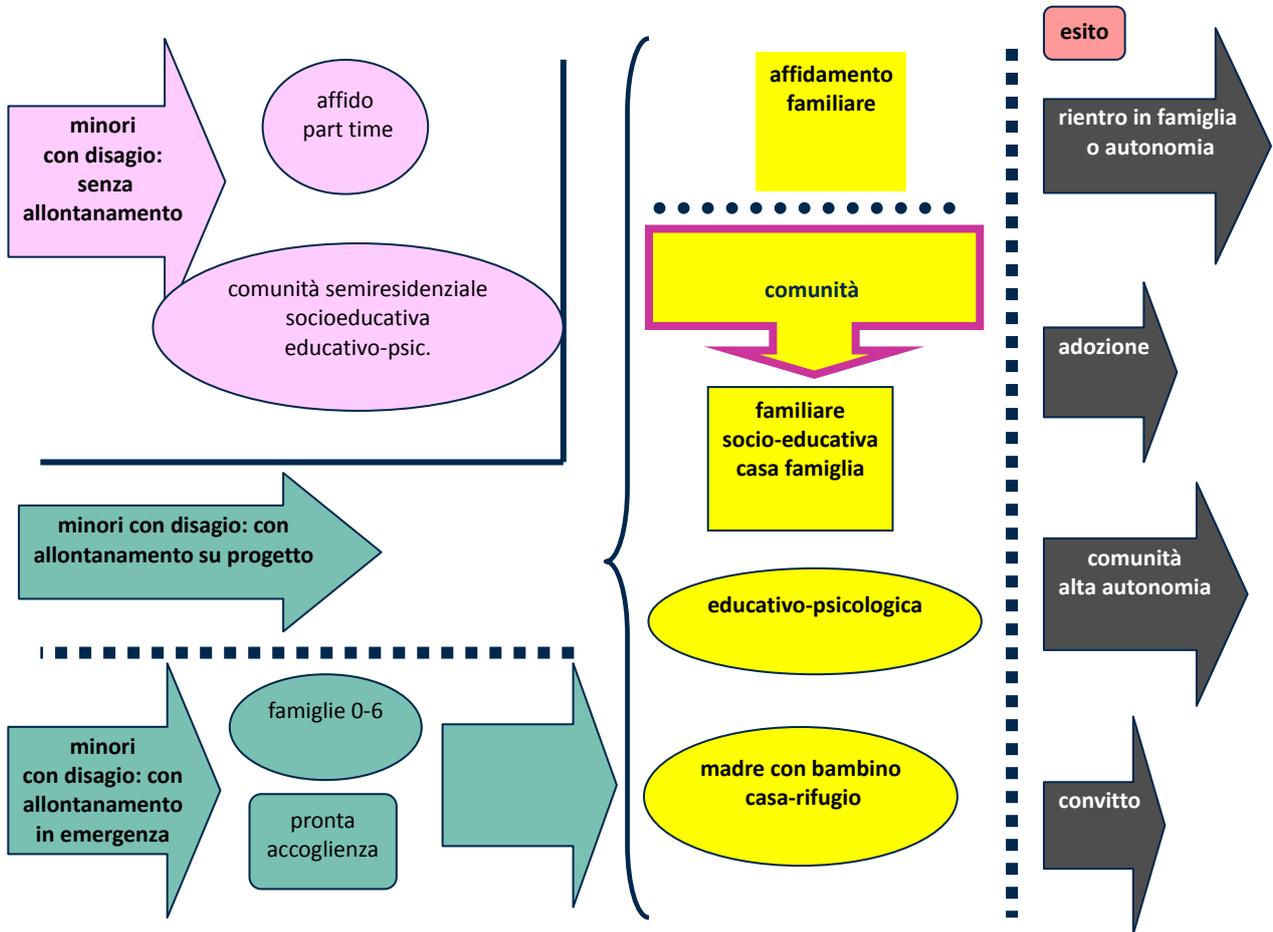
- La formazione di chi accoglie, non solo teorica, ma "pratica" (accompagnamento, empatia, capacità di ascolto e dialogo, risposte adeguate ai bisogni e alle età) specifica e distinta per educatori e affidatari
- per allontanamenti che riparano i danni e riducono i tempi con cure specifiche e integrate in quanto centrati sulla creazione delle condizioni per il rientro, possibile solo se la famiglia di origine viene seguita e valorizzata a partire dalle competenze genitoriali anche minime di cui dispone
- perché il bambino accolto non solo sia protetto, ma possa percepire il senso della protezione che riceve

### **Novità**

- Elevamento livelli di preparazione adulti
- Qualificazione relazione adulti bambini (rapporto 1/3, contenimento del numero dei bambini)
- Acquisizione di elementi di garanzia rispetto alle qualità morali dei soggetti accoglienti
- Obbligatorietà PEI e carta dei servizi
- Progetto educativo estensibile fino ai 21 anni

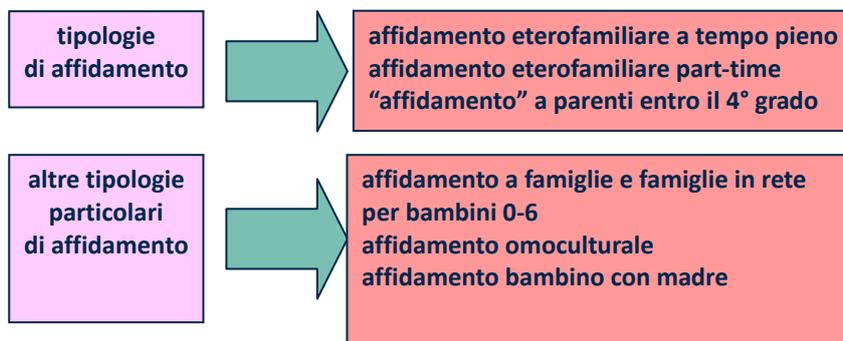
- Sistema di garanzie per famiglie affidatarie
- Imprescindibilità del progetto di aiuto alla famiglia naturale
- Nuovo percorso autorizzativo
- Differenziazione e qualificazione risposte di accoglienza

**Il sistema di accoglienza secondo la DGR 846/07**



*Il presente schema non costituisce parte integrante della direttiva*

**Affidamento**



*Il presente schema non costituisce parte integrante della direttiva*

**Relativamente l'accompagnamento dell'accoglienza in comunità, il servizio minori:**

- ✓ formalizza l'inserimento del bambino o ragazzo in comunità
- ✓ concorda i tempi, le modalità dell'ingresso e lo svolgimento dei rapporti con la comunità stessa

- ✓ trasmette alla comunità gli elementi essenziali del progetto quadro
- ✓ stabilisce le modalità di rapporto con la famiglia d'origine
- ✓ concorda le modalità di dimissione

#### 4. Le fasi dell'intervento

A partire dal confronto tra modelli diversi di azione in tema di emergenza, **quali sono gli elementi, i diversi passaggi, articolati in fasi, che contraddistinguono l'intervento di accoglienza in emergenza?**

Il gruppo propone la seguente articolazione, **IN TRE FASI**, sottolineando che le analisi si sono concentrate sulla strutturazione in fasi degli interventi in pronta accoglienza, svolti in orario diurno, ad apertura dei servizi e che l'approfondimento è stato svolto rispetto alle fasi di attività che vanno dall'insorgenza del problema alla risposta di protezione ed ospitalità (la cosiddetta gestione dell'emergenza, ovvero le prime 48 ore di permanenza del minore allontanato).

In questo caso i modelli operativi h24 hanno fatto da stimolo e spunto per ottimizzare alcune fasi di intervento (ci si riferisce in particolare alle esperienze di ASP Irides Bologna su gestione del Pris e dell'ASP Osea di Reggio Emilia sul progetto H24- *cfr. Dossier di pratiche*-).

##### **Fase 1 \_ intercettazione/segnalazione/ascolto**

1.1 *Acquisizione informazioni*

1.2 *Eventuale colloquio*

1.3 *Valutazione dati e informazioni raccolte e valutazione appropriatezza allontanamento*

Questura, FFOO, ospedale, scuola, servizi sociali territoriali, ma anche pediatri, Sert, neuropsichiatria, parenti e vicini di casa... Sono diversi i soggetti che intercettano e segnalano, ovviamente con diversi livelli di consapevolezza e di analisi, e, di conseguenza, con diversi livelli di appropriatezza nella segnalazione. E' questo un primo punto da affrontare e chiarire: di quali informazioni ha bisogno l'assistente sociale o l'operatore che deve valutare, in tempi brevissimi, l'assoluta necessità di attivare con immediatezza l'allontanamento del minore e, contemporaneamente, la risposta accogliente. Nel caso di segnalazione da parte di un cittadino (anche mediata dallo Sportello sociale) occorre raccogliere informazioni in modo maggiormente puntuale rispetto ad una situazione in cui sia attiva, ad esempio, l'Autorità Giudiziaria. In questo caso, la sotto-fase 1.3 'salta' (in particolare l'azione di valutazione appropriatezza allontanamento), in quanto il servizio sociale territoriale non è chiamato a valutare l'appropriatezza dell'intervento, ma a svolgere le procedure necessarie finalizzate all'allontanamento in emergenza.

Sempre per consentire la maggiore appropriatezza nell'attivazione dell'intervento, ove possibile e opportuno, il servizio sociale svolge un colloquio con il nucleo/persona in grado di fornire dati e notizie rilevanti. Se chi porta l'emergenza è lo stesso utente, si tratta spesso di una situazione in cui l'emergenza è accompagnata da un disagio emotivo e vi è dunque la necessità di 'leggere la segnalazione' tenendo conto del fattore emotivo per comprendere se è necessario un intervento immediato per risolvere la situazione. Un colloquio consente quindi all'operatore di valutare se l'intervento deve essere immediato o può essere posticipato.

Se la segnalazione arriva da servizi e strutture pubbliche quali ospedali, scuole e servizi sanitari (NPI, medico e pediatra di base, Sert ecc.), questi soggetti sono tenuti per i casi previsti dalla legge a segnalare ai servizi giudiziari competenti, ma è necessario creare prassi operative anche rispetto alla segnalazione al Servizio Sociale per l'attivazione di interventi urgenti a protezione del minore (questi passaggi non sono ancora per niente scontati sul territorio regionale: spesso i servizi sociali

sono chiamati a procedere, senza avere informazioni a supporto).

Si tratta quindi di 'mettere insieme' ed in un tempo immediato diverse fonti informative, di raccogliere informazioni oggettive e non, informazioni che permettano di ravvisare la sussistenza dei contenuti del provvedimento ex art. 403 c.c. (incuria grave, maltrattamento, violenza, abbandono ...) oltre che informazioni di tipo anagrafico e attinenti al luogo e alle modalità di rilevazione della situazione di emergenza.

La sotto-fase di valutazione dei dati e informazioni raccolte consente di giudicare la fondatezza del pregiudizio, e, di conseguenza, l'appropriatezza dell'allontanamento.

### **Fase 2\_ presa in carico dell'intervento in emergenza**

*2.1 predisposizione e cura provvedimenti/notifica*

*2.2 ricerca risorsa accogliente*

*2.3 disbrigo pratiche legate all'attivazione della risorsa accogliente*

*2.4 accompagnamento fisico presso la risorsa accogliente*

La presa in carico dell'intervento in emergenza presuppone, per il servizio sociale, l'attivazione delle risposte accoglienti, significa riuscire a rispondere a bisogni di protezione e ospitalità in modo immediato; inoltre presuppone, per le famiglie e situazioni non ancora in carico, la verifica da parte del servizio rispetto al territorio di competenza/residenza: in altri termini non è detto che questa presa in carico (intervento in emergenza) sfoci in una presa in carico da parte dello stesso servizio sociale territoriale che ha risposto a bisogni di cura e riparazione in emergenza. Ad esempio se un minore risiede in altra città, la presa in carico in questo momento consiste nella ricerca della soluzione accogliente e nel disbrigo delle pratiche e procedure legate alle sotto-fasi 2.1 e 2.3.

Sarà il servizio sociale che ha in carico l'intervento in emergenza a contattare il servizio sociale competente per territorio di appartenenza del minore allontanato per concordare le modalità di passaggio della situazione.

### **Fase 3\_ risposta in emergenza e gestione (prime 48h)**

*3.1 acquisizione documentazione da parte della risorsa accogliente*

*3.2 colloquio in entrata*

*3.3 comunicazione avvenuto collocamento a Procura e servizi sociali invianti*

*3.4 comunicazione avvenuto collocamento a Procura da parte del servizio sociale*

*3.5 fornitura beni di prima necessità, igiene personale*

*3.6 restituzione delle informazioni acquisite al servizio sociale- colloquio con servizio/contatto telefonico operatore comunità e servizio sociale finalizzato ad acquisire materiale informativo e valutazioni per la redazione della relazione che il servizio sociale fa alla Procura.*

Questa fase vede l'entrata del minore in comunità: qui, nei tempi e nei modi ritenuti più opportuni dagli operatori in servizio, viene svolto un colloquio conoscitivo e vengono fornite risposte ai bisogni essenziali di protezione, nutrimento, igiene e riposo.

Da sottolineare la presenza di diverse sotto-fasi legate al disbrigo di pratiche e procedure sia da parte della comunità che del servizio sociale inviante, operazioni che ovviamente sottraggono tempo operativo alla progettazione, al raccordo e lavoro di rete, alla cura della relazione con la persona.

Una fase successiva consiste nella definizione/assegnazione ai servizi competenti e nella progettazione dell'intervento personalizzato, strutturato anche rispetto alle disponibilità economiche di ogni singolo servizio.

Occorre sottolineare che la valutazione diagnostica e prognostica non è una azione definita in un

unico e solo momento: in realtà attraversa le tre fasi e assume un ruolo rilevante nella fase della progettazione dell'intervento personalizzato. Si tratta quindi di una azione trasversale a diversi momenti e ha vari volti: è basata sul qui ed ora (fase 1), si fa durante e dopo le 48 ore di gestione dell'emergenza (fase 3), ma anche e soprattutto dopo un certo periodo dall'allontanamento ...quindi si tratta di un tipo di valutazione 'scomposta' in tanti momenti valutativi, dotati di progressivi approfondimenti su questi aspetti:

- rischi di permanenza/rientro in famiglia
- rischi di permanenza di allontanamento dalla famiglia
- analisi potenzialità affettive e educative e delle competenze genitoriali
- analisi qualità attaccamento del bambino ai genitori
- valutazione potenzialità della collaborazione del nucleo di origine

### **5. Elementi per la buona riuscita delle azioni ed interventi previsti nelle fasi**

Di seguito si forniscono indicazioni condivise rispetto a **quali elementi occorre presidiare per un modello operativo di accompagnamento in emergenza efficace** :

<b>Fase 1 _ intercettazione/segnalazione/ascolto</b>	<b>Condizioni che rendono il modello operativo efficace</b>
Acquisizione informazioni	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presenza di un accordo territoriale su come svolgere le segnalazioni al servizio sociale*</li> <li>• Sussistenza della evidenza del pregiudizio</li> <li>• 'Autorità' di chi segnala e trasparenza sulle conseguenze dell'allontanamento</li> <li>• Incontri tra servizio sociale e autorità giudiziaria ed altri enti potenzialmente soggetti segnalanti (scuola, NPI, ecc.)</li> <li>• non è sempre chiaro e formalizzato 'quanto tempo' può trascorrere dalla segnalazione dell'emergenza alla messa in atto di un intervento di allontanamento.</li> <li>• Presenza di una equipe di lavoro ed almeno due operatori dedicati, per fronteggiare l'emergenza ***</li> <li>• Attivazione di nuove risorse volte all'ascolto mirato ( ad esempio mediatore culturale, psicologo...)</li> </ul>
Eventuale colloquio	
Valutazione dati e informazioni raccolte e valutazione appropriatezza allontanamento	

<b>Fase 2_ presa in carico dell'intervento in emergenza</b>	<b>Condizioni che rendono il modello operativo efficace</b>
Predisposizione e cura provvedimenti/notifica	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presenza di convenzioni formalizzate per l'accoglienza in emergenza *</li> <li>• Presenza di risorse economiche</li> </ul>
Ricerca risorsa accogliente	
Disbrigo pratiche legate all'attivazione della risorsa	

accogliente	dedicate
Accompagnamento fisico presso la risorsa accogliente	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Attivazione di equipe/gruppo di lavoro articolato per competenze ***</li> <li>• Sostegno del responsabile/direttore servizio sociale</li> <li>• Formazione interculturale</li> </ul>

Fase 3_ risposta in emergenza e gestione (prime 48h)	Condizioni che rendono il modello operativo efficace
Acquisizione documentazione da parte della risorsa accogliente	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presenza di collaborazione attiva tra pronta accoglienza e servizi territoriali</li> <li>• Cura della comunicazione e relazione tra minore e assistente sociale (occorre tempestività nel contatto diretto con la persona accolta in emergenza cercando di orientare e fornire elementi di serenità)</li> <li>• Flessibilità organizzativa/adequamento dell'organizzazione al fattore emergenza: legittimazione alla gestione dell'emergenza a scapito di altri interventi (la flessibilità organizzativa non significa non avere operatori dedicati....al contrario: dato un operatore dedicato, l'organizzazione deve adeguare i propri interventi nel momento in cui sorge l'emergenza).</li> <li>• Lavoro di rete e protocollo di lavoro inter-servizi *</li> <li>• Formazione continua per chi accoglie minori in emergenza</li> </ul>
Colloquio in entrata	
Comunicazione avvenuto collocamento a Procura e servizi sociali invianti	
Comunicazione avvenuto collocamento a Procura da parte del servizio sociale	
Fornitura beni di prima necessità, igiene personale	
Restituzione delle informazioni acquisite al servizio sociale	

\* il gruppo propone la seguente distinzione rispetto alle possibili e **diverse formalizzazioni esistenti** o in via di sviluppo

- Protocolli intesi come documenti che riportano puntualmente quali procedure seguire in caso di allontanamento, con eventualmente moduli per la compilazione
- Indicazioni operative intese come suggerimenti su come muoversi nel caso di..... Si tratta di prassi scritte, anche formalizzate, che però non hanno adempimenti e modulistica formale di riferimento.
- Accordi Quadro per gestione emergenza , intesi come documenti di tipo politico e istituzionale
- Accordi intesi come documenti non formalizzati tra servizio sociale e presidi territoriali che possono essere sensori/segnalatori della necessità di un intervento in emergenza. Ad esempio Reggio città lavora in questo senso prevalentemente con pronto soccorso generale e pediatrico, Bologna ha attivo un accordo non solo con il pronto soccorso ma anche con il CGM per dimissioni dall'istituto di pena per MSNA.
- Manuali Operativi intesi come documenti che contengono le procedure operative per gli operatori h24
- Convenzioni con Associazione /enti per l'accoglienza in emergenza, intesi come documenti formali e istituzionali che richiamano il ' chi paga e chi eroga'.

### **\*\*\*Equipe**

Occorre garantire determinate modalità organizzative che tutelino gli utenti e gli operatori, ovvero assicurare quanto meno la possibilità di confronto tra gli operatori coinvolti nella gestione dell'emergenza. Spesso le situazioni che si presentano al Servizio, proprio perché hanno le caratteristiche dell'eccezionalità e imprevedibilità e perché riguardano minori in difficoltà che portano un grave disagio, sono molto coinvolgenti e presuppongono una attivazione dell'operatore che va necessariamente al di là dell'espletamento di compiti istituzionali abituali, situazioni molto coinvolgenti per le emozioni che suscitano. Inoltre presuppongono passione, pazienza, tolleranza, tollerabilità.... Esiste quindi il rischio di perdere l'obiettività nell'analisi della situazione, ma anche di non riuscire a fare tutto da soli... Al fine di dare una risposta efficace ed appropriata è quindi necessario che l'emergenza sia valutata e condivisa da una equipe, che, ovviamente, dovrebbe avere caratteristiche di multiprofessionalità e multidisciplinarietà.

## **6. Elementi per la valutazione degli interventi di accompagnamento in emergenza di minori temporaneamente allontanati**

A partire dal confronto tra le diverse pratiche territoriali in tema di emergenza, **quali criteri o elementi vengono utilizzati per dire...è andata bene**

- nei casi in cui, per emergenza, viene allontanato un minore da un nucleo o da un solo genitore, e, dopo un percorso con questo genitore, si riesce ad inserire il minore nuovamente nel nucleo: la vera efficacia è se ho il rientro nel nucleo.
- ancor prima, quando si riesce a fare un lavoro di preparazione all'allontanamento per cercare di renderlo meno traumatico possibile: un lavoro con la famiglia di origine e l'attivazione ed integrazione con gli altri soggetti che intervengono nel caso (es. legale della famiglia, psicologa, preparazione del luogo di accoglienza il più specifico possibile e vicino al territorio di residenza, ...)
- quando si riesce a mettere in protezione il minore o la donna, con persone preparate e accoglienti: fare entrare questo bambino o donna violata in una casa, invece di farlo stare 10 12 ore in questura
- quando il percorso di messa in sicurezza, la notifica provvedimento, il passaggio a risorsa accogliente segue l'iter previsto e corretto per la messa in protezione dal nucleo.
- è andata bene quando si riesce a far sì che il minore esprima il disagio.
- quando i minori, trovata la risorsa accogliente, non scappano, non si allontanano.
- quando, in comunità riescono a comprendere il concetto di autonomia come interdipendenza, imparando a capire cosa chiedere, come e a chi (altrimenti è impensabile che dopo anni in comunità il ragazzo/a riesca ad essere autonomo): per chi lavora in pronta accoglienza, dire è andata bene significa riuscire a trasferire questa idea di autonomia.

## **7. Risorse non formalizzate in campo di accoglienza in emergenza: come valorizzarle**

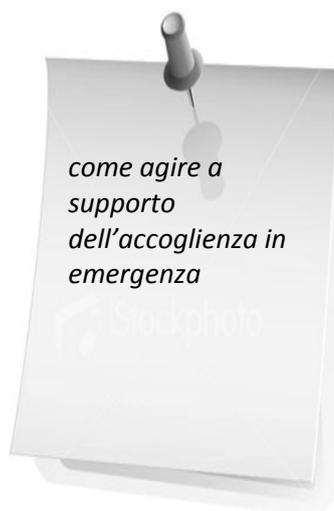
Oltre a Comunità di Pronta Accoglienza e reti di famiglie sono attive anche risorse non formalizzate che possono supportare l'accoglienza in emergenza.

Da questo punto di vista, il gruppo di lavoro ha considerato quali condizioni favorirebbero queste risorse nell'essere risposte efficaci, appropriate, tempestive per i servizi sociali, facendole rientrare nell'ambito del sistema di protezione di minori con allontanamento in emergenza.



- Parrocchie
- Caritas
- Associazioni / Centri anti violenza (con donna e minore)
- Associazioni di volontariato
- Singolo volontario
- Reti famiglie per l'emergenza
- Alberghi (donne con minore)/ agriturismo/affittacamere
- Risorse omoculturali (ancora poco diffuse)

Innanzitutto è opinione unanime del gruppo che formalizzare tali risorse non è sempre possibile o opportuno. Da qui alcuni suggerimenti per fare in modo che queste risorse diventino a tutti gli effetti risposte efficaci, appropriate, tempestive per i servizi sociali:



- distinguere le tipologie di risorse che si occupano prevalentemente di adulti, dove non sempre è necessaria la costruzione di una rete formale, dalle risorse che si occupano di minori e genitori, dove è necessaria una condivisione degli strumenti di lavoro e dell'obiettivo di tutela
- garantire a livello provinciale la risposta all'emergenza almeno per i minori attraverso percorsi istituzionali che nascono dalla creazione di protocolli e convenzioni con chi esercita queste funzioni in modo informale
- rendere più agevoli i contatti con i servizi in modo da poter essere valutati come 'risorse reali' per i servizi stessi
- costruire una rete che parte dal servizio verso il territorio e fare manutenzione della rete
- costruire forme di accompagnamento e avvicinamento per sostenere le associazioni o risorse individuate attive sul proprio territorio, valorizzando e riconoscendo la diversità delle competenze in gioco, basando il lavoro di confronto sulla reciprocità, la macro-progettazione, la formazione congiunta (anche sull'intercultura)

## 8. Punti di attenzione e raccomandazioni

- **Chi lavora in emergenza è operatore di frontiera:** È emersa sin dai primi incontri una situazione di difficoltà da parte degli operatori che si percepiscono come operatori di frontiera, anche loro, evidentemente, in costante emergenza. L'emergenza è data sia dalle note complessità e drammaticità delle situazioni affrontate, sia dalle criticità di organico e strutturazione organizzativa. A ciò si collega una 'palpabile' stanchezza e difficoltà degli operatori: *"...chi è in trincea deve avere a che fare con l'angoscia di avere un minore che ha 2 mesi o di 17 anni e mezzo....ed è un dovere dare una risposta"; "Oggi noi viviamo il dramma dei colleghi dei comuni che non sanno dove mettere i ragazzi."*
- **La questione della residenza:** Emerge in modo evidente il problema della non residenza del minore e della presa in carico da parte del servizio sociale: attualmente i servizi non sanno "chi deve pagare la retta" per i giorni di accoglienza in comunità...e le comunità, di conseguenza, non sono saldate...Il problema della residenza, il vuoto normativo ed organizzativo, interessano particolarmente anche gli interventi di assistenza per le donne straniere irregolari con minori
- **Il lavoro con le FFOO:** Viene evidenziato come sia necessario un lavoro di raccordo e condivisione costante con le FFOO e come molti sforzi dei servizi siano orientati in questo senso. Le valutazioni circa lo stato dell'arte dei protocolli e relazioni in essere mette in luce la necessità di proseguire in tal senso.
- **Conseguenze della 846/07:** le comunità sono di fronte alla necessità di dover assumere scelte anche di tipo imprenditoriale (esempio: tenuta economica a fronte di standard di qualità e requisiti richiesti, diminuzione posti disponibili in accoglienza per rispettare la proporzione con gli educatori).
- **Reti di famiglie:** Occorre costantemente presidiare e garantire il supporto alle famiglie disponibili all'accoglienza (anche quelle che fanno riferimento ad una Associazione) in termini di verifica dell'idoneità all'affido.
- **Esperto giuridico:** Emerge in modo evidente come occorre investire nuovamente nel reperimento di figure di esperto giuridico ed arricchire/aggiornare su queste competenze anche il personale dei servizi sociali.

*Percorso formativo di accompagnamento e confronto*

*'Programma regionale per la promozione e tutela dei diritti, la protezione e lo sviluppo dei soggetti in età evolutiva e il sostegno alla genitorialità' ai sensi della L.R. n.14/08 "Norme in materia di giovani generazioni"- Azioni regionali di accompagnamento e monitoraggio del programma*

**DOSSIER DELLE PRATICHE SUL TEMA "EMERGENZA"**

**Documento di lavoro in esito all'analisi dei materiali messi a disposizione dai partecipanti al laboratorio Emergenza**

***Distretto di Reggio Emilia\_ ASP O.S.E.A.***

- Progetto "H24"
- strumenti di lavoro

***Distretto di Bologna\_ Comune di Bologna***

- Progetto "PRIS"
- strumenti di lavoro

***Distretto di Val D'Enza\_ Unione dei Comuni "Val d'Enza"***

- strumenti di lavoro

***Distretto di Carpi\_ Comune di Carpi***

- progetto "Accoglienza di minori in situazione di emergenza sociale"
- strumenti di lavoro

***Distretto di Guastalla\_ Unione Comuni Bassa Reggiana***

- progetto 'Abitare le differenze: Convivere, coabitare, condividere"

***Provincia di Parma***

- Progetto Intervento in emergenza per la tutela di minori
- strumenti di lavoro

**PROGETTO**

<b>Titolo materiale</b>	<b>'autori'</b>	<b>Principali contenuti del documento</b>
Progetto "H24"	O.S.E.A. (Opere di Servizi Educativi Assistenziali) Azienda pubblica di Servizi alla Persona Reggio Emilia 2010	Servizio distrettuale pronta accoglienza h24. Il Servizio può essere attivato dalle Forze dell'ordine, dal Pronto Soccorso ospedaliero, dagli operatori dei Servizi sociali territoriali telefonando a un numero dove risponde un educatore della Comunità di Pronta Accoglienza O.S.E.A. che indica i tempi e le modalità di accompagnamento.

**DETTAGLI E NOTE**

Il Comune di Reggio Emilia, nell'ambito delle priorità previste nel piano attuativo 2010, assume in qualità di capofila una azione di sistema per la zona sociale distrettuale relativamente alla pronta accoglienza per minori, donne che si trovano in condizioni di rischio per la propria tutela a seguito di violenza e che non hanno, nell'immediato, possibilità di accoglienza alternativa, madri/padri che siano, in modo imprevisto, individuate in condizioni di maltrattamento o immediato bisogno di protezione e accudimento. Il coordinamento del servizio e la gestione della rete sono svolti dall'Azienda pubblica di Servizi alla Persona O.S.E.A. Si tratta di un nuovo servizio a livello distrettuale.

Il Servizio si rivolge a persone residenti o rilevate in ambito distrettuale, quindi nel territorio dei Comuni di Reggio Emilia, Albinea, Bagnolo in Piano, Cadelbosco di Sopra, Castelnovo di Sotto, Quattro Castella, Vezzano sul Crostolo. Per quanto riguarda i minori stranieri non accompagnati il servizio si intende rivolto esclusivamente a coloro che sono stati trovati in stato di abbandono entro il territorio dei comuni del distretto. Le donne irregolari in stato di gravidanza devono avere richiesto il rilascio del permesso di soggiorno temporaneo per poter usufruire di interventi diretti. Il Servizio è attivo ogni giorno dell'anno, domeniche e festivi compresi, 24 ore su 24.

Dopo una prima e immediata accoglienza presso la Comunità O.S.E.A. viene tempestivamente valutata la situazione e contattato il luogo d'accoglienza ritenuto più adeguato rispetto alla specifica situazione e alla concreta disponibilità.

Molto dettagliate le procedure per l'affidamento/l'accoglienza (cfr sotto in strumenti): nel momento in cui la persona viene accolta, O.S.E.A. rilascia un Atto di affidamento a cui deve corrispondere una Dichiarazione di accoglienza sottoscritta dal responsabile del luogo ospitante. Qualora il Servizio sia attivato direttamente dalle Forze dell'ordine o dal Pronto Soccorso ospedaliero, O.S.E.A., nel più breve tempo possibile, si impegna a segnalare l'avvenuta accoglienza al Servizio sociale territoriale competente per la presa in carico, il quale individuerà un referente per la situazione nell'arco delle 24 ore del primo giorno lavorativo utile e predisporrà un approfondimento della situazione e una proposta di percorso successivo di norma entro i successivi 7 giorni.

## **STRUMENTI DI LAVORO**

<b>Titolo materiale</b>	<b>'autori'</b>	<b>Principali contenuti del documento</b>
Moduli richiesta di accoglienza madri-padri con figli /persone maggiorenni; Modulo Domanda di accoglienza; Modulo dichiarazione di accoglienza Modulo atto di affidamento del minore,)	O.S.E.A.	Strumenti da compilare a cura dell'Operatore OSEA , a parte la domanda di accoglienza firmata dall'utente interessato

### DETTAGLI E NOTE

\*RICHIESTA DI ACCOGLIENZA \_ Considerato che la persona in oggetto si trova in condizioni di assoluta necessità di tutela e accudimento così come attestato e richiesto dal Servizio sociale/ dalle Forze dell'ordine/ dal Pronto Soccorso ospedaliero (specificazione di denominazione e qualifica del richiedente e modalità della richiesta] SI CHIEDE L'ACCOGLIENZA DI (ANAGRAFICA DELLA PERSONA) A (anagrafica) affinché provveda alla sua ospitalità presso (denominazione del luogo di accoglienza con relativo indirizzo]anche al fine di promuovere, in stretta collaborazione con i Servizi sociali territoriali e con le autorità competenti, l'acquisizione, l'elaborazione e la valutazione in tempi rapidi di elementi di conoscenza circa la situazione personale e familiare, gli aspetti di rischio e le opportunità per un eventuale progetto sociale di diversa natura e di più ampio periodo.

\*ATTO DI AFFIDAMENTO del/la minore (nome)\_ Considerato che il/la minore in oggetto si trova in condizioni di assoluta necessità di tutela e accudimento così come attestato e richiesto: dal Servizio sociale/ Forze dell'ordine/ dal Pronto Soccorso ospedaliero in adempimento al dovere di offrire, in modo immediato, ospitalità e tutela a persone minorenni che devono essere allontanate con estrema urgenza dal proprio nucleo familiare per disposizione delle autorità competenti, o che, trovate prive di tutela, non possono essere subito ricondotte in famiglia o siano, in modo imprevisto, individuate in condizioni di abbandono, maltrattamento o immediato bisogno di protezione (L. 184/1983; D.G.R. 846/2007);SI DISPONE L'AFFIDAMENTO DI (anagrafica) A (anagrafica) affinché provveda alla sua ospitalità presso ( denominazione del luogo di accoglienza con relativo indirizzo] anche al fine di:

- a. promuovere l'acquisizione, l'elaborazione e la valutazione in tempi rapidi di elementi di conoscenza sulla situazione del minore, anche mediante la capacità di suscitare tempestivamente una relazione di fiducia, il superamento delle situazioni di disagio psicologico legate all'emergenza;
- b. assicurare al/alla minore relazioni personalizzate, rassicuranti e un supporto educativo mirato a garantire un punto di riferimento sicuro ed affettivamente connotato nella situazione di emergenza;
- c. garantire stretta collaborazione con i Servizi sociali territoriali e con le autorità competenti per la rapida acquisizione degli elementi di conoscenza della situazione personale e familiare del minore, degli aspetti di rischio e delle opportunità (D.G.R. 846/2007, par. 2.1.3, nn.329-331).

[Se l'ATTO DI AFFIDAMENTO è conseguente ad un intervento direttamente attivato dalle Forze dell'ordine o dal Pronto Soccorso ospedaliero, O.S.E.A., nel più breve tempo possibile, si impegna a segnalare l'avvenuta accoglienza al Servizio sociale territoriale competente per la presa in carico, il quale individuerà un referente per la situazione nell'arco delle 24 ore del primo giorno lavorativo utile e predisporrà un approfondimento della situazione e una proposta di percorso successivo di norma entro i successivi 7 giorni].

\*DOMANDA DI ACCOGLIENZA di (nome)\_ Il/la sottoscritto/a (anagrafica) considerata la mia condizione di assoluta necessità di tutela e accudimento così come attestato e richiesto : dal Servizio sociale /dalle Forze dell'ordine /dal Pronto Soccorso ospedaliero, CHIEDO di poter usufruire del Servizio distrettuale di Pronta accoglienza - H 24 secondo quanto previsto dalla Delibera della Giunta Comunale...:[Se presenti figli minorenni]con mio figlio/a (anagrafica)

\*DICHIARAZIONE DI ACCOGLIENZA di (nome)\_Il/la sottoscritto/a (anagrafica) Visto l'ATTO DI AFFIDAMENTO/RICHIESTA DI ACCOGLIENZA in emergenza secondo quanto previsto dalla Delibera della Giunta Comunale del Comune di Reggio Emilia I.D. n. 77 del 24 marzo 2010, P.G. n. 5432, inerente il servizio distrettuale di Pronta accoglienza H 24, formulato/a dall'operatore dell'Azienda pubblica di Servizi alla Persona O.S.E.A. di Reggio Emilia, DICHIARA DI ACCOGLIERE (anagrafica) con(anagrafica) presso[indicare denominazione, indirizzo e recapito telefonico della persona o del servizio accogliente] Il/la sottoscritto/a, attraverso l'ospitalità in emergenza, si impegna inoltre, a (riportati i punti a,b,c)

Titolo materiale	'autori'	Principali contenuti del documento
Carta dei servizi comunità di pronta accoglienza "Altrimenti"	ASP O.S.E.A.	Si tratta di una Comunità di pronta accoglienza socio-educativa residenziale gestito da ASP OSEA con il compito di offrire, in modo immediato, e, di norma, per non più di due mesi, ospitalità e tutela a minori di età compresa tra 6 e i 17 anni, che devono essere allontanati con estrema urgenza dal proprio nucleo per disposizione delle autorità competenti, o che, trovati privi di tutela, non possono essere subito ricondotti in famiglia.

#### DETTAGLI E NOTE

All'ente richiedente l'accoglienza è richiesto un contributo economico giornaliero, stabilito annualmente dal Consiglio di Amministrazione dell'ente gestore che comprende tutto quanto si renda necessario al mantenimento, all'istruzione e all'educazione di ciascun ospite secondo le proprie caratteristiche e gli specifici bisogni, oltre che il servizio educativo svolto dagli operatori e la cura e manutenzione della casa. Il documento, ricco e corposo, si compone di due parti: Parte prima: La Comunità: finalità, regole, organizzazione; Le condizioni per l'accoglienza; La casa della Comunità; La modalità di accoglienza; La vita quotidiana; La progettualità educativa individuale; La conclusione dell'ospitalità; Gli educatori; Il Responsabile della Comunità; La formazione professionale; Gli aspetti economici. Parte seconda: orientamenti pedagogici

**Distretto di Bologna\_ Comune di Bologna**

**PROGETTO**

<b>Titolo materiale</b>	<b>'autori'</b>	<b>Principali contenuti del documento</b>
Progetto "PRIS"	Capofila Comune di Bologna Coinvolge i Comuni dei Distretti Pianura Est, Pianura Ovest, San Lazzaro, Porretta, Casalecchio	Centrale operativa telefonica attiva 24 h per dare risposta a situazioni di particolare urgenza in merito a problematiche sociali, presentino al di fuori degli orari di apertura dei servizi. Viene attivato tramite telefonata ad un numero da parte delle FF.OO., degli ospedali cittadini, dell'Autorità giudiziaria, del Sindaco/Assessore di turno, del Direttore del Settore Coordinamento Sociale e Salute, dei Direttori dei Quartieri e dei Responsabili dei Servizi Sociali Territoriali dei Quartieri.

**DETTAGLI E NOTE**

Il Pronto Intervento Sociale prevede l'attivazione immediata, con la valutazione sulle condizioni di assoluta necessità e indifferibilità dell'intervento e la predisposizione degli interventi d'urgenza necessari. Le modalità operative sono previste dal Manuale di Pronto Intervento Sociale. Il servizio attivato dal 1° agosto 2010 è gestito dalla Cooperativa Sociale Società Dolce e copre il territorio provinciale. L'integrazione sociosanitaria si realizza attraverso accordi operativi in essere con l'Azienda USL, in particolare con i Pronto Soccorso degli Ospedali per: dimissioni fuori dall'orario di apertura dei Servizi sociali di persone in gravi condizioni sociali e prive di adeguata rete parentale/sociale, che necessitano di accoglienza o di interventi immediati di accompagnamento; segnalazioni di persone che frequentano impropriamente i locali del Pronto Soccorso; progetti e collaborazioni specifiche per persone maltrattate per le quali è necessario attivare un percorso di protezione in condizioni di urgenza, in particolare per "donne maltrattate" vi è un progetto condiviso e regolato attraverso un protocollo con Ospedale Sant'Orsola per le minori e con Ospedale Maggiore per le adulte.

## **STRUMENTI DI LAVORO**

<b>Titolo materiale</b>	<b>'autori'</b>	<b>Principali contenuti del documento</b>
Manuale Pronto Intervento Sociale	Comune di Bologna e Cooperativa Sociale Società Dolce	Modalità operative del Pronto Intervento Sociale (PRIS)

### DETTAGLI E NOTE

Il manuale propone inizialmente una 'contestualizzazione' del servizio (il Pronto Intervento Sociale è un servizio previsto dalla L.N. 328/00 che lo riconosce come livello essenziale di assistenza da garantire nei confronti di soggetti che versino in situazioni di emergenza e urgenza sociale; la Legge R.E.R. 2/ 2003 lo prevede nell'ambito del sistema integrato di interventi e servizi sociali) e una definizione di 'che cosa è emergenza'. Individua poi i destinatari : tutti i cittadini- minori, adulti, anziani e disabili- presenti sul territorio cittadino e provinciale in situazioni di emergenza, con limitata autonomia e in condizioni d'improvvisa ed imprevista necessità assistenziale.

Il servizio sarà così caratterizzato:

- Centrale Operativa Telefonica interviene gestendo telefonicamente, ogni qual volta possibile, la situazione di urgenza o preoccupandosi di attivare, qual'ora la chiamata richieda una valutazione professionale immediata, l'Assistente Sociale reperibile che si reca preferibilmente presso gli uffici della Polizia Municipale (Forze dell'Ordine) del territorio o presso il luogo in cui si è verificata l'emergenza (Ospedale, abitazione etc.).

Si prevede comunque che PM o FFOO siano sempre presenti in quanto soggetti chiamanti.

- Nucleo professionale reperibile h24 , costituito da n°3 Assistenti Sociali con formazione specifica. Svolge istruttoria tecnica qualificata, laddove si renda necessario provvedere alla immediata protezione del minore, predispone relazione finalizzata all'adozione del provvedimento d'urgenza ex art. 403 c.c. , stila il report di trasmissione del caso ai SST competenti in caso l'intervento non riguardi un minore o l'esito della valutazione sia diverso dall'attivazione di un collocamento protetto ai sensi dell'art.403.

Rispetto alla formalizzazione del provvedimento di urgenza ex art. 403 c.c. viene attivato un sistema di reperibilità in cui ciascuna Amministrazione che partecipa al progetto indica chi sono i soggetti deputati alla firma del provvedimento ex art.403 che verrà acquisito in orario notturno e festivo tramite la collaborazione della PM o delle FFOO. Ogni amministrazione curerà l'iter dell'atto ex art. 403, di propria emanazione, predisponendone la protocollazione.

La notifica agli interessati e l'inoltro tempestivo all'Autorità Giudiziaria saranno curati attraverso il raccordo tra a.s. del Pris e Servizio Sociale Territoriale.

Riguardo il collocamento protetto è attiva una rete di risorse (Comunità di Pronto Accoglienza) in grado di garantire accoglienza immediata e protetta per i minori in condizioni di abbandono e grave pregiudizio immediato. Il minore oggetto del provvedimento di protezione potrà essere accompagnato nel luogo individuato dalla PM e, se strettamente necessario, anche dall'A.S Pris intervenuto.

Il manuale poi indica le procedure da adottare quando è attivo il servizio (viene indicato uno schema standard di reperibilità dell'A.S. del Pris); come gestire le chiamate in orario di apertura e chiusura SST; fornisce poi alcune indicazioni utili sugli alberghi, sui buoni-pasto e sui trasferimenti e, soprattutto, una procedura per art. 403 c.c.

<b>Titolo materiale</b>	<b>'autori'</b>	<b>Principali contenuti del documento</b>
Contratto per la gestione del servizio pronta accoglienza residenziale per minori di sesso femminile di norma adolescenti e di altre attività ad essa correlate	Comune di Bologna ASP Irides	Contratto per la gestione del servizio in oggetto e delle attività di prima accoglienza previste dal Programma di Protezione per minori stranieri non accompagnati

#### DETTAGLI E NOTE

Si segnalano in particolare gli artt.2, 3, 4. L'art. 2 illustra le modalità di esecuzione del servizio, ovvero le prestazioni richieste. Queste si articolano in tre tipologie: Filtro all'accoglienza per minori 0-6; Filtro all'accoglienza per madri sole con minori; Gestione della Comunità di Pronta Accoglienza per minorenni adolescenti e preadolescenti femmine. All'art. 3 viene illustrata la procedura per quanto riguarda la fase dell'inserimento.

L'art.4 elenca e dettaglia gli strumenti per lo svolgimento delle attività previste nel contratto : cartella personale relativa alla situazione socio-sanitaria, familiare, scolastica del minore; piano di lavoro relativo al minore e Progetto Educativo Individuale, Diario dell'accoglienza

<b>Titolo materiale</b>	<b>'autori'</b>	<b>Principali contenuti del documento</b>
Contratto per la gestione del servizio pronta accoglienza residenziale per minori di sesso maschile di norma adolescenti e di altre attività ad essa correlate	Comune di Bologna ASP Irides	Contratto per la gestione del servizio in oggetto e delle attività di prima accoglienza previste dal Programma di Protezione per minori stranieri non accompagnati

#### DETTAGLI E NOTE

Si segnalano in particolare gli artt.2, 3, 4. L'art. 2 illustra le modalità di gestione del servizio, ovvero le prestazioni richieste. Queste si articolano in due: Gestione della comunità di Pronta Accoglienza per minorenni adolescenti e preadolescenti maschi; Gestione dell'attività integrativa di alfabetizzazione alla lingua italiana e animazione. All'art.3 viene illustrata la procedura per quanto riguarda la fase dell'inserimento. L'art.4 elenca e dettaglia gli strumenti per lo svolgimento delle attività previste nel contratto : cartella personale relativa alla situazione socio-sanitaria, familiare, scolastica del minore; piano di lavoro relativo al minore e Progetto Educativo Individuale, Diario dell'accoglienza

**Distretto di Val D'Enza\_ Unione dei Comuni "Val d'Enza"**

**STRUMENTI DI LAVORO**

<b>Titolo materiale</b>	<b>'autori'</b>	<b>Principali contenuti del documento</b>
Protocollo tra servizio sociale famiglia, infanzia ed età evolutiva e servizi educativi e scolastici in caso di disagio, maltrattamento e abuso di bambini e ragazzi ( bozza)	Servizio sociale famiglia, infanzia ed età evolutiva e servizi educativi dell'Unione Comuni Val d'Enza	Il documento rappresenta un primo riferimento teorico rispetto al quale avviare sperimentazioni locali finalizzate a definire formalmente un protocollo operativo che guidi le azioni progettuali in questo ambito

**DETTAGLI E NOTE**

Il documento definisce alcuni orientamenti di base - da assumere a riferimento nel rapporto tra il Servizio Sociale Famiglia, Infanzia ed Età Evolutiva dei Comuni della Val d'Enza e le diverse Istituzioni scolastiche ed educative - desunti dai vincoli normativi vigenti nonché da prassi consolidate sul territorio zonale e provinciale. Si struttura in diverse parti, fornendo definizioni oltre che suggerimenti ed indicazioni operative: La normativa di riferimento; L'interesse prevalente del bambino (richiamo all'art. 3 della Convenzione sui diritti dell'infanzia, approvata dall'Assemblea generale dell'ONU il 20 Novembre 1989 ratificata in Italia con la legge 176/91; Definizione complessiva di disagio, maltrattamento e abuso di bambini e ragazzi (secondo l'Organizzazione Mondiale della Sanità); Le competenze della Magistratura; Le competenze dei Comuni rispetto alle famiglie con figli; Partecipazione dei servizi pre-scolari e della scuola nella prevenzione delle situazioni di disagio, maltrattamento e abuso di bambini e ragazzi; Rapporti tra Servizio Sociale / Servizi Educativi e scolastici / Famiglie nelle situazioni di disagio, maltrattamento e abuso di bambini e ragazzi; Chi deve segnalare rispetto ai reati perseguibili d'ufficio; A chi si deve segnalare; Cosa fare in caso di dubbio; Cosa è opportuno scrivere nella segnalazione; Comportamenti in casi particolari; Cose da non fare; Referenti e recapiti delle istituzioni Scolastiche; Referenti e recapiti del Servizio Sociale Famiglia, Infanzia ed Età evolutiva dell'Unione Comuni Val d'Enza. L'ALLEGATO riassume le forme cliniche degli abusi.

<b>Titolo materiale</b>	<b>'autori'</b>	<b>Principali contenuti del documento</b>
Convenzione per la realizzazione di un servizio di accoglienza/ospitalità emergenziale rivolto a utenti minorenni.	Unione dei Comuni "Val d'Enza", 2008	Convenzione per l'utilizzo e la gestione di n. 1 posto di emergenza per adolescenti presso la Comunità di Pronta Accoglienza (CPA) per Adolescenti "Altrimenti" dell'ASP OSEA

#### DETTAGLI E NOTE

La collocazione viene attuata di norma dai Servizi Sociali, previa verifica della disponibilità del posto e/o di assenza di incompatibilità di convivenza attestata dal Responsabile della Comunità. Al di fuori degli orari di servizio ed in situazione di emergenza può essere proposta anche dalle Forze dell'Ordine e convalidata dai Servizi appena possibile. In quest'ultimo caso l'avvenuto ingresso in struttura del minore in situazione di emergenza dovrà essere successivamente formalizzato per iscritto, indicando la data d'inizio dell'accoglienza, dall'OSEA al competente Servizio (S.. F.I.E.E.)inviante.

La fase di emergenza deve durare per il tempo strettamente necessario ad individuare e realizzare, a livello pedagogico, giuridico ed assistenziale, l'intervento più favorevole e duraturo per ciascun ospite. In questo periodo, la cui durata effettiva viene definita e concordata tra il Coordinatore della Comunità e l'Assistente Sociale referente del SFIEE in capo all'"Unione", viene effettuata l'osservazione da parte degli operatori ed elaborata, anche avvalendosi di strumenti e servizi di approfondimento, la progettazione personalizzata per la successiva uscita dall'emergenza nonché la verifica degli obiettivi progettuali raggiunti.

<b>Titolo materiale</b>	<b>'autori'</b>	<b>Principali contenuti del documento</b>
Procedura per l'attivazione del percorso Affidato a parenti per Minori stranieri non accompagnati	Unione dei Comuni "Val d'Enza", 2008	Principali passaggi da compiere quando i parenti del minore si presentano al Servizio per chiederne l'affidamento

<b>Titolo materiale</b>	<b>'autori'</b>	<b>Principali contenuti del documento</b>
Interventi urgenti a tutela dei minori rinvenuti in stato di abbandono (art. 403 c.c.): Risposta a quesiti da parte del Procuratore DR. PASTORE	Unione dei Comuni "Val d'Enza", 2009	Organizzazione territoriale e riferimenti personale dei servizi dedicati

***Distretto di Carpi \_ Comune di Carpi***

***PROGETTO***

<b>Titolo materiale</b>	<b>'autori'</b>	<b>Principali contenuti del documento</b>
Progetto "Accoglienza di minori in situazione di emergenza sociale"	Comune di Carpi e Associazione "Venite alla Festa"	Linee di intervento e collaborazione tra Comune di Carpi e Associazione "Venite alla Festa". La pronta accoglienza di minori, maschi e femmine, provenienti dal territorio dei Comuni di Campogalliano, Carpi, Novi di Modena e Soliera è realizzata presso famiglie appartenenti alla rete di famiglie accoglienti dell'Associazione "Venite alla Festa" individuate dall'Associazione al fine di garantire l'accoglienza immediata e il pronto intervento assistenziale a favore di minori in situazioni di emergenza e/o di semi-abbandono segnalati dai servizi sociali dei Comuni del Distretto n. 1 o dalla Autorità Giudiziaria o dalle Forze dell'ordine competenti per territorio.

***DETTAGLI E NOTE***

La pronta accoglienza riguarda minori di età compresa tra 0 e 9 anni. Rispetto alla fascia d'età 10-13 anni, si valuta l'accoglienza per un massimo di una/due notti, qualora vi siano situazioni eccezionali da affrontare, sulla base della disponibilità di famiglie accoglienti

L'Associazione "Venite alla Festa" garantisce la pronta reperibilità 24 ore su 24 e la pronta accoglienza di minori, per un periodo massimo di 30 giorni, presso famiglie individuate dal referente dell'accoglienza, idonee ad accogliere la situazione di emergenza proposta. L'Associazione si impegna a tal fine a comunicare al Servizi sociali comunali i numeri di telefono di pronta reperibilità a cui fare riferimento e il nominativo del referente dell'attività di pronta accoglienza. L'accoglienza in emergenza può avvenire presso famiglie o case famiglie appartenenti alla rete di famiglie accoglienti dell'Associazione "Venite

alla Festa” e si configura giuridicamente come affido familiare o come inserimento in Case Famiglia . La disposizione di affido familiare e il relativo contributo economico sono di competenza del Comune di residenza del minore o, in caso di non residenti, del Comune ove si è verificata l'emergenza.

L'accoglienza in emergenza in Case Famiglia della Rete di famiglie accoglienti dell'Associazione “Venite alla Festa”, avviene con le modalità previste per l'inserimento di minori in strutture residenziali per minori , con onere economico a carico del Comune di residenza del minore o, in caso di non residenti, del Comune ove si è verificata l'emergenza.

L'ammissione dei minori in pronta accoglienza può essere richiesta e effettuata: da parte dei servizi sociali comunali; da parte delle Forze dell'ordine e/o Polizia municipale negli orari o giornate di chiusura dei Servizi sociali comunali. Il documento dettaglia poi le procedure nel caso in cui l'emergenza sia rilevata dai Servizi sociali o dalle forze dell'ordine.

### **STRUMENTI DI LAVORO**

<b>Titolo materiale</b>	<b>'autori'</b>	<b>Principali contenuti del documento</b>
Protocollo d'intesa per la gestione dell'emergenza tra i rappresentanti delle Istituzioni locali partecipanti alla Conferenza provinciale sul tema tutela dei minori	Cfr sotto*	Il modello di riferimento a cui si ispirano le linee guida di gestione dell'emergenza, nasce da uno stretto lavoro di rete: le linee guida sono infatti frutto dell'integrazione di organizzazioni complesse, di linguaggi, di culture, di strumenti e competenze che tiene conto anche dei vincoli delle diverse organizzazioni, dei singoli operatori e professionisti, del rispetto dei compiti istituzionali propri di ogni organizzazione, ma punta l'attenzione sul carattere “multidimensionale” dell'approccio alla tutela dei bambini e degli adolescenti attribuendo particolare rilevanza, nell'agire quotidiano, alle sinergie, alla dipendenza reciproca e alla valorizzazione dell'altro. Questo importante lavoro ha consentito di raggiungere il duplice obiettivo di valorizzare prassi operative consolidate e sviluppare nuove.

\* Prefettura - Ufficio Territoriale del Governo di Modena, Amministrazione Provinciale di Modena, Comuni capidistretto: Carpi, Castelfranco Emilia , Mirandola, Modena, Sassuolo , Pavullo, Vignola, Consorzio Intercomunale Servizi Sociali di Vignola, Tribunale per i Minorenni di Bologna, Tribunale Civile e Penale di Modena , Procura della Repubblica presso il Tribunale di Modena, Questura di Modena, Comando Provinciale Carabinieri di Modena , Comando Provinciale Guardia di Finanza di Modena , Università degli Studi di Modena e Reggio Emilia, Azienda U.S.L. di Modena , Azienda Policlinico di Modena, Associazione SOS–Il Telefono Azzurro “Linea nazionale per la prevenzione Dell'Abuso all'infanzia”, Forum Provinciale del Terzo Settore di Modena 2005

### **DETTAGLI E NOTE**

Il documento inizialmente propone una definizione di emergenza ed esemplificazioni di situazioni di emergenza che coinvolgono i minori.

Seguono indicazioni rispetto al 'Chi rileva' l'emergenza: di norma la situazione di emergenza viene evidenziata da cittadini, dai minori stessi, dai familiari alle Forze dell'Ordine, a Telefono Azzurro, al nuovo servizio 114 Emergenza infanzia, ai Servizi Sociali e Sanitari telefonicamente, oppure presentandosi

direttamente presso le Forze dell'Ordine o presso il Pronto Soccorso. Può essere anche segnalata direttamente dalle Forze dell'Ordine se rilevata in occasione di altri interventi. Il servizio 114 intende attivare le procedure necessarie per ottenere dall'Autorità competente la necessaria autorizzazione alla registrazione delle telefonate. E' estremamente necessario che chiunque riceva la segnalazione, telefonica o diretta, attui una prima contestuale valutazione di congruità con la definizione di emergenza sopra esposta. In caso affermativo, in base alla natura della situazione stessa, devono essere attivati: Le Forze dell'Ordine (113 – 112 – Polizia Municipale – Polizia postale e delle comunicazione tramite il 113), L'emergenza sanitaria (118), I Servizi Sociali direttamente negli orari di apertura. Gli operatori che arrivano sul posto devono valutare la situazione e le relative azioni da mettere in atto.

Vengono poi elencati gli elementi da prendere in considerazione per la valutazione. Se l'esito della valutazione fa emergere i rischi descritti e pertanto occorre predisporre una collocazione protetta del minore: vengono quindi identificate delle situazioni tipiche e descritte le procedure da adottare.

Le casistiche sono: Minore in stato di abbandono o di grave rischio per cui è necessario predisporre con urgenza l'allontanamento anche senza l'assenso dei genitori; Minore con adulto di riferimento (in genere la madre) ma ambedue in condizione di rischio (violenza domestica); Minore fuggito da casa e che al momento non vuole rientrarvi; Minore straniero non accompagnato trovato sul territorio di competenza; Minore vittima della tratta e oggetto di prostituzione minorile trovato sul territorio di competenza; Madre sola con minore in grave difficoltà a prendersi cura del figlio per problemi di salute fisica e/o mentale o difficoltà educative situazionali, senza rete parentale o amicale a cui affidare il minore, che acconsenta alla collocazione dello stesso in luogo protetto; Madre sola con minore, senza collocazione abitativa e senza risorse economiche, che sia non pienamente adeguata o sia particolarmente provata dalla situazione; Madre sola con bambino apparentemente adeguata, ma senza alcun riferimento parentale o amicale e senza collocazione abitativa (inagibilità alloggio, conflittualità con conviventi non sanabile, ospite di amici che revocano la disponibilità, ecc...); Emergenza psichiatrica in età evolutiva Riguarda le situazioni di minori/adolescenti; Situazioni di soggetti già in carico alla NPIA territoriale; Emergenza con aspetti di urgenza sanitaria .

### **Distretto di Guastalla \_ Unione Comuni Bassa Reggiana**

#### **PROGETTO**

<b>Titolo materiale</b>	<b>'autori'</b>	<b>Principali contenuti del documento</b>
Progetto 'Abitare le differenze: Convivere, coabitare, condividere	Unione Comuni Bassa Reggiana Servizio Sociale Integrato Zonale	Si tratta di un progetto di Co-housing della Bassa Reggiana e che interessa i Comuni di Boretto, Brescello, Gualtari, Guastalla, Luzzara, Novellara, Poggio

#### **DETTAGLI E NOTE**

L'attivazione di questa esperienza di Co-housing sociale si innesta all'interno del lavoro del "laboratorio genitorialità" del tavolo "famiglia e coesione sociale" coordinati dal Nuovo Ufficio di Piano e dal SSIZ (Servizio Sociale Integrato Zonale ). Gli incontri con i diversi operatori dei Servizi Pubblici, con il privato sociale, con le associazioni, ma soprattutto con le famiglie, restituiscono una ricca mappa di esperienze, formali e informali, di accoglienza presenti sul territorio Bassa Reggiana. Questa prima "fotografia" dell'esistente si è animata nel momento in cui abbiamo chiesto a tutti questi interlocutori di partecipare alla costruzione di reti di accoglienza e solidarietà territoriali che possano andare a sostegno di famiglie, minori, genitori in difficoltà.

L'accoglienza che si articola nella forma del Co-housing sociale è imprescindibile dalla presenza attiva di questa rete di territorio, proprio perché oltre all'intervento di educatori domiciliari che affiancano mamma e bambino sul versante educativo è indispensabile, in un percorso finalizzato all'autonomia, che questo nucleo familiare sia inserito attivamente nella vita della comunità grazie al sostegno della comunità stessa.

Il SSIZ tramite il Centro per le Famiglie e il nuovo servizio di Educativa Familiare "va verso" le famiglie con minori cercando di raggiungere la massima appropriatezza degli interventi affinché, sia le azioni di allontanamento dei minori dalle loro famiglie e dal contesto, che gli interventi di mediazione familiare, trovino esclusivamente come obiettivo l'interesse dei bambini e degli adolescenti. Trasformare il Servizio domiciliare per minori in Servizio di Educativa Familiare cambia la prospettiva, la sfida è di iniziare a lavorare in una logica non solo riparatoria ma preventiva.

Il documento parte dall'analisi dei problemi, illustra finalità ed obiettivi, l'organizzazione e il coordinamento delle attività, affronta anche i costi, proponendo una interessante analisi delle differenze di costo tra comunità di accoglienza e costi in co-housing.

A corredo del progetto è riportato il regolamento di convivenza, articolato in diritti e doveri

### **Provincia di Parma**

#### **PROGETTO**

<b>Titolo materiale</b>	<b>'autori'</b>	<b>Principali contenuti del documento</b>
Scheda Progetto Intervento in emergenza per la tutela di minori	Provincia di Parma 2009	Servizio d'intervento in emergenza attivabile esclusivamente dalle Forze dell'Ordine e degli Ospedali attraverso un numero telefonico. L'operatore, dopo un primo screening telefonico valuta l'opportunità di collocamento ed accompagnamento presso la risorsa accogliente. L'operatore accompagna il minore presso la risorsa accogliente, insieme, se necessario, alle Forze dell'Ordine rimanendo presso la risorsa individuata al fine di facilitare l'inserimento del minore e lasciando tutti i riferimenti.

#### **DETTAGLI E NOTE**

Progetto sperimentale d'intervento in emergenza per la tutela dei minori in situazione di grave pregiudizio, finanziato con fondi regionali, stanziati nell'anno 2006 e 2007 ed inserito come azione innovativa nella Programmazione Zonale per il triennio 2009 – 2011. Il progetto ha natura sovradistrettuale e prevede la copertura di tutto il territorio provinciale.

Nella fattispecie, le tipologie di emergenza riscontrate nel territorio provincia di Parma riguardano: Minori maltrattati

- Minori allontanati per sospetto abuso
- Minori allontanati per grave conflittualità familiare che rende impossibile la permanenza del minore presso la famiglia a causa di un grave pericolo fisico per lo stesso.

- Ospedalizzazioni, allontanamento ingiustificato dei genitori, in nuclei familiari o monogenitoriali privi di adeguate reti di supporto con conseguente abbandono del minore
- Bambini o adolescenti fuggiti da casa o espulsi dalla famiglia
- Eventi improvvisi, imprevedibili (incidenti)
- Minori stranieri non accompagnati (Per tali minori è prevista l'attivazione dell'operatore prevalentemente come consulenza telefonica alle forze dell'ordine per aiutarle ad individuare la struttura accogliente o il percorso da effettuare)

Il fine è garantire la presenza di operatori che possano accompagnare ed assistere il/la minore nelle prime fasi del percorso, anche durante gli orari di chiusura dei Servizi territoriali, durante i quali manca la struttura organizzativa che normalmente funge da soggetto propulsore per l'adozione di provvedimenti urgenti di allontanamento. Vengono poi dettagliate le procedure da rispettare per la gestione dell'emergenza e le diverse figure professionali coinvolte (Équipe per l'emergenza, referenti interni, Il coordinatore, Il gruppo di progetto).

### **STRUMENTI DI LAVORO**

<b>Titolo materiale</b>	<b>'autori'</b>	<b>Principali contenuti del documento</b>
Affido in emergenza	Coordinamento Provinciale Affido Familiare Parma, dicembre 2004	Definizione di affido e di emergenza; iter procedurale; casi in cui la famiglia affidataria è la soluzione migliore la formazione delle famiglie

#### **DETTAGLI E NOTE**

Vengono in particolare esposte le situazioni di emergenza a cui un Servizio di tutela per i minori può trovarsi a rispondere:

- ✓ Nuclei familiari o monogenitoriali con mancanza di rete di supporto, con minori a carico in cui uno o entrambi i genitori devono assentarsi improvvisamente per un periodo (ospedalizzazione, partenze impreviste, ecc.).
- ✓ Situazioni già seguite dal Servizio che si aggravano improvvisamente e in modo imprevedibile.
- ✓ Abusi sessuali e maltrattamenti intra-famigliari ed extra-famigliari che richiedono un allontanamento immediato del minore o la collocazione madre-bambini.
- ✓ Neonati e bambini piccoli in stato di abbandono.
- ✓ Minori stranieri non accompagnati.
- ✓ Bambini e adolescenti fuggiti da casa o espulsi dalla famiglia (d'origine, affidataria, adottiva o dalla Comunità educativa o familiare in cui sono collocati).
- ✓ Eventi improvvisi ed imprevedibili (incidenti stradali, catastrofi naturali, ecc.) che mettono in difficoltà il nucleo familiare sia per un problema logistico, sia per inabilità dei genitori a prendersi cura dei figli, sia per la mancanza di una rete sociale e familiare che li supporta e li aiuta.

Sono inoltre fornite informazioni su chi può segnalare, in particolare, l'emergenza può essere segnalata:

Infine si sottolinea lo sforzo di proporre una griglia che agevoli l'operatore nella raccolta di informazioni utili alla valutazione della segnalazione di emergenza.

<b>Titolo materiale</b>	<b>'autori'</b>	<b>Principali contenuti del documento</b>
Programma provinciale per la promozione delle politiche di tutela ed accoglienza dell'infanzia e dell'adolescenza- Attuativo 2010	Provincia di Parma 2009	Programma Provinciale Adozione nazionale e internazionale, Affidamento familiare e in comunità, Tutela dei diritti dell'infanzia e dell'adolescenza

**DETTAGLI E NOTE**

Vengono riportati gli obiettivi del Programma provinciale del triennio 2009-11 suddivisi per settore (Adozione, Affidamento e Tutela), le azioni realizzate nell'anno 2009 (primo Attuativo del triennio di programmazione 2009-11) e gli interventi previsti per il Programma Attuativo 2010. Per quanto concerne il PROGRAMMA PROVINCIALE TUTELA MINORI i macro obiettivi VI PdZSB 2009-11 riguardano l'implementazione delle azioni finalizzate a garantire la tutela dei minori attraverso il coinvolgimento di tutti gli attori e favorendo l'integrazione delle prassi d'intervento, la Mappatura del fenomeno attraverso la rilevazione ed elaborazione dei dati epidemiologici relativi al maltrattamento e abuso, la diffusione, a livello culturale ed operativo, della tutela dei minori, promuovendo azioni di prevenzione ed occasioni di formazione e discussione integrate, dedicate agli operatori dei servizi socio – sanitari del territorio e delle comunità educative, ai rappresentanti della Magistratura, delle Forze dell'Ordine, della Scuola e dell'Ospedale, finalizzata a rafforzare l'applicazione di prassi integrate e ad individuare nuove modalità d'intervento per i bisogni emergenti.

Vengono poi riportate le attività realizzate nel primo anno (2009) del triennio 2009-11 dei piani di zona e quelle dell'attuativo 2010

<b>Titolo materiale</b>	<b>'autori'</b>	<b>Principali contenuti del documento</b>
Protocollo interistituzionale per la tutela dei minori in situazioni di sospetto abuso e maltrattamento	Provincia di Parma, Comuni capidistretto , Azienda USL di Parma, Azienda Ospedaliero Universitaria di Parma, Questura, Comando dei Carabinieri di Parma, Ufficio scolastico Provinciale di Parma 2008	Protocollo operativo per la definizione di modalità condivise di approccio e contrasto alle situazioni di sospetto abuso e maltrattamento

**DETTAGLI E NOTE**

Il protocollo definisce all'art.1 la formalizzazione del Tavolo Provinciale Interistituzionale per la tutela dei minori, all'art.2 quella del Gruppo Tecnico provinciale multiprofessionale tutela minori, all'art.3 gli impegni dei soggetti firmatari, e, quindi i compiti e le responsabilità di Provincia di Parma, Tribunale per i minorenni, Procura presso il Tribunale per i Minorenni di Bologna e presso il tribunale ordinario di Parma, Questura di Parma, Comando Provinciale dei Carabinieri di Parma, Comuni Capidistretto (Parma, Langhirano, Fidenza, Borgo Val di Taro), Azienda USL di Parma, Azienda Ospedaliero Universitaria di Parma, Ufficio Scolastico Provinciale di Parma.

Il protocollo è integrato da un documento programmatico (quadro culturale, quadro normativo, ruoli istituzionali e integrazione delle competenze) e 4 allegati (Linee guida per i servizi socio-sanitari – chi segnala e cosa segnalare-, Carta di Noto – linee guida per l’esame del minore in caso di abuso sessuale-; Reati procedibili d’ufficio e bibliografia).

Titolo materiale	'autori'	Principali contenuti del documento
Linee guida per le Istituzioni Scolastiche nella fase di prevenzione, rilevazione e segnalazione delle situazioni di sospetto abuso/maltrattamento, pregiudizio in danno di minori e disagio giovanile	A cura del Tavolo Provinciale interistituzionale Tutela Minori Parma 2009	La rilevazione del sospetto abuso e maltrattamento ed il ruolo della scuola; le situazioni di disagio : il ruolo della scuola e la segnalazione ai servizi sociali ; quando i minori commettono reato: il ruolo della scuola

**DETTAGLI E NOTE**

Il documento propone definizioni e approfondimenti su alcuni aspetti:

- maltrattamento e abuso
  - come emergono le situazioni di maltrattamento e abuso infantile (corredato da scheda su gli indicatori di abuso e maltrattamento specifici e aspecifici)
  - chi deve fare la denuncia all’autorità giudiziaria (corredato da scheda su i reati procedibili di ufficio
  - come fare la denuncia (con scheda sulle informazioni da inserire nella denuncia) e quali sono i tempi
- Una seconda parte del documento è dedicata al ruolo della scuola e la segnalazione ai servizi sociali
- perché segnalare e cosa segnalare ai servizi sociali
  - come fare la segnalazione (corredato da schema su come comportarsi in caso di dubbio)
  - a chi segnalare (con schema indirizzi servizi sociali della provincia)
  - dati e schede relative al fenomeno a livello provinciale
  - i reati che i minori commettono a scuola (con scheda di approfondimento sul ‘bullismo’, atti vandalici, spaccio...)
  - come e quando fare denuncia

L’allegato riporta i riferimenti normativi sui reati, i mancati adempimenti rispetto all’obbligo scolastico e la bibliografia di riferimento.





