

Allegato A

ALBO DI OPERATORI ACCREDITATI FORNITORI DI SERVIZI DI ACCOGLIENZA PER MINORI E PER MADRI CON MINORI

LINEE GUIDA PER LA GESTIONE DI SERVIZI DI ACCOGLIENZA RESIDENZIALE E SEMIRESIDENZIALE

1) FINALITÀ DELL'ACCOGLIENZA

Oggetto delle presenti linee guida è la definizione delle prestazioni concernenti i servizi di accoglienza in comunità in forma residenziale e semiresidenziale di minori e di madri (o gestanti) con figli minori, anche in presenza di provvedimenti giudiziari che ne limitino la responsabilità genitoriale.

La finalità dell'inserimento in strutture residenziali o semi-residenziali è di garantire al minore un contesto di protezione e di cura, proseguendo nel suo percorso evolutivo e mantenendo la relazione, ove possibile, con la famiglia d'origine.

Si distinguono le seguenti tipologie di strutture come indicate nell'allegato A della DGR 84/07:

Comunità residenziali	Comunità educativa per minori Comunità educativa per minori con pronta accoglienza Comunità educativa-riabilitativa per preadolescenti/adolescenti Comunità educativa mamma-bambino Comunità familiare
Comunità semiresidenziali	Comunità educativa diurna per minori/adolescenti

Il sistema delle comunità residenziali accoglie minori allontanati dalla propria famiglia a seguito di una valutazione, effettuata in sede giudiziaria o amministrativa, di incapacità o impossibilità temporanea delle figure parentali a svolgere le funzioni genitoriali in modo adeguato e per i quali non sia possibile un idoneo affidamento familiare. Obiettivi comuni del sistema dei servizi territoriali e delle comunità residenziali sono:

- ridurre il tempo di permanenza e incrementare l'incisività degli interventi nelle comunità;
- assicurare una connotazione di tipo familiare alle relazioni educative e all'ambiente;
- contenere la ricettività massima delle strutture;
- assicurare la pronta accoglienza nelle strutture specifiche;
- garantire, in accordo con i servizi sociali di riferimento, l'accompagnamento nei procedimenti che riguardano il minore (rilascio del permesso di soggiorno, ecc.) e nell'accesso ai servizi (sanitari, scolastici), nonché il rispetto delle esigenze culturali e religiose;
- collaborare con i servizi socio-sanitari nella cura del disagio del minore e nella cura dei legami con la famiglia di origine, qualora possibile.

Il sistema delle comunità semiresidenziali risponde ai problemi socio-educativi di bambini e ragazzi in situazione di disagio, senza ricorrere ad un allontanamento, ma promuovendo le risorse presenti

nel nucleo familiare e la riappropriazione delle funzioni educative genitoriali attivando l'ambiente di vita e il territorio di appartenenza. Obiettivi comuni del sistema dei servizi sociali e delle comunità semiresidenziali sono:

- prevenire o evitare l'allontanamento dalla famiglia, garantendo al bambino o ragazzo un intervento che lo sostenga nei rapporti conflittuali o a rischio con la famiglia di origine o con altre realtà, evitandogli il trauma dello sradicamento dal contesto di vita;
- promuovere, in raccordo con i servizi territoriali, le risorse presenti nel nucleo familiare e la riappropriazione delle funzioni educative genitoriali;
- monitorare i rapporti tra il bambino o ragazzo e la sua famiglia.

Le caratteristiche fondamentali delle comunità semiresidenziali sono la flessibilità di tempi e di programmi e un costante e forte rapporto con le opportunità che il territorio offre a favore dei bambini e dei ragazzi.

Per quanto concerne il collegamento con la rete dei servizi territoriali le comunità residenziali e semiresidenziali per minori collaborano:

- nell'armonizzare il progetto educativo individuale con il progetto quadro dei servizi sociali;
- nel sostenere e tutelare il minore nei suoi rapporti con la famiglia di origine;
- nel realizzare, ove possibile, il suo reinserimento o, in subordine, nel sostenere l'inserimento in una famiglia adottiva/affidataria. Ove queste soluzioni non siano praticabili, la comunità concorrerà con i servizi alla realizzazione di un percorso di accompagnamento del minore verso l'autonomia;
- nel concorrere al monitoraggio dell'esperienza del minore.

Le comunità residenziali e semiresidenziali per minori sono viste nell'ottica di una rete di famiglie accoglienti e di servizi nel territorio, che prevede pertanto strutture con caratteristiche differenziate in relazione ai bisogni dell'utenza.

Gli Enti Gestori delle comunità residenziali e semiresidenziali dovranno essere disponibili ad effettuare almeno 4 incontri con il Coordinamento Centrale Minori.

2) ADULTI ACCOGLIENTI E PERSONALE – IDONEE QUALITÀ MORALI

Ai sensi delle linee guida regionali in materia di affidamento familiare per una maggiore garanzia dei bambini e ragazzi, tutti gli adulti con cui questi vengono in contatto all'interno delle comunità, residenziali e semiresidenziali, devono essere in possesso delle qualità morali di seguito indicate:

- insussistenza a proprio carico di procedimenti per l'applicazione di misure di sicurezza personali o di misure di prevenzione;
- non aver riportato condanne, ancorché con sentenza non definitiva, per uno dei delitti indicati agli art.380 e 381 del codice di procedura penale;
- non aver riportato condanne con sentenza definitiva a pena detentiva non inferiore a un anno per delitti non colposi, salvi in ogni caso gli effetti della riabilitazione;

In ogni caso si rammenta quanto stabilito dalla legge n.38/2006 riguardo all'interdizione perpetua da qualunque incarico nonché da ogni ufficio o servizio in istituzioni o in altre strutture pubbliche o private frequentate prevalentemente da minori a chiunque sia condannato o a chiunque sia stata applicata la pena su richiesta ex art.444 del codice di procedura penale per delitti di natura sessuale su minori o di pedopornografia.

L'insussistenza di queste circostanze dovrà essere dichiarata dagli interessati ai sensi delle vigenti disposizioni in tema di autocertificazione.

3) LE TIPOLOGIE DI STRUTTURE

L'apertura e la gestione delle strutture residenziali o semiresidenziali che accolgono minori, ivi comprese le case comunità per gestanti e per madre con bambino, indipendentemente dalla loro denominazione e dal numero degli ospiti, sono soggette all'autorizzazione all'esercizio da parte del Comune di ubicazione della struttura ai sensi dell'art.14 della L.R. n.22/2001 e successive modificazioni e integrazioni. L'autorizzazione all'esercizio deve essere acquisita prima dell'inizio dell'attività ed essere a norma della disciplina regionale vigente.

Le tipologie di strutture che erogano servizi sociali e i requisiti minimi strutturali e organizzativi sono stati definiti dalla DGR 84/2007, in attuazione della L.R. n.22/2001, che ha previsto le seguenti classificazioni in relazione alla tipologia delle prestazioni:

Comunità educativa per minori

È un servizio educativo-assistenziale con il compito di accogliere temporaneamente il minore qualora il nucleo familiare sia impossibilitato o incapace di assolvere al proprio compito. I locali e la gestione del servizio hanno forte caratterizzazione domestica. Ha finalità educative e assistenziali volte alla supplenza temporanea del nucleo familiare. Può ospitare, compatibilmente con la capacità alloggiativa fino a un numero massimo di 8 minori dai 6 ai 18 anni, maschi e /o femmine.

Comunità educativa per minori con pronta accoglienza

È un servizio educativo-assistenziale con il compito di accogliere temporaneamente il minore qualora il nucleo familiare sia impossibilitato o incapace di assolvere al proprio compito. I locali e la gestione del servizio hanno forte caratterizzazione domestica. Ha finalità educative e assistenziali volte alla supplenza temporanea del nucleo familiare. Può ospitare, compatibilmente con la capacità alloggiativa fino a un numero massimo di 8 minori di cui massimo 2 in pronta accoglienza. Ospita minori dai 6 ai 18 anni maschi e/o femmine.

Comunità educativa diurna per minori/adolescenti

È un servizio educativo-assistenziale con il compito di accogliere durante il giorno il minore qualora il nucleo familiare sia impossibilitato o incapace di assolvere al proprio compito. I locali e la gestione del servizio hanno forte caratterizzazione domestica. Ha finalità educative e assistenziali volte alla realizzazione di progetti di integrazione del minore nel territorio e con il nucleo familiare. Può accogliere fino a un numero massimo di 10 minori fino a 18 anni, maschi e femmine.

Comunità educativa-riabilitativa per preadolescenti/adolescenti

È un servizio educativo, terapeutico e riabilitativo con il compito di accogliere temporaneamente il minore/adolescente in situazione di evidente disagio psico-sociale e con disturbi di comportamento. Ha finalità educative, terapeutiche e riabilitative volte al recupero psicosociale del pre-adolescente/adolescente accolto. Può ospitare, compatibilmente con la capacità alloggiativa, fino a un numero massimo di 12 minori/adolescenti. L'età dei preadolescenti e adolescenti è fino ai 18 anni.

Comunità educativa mamma-bambino

La Comunità mamma-bambino accoglie gestanti e/o madri con figlio, in quanto in difficoltà sotto il profilo delle relazioni familiari, parentali e sociali, oppure in condizioni di disagio psico-sociale. I locali e la gestione del servizio hanno forte caratterizzazione domestica. Ha finalità assistenziali ed educative volte alla preparazione alla maternità ed alla relazione con il figlio, al sostegno dell'autonomia personale e della capacità genitoriale. Accoglie gestanti e/o madri con figlio, fino a un massimo 6 donne con i propri figli + 2 eventuali posti per la pronta accoglienza.

Comunità familiare

È un servizio educativo-assistenziale con il compito di accogliere temporaneamente persone con nucleo familiare di origine impossibilitato o incapace di assolvere al proprio compito. I locali e la gestione del servizio hanno una caratterizzazione domestica e familiare. Questo servizio si caratterizza per la presenza elettiva e permanente di una famiglia o di almeno due adulti di riferimento residenti nella struttura, preferibilmente di ambo i sessi che svolgono funzioni genitoriali. Ha finalità educative e assistenziali volte alla supplenza temporanea del nucleo familiare. Non viene definita una fascia di utenza specifica. Può ospitare, compatibilmente con la capacità alloggiativa e le caratteristiche delle persone accolte fino a un massimo di 6 ospiti (0-18 anni).

4) REQUISITI DI FUNZIONAMENTO

Tutte le strutture sopra indicate devono essere in possesso dei requisiti generali, di area, e dei requisiti specifici funzionali (numerosità, titoli, funzioni del personale), strutturali, tecnologici ed organizzativi indicati nell'Allegato A della DGR n.84 del 16.01.2007.

5) PRESTAZIONI DI BASE GARANTITE ALL'UTENTE

La gestione delle strutture sopra descritte richiede lo svolgimento di attività di diversa natura per i servizi residenziali e semi-residenziali. Tali attività vengono definite di base e riguardano appunto tutte le strutture distinte in residenziali e semiresidenziali. Per altre prestazioni di base non comuni a tutte le strutture delle due categorie ma che comunque devono essere assicurate, si rimanda a quanto previsto nella DGR n.84 del 16 Gennaio 2007 in particolar modo per quanto riguarda la Comunità educativa-riabilitativa pre-adolescenti ed adolescenti.

Quanto sotto riportato deve essere quindi obbligatoriamente fornito agli ospiti.

Per i servizi residenziali:

a) Servizi alberghieri:

- ❖ preparazione e somministrazione dei pasti garantendo l'equilibrio nutrizionale, la personalizzazione per particolari esigenze dietetiche o in caso di intolleranze alimentari, il rispetto delle convinzioni religiose e culturali;
- ❖ lavanderia;
- ❖ cura e pulizia degli ambienti

b) Cura e igiene personale. Biancheria e vestiario. Tempo libero. Materiale scolastico:

- ❖ corredo personale di base (biancheria personale, vestiario..) da integrare nel corso dell'inserimento del minore presso la medesima struttura, nel caso non venga fornito dalla famiglia;
- ❖ accessori e prodotti necessari per la cura e l'igiene personale;

- ❖ libri e spese scolastiche ordinarie, qualora non provvedano i genitori;
- ❖ spese ordinarie per attività nel tempo libero (corsi, attività sportive, centri estivi, gite scolastiche ordinarie...) qualora non provvedano i genitori;
- ❖ una piccola somma settimanale a titolo di “paghetta” qualora non provvedano i genitori, tenendo conto dell’età del minore; nel caso di inserimento della madre eventuale riconoscimento di una piccola somma settimanale, qualora non abbia un reddito proprio.

c) Farmaci. Cure mediche:

- ❖ Pagamento dei farmaci necessari per le cure ordinarie degli ospiti e di eventuali ticket sanitari o di altre prestazioni sanitarie ordinarie non coperte dal Servizio Sanitario Nazionale ma non particolarmente onerose;
- ❖ nel caso il minore debba essere sottoposto a cure mediche straordinarie ed onerose non previste/non erogate in tempi consoni ai bisogni del minore dal Servizio Sanitario Nazionale, gli oneri economici non sono a carico del Gestore ma dovrà essere preventivamente trovato un accordo con la Direzione Servizi Sociali per il pagamento (ad esempio spese per cure di ortodonzia, occhiali da vista, interventi chirurgico/ortopedici straordinari ma prescritti come necessari,...)
- ❖ per quanto riguarda gli interventi psicologici non erogati dal Servizio Sanitario Nazionale, un eventuale progetto terapeutico e relativi oneri economici dovranno essere presentati alla Direzione Servizi Sociali dall’assistente sociale di riferimento di minore in accordo con il Gestore. La Direzione Servizi Sociali si riserverà di esprimere parere favorevole nel limite delle risorse disponibili e delle priorità individuate.
- ❖ aiuto nell’assunzione di medicinali secondo le prescrizioni mediche;
- ❖ attivazione di tutti i presidi, servizi o figure sanitarie necessarie per tutelare la salute del minore, nell’ambito dei servizi forniti dal Servizio Sanitario Nazionale
- ❖ per quanto riguarda le spese di assistenza per ricovero ospedaliero del minore, il Gestore dovrà concordare i relativi oneri economici con la Direzione Servizi Sociali

d) Attività di cura, educative, ricreative e di socializzazione:

- ❖ cura delle operazioni per l’igiene personale quotidiana;
- ❖ sostegno educativo all’inserimento scolastico, lavorativo e sociale;
- ❖ interventi necessari a garantire la frequenza scolastica (comprensivi di colloqui periodici in accordo con il Servizio Sociale e con referenti scolastici per la verifica dell’andamento scolastico);
- ❖ interventi che favoriscano la socializzazione, la gestione e l’organizzazione del tempo libero e l’integrazione con il territorio;
- ❖ adempimenti necessari a garantire la pratica religiosa, nel rispetto della credenza professata purché ciò non contrasti con le norme vigenti e la tutela del minore;
- ❖ organizzazione ed assistenza del tempo libero, compresi eventuali periodi di soggiorno estivo;
- ❖ rispetto delle funzioni attribuite dalla normativa vigente agli esercenti la responsabilità genitoriale e supporto alla relazione tra minore e familiari come da progetto;
- ❖ collaborazione con tutti i Servizi Istituzionali, in particolare con il Servizio Sociale, per il raggiungimento degli obiettivi previsti nel progetto Quadro attraverso momenti di verifica e valutazione programmati;

- ❖ sostegno ed accompagnamento del minore nell'eventuale passaggio all'affido familiare/adozione;
- ❖ sostegno ed accompagnamento del minore in attività di tipo psicologico;
- ❖ gestione, in caso di fuga o di altra criticità, delle comunicazioni al Servizio Sociale, alle Forze dell'Ordine, all'Autorità Giudiziaria, al tutore;
- ❖ ogni altra attività strumentale al Progetto Educativo Individuale.

e) Trasporto:

- ❖ Accompagnamento da/a scuola quando previsto nonché in altri luoghi di frequentazione abituale (centri ricreativi, sportivi...) o luoghi di cura (servizi sanitari ad es. Neuropsichiatria Infantile); abbonamenti ai mezzi pubblici per favorire la frequenza scolastica qualora non provvedano i genitori
- ❖ accompagnamento occasionale in altri luoghi (ad es. Tribunale per i Minorenni) in territorio regionale o in zone limitrofe (ad es. Mantova, Brescia...)

Per i servizi semiresidenziali:

a) Servizi alberghieri:

- ❖ preparazione e somministrazione dei pasti garantendo l'equilibrio nutrizionale, la personalizzazione per particolari esigenze dietetiche o in caso di intolleranze alimentari, il rispetto delle convinzioni religiose e culturali;
- ❖ cura e pulizia degli ambienti

b) Farmaci. Cure mediche:

- ❖ attivazione di tutti i presidi, servizi o figure sanitarie necessarie per tutelare la salute del minore, nell'ambito dei servizi forniti dal Servizio Sanitario Nazionale
- ❖ aiuto nell'assunzione di medicinali secondo le prescrizioni mediche;

c) Attività di cura, educative, ricreative, di socializzazione e di rete:

- ❖ cura delle operazioni per l'igiene personale quotidiana se previsto nel progetto Educativo Individuale;
- ❖ sostegno educativo all'inserimento scolastico, lavorativo e sociale;
- ❖ interventi necessari a garantire la frequenza scolastica (comprensivi di colloqui periodici in accordo con il Servizio Sociale e con referenti scolastici per la verifica dell'andamento scolastico);
- ❖ interventi che favoriscano la socializzazione, la gestione e l'organizzazione del tempo libero e l'integrazione con il territorio;
- ❖ adempimenti necessari a garantire la pratica religiosa, nel rispetto della credenza professata purché ciò non contrasti con le norme vigenti e la tutela del minore;
- ❖ organizzazione ed assistenza del tempo libero, compresi eventuali periodi di soggiorno estivo;
- ❖ sostegno ed accompagnamento del minore in attività di tipo psicologico;
- ❖ ogni altra attività strumentale al Progetto Educativo Individuale.
- ❖ rispetto delle funzioni attribuite dalla normativa vigente agli esercenti la responsabilità genitoriale e supporto alla relazione tra minore e familiari come da progetto;
- ❖ collaborazione con tutti i Servizi Istituzionali, in particolare con il Servizio Sociale, per il raggiungimento degli obiettivi previsti nel progetto Quadro attraverso momenti di verifica e valutazione programmati;

d) Trasporto:

- ❖ accompagnamento da/a scuola quando previsto nonché in altri luoghi di frequentazione abituale (centri ricreativi, sportivi...) o luoghi di cura (servizi sanitari ad es. Neuropsichiatria Infantile).

6) PRESTAZIONI AGGIUNTIVE GARANTITE DAL GESTORE

Il Gestore può specificare ulteriori attività garantite all'utente comprese nella retta proposta. A parità di retta proposta avrà una posizione migliore il Gestore che offre prestazioni aggiuntive.

Altre prestazioni aggiuntive potranno essere offerte con specificazione dei costi ed eventualmente utilizzate in relazione a quanto previsto nel Progetto Quadro.

Sarà possibile, a parità di retta o con ribassi, la sperimentazione da parte dell'Ente Gestore, in accordo con il Comune di Verona, di modalità innovative di gestione dell'intervento, sempre nel rispetto delle Linee Guida e degli standard Regionali. Tali modalità innovative dovranno essere ben dettagliate in termini tecnici ed economici in un documento scritto. Il Comune di Verona esaminerà la proposta e valuterà la possibilità di una sua effettiva attuazione.

7) CORRISPETTIVO - REGIME DELLE SPESE

Il corrispettivo per il servizio prestato dal Gestore è dato da rette giornaliere individuali differenziate in base ai servizi forniti e alle tipologie di utenza. Il corrispettivo viene stabilito tenendo conto delle peculiarità e dei servizi specifici elencati al precedente punto 5 forniti da ciascuna struttura.

Il servizio è a misura, in quanto le prestazioni da fornire ed il relativo corrispettivo da erogare dipendono dal numero di minori inseriti nella struttura e dal periodo di permanenza.

Per i periodi in cui la permanenza in struttura è solo parziale (necessità di cura presso ospedali - *escludendo eventuali ricoveri sanitari ove indispensabile la presenza dell'operatore*; rientro in famiglia per brevi periodi, vacanze o festività, assenze arbitrarie del minore per i primi 5 giorni) la retta sarà pagata nella misura dell'75% della retta intera con obbligo di conservazione del posto.

Per quanto riguarda le spese di vario genere che si rendono necessarie in relazione a ciascun minore, si adottano i seguenti criteri:

- sono comprese nella retta base giornaliera le spese ordinarie poste a carico del Gestore in quanto rientranti nei servizi che lo stesso si impegnerà a fornire sulla base delle presenti linee guida e indicate come inclusi nella retta base giornaliera;
- sono inoltre ricomprese nella retta base giornaliera tutte le altre spese, anche di carattere ordinario, che non siano espressamente indicate quali servizi aggiuntivi;
- eventuali servizi aggiuntivi forniti devono essere elencati insieme ai relativi criteri di applicazione e relativi costi aggiuntivi;
- le spese straordinarie ed onerose (comprese le prestazioni non previste dal Servizio Sanitario Nazionale) saranno sostenute in base a quanto stabilito caso per caso con i servizi sociali che hanno in carico il caso anche su proposta del Gestore;
- per le spese sanitarie che per giustificati motivi o per necessità urgenti non possono essere poste a carico del Servizio Sanitario Nazionale, il Gestore dovrà obbligatoriamente produrre una attestazione dell'Azienda USL che certifichi tali necessità e che, valutata anche la possibilità di accedere ad altre strutture pubbliche o private accreditate alla stessa Azienda USL, è impossibile rendere la prestazione in tempi adeguati. In mancanza di tale attestazione non sarà possibile riconoscere alcun rimborso delle spese sanitarie sostenute.

8) AMMISSIONE

L'ammissione in struttura può essere:

- programmata: le modalità e i tempi d'ingresso vengono concordate tra il Servizio Sociale ed il Responsabile della Struttura;
- in regime di pronta accoglienza (per le strutture che offrono questo servizio): in questi casi valutata la necessità di attivare con immediatezza la risposta accogliente indipendentemente dalla possibilità di avere a disposizione elementi esaustivi sul minore e la sua famiglia, il Servizio Sociale o le Forze dell'Ordine, previa telefonata di accordo con il referente della Struttura, accompagnano immediatamente il minore presso il luogo di ospitalità.

Nell'ammissione programmata, il Servizio Sociale competente consulterà l'elenco dei Gestori e sceglierà la struttura nella posizione migliore in graduatoria e, ove richiesto dal PEI, per territorialità. Nel caso sia necessario privilegiare una struttura in grado di rispondere a precisi requisiti indispensabili al benessere del minore, il Dirigente della Direzione Servizi Sociali ed Integrazione Socio Sanitaria del Comune di Verona, previa motivata relazione del Servizio Sociale che ha in carico il caso, può autorizzare l'inserimento del minore in tale struttura, derogando al principio della migliore posizione nell'elenco ed anche ricorrendo, in via eccezionale, a strutture esterne all'elenco.

In ogni caso, in ragione dell'urgenza che spesso caratterizza le disposizioni dell'Autorità Giudiziaria, il Comune si riserva di non avvalersi di strutture presenti nella graduatoria, qualora quelle rispondenti alle caratteristiche del caso non siano disponibili all'accoglienza secondo la tempistica prevista dal decreto.

9) DIMISSIONE

La dimissione avviene su disposizione del Servizio Sociale che ha la presa in carico del minore o del nucleo per il raggiungimento degli obiettivi del Progetto Quadro e del Progetto Educativo Individuale, per la necessità di un cambio di struttura in relazioni a mutate esigenze del minore, per la variazione del Progetto Quadro, per il raggiungimento della maggiore età.

Qualora sopraggiungano condizioni, segnalate per iscritto anche dalla stessa struttura, che rendano inattuabile il Progetto Educativo, il minore o la madre potranno essere dimessi previo reperimento di un'idonea soluzione alternativa da parte del Servizio Sociale.

In caso di allontanamento del minore, la Struttura è tenuta a notificarlo contestualmente al Servizio competente e alle Forze dell'Ordine.