PROVINCIA AUTONOMA
DI TRENTO

SERVIZIO POLITICHE
SOCIALI

UFFICIO ETÀ EVOLUTIVA,
GENITORIALITÀ
E CENTRO PER L'INFANZIA

CARTA DEI SERVIZI
2024

CENTRO PER L'INFANZIA

CARTA
DEI
SERVIZI

A CURA DI:

PROVINCIA AUTONOMA
DI TRENTO

DIPARTIMENTO SALUTE E POLITICHE SOCIALI
SERVIZIO POLITICHE SOCIALI
UFFICIO ETÀ EVOLUTIVA, GENITORIALITÀ E CENTRO PER L'INFANZIA

in collaborazione con:

APSS - UNITÀ OPERATIVA DI PSICOLOGIA CLINICA
APSS - UNITÀ OPERATIVA DI NEUROPSICHIATRIA INFANTILE TERRITORIALE
COOPERATIVA PROGES TRENTO

PREFAZIONE

Gentili Lettori,

Il Centro per l'Infanzia è una casa per i bambini.

È gestito dalla Provincia autonoma di Trento ed accoglie per un certo periodo bambini che, per vari motivi, non hanno un ambiente familiare adatto.

È una casa a tempo, dove i bambini possono sostare, per poi ripartire verso un percorso migliore.

Come in una casa il nostro impegno è quello di renderla accogliente e attenta ai loro bisogni, con rispetto della storia di ciascuno.

Per farlo al meglio, con un lavoro di squadra, tutte le persone che lavorano o che collaborano con il Centro accompagnano i bambini nella stessa direzione.

La Carta dei servizi vuole essere un aiuto per grandi e piccoli, per capire cos'è e a che cosa serve il Centro e conoscere le sue attività.

Assessore alla Salute, Politiche sociali e Cooperazione
Mario Tonina

SOMMARIO

INTRODUZIONE

LA CARTA DEI SERVIZI ..... PAG. 11

RIFERIMENTI NORMATIVI CARTA DEI SERVIZI..... PAG. 12

PRINCIPI FONDAMENTALI PER L'EROGAZIONE DEI SERVIZI..... PAG. 13

PARTE 1:
CHI SIAMO

CENTRO PER L'INFANZIA.....PAG.17

MISSION E VISION..... PAG.20

I VALORI DEL CENTRO PER L'INFANZIA..... PAG.21

LA NOSTRA STORIA..... PAG.22

ASSETTO ISTITUZIONALE..... PAG.23

CHI CI LAVORA... ..... PAG.24

RUOLI E FUNZIONI..... PAG.25

PARTE 2:
I NOSTRI SERVIZI

DESTINATARI E ACCOGLIENZA..... PAG.31

ACCOGLIENZA PROGRAMMATA PAG.32

ACCOGLIENZA SULL'URGENZA PAG.32

SERVIZI OFFERTI PAG.33

LA CONCLUSIONE DEL PERCORSO..... PAG.37

LA FUNZIONE EDUCATIVA PAG.38

PARTE 3:
COLLABORAZIONI, PARTECIPAZIONE E QUALITÀ

CON CHI COLLABORIAMO PAG.43

RAPPORTI CON GLI STAKEHOLDERS PAG.44

LA POLITICA DELLA QUALITÀ PAG.46

GESTIONE RECLAMI PAG.47

I DIRITTI DEI BAMBINI ACCOLTI..... PAG.49

APPENDICE
NORME E DOCUMENTI DI RIFERIMENTO

QUADRO NORMATIVO INTERNAZIONALE PAG.53

QUADRO NORMATIVO NAZIONALE PAG.56

QUADRO NORMATIVO PROVINCIALE PAG.58

DOCUMENTI DI RIFERIMENTO..... PAG.59

INTRODUZIONE

LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei servizi è uno strumento per comunicare con trasparenza l'operato di un'organizzazione - pubblica o privata - che si occupa di erogare servizi di pubblica utilità.

Il **Centro per l'Infanzia** presenta la seguente Carta dei servizi che rappresenta l'assunzione formale degli impegni circa i requisiti e le caratteristiche specifiche del servizio offerto.

Obiettivi della Carta dei servizi:

- informare dell'offerta del servizio;
- promuovere l'ascolto e la partecipazione delle persone di cui il Centro si occupa rispetto alla valutazione della qualità dei servizi;
- tutelare gli utenti garantendo loro l'accesso a servizi e interventi qualificati;
- migliorare il servizio offerto attraverso azioni di monitoraggio e azioni di miglioramento;
- garantire una comunicazione lineare e semplice che illustri attività, servizi, risultati e metodologie.

La presente Carta dei servizi è rivolta principalmente ai bambini/ragazzi accolti, a chi esercita la responsabilità genitoriale nei loro confronti, ai Servizi Socio-assistenziali dei Comuni e delle Comunità di Valle, nonché dei Servizi specialistici, alla Scuola e a tutte le istituzioni che operano a tutela dei bambini e ragazzi.

RIFERIMENTI NORMATIVI CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei servizi è un documento previsto dalla normativa nazionale e richiamato anche da quella locale, che deve essere adottato per la gestione di taluni servizi pubblici (art 32, c.1, del D.lgs. n. 33/2013 – Codice della trasparenza della pubblica amministrazione), tra cui quelli socio-assistenziali, sia quando sono erogati in via diretta dalle pubbliche amministrazioni, sia quando sono affidati mediante concessione, appalto o convenzione con i Soggetti gestori esterni all'amministrazione (art 13 della L. 328/2000).

La Carta dei servizi del Centro per l'Infanzia è stata elaborata in coerenza con le seguenti normative nazionali e provinciali:

NORMATIVA NAZIONALE

- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 21 dicembre 1995 "Schema generale di riferimento per la predisposizione delle "Carte dei servizi pubblici";
- L.328/2000 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali";
- Direttiva del Ministero per la Funzione pubblica del 24 marzo 2004 relativa alla "Rilevazione della qualità percepita dai cittadini".

NORMATIVA PROVINCIALE

- art. 40 quarter della L.P. n. 23/1992 "Servizi di garanzia del cittadino-utente";
- art.53 della L.R. "Riforma dell'Ordinamento delle autonomie locali";
- L.P. 3/2006 (art. 8 c. 4, lett. b);
- L.P. 13/2007 "Politiche sociali in Provincia di Trento" art.20 c. 1;
- Delibera della Giunta Provinciale n. 1182/2018 "Linee guida per la redazione della Carta dei Servizi socio-assistenziali e determinazione dei suoi contenuti essenziali si sensi dell'art. 20 c. 1 della L.P. 13/2007.

PRINCIPI FONDAMENTALI PER L'EROGAZIONE DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è stata elaborata in linea con i “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici” indicati del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 che individua i principi fondamentali ai quale deve essere uniformata l’erogazione dei servizi pubblici a tutela delle esigenze dei cittadini che possono fruirne e nel rispetto dei principi di efficienza e imparzialità cui l'erogazione deve uniformarsi.

PRINCIPIO DI EGUAGLIANZA

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

PRINCIPIO DI IMPARZIALITÀ

I soggetti erogatori definiscono le modalità di accesso e di fruizione dei servizi nel rispetto dei criteri di obiettività ed imparzialità.

PRINCIPIO DI CONTINUITÀ

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

PRINCIPIO DI SCELTA

Il Centro per l'Infanzia si impegna ad assicurare agli utenti, nel rispetto della normativa vigente e tenendo conto dei vincoli organizzativi e funzionali, la libertà di scelta nella fruizione dei propri servizi.

PRINCIPIO DI PARTECIPAZIONE

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

PRINCIPI DI EFFICACIA ED EFFICIENZA

L'attività del Centro per l'Infanzia si informa a criteri di efficienza e di efficacia nell'organizzazione e nell'erogazione del servizio. Al fine di incrementare l'efficacia e l'efficienza dei servizi resi, il Centro per l'Infanzia garantisce e organizza la formazione e l'aggiornamento del personale con particolare attenzione al personale che lavora a contatto diretto con l'utenza e mantiene rapporti sistematici con la rete dei servizi territoriali valorizzando anche le risorse comunitarie.

PARTE 1

CHI SIAMO

CENTRO PER L'INFANZIA

CHE COS'È

Il Centro per l'Infanzia è una **comunità residenziale di pronta accoglienza, a forte integrazione socio-sanitaria, per bambini nella fascia di età 0-11** anni in situazione di pregiudizio e di difficoltà familiare.
La peculiarità del Centro per l'Infanzia è quella di essere da un lato una **struttura specificatamente dedicata all'accoglienza di neonati e bambini**, sia in forma consensuale che su disposizione dell'Autorità Giudiziaria e dall'altro lato una **comunità di "transizione", di pronto intervento**, **anche a valenza terapeutica**, in cui aiutare i bambini ad affrontare la motivazione della loro accoglienza, gli esiti di esperienze traumatiche, la separazione dai loro familiari, la dimensione della temporaneità della loro permanenza al Centro verso un nuova progettualità.
Per i bambini accolti il Centro è un luogo in cui intrecciare i fili della propria storia, accompagnati da adulti significativi, tenuto conto delle peculiarità e dell'unicità di ogni persona.

MODELLO DI SERVIZIO

Il Centro è **aperto 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno**, risponde alle urgenze assicurando un intervento di tutela, protezione, osservazione e valutazione delle situazioni nelle quali devono essere prese delle decisioni dall'Autorità competente e predisposto un progetto da parte dei Servizi sociali.
L'accoglienza dei minori è transitoria, caratterizzata da un supporto di tipo psico-educativo e da una presa in carico socio-sanitaria integrata (come da Convenzione tra Provincia Autonoma di Trento e l'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari, in base all'art. 34 comma 2 bis della LP 27 luglio 2007 n.13 "Legge Provinciale sulle politiche sociali") che permette di affrontare i traumi delle situazioni accolte e le criticità dell'allontanamento dal nucleo familiare.

Il Centro opera mediante una équipe specialistica composta dalle seguenti figure: assistente sociale, neuropsichiatra infantile, psicologo, pediatra, assistente sanitaria, personale educativo, coordinatore dei gruppi appartamento. L'équipe educativa ha una specifica formazione nell'ambito dell'accoglienza dei bambini in situazioni di pregiudizio e abbandono e della cura educativa di bambini e neonati.
La comunità è organizzata in tre gruppi appartamento che riproducono un ambiente domestico, presso cui operano tre specifiche équipe educative.

FINALITÀ

Il Centro si colloca come luogo di osservazione, valutazione nei confronti del bambino accolto, ma anche della relazione tra il bambino e la sua famiglia.

Tra i diritti dei bambini un posto importante è assunto dal **diritto di ogni bambino di crescere ed essere educato nell'ambito della propria famiglia**, ai sensi dell'art. 1 della L. 184/1983, così come novellata dalla L. 149/2001. Solo in casi particolari, quando la famiglia del bambino non risulti in grado, anche con specifici e mirati sostegni esterni, di assicurare un'adeguata crescita sociale e culturale del bambino, o rinunci temporaneamente alla sua cura, è prevista la predisposizione di un percorso di accoglienza etero-familiare.
I servizi e gli operatori competenti della cura e della protezione del bambino orientano il loro intervento nel sostegno alla permanenza del bambino presso il suo nucleo familiare, al suo rientro nel caso di collocamento esterno con i genitori o, dove risulti appropriato, da altri membri della famiglia.
Il percorso di accoglienza deve dunque assicurare ai genitori, ai familiari e agli adulti di riferimento, quando non in conflitto con le esigenze di tutela, ogni forma appropriata di mantenimento e sviluppo dei legami affettivi e relazionali con il bambino in accoglienza etero-familiare.

La finalità dell'intervento al Centro per l'Infanzia è quindi quella di favorire nella relazione con il bambino, la maggiore chiarezza e trasparenza possibile, cercando di spiegare, attraverso modalità comunicative adeguate al suo livello di sviluppo, quanto sta accadendo al di fuori, nell'ambito familiare, ma anche quanto sta accadendo dentro di lui.

L'accoglienza offre, inoltre, una opportunità di **maggiore conoscenza del vissuto del bambino** e delle difficoltà presenti, di eventuali traumi subiti e del suo sviluppo psico-fisico.

L'osservazione e valutazione dello stato psico-fisico-emotivo dei bambini prevede un percorso di sostegno psicologico o neuropsichiatrico individualizzato, la definizione di un progetto educativo integrato e del **Progetto Quadro** previsto dalle "Linee di indirizzo nazionali per l'intervento con bambini e famiglie in situazione di vulnerabilità", approvate il 21 dicembre 2017 in Conferenza Unificata. Il Progetto quadro comprende l'insieme coordinato e integrato degli interventi sociali, sanitari ed educativi finalizzati a promuovere il benessere del bambino e della sua famiglia.

Il Centro per l'Infanzia collabora con i Servizi nell'osservazione e valutazione delle capacità genitoriali, riportando elementi legati ad aspetti di quotidianità, di capacità empatica, di preoccupazione, di affettività, di comprensione dei bisogni del bambino all'interno della relazione di cura educativa e nell'accompagnamento ai momenti di visita con i familiari.

Un'altra fase significativa è il sostegno al minore nel momento della decisione sul suo futuro progetto, che comporta un accompagnamento al passaggio successivo, sia che esso riguardi il rientro nella propria famiglia, l'affidamento familiare, la comunità residenziale o l'adozione.

CENTRO PER L'INFANZIA

MISSION

IL CENTRO PER L'INFANZIA SI PRENDE CURA DEI BAMBINI CHE VIVONO SITUAZIONI DI GRAVE DIFFICOLTÀ, FAMILIARE E SOCIALE, OFFRENDO UN'ACCOGLIENZA RESIDENZIALE DI TIPO COMUNITARIO ED INTERVENTI FINALIZZATI A FAVORIRE E SALVAGUARDARE IL LORO BENESSERE FISICO E PSICOLOGICO, NEL RISPETTO DELLE ESIGENZE AFFETTIVE ED EMOTIVE DI OGNUNO DI LORO.
IL CENTRO VUOLE ASSICURARE, ATTRAVERSO LA CURA DELLE RELAZIONI E IL LAVORO DI RETE, LA TUTELA E LO SVILUPPO DEL BENESSERE DEI BAMBINI ACCOLTI.

VISION

Il **Centro** accoglie bambini che hanno vissuto, talvolta per periodi prolungati, situazioni di pregiudizio. I bambini inseriti al Centro presentano bisogni complessi e difficoltà personali, familiari e sociali.
La loro condizione richiede un'attenzione e una cura individualizzata, nei tempi necessari.
Il mandato educativo ha anche una valenza di cura, all'interno di una presa in carico socio-sanitaria.

In questa direzione si orienta la ***VISION*** del Centro, con i seguenti obiettivi:

- lavorare in maniera tempestiva e precoce per dare una risposta adeguata al bambino, tramite un percorso educativo e terapeutico, che in ottica protettiva agisce anche sul suo ambiente esterno;
- lavorare il più possibile per il ricongiungimento con la propria famiglia, o in alternativa, trovare la risposta migliore per la sua crescita (affidamento famigliare parentale o extraparentale, comunità socio-educativa, adozione).

I VALORI
DEL CENTRO PER L'INFANZIA

Centralità della persona

L'attenzione è posta al bambino con pieno rispetto della sua dignità, qualunque siano le sue condizioni fisiche o mentali, culturali o sociali, con cortesia, educazione, rispetto e disponibilità da parte di tutto il personale del Centro.

Ogni azione educativa deve essere rispettosa della persona, della sua età, della sua storia, delle sue relazioni, della sua identità di genere.

Uguaglianza

I servizi devono essere forniti in modo uguale a tutti i bambini e genitori, senza distinzioni di razza, sesso, nazionalità, opinione politica e religione, rispettandone i valori e il credo.

Equità

Il personale del Centro è impegnato a svolgere il proprio lavoro in modo imparziale, obiettivo e neutrale nei confronti di tutti i beneficiari.

Ascolto dei bambini e ragazzi

Dare voce alle esigenze e ai desideri più profondi dei bambini e ragazzi accolti per far assumere una particolare rilevanza ai loro pensieri e consentirne la libera espressione.

Relazione interpersonale come strumento di intervento

La relazione interpersonale costituisce lo strumento educativo fondamentale. Le varie attività assumono significato educativo, quale veicolo di cura e relazione.

Dimensione quotidiana come luogo della relazione e della cura

Il contesto della quotidianità risulta quello più adatto e normalizzante al fine di sviluppare una relazione significativa e reti comunitarie inclusive e accoglienti.

Lavoro in équipe

La presenza e la collaborazione di più figure consente di seguire bambino in maniera personalizzata e facilitare la costruzione di relazioni significative.

LA NOSTRA STORIA

Il Centro per l'Infanzia è subentrato all''Istituto Provinciale Assistenza Infanzia (I.P.A.I.).
L'I.P.A.I., dopo vari trasferimenti dalla originaria sede di via S. Margherita, distrutta per causa bellica nel 1942, ebbe nel dicembre del 1949 una nuova sistemazione in via Gocciadoro a Trento.
La Provincia iniziò allora la gestione diretta dell'**Istituto e dell'annessa Scuola di Puericultura**, la cui gestione era precedentemente affidata all'ONAIR (Opera Nazionale Assistenza Italia Redenta).
L'ente, fondato nel 1919, aveva come compito l'assistenza all'infanzia, con l'istituzione di ambulatori, dispensari, asili infantili, dopo scuola, corsi serali di cultura, di economia domestica, scuole di cucito, corsi di italiano per la popolazione di lingua ladina e tedesca.

L'I.P.A.I. e la Scuola di Puericultura della Provincia erano due enti complementari. I bambini accolti all'I.P.A.I. trovavano infatti nelle allieve puericultrici personale specializzato per le funzioni di cura; la Scuola a sua volta trovava nell'Istituto il contesto operativo che completava le lezioni teoriche.
Nel tempo il calo delle iscrizioni e i crescenti costi di gestione della Scuola ne hanno compromesso progressivamente il funzionamento, arrivando alla sua chiusura negli anni Ottanta.
L'I.P.A.I. ha continuato la sua attività di accoglienza di bambini e di **mamme con bambini** in situazione di forte fragilità personale, familiare, sociale e psicologica fino al 2003.

Dal 2003, con il trasferimento della struttura nell'attuale sede di Via Coni Zugna, il Centro per l'Infanzia è stato dedicato all'**accoglienza di neonati e bambini nella fascia di età 0-11 anni** in situazione di pregiudizio e di difficoltà familiare, con la gestione diretta della Provincia, mentre la funzione di accoglienza di genitori e figli è stata assegnata ad altre strutture.

FONTE: ARCHIVIO INTERNO

ASSETTO ISTITUZIONALE

PROVINCIA AUTONOMA DI TRENTO

⇩

DIPARTIMENTO SALUTE E POLITICHE SOCIALI

⇩

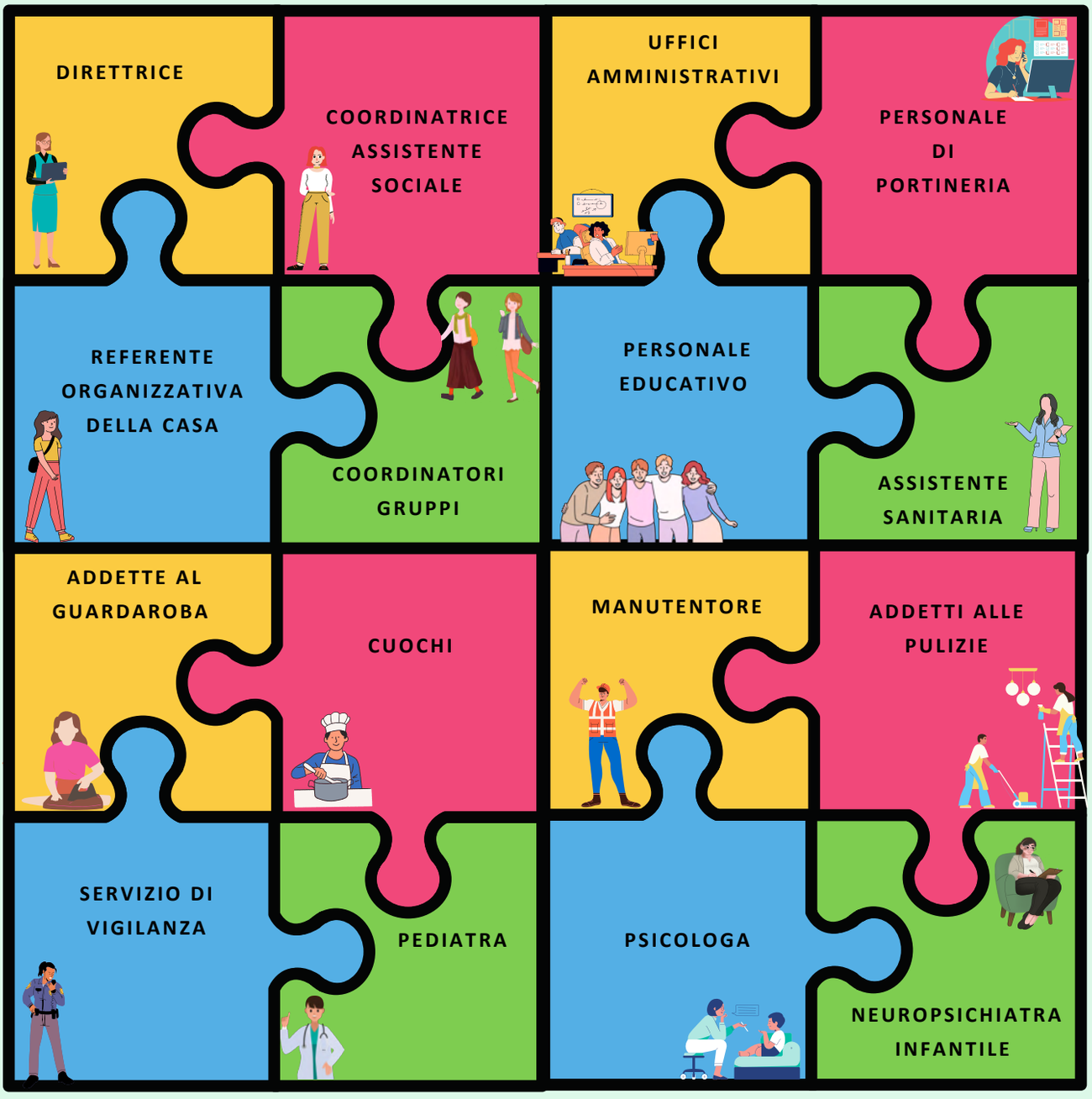
SERVIZIO POLITICHE SOCIALI

⇩

UFFICIO ETÀ EVOLUTIVA, GENITORIALITÀ E CENTRO PER L`INFANZIA

- Provvede alla presa in carico in un’ottica multidisciplinare dei bambini accolti presso il Centro per l’Infanzia.
- Provvede alla gestione sociale e organizzativa del Centro per l’Infanzia.
- Svolge le funzioni in materia di affidamento familiare e adozione e collabora nelle funzioni di programmazione e indirizzo in materia di Minori e famiglie.
- Si avvale della collaborazione degli altri Uffici del Servizio Politiche Sociali per la gestione amministrativa, contabile ed economale dell’attività complessiva del Centro per l’Infanzia.

CHI CI LAVORA



RUOLI E FUNZIONI

Per la gestione del Centro per l'Infanzia sono presenti i seguenti ruoli e funzioni:

- La Provincia Autonoma di Trento ha la gestione diretta del Centro per l'Infanzia, mediante il **Servizio Politiche Sociali** e l'**Ufficio Età evolutiva, genitorialità e Centro per l'Infanzia.**

- La **Direttrice dell'Ufficio Età evolutiva, genitorialità e Centro per l'Infanzia** organizza e dirige le strutture operative, dirige e coordina il personale presente presso la struttura, mantiene le relazioni istituzionali con i Servizi esterni, la Magistratura e le altre Strutture provinciali.

- La **Coordinatrice del Centro per l'Infanzia**:
  - definisce in collaborazione con l'équipe educativa il progetto di permanenza e di presa in carico dei bambini accolti, tenuto conto dei loro bisogni e della loro condizione;
  - svolge attività di progettazione, programmazione e verifica dei progetti di accoglienza e partecipa alla supervisione degli stessi;
  - relativamente ai progetti di accoglienza dei bambini accolti cura i rapporti con Servizi ed Istituzioni (Servizi sociali, Magistratura, APSS, Scuola...);
  - supervisiona le relazioni di aggiornamento, valutazione e verifica delle situazioni per i Servizi esterni;
  - cura i rapporti con i genitori e i familiari dei bambini accolti;
  - nei casi di affido familiare o adozione, coordina l'accoglienza e l'accompagnamento dei bambini alle famiglie individuate;
  - assicura la collaborazione con il soggetto esterno che svolge attività di assistenza educativa presso il Centro, tramite la gestione di tre gruppi appartamento, assicurando l'integrazione con le attività del Centro.

- **Coordinatori referenti dei Gruppi appartamento:**
  - sono punto di riferimento per l'équipe educativa di ciascun Gruppo appartamento e favoriscono la comunicazione con la Direzione;
  - gestiscono e coordinano l'attività quotidiana del Gruppo;
  - partecipano alle riunioni di coordinamento, di équipe e di supervisione;
  - partecipano agli incontri di rete.

- **Personale educativo:**
  - si occupa dei bambini accolti, secondo i progetti educativi individualizzati;
  - elabora il Progetto Educativo Individualizzato per ogni bambino accolto e ne cura l'aggiornamento;
  - svolge le visite assistite dei bambini con genitori/familiari;
  - cura la compilazione della cartella personale del bambino ed elabora le relazioni di aggiornamento dei bambini accolti;
  - in fase di dimissione dei bambini svolge attività di accoglienza ed accompagnamento nell'inserimento presso la famiglia naturale, presso la famiglia affidataria/adottiva, o in comunità residenziale.

- **Personale di portineria:**
  - svolge funzioni di apertura negli orari stabiliti, di verifica degli accessi e di prima accoglienza di personale, utenti, visitatori e fornitori;
  - fornisce un pronto intervento in situazioni di emergenza e in caso di bisogno;
  - svolge attività di segretariato e commissioni funzionali alla gestione della Casa.

- **Personale di segreteria:**
  - svolge funzioni di segreteria quali: gestione documentazione, comunicazioni, presenze del personale, pianificazione di incontri e appuntamenti ecc... ed è punto di riferimento per il personale del Centro per richieste, chiarimenti e per gli aspetti gestionali;
  - cura la documentazione inerente i bambini accolti, in relazione con gli Enti esterni coinvolti (Magistratura, Servizi, Scuola, Tutore ecc.);
  - gestisce le spese per i bambini accolti (corsi sportivi, attività estive, attività ludiche ecc...);

- **Personale amministrativo e addetta alla gestione economale:**
  - gestisce tutte le spese di funzionamento e gli acquisti per il Centro per l'Infanzia;
  - programma e gestisce le forniture, gli incarichi di servizio e la gestione economale.

- **Assistente Sanitaria:**
  - cura gli aspetti sanitari dei bambini del Centro, in collaborazione con la pediatra di riferimento per i bambini del Centro, con i servizi sanitari e con l'Équipe educativa;
  - al momento dell'accoglienza dei bambini organizza una prima visita con la pediatra, programma le visite specialistiche e le attività di profilassi e cura i controlli periodici,
  - accompagna i bambini alle visite mediche in collaborazione con il personale educativo;
  - gestisce la farmacia interna;
  - cura le comunicazioni di tipo sanitario con i genitori o familiari;

- **Manutentore:**
  - cura gli aspetti gestionali della struttura, compresi piccoli lavori di manutenzione;
  - cura la programmazione degli interventi di manutenzione straordinaria;
  - si occupa della manutenzione e inventario di attrezzature, arredi e giochi del Centro;
  - collabora con il Responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione del Centro (RSPP).

- **Personale ausiliario** (dipendenti provinciali / ditta esterna)**:**
  - svolge le attività di pulizie e riordino degli spazi del Centro;
  - svolge le attività di gestione del guardaroba del bambino e della biancheria.

- **Cuochi**
  - preparano i pasti per i tre gruppi e gli alimenti per le feste;
  - assicurano la cura e riordino della cucina, l'ordine e acquisto degli alimenti;
  - consegnano i pasti ai gruppi collaborando, al bisogno, alla pulizia degli spazi utilizzati;
  - negli orari scoperti da portineria e segreteria rispondono al telefono e si occupano dell'apertura e chiusura del cancello di ingresso.

- **Agenzia per la Sicurezza:**
  - garantisce, attraverso la presenza di personale di vigilanza, la sicurezza all'interno della struttura negli orari di chiusura della segreteria e nel fine settimana/festivi.

- **Pediatra:**
  - il medico pediatra che presta servizio al Centro per l'Infanzia si occupa degli aspetti sanitari relativi ai bambini presenti in struttura;
  - collabora con l'Assistente sanitaria dando indicazioni rispetto alle cure sanitarie;
  - collabora con la direzione e con il personale educativo, assicurando indicazioni e consulenza al bisogno per la gestione di bisogni sanitari e situazioni di emergenza.

- **Psicologa e Neuropsichiatra infantile APSS:**
  - svolgono valutazioni sul bambino attraverso sedute di osservazione individuali e di gruppo, somministrazione di test, colloqui con i bambini e con genitori naturali ecc...;
  - elaborano relazioni destinate al Servizio Sociale, all'Autorità giudiziaria e ad uso interno del Centro per l'Infanzia;
  - partecipano a incontri settimanali con l'équipe del Centro per l'Infanzia e agli incontri mensili di supervisione con gli educatori;
  - partecipano ad incontri di rete con il Servizio Sociale, con la Scuola, con l'équipe multidisciplinare per l'affidamento familiare ed altri soggetti della rete.

PARTE 2

I NOSTRI SERVIZI

DESTINATARI

IL CENTRO PER L'INFANZIA ACCOGLIE DI NORMA **NEONATI, BAMBINI E RAGAZZI FINO A 11 ANNI.**

I BAMBINI ACCOLTI ATTRAVERSANO MOMENTI DI GRAVE DIFFICOLTÀ FAMILIARE E/O SOCIALE O SONO PRIVI DI UN AMBIENTE FAMILIARE IDONEO.

ACCOGLIENZA

L'ACCOGLIENZA AL CENTRO AVVIENE IN STRETTA SINERGIA CON I SERVIZI SOCIALI CHE CURANO IL PERCORSO DI ACCOMPAGNAMENTO A FAVORE DEI BAMBINI/RAGAZZI E DELLE LORO FAMIGLIE.

L'ACCOGLIENZA PUÒ ESSERE RICHIESTA DAI GENITORI AL SERVIZIO SOCIALE PER FAR FRONTE A SITUAZIONI TEMPORANEE DIFFICILI, OPPURE PUÒ ESSERE DISPOSTA DALL'AUTORITÀ GIUDIZIARIA PER GARANTIRE UN AMBIENTE TUTELANTE E SICURO A FRONTE DI SITUAZIONI DI GRAVE FRAGILITÀ GENITORIALE.

L'inserimento del bambino al Centro per l'Infanzia può avvenire **con il consenso** dei genitori o delle figure che esercitano la responsabilità genitoriale, oppure su **mandato della Magistratura**, in presenza anche di provvedimenti limitativi della responsabilità genitoriale. L'accoglienza al Centro può essere **programmata o avvenire sull'urgenza.**

ACCOGLIENZA PROGRAMMATA

L'accoglienza programmata del bambino presso il Centro per l'Infanzia avviene tramite l'accordo tra Servizio sociale, Direzione del Centro per l'Infanzia, équipe multidisciplinare di riferimento e famiglia nei casi di inserimento consensuale.
Le informazioni sul bambino sono esplicitate prima del suo inserimento attraverso l'invio da parte del Servizio Sociale del Progetto Quadro.

Il personale educativo del Centro progetta quindi un'accoglienza personalizzata, che tiene conto dei bisogni e delle preferenze del bambino.
Generalmente, prima dell'ingresso, si concordano anche le modalità e la frequenza delle visite con i familiari e i contatti telefonici con gli stessi.

ACCOGLIENZA SULL'URGENZA

L'**accoglienza sull'urgenza** avviene in situazione di urgenza e/o emergenza nel caso di:

- provvedimenti urgenti della Magistratura;
- richiesta del Servizio Sociale o del Servizio di Pronto intervento Sociale (in seguito ad esecuzione di un intervento di allontanamento urgente ex art. 403 Codice Civile).

Il bambino viene accompagnato al Centro, se possibile previa comunicazione telefonica, dai Servizi o dall'équipe di Pronto intervento o dalle Forze dell'Ordine ecc., garantendo l'adeguata assistenza al bambino.
In questo caso le informazioni sulla situazione sociale e familiare del bambino sono acquisite nelle fasi successive, in raccordo con le figure e i Servizi di riferimento.

SERVIZI OFFERTI

ATTIVITÀ DI **CURA, ACCUDIMENTO ED EDUCAZIONE**

Attività mirata a favore dei bambini accolti che comprende attività connesse all'accoglienza, all'inserimento e alla permanenza dei bambini presso il Centro.
Comprende la cura dei bambini in tutti gli aspetti:

- igiene;
- alimentazione;
- vestiario;
- cura della relazione educativa;
- organizzazione e gestione di attività ludiche ed espressive.

PRESA IN CARICO INDIVIDUALIZZATA E LAVORO DI RETE

Presa in carico individualizzata dei bambini e ragazzi accolti secondo quanto previsto dal Progetto Quadro e mediante l'utilizzo degli strumenti e dei modelli di documentazione in uso presso il Centro.
Lavoro di rete con i Servizi con riferimento al lavoro interprofessionale, alla relazione con i ruoli interni e con gli altri Servizi coinvolti.

SOSTEGNO DELLA RELAZIONE TRA IL BAMBINO ACCOLTO E GENITORI E FAMILIARI

La promozione e il sostegno della relazione tra il bambino accolto e i genitori e familiari da parte dell'équipe educativa del Centro avviene tramite:

- la gestione dei contatti e delle visite;
- l'offerta percorsi di supporto alla genitorialità;
- l'accompagnamento, laddove previsto, dei minori nella fase di rientro in famiglia, nelle forme indicate dal Progetto quadro.

VISITE PROTETTE

Il Centro collabora con i servizi competenti all'approfondimento delle capacità genitoriali.
La gestione delle visite protette ha un ruolo significativo, sia per il mantenimento di un legame tra i bambini e i familiari, sia per verificare le modalità di relazione.
Compito dell'équipe educativa è anche quello di promuovere il coinvolgimento dei genitori attraverso interventi educativi e di cura, informandoli sulle questioni che riguardano il bambino accolto.

Il sostegno alla relazione tra il bambino e la sua famiglia, nelle misure possibili, risulta centrale all'interno del progetto di sostegno del bambino, al fine di favorire la responsabilizzazione dei genitori e garantire le necessarie cure al bambino.
Gli spazi adibiti alle visite e agli incontri protetti sono allestiti in modo tale da risultare accoglienti e funzionali ai bambini.
Le visite sono programmate e avvengono in presenza di un educatore che facilita la relazione di incontro e interviene a fronte di possibili modalità, sia verbali che comportamentali, che possono potenzialmente nuocere al bambino.
Il Centro ha il compito di rilevare quanto osservato nella relazione genitori-bambini, attraverso la registrazione dinamica del processo, rilevando eventuali elementi di criticità o di evoluzione positiva.

ASSISTENZA SANITARIA E PEDIATRICA

La cura degli aspetti sanitari è assicurata tramite il medico pediatra di riferimento per tutti i bambini ospiti al Centro e l'Assistente sanitaria presente in struttura.
Tali figure, in raccordo con la Direzione del Centro, forniscono indicazioni e consulenza al personale educativo relativamente ai bisogni sanitari dei bambini, e curano la relazione con i Servizi sanitari esterni.

SOSTEGNO SCOLASTICO

Ai bambini ospiti al Centro per l'infanzia è garantita la frequenza scolastica della scuola dell'obbligo e della Scuola dell'infanzia.
Il personale educativo opera in stretta sinergia con la Scuola e i Servizi educativi esterni, curando i passaggi di informazioni necessari a garantire il buon inserimento dei bambini accolti nella classe frequentata.
È cura del Coordinatore del Gruppo appartamento mantenere i rapporti con i referenti scolastici (insegnante di sostegno, coordinatore di classe, referente BES ecc...).

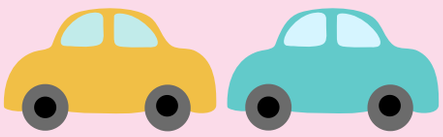
CONSULENZA NEUROPSICHIATRICA

CONSULENZA PSICOLOGICA

L'attività psicologica e l'assistenza neuropsichiatrica si indirizza a bambini che presentano problematiche in relazione a situazioni familiari e ambientali critiche e all'allontanamento dal contesto familiare.
L'attività dei professionisti esprime, tenuto conto delle singole situazioni dei bambini, una valenza terapeutica rafforzando la funzione educativa, dando la possibilità al bambino di sperimentare profondi cambiamenti, sia nelle nuove relazioni interpersonali sia nel suo mondo interno.
Ciò permette una conoscenza più approfondita e specifica del bambino, che fornisce elementi utili per il suo progetto futuro.

DIMISSIONI PROTETTE E ACCOMPAGNATE

L'équipe educativa supporta il progetto dei bambini accolti con riferimento alle funzioni di cura e all'accompagnamento del minore nei percorsi post-accoglienza quali il rientro in famiglia, l'avvio di un percorso di affido o di adozione o l'inserimento in altra struttura.



CONCLUSIONE PERCORSO DI ACCOGLIENZA

Il periodo di permanenza al Centro per l'Infanzia si conclude in seguito alla decisione dell'Autorità giudiziaria che ha disposto il collocamento che emette un Decreto, inviato ai Servizi Sociali e al Centro, oppure su scelta concordata tra i Servizi coinvolti.

La **conclusione del percorso di accoglienza** dei bambini, in base al progetto individualizzato, può prevedere quale dimissione:

- il reinserimento nella famiglia d'origine;
- l'affido intra-famigliare o etero-famigliare;
- l'inserimento in altra comunità per minori o comunità di accoglienza Genitore-bambino;
- l'adozione.

La conclusione del percorso di accoglienza al Centro è preceduto da un incontro tra Centro per l'Infanzia, Servizio Sociale e chi accoglierà il bambino. Tale momento è finalizzato a programmare le dimissioni e tutte le attività propedeutiche alle stesse.
L'équipe educativa predispone un progetto di ambientamento nel nuovo contesto di vita per aiutare il bambino in questa fase e per facilitare il suo adattamento al nuovo ambiente.
Ogni progetto è individuale e cambia a seconda delle condizioni di uscita dal centro (adozione, affido, rientro in famiglia, ingresso in un altra comunità).
Il Centro per l'Infanzia assicura un completo passaggio di informazioni rispetto alle abitudini e alle preferenze del bambino, assicura la presenza degli operatori di riferimento nei momenti di incontro e passaggio, che si svolgono generalmente con gradualità, nel rispetto dei tempi e dei bisogni del bambino.
Viene inoltre garantita una consulenza telefonica in fase iniziale alle figure accoglienti e ai contesti di dimissione individuati, per garantire possibilità di un confronto e supporto in caso di necessità.
Quando è previsto l'avvio di un progetto di affidamento familiare o adozione il Centro per l'Infanzia lavora in stretta sinergia con le due Équipe provinciali per l'affidamento familiare e per l'adozione.

LA FUNZIONE EDUCATIVA

"Il mondo del bambino è connesso al suo esserci, non può quindi essere negato, perché vorrebbe dire negare il suo stesso esistere".

La funzione di cura educativa è quella centrale, nella sua valenza anche terapeutica. Nell'accoglienza dei bambini al Centro è importante accogliere ciò che il bambino porta con sé, il suo senso di appartenenza, sospendendo il giudizio e accettando il suo modo di essere.

La permanenza al Centro propone al bambino un'esperienza diversa, che non significa cancellare quanto il bambino porta con sé, ma piuttosto offrirgli l'opportunità di sperimentare un modo diverso di vivere le relazioni e di confrontarsi con figure adulte.

L'équipe educativa svolge un ruolo di cura nei confronti dei bambini, accompagnandoli a trovare risposte ai propri bisogni, attraverso relazioni significative che possano aiutarli nel ridefinire l'immagine di sé e del mondo che li circonda.

Se la comunità è luogo di accudimento e di relazioni, così come avviene all'interno di una famiglia, l'intervento pedagogico si esprime utilizzando il linguaggio della quotidianità.
L'adulto educatore si fa per certi versi interprete dell'esperienza del bambino, aiutandolo a riconoscersi, a comprendere quanto accade, accogliendo i suoi stati d'animo e le sue domande, non sempre con una risposta.
Compito della funzione educativa è soprattutto l'accompagnamento del bambino, anche nel tempo dell'attesa.
L'educatore condivide con empatia la perdita del mondo di riferimento per il bambino, con le relative incertezze, raccoglie le speranze e le possibili delusioni del bambino verso la sua stessa famiglia o il suo senso di colpa verso quello che sta succedendo.
La figura educativa è chiamata a sostenere il bambino nell'incertezza rimanendo con lui, nonostante tutto, infondendogli fiducia, quale elemento significativo nella relazione.

Nel rapporto con il bambino si verifica un rilevante coinvolgimento emotivo che implica, anche per l'operatore, una continua attenzione a quanto accade dentro di sé.

Stare in comunità significa per il bambino vivere in un contesto in cui si intrecciano storie diverse, condividendo per un certo tempo spazi fisici ed affettivi, all'interno di un luogo relazionale ed emozionale fatto non solo di vita all'interno, ma anche di relazioni con l'esterno.

La quotidianità con le sue azioni diviene terapeutica per i bambini accolti: il momento del pasto, la nanna, il bagnetto, giocare e studiare, le regole, assumono un significato profondo e pregnante nella vita di un bambino, divenendo un luogo privilegiato in cui molto può essere giocato anche su un piano metaforico.

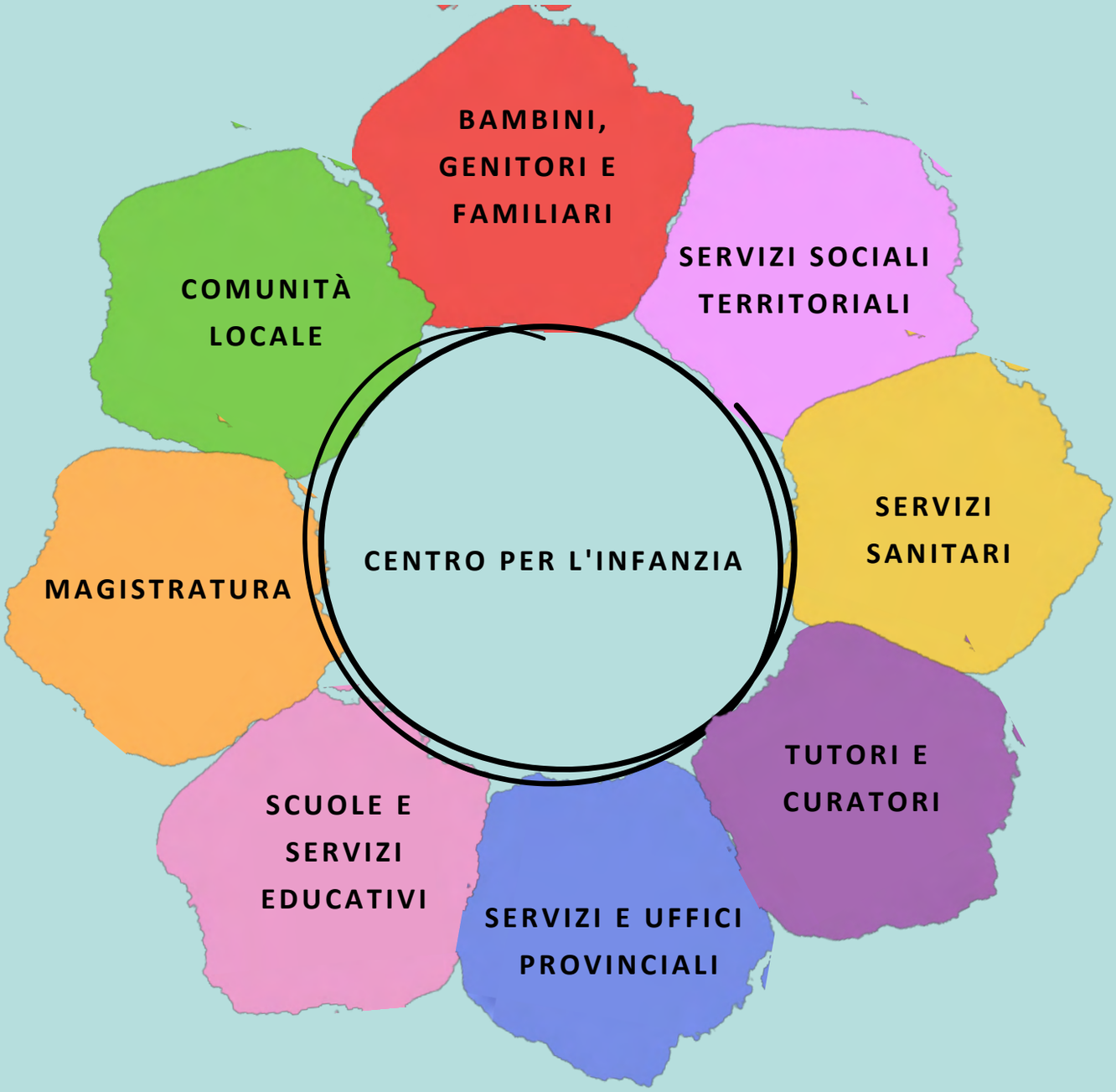
Con l'attenzione all'universo del bambino e alla sua storia, la funzione educativa cerca di favorire un minimo di ordine e di regolarità nell'esistenza di bambini, a fronte di possibili esperienze di vita contraddistinte da confusione e imprevedibilità.
Il nucleo centrale dell'azione educativa è, in sintesi, la capacità del bambino accolto di vivere la propria giornata, dando un senso a ciò che si fa ed un significato a ciò che accade.

Nell'applicazione e condivisione di un modello educativo, fondamentali sono il gruppo di lavoro, le riunioni di équipe e la supervisione, che permettono di affrontare la complessità delle situazioni e il prendersi cura delle proprie emozioni, al fine di potersi occupare dell'altro con efficacia.

PARTE 3

COLLABORAZIONI, PARTECIPAZIONE E QUALITÀ

CON CHI COLLABORIAMO



RAPPORTI CON GLI STAKEHOLDERS

Bambini, ragazzi, genitori e familiari:
Non sono semplicemente coloro che ricevono le prestazioni svolte dal Centro per l'Infanzia, ma ne sono protagonisti, secondo l'età e le possibilità. I bambini, così come i familiari, vengono coinvolti il più possibile nelle scelte che li riguardano secondo i principi di reciprocità, coinvolgimento e riconoscimento di piena dignità. La collaborazione con utenti e familiari non è solo una scelta valoriale, ma anche una necessità per garantire il buon esito di attività e interventi.

Servizi sociali territoriali:
Mantengono la regia del progetto di accompagnamento complessivo a favore del bambino e della sua famiglia. Sono un interlocutore privilegiato per l'équipe del Centro per l'Infanzia, con il quale vengono condivise tutte le scelte e decisioni che riguardano il percorso del bambino accolto. Il Centro si impegna ad aggiornare costantemente i Servizi circa le osservazioni ed informazioni raccolte durante l'accoglienza e a condividere gli esiti del progetto, le strategie di intervento, le valutazioni effettuate.

Servizi Sanitari:
L'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari assicura la messa a disposizione presso il Cento per l'Infanzia, di professionisti clinici appartenenti alle Unità Operative di Neuropsichiatria Infantile e di Psicologia Clinica, oltre che di un pediatra di riferimento per tutti i bambini accolti. Il Centro per l'Infanzia assicura inoltre la collaborazione con gli altri Servizi sanitari eventualmente coinvolti.

Tutore legale e Curatore speciale del minore:
Il tutore legale è titolare della cura, della rappresentanza in tutti gli atti civili e dell'amministrazione dei beni del minore, nei casi in cui i genitori sono sospesi dall'esercizio della responsabilità genitoriale o sono impossibilitati ad esercitarla per altre cause. Il tutore si occupa di garantire al bambino tutti i diritti riconosciuti dall'ordinamento italiano in continuo confronto e dialogo con la famiglia e i Servizi coinvolti.
Il curatore speciale è una figura diversa dal tutore: è colui che rappresenta e assiste il minore nel caso in cui vi sia un possibile conflitto di interesse con i genitori, come nei procedimenti che incidono sullo status del minore (es. disconoscimento di paternità) o sulla responsabilità genitoriale (es. procedimenti di adozione o limitativi della responsabilità genitoriale). Tutori e curatori sono per il Centro dei punti di riferimento essenziali e viene garantita la loro massima partecipazione ai percorsi di presa in carico dei bambini e ragazzi accolti.

Scuola e Servizi educativi:
Sono interlocutori privilegiati del Centro al fine di assicurare l'integrazione scolastica dei bambini accolti presso la struttura. La collaborazione è finalizzata a garantire un funzionale e graduale inserimento del bambino all'interno della classe frequentata anche prevedendo, su progettualità specifiche, l'accompagnamento e il supporto da parte del personale educativo del Centro a scuola.

Magistratura:
Il Centro per l'Infanzia collabora con la Magistratura, sia ordinaria sia minorile, nella cornice del mandato e delle prescrizioni previste nei decreti.

Servizi e uffici provinciali:
Il Centro per l'Infanzia garantisce un lavoro in stretta sinergia con gli altri Servizi e Uffici provinciali finalizzato a garantire una continuità dei percorsi di accompagnamento dei bambini e ragazzi e delle loro famiglie, in particolare nei percorsi di adozione e affidamento familiare e per le altre funzioni connesse alla gestione complessiva del Centro.

Comunità locale:
La comunità locale è il contesto all'interno del quale il Centro per l'Infanzia è presente e opera. È l'insieme di persone e gruppi, formali ed informali, di relazioni e attività, di servizi e opportunità, in cui ciascuno vive e da cui anche l'agire quotidiano e progettuale del Centro non può distaccarsi. Particolare rilevanza ha la collaborazione con il mondo dell'Associazionismo e del Terzo Settore.
La fitta rete di soggetti impegnati nel nostro territorio provinciale per la costruzione di opportunità e proposte nei più diversi ambiti (culturale, sportivo, sociale, ambientale, ricreativo…) è partner importante per individuare soluzioni di integrazione e partecipazione per le persone che il Centro accompagna.

Altre figure o soggetti significativi nel percorso di accompagnamento del bambino:
In generale, nel quadro delle competenze attribuite e nel rispetto delle specifiche funzioni, il Centro collabora anche con altre figure o soggetti ritenuti significativi nel percorso del bambino e della sua famiglia.

LA POLITICA DELLA QUALITÀ

Il Centro per l'Infanzia persegue una **politica della qualità** che si pone in linea con gli indirizzi delle politiche sociali, provinciali e nazionali, orientati alla promozione della qualificazione delle prestazioni dei servizi in ambito sociale.

Il Centro si pone i seguenti obiettivi:

- garantire l'erogazione di servizi educativi in ambienti che siano accoglienti e adatti alle varie attività, con particolare attenzione alla dimensione della quotidianità e alle esigenze dei bambini accolti in relazione all'età;
- aggiornare nel tempo i progetti individualizzati garantendo una personalizzazione dell'intervento che tenga conto delle esigenze specifiche del bambino e della sua famiglia;
- sostenere il lavoro di rete sul territorio, aumentando l'integrazione con i Servizi territoriali, promuovendo incontri per identificare obiettivi comuni e realizzando progetti di effettiva collaborazione.

La politica della qualità è espressione della consapevolezza dell'Ente dell'importanza della **formazione continua del personale**, che ne sostenga la motivazione e ne accresca la preparazione professionale.
La formazione del personale all'interno del Centro ricopre una funzione essenziale per la qualità dei servizi erogati. Essa è un'opportunità permanente con cui si intende promuovere la consapevolezza, la motivazione e la competenza dei soggetti coinvolti nel lavoro educativo.

Grande rilevanza è riconosciuta, inoltre, alla **supervisione professionale e alla consulenza** da parte di specialisti. Tali attività sono offerte con continuità sia al personale educativo che allo Staff di direzione.
Il personale educativo e i coordinatori dei gruppi partecipano mensilmente a incontri di supervisione sui casi o sui vissuti professionali, attraverso la consulenza di psicologi e neuropsichiatri.

GESTIONE RECLAMI

La **gestione dei reclami e dei suggerimenti** è un'azione importante per il Centro per l'Infanzia che consente di migliorare il servizio alla luce delle considerazioni provenienti dall'utente, predisponendo rimedi e azioni correttive o preventive. Rappresenta un modo per migliorare e monitorare la qualità dei servizi e per diffondere l'immagine di un'organizzazione attenta alle esigenze e ai feedback dei suoi utenti.

È prevista la possibilità di presentare suggerimenti e reclami da parte dei bambini e dei familiari attraverso la compilazione di un modulo specifico che può essere inserito all'interno della cassetta dei reclami e suggerimenti che si trova all'ingresso della struttura.
Le segnalazioni possono essere presentate anche dai Servizi e dai Tutori e Curatori dei bambini, anche telefonicamente o via mail.
I reclami e le segnalazioni sono portati all'attenzione della Direzione del Centro che se ne fa carico, impegnandosi a fornire un riscontro a chi ha inviato la segnalazione, indicando le azioni intraprese a fronte del reclamo.
La risposta può avvenire secondo diverse modalità: per telefono o per mail, e nei casi più complessi attraverso un incontro.

RECLAMI E SEGNALAZIONI

- SONO GRADITI;
- SARANNO APPROFONDITI E DATA UNA RISPOSTA;
- SARANNO UTILIZZATI PER MIGLIORARE IL SERVIZIO;
- NON PROVOCHERANNO NESSUNA CONSEGUENZA SULLA PRESA IN CARICO DELLA SITUAZIONE E SULLA GESTIONE DELLA RELAZIONE DI AIUTO.

I DIRITTI DEI BAMBINI ACCOLTI:

TUTTI I BAMBINI E LE BAMBINE DEL MONDO HANNO GLI STESSI DIRITTI,
ANCHE QUELLI ACCOLTI TEMPORANEAMENTE AL CENTRO PER L'INFANZIA.

SONO I DIRITTI RICONOSCIUTI DALLA CONVENZIONE ONU
SUI DIRITTI DELL'INFANZIA E DELL'ADOLESCENZA.

QUI SOTTO RIPORTIAMO I PIÙ SIGNIFICATIVI PER NOI:

Hai diritto a non cambiare il tuo nome e sapere qual è il tuo paese d'origine, e se possibile chi sono i tuoi genitori.

> GLI ADULTI CHE SI OCCUPANO DI TE, QUANDO PRENDONO DECISIONI CHE TI RIGUARDANO, DEVONO SEMPRE PENSARE AL TUO BENE, AL TUO INTERESSE E AL TUO FUTURO.

Hai diritto ad essere protetto da ogni tipo di discriminazione! Questo significa che nessuno può essere trattato diversamente dagli altri per colore della pelle, sesso, nazionalità, religione, disabilità o altro.

Hai diritto ad esprimere la tua opinione su tutte le questioni che ti riguardano. La tua opinione deve essere ascoltata e presa in seria considerazione.

Hai diritto di esprimere i tuoi desideri e i tuoi sogni. Gli adulti dovranno ascoltarmi!

HAI DIRITTO CHE SIANO RISPETTATE LE TUE INCLINAZIONI PERSONALI E AD ESSERE ACCOMPAGNATO IN UN PERCORSO DI SCOPERTA DI TE STESSO

HAI IL DIRITTO DI ESPRIMERE LE TUE EMOZIONI, AD ESSERE CONSOLATO E SOSTENUTO NEI MOMENTI DI TRISTEZZA E DISPERAZIONE MA ANCHE DI ESSERE CAPITO NEI MOMENTI DI RABBIA.

HAI IL DIRITTO DI VEDERE REGOLARMENTE I TUOI GENITORI E FAMILIARI, SE QUESTO NON TI FA STARE TROPPO MALE

HAI DIRITTO AD ESSERE PROTETTO E TUTELATO DA OGNI FORMA DI MALTRATTAMENTO SFRUTTAMENTO, VIOLENZA O ABUSO

Hai diritto ai tuoi spazi in casa, ad essere accudito, ad avere pasti sani e nutrienti, vestiti e materiali per la scuola.

Hai diritto ad essere curato quando ti ammali e quando soffri; a ricevere le cure e le medicine di cui hai bisogno, ad essere visitato e accompagnato in ospedale quando necessario. Hai anche diritto a tutte le azioni necessarie a mantenerti in buona salute.

HAI DIRITTO DI GIOCARE, VEDERE GLI AMICI, FREQUENTARE LA SCUOLA E USCIRE PER FARE ATTIVITÀ... MA PUOI ANCHE ANNOIARTI E RIPOSARE.

Hai il diritto di conoscere ed incontrare i professionisti che si occupano di te e della tua famiglia, di essere informato sulle decisioni prese e di ricevere spiegazioni quando qualcosa non ti è chiaro.

APPENDICE

NORME E DOCUMENTI DI RIFERIMENTO

QUADRO NORMATIVO INTERNAZIONALE

CONVENTION ON THE RIGHTS OF THE CHILD
APPROVATA DALL'ASSEMBLEA GENERALE DELLE NAZIONI UNITE IL 20 NOVEMBRE 1989
E RATIFICATA DALL'ITALIA IL 27 MAGGIO 1991 CON LA LEGGE N. 176
(selezione articoli)

Articolo 3

1. In tutte le decisioni relative ai fanciulli, di competenza delle istituzioni pubbliche o private di assistenza sociale, dei tribunali, delle autorità amministrative o degli organi legislativi, l'interesse superiore del fanciullo deve essere una considerazione preminente.
2. Gli Stati parti si impegnano ad assicurare al fanciullo la protezione e le cure necessarie al suo benessere, in considerazione dei diritti e dei doveri dei suoi genitori, dei suoi tutori o di altre persone che hanno la sua responsabilità legale, e a tal fine essi adottano tutti i provvedimenti legislativi e amministrativi appropriati.
3. Gli Stati parti vigilano affinché il funzionamento delle istituzioni, servizi e istituti che hanno la responsabilità dei fanciulli e che provvedono alla loro protezione sia conforme alle norme stabilite dalle autorità competenti in particolare nell'ambito della sicurezza e della salute e per quanto riguarda il numero e la competenza del loro personale nonché l'esistenza di un adeguato controllo.

Articolo 9

1. Gli Stati parti vigilano affinché il fanciullo non sia separato dai suoi genitori contro la loro volontà a meno che le autorità competenti non decidano, sotto riserva di revisione giudiziaria e conformemente con le leggi di procedura applicabili, che questa separazione è necessaria nell'interesse preminente del fanciullo. Una decisione in questo senso può essere necessaria in taluni casi particolari, ad esempio quando i genitori maltrattino o trascurino il fanciullo, oppure se vivano separati e una decisione debba essere presa riguardo al luogo di residenza del fanciullo.
2. In tutti i casi previsti al paragrafo 1 del presente articolo, tutte le parti interessate devono avere la possibilità di partecipare alle deliberazioni e di far conoscere le loro opinioni.
3. Gli Stati parti rispettano il diritto del fanciullo separato da entrambi i genitori o da uno di essi di intrattenere regolarmente rapporti personali e contatti diretti con entrambi i genitori, a meno che ciò non sia contrario all'interesse preminente del fanciullo.
4. Se la separazione è il risultato di provvedimenti adottati da uno Stato parte, come la detenzione, l'imprigionamento, l'esilio, l'espulsione o la morte (compresa la morte, quale che ne sia la causa, sopravvenuta durante la detenzione) di entrambi i genitori o di uno di essi, o del fanciullo, lo Stato parte fornisce dietro richiesta ai genitori, al fanciullo oppure, se del caso, a un altro membro della famiglia, le informazioni essenziali concernenti il luogo dove si trovano il familiare o i familiari, a meno che la divulgazione di tali informazioni possa mettere a repentaglio il benessere del fanciullo.

Articolo 12

1. Gli Stati parti garantiscono al fanciullo capace di discernimento il diritto di esprimere liberamente la sua opinione su ogni questione che lo interessa, le opinioni del fanciullo essendo debitamente prese in considerazione tenendo conto della sua età e del suo grado di maturità.
2. A tal fine, si darà in particolare al fanciullo la possibilità di essere ascoltato in ogni procedura giudiziaria o amministrativa che lo concerne, sia direttamente, sia tramite un rappresentante o un organo appropriato, in maniera compatibile con le regole di procedura della legislazione nazionale.

Articolo 18

1. Gli Stati parti faranno del loro meglio per garantire il riconoscimento del principio secondo il quale entrambi i genitori hanno una responsabilità comune per quanto riguarda l'educazione del fanciullo e il provvedere al suo sviluppo. La responsabilità di allevare il fanciullo e di provvedere al suo sviluppo incombe innanzitutto ai genitori oppure, se del caso, ai suoi tutori legali i quali devono essere guidati principalmente dall'interesse preminente del fanciullo.
2. Al fine di garantire e di promuovere i diritti enunciati nella presente Convenzione, gli Stati parti accordano gli aiuti appropriati ai genitori e ai tutori legali nell'esercizio della responsabilità che incombe loro di allevare il fanciullo e provvedono alla creazione di istituzioni, istituti e servizi incaricati di vigilare sul benessere del fanciullo.
3. Gli Stati parti adottano ogni appropriato provvedimento per garantire ai fanciulli i cui genitori lavorano il diritto di beneficiare dei servizi e degli istituti di assistenza all'infanzia, per i quali essi abbiano i requisiti necessari.

Articolo 20

1. Ogni fanciullo il quale è temporaneamente o definitivamente privato del suo ambiente familiare oppure che non può essere lasciato in tale ambiente nel suo proprio interesse, ha diritto a una protezione e ad aiuti speciali dello Stato.
2. Gli Stati parti prevedono per questo fanciullo una protezione sostitutiva, in conformità con la loro legislazione nazionale.
3.Tale protezione sostitutiva può in particolare concretizzarsi per mezzo dell'affidamento familiare, della kafalah di diritto islamico, dell'adozione o, in caso di necessità, del collocamento in adeguati istituti per l'infanzia. Nell'effettuare una selezione tra queste soluzioni si terrà debitamente conto della necessità di una certa continuità nell'educazione del fanciullo, nonché della sua origine etnica, religiosa, culturale e linguistica.

CARTA DEI DIRITTI FONDAMENTALI DELL'UNIONE EUROPEA (2000/C 364/01) (selezione articoli)

Articolo 24

1. I bambini hanno diritto alla protezione e alle cure necessarie per il loro benessere. Essi possono esprimere liberamente la propria opinione; questa viene presa in considerazione sulle questioni che li riguardano in funzione della loro età e della loro maturità.
2. In tutti gli atti relativi ai bambini, siano essi compiuti da autorità pubbliche o da istituzioni private, l'interesse superiore del bambino deve essere considerato preminente. 18.12.2000 Gazzetta ufficiale delle Comunità europee C 364/13 IT 3. Ogni bambino ha diritto di intrattenere regolarmente relazioni personali e contatti diretti con i due genitori, salvo qualora ciò sia contrario al suo interesse.

RACCOMANDAZIONE ONU GUIDELINES FOR THE ALTERNATIVE CARE OF CHILDREN (2009) COLLEGATA ALLE INDICAZIONI PER UNA GIUSTIZIA CHILD FRIENDLY (EUROPEAN COMMISSION, 2011)

Fa riferimento alla necessità di attuare il diritto di mantenere i contatti con i propri genitori anche in situazioni di vulnerabilità familiare, invitando gli Stati a sostenere ogni sforzo volto a preservare i legami tra i bambini e le loro famiglie curando i processi di mantenimento dei legami e dei processi di riunificazione.

QUADRO NORMATIVO NAZIONALE

Legge 4 maggio 1983, n. 184
Disciplina dell'adozione e dell'affido dei minori.

Decreto del Presidente della Repubblica 22 settembre 1988, n. 448
Approvazione delle disposizioni sul processo penale a carico di imputati minorenni.

Legge 27 maggio 1991, n. 176
Ratifica ed esecuzione della convenzione sui diritti del fanciullo, fatta a New York il 20 novembre 1989.

Ratifica ed esecuzione della Convenzione europea sul riconoscimento e l'esecuzione delle decisioni in materia di affidamento dei minori e di ristabilimento dell'affidamento, aperta alla firma a Lussemburgo il 20 maggio 1980, e della **Convenzione sugli aspetti civili della sottrazione internazionale di minori**, aperta alla firma a L'Aja il 25 ottobre 1980; norme di attuazione delle predette convenzioni, nonché della **Convenzione in materia di protezione dei minori**, aperta alla firma a L'Aja il 5 ottobre 1961, e della **Convenzione in materia di rimpatrio dei minori**, aperta alla firma a L'Aja il 28 maggio 1970.

Legge 23 dicembre 1997, n. 451
Istituzione Commissione parlamentare per l'infanzia e l'adolescenza e dell'Osservatorio nazionale per l'infanzia.

Legge 3 agosto 1998, n. 269
Norme contro lo sfruttamento della prostituzione, della pornografia, del turismo sessuale in danno di minori, quali nuove forme di riduzione in schiavitù.

D.P.R. 5 ottobre 1998, n. 369
Regolamento recante norme per l'organizzazione dell'Osservatorio nazionale per l'infanzia e l'adolescenza e del Centro nazionale di documentazione e di analisi per l'infanzia e l'adolescenza, a norma dell'articolo 4, comma 1 della legge 23 dicembre 1997, n. 451.

Legge 31 dicembre 1998, n. 476
Ratifica ed esecuzione Convenzione per la tutela dei minori e la cooperazione in materia di adozione internazionale, fatta a L'Aja il 29 maggio 1993. Modifiche alla L. 4 maggio 1983, n. 184, in tema di adozione di minori stranieri.

NORME E DOCUMENTI DI RIFERIMENTO

Legge 8 novembre 2000, n. 328
Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali.

Legge 28 marzo 2001, n. 149
Modifiche alla L. 4 maggio 1983, n. 184, recante «Disciplina dell'adozione e dell'affidamento dei minori», nonché al titolo VIII del libro primo del Codice civile.

Legge 20 marzo 2003, n. 77
Ratifica ed esecuzione della Convenzione europea sull'esercizio dei diritti dei fanciulli, fatta a Strasburgo il 25 gennaio 1996.

D.P.R 14 maggio 2007, n. 103
Regolamento recante riordino dell'Osservatorio nazionale per l'infanzia e l'adolescenza e del centro nazionale di documentazione e di analisi per l'infanzia, a norma dell'articolo 29 del dl. 4 luglio 2006, n. 223, convertito, con modificazioni, dalla l. 4 agosto 2006, n. 248.

Legge 12 luglio 2011, n. 112
Istituzione dell'Autorità garante per l'infanzia e l'adolescenza.

Legge 10 dicembre 2012, n. 219
Disposizioni in materia di riconoscimento dei figli naturali.

Decreto legislativo n. 154 del 2013
Attuazione della Legge delega n. 219 del 2012: introduzione del concetto di responsabilità genitoriale in luogo di quello potestà genitorialità.

Decreto legislativo n. 14 del 2013
Modifiche al Codice civile in materia di filiazione.

Legge 19 ottobre 2015, n. 173
Modifiche alla legge 4 maggio 1983, n. 184, sul diritto alla continuità affettiva dei bambini e delle bambine in affido familiare.

L**egge 7 aprile 2017, n. 47**
Disposizioni in materia di misure di protezione dei minori stranieri non accompagnati.

Legge 26 novembre 2021, n. 206 e relativi provvedimenti attuativi
Delega al Governo per l'efficienza del processo civile e per la revisione della disciplina degli strumenti di risoluzione alternativa delle controversie e misure urgenti di razionalizzazione dei procedimenti in materia di diritti delle persone e delle famiglie nonché in materia di esecuzione forzata.

QUADRO NORMATIVO PROVINCIALE

- **Legge provinciale 27 luglio 2007, n. 13**
  Politiche sociali nella provincia di Trento

- **Legge provinciale 23 Luglio 2010 n. 10**
  Tutela della salute in provincia di Trento

DOCUMENTI DI RIFERIMENTO NAZIONALI

Piano nazionale degli interventi e dei servizi sociali 2021-2023

Tale Piano elaborato per il triennio 2021- 2023, si costruisce come un documento dinamico, che contiene al suo interno, oltre alla cornice generale del Piano sociale nazionale anche piani settoriali: il Piano nazionale per gli interventi e i servizi sociali di contrasto alla povertà e il Piano per la non autosufficienza.

Le Linee di indirizzo per l'accoglienza nei Servizi residenziali per minorenni

Approvate in Conferenza Unificata il 14 dicembre 2017, sono il prodotto di un lavoro collegiale realizzato in seno a un tavolo istituzionale nazionale composto da rappresentanti del Ministero del lavoro e delle politiche sociali, del Ministero della giustizia – Dipartimento per la giustizia minorile e di comunità, della Conferenza delle Regioni e delle Province autonome, dell'Associazione nazionale Comuni italiani, dell'Autorità garante per l'infanzia e l'adolescenza, e da esperti indicati dal Ministero.

Le Linee di indirizzo nazionali per l'intervento con bambini e famiglie in situazione di vulnerabilità

Approvate il 21 dicembre 2017 in Conferenza Unificata, sono frutto di un lavoro collegiale e pluriennale, realizzato in seno a un tavolo istituzionale nazionale composto da rappresentanti del Ministero del lavoro e delle politiche sociali, della Conferenza dei Presidenti delle Regioni e delle Province autonome e del Gruppo scientifico dell'Università di Padova che ha avviato l'attuazione del Programma P.I.P.P.I. (mirato a prevenire l'allontanamento dei bambini e dei ragazzi) a partire dal 2011.

Il documento affronta il tema degli interventi di cura e protezione dei bambini nel loro ambiente familiare, ponendo un'attenzione particolare agli interventi finalizzati a prevenire l'allontanamento dei minori.

Le Linee di indirizzo per l'affidamento familiare

Si inseriscono nel progetto nazionale "Un percorso nell'affido", attivato nel 2008 dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali in collaborazione con il Coordinamento Nazionale Servizi Affido, il Dipartimento per le Politiche della famiglia, la Conferenza delle Regioni e Province autonome, l'UPI, l'ANCI e il Centro nazionale di documentazione e analisi per l'infanzia e l'adolescenza.

DOCUMENTI DI RIFERIMENTO PROVINCIALI

Programma Sociale Provinciale

Il programma sociale provinciale, disciplinato dall'art. 10 della legge provinciale 27 luglio 2007 n. 13 “Politiche sociali nella provincia di Trento”, è il principale strumento di programmazione in materia di politiche sociali. Il Programma definisce le linee d'indirizzo e coordinamento per l'esercizio delle funzioni da parte degli enti locali, individua i fabbisogni sociali e le priorità degli interventi di politica sociale.

Piano provinciale per la salute

Previsto dall’art. 8 bis della legge 13/2007, che è lo strumento di pianificazione delle politiche sociali e sanitarie provinciali, ha una durata decennale, e definisce gli obiettivi strategici per la promozione della salute, gli indirizzi e le linee d'intervento da perseguire per migliorare la salute e il benessere della popolazione e per ridurre le disuguaglianze, sviluppando sistemi sociali e sanitari sostenibili, integrati e coordinati.

Catalogo dei servizi socio-assistenziali

Approvato con Delibera della Giunta provinciale n. 604 del 06.04.2023.

Il Catalogo rappresenta il sistema di classificazione delle tipologie dei servizi socio-assistenziali soggetti ad autorizzazione e accreditamento ed è articolato, come previsto dal Regolamento in materia di autorizzazione, accreditamento e vigilanza dei servizi socio assistenziali, in

1. Aggregazioni funzionali, che fanno riferimento a bisogni omogenei della persona (relativi all’età evolutiva, al sostegno alla genitorialità, agli adulti, agli anziani, alle persone con disabilità) e
2. Altre tipologie di servizio, articolate in servizi che toccano trasversalmente varie aree di utenza come quelli di “sportello sociale , di “interventi di accompagnamento al lavoro” e “servizi territoriali”.

Comunità di accoglienza per i minori

Documento approvato ad ottobre 2011, offre una panoramica dei servizi di tipo residenziale per bambini e ragazzi, presenti nel territorio provinciale

Linee guida per l’organizzazione del servizio di spazio neutro “tempo d’incontro”

Approvato con Deliberazione della Giunta Provinciale n.1721 del 10 luglio 2009

Il maltrattamento in età evolutiva

Definizione, cause, diffusione, prevenzione e cura in provincia di Trento. 2018

Linee guida affidamento familiare

Gli obiettivi che la Provincia Autonoma di Trento intende perseguire con le presenti Linee Guida sono:

- l'affermazione e la diffusione della cultura dell'affidamento familiare;
- la qualificazione e lo sviluppo omogeneo dell'affidamento familiare su tutto il territorio provinciale;
- la realizzazione di una forte integrazione tra Istituzioni, Enti e Servizi, nonché tra gli enti pubblici e le associazioni interessate all'intervento;
- l'articolazione del processo d'affidamento familiare nelle sue diverse fasi;
- il rilanciare l'affidamento familiare nei diversi territori;
- il garantire una presa in carico efficace, efficiente e sempre più appropriata ai bambini e ai ragazzi che sono coinvolti nell'affidamento familiare.

Linee di Indirizzo sul tema dell'"Intervento con bambini e famiglie in situazioni di vulnerabilità"

Approvate con deliberazione della Giunta provinciale n. 2050 del 13 dicembre 2019.

Linee di intervento per i servizi socio-assistenziali rientranti nell'aggregazione funzionale Area Età Evolutiva e genitorialità, ambito residenziale.

Approvate con deliberazione della Giunta provinciale n. 457 del 25 marzo 2022 (Allegato 1).

CARTA DEI SERVIZI

Un antico proverbio africano recita:

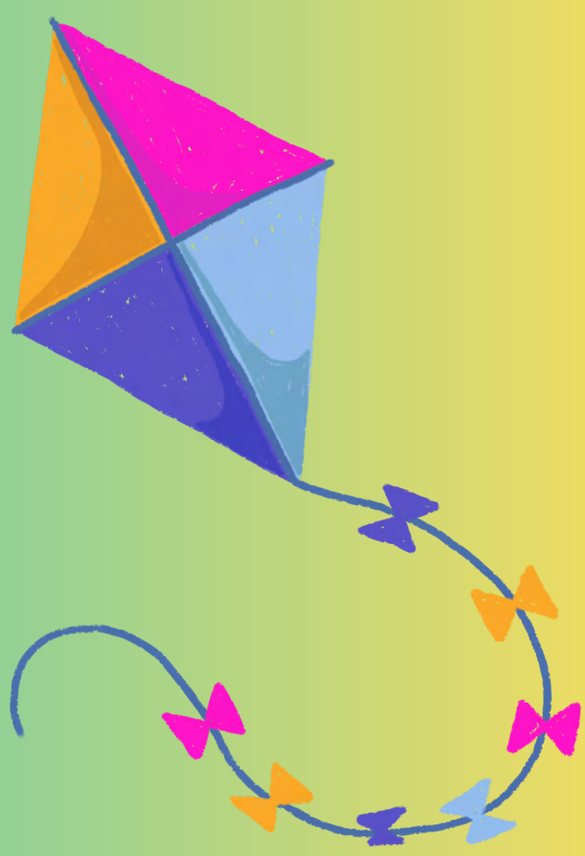
“PER CRESCERE UN BAMBINO CI VUOLE UN INTERO VILLAGGIO”

Ciò significa che per intraprendere un percorso di accoglienza e accompagnamento nella crescita di un bambino è fondamentale non sentirsi mai soli.

È un lavoro di squadra e, come tale, composto da molti attori che ogni giorno devono operare insieme per prendersi cura di ciascun bambino.

Il Centro è il nostro villaggio
e il contributo di ogni persona che vi lavora è fondamentale per garantire ai bambini percorsi virtuosi di crescita.

Un ringraziamento speciale a chi,
in passato e nel presente,
si impegna a far crescere questo villaggio
accompagnando nei momenti di gioia e di fatica
i bambini e le bambine che percorrono
un po’ di strada al Centro per l’Infanzia.



CARTA DEI SERVIZI

CENTRO PER L`INFANZIA

SERVIZIO POLITICHE SOCIALI

Ufficio Età Evolutiva, genitorialità e Centro per l'Infanzia

38122 TRENTO Via Coni Zugna, 24

Tel. 0461/925611

E-MAIL: centro.infanzia@provincia.tn.it

PEC: centro.infanzia@pec.provincia.tn.it