



CARTA DEI SERVIZI

I tratti essenziali della carta dei servizi

La carta dei servizi è uno strumento che la Direzione Generale degli Istituti Sociali Comunalì di Lugano, cui Casa Primavera fa capo, mette a disposizione dell'utenza per fare conoscere i servizi offerti e le modalità per ottenerli.

Contiene anche una descrizione dei fattori che determinano la qualità delle prestazioni erogate e gli strumenti di tutela per l'utente. In particolare si articola attraverso i seguenti temi:

- § Casa Primavera e il suo contesto storico, legislativo e valoriale
- § Organizzazione, concezione e servizi erogati
- § Ammissioni e dimissioni: la fase d'ingresso e l'assistenza dopo la dimissione
- § Personale educativo e sistema di qualità
- § Diritti e doveri dell'utenza.



Indice

Parte prima

1. Casa Primavera e il suo contesto	Pag.	4
1.1 Istituti sociali comunali	Pag.	4
<i>1.1.1 Organigramma Istituti sociali comunali</i>	Pag.	5
1.2 Casa Primavera	Pag.	6
<i>1.2.1 Cenni storici</i>	Pag.	6
<i>1.2.2 Casa Primavera nel 2016</i>	Pag.	7
1.3 Presentazione della struttura logistica	Pag.	9
1.4 Basi legali di riferimento	Pag.	9
1.5 Contesto operativo	Pag.	10
1.6 Valori di riferimento	Pag.	10
1.7 Scopi e campo di applicazione	Pag.	10
1.8 Obiettivi specifici di Casa Primavera	Pag.	12
<i>1.8.1 In breve</i>	Pag.	13

Parte seconda

2. Organizzazione, concezione e servizi erogati	Pag.	15
2.1 Organizzazione	Pag.	15
2.2 Descrizione dell'impostazione pedagogica	Pag.	16
2.3 Coinvolgimento dei famigliare	Pag.	17
2.4 Tempo libero / sport / attività culturali	Pag.	18
2.5 Le regole	Pag.	18
<i>2.5.1 Esempio regolamento gruppo adolescenti</i>	Pag.	19
<i>2.5.2 Procedura in caso di mancato ossequio delle regole</i>	Pag.	24
<i>2.5.3 Lo strumento del time out, il suo uso e i suoi obiettivi</i>	Pag.	25
<i>2.5.4 Filosofia sanzionatoria</i>	Pag.	26



2.6	Linee guida in materia di dipendenza, prevenzione e sessualità	Pag.	28
2.7	Catalogo delle misure in caso di abusi sessuali	Pag.	29
2.7.1.	<i>procedura in caso di abuso tra minori</i>	Pag.	29
2.7.2	<i>Procedura in caso di abuso sessuale ai danni di un minore da parte di un adulto all'interno del CEM</i>	Pag.	30
2.8	Servizi erogati	Pag.	31
Parte terza			
3.	Ammissioni e dimissioni	Pag.	32
3.1	Ammissioni	Pag.	32
3.2	Dimissioni	Pag.	33
3.3	Assistenza dopo la dimissione	Pag.	33
3.4	Modalità trasferimento interno verso gruppo adolescenti	Pag.	34
3.5	Pianificazione educativa	Pag.	35
3.6	Comunicazione interna	Pag.	35
3.7	Comunicazione esterna	Pag.	36
3.8	Offerta e dispositivi terapeutici	Pag.	36
3.10	Esempio di giornata tipo	Pag.	37
Parte quarta			
4	Personale educativo e sistema di qualità		
4.1	Personale educativo	Pag.	38
4.2	Sistema di qualità	Pag.	39
4.2.1	<i>Alimentazione – Progetto mangiare sano</i>	Pag.	39
Parte quinta			
5	Diritti dell'utenza		
5.1	Diritti dell'utenza	Pag.	40
5.2	Il reclamo	Pag.	41
5.2.1	<i>Istruttoria</i>	Pag.	41
5.2.2	<i>Risposta</i>	Pag.	42
5.2.3	<i>Riesame</i>	Pag.	42



Parte prima

1 Casa Primavera e il suo contesto

1.1 Istituti sociali comunali

Gli Istituti sociali comunali della Città di Lugano contano tre settori operativi: gli Istituti residenziali di cura per anziani, gli istituti residenziali per minorenni, cui Casa Primavera appartiene, e i servizi sociali territoriali.

Istituti residenziali di cura



Casa Serena (1976)
Via Marco da Carona 10-M.Nuovo



Residenza al Castagneto (1988)
Via San Giorgio 29 - Castagnola



Residenza Gemmo (1989)
Via Canevascini 30 - Besso



Centro La Piazzetta (1994)
Via Loreto 17 - Loreto



Residenza alla Meridiana (1991)
Via Crocetta 8 - Viganello

a. Istituti residenziali per minorenni



Casa Primavera (1967)
Via Marco da Carona 10 - M. Nuovo



Nido d'infanzia (1981)
Via Baroffio 2 - Bertaccio



Sede nuovo Nido (2004)
Via Marco da Carona 10 - M.Nuovo



Preasilo di Viganello (2004)
Via Frontini 1 - Viganello

c. Servizi socio territoriali



Ufficio Intervento Sociale (1989)
Via Carducci - Lugano Centro



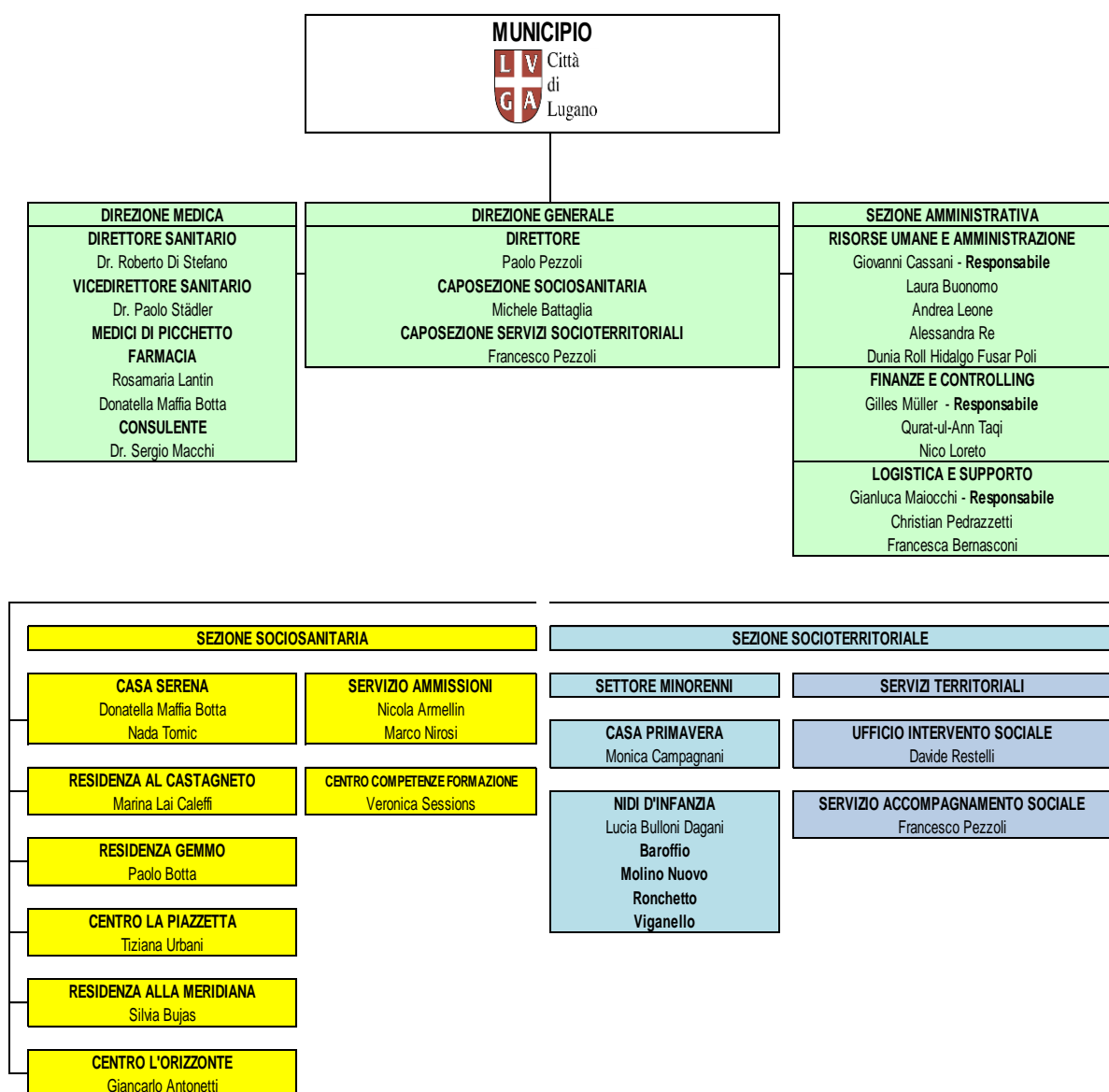
Ufficio Sostegno Sociale (2004)
Via Industria 18 - Pregassona



Ogni struttura o servizio ha un responsabile (detto Capostruttura o Capoufficio) che rende conto della propria attività alla Direzione generale. Essa esplica la propria funzione in una chiave di coordinamento.

1.1.1 Organigramma generale degli Istituti sociali comunali

ORGANIGRAMMA DIREZIONE E AMMINISTRAZIONE DIVISIONE SOCIALITÀ





1.2 Casa Primavera

Casa Primavera è uno degli importanti segmenti operativi che fanno capo agli Istituti sociali della città di Lugano. E' stata inaugurata nel 1967 e rinnovata nel 1998. Ha una capacità di accoglienza di 60 giovani.

1.2.1 Cenni storici

"Quando il nostro Ricovero potrà possedere un padiglione speciale per i bambini, si potrà dire che il Comune di Lugano avrà completato la sua opera umanitaria e di assistenza a pro dei vecchi e dell'infanzia abbandonata o bisognevole di assistenza" ¹

L'auspicio del direttore Egidio Viglezio, responsabile del Ricovero comunale di Lugano, che dal 1910 ospitava anziani e giovani in uno stabile situato nell'area sulla quale sorge attualmente Casa Serena, diventa realtà nel 1967, con l'inaugurazione di Casa Primavera, che ospita una settantina di fanciulle e di fanciulli di età compresa tra i 3 e i 20 anni.

Dal messaggio municipale N. 2106 dell'8 febbraio 1968 rileviamo che "(...) Il problema della costruzione di un centro assistenziale comunale ha occupato le Autorità cittadine fin dal 1933. L'accento si poneva per lo più sulla necessità di evitare la coabitazione di giovani ospiti ed anziani sotto il medesimo tetto. Un concorso bandito nel 1934 tendeva all'attuazione di un nuovo edificio, destinato ad 80 bambini, accanto a quello attuale.

Altro concorso fu aperto nel 1944 per un padiglione della capienza di 100 ragazzi. Al vincitore fu conferito mandato per l'allestimento del progetto definitivo. Nel 1947 il Municipio rivolse al Consiglio comunale la richiesta di un credito per la costruzione del padiglione dei bambini (fr. 1'350.000.--) e per la sistemazione di alcuni vani dell'edificio esistente (fr. 42'170.--). Non fu dato seguito alla richiesta.

Sul finire del 1953 l'Ufficio tecnico consegnò un nuovo progetto con preventivo particolareggiato, sempre inteso a separare i due settori dell'Istituto. La diminuzione momentanea dei giovani ospiti e l'intenzione di prevedere una sezione per ammalati cronici ed una per pensionanti, indussero il Municipio a riesaminare l'intero problema, conferendo all'Ufficio tecnico il compito di rielaborare un ulteriore progetto.

Finalmente, con il messaggio N. 1567 del 26 agosto 1959, il Municipio chiese ed ottenne dal Consiglio comunale un credito per lo studio del progetto per la costruzione di un nuovo padiglione per i giovani. In quella sede veniva abbandonata l'idea dell'attuazione di un "gerontocomio" ed anche quella di un reparto "pensionanti", concludendo che ci si doveva limitare alla sistemazione dell'edificio attuale, mediante opportuni accorgimenti.

¹ Da: Ricovero Comunale di Assistenza, 12 ottobre 1935 - XXV anniversario della fondazione, Egidio Viglezio, S.A. Tipografia Editrice Lugano, 1936



Il messaggio del Consiglio di Stato al Gran Consiglio, datato 25 agosto 1964, così si esprimeva:

"...Il primo progetto che sottoponiamo all'esame riguarda la costruzione da parte del Comune di Lugano di "Casa Primavera", in sostituzione del reparto per minorenni incluso nell'Istituto comunale di assistenza. Questo reparto ha avuto annualmente una media di 42,6 presenze di minori dai 3 ai 20 anni, senza famiglia o con genitori divisi o divorziati o, comunque, moralmente o materialmente abbandonati"

Contrapposta al vecchio fabbricato dell'Istituto comunale di assistenza, dove l'esistenza del ragazzo si svolgeva in grandi cameroni e nella melanconica promiscuità con gli anziani ricoverati, l'impostazione strutturale di "Casa Primavera" dà la misura della sostanziale evoluzione intervenuta nel concetto di "assistenza" ai minorenni e rivela la preoccupazione nel creare per questi ragazzi un ambiente che si avvicini il più possibile a quello familiare, di evitare loro il peso, così spesso pregiudizievole nello sviluppo della loro personalità, di una esistenza anonima, troppo discriminata e diversa da quella degli altri ragazzi. "Casa Primavera" con le sue 4 costruzioni collegate da corridoio coperto, è la "casa" per 8 nuclei di 8 bambini ciascuno; i nuclei affidati ognuno a un'educatrice, sono così suddivisi: 3-6 anni, 6-11 anni, 11-15 anni, oltre 15 anni. Il preventivo di spesa per la costruzione, aggiornato nel valore all'aprile '64 - e già approvato dalle Autorità comunali - ammonta a fr. 2'536.500.--: a questo importo è aggiunto un preventivo di fr. 35'000.-- di attrezzature speciali per i laboratori, la sala da musica, la biblioteca, la farmacia e per il piazzale dei giochi.

Nel 1967 Casa Primavera viene inaugurata.


1.2.2 Casa Primavera nel 2016

È una struttura di diritto pubblico, di proprietà della Città di Lugano, riconosciuta dalla Legge per le famiglie. L'attività di Casa Primavera rientra nel concetto di pianificazione cantonale, è soggetta all'autorizzazione d'esercizio rilasciata dall'Ufficio Famiglie e Giovani (UFaG) e dall'Ufficio Federale di Giustizia ed è soggetta alla vigilanza della Confederazione e dal Cantone.



L'Istituto è un luogo di riferimento, di crescita e di confronto a sostegno di giovani provenienti da situazioni di momentaneo disagio familiare di età compresa tra i 3 e i 18 anni.

Più specificamente, per quanto attiene Casa Primavera, l'organigramma è così strutturato:

	MUNICIPIO
	 Città di Lugano
	DIREZIONE GENERALE
	DIRETTORE Paolo Pezzoli
	CASA PRIMAVERA
	CAPOSEZIONE Francesco Pezzoli CAPOSTRUTTURA Monica Campagnani
Settore alberghiero	Nuclei educativi
Governante Katia Bernasconi	Orizzonte
	Girasole
	Arcobaleno
Cucina Capo cucina Hanspeter Siegenthaler	Fiamma
	Cornabò



1.3 Presentazione della struttura logistica

Casa Primavera è situata nel quartiere di Molino Nuovo nella città di Lugano. Si trova a 10 minuti a piedi dal centro città ed è in prossimità dei mezzi pubblici.

La nostra struttura dispone di camere di diversa tipologia (da uno a quattro posti letto), di sale adibite al gioco, di ateliers per lo svolgimento di attività ricreative, di un parco giochi, di un campo di calcio e di pallacanestro, di una lavanderia e di una cucina.

Il progetto, elaborato dall'arch. Casella, presenta tre blocchi ben distinti. Due di essi hanno la stessa struttura. Al pianterreno e al primo piano vi sono due appartamenti identici. Ognuno è composto da una camera con servizi per gli educatori, da una camera con un letto e servizi, da due camere a 3 letti, da 2 camere a 4 letti, da servizi igienici divisi per sesso, da 2 bagni, da 2 docce, da un grande soggiorno, da una sala da pranzo e due piccole cucine. Ad ogni nucleo è unito un vano per la pulizia e il deposito delle scarpe.

Il terzo blocco, quello principale accoglie al pianterreno la cucina, una sala pranzo grande, una sala pranzo piccola e una sala per le riunioni. Al primo piano è invece situato l'appartamento degli adolescenti. Esso è così composto: da 1 camera per gli educatori, 1 bagno e doccia per gli educatori, 5 camere a due letti per i ragazzi, 2 camere a un letto, due docce, 4 servizi igienici, una cucina, un salone con sala da pranzo, un locale lavanderia, un locale pulizia e un deposito per le scarpe.

L'ampio padiglione coperto che funge da collegamento tra i vari nuclei, oltre che essere utilizzato per manifestazioni particolari (festa natalizia, di chiusura, ...) comprende l'entrata principale e gli uffici della Direzione.

Al piano sotterraneo vi sono i locali di servizio quali la lavanderia, il deposito cucina, i rifugi, le cantine, e alcuni locali che possono essere adibiti a laboratorio o atelier in funzione delle necessità.

1.4 Basi legali di riferimento

Il finanziamento di Casa Primavera è garantito dalla Confederazione, dal Cantone, dal Comune e dalle rette dell'utenza. Dal 2003 il CEM stipula annualmente un contratto di prestazione con il Cantone dove vengono sancite le singole prestazioni del CEM. (documentazione in possesso UFaG)

Casa Primavera è riconosciuta ai sensi della Legge sul sostegno alle attività delle famiglie e di protezione dei minorenni (Legge per le famiglie)



1.5 Contesto operativo

Il Centro è una struttura integrata in un sistema di servizi di sostegno alle famiglie, nel cui ambito opera in maniera coordinata e in una logica di lavoro di rete. In particolare, per poter raggiungere i suoi obiettivi, essa necessita della collaborazione fattiva delle autorità e dei servizi cantonali.

1.6 Valori di riferimento

Casa Primavera persegue finalità di tipo educativo e di accompagnamento nel percorso di crescita individuale di ciascun ospite e opera, nel limite del possibile, in sinergia con le famiglie, la scuola e tutta la rete di servizi di sostegno presenti nel territorio, nella consapevolezza che la qualità dei risultati conseguibili dipende dal concorso coerente delle risorse di tutte le componenti in campo.

“I bambini che non possono crescere con i loro genitori devono avere la possibilità di plasmare il futuro in modo che crescano per essere sicuro di sé, indipendenti e membri attivi della società. Per questo essi devono vivere in un ambiente favorevole, protettivo e premuroso che promuove il pieno sviluppo del loro potenziale.” (Missione degli standard di Quality4Children, 2008).

La missione dell'Ente si avvale degli standard del Quality 4Children, la sua organizzazione interna, così come i valori fondamentali di riferimento sono contenuti nella Carta dei servizi, che viene consegnata agli utenti diretti (giovani collocati) e indiretti (familiari, interlocutori della rete).

Casa Primavera si fonda sulle seguenti concezioni:

- rispetto delle persone e delle cose;
- rispetto dell'identità culturale e spirituale di ciascuno.

1.7 Scopi e campo di applicazione delle attività

Lo scopo principale è quello di contribuire a recuperare le condizioni di accoglienza nel nucleo familiare di appartenenza o, laddove ciò non risultasse possibile, creare le condizioni di affidamento familiare. In ogni caso la presa in carico nel centro educativo è volta ad accompagnare il minore nel suo percorso di crescita verso una situazione di autonomia con il limite temporale del raggiungimento della maggiore età.

Il raggiungimento di questi obiettivi dipende in buona misura dall'aggancio e dalla qualità relazionale, così come dalla collaborazione con il minore, ma anche dalla possibilità di collaborare con la sua rete di riferimento. Si tratta generalmente di:



- genitori e familiari;
- capoprogetto (normalmente si tratta di un operatore dei servizi abilitati);
- Preture e Commissioni tutorie regionali (quando i genitori non sono consenzienti oppure sono manipolatori e/o fortemente ambivalenti o ambigui-confusivi rispetto al collocamento);
- Magistratura dei minorenni, Ministero pubblico, polizia
- docenti, datori di lavoro, psicoterapeuti, medici, animatori di società sportive,...

La presa in carico educativa consiste essenzialmente nelle seguenti prestazioni:

- il contenimento di comportamenti ma anche di problemi, di difficoltà, di cariche distruttive, di angosce, di paure;
- l'attenzione all'individualità, ai bisogni affettivi del minore;
- il sostegno alla personalità degli ospiti, attraverso momenti di dialogo e la ricerca di condivisione dei vissuti che li riguardano;
- l'organizzazione e la gestione del gruppo e dei singoli ospiti rispetto alla quotidianità;
- il sostegno nella formazione scolastica e professionale;
- l'organizzazione e la gestione di attività ricreative, sportive, artistiche e culturali;
- la collaborazione con la rete di riferimento dei singoli utenti.

Tutto questo si persegue attraverso una buona relazione adulto – minore, impostata su base di forte congruenza per consentire al minore l'acquisizione di regole che lo aiutino a vivere positivamente i rapporti di convivenza.

Le ragazze e i ragazzi ospiti di Casa Primavera frequentano le scuole pubbliche esterne all'istituto. All'interno della struttura sono seguiti da un'équipe composta da 21 educatori, di cui almeno i due terzi formati presso scuole d'indirizzo pedagogico ed educativo, e da 6 collaboratori addetti ai servizi alberghieri. L'Istituto è predisposto per l'accoglienza di ospiti in internato e, in misura minore, per collocamenti diurni. L'attività di Casa Primavera copre 365 giorni l'anno, 24 ore su 24.

Nei momenti di particolare rilevanza sul piano pedagogico (pasti, attività scolastiche, tempo libero, ecc.) viene garantita la doppia presenza educativa.

Casa Primavera è un Istituto aperto di indirizzo educativo, per cui dalla presa in carico sono esclusi:

- minorenni che presentano forme di handicap mentale e/o fisico grave, non compatibili con il carattere educativo e non terapeutico dell'Istituto, né con la tipologia architettonica della Casa;
- minorenni con gravi problematiche psichiatriche, che necessitano di un supporto medicalizzato e di una presa in carico terapeutica;
- minorenni con importanti problematiche della personalità o gravi disturbi della condotta, che necessitano di una struttura di rieducazione chiusa o semi-chiusa;
- minorenni dipendenti da sostanze stupefacenti, per i quali esistono strutture specializzate;
- minorenni con collocamenti a breve termine.



Gli ospiti sono suddivisi in cinque gruppi abitativi, detti nuclei, di cui quattro verticali (dai 3 agli 11/13 anni) e uno preposto ad accogliere gli adolescenti. Gli ospiti di ciascun nucleo possono usufruire di uno spazio appositamente destinato al proprio gruppo, con camere singole, doppie o triple, un locale conviviale comune suddiviso in vari spazi destinati alla visione della TV, alla cucina, all'ascolto della musica, all'utilizzo del computer, ecc.. Inoltre, gli ospiti possono beneficiare di vari spazi comuni a tutti i gruppi.

Nello spazio residenziale, gli ospiti convivono in base a delle regole gestite dall'équipe educativa composta da figure maschili e femminili. Queste regole cercano, nella misura del possibile, di essere funzionali all'organizzazione e agli obiettivi di crescita sia del gruppo, sia dei singoli utenti. Ogni minore è seguito da un educatore di riferimento (o coppia educativa di riferimento) che si occupa di:

- impostare il progetto educativo e di verificarlo periodicamente
- aiutare il ragazzo nella gestione dei suoi aspetti organizzativi e materiali;
- informarlo sulle questioni/decisioni che lo riguardano;
- accogliere e valutare eventuali richieste;
- facilitare momenti di dialogo, d'empatia e di condivisione;
- collaborare regolarmente con la sua rete di riferimento sopraccitata.

Ogni gruppo comprende anche due posti in esternato.

L'esternato consente la presa in carico di situazioni con problematiche diverse, laddove un supporto educativo attraverso lo studio, attività di gruppo o individuali rappresentano una sostegno efficace alla famiglia evitandone l'allontanamento.

1.8 Obiettivi specifici di Casa Primavera

Gli obiettivi specifici di Casa Primavera mirano a:

- garantire la dignità e i diritti dei minorenni;
- promuovere una vita comunitaria piacevole e garantire al minorenne attività ricreative, artistiche, sportive, adeguate alla sua età;
- favorire il benessere e la crescita globale del minorenne, mirando al raggiungimento di un equilibrio personale e di un'identità articolata ed integrata;
- assicurare un clima di tipo partecipativo e la responsabilizzazione dei minorenni;
- favorire la socializzazione e le relazioni esterne al Centro;
- favorire il coinvolgimento e la responsabilizzazione del nucleo familiare di appartenenza;
- favorire, supportare e controllare i rapporti del minorenne con il nucleo familiare di appartenenza;
- assicurare un programma educativo individualizzato;
- assicurare una scolarizzazione adeguata;
- sostenere il minorenne nella scelta professionale negli studi medio – superiori, nell'acquisizione di un attestato federale o cantonale di capacità professionale e nell'inserimento nel mondo del lavoro.



Per favorire il processo di socializzazione e di integrazione, vengono regolarmente organizzate iniziative rivolte anche a giovani esterni l'Istituto.

L'esempio più evidente di interrelazione esterno-interno è costituita da Vivi Lugano, che dà la possibilità ai nostri giovani di partecipare a vivere una serie molto variata di attività con diverse centinaia di altri ragazzi, in un contesto di relazioni e di scambi stimolante e arricchente.

Inoltre i seguenti momenti vengono sottolineati con iniziative conviviali per tutti gli ospiti e i collaboratori:

- Cena di Natale con i genitori e intrattenimenti organizzati dai giovani, coadiuvati dai rispettivi educatori.
- Festa di fine anno scolastico con cena e intrattenimenti.

Non da ultimo a Natale viene offerto un omaggio ai ragazzi. In generale si tratta della possibilità di partecipare a un evento particolarmente significativo.

Casa Primavera promuove anche attività e iniziative con l'obiettivo di consolidare lo spirito di gruppo e stimolarli ad interessi diversi (culturali, artistici, ludici, sportivi, ...).

1.8.1 *In breve*

Sinteticamente, i punti fondamentali della concezione di Casa Primavera sono:

- un contesto che favorisca contenimento e la socializzazione;
- un ambiente educativo volto alla crescita individuale;
- un sostegno rispetto all'attività scolastica, in particolare per quanto riguarda lo svolgimento dei compiti e lo studio individuale;
- attività strutturate di svago (con l'appendice estiva rappresentata da "Vivi Lugano" e la settimana bianca nel periodo di Carnevale);
- l'accompagnamento e/o il trasporto nelle diverse sedi scolastiche;
- l'accompagnamento, se necessario ai servizi di sostegno socio - psicologico, nel quadro di difficoltà specifiche non altrimenti risolvibili;
- in generale un accompagnamento in tutte le fasi della quotidianità.



Un'altra componente sostanziale dell'approccio educativo di Casa Primavera è la famiglia alla quale si chiede:

- un'attiva collaborazione nell'attuazione del progetto educativo individuale che, per ragioni diverse, non può essere assunto integralmente dalla famiglia;
- l'impegno nell'attuazione del progetto educativo individuale, in ordine al quale la figura degli educatori è di supporto e non sostitutiva;
- la disponibilità a collaborare con gli educatori e il responsabile dell'Istituto nell'attuazione del progetto educativo individuale, definito nell'interesse dei figli;
- l'adempimento regolare degli impegni economici.

Ai giovani vengono assicurati:

- la progettazione di un percorso individualizzato di accoglienza e di accompagnamento educativo;
- strumenti adeguati per la realizzazione e la valutazione degli obiettivi;
- informazione costante e coinvolgimento nella costruzione e nella realizzazione del progetto educativo;
- prestazioni complementari attraverso le risorse della rete, integrate nel progetto educativo.

Per poter conseguire gli obiettivi dati, al personale sono assicurati:

- una formazione continua;
- un'adeguata supervisione sia a livello individuale che d'équipe;
- una politica di valorizzazione e di sviluppo dei collaboratori (responsabilità, competenze, qualità percepita, valutazioni, pubblicazioni interne, ecc.);
- attenzione alle proposte del personale atte a migliorare gli strumenti e il contesto professionali.

La funzione dell'Istituto, in qualità di sostituto parziale e temporaneo della funzione della famiglia, consiste anzitutto nell'"agganciare" sul piano relazionale gli utenti, per poter costruire delle relazioni affettive valide e significative, che permettano di raggiungere gli obiettivi pedagogici generali e quelli più specifici al singolo minore definiti nel suo progetto educativo.



Parte seconda

2 Organizzazione, concezione e stile di gestione

2.1 Organizzazione

La responsabilità della conduzione della Casa compete alla figura del capostruttura, che definisce gli obiettivi e le modalità operative con la direzione generale degli Istituti sociali comunali, cui Casa Primavera fa riferimento.

Per l'attuazione degli obiettivi di carattere educativo, si avvale di educatori specializzati, il cui profilo formativo è riconosciuto dall'Ufficio Famiglie e Giovani del Dipartimento della Socialità e della Sanità.

Gli aspetti di carattere alberghiero sono invece coordinati da una governante, che opera in stretto contatto con il capostruttura.

Gli adempimenti amministrativi e contabili sono gestiti presso l'amministrazione generale degli Istituti sociali comunali.

Gli ospiti di Casa Primavera sono suddivisi in 5 gruppi (nuclei) secondo criteri diversi che presentano i seguenti connotati distintivi:

nucleo Orizzonte:	12 minori di età compresa tra gli 8 e i 18 anni, tutti in regime di esternato da lunedì al venerdì.
nucleo Cornabò:	12 adolescenti di età compresa tra i 12/14 e i 18 anni; di cui 10 in internato e 2 in esternato tutti i giorni
nucleo Arcobaleno:	12 minori di età compresa tra i 3 gli 11/13 anni, di cui 10 in internato 7/7 gg e 2 in esternato.;
nucleo Fiamma:	12 minori di età compresa tra i 3 gli 11/13 anni, di cui 10 in internato 7/7 gg e 2 in esternato.;
nucleo Girasole:	12 minori di età compresa tra i 3 gli 11/13 anni, di cui 10 in internato 7/7 gg e 2 in esternato.

Ciascun nucleo stabilisce regole e modalità di funzionamento, tenendo conto delle caratteristiche dei minori (per esempio in funzione della loro età) e degli obiettivi definiti. Mediamente a ogni gruppo sono assegnati 4 educatori, la cui attività è mediata, coordinata e sostenuta dal Capostruttura.



2.2 Descrizione dell'impostazione pedagogica

All'interno del CEM il senso di comunità si crea anche attraverso la dimensione valoriale che sottende l'impostazione pedagogica.

La centralità del bambino, la sua educabilità e l'investimento sul suo futuro, attraverso un progetto educativo individualizzato, riassumono il senso dell'esperienza collettiva di condivisione del percorso educativo.

Il gruppo che accoglie il minore rappresenta l'ambito in cui più soggetti, adulti e bambini, vivono l'esperienza della relazione mettendosi in gioco nello stretto contatto con l'altro; ed è proprio sulla relazione che l'educatore orienta le sue azioni a sviluppare potenzialità di soggetti o gruppi a lui affidati.

Centralità dell'individuo dunque e forza della relazione, intesa come capacità di sapersi mettere in gioco nel contatto con l'altro, di lasciarsi interpellare dalla sua presenza, dalla sua storia, con le risorse e i problemi che contiene, rappresentano i cardini del lavoro educativo che proponiamo.

Occupandosi di minori in difficoltà, il più delle volte vittime di deprivazioni affettive, cognitive e sociali si crede che la presa in carico debba mirare principalmente ad un aiuto volto a sollecitare il minore a consolidare una propria identità, che gli consenta di migliorare i rapporti con la famiglia, quando esiste, e vivere relazioni meno disturbate con il proprio ambiente sociale.

Alla funzione di contenimento dunque, che è contenimento di comportamenti ma anche di problemi, difficoltà e di angosce, si affianca una spinta verso lo sviluppo, la crescita, la promozione di capacità, potenzialità e competenze che sono proprie e specifiche di ogni individuo.

Il compito affidato al personale educativo è in questo senso sempre in equilibrio tra il contenimento, che operativamente si traduce nel fermare, frenare e reprimere e lo sviluppare che significa aprire, sollecitare ed incoraggiare.

In questo modo il minore, rassicurato da una struttura in grado di contenerlo, sperimenta nuove modalità per avviare un percorso di cambiamento e per sviluppare al meglio le competenze che lo porteranno ad incrementare la propria autonomia.

I punti cardine dunque dell'impostazione data al lavoro con i minori si possono riassumere come segue:

- centralità del minore, riconosciuto come soggetto unico e portatore di un bagaglio culturale che deve essere riconosciuto e rispettato,
- progetti individualizzati che prevedono percorsi differenziati di crescita personale ed inserimenti scolastici e/o professionali,



- rapporti interpersonali diretti e continui tra tutti i soggetti che vivono ed operano all'interno del CEM
- rapporti con il contesto sociale ai vari livelli, attività sportive, ludiche, ricreative ecc. Valorizzazione dunque delle risorse del territorio.
- costante valutazione e messa a punto del programma. La verifica si rende necessaria sia per quanto riguarda la situazione del minore all'interno del CEM ed in relazione alla sua famiglia, sia sul versante dei rapporti con gli altri interlocutori istituzionali. (ente collocante, servizio sociale ecc.)

La realizzazione dei progetti pedagogici avviene in piccoli gruppi all'interno dei quali l'équipe educativa coordina la quotidianità istituzionale. I ritmi e le regole di ogni nucleo riproducono il modello familiare e garantiscono un'accoglienza rassicurante dove il minore è autorizzato a vivere esperienze positive di sé.

Ogni bambino ha un educatore, o una coppia educativa, di riferimento che mantiene uno sguardo attento sulla sua situazione , ne osserva i bisogni, individua le risorse e si occupa di impostare gli obiettivi che daranno forma al suo progetto.

Parallelamente gestirà i contatti con la famiglia, la rete di servizi che si occupa del minore e terrà aggiornato l'incarto relativo alla situazione.

Valorizzando le risorse del territorio si presta particolare attenzione alla costruzione di una rete di rapporti formali ed informali con le agenzie che si occupano di sport, tempo libero, lavoro ecc. Tali contatti infatti possono agevolare e favorire sia l'integrazione dei ragazzi nel tessuto sociale di zona sia la risoluzione di problemi pratici legati alla quotidianità.

2.3 Coinvolgimento dei familiari

L'impostazione pedagogica di Casa Primavera prevede il coinvolgimento dei familiari già dall'ammissione rendendoli partecipi al collocamento. L'obiettivo è quello di creare una sorta di alleanza, o coalizione, affinché gli obiettivi vengano raggiunti vivendo il collocamento nel miglior modo possibile.

Distinguere bene le competenze di ogni attore della rete sociale permette di contestualizzare il collocamento permettendo al detentore dell'autorità parentale, ed eventuale partner, di identificare i ruoli di ognuno. Presentando bene "l'assetto del collocamento" al genitore, l'istituto non assume più il ruolo di antagonista ma dovrebbe diventare uno spazio neutro che si occupa dei loro figli.

Le porte di Casa Primavera sono aperte e regolarmente vengono fissati degli incontri di sintesi con i partners della rete. A dipendenza della situazione vi sono degli incontri mensili, bimensili o ogni 3 mesi.

Lo scambio di opinioni e di informazioni tra il genitore e gli educatori è anch'esso molto importante e permette al genitore di condividere gli avvenimenti quotidiani.



Laddove esistono le condizioni per avviare un percorso di accompagnamento della famiglia, nel recupero della propria funzione genitoriale, il CEM organizza incontri regolari di sostegno educativo ai quali spesso partecipa l'AS capo Progetto ed eventualmente il curatore.

In questo modo si creano le basi per un graduale riavvicinamento del minore al nucleo familiare favorendo l'apertura al dialogo ed il graduale superamento delle problematiche all'origine del collocamento.

Due i momenti conviviali durante i quali tutte le famiglie sono ospiti dell'Istituto, la festa di fine anno e la cena di Natale. In tali occasioni lo scambio tra genitori e figli spontaneamente creato dall'atmosfera serena ed accogliente che tutto il personale del CEM, (educativo, alberghiero ecc..) si sforza di creare.

2.4 Tempo libero / sport / attività culturali

In linea generale motiviamo bambini/ragazzi a frequentare attività ludico/sportive esterne all'istituto. Siamo infatti consapevoli di quanto sia importante per i minori creare relazioni significative all'esterno del CEM che saranno mantenute anche al termine del collocamento. Ogni attività viene discussa con il detentore dell'autorità parentale ed il capo progetto in maniera tale da trovare una frequenza ottimale che non vada a scapito della scuola e del progetto dell'inserimento a Casa Primavera.

Le attività che il territorio propone sono molteplici (calcio, judo, basket, ginnastica, lezioni di musica, scacchi ecc.) e la scelta è principalmente il frutto di un interesse specifico del bambino/ ragazzo.

Talune attività vengono proposte all'interno del CEM nell'ambito di progetti diversificati.

2.5 Le regole

Il regolamento interno di Casa Primavera viene consegnato e commentato ai giovani dagli educatori di riferimento. Esso descrive gli aspetti rilevanti della vita in comune. Regole specifiche vengono stabilite in ogni singolo nucleo.

Esistono regole di carattere generale che valgono per tutti gli ospiti di tutta la Casa (per esempio il divieto di fumare, il rispetto delle persone e delle cose, la proibizione dell'uso di bevande alcoliche e di sostanze stupefacenti, l'orario dei pasti, ecc.).

Subordinatamente, in ogni nucleo l'équipe educativa gestisce il gruppo degli ospiti in base a delle regole, funzionali alla convivenza e all'organizzazione della vita comunitaria. Queste regole possono essere cambiate in funzione delle esigenze di crescita e di gestione del gruppo. Le decisioni relative al cambiamento delle regole sono soggette a dei livelli di competenza: alcune regole possono essere decise insieme agli ospiti durante la riunione educatori-ospiti; altre sono decise dall'équipe; altre ancora dettate dalle leggi vigenti. Normalmente le regole devono comunque essere sottoposte alla Direzione per l'approvazione finale.



Le regole sono discusse con i giovani, in modo che ne capiscano le finalità e, nel limite del possibile, le condividano, ma anche affinché possano capire le conseguenze del loro mancato rispetto (per esempio chi intenzionalmente danneggia un oggetto è responsabile della sua riparazione. Se non può essere effettuata direttamente dal giovane, allo stesso saranno sottoposti alcuni lavori, quali la pulizia di uno spazio comune, ...).

L'aspetto normativo è importante non solo dal punto di vista della convivenza, ma anche per la crescita del giovane. Le regole lo aiutano a muoversi in un contesto strutturato, a capire i limiti, a confrontarsi e a trovare forme di adattamento costruttivo con l'ambiente e con il prossimo.

2.5.1 Esempio regolamento gruppo adolescenti

MATTINA

- Scolari di I/II/III/IV media: sveglia concordata con i ragazzi.
- apprendisti o altre scuole superiori: concordata con i ragazzi e poi sveglia personale.
- Colazione fino alle ore 07.30
- Prima della partenza a scuola, ordine nelle camere, rifare il letto, la biancheria sporca nelle ceste, alzare le tapparelle, aprire le finestre, ecc.
- Partenza per la scuola dopo le 07.40 per chi frequenta le scuole medie di Viganello, dopo le 07.20 per chi frequenta le scuole medie di Pregassona, Besso e Massagno e Trevano.
- Telefono max 20 minuti prima della partenza per scuola

MEZZOGIORNO

- Scuole medie: presenti in nucleo alle ore 11.50 (Viganello) 12.10 (Pregassona, Besso e Massagno).
- Pranzo alle ore 12.10, si aspetta che tutti siano seduti per iniziare a mangiare e si rimane a tavola fino al termine del pranzo da parte di tutti (a cena fino alle 19.00 almeno).
- Tutti fanno i turni di aiuto cucina, lavare, asciugare, andare a prendere i pasti, riordino tavoli, raccolta differenziata, ...
- Partenza per la scuola dopo le 13.10 (orologio di riferimento, quello del telefono principale), mentre per chi va a scuola a Massagno, Besso e Pregassona parte dalle 12.50.



- Al rientro a Casa Primavera a pranzo e cena i telefoni vengono consegnati agli educatori che li ridaranno ai ragazzi. al momento opportuno (dopo pranzo e dopo cena). I telefoni restano in ufficio educatori quando i ragazzi non li utilizzano, a parte di notte che saranno a caricare in salotto.

POMERIGGIO

- Al termine delle lezioni scolastiche si rientra a Casa Primavera; qualsiasi variazione d'orario deve essere comunicata all'educatore al massimo durante la pausa di mezzogiorno; bisogna essere a Casa Primavera venti minuti dopo il termine delle lezioni per chi frequenta le scuole medie di Viganello e quaranta minuti per chi frequenta le scuole medie di Pregassona, Besso e Massagno e Trevano.
- Allenamenti, attività o altro devono essere comunicati agli educatori entro mezzogiorno

USCITE IN SETTIMANA DURANTE LA SCUOLA

- **dai 13 anni:** 2 uscite pomeridiane di un'ora e mezza dal termine della scuola + durante il picchetto del mercoledì dalle 13:30 alle 17:00
- **16 anni o apprendistato e scuole superiori:** 2 uscite pomeridiane di un'ora e mezza dal termine della scuola + 2 uscite serali (dalle 19:30 alle 21.30). La doccia e l'uso del telefono devono essere fatti subito al rientro dall'uscita serale se non sono stati svolti prima.
- **dai 17 anni:** 2 uscite pomeridiane di un'ora e mezza dal termine della scuola + 2 uscite serali (dalle 19:30 alle 22:30). La doccia e l'uso del telefono devono essere fatti subito al rientro dall'uscita serale se non sono stati svolti prima.

LA LIBERA USCITA POMERIDIANA (DOPO SCUOLA) È DI UN'ORA E MEZZA. RIENTRO PREVISTO AL PIÙ TARDI ALLE 18:15.

- Un mercoledì pomeriggio al mese dalle 13.30 alle 17.00 durante i picchetti
- 1 pranzo fuori al mese dai 13 anni, 1 pranzo ogni quindici giorni dai 14 anni.

Le richieste devono essere comunicate all'educatore entro e non oltre le 13.15, l'ordine nelle stanze ed il comportamento costituiscono degli elementi indispensabili affinché venga accettata la richiesta d'uscita.

Le uscite pomeridiane non possono essere fatte il mercoledì, tranne quando c'è il picchetto.

Ulteriori richieste o modifiche degli orari delle uscite verranno valutate.



SERATA

- La cena inizia alle 18.30 e si resta a tavola fino a quando tutti hanno terminato.
- Prima o dopo cena tutti i ragazzi delle scuole medie si trovano in salotto per la mezz'ora o più di studio giornaliero. Anche per gli apprendisti verrà organizzato un programma di studio regolare. Dopo l'ora di studio si preparano gli zaini, che saranno controllati regolarmente; si fa ordine in camera (scrivania, armadi, cassetti, abiti, ...). Durante lo studio i telefoni devono essere consegnati e la musica spenta.
- La doccia deve essere fatta tutte le sere; riordinare la doccia e il bagno.
- A discrezione dell'educatore... Spuntini (una tazza di latte e cereali) entro le 21.00; ognuno lava, asciuga e mette via le proprie stoviglie che utilizza dopo cena.
- La TV può essere accesa con il permesso degli educatori e dopo aver deciso insieme il programma. È possibile guardare il telegiornale e il quotidiano, dopo pranzo e dopo l'ora di studio.
- Le attività serali e del mercoledì pomeriggio verranno discusse e concordate all'inizio della settimana.

- Dopo le 22.00 niente musica in nucleo, inoltre durante l'arco della giornata il volume della musica dev'essere rispettoso della presenza degli altri.
- Alla sera si può scendere in giardino sino alle ore 21.00.

- Chi ha dagli 11 ai 13 anni compresi luce spenta alle 21:45.
- Chi ha dai 14 ai 15 anni compresi luce spenta alle 22:15.
- 16 anni, licei, scuole superiori e apprendisti luce spenta alle 23.00

WEEK END

- Colazione entro le 10.30
- Sveglia entro le 11.00
- Pranzo e cena: tutti aiutano nei diversi turni (prendere il cibo a Casa Serena, apparecchiare, lavare, asciugare, riportare il carrello a CS)

Le richieste e il programma per il week end devono essere concordati entro il venerdì con gli educatori



USCITE AL WEEKEND

(una volta raggiunta l'età indicata, le uscite pomeridiane e serali devono essere autorizzate da genitori, curatori o tutori)

Età	Pomeriggio	Sera VE + SA	Sera DO
13 anni	13:30-17:30	-	
14-15 anni	13.30-17:30 sa e do	Centro giovanile venerdì o sabato dalle 19:30 alle 22:30	-
16 anni o scuole superiori	13.30-17:30 sa e do	20:00-23:00 con doccia e uso telefono prima di uscire	-
17 anni	13.30-17:30 sa e do	20.00-23:30 con doccia e uso telefono prima di uscire	-
18 anni	13.30-17:30 sa e do	19.30- ^{**}	19.30- ^{**}

Le libere uscite serali sono regolamentate tenendo conto dell'età, ma anche del comportamento, dell'impegno scolastico e della puntualità. Devono essere concordate con gli educatori e autorizzate dalla rete.

**** da definire con l'educatore**

Notte alle:

- Ragazzi che hanno dagli 11 ai 13 anni compresi vanno a letto alle 22:30 al weekend
- Ragazzi che hanno 14 ai 15 anni compresi vanno a letto alle 23:00 al weekend
- Ragazzi di scuola superiore alle ore 23:30
- Le uscite e gli orari di rientro potranno variare a seconda del grado di responsabilità del ragazzo (comportamento e puntualità).

USCITE DURANTE LE VACANZE IN SETTIMANA



Scuole medie:

- a partire dai 13 anni, si hanno 3 libere uscite dalle 13.30 alle 17.30 tra lunedì e venerdì.
- a partire dai 14 anni, il venerdì o il sabato sera, i ragazzi possono andare al centro giovanile dalle 19:30 alle 22:30.
-

Apprendisti e scuole superiori:

- libere uscite pomeridiane tutti i giorni dalle 13.30 alle 17.30
- 2 libera uscita serali e rientro come ai weekend (quindi partenza alle 20:00 con doccia e uso del telefono prima di uscire).



2.5.2 Procedura in caso mancato ossequio delle regole

In caso di mancato ossequio al regolamento e se il collocamento del minore diventasse insostenibile la Direzione dell'Istituto può mettere fine al progetto con una dimissione o in casi gravi con l'espulsione.

Vi possono essere delle trasgressioni considerate tollerabili ed altre meno. Nel caso la trasgressione non fosse grave l'educatore discuterà con il minore su quanto successo e cercherà di confrontarlo con la problematica. Se il problema dovesse ripetersi saranno coinvolti la Direzione, il capoprogetto, il curatore, la famiglia, l'autorità affinché il minore possa nuovamente confrontarsi.

Nel caso in cui la trasgressione fosse grave ma non tale da considerare una dimissione la procedura sarà la seguente:

- incontro con la Direzione, il capoprogetto e la famiglia;
- definizione di accordi che il minore s'impegna a rispettare;
- Eventuale richiamo in un contesto formale nel caso in cui il problema dovesse manifestarsi nuovamente;
- Sospensione del collocamento.

Se reiteratamente venisse disatteso l'accordo la Direzione intima la dimissione in forma scritta al minore, in copia al/ai detentore/i dell'autorità parentale, al capoprogetto e ad eventuali altri partner del collocamento e viene attivata la procedura cantonale (UFAG) di dimissione (vedi allegato).

Nei casi di gravi atti di aggressività o di valenza sanitaria in cui la permanenza nel CEM durante la procedura di dimissione mette a grave repentaglio la sicurezza del giovane e/o degli altri minorenni e/o del personale, l'allontanamento può essere immediato e viene immediatamente comunicato alle parti.

2.5.3 Lo strumento del time out, il suo uso e i suoi obiettivi

Time Out, ovvero pausa nel momento in cui la situazione sfugge ad ogni controllo, quando l'équipe educativa non trova strategie adeguate da mettere in campo per superare un momento difficile, quando il minore non riesce ad uscire da un agito oppositivo e provocatorio.

Quando, soprattutto, la relazione educativa si è interrotta e la comunicazione tra l'adulto e il minore non riesce a ripartire, quando non si trovano le risorse, le energie per riprendere insieme il cammino e quando ogni tentativo sembra cadere nel vuoto.

In quel momento l'équipe propone alla direzione un intervento mirato, volto a concedere un tempo di riflessione, una pausa che consenta di recuperare energie, motivazione e di ritrovare il filo conduttore del percorso educativo.



L'allontanamento temporaneo del minore dal gruppo di appartenenza diviene a quel punto lo strumento migliore da mettere in campo, dovrà però essere pensato e rispondere ad alcuni importanti requisiti:

- l'équipe educativa e la direzione definiscono tempi, modalità e obiettivi del time out
- la rete istituzionale e la famiglia saranno coinvolti nella decisione di sospensione e potranno giocare un ruolo importante durante tutta la durata del provvedimento,
- il minore dovrà essere informato sui motivi che giustificano la sospensione,
- il giovane dovrà essere trasferito in un contesto che sia in grado di accoglierlo ma anche di condurlo ad una lettura critica degli avvenimenti, che sappia garantirgli spazi e momenti di riflessione autonoma ma anche di confronto e scambio costruttivo
- le persone che avranno un contatto quotidiano con il minore dovrebbero essere figure per lui significative con le quali ha precedentemente creato un legame e un rapporto di fiducia.

Riteniamo che la scelta del luogo in cui il giovane trascorrerà il periodo di pausa sia l'elemento chiave per dare senso e valore alla strategia messa in atto, non si tratta dunque semplicemente di allontanarlo da una situazione insostenibile ma di proporre un contesto che possa sostenerlo e sollecitarlo nel percorso di riflessione e autocritica.

Il distacco consente anche all'équipe di ripensare alla situazione, di rileggere gli agiti con la giusta distanza emotiva e di confrontarsi sugli obiettivi da perseguire nel momento in cui il minore farà rientro nel gruppo.

Tre le situazioni in cui abbiamo utilizzato lo strumento del time out.

Nel primo caso il minore è stato trasferito dal gruppo adolescenti ad un gruppo verticale, in questo caso le équipe educative hanno condiviso gli obiettivi del trasferimento e il passaggio è stato pianificato, gestito e coordinato al nostro interno. I minori del gruppo che ha ospitato il giovane sono stati preventivamente informati e preparati così come gli adolescenti hanno potuto discutere con i loro educatori del provvedimento pensato per il loro compagno.

Il caso di una giovane per la quale non ci sembrava opportuno il trasferimento interno è stato gestito in collaborazione con un CEM, del quale era stata precedentemente ospite, che ha compreso e condiviso le ragioni della sospensione, accettando di collaborare per dare senso e significato all'intervento. La pausa ha consentito un rientro a Casa Primavera ed un positivo proseguimento della presa in carica.

La terza situazione infine si è verificata a causa di un grave trasgressione alle regole dell'Istituto per la quale è stata decisa una sospensione immediata ed il giovane ha fatto rientro al domicilio del padre. Allo scadere del periodo, poiché non sono state ravvisate le condizioni per un rientro, il giovane è stato dimesso.



2.5.4 Filosofia sanzionatoria

Nel capitolo dedicato all'impostazione pedagogica abbiamo descritto l'importanza della centralità dell'individuo in quanto tale.

Ci si è soffermati sull'importanza del consolidare una propria identità volta a sviluppare le proprie competenze sociali essenziali per poter relazionarsi e crescere nel miglior modo possibile.

In un contesto istituzionale vi è da considerare che il minore cresce in un gruppo di pari e, come descritto nel medesimo capitolo, il compito affidato al personale educativo è quello di trovare il giusto equilibrio tra il contenere e lo sviluppare. Sviluppare significa aprire, sollecitare ed incoraggiare mentre il contenimento, da un profilo operativo, si traduce nel fermare, frenare, reprimere e sanzionare.

“Un bambino continuamente punito diventa un bambino disorientato, fondamentalemente ansioso, perché non sa che cosa deve fare o non fare, né sa costruirsi una scala di valori che gli dia una visione prospettica della vita. Ma anche un bambino mai punito diventa un bambino disorientato, deprivato di ogni scala di valori, con in più una serie di specifiche difficoltà nei rapporti con gli altri. Un bambino che sia, talvolta, anche punito può invece strutturare un senso di sé adeguatamente integrato con le proprie esigenze relazionali e sociali”.

La sanzione deve essere mirata e individualizzata ma soprattutto finalizzata poiché il suo scopo deve sempre essere, nella maniera più assoluta, educativo. Il minore deve conoscere l'importanza di quella regola e capire la propria responsabilità di fronte ad essa.

Rientra nel compito dell'adulto sensibilizzare i minori ai propri doveri, al rispetto dell'altro, al rispetto del diritto dell'altro, alla giustizia.

Vi possono essere delle punizioni immediate sancite dal singolo educatore, conseguenti ad un comportamento irrispettoso di un minore, e altre più gravi che vengono discusse e definite dall'équipe educativa. I giovani sono informati che l'educatore riferirà ai colleghi e nel corso della riunione di sintesi settimanale verrà decisa la punizione. Quest'ultima sarà proporzionale, la più adatta e la più costruttiva possibile.

L'efficacia della sanzione sta nel riuscire a mostrare che le regole e il loro rispetto sono importanti e fanno parte del vivere quotidiano.

La loro efficacia risiede non nell'entità del danno che procurano alla persona punita, ma nella loro sensatezza e nella loro capacità di mostrare che le regole devono essere rispettate, e che esiste una responsabilità personale delle proprie azioni.

L'efficacia è data anche se vi è una coerenza educativa tra gli educatori.

All'interno del CEM, e più in particolare tra gli educatori del medesimo gruppo abitativo, il personale educativo rivolge particolare attenzione al passaggio dell'informazione nei confronti dei propri colleghi onde permettere agli stessi di poter posizionarsi coerentemente all'eventuale sanzione indicata da un educatore.



Ampio l'investimento di tempo ed energie dedicato al continuo confronto all'interno del gruppo tra i minori e gli educatori del gruppo. Tenuto conto che l'impostazione pedagogica di Casa Primavera è orientata alla centralità dell'individuo e che la sanzione deve essere educativa, ne consegue che le sanzioni possono differire da minore a minore.

Per la medesima trasgressione vi possono essere delle punizioni diverse e questo può portare a dei vissuti negativi tra i pari.

Per questo motivo è importante la discussione ed il confronto con tutto il gruppo di ragazzi onde permettere di capire ed argomentare il senso della punizione.

Trovare il giusto equilibrio è un lavoro costante ed impegnativo poiché vivendo in un contesto istituzionale con una forte presenza di minori le regole vengono costantemente messe in discussione e devono essere adattate ai cambiamenti sociali, culturali,

Per concludere, per il personale educativo il quotidiano confronto con le regole (nel senso più largo del termine) e le relative sanzioni è uno strumento di lavoro essenziale che permette una crescita individuale e di gruppo solida.



2.6 Linee guida in materia di dipendenza, prevenzione e sessualità

I minori che provengono da contesti familiari difficili sovente risultano vulnerabili e maggiormente propensi ad esporsi a situazioni di rischio, per tale motivo diviene necessario mettere in campo specifiche competenze professionali ed interventi precoci sui fattori di rischio oltre ad organizzare interventi mirati, coinvolgendoli attivamente in attività volte alla prevenzione.

Il contesto educativo tende dunque a sviluppare condizioni di vita sane e in grado di fornire ai giovani adeguati strumenti che li aiutino ad affrontare situazioni di difficoltà e di rischio. Incrementando le loro personali risorse gli adulti di riferimento cercano di migliorarne la capacità autocritica e la consapevolezza dei loro comportamenti

L'ascolto del minore e l'informazione allo stesso rappresentano le principali forme di intervento che si attuano all'interno del CEM, entrambe hanno una finalità preventiva e creano le basi per un eventuale percorso di approfondimento su tematiche particolarmente sensibili.

Il contesto relazionale che crea legami, fornisce strumenti e opportunità di crescita e identificazione diviene inevitabilmente un importante fattore protettivo che guida il minore verso la costruzione di strategie di difesa e di protezione dai fattori di rischio.

Riconoscere i segnali precoci di rischio è fondamentale per garantire un intervento tempestivo che contrasti sul nascere il percorso deviante, ancora una volta dunque l'attenzione e l'ascolto da parte dell'educatore diviene lo strumento idoneo a far fronte agli indicatori di disagio che possono sfociare in comportamenti devianti.

Parallelamente al lavoro di prevenzione, fatto soprattutto di ascolto e informazione, il CEM organizza incontri mirati a tema sugli argomenti che maggiormente possono costituire fattori di rischio.

Incontri dunque di approfondimento sul tema della sessualità, del bullismo delle nuove forme di dipendenza da internet vengono promossi e proposti ai minori che dovranno inevitabilmente imparare a tutelarsi dai pericoli a cui sono quotidianamente esposti.

Anche un attento lavoro di accompagnamento nella scelta professionale e/o scolastica diviene un importante strumento di prevenzione. Il giovane che pianifica, costruisce il proprio ruolo sociale e investe in un progetto di vita a medio o lungo termine sarà meno vulnerabile ai condizionamenti negativi.

Avrà raggiunto una sufficiente autostima e sviluppato una capacità critica che gli consentiranno di situarsi nel contesto sociale, di operare delle scelte, di tutelare la propria integrità fisica e mentale e di costruire la propria identità personale.

In questo percorso saranno coinvolti i servizi presenti sul territorio che costituiscono una risorsa importante nel lavoro educativo di sostegno al minore; le varie figure professionali



lavoreranno in rete nei vari contesti di vita del giovane in un percorso integrato volto a promuovere condizioni di vita e di sviluppo positive.

2.7 Catalogo delle misure in caso di abusi sessuali

2.7.1 Procedura in caso di abuso tra minori

Qualora fosse segnalato un sospetto di abuso, è necessario:

1. Segnalazione immediata alla SRIP (Sezione Reati contro l'Integrità della Persona)
2. Fare in modo che la vittima non possa essere avvicinata dall'aggressore (si tratta, prioritariamente, di creare una dimensione protettiva nei confronti di chi ha subito l'atto);
3. Assicurare all'abusando e alla vittima un educatore, così da poterli seguire nelle fasi successive in modo individualizzato
4. Informare dell'accaduto i genitori, il capoprogetto ed eventuali altri attori della rete;
5. Esigere che i giovani coinvolti vengano assunti da uno specifico servizio cantonale di presa in carico psicologica;
6. valutare con il capoprogetto e tutti gli attori della rete la soluzione migliore per i giovani coinvolti e per le rispettive famiglie (tali misure possono comprendere il collocamento in altro istituto o, all'interno della stessa struttura, in altro nucleo, con forme di accompagnamento evidentemente differenziate, nella direzione di una presa in carico maggiormente individualizzata).

Le prime tre misure devono essere adottate immediatamente, mentre le restanti nelle ore successive.



2.7.2 Procedura in caso di abuso sessuale ai danni di un minore da parte di un adulto all'interno del CEM

Nel caso di sospetto abuso, oltre alle prime due misure sopradescritte da adottare immediatamente, la direzione dovrà informare i genitori (ed eventuale tutore), sospendere il collaboratore nell'attesa che la procedura giudiziaria faccia il suo decorso.

Il collaboratore non può essere informato dalla direzione della segnalazione in Magistratura poiché sarà necessario attendere che gli inquirenti possano attivare l'inchiesta senza che la persona sia già stata informata evitando così rischio d'inquinare le prove.

Prima che il collaboratore possa riprendere l'attività lavorativa a contatto con gli ospiti, la direzione dovrà attendere l'esito degli accertamenti degli inquirenti.

La problematica legata agli abusi in genere è particolarmente delicata e suscita sentimenti diversificati.

Importante avere una visione molto ampia e considerare tutti gli ambiti, basti pensare che la denuncia può rilevarsi fondata come assolutamente infondata.

Nel caso in cui la denuncia si rivelasse fondata il colpevole subirà le conseguenze che decreteranno i tribunali.

Bisogna però tenere conto dei tempi necessari alla magistratura per tutti gli approfondimenti e della possibilità che un giovane può segnalare, o denunciare un referente educativo, solo per rabbia o vendetta senza che vi sia stata alcuna violenza o abuso. Lavorando a stretto contatto con i minori il rischio di una falsa denuncia è purtroppo presente.

Per questo motivo è molto importante tutelare anche il collaboratore nell'attesa della conclusione dell'inchiesta ed è assolutamente importante riuscire a gestire nel migliore modo possibile l'attesa della conclusione dell'inchiesta con un occhio di riguardo nei confronti dell'adulto. Una falsa denuncia può rivelarsi devastante per un collaboratore anche se poi l'inchiesta si conclude a suo favore.

La sospensione non deve essere considerata come un riconoscimento di colpevolezza da parte della direzione nei confronti del collaboratore ma come una tutela nei confronti di tutte le parti interessate (persona denunciata e vittima). Onde evitare la distruzione professionale e personale di un collaboratore, e che si senta riconosciuto da subito colpevole anche da parte della direzione, è fondamentale riuscire ad argomentare e spiegare la procedura a tutti i collaboratori. La sospensione deve essere vissuta come un riconoscimento e una tutela nei confronti del singolo collaboratore.

La procedura giuridica è da considerarsi come tema di discussione con l'équipe educativa, affinché tutti la conoscano. Tutti gli educatori devono considerare ed essere consapevoli che la sospensione e la relativa denuncia è automatica e non è legata al giudizio/considerazioni della direzione.

Bisogna ricordare che l'apparato legislativo impone in caso di sospetto di abuso di procedere con una denuncia penale onde evitare che vi possano essere delle considerazioni e valutazioni di carattere soggettivo. Non deve stare alla discrezione del



singolo se procedere con una denuncia o meno ma sarà la magistratura a valutare come e se procedere nei confronti dell'adulto.

Tenuto conto che gli Istituti sociali comunali beneficiano di servizi diversi, nell'attesa della conclusione dell'inchiesta vi è la possibilità di inserire il collaboratore in un altro settore.

2.8 Servizi erogati

Casa Primavera non dispone di strutture di formazione scolastica interne per cui i giovani, ai vari livelli, accedono a scuole di regola pubbliche presenti nella regione.

Questa soluzione permette ai nostri ospiti di continuare a frequentare le scuole dove è in corso la formazione, con il vantaggio di evitare uno sradicamento sociale e affettivo rispetto a luoghi e a persone a loro familiari.

Nondimeno all'interno di Casa Primavera i giovani sono seguiti dagli educatori durante la esecuzione dei compiti e nei momenti di studio e, ove necessario e possibile, anche attraverso attività specifiche di recupero scolastico.

Casa Primavera si assume l'onere di accompagnare gli ospiti a scuola. Fino alla terza elementare i bambini vengono sempre accompagnati dagli educatori. Di seguito, se il minore ha raggiunto l'autonomia necessaria e sufficiente a percorrere il tragitto autonomamente, la Direzione chiede l'autorizzazione a chi detiene l'autorità parentale affinché il bambino possa recarsi a scuola da solo.

Con il medesimo principio, l'Istituto accompagna i minori alle varie attività extra scolastiche come ai servizi di sostegno psicologico, terapeuti, medici, ...



Parte terza –

2 Ammissioni e dimissioni

3.1. Ammissioni

Le assunzioni, le modalità di presa in carico, così come le dimissioni dei giovani sono mediate con i diversi enti di intervento sociale, sulla base di uno specifico accordo di collaborazione, stipulato nell'agosto del 2001, tra i servizi sociali accreditati e gli istituti e foyers sociali del cantone Ticino.

Il protocollo prevede una specifica procedura di affidamento presso gli istituti riconosciuti, suddivisa in diverse fasi concernenti l'anamnesi sociale, l'ammissione, l'elaborazione di un progetto educativo, l'aggiornamento e la sua costante verifica.

L'Ufficio dell'aiuto e protezione accoglie la domanda di affidamento e accerta se sussistono le condizioni di difficoltà indicate dalla Legge Famiglie e Giovani e se, tra le misure disponibili, l'affidamento in Istituto rappresenta la soluzione più adeguata ai bisogni della persona e della concreta situazione familiare.

In caso affermativo, l'Ufficio dell'aiuto e della protezione, o il servizio accreditato, sottopone al Consiglio di esame per gli affidamenti a terzi (CEAT) il progetto educativo con la proposta del CEM .

Ricevuta la delibera da parte del CEAT la Direzione dell'Istituto scelto promuove un incontro con tutte le parti interessate per verificare/confermare l'ammissione e per l'elaborazione di un progetto educativo.

Durante lo stesso incontro vengono definite le modalità, i tempi di ammissione in Istituto e presentati i documenti necessari alla Direzione.

Questa procedura impone la definizione di un accordo, sottoscritto da tutte le parti coinvolte, che viene adattato e applicato per ogni singola situazione all'insegna della massima trasparenza.



3.2 Dimissioni

Di regola la dimissione è pianificata ed avviene al termine del progetto. Tutte le persone interessate sono consultate. L'Istituto propone una soluzione di transizione adeguata e realizzabile.

Se la famiglia intendesse interrompere il collocamento, in assenza di decisioni d'Autorità, coloro che hanno seguito il collocamento sono informati immediatamente e ha luogo una seduta di consultazione. In ogni caso viene allestito un rapporto di dimissione.

Qualora i presupposti indicati nella convenzione venissero a mancare è possibile recidere la stessa stipulata ad inizio collocamento.

3.3 Assistenza dopo la dimissione

Di regola dopo la dimissione da Casa Primavera l'assistenza è assicurata da uno o più servizi accreditati. In casi particolari i nostri educatori assicurano un minimo accompagnamento all'esterno della struttura (post-cura o livelli progressivi) nel percorso di inserimento sociale del giovane.

Casa Primavera offre assistenza parziale prevalentemente ai giovani che, trascorso un periodo in regime in internato, necessitano di un'uscita graduale in nella direzione della piena autonomia. Questa offerta viene negoziata dalla Direzione della centro minorile con l'ente collocante e con il Capoprogetto.

Questi giovani partecipano almeno al pranzo in gruppo e partecipano alle sedute di gruppo settimanali. Alla stregua degli altri che vivono permanentemente in casa, questi giovani hanno accesso a tutte le offerte dell'Istituto e partecipano alle attività del tempo libero.

In talune situazioni, dove un rientro al proprio domicilio non è auspicabile Casa Primavera può, a determinate condizioni, avvalersi della possibilità di collocare il giovane dimissionario presso la Fondazione Amilcare attraverso l'équipe ADOC.

Trovato l'accordo tra i partner della rete d'intervento, la situazione del giovane viene presentata alla Direzione della Fondazione Amilcare per una valutazione del progetto.

Qualora il giovane si avvicinasse alla maggiore età, il centro educativo metterà in contatto il giovane con un assistente sociale del Servizio Accompagnamento Sociale degli Istituti sociali comunali.

L'assistente sociale, in collaborazione con il giovane e l'educatore di riferimento accompagnerà lo stesso nel suo percorso verso un'autonomia sempre più perfezionata.



3.4. Modalità di trasferimento interno verso il gruppo adolescenti

Quando parliamo di trasferimento interno verso un altro gruppo generalmente ci riferiamo al passaggio di un minore dal gruppo verticale al gruppo adolescenti. Tale passaggio viene programmato con largo anticipo non solo attraverso la condivisione degli obiettivi specifici con il ragazzo, ma anche creando, all'interno del gruppo verticale, i primi accorgimenti che possono avviare il processo di crescita e autonomia che il gruppo adolescenti incrementerà al momento dell'accoglienza del minore.

Il ragazzo che si appresta a frequentare le scuole medie può usufruire di uno spazio per lo studio riservato, generalmente viene trasferito in una camera singola, e può disporre del proprio tempo libero con un margine di autonomia maggiore rispetto ai ragazzi più piccoli. Assume alcune responsabilità commisurate alle specifiche competenze acquisite ed inizia il suo percorso di differenziazione dal resto del gruppo che lo porterà a maturare il desiderio di confrontarsi con i ragazzi più grandi con i quali sentirà di avere maggiore affinità.

Parte integrante, preliminare al passaggio, è il confronto e l'ascolto del minore in merito al possibile cambiamento di gruppo. Il passaggio al gruppo adolescenti dev'essere avviato su richiesta e condiviso con il minore che si appresta ad affrontare una tappa importante del suo percorso educativo.

A questo punto gli educatori, attenti a riconoscere i segnali che confermano l'ipotesi del passaggio nel gruppo adolescenti, organizzano un incontro di discussione tra le due équipes coinvolte nel trasferimento e discutono tempi, modalità e obiettivi del passaggio.

L'inserimento nel gruppo è preceduto da una fase preparatoria durante la quale il minore partecipa ad alcuni momenti di vita quotidiana del nucleo ospitante. Condivide attività del tempo libero, pranzi o cene e momenti comuni durante le quali inizia a conoscere le dinamiche interne al gruppo e le specificità che caratterizzano il lavoro educativo con gli adolescenti.

Regolarmente gli educatori di riferimento del minore condividono le osservazioni raccolte sia durante i momenti di partecipazione alle attività del nuovo gruppo sia al rientro nel nucleo di appartenenza. In questo modo riconoscono eventuali segnali di disagio, che cercheranno poi di affrontare con il minore, piuttosto che indicatori di un positivo impatto che confermano il progetto di trasferimento.

Gli spazi nel nuovo nucleo che accoglierà il giovane, vengono accuratamente preparati coinvolgendolo affinché inizi a maturare quel senso di appartenenza che sarà una indispensabile risorsa quando il trasferimento sarà definitivo.

Lo scambio di informazioni tra l'educatore di riferimento, che si congederà dal minore, e quello che prenderà in consegna il ragazzo, quest'ultimo definito nelle prime fasi di programmazione del trasferimento, diviene intenso nei giorni che precedono il passaggio così come si intensificano i momenti di accoglienza, ascolto del giovane che necessita di essere rassicurato nel momento in cui teme di perdere i punti di riferimento e i legami affettivi che ha creato.



Il rituale del saluto al minore che lascia il gruppo avviene generalmente durante una cena speciale organizzata con la collaborazione del ragazzo, che sceglie il menù, decide la disposizione dei posti a tavola e condivide riflessioni ed emozioni legate al trasferimento.

Parallelamente l'équipe del gruppo che lo accoglierà esplicita ai giovani adolescenti l'arrivo del nuovo compagno durante il gruppo di discussione, condividendo fasi e modalità d'accoglienza

Nel giorno definito per il trasferimento nel nuovo gruppo il giovane provvede a trasferire i suoi effetti personali, si congeda da compagni ed educatori e ufficialmente diviene parte del nucleo adolescenti.

L'informazione ai genitori ed alla rete istituzionale viene trasmessa inizialmente in modo informale ed ufficializzata al momento del passaggio. Generalmente viene organizzata una riunione durante la quale l'educatore di riferimento presenta il collega che subentrerà nella presa in carico del ragazzo.

Tale incontro diviene inoltre l'occasione per esplicitare e condividere gli obiettivi individuati per il minore e che saranno perseguiti nel percorso educativo.

3.5 Programma operativo

Per ogni giovane viene allestito un programma operativo:

- i problemi e le risorse individuate per affrontarli
- la definizione di obiettivi misurabili e le tappe intermedie corredate di scadenze
- i mezzi metodologici

Nel corso del collocamento si procede a delle verifiche intermedie, a scadenze regolari, almeno due volte all'anno.

La Direzione assicura la stesura di un rapporto annuo sull'evoluzione del minore nella sua globalità. Il capoprogetto incaricato del coordinamento degli interventi si impegna a raccogliere tutti gli elementi di valutazione espressi dalle parti coinvolte.

3.6 Comunicazione interna

La Direzione organizza quindicinalmente incontri con tutta l'équipe educativa per informare, pianificare e discutere questioni concernenti l'intero Istituto.

Settimanalmente gli educatori di ogni singolo nucleo s'incontrano per condividere informazioni relative al proprio nucleo e per pianificare la settimana. Il Capostruttura



partecipa nella prima parte della riunione per permettere agli educatori di condividere o confrontarsi con le problematiche di sua competenza.

Altri incontri possono avvenire tra le parti a dipendenza dei bisogni.

3.7 Comunicazione esterna

La Direzione dell'Istituto è aperta anche verso l'esterno dando informazioni sulle modalità di ammissione nell'Istituto, sulle possibilità di impiego per nuovi educatori, La Direzione o gli educatori possono essere chiamati a partecipare a progetti e studi, o a intervenire quale referenti in ambiti diversi (incontri tematici, giornate studio, ...).

3.8 Offerta e dispositivo terapeutico

Casa Primavera non offre supporti terapeutici interni. Pertanto, per le necessità di questo tipo, si fa capo alla rete specialistica presente sul territorio, e in particolare, al Servizio Medico Psicologico (SMP) o a terapeuti privati.



3.9 Esempio di Giornata tipo

Il programma giornaliero all'interno di Casa Primavera è diversificato a dipendenza del tipo di collocamento, internato o esternato, previsto per gli ospiti.

La giornata tipo per un giovane presente dal lunedì al venerdì, in internato, inizia tra le 6.00 e le 7.00 con la sveglia, prosegue con l'igiene personale e la colazione e infine la partenza per l'attività giornaliera (scuola dell'infanzia, centro psico-educativo, scuola elementare, scuola media, scuola superiore ed eventualmente apprendistato). L'educatore in questa prima fase è attento affinché ogni ospite lasci l'Istituto soltanto dopo avere adeguatamente provveduto alla propria igiene personale ed abbia un abbigliamento adeguato all'impegno che lo attende. Rientra inoltre nelle sue mansioni l'accompagnamento nel tragitto fino alla sede scolastica dei bambini tra i 3 e i 9 anni di età.

Gli ospiti che seguono il programma in esternato raggiungono la scuola direttamente dal proprio domicilio, sono pertanto le figure di riferimento esterne che ne garantiscono l'accudimento e la sorveglianza. In alcuni casi vengono accompagnati al CEM verso le 7.30 e da qui si recano a scuola.

Alle 11.30 gli educatori attendono i bambini, per i quali è previsto l'accompagnamento, alla sede scolastica e con loro rientrano all'Istituto, i più grandi rientrano autonomamente. Il pranzo, che si svolge all'interno dei nuclei o nella sala comune, rappresenta un momento importante di accoglienza e di ascolto durante la quale l'educatore è attento a cogliere eventuali segnali di malessere o disagio degli ospiti. La fase di riordino, durante e dopo il pasto (servire ai tavoli, lavare i piatti, sparecchiare e sistemare la sala da pranzo), eseguita dai ragazzi con il supporto degli educatori, ha un'importante valenza educativa dal momento che ogni ragazzo è chiamato a collaborare.

Il tempo disponibile sino alla ripresa dell'attività scolastica è generalmente gestito dai ragazzi in autonomia, sino all'orario di ripresa delle lezioni. Il rientro dalle diverse sedi scolastiche avviene tra le 15.30 e le 16.30 ed in ogni nucleo gli educatori attendono i giovani ospiti ai quali viene offerta la merenda, che rappresenta il momento di chiusura e sintesi della giornata di attività e di pianificazione del tempo da dedicare allo studio ed allo svolgimento di eventuali compiti. In generale comunque tutti i giovani dedicano almeno un'ora alle attività di recupero scolastico per poi partecipare alle attività di svago che precedono la cena. Questa è servita alle 18.30 con un'organizzazione simile a quella del pranzo. Per ospiti che frequentano attività esterne, sport, musica o altro, è possibile prevedere il posticipo dell'orario di cena che consumeranno al rientro.

Generalmente dopo cena gli ospiti in esternato fanno rientro al loro domicilio mentre gli interni si occupano della loro igiene personale, per poi partecipare all'attività serale che può essere organizzata dagli educatori o dai bambini. Il momento dell'accompagnamento nelle stanze prima della notte è ovviamente diverso in base all'età dei ragazzi, per i piccoli è prevista la lettura o il racconto di una fiaba mentre i più grandi si congedano dall'adulto e si ritirano nella propria stanza. Sarà poi l'educatore a spegnere la luce augurando la buonanotte.

Il mercoledì pomeriggio si distingue dagli altri giorni poiché i bambini non frequentano la scuola: sono pertanto previste svariate attività ludiche, ricreative ed educative, alle quali partecipano sia gli ospiti in internato che quelli in esternato.



Parte quarta –

4 Personale educativo e sistema di qualità

4.1 Personale educativo di Casa Primavera

Il personale educativo di Casa Primavera ha il compito di:

- occuparsi degli ospiti di tutti gli aspetti legati ai momenti di vita quotidiana (accudimento, sostegno);
- organizzare le attività del tempo libero, con riguardo alla loro varietà, al bisogno che sono in grado di soddisfare e al valore educativo con il quale sono collegate;
- sostenere gli ospiti nello studio e tenere i contatti con i docenti della scuola;
- gestire rapporti costruttivi nell'interesse dei ragazzi con le famiglie, i docenti e gli operatori esterni ai vari livelli, in accordo con il Capostruttura;
- presentare al Capostruttura, nei termini assegnati, un programma con obiettivi di indirizzo pedagogico e educativo per ciascun bambino e per nucleo (almeno uno, concordato con i colleghi di équipe, con una particolare valenza educativa con la quale si intende connotare l'anno in corso);
- redigere e aggiornare la scheda informatizzata di osservazione dei bambini;
- fare rispettare le regole previste dall'Istituto;
- collaborare con i colleghi e con il Capostruttura al fine di assicurare il miglior funzionamento dell'Istituto e il conseguimento degli obiettivi educativi previsti;
- promuovere, in collaborazione con la Direzione, attività utili in linea con le finalità educative proprie della Casa;



4.2 Sistema di qualità

La Direzione e il Capostruttura di Casa Primavera vigilano affinché gli obiettivi definiti nell'ambito del progetto educativo riferito a ciascun ospite vengano attuati secondo le modalità e i tempi previsti.

4.2.1 Alimentazione – Progetto mangiare sano

Casa Primavera partecipa ad un progetto globale degli Istituti Sociali Comunali di Lugano per offrire i pasti ai minori ed educatori secondo gli standard Good Practice svizzeri.

Viene data attribuita molta importanza ai seguenti punti:

- scelta e acquisto di alimenti (compatibilmente con il budget) di cibi freschi, locali, di stagione con il concetto di chilometro zero;
- formazione e aggiornamento dei cuochi da parte della dietista e nutrizionista sui concetti della sana alimentazione.
- Creazione di menu stagionali
- Formazione del personale educativo
- Promozione dell'uso dell'acqua del rubinetto

In cucina vengono regolarmente esperite verifiche attraverso uno specialista in alimentazione e dietologia.

Per quanto concerne i controlli per l'igiene, il personale è tenuto ad effettuare regolarmente dei test di autocontrollo. Il test viene protocollato in un raccoglitore che viene regolarmente verificato dalla governante.

Nel settore alberghiero si fa riferimento al piano Taski, riconosciuto dall'autorità cantonale, che definisce le unità di personale in funzione della tipologia della struttura (dal punto di vista architettonico e dei materiali) e delle superfici.

Per permettere di esprimere la valutazione dei servizi da parte degli utenti, è collocata una casella postale all'ingresso di Casa Primavera. Ad ogni richiesta è assicurata una risposta in tempi ragionevoli.



Parte quinta –

5 Diritti e doveri dell'utenza

5.1 Diritti dell'utenza

A Casa Primavera condivide e si impegna a rispettare gli standard del Quality 4Children e ogni giovane ha diritto di:

- ricevere tutte le informazioni relative alle prestazioni erogate, alle modalità di accesso, alle modalità di compartecipazione o al pagamento delle spese. È auspicabile la condivisione della scelta del collocamento. In ogni caso la Direzione e gli educatori si impegneranno a spiegarla, in modo che possa essere compresa. Laddove ciò non dovesse risultare possibile, l'Istituto valuterà le soluzioni alternative praticabili, che consentano un maggiore benessere del giovane;
- ricevere adeguate informazioni. Gli obiettivi e il progetto educativo vengono esplicitati, discussi e motivati con il giovane, affinché li possa capire e, idealmente, condividere;
- essere ascoltato e di esprimersi con l'educatore di riferimento, con ogni altro educatore, con il Capostruttura, sia nel quadro delle riunioni con gli educatori che con gli altri giovani.
Per ogni necessità anche la Direzione è aperta all'incontro, all'ascolto e al dialogo;
- beneficiare di momenti adeguati di tempo libero, di gioco, di divertimento, di riposo, di partecipare ad attività ricreative, sportive, culturali ed artistiche.
I nostri ospiti hanno diritto alle uscite dall'Istituto durante il tempo libero in base all'età, agli impegni del giorno dopo, alla valutazione del comportamento in generale (impegno a scuola e/o sul lavoro, atteggiamento nel gruppo, collaborazione con gli educatori, maturità dimostrata, ecc.);
- usufruire di un proprio spazio: una camera e un armadio.
Ciascun operatore di Casa Primavera si impegna a rispettare la riservatezza e il rispetto degli effetti personali (diario, appunti, altro, ...);
- ricevere un'alimentazione adeguata, un alloggio, cure mediche, un sano sviluppo fisico, cognitivo, affettivo e spirituale. Ha diritto a un'educazione e a cure che rispettano il suo benessere psicofisico, morale, sociale e che lo protegga dalle droghe, dalle sostanze stupefacenti, dai maltrattamenti fisici e psichici, dalla violenza sessuale, da documentazione e filmati nocivi, da ogni forma di discriminazione e da abusi di potere / trascuratezze rispetto ai normali bisogni di crescita;



- vedere riconosciuta la parità di trattamento senza distinzioni di sesso, età, razza, fede religiosa, appartenenza culturale, opinioni, condizioni economiche, lingua, nazionalità;
- avere garantita la segretezza sulle ragioni del proprio collocamento, sulle dichiarazioni rese agli operatori, sul rispettivo retroterra familiare.
- le sue sensazioni, le sue emozioni, le sue preoccupazioni, il suo stato d'animo vengono riportati fedelmente dagli educatori attraverso resoconti e rapporti;
- Aver tutelata la propria sfera intima (possibilità di ritirarsi, obbligo di bussare prima di entrare nelle stanze, ...).

I diritti e i doveri sono disciplinati in forma scritta e noti a tutte le persone interessate.

Per permettere di esprimere la valutazione dei servizi da parte degli utenti, è collocata una casella postale all'ingresso di Casa Primavera. Ad ogni richiesta è assicurata una risposta in tempi ragionevoli.

5.2 Il reclamo

Il minore o il suo rappresentante legale può sporgere reclamo alla Direzione generale degli istituti sociali comunali.

In particolare la Direzione assicura:

- una risposta per qualsiasi reclamo;
- imparzialità di giudizio sia rispetto alla persona che reclama, sia rispetto agli operatori in causa;
- riservatezza dei dati: il reclamo viene portato a conoscenza dei soli diretti interessati;
- trattamento equo per tutte le persone che si trovano in circostanze simili;
- una procedura completa che regola le responsabilità e le fasi del percorso dei reclami.

5.2.1 Istruttoria

A seguito del reclamo presentato, la Direzione provvede a:

- sottoporlo alla attenzione dei responsabili competenti;
- raccogliere le informazioni necessarie alla valutazione del caso;
- formulare la risposta all'istante.



5.2.2 Risposta

La direzione generale provvede a dare risposta scritta al reclamo presentato dall'ospite o dal suo rappresentante legale entro 30 giorni dalla data di presentazione del reclamo stesso.

5.2.3 Riesame

In caso di non completa soddisfazione dell'ospite o del suo rappresentante legale circa la risposta fornita, é possibile richiedere il riesame del reclamo inoltrato, per una risposta definitiva.

Redazione: maggio 2003
Aggiornamenti diversi
Ultimo aggiornamento: ottobre 2018