



Carta dei Servizi per le persone di minore età e per le loro famiglie



Indice

	1. Presentazione	
5	1.1	La Carta dei Servizi per le persone di minore età e per le loro famiglie
6	1.2	L'Azienda Pedemontana Sociale: organi di gestione, struttura organizzativa, contatti e recapiti
10	1.3	L'Azienda Pedemontana Sociale: principi fondamentali e politica aziendale
	2. I Servizi offerti	
13	2.1	La filosofia dei Servizi dedicati ai minori ed alle loro famiglie: metodologie, caratteristiche e linee di sviluppo
14	2.2	Descrizione dei principali Servizi
14	2.2.1	Il rafforzamento delle capacità familiari: la prevenzione presso le scuole e sul territorio
15	2.2.2	Le famiglie che aiutano le famiglie: progetti di aiuto familiare a situazioni di difficoltà
20	2.2.3	Favorire l'integrazione scolastica degli alunni con disabilità: l'Educatore scolastico con funzioni educative ed assistenziali (E.S.E.A.)
21	2.2.4	Il Servizio Sociale professionale: la valutazione professionale dei bisogni ed il progetto di intervento
22	2.2.5	Gli interventi educativi a supporto delle famiglie: finalità e caratteristiche
23	2.2.6	La tutela minorile e la mediazione nei conflitti familiari: modelli e contesti di intervento
	3. Qualità dei Servizi: gli impegni dell'Azienda Pedemontana Sociale nei confronti di utenti e cittadini	
27	3.1	Definire e rilevare la qualità nei servizi dedicati a minori e famiglie
	4. L'impegno dell'Azienda verso utenti e cittadini, Trasparenza e Bilancio Sociale	
31	4.1	Segnalazioni e reclami
32	4.2	La Trasparenza: il Bilancio Sociale
	APPENDICE	
35		Domande frequenti (FAQ)
38		Azienda Pedemontana Sociale

Operare nell'ambito delle persone minorenni e delle loro famiglie, significa riconoscere la presenza di problematiche la cui complessità riveste un carattere crescente ed al contempo incontrare sul territorio la presenza di esperienze, risorse, capacità, da valorizzare per creare una rete di opportunità per la crescita e l'educazione dei bambini, ragazzi e giovani.

Abbiamo ritenuto corretto adottare questo approccio per gli interventi realizzati in questo campo dall'Azienda Pedemontana Sociale, che da anni sta costruendo progetti di comunità a partire dagli interlocutori principali del territorio: le Istituzioni scolastiche, di ogni ordine e grado, i Servizi Sanitari dell'Azienda U.S.L. distrettuale e centrale, le Associazioni di volontariato territoriali, etc.

Inoltre si è messo a fuoco nel tempo il ruolo cruciale rivestito dalle famiglie nel novero delle risorse di comunità: se ricercate, affiancate e supportate da operatori competenti, esse possono costituire dei luoghi di prossimità accoglienti, in grado di garantire ai minorenni ciò di cui hanno più bisogno laddove si vengano a trovare in condizioni di temporanea e parziale criticità. In questi casi una famiglia in temporanea difficoltà potrà trovare in maniera naturale e facilitante la disponibilità di altre famiglie vicine (che frequentano la stessa Scuola o abitano a poca distanza nel paese) per poter trovare soluzioni che in ultima istanza garantiscono complessivamente benessere e protezione della condizione infantile; questa delicata e preziosa dinamica, che rappresenta senz'altro un processo di sviluppo e di speranza per il territorio, deve essere costantemente curata dai servizi appositamente dedicati a questo scopo all'interno dell'Azienda Pedemontana Sociale.

Si tratta di un'attenzione supportata da una prospettiva consapevole e ben strutturata, che non si misura con risultati immediatamente 'economici' ma consente nel tempo un rafforzamento dei legami reciproci, che riattivano modalità di partecipazione sociale e di impegno civile che arricchiscono il territorio, anche grazie ad un orientamento culturale interessato all'educazione delle nuove generazioni ed alla loro positiva integrazione sociale.

Riconoscendo l'importanza dell'approccio sopra descritto, ma senza dimenticare le funzioni più tipicamente istituzionali di questo delicato ambito di intervento, nasce la presente Carta dei Servizi, che vuole rappresentare un momento di sintesi e di esposizione delle principali attività realizzate nell'area minori e famiglie dell'Azienda Pedemontana Sociale.

Con l'occasione di questa pubblicazione desideriamo ringraziare tutte le famiglie che stanno collaborando con il loro impegno e la loro solidarietà alla realizzazione dei progetti di affido e di affiancamento familiare, oltre che i volontari che a vario titolo concorrono alle iniziative che promuovono la positiva realizzazione sul territorio delle politiche di welfare familiare e minorile.

Adriano Temporini

Direttore Generale dell'Azienda Pedemontana Sociale

1.1 La Carta dei Servizi per le persone di minore età e per le loro famiglie

La Carta dei Servizi (di seguito, per brevità, “Carta”) per le persone di minore età e per le loro famiglie viene elaborata dall’Azienda Pedemontana Sociale (di seguito, per brevità, “Azienda”) secondo quanto previsto dalla Legge Regionale n. 2/2003, con la finalità di fornire garanzie ed informazioni ai cittadini circa i principali ambiti di intervento in questo settore, nei cinque Comuni che costituiscono l’Unione Pedemontana Parmense.

Questo strumento intende inoltre rappresentare in maniera trasparente i valori, i principi ispiratori e le regole di funzionamento che l’Azienda si impegna a rispettare, promuovendo un vero e proprio “patto sociale” con tutti i soggetti coinvolti nella realizzazione dei vari servizi attivati. Trattandosi di soggetti di minore età, e delle loro famiglie, è inevitabile che il “patto sociale” si connoti anche di finalità educative volte ad assicurare un proficuo inserimento dei bambini, ragazzi e giovani all’interno della loro comunità di riferimento.

La Carta rappresenta altresì uno strumento di divulgazione e condivisione della cultura dei servizi che l’Azienda ha progettato, realizzato e gestito in questi anni e che continua a promuovere e sviluppare, con il coinvolgimento della propria comunità di riferimento e delle Istituzioni coinvolte nelle azioni di sostegno alle nuove generazioni (Scuola, Servizi Sanitari, Associazioni di Volontariato, etc.), con una prospettiva volta al consolidamento dei legami con il contesto sociale di appartenenza ed alla valorizzazione delle risorse ivi attivabili, per operare costantemente in maniera flessibile e personalizzata.

Con la Carta inoltre l’Azienda continua ad impegnarsi a garantire un’attenzione al confronto costante con cittadini ed assistiti, con l’obiettivo di ricercare progettazioni efficaci e dinamiche rispetto al modificarsi delle problematiche e dei bisogni, in una prospettiva di costante rimodulazione dei servizi erogati, che li mantenga aggiornati rispetto alla fase storica di intervento.

Ciò per mezzo di una costante attenzione alla valutazione ed alla verifica dell’adeguatezza delle risposte alle necessità rilevate, dell’efficacia dei metodi e degli interventi, dell’uso ottimale delle risorse impiegate, delle sinergie con servizi e con le risorse del territorio, della valutazione dei risultati e dell’apprendimento e miglioramento continuo.

1.2 L'Azienda Pedemontana Sociale: organi di gestione, struttura organizzativa, contatti e recapiti

Operativa da Gennaio 2008, è l'Azienda Territoriale per i Servizi alla Persona soggetta alla Direzione e al Coordinamento dell'Unione Pedemontana Parmense.

L'Azienda è costituita ai sensi dell'art. 114 del d.lgs 267/00; dotata di personalità giuridica di diritto pubblico opera nella gestione dei servizi socio-assistenziali e socio-sanitari nell'ambito del Distretto Sud-Est ed in collaborazione con l'Azienda Usl.

Gli organi dell'Azienda, come definito nello Statuto vigente, sono:

- **Il Consiglio di Amministrazione:** è composto da cinque membri, di cui uno con funzioni di Presidente ed uno con funzioni di Vicepresidente. È costituito dai componenti la Giunta dell'Unione, nomina il Presidente del Consiglio di Amministrazione dell'Azienda ed il vice presidente. L'attività del Consiglio di Amministrazione è collegiale: è l'organo che dà attuazione agli indirizzi generali definiti dal Consiglio dell'Unione, individuando le strategie e gli obiettivi della gestione.
- **Il Comitato d'Indirizzo:** è un organismo consultivo, partecipativo e istruttorio che si riunisce in relazione alle materie poste all'ordine del giorno delle sedute del Consiglio di Amministrazione. È composto dagli assessori comunali delegati dai comuni dell'Unione e dal Direttore dell'Azienda.
- **Il Direttore:** è responsabile della gestione aziendale e del raggiungimento degli obiettivi definiti dal Consiglio di Amministrazione.
- **L'organo di revisione contabile:** è nominato dal Consiglio dell'Unione. Esercita il controllo sulla regolarità contabile e vigila sulla correttezza della gestione economico finanziaria dell'Azienda.
- **Il Comitato Tecnico:** è un organismo di raccordo tra l'Azienda e le strutture tecniche dell'Unione e dei Comuni che la costituiscono; è composto dai competenti responsabili dei servizi dell'Unione e dei Comuni, dal Direttore dell'Azienda e dal dirigente dell'area di competenza.

La struttura organizzativa

La struttura organizzativa dell'Azienda si sviluppa in due aree: quella **amministrativa** e quella **tecnico sociale e socio-sanitaria**. La programmazione delle attività tecnico-amministrative è garantita presso la Sede Centrale che coincide con la sede legale e amministrativa dell'A-

zienda, ubicata a Collecchio, in piazza Fraternità 4.

In questa sede si riuniscono gli organi Istituzionali e sono collocati la Direzione Generale, i Servizi di supporto alla Direzione, i Servizi Amministrativi e le Unità Organizzative di Coordinamento dell'Area Amministrativa e Sociale.

Tra i Servizi di supporto alla Direzione, come evidenziato nell'Organigramma più sotto rappresentato graficamente, si colloca il cd. nucleo mobilità sociale, a garanzia del coordinamento unico del servizio taxi sociale.

Gli **sportelli sociali territoriali**, presenti in ogni comune dell'Unione Pedemontana Parmense, rappresentano la porta di accesso dei cittadini ai servizi dell'Azienda.

In ogni sportello sociale sono presenti:

- **assistenti sociali** per le diverse aree di intervento (minori e famiglie, anziani, adulti e disabili), con compiti di accoglienza, progettazione e gestione degli interventi;
- **figure professionali con funzioni amministrative** che, oltre a svolgere compiti di supporto di segretariato sociale, forniscono ai cittadini informazioni e accompagnamento in merito ai diritti, ai servizi, alle prestazioni a valenza socio sanitaria ed alle modalità d'accesso.

L'accesso dei cittadini a tutti i servizi e prestazioni sociali e socio-sanitarie garantite dall'Azienda (o per suo tramite), avviene attraverso lo "Sportello Sociale" nel rispetto della normativa nazionale e regionale, nonché dei regolamenti Aziendali e dell'Unione riferiti ai singoli interventi/servizi.

In sintesi, allo Sportello Sociale territoriale il cittadino riceve anzitutto:

- prestazioni di segretariato sociale;
- informazioni, orientamento rispetto alla rete dei servizi sociali e socio-sanitari;
- supporto alle pratiche amministrative di competenza.

Lo Sportello Sociale, per il tramite della professionalità delle Assistenti Sociali, ha inoltre funzioni di servizio sociale professionale, ovvero:

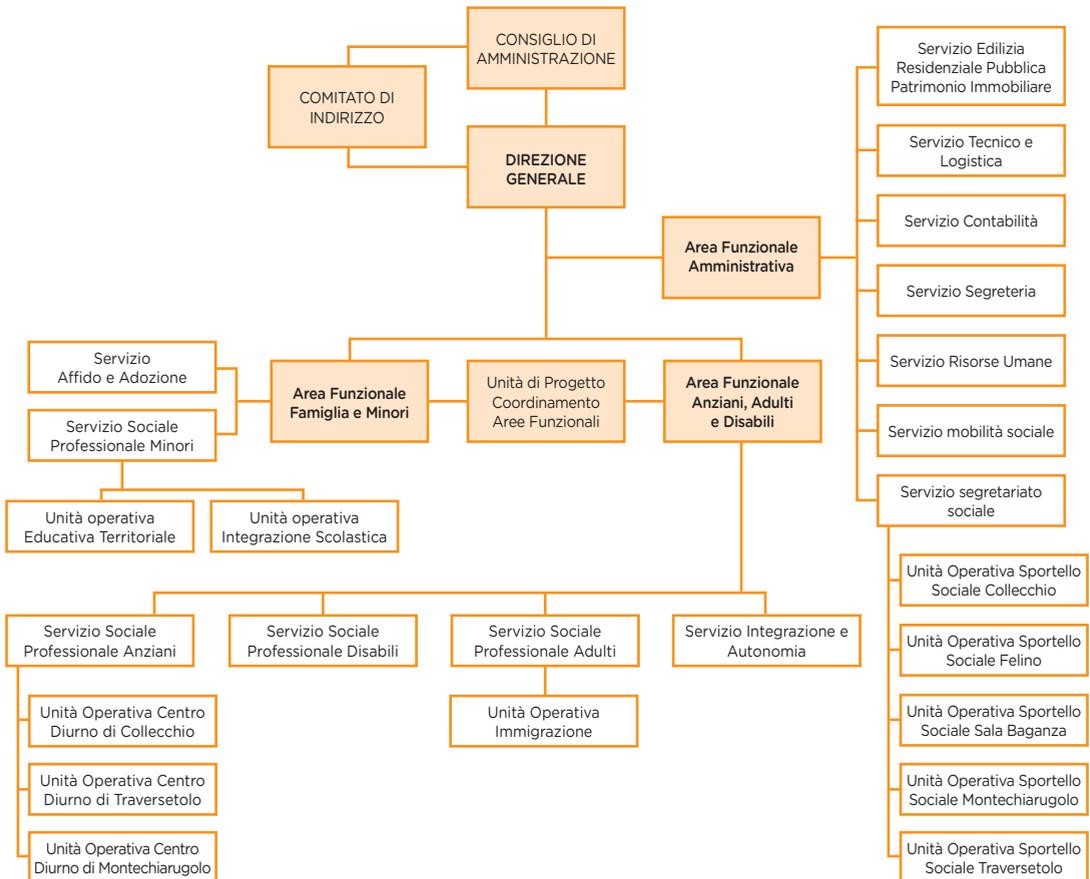
- presa in carico dei cittadini da parte delle Assistenti Sociali;
- proposta ed elaborazione dei progetti individualizzati;

- analisi delle situazioni e delle risorse locali e di rete esistenti;
- verifica intermedia e finale delle attività e interventi avviati.

Per il dettaglio dell'organizzazione complessiva e di tutti i servizi che Azienda Pedemontana Sociale garantisce ai cittadini, sia direttamente che per il tramite di enti partner, si rimanda alla **Carta dei Servizi generale dell'Azienda, reperibile sul sito internet istituzionale www.pedemontanasocialeparma.it alla sezione "documenti".**

L'organizzazione Aziendale, ovvero la struttura tecnica e gli organi di gestione, si articolano pertanto secondo l'organigramma di seguito riportato:

Organigramma Azienda territoriale per i Servizi alla persona "Pedemontana Sociale"



I contatti e recapiti della struttura organizzativa dell'Azienda Pedemontana Sociale sono i seguenti:

Pedemontana Sociale
Sede legale ed amministrativa
Piazza Fraternità, 4 - 43044 Collecchio 0521 307111 - segreteria@pedemontanasociale.pr.it www.pedemontanasocialeparma.it
Sportello di Collecchio
Piazza Repubblica 1 - Collecchio 0521 301239 - collecchio@pedemontanasociale.pr.it Lunedì (9-13), Martedì (9-13), Giovedì (9-13 e 15-17)
Sportello di Felino
Largo Villa Guidorossi 11 - Felino 0521 336392 - felino@pedemontanasociale.pr.it Lunedì (8,30-13), Mercoledì (8,30-13 e 14-17), Venerdì (8,30-13)
Sportello di Montechiarugolo
Via Liberazione 4 - Montechiarugolo* 0521 687706 - montechiarugolo@pedemontanasociale.pr.it Da Lunedì a Venerdì (8.30-13.30) * Lo sportello verrà prossimamente trasferito a Monticelli Terme, in via G. Spadolini 16.
Sportello di Sala Baganza
Via del Mulino 1 - Sala Baganza 0521 331350 - salabaganza@pedemontanasociale.pr.it Lunedì (14-17,30), Martedì (8,30-13,30), Giovedì (8,30-13,30 e 14-16,30)
Sportello di Traversetolo
Piazza Vittorio Veneto 30 - Traversetolo 0521 344551 - traversetolo@pedemontanasociale.pr.it Lunedì e Mercoledì (8.15-13.15), Venerdì (8.15-13.15)

1.3 L'Azienda Pedemontana Sociale: principi fondamentali e politica aziendale

La *mission* e la *vision* dell'Azienda fanno riferimento al continuo miglioramento quantitativo e qualitativo dei servizi erogati, assicurando alle persone e alle famiglie residenti nel territorio dell'Unione Pedemontana Parmense interventi e servizi sociali volti a salvaguardare la dignità della persona, la flessibilità e la personalizzazione degli interventi.

La sua attività si declina attraverso l'utilizzo solidale delle risorse territoriali disponibili e la reale integrazione di Comuni che presentano caratteristiche affini.

I principi cui l'Azienda si ispira e che sono conseguentemente il filo conduttore della gestione dei Servizi di cui alla presente Carta dei Servizi, sono i seguenti:

1. **Qualità e Continuità** dei servizi offerti ai cittadini e razionalizzazione dei costi, mediante un approccio sistemico alle problematiche sia individuali che familiari.
2. **Integrazione** delle necessità di natura sociale e di natura sanitaria dei cittadini.
3. **Uguaglianza ed imparzialità** i servizi sono forniti secondo imparzialità ed equità, senza distinzione di sesso, etnia, religione, nazionalità, lingua e grado di istruzione.
4. **Valorizzazione del Volontariato** è riconosciuto al Volontariato un ruolo propositivo quale portatore di stimoli e di solidarietà ed è soggetto collaborativo nella definizione ed attuazione di progetti sociali.
5. **Presenza** dei servizi, omogeneizzazione delle modalità di accesso e loro fruizione sui territori dei cinque Comuni dell'Unione Pedemontana Parmense.
6. **Territorialità** intesa come attenzione alla ricerca e promozione di progettazioni "di prossimità", che siano vicine ai minorenni ed alle loro famiglie e quindi improntate alla continuità dei contesti e dei riferimenti, valorizzando le opportunità e le risorse presenti nella propria comunità di riferimento.
7. **Qualità della vita** delle persone minorenni e delle loro famiglie favorendo, per quanto possibile, la partecipazione dei diretti interessati alla progettazione dei percorsi che li coinvolgono attraverso l'individuazione delle più opportune modalità per ascoltare, coinvolgere, informare.

8. **Governance** espressa direttamente dai Comuni per favorire l'adozione di decisioni coerenti nelle materie di competenza.
9. **Partecipazione e trasparenza** attraverso il sostegno della partecipazione dei cittadini al miglioramento dei servizi, garantendo modi e forme per inoltrare suggerimenti, osservazioni e reclami e attivando verifiche sul grado di soddisfazione dell'utenza.
10. **Sussidiarietà e cooperazione** attraverso la valorizzazione delle realtà territoriali che attuano progettazioni da integrare nella rete dei servizi e promuovendo forme di coordinamento e collaborazione tra Enti ed Associazioni del territorio.
11. **Efficienza ed efficacia** ponendo attenzione al rispetto delle buone prassi in termini di efficienza (l'uso di risorse sempre appropriato) e di efficacia (l'erogazione di prestazioni che risultino in grado di intervenire adeguatamente sui bisogni rilevati).

Con riferimento a questi principi l'Azienda si impegna a:

- elaborare piani di miglioramento della qualità del servizio fornito;
- rendere comprensibili gli obiettivi di ogni progetto e attività;
- verificare l'efficacia dei risultati raggiunti.



2.1 La filosofia dei Servizi dedicati ai minori ed alle loro famiglie: metodologie, caratteristiche e linee di sviluppo

Pensare servizi che siano mirati a principi di reale efficienza, efficacia ed economicità e che garantiscano elevati standard di qualità, per dare risposta ai bisogni storici ed emergenti dei cittadini di minore età e delle loro famiglie, richiede più che in ogni altro ambito un approccio dinamico e disponibile a rimanere continuamente in ascolto dei cambiamenti in atto ad ogni livello, rimodulando incessantemente la propria metodologia di intervento.

Allo stato attuale gli elementi macroscopici da tenere presenti nella progettazione di questi servizi vengono rappresentati innanzitutto dalla progressiva moltiplicazione delle tipologie di famiglia, con conseguente aumento della complessità delle relazioni familiari, spesso aggravate da distanza delle reti parentali, da criticità insite nei rapporti di coppia e tra le generazioni, da una certa diffusa mobilità delle scelte di vita degli adulti che “hanno famiglia”. Sullo sfondo un’evoluzione dei rapporti di “posizionamento” tra il ruolo degli adulti e quello dei minori in crescita, particolarmente pre-adolescenti, adolescenti e giovani; si rilevano fragilità educative diffuse nel mondo adulto, ed una incrementata ambivalenza della fase adolescenziale dello sviluppo, da sempre caratterizzata da un delicato mix tra desiderio di «libertà» e comprensibile fragilità degli strumenti di lettura della realtà, che espone a pericoli estremamente vicini e rapidamente conseguibili (si pensi alla eventualità di un erroneo utilizzo dei social network o dell’attuale facilità di procurarsi sostanze stupefacenti).

A fronte di questo scenario preme innanzitutto trovare i contrafforti di una efficace “alleanza educativa” tra le agenzie preposte a fornire a bambini e ragazzi luoghi, tempi e modi adeguati a consentire un loro sviluppo equilibrato e realmente orientato ad acquisire strumenti per divenire cittadini del futuro: Istituzioni Scolastiche, Servizi sociali ed educativi comunali, Servizi sanitari per la minore età, Associazioni e forme organizzative del privato sociale, Forze dell’Ordine nella loro funzione preventiva e di promozione della legalità, famiglie e altre risorse di aggregazione sociale attive sul territorio, devono trovare modalità per coordinare i loro interventi e strutturare una sia pur invisibile rete che in modo sinergico protegga e sostenga nel quotidiano il percorso evolutivo dei minori.

Al contempo e sempre di più va tenuto presente che l’aiuto fornito ai bambini ed ai ragazzi non può mai prescindere dall’aiuto fornito ai loro genitori. È infatti indispensabile mantenere sempre il focus sul legame relazionale e di contesto, in una prospettiva sistemica, che collochi il minore in una rete, che per lui è fondamentale, di relazioni innanzitutto familiari, e poi anche parentali, sociali ed amicali. Solo intervenendo contemporaneamente anche sul contesto di riferimento del minore si potrà promuovere opportunità di crescita “sufficientemente adeguate”, facilitando il radicarsi di approcci idonei a consentire il suo positivo percorso evolutivo.

2.2 Descrizione dei principali Servizi

2.2.1 Il rafforzamento delle capacità familiari: la prevenzione presso le scuole e sul territorio

Finalità e destinatari

Gli interventi a favore dei minori e delle famiglie si fondano innanzitutto sulla consapevolezza che il diventare e l'essere genitori non è una funzione da dare per scontata e anzi richiede, oggi più che mai, l'acquisizione di competenze che vengono facilitate da alcuni fattori significativi, che si connotano a livello sociale, familiare ed individuale.

Qui rimanendo sul più ampio livello sociale, si possono citare:

- Un clima culturale attento alla costruzione delle funzioni genitoriali sin dai primi approcci e quindi già nel periodo antecedente la nascita così come nel successivo periodo di passaggio all'essere genitore. In questo rivestono un ruolo fondamentale i servizi sanitari e sociali così come le associazioni di volontariato e le altre istituzioni coinvolte (si pensi ad es. ai nidi d'infanzia).
- Un approccio all'infanzia ed all'adolescenza improntato all'“accudimento” delle relazioni familiari, mediante la precoce rilevazione delle situazioni per cui si rende necessaria l'attivazione di azioni di supporto mirate a facilitare il superamento di temporanee condizioni di criticità.
- Un'attenzione alla comunità di riferimento, alle opportunità di incontro e di positiva aggregazione per bambini, ragazzi e giovani: attività sportive intese anche come luoghi di educazione e socializzazione, partecipazione ad attività organizzate presso i locali degli Istituti scolastici locali anche in orari pomeridiani e quindi al di fuori degli ordinari impegni curriculari, centri di aggregazione, eventi che promuovano la partecipazione e lo sviluppo dello spirito di cittadinanza delle nuove generazioni.

Proprio per la cruciale funzione che si ritiene rivestano i fattori sopra elencati, l'Azienda opera da tempo per realizzare azioni di coordinamento con gli altri Enti territoriali impegnati nell'ambito minorile, al fine di permettere la realizzazione di contesti particolarmente attenti e facilitanti la crescita.

Alcuni esempi di questo approccio sono:

- Le convenzioni con gli Istituti Scolastici con sede nel territorio dell'Unione Pedemontana Parmense, che prevedono la concertazione di interventi coordinati volti a facilitare il benessere scolastico e personale degli alunni e delle famiglie: ad es. lo sportel-

lo di consulenza psico-pedagogica per i ragazzi e per i genitori, i progetti di educazione all'affettività, i percorsi di prevenzione contro i fenomeni di "bullismo", l'organizzazione di attività pomeridiane volte al recupero scolastico ed alla socializzazione tra i pari, etc.

- La facilitazione della creazione di legami sociali tra famiglie che attraversano particolari fasi del loro ciclo di vita: come ad es. il percorso di incontri per neo mamme o i gruppi di incontro delle famiglie che hanno dato la loro disponibilità all'accoglienza di minori in affidamento o all'affiancamento di altre famiglie in temporanea difficoltà.
- Lo sviluppo della rete di attività e luoghi pensati per i giovani: i Centri di Aggregazione Giovanile, le attività di educativa di strada, i progetti che promuovono l'impegno nella partecipazione attiva anche in collaborazione con altre iniziative (ad es. il Consiglio Comunale dei ragazzi).

Tutte le attività vengono pensate secondo principi di partecipazione attiva e di coinvolgimento, pertanto l'accesso alle attività è libero per tutti i residenti nei cinque comuni dell'Unione Pedemontana Parmense.

Modalità d'accesso e procedura d'attivazione

Le varie attività ed iniziative vengono pubblicizzate dall'Azienda per mezzo di depliant informativi distribuiti nei luoghi di svolgimento (Scuole, centri aggregativi, etc.) e mediante l'attivazione di pagine dedicate sui siti dei Comuni, dell'Unione e della stessa Azienda; sono inoltre attivi profili social relativi alle principali attività di aggregazione giovanile.

Le persone interessate a partecipare possono aderire ai progetti mediante la compilazione di un semplice modulo di raccolta dati e vengono quindi inserite a pieno titolo nello svolgimento del percorso di interesse.

Costo per l'utenza: il Servizio è gratuito.

2.2.2 Le famiglie che aiutano le famiglie: progetti di aiuto familiare a situazioni di difficoltà

Affido

Finalità e destinatari

È un intervento che tende ad assicurare ad un minore, la cui famiglia d'origine si trova momentaneamente nell'impossibilità di far fronte ai suoi

bisogni, un'accoglienza temporanea presso un'altra famiglia, che risponda e rispetti le sue esigenze affettive, educative, psicologiche e sociali.

L'affido si colloca all'interno di un progetto più complessivo, volto da un lato alla tutela e alla cura del minore, dall'altro all'attuazione di ogni intervento psico-sociale utile al recupero ed al sostegno delle capacità genitoriali, nella prospettiva del rientro del minore nella sua famiglia d'origine.

L'Azienda, in linea con quanto previsto dalle normative nazionali e regionali, ha approvato un apposito regolamento che definisce i criteri, i tempi e le modalità del collocamento di minori in situazione di affidamento familiare, gli impegni dei servizi coinvolti nonché i doveri e i diritti della famiglia d'origine e della famiglia affidataria.

In base alle esigenze del minore, della sua famiglia e alle motivazioni che hanno portato alla decisione di intraprendere questo percorso, l'affidamento familiare può assumere forme diverse.

In merito alle modalità di attivazione si può parlare di:

- Affidamento consensuale;
- Affidamento non consensuale.

In merito alla durata si può parlare di:

- Affidamento a breve termine (entro 6 mesi);
- Affidamento a medio termine (entro 18 mesi);
- Affidamento a lungo termine (fino a 2 anni e oltre).

In merito agli aspetti organizzativi si può parlare di:

- Affidamento a tempo pieno: quando il minore vive con la famiglia affidataria giorno e notte;
- Affidamento a tempo parziale: quando il minore rimane nella famiglia affidataria per una parte della giornata;
- Affidamento nel fine settimana o nelle vacanze: quando il minore trascorre con la famiglia affidataria periodi brevi ma ripetuti nel tempo.

La disponibilità per l'affido familiare può essere data da coppie sposate o conviventi, con o senza figli e single. Non sono fissati particolari vincoli di età degli affidatari rispetto al minore affidato.

In famiglia la decisione di dare la disponibilità all'affido va condivisa da tutti i componenti: genitori e figli (se ci sono).

Modalità d'accesso e procedura d'attivazione

Per dare la disponibilità è necessario contattare l'Azienda Pedemontana Sociale, Piazza Fraternità n. 4 Collecchio al n. 0521 307111 e prendere appuntamento per un primo colloquio.

Verrà poi avviato un percorso di conoscenza e valutazione della coppia o persona singola, previsto dalla normativa Nazionale e Regionale, che si articola nelle seguenti tappe:

- Corso informativo-formativo sulle tematiche legislative, sociali e psicologiche dell'affido;
- Percorso di conoscenza e valutazione della disponibilità, costituito da una serie di incontri con l'equipe affido (assistente sociale e psicologo). Come detto, nel caso di famiglia con figli è necessario il loro coinvolgimento nel percorso di conoscenza con modalità concordate insieme ai genitori e compatibilmente con la loro età.

Successivamente la famiglia affidataria potrà essere coinvolta in proposte di abbinamento di affido, in base alla disponibilità data.

La famiglia affidataria sarà accompagnata in tutto il percorso di affido attraverso:

- Coinvolgimento diretto nella progettazione dell'affido;
- Colloqui di verifica e supporto sull'affido in corso;
- Partecipazione a gruppi di confronto-supporto tra famiglie affidatarie, organizzati dal Servizio di norma con cadenza mensile.

Costo per l'utenza: il Servizio è gratuito.

Affiancamento familiare

Finalità e destinatari

Ci sono famiglie che affrontano periodi di difficoltà nella gestione della propria vita quotidiana, a causa di lavori precari, o di relazioni genitori-figli complicate e faticose, o di situazioni di solitudine o lontananza dal paese d'origine. Sono nuclei "in affanno" a cui servirebbe il sostegno di un'altra famiglia che, intervenendo precocemente sui problemi e lavorando sul rafforzamento delle risorse, possa aiutare ad affrontare la complessità e trovare una maggiore serenità. Alla base di questo progetto c'è un'idea molto semplice che valorizza le esperienze di sostegno e aiuto informale che storicamente sono sempre esistite: una famiglia che vive un periodo critico è affiancata da un'altra ed entrambe si impegnano reciprocamente con la definizione di un patto di solidarietà, per un periodo di tempo definito.

In cosa consiste il progetto: si tratta di una forma di prossimità basata sullo scambio, la relazione e la reciprocità tra famiglie, in cui tutti i

componenti apportano un contributo (ad esempio, il padre può aiutare in piccoli lavori di manutenzione dell'alloggio; il figlio per i compiti scolastici; la madre per le incombenze quotidiane relative alle necessità familiari).

Per facilitare la relazione tra le famiglie ogni progetto è seguito da un tutor disponibile al confronto per tutta la durata del progetto.

Il progetto è pensato anche per situazioni di aiuto già nate spontaneamente e che possono essere meglio sostenute ed accompagnate grazie all'affiancamento professionale da parte degli Operatori dell'Azienda Pedemontana Sociale.

La disponibilità per l'affiancamento familiare può essere prestata da ogni famiglia interessata. Per proporsi come famiglia "affiancante" non sussistono requisiti impegnativi: è importante avere desiderio di confrontarsi con altre realtà familiari ed eventualmente altre culture, mantenere un atteggiamento di ascolto non giudicante e voler dedicare un po' di tempo per costruire un legame con l'altra famiglia.

Modalità d'accesso e procedura d'attivazione

Per avere maggiori informazioni è necessario contattare l'Azienda Pedemontana Sociale, Piazza Fraternità n. 4 Collecchio al n. 0521 307111 o inviare una email all'indirizzo unafamigliaperunafamiglia@pedemontanasociale.pr.it e prendere appuntamento per un primo colloquio.

Le famiglie che desiderano avvicinarsi a questa esperienza hanno l'opportunità di partecipare ad un percorso formativo. Ogni affiancamento, della durata di norma di 12 mesi, viene poi sostenuto attraverso momenti di confronto individuale con gli operatori e con le altre famiglie affiancanti.

Costo per l'utenza: il Servizio è gratuito.

Adozione

Finalità e destinatari

L'adozione è un istituto giuridico stabilito per rispondere alle necessità primarie di minori adottabili italiani (adozione nazionale) o stranieri (adozione internazionale), affinché possano vivere e crescere all'interno di una famiglia quando la famiglia di origine non esiste più o non si è mostrata in grado, irrimediabilmente, di crescerli in modo adeguato.

L'adozione è regolamentata dalla legge 184/83, modificata dalla legge 149/01 e, per quanto concerne l'adozione internazionale, dalla legge 476/98: legge di ratifica del nostro Paese della Convenzione dell'Aja.

Per le famiglie che intendono dare la propria disponibilità è previsto un percorso socio-psicologico di approfondimento della condizione personale, familiare e motivazionale, necessario ai coniugi per ottenere l'idoneità per l'adozione internazionale e per formalizzare la disponibilità per l'adozione nazionale.

Possono fare domanda per diventare genitori adottivi coppie coniugate da almeno tre anni, o sposate da meno tempo se prima hanno convissuto per almeno tre anni.

Relativamente all'età, la differenza minima tra adottante e adottato deve essere di 18 anni mentre la differenza massima deve essere di 45 per uno dei coniugi e entro i 55 per l'altro.

Modalità d'accesso e procedura d'attivazione

Per intraprendere il percorso adottivo è necessario contattare l'Azienda Pedemontana Sociale, Piazza Fraternità n. 4 Collecchio al n. 0521 307111 e prendere appuntamento per un primo colloquio con l'assistente sociale dell'Equipe Adozioni.

Gli aspiranti genitori adottivi saranno successivamente seguiti dall'assistente sociale e dallo psicologo dell'Equipe Adozioni.

Il percorso prevede lo svolgimento delle seguenti attività:

- Primo colloquio informativo e consegna di materiale illustrativo sulle procedure per l'adozione da parte dell'assistente sociale;
- Corso informativo-formativo sulle tematiche legislative, sociali e psicologiche dell'adozione;
- Invio delle coppie aspiranti all'adozione ai servizi Asl per la Certificazione di idoneità sanitaria alle funzioni genitoriali;
- Approfondimento socio-psicologico con la coppia e gli eventuali figli già presenti in famiglia (colloqui e visita domiciliare) svolta da un'equipe composta da assistente sociale e psicologo e restituzione finale dei contenuti con lettura e consegna di una relazione conclusiva del servizio;
- Trasmissione al Tribunale per i Minorenni di Bologna della relazione conclusiva relativa allo studio di coppia;
- Accompagnamento nel primo anno di adozione a supporto della costruzione della relazione genitori/figli adottivi con restituzione al Tribunale per i Minorenni di Bologna dell'esito del percorso di Vigilanza relativo al primo anno preadottivo;

- Collaborazione con gli Enti Autorizzati nel corso della procedura per adozione internazionale;
- Gruppi di confronto e sostegno per famiglie adottive proposti nei primi 2/3 anni dall'inizio dell'esperienza adottiva (organizzato a livello provinciale).

Viene inoltre previsto lo svolgimento di corsi formativi per insegnanti della scuola primaria e della scuola d'infanzia sulle tematiche adottive (coordinato a livello provinciale).

Costo per l'utenza: il Servizio è gratuito.

2.2.3 Favorire l'integrazione scolastica degli alunni con disabilità: l'educatore scolastico con funzioni educative ed assistenziali (E.S.E.A.)

Finalità e destinatari

Il Servizio, che viene attivato all'interno degli Istituti scolastici e rientra quindi a pieno titolo nella programmazione didattica pedagogica della Scuola di riferimento, è rivolto ai minorenni certificati ai sensi della Legge 104/1992 che, sulla base delle valutazioni professionali svolte dal competente personale sanitario (di norma afferente all'Unità Operativa Neuropsichiatria Infantile dell'Azienda U.S.L.) e dal personale scolastico e pedagogico necessitano di un supporto per lo sviluppo evolutivo delle loro abilità di autonomia e di comunicazione interpersonale.

Pertanto gli alunni possono essere presi in carico dal Servizio una volta verificati i requisiti della certificazione sanitaria ai sensi della Legge 104/1992 e della residenza in uno dei cinque Comuni dell'Unione Pedemontana Parmense.

Alla certificazione sanitaria segue l'elaborazione da parte del personale sanitario di una "Diagnosi Funzionale" che consente all'Equipe professionale (composta da Neuropsichiatria, Insegnanti, Educatore, etc.) con il coinvolgimento della famiglia di predisporre un "Profilo Dinamico Funzionale", documento di programmazione che viene rinnovato ad ogni passaggio dell'alunno da un grado di scuola al successivo.

Nell'ambito di tale strumento di valutazione del fabbisogno didattico ed educativo dell'alunno, viene elaborato sempre dalla medesima Equipe professionale un Progetto Educativo Individualizzato (P.E.I.) che contiene l'esplicitazione condivisa delle aree di intervento su cui concentrare l'attività di sostegno ed accompagnamento pedagogico nel corso di ciascun anno scolastico, precisando gli obiettivi da raggiungere e le più efficaci modalità di intervento.

Modalità d'accesso e procedura d'attivazione

L'accesso al Servizio viene definito dal Dirigente Scolastico dell'istituto dove il minorente risulta iscritto. Infatti è la Scuola che deve assicurare per ciascun alunno certificato un'adeguata dotazione di risorse professionali intese sia come docenti incaricati dell'attività didattica di sostegno, sia come altre figure di supporto dedicate all'integrazione scolastica tra cui l'Educatore.

A tal fine entro il mese di marzo di ciascun anno il Dirigente Scolastico deve inoltrare all'Azienda la richiesta di personale educativo assistenziale per l'anno scolastico successivo. La richiesta comprende una relazione che descrive le modalità di utilizzo previste per il personale educativo richiesto. Per gli alunni nuovi iscritti o di recente segnalazione ai sensi della Legge 104 la Scuola deve inoltre predisporre la compilazione di un documento definito "Foglio Notizie" che dettaglia le caratteristiche dell'assistenza educativa che viene richiesta all'Azienda.

Costo per l'utenza: il Servizio è gratuito.

2.2.4 Il servizio sociale professionale: la valutazione professionale dei bisogni ed il progetto di intervento

Finalità e destinatari

Questo servizio è rivolto alle persone che necessitino di un supporto temporaneo per difficoltà sopravvenute nel loro percorso personale e/o familiare. Il servizio viene offerto alla cittadinanza in ognuno degli Sportelli Sociali operanti nei singoli Comuni dell'Unione attraverso la figura dell'Assistente Sociale referente per territorio.

Modalità d'accesso e procedura d'attivazione

Il cittadino può accedere a questo servizio presentandosi allo Sportello Sociale per la fissazione di un primo colloquio con l'Assistente Sociale di riferimento, nel quale viene effettuata una raccolta delle informazioni necessarie per la valutazione del bisogno. In alcuni casi, dopo questo primo colloquio, il cittadino può essere orientato verso un altro servizio o agenzia territoriale, svolgendo quindi una funzione di consulenza.

Qualora sussistano le condizioni per la presa in carico diretta della situazione, l'Assistente Sociale, sulla base di una prima valutazione effettuata con gli elementi in suo possesso, provvede a concordare con il cittadino un'ipotesi di intervento e di progetto dettagliandone e condividendone i contenuti con l'interessato. In questo ambito la metodologia di intervento è quindi sempre volta al coinvolgimento, alla condivisione ed alla corresponsabilizzazione del cittadino.

L'Assistente Sociale potrà proporre al cittadino l'attivazione di risorse territoriali formali ed informali, che siano ritenute utili in una prospettiva di lavoro multidimensionale orientata ad arricchire e potenziare la rete sociale di riferimento.

Il progetto condiviso con il cittadino sarà oggetto di periodico e continuo aggiornamento.

Costo per l'utenza: il Servizio è gratuito.

2.2.5 Gli interventi educativi a supporto delle famiglie: finalità e caratteristiche

Finalità e destinatari

Il Servizio Educativo Territoriale progetta, programma, gestisce e verifica interventi educativi mirati a supportare i minori e le loro famiglie nel superamento di temporanee situazioni di disagio, al fine di promuovere il recupero, mantenimento e potenziamento di capacità utili a favorirne una positiva integrazione sociale.

Gli interventi, svolti in ambito domiciliare, nel contesto di vita allargato del minore e sul territorio, sono accomunati dalle seguenti caratteristiche di fondo:

- Avere come focus il “prendersi cura” dell'intera famiglia, fornendo il necessario sostegno anche ai genitori, laddove risultino aspetti di difficoltà;
- Sostenere anche direttamente la persona di minore età, svolgendo una funzione di accompagnamento alle esperienze di crescita, alle opportunità di socializzazione, rinforzando le competenze personali e relazionali.

Possono essere destinatari tutti i minorenni i cui nuclei familiari si trovino in una fase che richiede forme di sostegno educativo, a condizione che siano residenti nel territorio dei Comuni afferenti all'Unione Pedemontana Parmense.

Modalità d'accesso e procedura d'attivazione

L'accesso al Servizio può avvenire:

- Su proposta dell'assistente sociale;
- Su segnalazione e/o richiesta da parte di familiari.

La famiglia viene sempre coinvolta nel progetto di sostegno predisposto.

L'assistente Sociale elabora un progetto di intervento individualizzato in rapporto ai bisogni di ogni singola situazione, stilando un progetto educativo domiciliare, mirato al recupero e allo sviluppo delle potenzialità dei soggetti interessati ed al miglioramento delle relazioni, comprendente gli obiettivi da raggiungere, le modalità e i tempi di verifica (anche per un'eventuale ridefinizione del progetto iniziale e per avere un monitoraggio dell'intervento).

L'Educatore Territoriale lavora a stretto contatto con gli Assistenti Sociali, collabora nella predisposizione del progetto di aiuto ed entra in relazione con il minore/famiglia, programmando e verificando gli interventi educativi.

Gli interventi educativi sono affidati ad educatori professionali che li attuano a domicilio del minore in orario extrascolastico.

Costo per l'utenza: il Servizio è gratuito.

2.2.6 La tutela minorile e la mediazione nei conflitti familiari: modelli e contesti di intervento

Finalità e destinatari

Il Servizio tutela minori promuove i diritti dell'infanzia e dell'adolescenza intervenendo per contrastare e superare le situazioni di pregiudizio, reale o potenziale, che riguardano i minori mediante l'attuazione di interventi finalizzati a prevenire, rimuovere o ridurre le condizioni di bisogno e di disagio del minore, e della sua famiglia, promuovendone il benessere.

Le situazioni di pregiudizio, che costituiscono l'ambito di intervento del Servizio Tutela Minori, comprendono tutte le forme di abuso subite dal minore in forma diretta [maltrattamento psicologico, fisico, trascuratezza, abuso sessuale etc.] o indiretta, ovvero riguardanti figure di riferimento affettivamente significative per il minore [violenza assistita, problematiche di alcolismo o tossicodipendenza, malattie psichiatriche, conflittualità della coppia genitoriale in fase di separazione etc.].

Gli interventi professionali sono finalizzati a rimuovere e superare le condizioni di pregiudizio e di disagio del minore, in presenza di uno o più fattori di rischio, attraverso un lavoro integrato tra professionisti (assistenti sociali, psicologi, educatori), servizi territoriali (SerT, Neuropsichiatria dell'Infanzia e dell'Adolescenza, Centro di Salute Mentale, Comunità educative) ed istituzioni (scuola, Forze dell'Ordine, Autorità Giudiziaria) nel rispetto della normativa vigente, sia a livello nazionale che regionale, nonché sulla base di protocolli d'intesa territoriali che definiscono gli ambiti di intervento di ciascun professionista e/o servizio dinanzi a situazioni complesse che richiedono interventi sinergici ed efficaci a sostegno del minore e del suo nucleo familiare.

Al Servizio Tutela Minori possono accedere tutti i cittadini residenti presso uno dei cinque Comuni dell'Unione Pedemontana Parmense nel cui nucleo familiare siano presenti soggetti di età minore o donne in stato di gravidanza.

Modalità d'accesso e procedura d'attivazione

L'accesso al Servizio può avvenire:

- su richiesta degli interessati recandosi presso lo sportello sociale del proprio Comune di residenza;
- su segnalazione di istituzioni e/o terzi soggetti: scuola, forze dell'ordine, privati cittadini, altri servizi;
- su mandato dell'Autorità Giudiziaria: 1. Procura Minorile e Tribunale per i Minorenni, per tutte quelle situazioni di pregiudizio derivanti dal non adeguato esercizio della responsabilità genitoriale o in presenza di situazioni che richiedono la messa in protezione del minore nonché nel caso di reati commessi da minorenni; 2. Procura Ordinaria e Tribunale Ordinario per quelle situazioni in cui i diritti del minore non vengono adeguatamente tutelati o vengono lesi dai genitori oppure in ambito di separazioni conflittuali.

Le differenti tipologie d'accesso modificano la cornice operativa dell'intervento delineando due funzioni principali se pur strettamente integrate fra loro:

- funzioni di assistenza, di sostegno e di aiuto nell'esercizio della responsabilità genitoriale e mediazione dei conflitti;
- funzioni relative alla vigilanza, protezione e tutela dei minori di fronte a difficoltà e carenze nell'esercizio della responsabilità genitoriale che richiedono, in presenza di contingenti fattori di rischio evolutivo per il minore, un intervento da parte del Servizio Sociale anche in assenza di una richiesta diretta da parte della famiglia.

Queste due principali competenze, tecnicamente definite "di aiuto e di controllo", vengono esercitate in maniera integrata in quanto la finalità dell'intervento è quello di sostenere la famiglia ad attuare processi di cambiamento, operare per favorire la responsabilizzazione dei genitori, rimuovere, per quanto possibile, le cause del disagio e sostenere i genitori a svolgere adeguatamente i propri compiti al fine di garantire al minore il diritto di crescere serenamente nella propria famiglia.

Il ruolo del Servizio Sociale, che opera in maniera integrata con diverse professionalità a seconda delle problematiche rilevate, è quello di

supportare il minore favorendone la permanenza presso la sua famiglia d'origine:

- sostenendo i genitori nell'esercizio e nel recupero delle proprie capacità genitoriali anche mediante l'attivazione di interventi educativi domiciliari e, in situazioni in cui è stata rilevata un'elevata fragilità, attraverso progetti di affiancamento familiare e/o affido familiare;
- supportando e mediando eventuali conflitti familiari non solo tra la coppia genitoriale ma anche nel rapporto genitori/e - figli/o soprattutto in età adolescenziale;
- favorendo il recupero educativo e sociale per minori devianti mediante progetti psicosociali di sostegno, controllo e verifica delle situazioni di disagio.

Qualora le situazioni familiari vissute dal minore si configurino come altamente pregiudizievoli e lesive del benessere psicofisico dello stesso, il Servizio Tutela minori su mandato dell'Autorità Giudiziaria, o su propria iniziativa (in urgenza e per situazioni molto gravi), ha facoltà di collocare temporaneamente il minore in ambito protetto.

Nel caso in cui la messa in protezione del minore venga effettuata discrezionalmente dal Servizio Tutela minori è necessario che tale provvedimento venga avallato dall'Autorità Giudiziaria Minorile; in ogni caso il collocamento extra-familiare del minore potrà protrarsi solo per il tempo strettamente necessario ed in particolare sin tanto che la condizione di pregiudizio non si sarà risolta o qualora si valuti che i fattori di rischio siano talmente elevati da non consentire al minore il rientro presso la sua famiglia d'origine provvedendo quindi con una soluzione più stabile e di lungo periodo.

Costo per l'utenza: il Servizio è gratuito.

**3. Qualità dei Servizi:
gli impegni dell'Azienda
Pedemontana Sociale
nei confronti di utenti e cittadini**

3.1 Definire e rilevare la qualità nei servizi dedicati a minori e famiglie

Il Sistema di Qualità intende garantire a tutti i cittadini la possibilità di poter esprimere la propria percezione del servizio contribuendo al miglioramento delle programmazioni aziendali ad esse dedicate.

Il Sistema di Qualità è l'insieme di regole, procedure, incentivi e controlli atti ad assicurare che gli interventi e i servizi sociali siano orientati all'appropriatezza e personalizzazione, all'efficienza ed all'efficacia dei metodi e degli interventi adottati, all'uso ottimale delle risorse, nonché ad opportune sinergie con servizi e risorse del territorio, attraverso la valutazione dei risultati, quale percorso di apprendimento e miglioramento continuo da parte dei servizi stessi.

La filosofia a cui ci si ispira è quella orientata dai seguenti parametri di riferimento:

1. Centralità del benessere del minore e della sua famiglia;
2. Professionalità degli operatori;
3. Lavoro di Equipe in integrazione con le altre risorse e realtà del territorio;
4. Analisi dei risultati;
5. Implementazione delle buone prassi.

L'organo a cui è demandato il raggiungimento di questo obiettivo, con le relative modalità attuative, è l'Equipe Area Minori e Famiglie composta da:

- Responsabile d'Area;
- Assistenti Sociali presenti presso ciascuno Sportello Sociale;
- Educatrici ed Operatrici Territoriali con funzioni educative presenti presso gli Sportelli Sociali.

Indicatori standard di erogazione del servizio

Fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard di qualità
Accessibilità della cittadinanza allo sportello sociale	Numero giorni di apertura	Minimo 3 di cui uno comprensivo del pomeriggio
	Raggiungibilità con mezzi pubblici	Presente su tutti gli Sportelli Sociali
	Parcheggio nelle immediate vicinanze	Presente su tutti gli Sportelli Sociali
	Ascensore o montascale per disabili	Presente su tutti gli Sportelli Sociali
	Supporti per la distribuzione di materiale informativo di pubblica utilità	Presente su tutti gli Sportelli Sociali
	Locale adibito all'attesa separato dalla zona colloqui	Presente su tutti gli Sportelli Sociali
	Servizi igienici aperti al pubblico	Presente su tutti gli Sportelli Sociali
	Almeno un ambiente riservato per i colloqui	Presente su tutti gli Sportelli Sociali
Ricevimento degli Assistenti Sociali	Possibilità di fissare primo o successivo colloquio con Assistente Sociale presso il proprio territorio di residenza	Presente su tutti gli Sportelli Sociali
Richieste di collaborazione da parte di realtà del territorio (Servizi Sanitari, Scuole, Associazioni, Ecc...)	% di presa in carico delle richieste di collaborazione	Presa in carico del 100% delle richieste di collaborazione
Colloquio con Assistente Sociale	Tempi di attesa per essere richiamati dall'Assistente Sociale	Non oltre 2 giorni lavorativi
	Tempi di attesa per il primo appuntamento con l'Assistente Sociale	Non oltre 12 giorni lavorativi, salvo casi altamente prioritari (per condizioni di oggettiva urgenza) da evadere entro 1 giorno lavorativo
	Numero di colloqui di monitoraggio con l'Assistente Sociale durante il primo anno di progetto	Svolgimento di almeno 3 colloqui
	Numero di colloqui di monitoraggio con l'Assistente Sociale negli anni di progetto successivi al primo	Svolgimento di almeno 2 colloqui

Il Direttore Generale e il Responsabile d'Area Minori e Famiglie verifica una volta all'anno se sono stati rispettati gli standard di qualità indicati nella presente Carta dei Servizi, segnalando eventuali scostamenti e prevedendo, di conseguenza, congrue azioni di miglioramento e/o rivisitazione degli indicatori e degli standard descritti.



**4. L'impegno dell'Azienda
verso utenti e cittadini,
Trasparenza e Bilancio Sociale**

4.1 Segnalazioni e reclami

La segnalazione/reclamo può essere presentata in prima istanza allo Sportello Sociale territoriale.

La soddisfazione del cittadino fruitore dei servizi costituisce uno degli obiettivi prioritari dell'Azienda che, operando in un sistema a rete, concorre, anche per il tramite e in collaborazione con altri soggetti pubblici e privati, a garantire il benessere della popolazione assistita.

La segnalazione di un cittadino relativamente ad un presunto disservizio può costituire un significativo contributo al miglioramento della qualità in quanto consente di focalizzare l'attenzione sui processi di erogazione dei servizi e, se necessario, di introdurre i correttivi finalizzati al superamento delle criticità evidenziate.

Le segnalazioni e i reclami potranno essere altresì presentati nelle seguenti modalità:

- colloquio telefonico o di persona presso lo Sportello Sociale territoriale;
- lettera in carta libera indirizzata a mezzo posta all'Azienda Pedemontana Sociale presso la sede legale/amministrativa;
- nota via posta elettronica trasmessa all'Azienda Pedemontana Sociale all'indirizzo email segreteria@pedemontanasociale.pr.it;

Per i colloqui e le segnalazioni telefoniche l'Operatore che riceve la comunicazione compila un' apposita scheda, che consente la registrazione di quanto segnalato con l'acquisizione di dati per le comunicazioni di merito.

È stabilito un flusso informativo fra gli Sportelli Sociali e la sede centrale che consente alla Direzione Aziendale il monitoraggio del numero e della tipologia delle segnalazioni e/o reclami pervenuti.

In caso di formale presentazione di reclamo, lo Sportello Sociale che lo ha ricevuto trasmette all'ufficio/servizio interessato copia del reclamo stesso per la raccolta degli elementi utili a formulare la risposta. La lettera di risposta viene, di norma, trasmessa alla persona interessata entro 30 giorni dal ricevimento del reclamo.

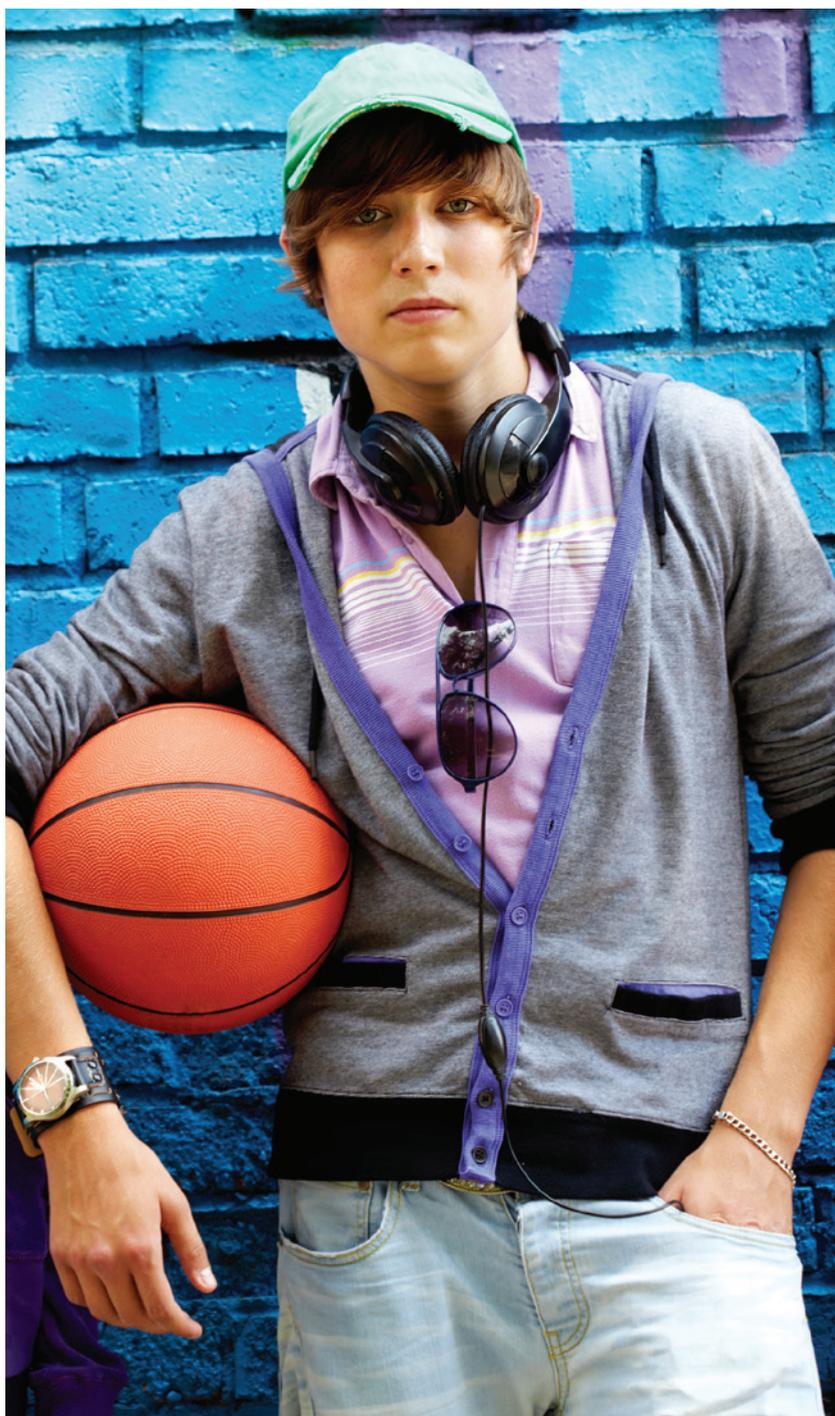
In presenza di situazioni di particolare complessità per le quali risultino necessari ulteriori approfondimenti, lo Sportello Sociale informa l'interessato della necessità di una proroga. La proroga al termine per la risposta non potrà essere superiore ad ulteriori 30 giorni.

4.2 La Trasparenza: il Bilancio Sociale

L'Azienda garantisce la massima trasparenza dell'operato tramite:

- Il Piano triennale per la prevenzione della corruzione, stabilito dalla legge 190/2012, nota come legge anticorruzione, con la quale è stato introdotto un sistema organico di prevenzione e contrasto alla corruzione e dell'illegalità, con una strategia basata su due livelli, nazionale e decentrato. Con il PTCP, sopra menzionato, si effettuano l'analisi e la valutazione dei rischi speciali di corruzione e, conseguentemente, indica gli interventi organizzativi volti a prevenirli.
- Il Programma Triennale per la Trasparenza e l'integrità, previsto dal D.lgs 33/2013, assicura pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni concernenti l'organizzazione e le attività dell'Azienda sul sito web istituzionale, con lo scopo di favorire forme diffuse di controllo sul perseguimento delle funzioni istituzionali e sull'utilizzo delle risorse pubbliche.
- Codice di comportamento, redatto sulla base delle Linee guida emanate dall'Autorità Nazionale AntiCorruzione (ANAC), integrate ai sensi dell'art. 54 del Decreto legislativo n. 165/2001 le previsioni del Codice di comportamento dei dipendenti pubblici, di seguito denominato "Codice generale", approvato con Decreto del Presidente della Repubblica n. 62/2013, che ha definito i doveri minimi di diligenza, lealtà, imparzialità e buona condotta che i dipendenti pubblici sono tenuti ad osservare, per assicurare: la qualità dei servizi, la prevenzione dei fenomeni di corruzione, il rispetto dei doveri costituzionali di diligenza, lealtà, imparzialità e servizio esclusivo alla cura dell'interesse pubblico.
- L'utilizzo del Bilancio Sociale strumento di rendicontazione volontario, connesso alla responsabilità che ogni organizzazione ha circa gli effetti che la propria azione produce nei confronti degli interlocutori diretti e della comunità, output e governante, costituendo con essi un rapporto fiduciario e di dialogo permanente. Il Bilancio Sociale è l'esito di un processo con il quale l'Azienda rende conto delle scelte, delle attività, dei risultati e dell'impiego di risorse in un dato periodo, in modo da consentire ai cittadini e ai diversi interlocutori di conoscere e formulare un proprio giudizio su come l'organizzazione interpreta e realizza la propria missione istituzionale e il proprio mandato.

Gli strumenti sopra richiamati sono documentati ed aggiornati periodicamente nel sito internet istituzionale all'indirizzo:
www.pedemontanasocialeparma.it.



APPENDICE
Domande frequenti (FAQ)

Ambito tematico: Tutela dei minorenni

Quali sono le principali caratteristiche dell'affidamento?

- La temporaneità.
- Il mantenimento dei rapporti tra il minore e la propria famiglia di origine.
- La previsione del ricongiungimento del minore con la propria famiglia di origine.
- La progettualità (obiettivi, tempi e modalità di realizzazione).

Chi può diventare affidatario di minori?

- Coppie con o senza figli sposate o conviventi.
- Persone singole.
- Non vi sono particolari vincoli di età tra il minore e gli affidatari.
- Non sono richiesti particolari requisiti economici.

Quali obblighi hanno gli affidatari?

Gli affidatari si impegnano ad accogliere nella propria famiglia il minore e a provvedere al suo mantenimento, all'educazione e all'istruzione, rispettando le peculiarità del bambino e quanto indicato dai suoi genitori, oltre a quello indicato dai servizi. In ogni caso l'affidatario esercita i poteri connessi con la responsabilità genitoriale in relazione agli ordinari rapporti con la scuola e le autorità sanitarie.

Gli affidatari si impegnano inoltre a curare e mantenere i rapporti con la famiglia d'origine e agevolare il rientro del minore, in base a quanto concordato nel progetto d'affido.

Il principio di non interrompere gli incontri con la famiglia d'origine è fondamentale. È importante che i genitori naturali non si sentano estromessi e anzi si sentano coinvolti nel processo affettivo e di crescita del figlio, devono sentire gli affidatari come "alleati" e non come nemici.

Quali sono i requisiti per l'adozione?

L'art.6 della Legge n. 184/83 stabilisce che l'adozione è consentita a coniugi uniti in matrimonio da almeno tre anni, o per un numero inferiore di anni se i coniugi abbiano convissuto in modo stabile e continuativo prima del matrimonio per un periodo di tre anni, e ciò sia accertato dal Tribunale per i minorenni.

Tra i coniugi non deve sussistere e non deve avere avuto luogo negli ultimi tre anni separazione personale neppure di fatto.

L'età degli adottanti deve superare di almeno diciotto e di non più di

quarantacinque anni l'età dell'adottando, con la possibilità di deroga in caso di danno grave per il minore.

Non è preclusa l'adozione quando il limite massimo di età degli adottanti sia superato da uno solo di essi in misura non superiore a dieci anni.

Chi sono i protagonisti dell'affiancamento familiare?

Il progetto “*Una famiglia per una famiglia*” prevede la presenza di una famiglia solidale che sostiene e aiuta una famiglia in situazione di temporanea difficoltà, coinvolgendo tutti i soggetti di entrambi i nuclei familiari. Destinatario dell'intervento non è solo il bambino, quindi, ma tutta la sua famiglia, così come nel nucleo solidale ogni membro è protagonista e offre le proprie competenze, spendendo la propria credibilità in relazione al genere e all'età.

Quanto dura l'affiancamento?

La durata dell'affiancamento è in genere di 12 mesi, nell'arco dei quali si creano le basi per una maggiore autonomia e stabilità della famiglia affiancata. Il periodo di attuazione del progetto potrebbe essere prolungato di 6 o 12 mesi, qualora se ne rilevasse la necessità e in accordo con tutte le parti coinvolte.

Ambito tematico: Tutela dei minorenni

Se mi rivolgo al Servizio Sociale, l'Assistente Sociale porterà via i bambini?

Il mandato del Servizio Sociale è quello di sostenere i genitori ad attuare processi di cambiamento, operare per favorire la loro responsabilizzazione e rimuovere, per quanto possibile, le cause del disagio.

Il Servizio Sociale ha quindi il compito di sostenere i genitori a svolgere adeguatamente i propri compiti al fine di garantire al minore il diritto di crescere serenamente nella propria famiglia.

L' allontanamento del minore dalla sua famiglia d'origine viene attuato solo e soltanto in casi limite di estrema gravità e in ogni caso tale decisione viene assunta, o avallata, dall'Autorità Giudiziaria Minorile.



Azienda Pedemontana Sociale

Operativa dal gennaio 2008, **'Pedemontana Sociale' è l'Azienda Territoriale per i Servizi alla Persona** diretta e coordinata dall'Unione Pedemontana Parmense.

In qualità di Azienda Speciale è dotata di personalità giuridica di diritto pubblico ed opera nella gestione dei servizi socio-assistenziali e socio-sanitari nell'ambito del Distretto Sud-Est dell'Azienda UsI di Parma, con la quale agisce in stretta collaborazione.

Il **Consiglio di Amministrazione dell'Azienda** individua le strategie e gli obiettivi della gestione, attuando gli indirizzi generali definiti dal Consiglio dell'Unione Pedemontana Parmense, ed è composto dai cinque membri della Giunta dell'Unione stessa, ovvero i sindaci dei Comuni di Collecchio, Sala Baganza, Felino, Traversetolo e Montechiarugolo, che a turno svolgono il ruolo di Presidente, con rappresentanza istituzionale legale, e di Vicepresidente.

Il **Comitato d'Indirizzo** è un organismo consultivo, partecipativo ed istruttorio ed è composto dagli assessori delegati dai Comuni dell'Unione e dal Direttore Generale dell'Azienda, responsabile della gestione aziendale e del raggiungimento degli obiettivi definiti dal Consiglio di Amministrazione.

La **struttura organizzativa** si sviluppa in due aree: quella **amministrativa** e quella **tecnico sociale e socio-sanitaria**.

Dal punto di vista **logistico**, la 'Pedemontana Sociale' ha un'unica sede legale ed amministrativa e cinque sportelli sociali territoriali, aperti in ogni Comune dell'Unione come 'porte di accesso' ai servizi dell'Azienda. Presso la **sede centrale**, dove si riuniscono gli organi istituzionali e viene garantita la programmazione delle attività tecnico-amministrative, sono collocati la direzione generale, i servizi amministrativi e di supporto alla direzione e gli uffici di coordinamento.

Presso gli **sportelli sociali territoriali** sono presenti sia gli **assistenti sociali** per le diverse aree di attività, ovvero minori e famiglie, anziani, adulti e disabili, con compito di accoglienza, progettazione e gestione degli interventi, sia le **figure professionali con funzioni amministrative** che forniscono informazioni e garantiscono l'affiancamento ai cittadini in merito ai diritti, ai servizi, alle prestazioni a valenza socio-sanitaria ed alle relative modalità d'accesso.





Azienda Territoriale per i Servizi alla Persona

Piazza Fraternità 4 - 43044 Collecchio (PR)

www.pedemontanasocialeparma.it

Con il contributo di

INTESA  SANPAOLO