

CARTA DEI SERVIZI

ASSOCIAZIONE PROVINCIALE PER I MINORI ONLUS

APPM



Riconoscimenti pubblici



Ventennale dell'Associazione
Anno 1996
Sigillo della Città di Trento



Trentennale dell'Associazione
Anno 2006
Aquila di S. Venceslao
Provincia Autonoma di Trento

PRESENTAZIONE

L'A.p.p.m. Onlus (Associazione provinciale per i minori) aveva già redatto nel 2002 una propria Carta dei servizi, che ora viene aggiornata e pensata anche nella prospettiva dell'accreditamento che ogni ente impegnato in ambito socio-sanitario deve avere assieme al bilancio sociale.

L'A.p.p.m. Onlus, che opera in Provincia di Trento da oltre 35 anni, ha sempre reso di dominio pubblico la propria mission, le metodologie di lavoro e la sua presenza sul territorio.

Dal 1976, anno di costituzione ufficiale, molte sono state le modifiche alla prima gestione dei gruppi famiglia, con la scelta delle attività diurne e successivamente dei centri di aggregazione giovanile. E questo per rispondere più efficacemente alle esigenze e necessità della fascia minorile.

Il lavoro che qui presentiamo, frutto della collaborazione dello staff direzionale, si articola in vari capitoli che corrispondono ai requisiti richiesti dall'Assessorato alle politiche sociali della Provincia.

Nel ringraziare i collaboratori per il lavoro predisposto, anche il Consiglio Direttivo è convinto che la Carta dei servizi possa testimoniare il lavoro che l'Associazione svolge, lavoro che in ogni caso deve, per essere efficace e corrispondente allo spirito dei fondatori, essere caratterizzato da grande professionalità, ma soprattutto da una testimonianza di care e quindi di amore.

Il Presidente
Paolo Cavagnoli



CARTA DEI SERVIZI

Testi a cura di:

Staff di direzione:

Paolo Romito

Bruna Zeni

Enrico Capuano

Nicoletta Tomasi

Corrado Valcanover

Stefania Valle

Consulenza metodologica:

Maurizio Pangrazzi

Hanno collaborato per la parte tecnica:

Selena Plotegher

Liliana Fumanelli

INDICE

INTRODUZIONE	pag.	7
LA NOSTRA CARTA DEI SERVIZI	pag.	8
I CONTENUTI		8
COM'È STATA ELABORATA		10
L'ASSOCIAZIONE	pag.	11
LA NOSTRA MISSION		11
LA STORIA		11
IL MODELLO ORGANIZZATIVO		12
RISORSE UMANE		15
LA FORMAZIONE		15
PRINCIPI EDUCATIVI, SCELTE E APPROCCI METODOLOGICI	pag.	16
I SERVIZI	pag.	19
SERVIZI RESIDENZIALI		
I gruppi famiglia		20
Il Centro di pronta accoglienza (CPA)		23
Autonomia guidata		24
Il domicilio autonomo		25
Intervento di educativa domiciliare (IDE)		26
Spazio Neutro		27
SERVIZI SEMI-RESIDENZIALI		
Centri diurni		28
Centri di aggregazione giovanile e Spazi giovani		30
Progetti di promozione		34
IL SERVIZIO CIVILE	pag.	38
IL VOLONTARIATO	pag.	39
IL TIROCINIO IN A.P.P.M. ONLUS	pag.	40
IL MARCHIO FAMILY	pag.	41
LA CERTIFICAZIONE FAMILY AUDIT	pag.	42
LA GESTIONE DELLA QUALITÀ	pag.	43
LE MODALITÀ DI VERIFICA, VALUTAZIONE E TUTELA	pag.	48

COMPOSIZIONE ORGANI ISTITUZIONALI

SOCI FONDATORI

Bertoldi Alessandra
Cozzi Celestino
Capozzi Nestore
Cavagnoli Paolo
Fumai Umberto
Maurina Adriana
Varisco Luigi
Uber Sabino

REVISORI

Cortelletti Marcello *Presidente*
Bombace Nunzio
Postal Maurizio

CONSIGLIO DIRETTIVO

Cavagnoli Paolo *Presidente*
Giordani Rosanna *Vicepresidente*
Carlin Antonella *Segretaria*
Antoniolli Monica *Verbalista*
Brugnolli Isidoro
Dalla Zuanna Umberto
Eccher Rino
Fumai Umberto
Ronc Paolo

PROBIVIRI

Mattevi Massimino *Presidente*
Merzi Carlo
Volpi Janeselli Piera

INTRODUZIONE

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

A fronte di questa emergente esigenza di accountability – ossia di rendicontazione e giustificazione pubblica dei propri comportamenti, che viene posta soprattutto alle organizzazioni pubbliche e a quelle che operano grazie al finanziamento pubblico – la Carta dei servizi costituisce uno strumento di sicuro interesse.

Essere “accountable” vuol dire poter rendere conto, periodicamente e in modo trasparente, ai propri stakeholder, ossia ai propri portatori d'interesse, di quanto realizzato con le proprie attività. I soggetti interessati entrano così nel merito della reputazione che l'ente/organizzazione merita e, conseguentemente, possono decidere se darle o meno fiducia in futuro.

La Carta è quindi un documento che contempla da parte del soggetto erogatore l'assunzione formale di impegni precisi circa i requisiti e le caratteristiche specifiche dei suoi servizi, all'interno di un quadro descrittivo di come le prestazioni nel concreto avvengono, con quali obiettivi e con quali risultati attesi. Per questa ragione nella Carta dei servizi sono fissati degli standard che costituiscono una presa d'impegno circa il livello qualitativo dei servizi che si intende assicurare. Il carattere di interattività di questo strumento, che deve indicare le modalità effettivamente praticabili dal cittadino per esprimere la propria valutazione, è garantito dalla specificazione degli strumenti con cui si rileva la soddisfazione del cliente in termini di procedure per la valutazione partecipata, di gestione dei reclami e dei suggerimenti.

Se elaborata e assunta con convinzione da parte delle organizzazioni, la Carta dei servizi esprime un potenziale di cambiamento di grande utilità, perché facilita lo stabilirsi di un nuovo rapporto paritario, attorno ad un unico interesse: l'efficacia e l'appropriatezza dei servizi.

NOTA:

Per brevità nelle pagine seguenti l'acronimo APPM non sarà seguita dalla specifica posizione fiscale “ONLUS”.

LA NOSTRA CARTA DEI SERVIZI

L'occasione contingente di pubblicare la propria Carta dei servizi, in questa fase di transizione verso un nuovo welfare comunitario in Provincia di Trento, si inserisce per A.p.p.m. nel processo di implementazione del sistema di accreditamento tracciato dalla L.P. 13/2007. Questa circostanza "esterna", che deriva dall'appartenenza dell'Associazione al sistema provinciale, si affianca peraltro alla convinzione circa l'esplicita utilità dello strumento Carta dei servizi:

- come strumento di comunicazione – lineare e semplice, senza tecnicismi e quindi facilmente fruibile da tutti – per raccontare attività, servizi, risultati, metodi, risorse;
- come un'occasione per rendere esplicito lo stile di un'Associazione che da sempre ha caratterizzato la propria azione e la propria presenza sul territorio con una propensione al lavoro di rete, la valorizzazione delle prerogative e delle competenze dei partner (istituzionali e non), il paziente lavoro educativo e la presa in carico della persona nella sua interità;
- come opportunità per sviluppare un dialogo costruttivo con tutti gli stakeholder sempre più improntato a un clima di fiducia reciproca;
- come condizione per dare un contributo qualificato al territorio in termini di qualità della vita e di benessere socio-relazionale;
- come strumento di gestione del miglioramento, in grado di facilitare la capitalizzazione delle buone prassi e di trasformare in azioni correttive quanto emerge nei momenti della valutazione partecipata.

I CONTENUTI

Il documento si suddivide in **3 sezioni** fondamentali:

1. Finalità e principi dei servizi educativi di A.p.p.m. Onlus

In questa parte vengono presentati tutti i servizi che l'Associazione offre al territorio, facendo riferimento sia alla classificazione dei medesimi effettuata

dall'amministrazione provinciale sul piano ordinamentale, sia alle specificità di ordine pedagogico, educativo e metodologico che caratterizzano gli interventi di A.p.p.m.

Sono presenti, per ciascun servizio, le informazioni circa i destinatari e le caratteristiche degli utenti, le modalità di presa in carico, le finalità e gli obiettivi specifici, il personale coinvolto, i giorni e gli orari di apertura per le strutture aggregative e diurne, il funzionamento ordinario per quelle residenziali, l'indirizzo della sede e i contatti di riferimento.

Al di là della tipologia che la Provincia usa per definire i servizi, dall'inizio della sua attività l'APPM ha sempre definito le sue strutture residenziali come "gruppi famiglia". La motivazione di tale definizione che coincide con quella ufficiale di gruppo appartamento, è data dalla filosofia di fondo che caratterizza l'organizzazione dell' A.p.p.m..



2. La gestione della qualità

In questa sezione viene descritto l'impegno che l'Associazione pone costantemente in essere per garantire e sviluppare servizi qualitativamente caratterizzati. Le azioni e le attenzioni specifiche che l'Ente assume sono sotto articolate in dimensioni, individuate attorno a fattori correlati con performance elevate. Sono esplicitati altresì gli impegni che l'Ente si assume in ordine alla qualità dei servizi, evidenziando gli standard e gli indicatori che si intende garantire.

3. Le modalità di verifica, valutazione e tutela dei beneficiari

In questa sezione viene descritto l'impegno che l'Associazione intende mettere in atto per assicurare le modalità di presidio dei vari processi erogativi, inteso in termini di monitoraggio e di valutazione interna dell'andamento dei propri servizi.

COME È STATA ELABORATA

La Carta dei servizi di A.p.p.m. è stata elaborata dallo staff direzionale dell'Associazione affiancato da un consulente esterno con il ruolo di facilitazione e supporto metodologico all'elaborazione.

In mancanza di un quadro organico e specifico di norme che regolamentano la struttura di contenuti delle carte dei servizi del comparto socio-educativo, i riferimenti sono i seguenti:

- D.P.C.M. Direttiva Presidenza Consiglio Ministri 27 gennaio 1994 (in GU 22 febbraio 1994, n. 43) "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"
- D.P.C.M. Direttiva Presidenza Consiglio Ministri 21 dicembre 1995 "Schema generale di riferimento per la predisposizione delle "Carte dei servizi pubblici del settore previdenziale ed assistenziale"
- Legge 8 novembre 2000, n. 328 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali"
- L.P. 13/2007 "Politiche sociali in Provincia di Trento"
- Programma del presidente Lorenzo Dellai per la XIV Legislatura, (deposi-
tato ai sensi dell'art. 25 comma 9 della legge elettorale provinciale)

L'ASSOCIAZIONE

LA NOSTRA MISSION

A.p.p.m. è un'associazione non profit che si occupa di minorenni, adolescenti e giovani offrendo risposte educative diversificate e personalizzate a sostegno dei percorsi di crescita di ciascuno.

L'approccio parte dalla conoscenza della persona e della sua storia e mira a valorizzarne risorse e abilità, offrendo nuove opportunità da esprimere in contesti affettivi ed educativi e a sostenere il minore nell'assunzione di progressive autonomie, di consapevolezza, pensiero critico e responsabilità.

Uno dei luoghi privilegiati dell'azione educativa è la casa, intesa come contesto relazionale ricco e stimolante, dove il clima familiare, la sobrietà dello stile di vita, le relazioni significative rafforzano il senso di sicurezza e appartenenza degli ospiti.

NOTE STORICHE

Negli anni '70, terminato il fenomeno politico della contestazione studentesca, gli ordini religiosi che gestivano in modo quasi esclusivo gli istituti educativi-assistenziali (meglio conosciuti come collegi), venivano a mancare anche a causa della crisi delle vocazioni. Negli anni '70 oltre quaranta strutture assistenziali, maschili e femminili, ospitavano circa 4000 minori.

In questo contesto storico un gruppo di amici, operatori del settore, accolsero l'idea di Paolo Cavagnoli ed Umberto Fumai di trovare risposte nuove ai bisogni dei minori che dovevano essere allontanati dalle famiglie, per motivazioni diverse. Poiché nel frattempo le scienze psico-pedagogiche avevano contribuito a modificare i modelli di assistenza, l'A.p.p.m., nel costituirsi in Associazione con atto notarile (1976), ha deciso di impostare la propria attività sui gruppi famiglia. In quel periodo il Ministero di Grazia e Giustizia poneva fine all'esperienza dei Focolari, compreso quello di Canova di Gardolo.

Dagli iniziali gruppi famiglia l'A.p.p.m. sperimenta



e realizza, con l'emergere delle nuove esigenze sociali, altre attività come i Centri diurni, il Centro di pronta accoglienza, i Centri di aggregazione giovanili, i Progetti giovani, adoperandosi per rispondere ai bisogni educativi, formativi, relazionali che i ragazzi richiedono, nonché supportando e favorendo, un sano sviluppo della personalità.

Questo orientamento è espresso nello Statuto nel quale si precisa che l'Associazione persegue esclusivamente finalità di solidarietà sociale nel campo dell'assistenza sociale, dell'educazione e dell'assistenza socio-sanitaria a favore dei minori che vertono in condizioni personali e/o familiari di bisogno necessitano di interventi di assistenza, di educazione e di assistenza socio-sanitaria. Più precisamente l'attività di A.p.p.m. si traduce:

- nella gestione di piccole comunità per minori di tipo familiare, di centri aperti e diurni, di progetti giovani e di attività d'assistenza esterna di tipo domiciliare;
- nell'attuazione di iniziative volte alla sensibilizzazione degli enti pubblici e della collettività in generale sui problemi del disadattamento giovanile, nella formazione ed educazione dei minori, nel contrasto alla devianza minorile, della rieducazione e socializzazione e dell'avviamento al lavoro, nella prevenzione e promozione sociale rivolta ai minori, alle famiglie e alla comunità.

IL MODELLO ORGANIZZATIVO

L'attuale modello organizzativo di A.p.p.m. si regge su alcuni importanti principi che tendono ad assicurare risposte adeguate a bisogni sempre più diversificati.

Tali principi di riferimento a sostegno dell'organizzazione sono:

- un modello organizzativo innovativo e flessibile che non abbia solo a riferimento la definizione classica di ruoli e funzioni, ma che risponda soprattutto ai bisogni differenziati che i nostri utenti ci pongono. Nella definizione degli assetti organizzativi, si è partiti dall'identificazione dei bisogni posti dai nostri ragazzi/e, per poi modulare un'organizzazione che sappia continuamente adattarsi per offrire risposte pertinenti ed efficaci.
- la strutturazione di un'organizzazione "su progetti temporanei", ovvero che

si dilata e si comprime a seconda del bisogno. Questo obiettivo viene raggiunto dalle “linee funzionali” che vengono attivate per rispondere ad un preciso bisogno e disattivate quando questo è stato soddisfatto.

- L’aumento dei livelli di responsabilità personale, assegnando a ciascuno obblighi di rendicontazione e di programmazione delle proprie attività.

L’ASSETTO ISTITUZIONALE



L'ORGANIZZAZIONE

Dirigente

Staff
Progettazione ed Eventi

Staff
ICeT

Area Amministrazione
e gestione risorse

Settore Pedagogico
Educativo

Area Qualità
e Formazione

Minori Stranieri
e organizzazione
strutture

Gestione dati

Settore
Amministrativo

Settore
Affari Generali

Segreteria

Contabilità
e amministrazione
del personale

Gruppi
Residenziali

Coordinatore
Educatori
Cof

Gruppi
Diurni

Coordinatore
Educatori
Cof

Spazi
Aperti

Coordinatore
Educatori

Centri
Aggregativi

Coordinatore
Educatori

Progetti
Speciali

Referente progetto
Educatori

RISORSE UMANE

La figura professionale prevalente che opera in Associazione è rappresentata dall'educatore. Esso opera sempre all'interno di un'equipe guidata da un educatore-coordinatore.

Collaborano inoltre con l'Associazione esperti esterni, professionisti nel campo dell'età evolutiva e dell'adolescenza. In alcune equipe è prevista anche la presenza delle collaboratrici familiari, chiamate per brevità colf. Il loro compito, oltre che nel preparare i pasti per gli ospiti e nel provvedere alla gestione della casa, si traduce anche in un sostegno al ruolo educativo attraverso una funzione di *maternage*. Va evidenziato che per i minori con problemi di alimentazione sono previsti menù individualizzati e al tempo stesso viene assicurata una particolare attenzione per la dieta alimentare a favore degli ospiti di religione mussulmana.

LA FORMAZIONE

A.p.p.m. considera la formazione una risorsa costante e arricchente il patrimonio di competenze personali e professionali del personale. Le diverse sfumature di cui si compone la relazione educativa richiedono all'educatore di mettersi in gioco in prima persona, attraverso la propria individualità, la spinta motivazionale, le risorse relazionali e la gestione della propria emotività. I processi formativi devono quindi essere finalizzati non solo a trasmettere conoscenze teoriche e metodologiche, ma anche a proporre logiche riflessive che agevolino l'acquisizione di padronanza personale permettendo alle competenze di crescere attraverso processi di metacognizione (riflessione sull'esperienza, consapevolezza dei propri criteri interpretativi, strumenti di pensiero e di riflessività da trasferire nella propria dimensione professionale specifica).

Nell'organizzazione di percorsi di formazione, l'Associazione si avvale sia di competenze esterne che di quelle interne all'organizzazione.

PRINCIPI EDUCATIVI, SCELTE E APPROCCI METODOLOGICI

L'approccio educativo adottato nei Centri A.p.p.m. è basato su alcuni assunti pedagogici:

- la proposta di un modello di vita comunitario, ossia improntato ad uno stile di vita familiare che utilizza l'esperienza quotidiana per offrire un contesto ricco di relazioni, occasioni e opportunità per "fare insieme";
- la considerazione della famiglia e dell'ambiente di vita del minore come protagonista attivo dell'esperienza educativa, modulando altresì il suo coinvolgimento sulla base delle sue potenzialità;
- l'assunzione da parte dell'intera equipe professionale della responsabilità educativa.

In termini processuali l'intervento educativo muove anzitutto dall'offerta al minore di un ambiente caratterizzato da una rassicurante percezione di prevedibilità delle azioni e degli eventi. Il primo periodo di accoglienza è infatti centrato sulla priorità costituita dal bisogno di rassicurazione, ovvero sulla creazione di condizioni e situazioni che favoriscano il benessere psicofisico del minore portandolo a muoversi con progressiva disinvoltura all'interno di uno spazio fisico, ma soprattutto relazionale, fino a esprimere un senso di appartenenza al gruppo.

Il gruppo dei pari è un contesto costantemente guidato dagli educatori: la dimensione del vivere in gruppo con i ragazzi è preziosa nel facilitare l'interiorizzazione delle regole, intese soprattutto nella loro funzione protettiva e contenitiva, come condizione di praticabilità della condivisione della quotidianità; al contempo è il luogo elettivo della comunità come dimensione valorialmente connotata del vivere insieme e, in tal senso, segna una discontinuità rispetto all'esperienza della compagnia dei pari. Tanto nei centri residenziali quanto nei presidi diurni, il gruppo diventa luogo affettivamente connotato e caratterizzato da un esplicito "clima" educativo che costituisce le realtà di A.p.p.m.

L'impegno educativo dell'Associazione si qualifica quindi attorno ad una precisa idea dell'identità di ciascun ospite che gli deriva anzitutto dall'essere persona e figlio: questa condizione da un lato connota il bisogno e dall'altro evoca il diritto di avere dei genitori come fattori costitutivi della propria identità, prima ancora di

qualsiasi discorso pedagogico ed educativo.

Benché l'ambiente educativo si collochi temporaneamente fuori dalle dinamiche familiari, gli interventi educativi tengono sempre conto dell'ambiente di origine del minore e delle loro famiglie: in tal senso mirano a creare una condivisione sui temi legati alla crescita dei ragazzi e al potenziamento delle risorse e competenze presenti nel nucleo familiare. In quest'ottica l'intervento educativo incentiva il mantenimento o la ricostituzione dei rapporti con la famiglia d'origine.

Centrale è considerato il ruolo di ciascun educatore, chiamato a sviluppare un atteggiamento capace di accogliere e promuovere il cambiamento dei ragazzi, valorizzandone i punti di forza e colmando quelli di fragilità, dando valore e significato alla storia passata, stabilità al momento presente, fiducia e spinta verso il cambiamento futuro.

Le competenze, la spinta motivazionale e le capacità relazionali di ogni singolo educatore sono risorsa educativa, in quanto vengono trasferite nella dimensione professionale e adeguatamente indirizzate, attraverso il lavoro d'equipe, in interventi mirati ed efficaci.

La relazione individualizzata con l'educatore è la risorsa su cui può contare ogni ragazzo per sentirsi accolto, accettato, sostenuto e amato. E' compito dell'educatore creare le condizioni perché questo rapporto si sviluppi, gestendo in modo intelligente e attento la relazione. Dentro tale relazione il minore costituisce la presa di coscienza di sé e prende forma il senso di responsabilità individuale, attraverso l'assunzione di impegni, la capacità di scelte autonome, lo sviluppo di uno spirito critico, anche nei confronti dell'educatore, la maturazione di maggiore senso di fiducia verso il mondo esterno.

I percorsi dei ragazzi in A.p.p.m. non sono standardizzati, né standardizzabili: il sistema dei servizi, che è andato consolidandosi e perfezionandosi nel tempo, pur essendo sempre in corso di revisione, consente di individuare soluzioni diversificate e personalizzate sui bisogni educativi di ciascun minore.



Fattori decisivi per il raggiungimento degli obiettivi educativi sono: l'instaurare un rapporto di fiducia con i ragazzi; la comprensione del loro personale progetto di vita e delle loro aspettative; la proposta di un ambiente relazionale nel quale differenze culturali ed etniche non siano un ostacolo all'integrazione.

La continuità e la coerenza degli interventi, elementi pedagogicamente rilevanti, è garantita nelle varie strutture dal ruolo del coordinatore, dalla compresenza del personale, dalla stesura dei progetti educativi individualizzati, dall'agenda di lavoro. Si tratta di strumenti che sono espressamente contemplati dal progetto di struttura, il documento che stabilisce le specificità organizzative, le procedure da adottare con i referenti istituzionali, la rendicontazione educativa, l'aggiornamento e la formazione.



Significativo è il lavoro di rete (con la famiglia, il servizio sociale, i servizi specialistici, il tribunale, la scuola, le agenzie educative presenti sul territorio...), che viene curato nella convinzione dell'assoluta importanza che tutti i soggetti coinvolti trovino momenti di condivisione, non solo sui medesimi obiettivi educativi ma anche sulle strategie operative per poterli conseguire.

L'attività e l'esperienza educativa con ciascun ragazzo è documentata nella cartella minore nei modi e tempi previsti da protocolli definiti con i servizi sociali di riferimento. Alle ragazze, ai ragazzi e alle loro famiglie viene assicurato il rispetto della privacy, tenendo in debito conto il diritto alla tutela della persona.

La dimensione della valutazione dei percorsi educativi riveste particolare importanza nel contesto residenziale ove occorre intervenire in modo rapido e incisivo al fine di ridurre, nel più breve tempo possibile, la sofferenza del minore e aumentare il senso di benessere e di appartenenza.

A tal fine A.p.p.m. ha avviato nel 2009 un percorso pluriennale di ricerca/azione in convenzione con il Dipartimento di filosofia, pedagogia e psicologia 1 dell'Università di Verona. La responsabile del progetto, prof. Monica Pedrazza, ha definito, con il personale educativo coinvolto nella formazione, uno strumento di osservazione sistematico e documentabile del comportamento del minore, che consente anche la rilevazione di sequenze comportamentali (cicli), che permettono di individuare le azioni educative da mettere in campo tempestivamente.

I SERVIZI

Il minore viene normalmente affidato ad A.p.p.m. dai Servizi sociali. La procedura di inserimento avviene anzitutto mediante l'individuazione del gruppo che sembra più adatto e corrispondente ai suoi bisogni, tenuto conto della necessità di valorizzare le relazioni con gli affetti e con l'ambiente esterno, la scuola, il lavoro, la parrocchia, i gruppi di socializzazione. I fattori di cui si tiene conto per attuare il percorso di inserimento sono: l'età, il sesso, i problemi comportamentali, la garanzia del mantenimento del legame con il proprio nucleo parentale e con il proprio ambiente (ogni volta che ciò è possibile). Ogni minore porta con sé una storia personale che è unica, che l'approccio educativo tende a facilitare nell'espressione, quando oscurata per problemi personali e/o ambientali.



Le tipologie di servizi educativi, e socio sanitari attualmente realizzati da A.p.p.m. sono:

- Servizi residenziali
- Struttura socio-sanitaria Campotrentino
- Autonomia guidata
- Centro di pronta accoglienza
- Domicilio autonomo
- Intervento di educativa domiciliare – IDE
- Spazio neutro
- Servizio semi-residenziali (centri diurni)
- Centri aggregativi/Spazi giovani
- Progetti di promozione

SERVIZI RESIDENZIALI

I gruppi famiglia¹



Si tratta di un servizio che viene offerto a quei ragazzi che necessitano di un temporaneo allontanamento dall'ambiente familiare a causa della presenza di problematiche che richiedono una sospensione delle dinamiche familiari, pur con l'avvertenza di mantenere i legami originari.

I ragazzi sono ospitati in appartamenti ampi, luminosi e funzionali, inseriti nel tessuto urbano, in modo da garantire l'accesso ai servizi: scuola, palestre, ecc. Gli alloggi prevedono un'organizzazione degli spazi coerente con la quotidianità: cucina, sala da pranzo, soggiorno, camera ragazzi, camera educatore, bagni, area servizi. A.p.p.m. dà particolare valore al "tempo notte" assicurando la presenza dell'educatore anche nelle ore notturne: tale momento è considerato delicato per alcuni ragazzi, per i quali l'addormentamento ed il sonno sono vissuti con sofferenza. La condivisione della casa con l'educatore durante la fascia serale e notturna, favorisce infatti l'instaurarsi di relazioni sicure da parte dei ragazzi.

L'esperienza di vita proposta ai ragazzi nei gruppi famiglia ha come traguardo educativo ideale – intenzionalmente perseguito secondo le caratteristiche e i tempi di ciascuno – il raggiungimento di soddisfacenti livelli di autonomia (sul piano cognitivo, emotivo ed esistenziale) e la maturazione di un'identità sufficientemente strutturata che consenta di affrontare con equilibrio e soddisfazione la realtà della vita quotidiana.

La promozione della crescita personale – alimentata anche dalla progressiva acquisizione di competenze (life skills ²) pragmaticamente orientate – parte e si fonda sulla valorizzazione delle risorse individuali. Il punto di partenza è proprio

1 Corrispondono al "gruppo appartamento" nella classificazione della Provincia Autonoma di Trento

2 L'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) nel 1993 ha individuato nelle life skills l'insieme di abilità personali e relazionali che servono per governare i rapporti con il resto del mondo e per affrontare positivamente la vita quotidiana, definendole come "competenze sociali e relazionali che permettono ai ragazzi di affrontare in modo efficace le esigenze della vita quotidiana, rapportandosi con fiducia a se stessi, agli altri e alla comunità", abilità e competenze "che è necessario apprendere per mettersi in relazione con gli altri e per affrontare i problemi, le pressioni e gli stress della vita quotidiana.

l'attivazione della principale risorsa, il desiderio, dimensione che si mobilita e deve essere sostenuta soprattutto nel momento in cui il minore prova ad affrontare come soggetto consapevole la propria condizione di bisogno, la propria storia, il futuro davanti a sé.

DESTINATARI DEI SERVIZI

Minori dai 6 ai 18 anni di età, sia italiani che stranieri non accompagnati o di seconda generazione; sono previsti anche inserimenti diurni

ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO E ARTICOLAZIONE DELLA GIORNATA

Apertura 7 giorni su 7 24 ore su 24.
La quotidianità è caratterizzata per lo più dall'alternarsi del tempo scuola (la giornata e le attività sono organizzate in base agli orari scolastici di ciascun minore) e tempo extra – scuola e tempo estivo, in cui, non essendo presente l'impegno scolastico, si organizzano anche attività all'aperto (piscina, lago, passeggiate in montagna, parco giochi).

PERSONALE COINVOLTO

L'equipe educativa è composta da educatori di cui uno con funzione di coordinamento e da una colf.

COME VI SI ACCEDE

Il Servizio sociale di riferimento valuta l'effettiva necessità di attivare un inserimento residenziale per il minore; se possibile concorda con i genitori o con chi detiene la patria potestà l'intervento. Successivamente fa richiesta ad APPM, che avvia una necessaria fase di valutazione per attivare la presa in carico residenziale.

TEMPO DI PERMANENZA

È relativo all'andamento del progetto educativo individualizzato ed è sempre deciso con i Servizi di riferimento e da chi detiene la patria potestà.

SEDI

POVO | Via Sabbioni, 6 | Tel. 0461/810152
residenzialepovo@appm.it

MELTA | Via Giongo, 2 | Tel. 0461/994210
residenziamelta@appm.it

DON GUETTI | Via Don Guetti, 22 | Tel. 0461/1903728
gruppodonguetti@appm.it

PERGINE | Via Prati, 33 | Tel. 0461/511305
residenzialepergine@appm.it

SEDI TIGLI | Via Tigli, 12 - Trento | Tel. 0461/912544
residenzaletigli@appm.it

CA ONDA
Via Lunelli, 42 - Trento | Tel. 0461/821232
residenzialeonda@appm.it

**STRUTTURA
SOCIO-
SANITARIA DI
CAMPOTRENTINO**

La Struttura di Campotrentino, attivata nel 2001, è stata la risposta che l'A.p.p.m. ha dato ai molti casi che i servizi sociali presentavano per quei minori con difficoltà comportamentali e con problemi di tipo caratteriale o border line, che non trovavano risposte nel territorio provinciale. L'iniziativa partì con gradualità garantendo una presenza costante di almeno 2 educatori anche nella fascia notturna e supportando continuamente tutta l'equipe composta da 8 operatori, affiancati da tecnici esterni, dalla pedagoga dell'Associazione in equipe, nonché dalla consulenza neuropsichiatrica infantile. Con delibera della Giunta Provinciale n. 2617 del 02.12.2011, che ha emanato le nuove direttive in materia di integrazione socio-sanitaria, la Struttura di Campotrentino è transitata nell'integrazione socio-sanitaria divenendo l'unica Comunità socio-sanitaria per minori della Provincia Autonoma di Trento, pur mantenendo una forte connotazione educativa.

La Struttura può ospitare fino a 7 minori in regime residenziale e 3 minori in regime diurno.

La vita all'interno del Gruppo si rende concreta in una forma di residenzialità partecipata, che permetta di attuare interventi precoci in adolescenti con patologie, in cui è necessaria una presa in carico strutturata per decomporre anche momenti di alta tensione familiare, che innescano circuiti di disagio. Infine promuovere esperienze di vita e di relazioni riparatrici, all'interno di una competenza multidisciplinare che tenga conto sia delle problematiche psichiatriche, sia dei bisogni socio-educativi dei minori.

L'ammissione alla Struttura avviene su indicazioni dei servizi sanitari o proposta del servizio Sociali, previa valutazione da parte dell'UVM.

Via Detassis, 22 | Tel. 0461/421880
residenzialecampotrentino@appm.it

Il centro di pronta accoglienza (CPA)

Il Centro di pronta accoglienza CPA è l'unica struttura di questo tipo sul territorio provinciale; è un servizio che offre accoglienza immediata e temporanea e costituisce il primo intervento nel verificarsi di emergenze. L'utenza è prevalentemente costituita da minori italiani accolti in emergenza, stranieri non accompagnati, nonché minori messi alla prova dal Tribunale per i Minorenni.

Il Centro è impegnato a raggiungere la soddisfazione dei bisogni primari di assistenza e accudimento (vitto, alloggio, sanità, igiene), l'alfabetizzazione dei minori stranieri, l'attivazione di percorsi formativi o di inserimento lavorativo, l'acquisizione di autonomie per quanto riguarda la gestione della casa, la conoscenza del territorio e delle sue risorse e l'avviamento delle procedure burocratiche per la regolarizzazione dei minori stranieri.

DESTINATARI DEI SERVIZI

Opera come soluzione di emergenza per minori di sesso maschile dai 13 ai 18 anni di età, momentaneamente privi delle necessarie cure parentali o in stato di abbandono (compresi i minori soli non accompagnati).

ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO E ARTICOLAZIONE DELLA GIORNATA

Apertura 7 giorni su 7
24 ore su 24

PERSONALE COINVOLTO

L'equipe educativa è composta da educatori di cui uno con funzione di coordinamento e da una colf.

COME VI SI ACCEDE

Vi si accede con carattere d'urgenza su invio dei Servizi sociali, delle forze dell'ordine, del Tribunale per i minorenni.

TEMPO DI PERMANENZA

Non oltre i 6 mesi

SEDE

RONCAFORT | Via Caproni, 17 | Tel. 0461/829880
cparoncafort@apm.it

Autonomia guidata

Si tratta di un servizio innovativo a carattere sperimentale avviato nel 2011. La struttura offre una risposta di residenzialità destinata a minori con livelli di autonomia e capacità di assunzione di responsabilità già sviluppate e tali da non necessitare di una presenza continua dell'educatore nell'intero arco della giornata. Tale servizio assicura nel percorso di crescita e di inclusione nella società, un accompagnamento educativo adeguato e corrispondente alle necessità che di volta in volta si manifestano.

DESTINATARI DEI SERVIZI

Minori, di norma dai 16 ai 18 anni, provenienti dal Centro di Pronta Accoglienza (A.P.P.M.), dai gruppi residenziali A.P.P.M. o da gruppi residenziali gestiti da altri enti, che dimostrino di possedere requisiti idonei ad un'esperienza di autonomia guidata.

ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO E ARTICOLAZIONE DELLA GIORNATA

Apertura 7 giorni su 7
24 ore su 24

PERSONALE COINVOLTO

è prevista l'attivazione di un'equipe di educatori per la gestione di tutti i momenti significativi delle attività inerenti al progetto dei ragazzi e la presenza di una colf; la copertura della notte sarà garantita da 1 o 2 volontari dalle ore 23:00 alle ore 8:00

COME VI SI ACCEDE

Su richiesta del Servizio sociale

TEMPO DI PERMANENZA

Sino alla maggiore età

SEDI

RONCAFORT | Via Caproni, 17 | Tel. 346/4214801
autonomiaguidata@apm.it

Il domicilio autonomo

E' un servizio residenziale previsto per i ragazzi che, raggiunto il diciottesimo anno d'età, necessitano di essere supportati nel passaggio dal gruppo famiglia ad una loro completa autonomia, perché impossibilitati a rientrare o a permanere nella famiglia d'origine.

La funzione dell'educatore è quella di supervisionare l'esperienza di vita del ragazzo neo-maggiorenne, al fine di preservare il processo di maturazione e di crescita psicologica, attraverso una continuità progettuale, garantendo temporaneamente la logistica dell'abitare, un supporto nelle esperienze lavorative e in quelle relazionali.

DESTINATARI DEI SERVIZI	Ragazzi maggiorenni 18 anni
ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO E ARTICOLAZIONE DELLA GIORNATA	Apertura 7 giorni su 7 24 ore su 24
PERSONALE COINVOLTO	Educatore referente
COME VI SI ACCEDE	Su richiesta del Servizio sociale
TEMPO DI PERMANENZA	Non oltre i 6 mesi
	RONCAFORT Via Caproni, 17 Tel. 0461/829880 cparoncafort@apm.it
SEDI	TRENTO Via Veneto, 25 Fondazione Mongera Tel. 0461/935873 lareaskambio@apm.it

Intervento di educativa domiciliare (IDE)

L'IDE è un intervento finalizzato a far fronte a situazioni di disagio, rischio e criticità familiare per le quali non è previsto l'allontanamento temporaneo del minore, ma si valuta opportuno un accompagnamento ed un supporto alla genitorialità.

L'IDE può realizzarsi anche al di fuori dell'ambiente familiare.

In entrambe le situazioni gli obiettivi consistono:

- nel sostenere il minore nelle difficoltà relazionali con la famiglia, la scuola e il tempo libero fornendogli adeguati strumenti per fronteggiarle, valorizzando e potenziando le proprie risorse;
- nel sostenere la famiglia, mettendola in condizioni di recuperare il suo ruolo genitoriale;
- nel costruire una rete di legami con il territorio.

L'approccio adottato non è invasivo e prevede di mantenere ciascun componente nel suo ambiente e nel suo ruolo, rinforzandone le capacità e le risorse.

DESTINATARI DEI SERVIZI

Minori dai 6 ai 18 anni di età

ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO E ARTICOLAZIONE DELLA GIORNATA

L'educatore interviene all'interno del nucleo familiare, svolgendo una funzione educativa a partire dall'ambito scolastico, per giungere agli aspetti comportamentali e di socializzazione.

PERSONALE COINVOLTO

Educatore referente

COME VI SI ACCEDE

Su richiesta del Servizio sociale di riferimento che ne valuta l'effettivo bisogno. L'assistente concorda l'intervento con i genitori o chi detiene la patria potestà; l'intervento viene attivato solo su esplicita richiesta del Servizio sociale.

TEMPO DI PERMANENZA

È relativo alla verifica e valutazione del percorso ed è deciso con i Servizi di riferimento e con chi detiene la patria potestà.

Spazio Neutro

Lo spazio neutro è un servizio per l'esercizio del diritto di visita e di relazione, secondo i principi enunciati dell'art. 9 della "Convenzione dei diritti dell'infanzia". L'intervento si configura come un atto di cura rispetto alla possibilità del figlio di mantenere, al di là delle crisi e delle rotture familiari, i legami con entrambi i genitori e più in generale con il nucleo familiare anche allargato (nonni, zii....). La presenza dell'educatore è finalizzata a garantire al minore la necessaria protezione da eventuali comportamenti ed atteggiamenti inadeguati dei genitori, arginando e mediando le comunicazioni verbali e non verbali.

DESTINATARI DEI SERVIZI	Prevalentemente minori dai 6 ai 14 anni di età che necessitano di un graduale ravvicinamento alle figure genitoriali.
ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO E ARTICOLAZIONE DELLA GIORNATA	Colloquio e relazione in uno spazio protetto.
PERSONALE COINVOLTO	Educatore referente
COME VI SI ACCEDE	Il servizio di "Spazio Neutro" viene attivato su richiesta dell'assistente sociale, in base ad una valutazione professionale specifica o su eventuale mandato del Tribunale per i Minorenni o del Tribunale Ordinario.
SEDI	Presso le strutture educative di A.p.p.m.

SERVIZI SEMI-RESIDENZIALI



Centri diurni

Il Centro diurno è un servizio educativo al quale si accede normalmente su invio da parte del Servizio sociale competente che ritiene opportuno attivare un supporto giornaliero nel rapporto minore – famiglia.

I Centri hanno tra i propri obiettivi quello di interagire con il territorio e con le diverse agenzie educative che in esso operano, per collaborare alla costruzione di reti di promozione educativa, che si pongono come risorsa non solo per i ragazzi presi in carico, ma più in generale per la popolazione giovanile.

L'esperienza consolidatasi in A.p.p.m. nella promozione dell'attività dei centri diurni ha generato mo-

delli operativi differenziati in ragione di utenze portatrici di bisogni diversificati. Convivono nella medesima comunità educativa modalità di presa in carico centrate più esplicitamente sull'accoglienza, la cura puntuale e individualizzata, caratterizzate da un investimento educativo ad alta intensità di attenzione; azioni e proposte più soft, con maggiore concentrazione sulle dimensioni dell'animazione e delle proposte aggregative per adolescenti e giovani => centro aperto. La presa in carico ha lo scopo di capitalizzare, in chiave educativa, il tempo e lo spazio protetto che sono offerti ai minori e che costituiscono l'occasione privilegiata per agire su due versanti pedagogicamente rilevanti: (1) nei confronti del ragazzo, offrendogli la possibilità di vivere un clima accogliente e positivo, caratterizzato da relazioni che possano aiutare la maturazione di una nuova rassicurazione; (2) nei confronti dei genitori, attenuando la loro percezione di un antagonismo educativo che si tema possa stabilirsi attorno al figlio, accompagnandoli verso una persuasione progressiva dell'utilità dell'intervento attuato dall'équipe del centro.

I Centri diurni sviluppano progetti di promozione giovanile sul territorio in stretta collaborazione con le amministrazioni pubbliche locali, con gli istituti scolastici e con altre agenzie educative.

DESTINATARI DEI SERVIZI	Prevalentemente minori dai 6 ai 18 anni di età residenti sul territorio.
ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO E ARTICOLAZIONE DELLA GIORNATA	<p>Apertura max 6 giorni su 7 nel periodo scolastico.</p> <p>Nella prima parte del pomeriggio i ragazzi sono impegnati nello svolgimento di compiti e dopo la merenda arriva il tempo dello svago attraverso diverse attività quali giochi in palestra, laboratori di manualità, di attività espressive, l'avvicinamento alla musica, al teatro, al disegno, alla cucina.</p> <p>Tali momenti sono occasioni che favoriscono lo stare insieme, la costruzione di amicizie e relazioni, lo stimolo per interiorizzare le regole per una buona convivenza.</p>
PERSONALE COINVOLTO	L'équipe educativa è composta da educatori di cui uno con funzione di coordinamento e da una colf.
COME VI SI ACCEDE	<p>Il Servizio sociale di riferimento valuta l'effettivo bisogno di un intervento diurno per il minore. Stabilita la necessità, concorda l'intervento con i genitori o con chi detiene la patria potestà. Ottenuto un formale consenso il Servizio fa esplicita richiesta all'Appm, con la quale avvierà una fase di valutazione per attivare la presa in carico.</p>
TEMPO DI PERMANENZA	È relativo all'andamento del progetto educativo individualizzato, è sempre deciso con i Servizi di riferimento e con chi detiene la patria potestà.
SEDI	<p>LAVIS Via Rosmini, 118 Tel. 0461/240466 diurnolavis@appm.it</p> <p>LAVIS Via Clementi, 50 Tel. 0461/246439 diurnolavis@appm.it</p> <p>MEZZOLOMBARDO Via Degasperi, 57 Tel. 0461/601749 diurnomezolombardo@appm.it</p> <p>TIERNO DI MORI Via Cooperazione, 22 Tel. 0464/910381 diurnotierno@appm.it</p> <p>PERGINE Via 3 Novembre, 38 Tel. 0461/538128 diurnopergine@appm.it</p>

CANAL SAN BOVO | Via Roma, 45 | Tel. 0439/719734
diurnoprimiero@appm.it

LEVICO | Vicolo Crocefisso, 12 | Tel. 0461/707466
spaziogiovanilaghi@appm.it

BORGIO | Via Per Telve, 21/2 | Tel. 0461/753885
caborgio@appm.it

Centri di aggregazione giovanile e Spazi Giovani

Le proposte educative dell'aggregazione in A.p.p.m. mirano a sostenere, favorire, incentivare la crescita sociale dei ragazzi attraverso la promozione di percorsi d'impegno, offrendo loro occasioni per sperimentare nuove modalità di espressione di sé, liberando potenzialità inesprese anche attraverso il ricorso a linguaggi di tipo artistico, musicale, teatrale e sportivo.



Le attività promosse sono pensate nell'ottica della valorizzazione delle risorse del territorio e come occasione per stabilire rapporti sistematici e di collaborazione, promuovendo un lavoro “con” e “per” la rete, incontrando le altre agenzie educative e individuando gli ambiti di condivisione a vantaggio delle offerte per i ragazzi del territorio.

L'approccio dello “sviluppo di comunità” é adottato come strumento per collocare i Centri giovanili

nelle comunità come offerta di luoghi vitali d'incontro e di crescita, personale e sociale.

Attraverso pratiche di empowerment sociale, la comunità viene vista come soggetto che dispone di risorse, conoscenze e potenziale d'azione per promuovere un proprio costruttivo e reale cambiamento.

I Centri lavorano a più livelli:

- “il centro come spazio d'accoglienza”: valorizzando gli spazi fisici, creando un ambiente che favorisca le relazioni interpersonali e l'integrazione tra persone con storie, bisogni e aspettative diverse, avviando altresì percorsi di “formazione non formale” come modalità di educazione tra pari;

- “il centro come parte di una comunità”: promuovendo il benessere dei giovani come sostegno alle famiglie per fronteggiare una quotidianità sempre più complessa e promuovendo il modello della competenza che vede i giovani, le famiglie, le comunità come portatori di risorse;
- “il centro come specchio di se stessi”: monitora i bisogni dell’utenza, restituendoli alle comunità di appartenenza, allo scopo di attivare risposte alle variegate richieste della popolazione giovanile.

I principi educativi che supportano questi obiettivi sono:

- rinforzare le identità personali, far uscire dall’individualismo, passare dall’”io” al “noi”;
- costruire micro comunità di impegno e condivisione, prima nel piccolo di un gruppo di pari, poi in grande nelle comunità di appartenenza;
- creare luoghi collettivi dove si impara a negoziare, a dare valore, a prestare e farsi prestare, a vivere valori, a scegliere, a difendersi, ad appropriarsi di strumenti culturali.

DESTINATARI DEI SERVIZI

Prevalentemente ragazzi e ragazze pre adolescenti, adolescenti e giovani di età compresa fra gli 11 e i 29 anni.

ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO E ARTICOLAZIONE DELLA GIORNATA

Di norma 6 giorni su 7
Sono previste aperture serali

PERSONALE COINVOLTO

L’équipe professionale è composta da educatori di cui uno con funzione di coordinamento.

COME VI SI ACCEDE

L’accesso è libero

TRENTO

L'Area Point

Largo Nazario Sauro, 21 | Tel. 0461/1593279
larea.point@appm.it

L'Area Musica

Loc. Piedicastello | Tel. 0461/230595
larea.musica@appm.it

L'Area Sport

Via della Predara, 9 | Tel. 0461/237464
larea.sport@appm.it

L'Area Teatro

Via Papiria, 35 | Tel. 0461/230017
larea.teatro@appm.it

L'Area Skambio

SEDI Via Veneto, 152 | Tel. 0461/935873
larea.skambio@appm.it

LEVICO

Spazio Giovani Zona Laghi

Vic. Crocefisso, 12 | Tel. 0461/707466
spaziogiovanilaghi@appm.it

FIERA DI PRIMIERO

Spazio Giovani Primiero

Via Dante, 3 | Tel. 0439/763186
spaziogiovaniprimiero@appm.it

MEZZOCORONA

Spazio Giovani Mezzocorona

Via Sottodossi, 5 | Tel. 0461/602291
spaziogiovanimezzocorona@appm.it

ROVERE' DELLA LUNA

Spazio Giovani Al Rover

Via Rosmini, 5/b | Tel. 0461/658947
spaziogiovanialrover@appm.it

**PROGETTO
GIOVANI
VAL DI SOLE**

Il Progetto Giovani Val di Sole si caratterizza per essere un servizio chiamato a realizzare, in collaborazione con le amministrazioni comunali, l'associazionismo locale e la società civile, un servizio educativo atto ad intercettare i bisogni e i desideri giovanili.

Colloca la sua operatività all'interno di due anime: quella classica dell'animazione in A.p.p.m. e quella di referente tecnico ed organizzativo del Piano di zona Bassa Val di Sole.

Assieme ai 9 Comuni che compongono il Piano (Commezzadura, Dimaro, Monclassico, Croviana, Malè, Rabbi, Terzolas, Caldes e Cavizzana), il Progetto contribuisce alla costruzione di uno sguardo attento e consapevole verso i giovani.

Nelle trascorse edizioni il Piano ha promosso e finanziato più di quaranta azioni progettuali.

DIMARO | P.zza Madonna della Pace, 4 | Tel. 0463 973412
pgvsole@appm.it

Progetti di promozione

Sono progettualità che nascono da necessità manifestate dal territorio alle quali A.p.p.m. risponde utilizzando la collaborazione di vari attori (amministrazioni locali, istituzioni pubbliche e/o private, volontari, ecc.) presenti sul territorio.

A LAVIS

“Il venerdì di Pressano”

Il progetto, che ha preso avvio all'interno delle politiche di conciliazione, promuove attività ricreative ed aggregative atte a stimolare la fantasia e la libertà espressiva dei ragazzi, rinforzando creatività e abilità motorie.

In collaborazione con:

- Istituto Comprensivo di Lavis: scuola elementare Don Milani
- Amministrazione comunale di Lavis
- Associazioni e Volontariato locale

A NOGAREDO

“Giochi di cortile”

Il progetto della Comunità della Vallagarina si connota come spazio di aggregazione per bambini e ragazzi e di supporto alle competenze genitoriali, anche nell'area di conciliazione casa-lavoro. Il progetto prevede l'attivazione delle risorse della comunità locale, finalizzate a promuovere partecipazione attiva degli adulti e dei giovani in qualità di volontari nelle diverse iniziative.

In collaborazione con:

- Amministrazioni comunali della Destra Adige
- Associazioni e volontariato locale

A CALDONAZZO

“Pomeriggi insieme”

Il progetto risponde al bisogno delle famiglie di essere supportate nella gestione pomeridiana dei propri figli per conciliare i tempi lavorativi con quelli familiari

In collaborazione con:

- Istituto comprensivo di Levico Terme, scuola elementare di Caldonazzo
- Amministrazione comunale di Caldonazzo
- Associazioni e volontariato locale
- Politiche di promozione e sostegno alla famiglia – PAT

A MEZZOLOMBARDO

“Enjoy@school”

Il percorso, rivolto agli studenti delle seconde classi, è finalizzato a promuovere la partecipazione e il protagonismo dei ragazzi, sollecitare l'integrazione fra pari, stimolare l'espressione delle loro idee, lavorare per ambiti di interesse.

In collaborazione con:

- Istituto Comprensivo di Mezzolombardo, scuole medie “Eccher Dall’Eco

A TENNA

“Il mercoledì libero”

Progetto avviato nel 2000, rappresenta un supporto per le famiglie con un'offerta caratterizzata da giochi e socializzazione per i ragazzini nella giornata del mercoledì. Nel periodo estivo vengono integrate con la programmazione sociale promossa dalla Comunità.

In collaborazione con:

- Istituto comprensivo di Levico scuola elementare di Tenna
- Amministrazione comunale di Tenna
- Associazioni e volontariato locale

“MEDIA EDUCATION”

Da alcuni anni APPM ha attivato una particolare attenzione sul tema delle nuove tecnologie per aver riscontrato nella pratica educativa una serie di problematiche nei legate all'utilizzo di questi strumenti. E' stato attivato uno sportello online dove ragazzi e genitori possono scrivere per confrontarsi su particolari problematiche, sono stati poi potenziati gli strumenti a disposizione dei diversi gruppi e vengono periodicamente promossi progetti di prevenzione interni e sul territorio.

Le tematiche affrontate durante queste attività sono generalmente focalizzate sull'utilizzo consapevole degli strumenti tecnologici maggiormente diffusi e sulla produzione di un pensiero critico circa le dinamiche e i pericoli che essi nascondono. Si parla di internet, di social network, di telefonia mobile...tutti mezzi che ormai sono diventati un prolungamento della vita sociale dei giovani (..e non solo..) e che, se male utilizzati, possono portare ad una percezione distorta della realtà. Crediamo quindi sia necessario dare degli spunti di riflessione rispetto a queste tematiche e creare una “cultura tecnologica” nei ragazzi, per evitare che tali strumenti, se non supportati da un adeguato background, possano creare dinamiche pericolose ed



incontrollabili.

In questo contesto vanno segnalati i numerosi interventi che si svolgono principalmente nelle scuole e si sviluppano attraverso una prima fase di conoscenza dei gruppi di lavoro, la scelta e l'approfondimento del tema scelto dal gruppo fra quelli proposti, l'elaborazione di un prodotto rappresentante un argomento proposto dal gruppo di lavoro riguardante quanto trattato e appreso durante il percorso.

E' previsto inoltre un momento conclusivo dell'esperienza aperto a studenti, genitori ed insegnanti nel quale vengono restituiti i prodotti dei ragazzi e che vede generalmente la partecipazione della Polizia Postale, con la quale APPM collabora da tempo.

Altra attività che conosce un puntuale impegno per Appm è il Safer Internet Day, la giornata europea per internet più sicuro.

A CAMPOTRENTINO

Progetto "Tutti in campo"

Il progetto si occupa di un quartiere di Trento, Campotrentino, in profonda trasformazione, adottando un approccio di sviluppo di comunità e l'attivazione di processi partecipativi. L'elemento innovativo consiste nella implementazione di un processo di empowerment e di coinvolgimento rivolto alla popolazione in modo da non calare dall'alto servizi ed interventi. Questo processo ha avviato, inoltre, un avvicinamento delle istituzioni ai cittadini per aprire un dialogo capace di attivare processi virtuosi per il bene comune del quartiere. L'approccio del lavoro di comunità suggerisce che per fronteggiare le sfide della società odierna è necessario sviluppare e sostenere legami sociali, relazioni fiduciarie, forme di responsabilizzazione e di cittadinanza attiva a livello locale. Questo avviene attraverso: la promozione del benessere; l'attivazione delle responsabilità familiari, dei giovani e della comunità locale; Il modello della competenza; l'ottica di comunità al posto dell'ottica di servizio; la logica di rete. Gli attori che hanno condiviso la progettualità e ne garantiscono la sostenibilità nel tempo: l'Associazione Provinciale per i Minori Onlus, il Comune di Trento con Polo Sociale Centro Storico/Bondone/Sardagna, Circoscrizione Centro Storico/Piedicastello e Polizia Municipale, Parrocchia Madonna della Pace, ITEA, con la supervisione del dr. Claudio Gramaglia Psicologo di Comunità.

PROGETTO LAVORO

Il "Progetto Lavoro" vuole rappresentare per il giovane minore e non, un'occasione di supporto importante per quello che a tutti gli effetti costituisce "il punto di partenza" della sua vita lavorativa. Vengono offerte una serie di opportunità ed esperienze che forniranno al ragazzo/a un patrimonio di strumenti necessari per affrontare in maniera consapevole e serena un colloquio di lavoro, sapendo sfruttare i propri punti forti e allo stesso tempo, imparare a migliorare le proprie risorse, nonché ad

affrontare con serenità le prime esperienze lavorative. Il target di riferimento è riconducibile a minori e non che sono o sono stati ospitati a vario titolo dalle strutture di A.p.p.m. Non v'è dubbio che la possibilità di trovare un lavoro rappresenti la vera sfida con la quale i ragazzi che raggiungono la maggiore età, che vengono dimessi o che hanno abbandonato precocemente gli studi, si devono misurare. L'insuccesso o l'eccessivo protrarsi nel tempo di questo obiettivo può determinare, oltre alla frustrazione personale, anche l'insuccesso dell'intero percorso educativo che famiglie, scuole e istituzioni mettono in campo. In particolare per il minore straniero non accompagnato l'accesso al mondo del lavoro costituisce il coronamento del progetto migratorio e la garanzia di una permanenza legale sul territorio. Punto di forza del Progetto Lavoro è la convenzione con l'Associazione Artigiani di Trento – primo progetto in Italia, che si impegna a mettere in contatto i suoi associati con A.p.p.m. per facilitare il rapporto tra domanda ed offerta.

Il Progetto, nella sua prima fase, si è strutturato in una serie di appuntamenti necessari ad "allenare" il giovane e allo stesso tempo cercare di comprendere preferenze, passioni, competenze, il tutto in un'ottica di valorizzazione del sé. La seconda fase è dedicata alla ricerca del lavoro e, con l'accompagnamento dei ragazzi nel corso delle prime fasi dell'esperienza lavorativa, si vuole non lasciare soli i ragazzi, almeno nei primi mesi di lavoro e al tempo stesso instaurare un rapporto fiduciario con la parte datoriale, anche nel caso in cui il ragazzo non sia idoneo alle mansioni proposte.

In questo contesto vanno anche segnalati i corsi di formazione con il Fondo Sociale Europeo promossi direttamente o indirettamente da A.p.p.m. Nel 2011 il corso denominato "Pane e pizza" ha ampiamente soddisfatto le aspettative dei nostri ragazzi. Il 50% di coloro che lo hanno frequentato hanno trovato un'occupazione lavorativa nel settore.

Sempre in questa prospettiva nel 2012 ben 16 ragazzi si sono iscritti a corsi FSE e sono seguiti da A.p.p.m. nell'ambito del Progetto lavoro con funzioni di tutoraggio.

A ciò si va ad aggiungere il nuovo progetto che vede A.p.p.m. quale soggetto promotore, per i propri utenti, di tirocini formativi e di orientamento presso datori di lavoro pubblici o privati. Ciò va nella direzione di favorire l'acquisizione di competenze tecniche e relazionali, orientare professionalmente il ragazzo e permettere un reciproco sperimentarsi e conoscersi tra datore di lavoro e giovane.

IL SERVIZIO CIVILE

Sin dal 1987, l'Associazione ha sempre accolto nelle proprie strutture gli obiettori di coscienza, e, nel 2001 con l'approvazione della legge istitutiva del Servizio Civile Volontario ha proseguito il proprio impegno di valorizzazione del "capitale sociale" con l'accoglienza dei giovani in Servizio Civile ritenendola un'occasione di avvicinamento a mondi esperienziali diversi.

A fianco dell'iniziativa a carattere nazionale A.p.p.m. aderisce ai programmi annuali di Servizio Civile Provinciale

SEDI ACCREDITATE	<ul style="list-style-type: none">□ Centro diurno di Pergine□ Centro di aggregazione L'Area□ Centro diurno di Tierno di Mori□ Progetto Giovani di Dimaro□ Centro diurno Canal San Bovo
OBIETTIVI	<p>Il servizio garantisce un'esperienza a valenza educativa e formativa come educazione di cittadinanza attiva.</p> <p>Consente di avvicinare una realtà del privato-sociale impegnata nella educazione di minori e giovani, nell'affiancamento al personale educativo nelle attività dell'associazione.</p>
DESTINATARI	<p>ragazze/ragazzi dai 18 ai 29 anni (non compiuti alla data della presentazione della domanda).</p>
DURATA	<p>12 mesi sul servizio civile nazionale 6 mesi sul servizio civile provinciale 2 mesi sul servizio civile provinciale</p>
ORARIO	<p>Di norma dal lunedì al venerdì non meno di 30 ore alla settimana</p>
FORMAZIONE	<ul style="list-style-type: none">□ Formazione generale prevista dal servizio civile nazionale□ Formazione specifica prevista da APPM Onlus

IL VOLONTARIATO

Il Volontario APPM è una risorsa fondamentale che mette a disposizione tempo, energie e competenze, gratuitamente e disinteressatamente in favore dei ragazzi dei centri.

Da anni A.p.p.m. attiva fruttuose collaborazioni con i volontari inserendoli a pieno titolo nel processo di erogazione dei propri servizi per minori affiancandoli agli educatori dei propri centri.

APPM attribuisce al volontariato un importante valore strategico e per questo attiva da qualche anno appositi percorsi formativi.

Nel 2011 è stato inaugurato un importante percorso formativo in favore dei volontari denominato “Una casa da abitare” il quale si è posto in un’ottica innovativa: quella di comprendere e conoscere sé stessi per poter aiutare gli altri, avendo al tempo stesso un quadro preciso di quali sono le realtà che si avvalgono del volontariato in Provincia Autonoma di Trento per poter attuare scelte consapevoli.

Avere una visione “professionale” del volontariato permette all’Ente di poter contare su persone preparate che implementano percorsi, nuovi o già in atto, affiancando il proprio personale.

Nel 2012 è stato promosso un nuovo percorso per i volontari, denominato “Formati per formare” che porterà l’Associazione a rafforzare ulteriormente i propri volontari e a stendere un vademecum del volontariato in A.p.p.m.

In base all’esperienza iniziata negli anni ottanta, e alle collaborazioni finora esperite, l’Associazione ha individuato alcune tipologie di volontari impiegate nei suoi centri:

- giovani volontari, chiamati da noi: “giovani helper” (ragazzi e ragazze che si rendono disponibili a percorsi con bambini e bambine più giovani – peer education);
- volontari meno giovani: “old helper” (persone adulte, pensionati, ex insegnanti che vogliono mettersi in gioco);
- gruppi di volontari: realtà associative.

TIROCINIO IN APPM ONLUS

Il tirocinio in A.p.p.m. è indirizzato verso una maggiore formazione e apertura dello studente nei confronti dei minori ospiti nei servizi; dà la possibilità di conoscere più da vicino i centri di assistenza per i minori e dà l'opportunità soprattutto di apprendere strumenti di valutazione per interpretare e migliorare le azioni educative.

Offre la possibilità di sperimentare le proprie conoscenze in un contesto diverso da quello accademico, ma soprattutto offre l'occasione per comprendere la specificità del ruolo dell'educatore e il modo in cui questa figura si integra e si coordina nella realtà territoriale. Il tirocinio consente di conoscere tecniche comunicative e di comprendere le fasi progressive di adattamento del minore alle realtà dei centri A.p.p.m.

Vi si accede attraverso la domanda da parte della Scuola o dell'Università convenzionate o tramite domanda diretta dell'aspirante tirocinante.

Sono convenzionate

- Università degli Studi di Verona
- Università degli Studi di Ferrara
- Università degli Studi di Trento
- Istituto "Rizzarda" Feltre
- Istituto "La Rosa Bianca" Cavalese
- Istituto "A. Rosmini" Trento
- Istituto "Don Milani" Rovereto

IL MARCHIO FAMILY



Da quando in sede di Assessorato alle attività sociali, si cominciò a pensare all'opportunità di elaborare un "marchio family", l'A.p.p.m., assieme ad alcuni enti del privato sociale, avviò quella elaborazione che fu anche la premessa tecnico-politica per l'istituzione dell'attuale Dipartimento famiglia.

Nell'ambito delle politiche familiari e dello sviluppo economico, la Provincia Autonoma di Trento sostiene la famiglia e le funzioni che essa svolge nella società, proponendo una forte sinergia fra ambiente familiare e lavorativo.

Il marchio, promosso dalla Provincia Autonoma di Trento, viene rilasciato a tutti quegli operatori (siano essi servizi pubblici ed enti locali oppure negozi, ristoranti, impianti sportivi e così via) i quali si impegnano a rispettare, nella loro attività, criteri ben definiti per soddisfare le diverse esigenze delle famiglie, anche con prezzi agevolati.

Con Determinazione n.32 di data 28 giugno 2011 è stato assegnato il marchio all'A.p.p.m per le attività educative e ricreative svolte nei suoi Centri educativi.

LA CERTIFICAZIONE FAMILY AUDIT



Ponendosi come obiettivo la promozione del benessere familiare per mezzo di un equilibrio nel rapporto famiglia - lavoro, la Provincia Autonoma di Trento ha approvato le Linee guida dello standard Family Audit (deliberazione n. 1364 in data 11 giugno 2010), un processo di analisi sistematica che permette all'organizzazione di svolgere un'indagine ampia e partecipata al proprio interno, individuando iniziative atte a migliorare le esigenze di conciliazione tra famiglia e lavoro dei dipendenti.

Il processo di Audit migliora la qualità della vita della persona e della famiglia, favorisce un clima lavorativo sereno, aumenta la redditività aziendale e offre una migliore visibilità esterna.

L'A.p.p.m. ha recentemente sottoscritto con la Provincia Autonoma di Trento il "Documento di impegno", il primo passo del processo triennale che porterà ad ottenere il rilascio del certificato "Family Audit".

LA GESTIONE DELLA QUALITÀ

Fare qualità per A.p.p.m. significa adoperarsi per svolgere sempre meglio il proprio ruolo educativo all'interno della comunità trentina. Un impegno costante che si realizza in particolare presidiando alcune dimensioni specifiche della propria azione, che sono state individuate come correlate al raggiungimento di buoni risultati.

Tali dimensioni "strategiche", che costituiscono fattori nei quali l'Associazione pone la massima attenzione e danno sostanza alla "dimensione educativa", sono state individuate rispetto a tre specifici livelli:

- processuale
- organizzativo
- sistemico.

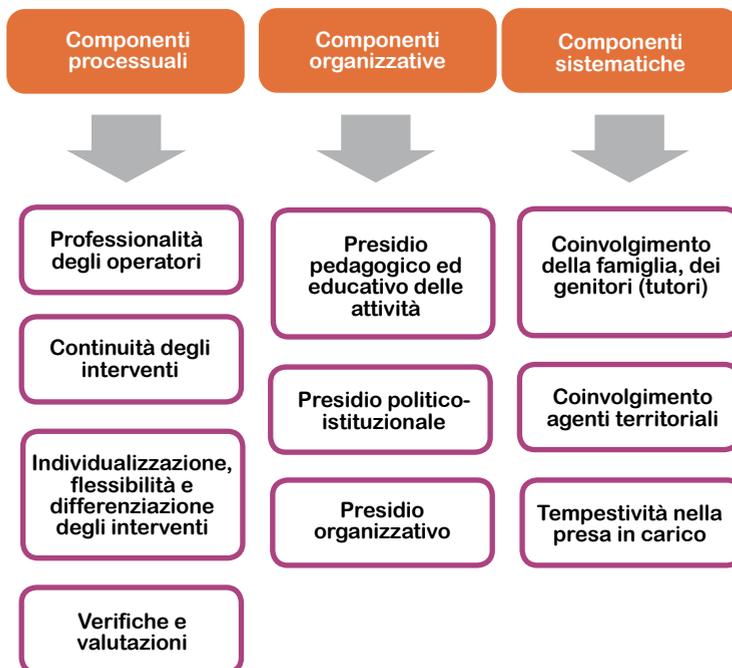
La tabella seguente sintetizza visivamente l'approccio alla qualità assunto, che prevede per ciascuna dimensione considerata, l'individuazione di indicatori specifici e l'assunzione di espliciti impegni (standard).

Queste componenti sono state ritenute decisive rispetto al perseguimento delle finalità istituzionali dell'Ente: pertanto il sistema di qualità, per poter tenere "sotto controllo" questi fattori, ha individuato alcuni indicatori che potessero essere codificati in altrettanti standard, ossia in valori stimabili e documentabili. Tecnicamente lo standard è il valore atteso con cui si specifica un indicatore.

È per tale ragione che questa Carta dei servizi costruisce una struttura di garanzie che A.p.p.m. si assume di rispettare nei confronti dei vari stakeholder e, più esplicitamente, un veicolo di dialogo per attivare percorsi di valutazione condivisa e partecipata.

Gli standard dell'ultima colonna della tabella sono allora da considerarsi come un atto di responsabilità e trasparenza sociale che segnano un processo incrementale di miglioramento con il quale intende fare i conti l'intera struttura.

QUALITÀ NELLA DIMENSIONE EDUCATIVA



COMPONENTI PROCESSUALI	INDICATORI	STANDARD
1. Professionalità degli operatori	<ul style="list-style-type: none"> □ titolo di studio ed esperienza pregressa 	<ul style="list-style-type: none"> □ Diploma di maturità di 5 anni e 2 anni di esperienza maturata in ambiti educativi similari ad APPM □ Laurea triennale specifica o equipollente □ Laurea specialistica specifica o equipollente
	<ul style="list-style-type: none"> □ requisiti anagrafici 	<ul style="list-style-type: none"> □ Et� di almeno 23 anni
	<ul style="list-style-type: none"> □ formazione permanente e partecipazione a iniziative formative (seminari, convegni, ecc.) 	<ul style="list-style-type: none"> □ Non meno di 15 ore annuali pro capite
	<ul style="list-style-type: none"> □ supervisione programmata sui bisogni degli educatori a livello di equipe 	<ul style="list-style-type: none"> □ Riunioni mensili
2. Continuit� degli interventi	<ul style="list-style-type: none"> □ Adozione di strumenti di osservazione e di rilevazione dei comportamenti (scheda di osservazione, diario, passaggio di consegne) 	<ul style="list-style-type: none"> □ Quotidiano
3. Individualizzazione, flessibilit� e differenziazione degli interventi	<ul style="list-style-type: none"> □ formalizzazione PEI e/o Scheda di osservazione 	<ul style="list-style-type: none"> □ Per il PEI aggiornamento semestrale nelle strutture a convenzione e aggiornamento annuale in tutte le altre □ Quotidiano per la Scheda di osservazione
4. Valutazione dell'azione educativa	<ul style="list-style-type: none"> □ Scheda di osservazione □ Verifica PEI 	<ul style="list-style-type: none"> □ quotidiana per la scheda di osservazione □ almeno trimestrale con i servizi sociali invianti □ settimanale nell'equipe della struttura □ mensile con il coordinatore di struttura □ ogni due mesi nei gruppi residenziali con supervisione del responsabile pedagogico-educativo □ ogni tre mesi nei gruppi diurni con supervisione del responsabile pedagogico-educativo

COMPONENTI ORGANIZZATIVE	INDICATORI	STANDARD
1. Presidio pedagogico ed educativo delle attività	<input type="checkbox"/> Riunioni dell'equipe allargata	<input type="checkbox"/> Periodica
	<input type="checkbox"/> Riunioni staff di direzione	<input type="checkbox"/> Settimanale
	<input type="checkbox"/> Riunioni equipe educativa	<input type="checkbox"/> Settimanale
	<input type="checkbox"/> Riunioni coordinamento con staff della direzione	<input type="checkbox"/> Mensile
	<input type="checkbox"/> Monitoraggio e valutazione dei progetti e di attività specifiche	<input type="checkbox"/> Settimanale
	<input type="checkbox"/> Reperibilità del Dirigente o suo sostituto	<input type="checkbox"/> 24 ore su 24, 7 giorni su 7
2. Presidio istituzionale	<input type="checkbox"/> Riunioni del Consiglio direttivo	<input type="checkbox"/> Ogni 30 giorni
	<input type="checkbox"/> Presidio dell'indirizzo politico- istituzionale dell'Ente	<input type="checkbox"/> Settimanale attraverso la presenza in staff di direzione del Presidente
3. Presidio organizzativo	<input type="checkbox"/> Controllo di gestione	<input type="checkbox"/> Report mensile
	<input type="checkbox"/> Verifica delle prese in carico	<input type="checkbox"/> Quotidiano
	<input type="checkbox"/> Monitoraggio giornate presenza/assenza	<input type="checkbox"/> Quotidiano
	<input type="checkbox"/> Verifica dell'organizzazione del lavoro e turnistica	<input type="checkbox"/> Quotidiano
	<input type="checkbox"/> Presidio della funzione di direzione attraverso la reperibilità del Dirigente o suo sostituto	<input type="checkbox"/> 24 ore su 24 <input type="checkbox"/> 7 giorni su 7

COMPONENTI SISTEMICHE	INDICATORI	STANDARD
1. Coinvolgimento della famiglia, dei genitori, dei tutori	<ul style="list-style-type: none"> □ Incontri con i genitori e i tutori nelle occasioni di condivisione e verifica del percorso educativo 	<ul style="list-style-type: none"> □ almeno 3 volte all'anno
	<ul style="list-style-type: none"> □ Incontri su tematiche educative 	<ul style="list-style-type: none"> □ almeno 2 all'anno sul territorio
2. Coinvolgimento agenti territoriali	<ul style="list-style-type: none"> □ Riunioni con i servizi sociali 	<ul style="list-style-type: none"> □ almeno 3 volte all'anno (per i ragazzi dei centri diurni) □ almeno ogni 3 mesi per i ragazzi dei servizi residenziali
	<ul style="list-style-type: none"> □ Incontri con i referenti scolastici (dirigente scolastico e insegnanti) del ragazzo 	<ul style="list-style-type: none"> □ almeno 4 volte all'anno per i ragazzi dei servizi residenziali □ almeno 3 volte all'anno per i ragazzi dei servizi diurni
3. Tempestività nella presa in carico	<ul style="list-style-type: none"> □ attivazione del servizio di pronta accoglienza 	<ul style="list-style-type: none"> □ immediata (salvo disponibilità di posto)
	<ul style="list-style-type: none"> □ tempi tra presentazione del caso da parte del servizio sociale e accettazione da parte di A.p.p.m. 	<ul style="list-style-type: none"> □ entro 7 giorni per le strutture socio educative □ secondo i tempi dell'UVM nella struttura socio sanitaria
	<ul style="list-style-type: none"> □ tempi tra accettazione e inserimento 	<ul style="list-style-type: none"> □ immediata per le urgenze □ entro 30 giorni dalla presentazione del caso

LE MODALITÀ DI VERIFICA, VALUTAZIONE E TUTELA

La Carta dei servizi rappresenta uno strumento privilegiato per promuovere percorsi di valutazione della qualità nei servizi educativi. La definizione di qualità già attribuisce a questo concetto un'eccezione positiva, perché rimanda a ciò che è opportuno e desiderabile raggiungere. Parlare di qualità nei servizi A.p.p.m. significa introdurre un concetto complesso che richiama molte variabili: l'organizzazione degli spazi e dei tempi, il valore della professionalità degli educatori, l'importanza del progetto educativo elaborato in funzione dei bisogni dell'utenza, ma anche di tutti gli attori sociali che partecipano e interagiscono in esso.



Ma soprattutto il concetto di qualità è indissolubile da quanto definito chiaramente nella mission istituzionale, proprio in quanto sintetizza lo scopo e le ragioni di fondo dell'esistenza e dell'operatività stessa di A.p.p.m. Sono le dimensioni stesse che questa carta dei servizi ha posto come selettori di priorità a determinare tanto l'approccio alla qualità in termini di efficacia, quanto i processi di valutazione che vengono posti in essere per fornire il sup-

porto decisionale – in termini di conoscenza e di dati certi – per assumere la prospettiva del miglioramento continuo.

Come specificato nella L. 328/2000 e ripreso all'art. 20 della L.P. 17/2007, la Carta dei servizi, al fine di tutelare le posizioni soggettive degli utenti, oltre a definire i criteri per l'accesso ai servizi, le modalità del relativo funzionamento, prevede l'esplicitazione delle condizioni per facilitare le valutazioni da parte degli utenti e dei soggetti che rappresentano i loro diritti, nonché le procedure per assicurare la tutela degli utenti. Per tale ragione, nel precisarsi una nuova concezione di organizzazione come "sistema aperto" e in dialogo sistematico con il territorio, le comunità e i suoi stakeholder, la carta dei servizi si pone quindi l'obiettivo di coinvolgere - in un processo di valutazione partecipata - tutti coloro che fanno parte, in forma attiva e secondo una reciprocità di relazione, del suo sistema.

Un tale modello, oltre ad assicurare la massima trasparenza, costituisce un potente veicolo di sviluppo e diffusione della conoscenza, sia all'interno dell'Associazione, sia tra tutti i più significativi attori del sistema di welfare provinciale. Gli esiti del processo sono infatti comunicati e diffusi da A.p.p.m e messi a disposizione della comunità.

La praticabilità operativa di questo approccio mette conto di definire con precisione i seguenti fattori:

- gli oggetti su cui è fondamentale esprimere ed acquisire un giudizio valutativo
- i soggetti che sono chiamati ad esprimere con pertinenza tale valutazione
- gli strumenti con cui gli stakeholder sono coinvolti in tale processo
- la periodicità con cui A.p.p.m. intende attuare questa prassi di valutazione partecipata.

Nella tabella seguente è specificato sinteticamente un modello di attori e oggetti della valutazione:

SOGGETTI	SERVIZIO	OGGETTI	REFERENTI	PERIODICITÀ
PAT Servizio Politiche sociali e abitative	Servizi residenziali	<ul style="list-style-type: none"> □ individualizzazione, flessibilità e differenziazione degli interventi □ coinvolgimento della famiglia, dei genitori, dei tutori nelle attività di attivazione di comunità □ tempestività nella presa in carico 	Dirigente del Servizio	Annuale
PAT Cinformi	Servizi residenziali	<ul style="list-style-type: none"> □ flessibilità e differenziazione degli interventi □ tempestività nella presa in carico □ presidio pedagogico ed educativo delle attività 	Responsabile del servizio	Annuale
Comunità di Valle	Servizi residenziali Servizi semiresidenziali Spazi aggregativi	<ul style="list-style-type: none"> □ preparazione e professionalità degli operatori □ tempestività nella presa in carico □ individualizzazione, flessibilità e differenziazione degli interventi □ valutazione dell'azione educativa 	Referenti dei servizi sociali territoriali	Annuale
Comune di Trento	Servizi residenziali Servizi semiresidenziali Spazi aggregativi	<ul style="list-style-type: none"> □ preparazione e professionalità degli operatori □ tempestività nella presa in carico □ individualizzazione, flessibilità e differenziazione degli interventi □ valutazione dell'azione educativa 	Referenti dei servizi sociali territoriali	Annuale

SOGGETTI	SERVIZIO	OGGETTI	REFERENTI	PERIODICITÀ
Comune di Rovereto	Servizi residenziali Servizio semiresidenziali Spazi aggregativi	<ul style="list-style-type: none"> □ preparazione e professionalità degli operatori □ tempestività nella presa in carico □ individualizzazione, flessibilità e differenziazione degli interventi □ valutazione dell'azione educativa 	Referenti dei servizi sociali territoriali	Annuale
scuole	Progetti di prevenzione e promozione	<ul style="list-style-type: none"> □ coinvolgimento dei minori □ collaborazione del territorio □ preparazione e professionalità degli operatori 	Dirigenti scolastici	Al termine dei progetti attivati
famiglie	Servizi residenziali Servizi semiresidenziali	<ul style="list-style-type: none"> □ condivisione e verifica del percorso educativo 	Campione di famiglie	A fine progetto
ragazzi a fine percorso	Servizi residenziali Servizi semiresidenziali	<ul style="list-style-type: none"> □ significatività delle figure di riferimento (educatori) □ percezione e consapevolezza di crescita personale □ confort della struttura frequentata □ percezione di essere stato aiutato, supportato □ percezione di essere stato valorizzato 	A campione	A fine progetto

Come illustrato dalla tabella per ciascun stakeholder direttamente implicato – a vario titolo – nella sfera dei servizi di A.p.p.m., è specificato l’ambito di interesse (servizio), la dimensione sottoposta alla sua valutazione (oggetto), la persona di riferimento (referente) e, da ultimo, lo strumento che sarà utilizzato per acquisire le informazioni e la periodicità di somministrazione.

DAI DATI AL MIGLIORAMENTO CONTINUO

Oltre a soddisfare il requisito della trasparenza nei confronti dei principali stakeholder e della collettività in generale, la messa a regime di un sistema di consultazione valutativa di tipo partecipativo costituisce, come già segnalato, un processo di grande interesse in termini di incremento delle conoscenze e delle informazioni a disposizione del management per l’assunzione di decisioni strategiche. Più precisamente il feed back derivante da questo tipo di processo di valutazione partecipata fornisce una rappresentazione a più voci del livello di efficacia con cui A.p.p.m. ha conseguito gli obiettivi della sua mission educativa. Proprio per questa ragione l’Associazione intende attivarsi da un lato per consolidare i momenti di dialogo e restituzione dei dati emersi con gli stakeholder di riferimento; dall’altro per far confluire le indicazioni emerse come input di un nuovo processo di miglioramento, in particolare facendone oggetto di riflessione e progettazione esecutiva nei vari ambiti decisionali previsti dal suo modello organizzativo.

È infatti questa la strada che si vuole percorrere: un percorso di condivisione con le comunità locali di una responsabilità educativa che vuole essere sempre più diffusa, consapevole e resa praticabile anche attraverso la proposta di luoghi di valutazione e accountability come quelli delineati da A.p.p.m. in questa carta dei servizi.

LE PUBBLICAZIONI EDITATE DALL'ASSOCIAZIONE

- 1971 A.A.V.V. Atti convegno: la professione di educatore oggi
- 1985 *Tiziano Vecchiato*. Emarginazione e disadattamento giovanile contributi di esperienza e riflessioni metodologiche
- 1991 *Cavagnoli*. La professione di educatori oggi. Esperienze
- 1997 *Cavagnoli-Lettieri*. Minori e adulti una casa comune
- 2002 *Nicoletta Tomasi*. Il tempo delle opportunità
- 2002 *Cavagnoli-Velame-Rinaldi*. Studio socio-psicologico delle famiglie di adolescenti di origine brasiliana adottati in Trentino-Alto Adige
- 2002 *Fabio Bonadiman*. Dalla parte dei genitori
- 2006 *Cavagnoli-Velame-Rinaldi*. Trent'anni di presenza nel campo del disagio giovanile
- 2006 A.A.V.V. Atti convegno: Trent'anni di storia dell'APPM
- 2008 *Equipe educativa Progetto giovani Val di Sole. (Postinghel M. - Job F. - Melchiori F. - Merli E. - Pedrotti D. - Valle S.)*. Giovani - sole + sole nel loro futuro. 10 anni di Progetto Giovani 1998 - 2008
- 2011 *Cavagnoli-Berghi*. Psicopedagogia interculturale e intervento sui minori di etnia diversa. La pratica dell'inclusione nell'Associazione Provinciale per i Minori.
- 2011 A.A.V.V. Incontro "Un noi dove crescere". Documentazione della giornata dei 35 anni di APPM



ASSOCIAZIONE PROVINCIALE PER I MINORI ONLUS

Via Zambra, 11 - 38121 TRENTO

C.F. 80013110228 - P.IVA 01437380221

edizione settembre 2012

APPM

Sede Legale e Amministrativa: Via Zambra, 11 - 38121 Trento

Recapiti: Tel 0461.829896
Fax 0461.824666
associazioneminori@appm.it

Sito: www.appm.it