



Centro di Pronta Accoglienza e Osservazione

Via Paolo Torriani 12A • CP 1546 • CH-6850 Mendrisio

Tel. 091/640 64 85 • Fax 091/646 13 25

E-mail: pao@fondazionetorriani.ch

# **Linee direttive del Centro di Pronta Accoglienza e Osservazione**

## **Introduzione**

Le linee direttive descrivono le fondamenta della nostra attività sulle quali si basano la concezione psicopedagogica, le modalità di funzionamento e di collaborazione con i principali attori della rete, la definizione della casistica, la descrizione delle prestazioni fornite ed infine la questione dei costi, che sovente ha una ricaduta sui singoli progetti educativi d'affidamento, sulle modalità relazionali e sulla presa a carico in generale.

Esse fungono da prima fonte d'informazione per gli attori della rete che si occupano di minorenni in difficoltà e delle loro famiglie.

La Fondazione Paolo Torriani per minorenni, che è iscritta nel Registro di commercio dal 1932 e non persegue scopi di lucro, gestisce l'Istituto per minorenni Paolo Torriani ed il Centro di Pronta Accoglienza e Osservazione.

## **Il Centro di Pronta Accoglienza e Osservazione (in seguito Centro PAO)**

### **Le finalità della presa a carico e le nostre prestazioni**

La nostra struttura assicura anzitutto un'accoglienza in situazioni d'urgenza, 24 ore su 24, durante tutto l'anno, per un massimo di 9 utenti.

L'urgenza può essere definita in funzione di situazioni fortemente conflittuali e a rischio, di pericoli imminenti, di torti morali, fisici e/o psichici nei confronti del minore, che ne richiedono l'immediato allontanamento dal suo contesto familiare o abituale di vita.

Anche l'improvvisa assenza del/dei genitore/ri per svariati motivi, associata quindi all'impossibilità di farsi carico del figlio, può essere un motivo di collocamento urgente.

Sul piano temporale abbiamo definito tre modalità di collocamento urgente:

- il collocamento immediato;

- il collocamento entro 24/48 ore dalla segnalazione, normalmente coordinato da un operatore dell'UAP;
- le richieste d'ammissione che provengono dal Ministero pubblico, la Magistratura dei minorenni o dalle Autorità regionali di protezione quando è necessario collocare immediatamente il minore in quanto si apre ufficialmente un'inchiesta. Questi collocamenti richiedono sovente un tempo di preparazione di alcuni giorni, ma dal momento che tutto è pronto è necessario avere un posto disponibile per poter accogliere immediatamente il minorenne. Risulta sovente difficile pianificare i tempi dell'intervento di protezione, per cui riteniamo anche queste situazioni urgenti in quanto il posto va garantito immediatamente dal momento che il minore sarà allontanato dal suo contesto di vita abituale.

Oltre all'accoglienza in situazione d'urgenza, che rimane prioritaria, la struttura assume come compito secondario quando ci sono dei posti disponibili: l'ammissione di minorenni che necessitano di un periodo di separazione dal nucleo familiare o da chi ne fa le veci.

Durante questa separazione il Centro può redigere un Rapporto svolgendo delle osservazioni-valutazioni sia sul minore sia sulla sua rete di riferimento, in collaborazione con gli operatori dei servizi e/o le autorità che partecipano al collocamento.

Questo rapporto si basa quindi su delle osservazioni, sulla raccolta d'informazioni, su delle valutazioni di ordine psicopedagogico e relazionali tenendo conto in particolare dei seguenti contenuti:

- di elementi sull'anamnesi familiare e personale, in particolare connessi alla crisi che ha richiesto il collocamento urgente;
- dell'analisi dei motivi che hanno portato al collocamento;
- della persona nei suoi aspetti generali,
- della struttura di personalità e degli aspetti psicologici preponderanti,
- delle relazioni familiari nelle loro differenti costellazioni, dinamiche e nei differenti contesti;
- delle modalità relazionali all'interno della struttura di accoglienza nelle sue diverse sfaccettature (rapporti con il luogo, con gli altri ospiti, con gli educatori, con le altre persone che frequentano l'istituto);
- della scuola, sia sotto un profilo dell'apprendimento scolastico, che delle relazioni sociali;
- del tempo libero e della qualità delle amicizie;
- della terapia (se il minore segue una terapia);
- della valutazione della situazione, con particolare attenzione ai motivi che hanno portato al collocamento, alla sua evoluzione e alle possibili soluzioni e/o indicazioni.

Le indicazioni sul progetto da attuare all'uscita dal PAO sono normalmente condivise dall'operatore dell'UAP e possibilmente dal minore, dai genitori e dagli altri attori significativi della rete di riferimento.

Il Rapporto di osservazione e le indicazioni elaborate dal Centro PAO sono quindi utili anche all'autorità competente, che deve decidere sul da farsi quando è coinvolta nel collocamento.

Nel caso i genitori e/o il figlio non siano d'accordo sul progetto elaborato, quest'ultimo potrà essere comunque sottoposto all'autorità competente se si dovesse ritenere l'evoluzione del minore a rischio.

Questo rapporto è sovente richiesto anche nelle situazioni d'ammissioni urgenti e viene comunque redatto per completare il dossier interno del Centro.

Essendo una struttura specializzata nell'accoglienze urgenti e/o nelle ammissioni a scopo d'osservazione-valutazione e progettazione, la durata dei collocamenti è al massimo di tre mesi, ma può essere prolungata eccezionalmente dal Centro, per esempio quando è in corso un'inchiesta penale, che richiede tempi più lunghi o quando manca poco per terminare l'anno scolastico e si decide quindi d'attendere prima di cambiare sede.

Durante la fase di soggiorno del minore presso la nostra struttura offriamo una presa a carico di tipo psico-socio-pedagogica residenziale, che consiste principalmente nelle seguenti prestazioni:

- l'organizzazione e la gestione del gruppo e dei singoli ospiti rispetto alla quotidianità e la realizzazione di progetti (individuali e di gruppo);
- il reinserimento (quando necessario) ed il sostegno nella formazione scolastica e professionale;
- l'organizzazione e la gestione d'attività ricreative, sportive, artistiche e culturali;
- il sostegno alla personalità degli ospiti, attraverso momenti di contenimento, d'empatia, di dialogo, di attribuzione di senso e ricerca di condivisione di senso rispetto ai vissuti e agli avvenimenti che li concernono;
- la collaborazione con la rete di riferimento dei singoli utenti, comprensiva dei genitori.

Gli ospiti e li educatori possono usufruire di un edificio appositamente destinato al PAO, con un giardino e degli spazi differenziati:

- un atelier per il tempo libero con un "angolo per le coccole", un grande specchio per lavorare sull'immagine corporea, dei tavoli e dei materiali per svolgere dei lavoretti e dei giochi, una postazione con computer allacciata ad internet, una TV, una libreria, ecc.
- Un locale per la televisione e per svolgere il "focus" (riunione di gruppo di discussione e condivisione).
- Una cucina aperta su un tinello, dotata di dispensa e veranda.
- Bagni maschi-femmine separati.
- Camere singole (una per disabili) o eventualmente doppie (per le fratrie di piccoli), dotate di lavabo.

- Un locale lavanderia e deposito.
- Un locale per svolgere i diritti di visita da parte dei famigliari.
- Un ufficio a disposizione dell'équipe educativa e adibito agli incontri di rete.
- Un piccolo ufficio per il capostruttura.

Inoltre, il Centro PAO può beneficiare dei vari spazi comuni a tutti i gruppi istituzionali, che si situano all'interno della stessa proprietà appartenente alla Fondazione. In particolare: una palestra, uno skate-park, un piccolo campo di calcio, una sala musica e un locale comune con vari giochi (calcetto, ping-pong e biliardo).

Nello spazio residenziale, gli ospiti convivono in base a delle regole gestite da un'équipe educativa, composta da figure maschili e femminili. Queste regole sono funzionali, nella misura del possibile, all'organizzazione e agli obiettivi di crescita sia del gruppo sia dei singoli utenti.

Ogni utente è seguito da un educatore di riferimento (a volte una coppia di riferimento) che si occupa: della sua accoglienza e del suo inserimento nel gruppo, di aiutarlo nella gestione degli aspetti organizzativi e materiali; dell'inserimento scolastico e della verifica del suo andamento; d'accogliere e valutare eventuali richieste; del passaggio delle informazioni che lo concernono; di facilitare momenti di dialogo, d'empatia e di condivisione; di collaborare regolarmente con la sua rete di riferimento sopraccitata, in particolare con i genitori.

### **Chi può accedere al Centro PAO**

La fascia d'età accolta varia dai 4 fino ai 18 anni (fino al compimento dei 18) e comprende ambo i sessi. Si tratta di minorenni svizzeri o domiciliati in Svizzera. Possono essere anche accolti eccezionalmente minorenni richiedenti l'asilo non accompagnati oppure minorenni in situazione d'urgenza in transito dalla Svizzera, che non hanno ancora compiuto i 16 anni.

Due criteri che stanno alla base delle motivazioni di fondo delle richieste d'ammissione al PAO, l'urgenza e la necessità di separare momentaneamente il minorenne dal nucleo familiare, sono già stati sopraindicati. Che può condurre a queste situazioni è l'incapacità da parte dei genitori, o chi ne fa le veci, di svolgere in modo sufficientemente idoneo la funzione parentale e di rispondere quindi adeguatamente ai bisogni di crescita del figlio sul piano fisiologico, psichico e sociale.

Un trattamento ambulatoriale risulta insufficiente o non possibile.

Degli esempi di situazioni familiari disagiate, che possono giustificare il collocamento, sono: la grave trascuratezza, le forme di maltrattamento fisico e/o psichico, l'abuso sessuale o il grave sospetto di abuso; la patologia (disturbi psichiatrici, alcolismo, tossicodipendenza, ecc.) di un genitore o di entrambi; degli avvenimenti traumatici che colpiscono la famiglia; delle eccessive conflittualità tra i genitori a scapito della capacità di collaborazione come coppia genitoriale; delle gravi

conflittualità, che sfociano nell'ingestibilità educativa del minore, soprattutto se adolescente; delle difficoltà economiche e d'integrazione sociale della famiglia, ecc..

Il minorente, essendo parte attiva del sistema, non solo subisce il disagio familiare (soprattutto i bambini piccoli, che sono più dipendenti e vulnerabili) ma sovente vi contribuisce. Ciò avviene in modo circolare, con modalità relazionali poco funzionali alla diminuzione del malessere, che possono, nelle situazioni più problematiche, evidenziare nel minorente dei tratti associabili ai disturbi di personalità e/o della condotta, acquisiti o in fase di consolidamento. Degli esempi di comportamenti che alimentano il disagio sono: la tendenza all'agito sotto le più svariate forme (l'evitamento e le continue fughe; l'aggreddire verbalmente e/o fisicamente e l'autolesionismo; l'abuso di sostanze; il passaggio all'atto sessuale; le tendenze anoressiche e/o bulimiche; i tentativi di suicidio; ecc.), la forte inibizione o il blocco sul piano della formazione e della progettualità; la povertà d'emozioni e di mentalizzazione, soprattutto se in relazione all'agito; le problematiche associate all'identità; i problemi d'enuresi e/o di encopresi, ecc..

Sovente le domande d'ammissione sono complesse e possono presentare delle combinazioni e sovrapposizioni delle motivazioni sopraelencate.

L'autorità tutoria o giudiziaria decreta il collocamento del minorente presso il Centro quando i genitori sono manipolatori, non sono consenzienti o sono fortemente ambivalenti o ambigui e confusivi, per cui poco affidabili nella collaborazione.

A maggior ragione la custodia di fatto viene affidata al PAO come misura protettiva nei confronti di minori che si trovano in situazioni fortemente a rischio, dove c'è o ci sarà un'inchiesta per maltrattamenti, grave trascuratezza e/o abuso o sospetto di abuso sessuale.

Non ci occupiamo dei minorenni che richiedono una presa in carico specifica a certe tipologie di problematiche. Per questi motivi sono esclusi dalla nostra casistica le seguenti situazioni:

- minorenni che presentano delle forme di handicap mentale medio-grave e fisico grave, per i quali esistono delle apposite strutture;
- minorenni con gravi problematiche psichiatriche, a forte rischio di scompenso o scompensati, che necessitano di un supporto medicalizzato e una presa a carico terapeutica-contenitiva;
- minorenni con importanti problematiche delinquenziali o gravi disturbi della condotta, che necessitano di una struttura di rieducazione chiusa o semi-chiusa;
- minorenni dipendenti da sostanze, per i quali esistono delle apposite strutture;
- minorenni che richiedono una presa a carico a medio-lungo termine (sono accolti eventualmente solo nell'attesa di trovare un posto nelle strutture esistenti specializzate in quest'ambito).

Infine, è importante comprendere che il nostro centro accoglie una fascia d'età verticale estremamente significativa, dai 4 ai 18 anni (fino al compimento dei 18). La

convivenza all'interno degli stessi spazi tra bambini, anche piccoli, ed adolescenti non è scontata, a maggior ragione se bisogna garantire il clima di protezione. Le ammissioni al Centro saranno quindi anche in parte determinate in base alle caratteristiche degli utenti presenti, alla composizione e al funzionamento del gruppo. Il numero massimo di adolescenti accolti non dovrà normalmente superare le 4-5 unità. Particolare attenzione nell'entrata in merito per un collocamento sarà anche data alla verifica di eventuali amicizie devianti e/o distruttive, che potrebbero condurre alla decisione di rifiutare la richiesta.

Anche il numero di casi particolarmente difficili deve essere adeguato alle capacità di presa a carico dell'équipe educativa e al regime di protezione necessario agli altri utenti presenti. Nondimeno vanno curati gli equilibri, non da ultimo per questioni dettate dalla logistica, tra utenti più grandi e i piccoli, come pure una certa egemonia tra maschi e femmine.

## **Le fasi del collocamento**

Le fasi principali del collocamento sono tre:

- l'ammissione;
- la presa a carico residenziale e la realizzazione del progetto educativo d'affidamento;
- la dimissione.

Le modalità d'ammissione dipendono dalla situazione che conduce alla richiesta di collocamento. Normalmente il PAO viene contattato telefonicamente per valutare la disponibilità di posti e la pertinenza della domanda. La persona di riferimento per il Centro è il capostruttura o un educatore che lo sostituisce. Per quanto riguarda l'ente segnalante, auspichiamo che la richiesta di collocamento sia effettuata da un operatore dei servizi statali, normalmente dall'Ufficio dell'aiuto e della protezione. Per l'urgenza immediata, quando si è confrontati con una vittima di reato, da un operatore LAV (Servizio aiuto alle vittime di reati), che ha già svolto una prima verifica sull'idoneità della richiesta.

Se dal colloquio col capostruttura o l'operatore che lo sostituisce risulta che la richiesta di collocamento è pertinente e il posto è disponibile, si può procedere all'ammissione.

Essendo il Centro PAO un luogo di transizione a corto termine, è essenziale che fin dall'inizio vi sia una figura professionale che coordini l'intervento della rete. Nell'ideale quest'operatore deve essere presente all'ammissione, durante la permanenza presso il Centro dell'utente e dopo la dimissione, garantendo così la continuità e la coerenza dell'intero processo. Normalmente è l'operatore che segnala e che si occupa dell'ammissione ad assumere quindi il ruolo di coordinatore.

Per le ammissioni che avvengono nell'urgenza immediata, è auspicabile che l'operatore dell'UAP accompagni il minore al Centro. Se questo non dovesse

avvenire, in questo caso lo statuto accordato al minorente accolto sarà di pre-ammissione (ammissione provvisoria). L'ammissione definitiva potrà essere confermata dopo l'incontro necessario all'elaborazione di un primo progetto educativo d'affidamento e degli accordi di collaborazione. Auspichiamo che quest'incontro, al quale parteciperà come minimo l'operatore che ha segnalato o l'operatore che assumerà il coordinamento del caso, avvenga entro le 24 ore dalla pre-ammissione, comunque al più tardi entro le 48 ore.

Si valuterà caso per caso se a questo colloquio possono già partecipare, almeno nella seconda parte, anche i genitori o altri partner significativi che devono essere coinvolti per una prima definizione degli obiettivi del collocamento e degli accordi di collaborazione necessari per raggiungerli.

Per gli altri collocamenti in situazione d'urgenza, non immediati quindi (vedi sopra), il minore viene accompagnato dall'operatore dell'UAP o del servizio coinvolto per l'ammissione ed eventualmente, in funzione del caso, dai genitori o chi ne fa le veci. Anche per queste situazioni si procederà da subito all'elaborazione di un primo progetto educativo d'affidamento comprensivo degli accordi di collaborazione. La firma della convenzione (vedasi Legge per le famiglie e rispettivo regolamento d'applicazione) deve avvenire al più tardi entro un mese dall'ammissione.

Il posto libero, dopo la segnalazione, può essere riservato per 24, al massimo 48, ore, salvo le situazioni per le quali un'autorità procede ad un'inchiesta, che possono richiedere, come anticipato sopra, un tempo di preparazione di alcuni giorni. Per questi casi, il tempo di riservazione del posto può essere prolungato ragionevolmente.

Per i collocamenti che non avvengono in situazione d'urgenza, il capostruttura, o l'operatore che lo sostituisce, partecipa ad un incontro di verifica sulla pertinenza della domanda con l'operatore dell'ente segnalante ed eventualmente altri partner significativi (per esempio i genitori, il minore, le autorità, ecc.). Se la domanda risulta sufficientemente idonea, si definisce già un primo progetto educativo d'affidamento, comprensivo degli obiettivi che si vogliono raggiungere e delle modalità di collaborazione. Sarà inoltre fissata la data d'ammissione e nominato il coordinatore. Anche per questi casi, al più tardi entro un mese dall'ammissione, deve essere firmata la convenzione.

Per quanto concerne la posizione dell'utente all'ammissione, nell'ideale si cerca di ottenere il suo accordo e la sua condivisione, a maggior ragione se adolescente. Se quest'ultimo dovesse risultare estremamente ambivalente o ambiguo, è possibile chiedere all'autorità d'imporre il collocamento tramite decreto, ma la sua eventuale realizzazione dipenderà sempre dal comportamento e dalle modalità relazionali dell'utente. Quando l'adolescente è deciso nell'esprimere il suo disaccordo, non solo sul piano verbale, ma anche nell'agito (continue fughe, minacce e comportamenti violenti reiterati, ecc), è impossibile concretizzare il collocamento in strutture aperte e non medicalizzate come le nostre.

Durante la seconda fase, che consiste nelle presa a carico residenziale e nella realizzazione del progetto educativo d'affidamento, ci saranno degli incontri di verifica con l'utente (soprattutto se preadolescente e adolescente) e gli attori principali della sua rete di riferimento sopraccitati. Durante questi colloqui possono essere modificati, se necessario e utile alla ricerca di soluzioni più adeguate ai bisogni di crescita del minore, gli obiettivi e gli accordi di collaborazione. I primi incontri di verifica avvengono indicativamente dopo 3 settimane ed in seguito dopo 6 settimane. Quando sono richiesti dei pareri sul progetto all'uscita dal PAO, l'elaborazione di quest'ultimi deve iniziare idealmente già dal secondo bilancio di verifica.

L'ultima fase concerne la dimissione dal Centro PAO, che può comportare varie soluzioni secondo il caso:

- il rientro in famiglia, con eventualmente il supporto di un servizio ambulatoriale (Servizio medico-psicologico, Servizio di sostegno e d'accompagnamento educativo, Ufficio dell'aiuto e della protezione, ecc.) o di un centro diurno.
- Il trasferimento in un altro istituto, foyer o una famiglia affidataria (anche in questo caso con l'eventuale indicazione di misure ambulatoriali).
- Come descritto nel "Catalogo dei servizi e delle prestazioni" del DSS, "Può essere motivo di dimissione il caso in cui il minore manifesti disturbi psichici e comportamentali tali da pregiudicare in modo grave l'attività educativa complessiva del Centro o tali da rappresentare un fattore d'insicurezza insostenibile per se stesso, per gli altri utenti e per gli operatori". Confrontati a situazioni del genere, si cerca d'inserire il giovane in strutture con più personale, che possono offrire una presa a carico maggiormente individualizzata e/o che hanno un'impostazione maggiormente terapeutico-contenitiva. Purtroppo, può avvenire che nell'impossibilità di trovare una struttura più idonea in grado di rispondere ai bisogni dell'utente si debba ripiegare su un rientro in famiglia.

## **I costi del collocamento**

La retta dell'internato a carico dei genitori ammonta a Fr. 480.00. Per le famiglie con prestazioni LAPS senza prestazioni di assistenza, la retta ammonta a Fr. 400.00, mentre è di Fr. 220.00 per le famiglie con prestazioni di assistenza.

La retta viene dimezzata se l'utente accumula almeno 15 giorni consecutivi d'assenza.

I genitori con basso reddito possono usufruire di un sussidio che diminuisce i costi della retta. Per sapere se hanno diritto a tale sussidio essi devono recarsi allo sportello LAPS del loro comprensorio. Possono essere accompagnati in questa procedura dall'operatore dell'UAP (oppure dalla persona che ha ottenuto la delega), che si occupa sovente anche del coordinamento.

La retta comprende il vitto, l'alloggio, le prestazioni educative e le spese derivanti dalle attività ricreative, culturali e sportive organizzate dal Centro educativo. Le spese mediche, per trasporti, vestiti, spillatico, materiale scolastico, ecc. sono a carico dei genitori.

Il rimanente dei costi del collocamento rientrano nei costi di gestione della struttura educativa e sono coperti, essendo l'istituto autorizzato e riconosciuto, dall'ente sussidiante cantonale (Dipartimento della sanità e della socialità) e federale (Dipartimento federale di giustizia e polizia).

La modalità di copertura da parte del DSS si basa sul sistema del contratto di prestazione.

Le spese d'esercizio non riconosciute dagli enti sopraccitati sono coperte dalla Fondazione Paolo Torriani per minorenni, che si attiva presso delle Fondazioni benefiche e dei privati per cercare di ottenere dei sostegni finanziari.