



CARTA DEI SERVIZI

O Premessa: i tratti essenziali della carta dei servizi

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

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

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

La carta dei servizi rappresenta la versione sintetica ad uso divulgativo a beneficio dei giovani e delle loro famiglie della carta delle prestazioni (ottenibile previo richiesta alla Direzione), che costituisce la base di riferimento della missione di Casa Primavera, degli strumenti messi in atto per realizzarla, così come dei diritti e dei doveri di ciascun attore coinvolto con la presa a carico dei nostri giovani.



Indice

0.	Premessa: i tratti essenziali della carta dei servizi	pag.	1
1.	Parte prima - Casa Primavera e il suo contesto		
1.1	Presentazione di Casa Primavera	pp.	3-7
1.2	Presentazione della struttura logistica	pp.	7-8
1.3	Basi legali di riferimento	pag.	8
1.4	Contesto operativo	pag.	8
1.5	Valori di riferimento	pag.	9
1.6	Scopi e campo di applicazione	pp.	9-10
1.7	Obiettivi specifici di Casa Primavera	pp.	10-11
1.8	Brevi cenni storici	pp.	12-13
2.	Parte seconda - Organizzazione, concezione e servizi erogati		
2.1	Organizzazione	pp.	17
2.2	Concezione	pp.	18-20
2.3	Le regole	pag.	20
2.4.	Servizi erogati	pp.	21-22
3.	Parte terza - Ammissioni e dimissioni		
3.1	Ammissioni	pp.	23-24
3.2	Dimissioni	pag.	25
3.3	Assistenza dopo la dimissione	pag.	25
3.4	Trasferimenti all'interno della Casa	pag.	25
3.5	Pianificazione educativa	pag.	25
3.6	Comunicazione interna	pag.	26
3.7	Comunicazione esterna	pag.	26
3.8	Regolamento interno	pag.	26
3.9	Offerta e dispositivi terapeutici	pag.	26
3.9.1	Formazione scolastica	pag.	26-27
3.9.2	Formazione professionale	pag.	27
3.9.3	Offerta di assistenza parziale	pag.	27
4.	Parte quarta - Personale educativo e sistema di qualità		
4.1	Personale educativo di Casa Primavera	pag.	28
4.2	Sistema di qualità	pag.	28-29
4.3	Efficacia	pag.	29
5.	Parte quinta - Diritti e doveri dell'utenza		
5.1	Diritti dell'utenza	pp.	29-31
5.2	Doveri dell'utenza	pp.	32-36
5.3	Percorso del reclamo	pp.	36-37



1 Parte prima - Casa Primavera e il suo contesto

1.1 Presentazione di Casa Primavera

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

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

L'istituto è un luogo di riferimento, di crescita e di confronto, a sostegno di giovani provenienti da situazioni di momentaneo disagio familiare, di età compresa tra i 3 e i 18 anni. Casa Primavera si rivolge prioritariamente ai residenti nella Città di Lugano; subordinatamente ai residenti nella regione, nel Cantone Ticino e, in base alla convenzione intercantonale, ai residenti nei Cantoni firmatari, previa autorizzazione cantonale. Gli Istituti sociali comunali della Città di Lugano contano tre settori operativi: quello degli Istituti residenziali di cura per anziani, quello degli istituti residenziali per minorenni, cui Casa Primavera appartiene, e quello dei servizi sociali territoriali, come sintetizzato nella tavola seguente:

a. Istituti residenziali di cura
Casa Serena Residenza al Castagneto Residenza Gemmo Centro la Piazzetta La Meridiana
b. Istituti residenziali per minorenni
Casa Primavera Nido d'Infanzia di Besso Nido d'Infanzia di Molino Nuovo (dal 2004) Nido d'Infanzia di via Baroffio (dal 2006) Preasilo di Viganello
c. Servizio sociale territoriale
c1 Ufficio intervento sociale
Attività amministrative sociali Sportelli LAPS Lugano Agenzia AVS/AI
c2 Ufficio di accompagnamento sociale (UAS)



a. Istituti residenziali di cura



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



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



Residenza Gemmo (1989)
Via Canevascini 30 - Besso



Centro La Piazzetta (1994)
Via Loreto 17 - Loreto



Residenza alla Meridiana (1991)
Via Crocetta 8 - Viganello

b. Istituti residenziali per minorenni



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



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



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



Preasilo di Viganello (2004)
Via Frontini 1 - Viganello

c. Servizio sociale territoriale

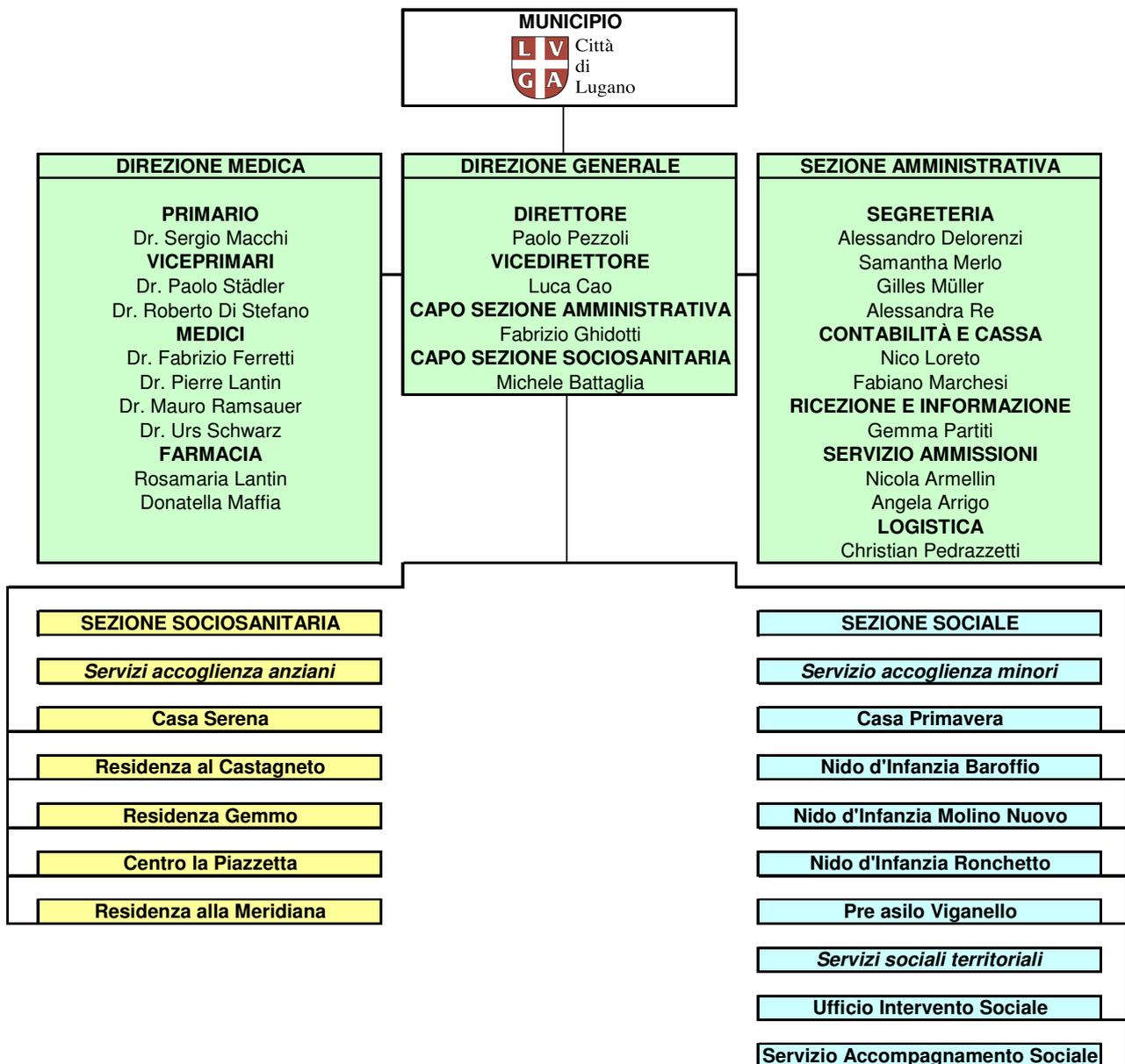


Ufficio Intervento Sociale (1989)
Via Carducci - Lugano Centro



Ufficio Sostegno Sociale (2004)
Via Industria 18 - Pregassona

Ogni struttura o servizio ha un responsabile (detto capostruttura o capoufficio rispetto ai servizi) che dà conto della propria attività alla Direzione generale, che esplica la propria funzione in una chiave di coordinamento.





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

Istituti Sociali Comunali - Direzione generale

Direttore	Paolo Pezzoli
Vicedirettore	Luca Cao

Amministrazione generale

Capo Sezione Amministrativa	Fabrizio Ghidotti
Capo Sezione Socio Sanitaria	Michele Battaglia
Logistica	Christian Pedrazzetti
Contabilità	Nico Loreto
	Fabiano Marchesi
Ricezione e informazione	Gemma Partiti
Segreteria	Alessandra Re
	Alessandro De Lorenzi
	Samantha Merlo
	Gilles Mueller

Casa Primavera

Capostruttura	Mario Ferrarini
Nucleo Orizzonte	Simona Mazzoni-De Paola
Nucleo Cornabò	Ilaria Cameroni
Nucleo Fiamma	Elena Piasini
Nucleo Arcobaleno	Enza Ricci Cimetti
Nucleo Girasole	Deborah Lepori
Governante	Katia Bernasconi-De Luca
Servizio manutenzione	Lucio Gallicchio
Responsabile medico	Dr. Sergio Macchi



Le ragazze e i ragazzi ospiti di Casa Primavera frequentano le sedi scolastiche esterne e all'interno della struttura sono seguiti da un'équipe composta da 19 educatori, di cui almeno i due terzi formati presso scuole d'indirizzo pedagogico ed educativo, e da 6 collaboratori addetti ai servizi alberghieri. L'istituto è predisposto per l'accoglienza di ospiti in internato e, in misura minore, in presa a carico parziale (collocamenti diurni o esternato). L'attività di Casa Primavera copre 351 giorni l'anno, 24 ore su 24. Durante le vacanze estive, la cui durata massima è di 14 giorni, è presente un servizio di picchetto. Nei momenti di particolare rilevanza sul piano pedagogico (pasti, attività scolastiche, tempo libero, ecc.) viene garantita la doppia presenza educativa.

Le giornate di presenza presso Casa Primavera vengono fatturate secondo i parametri cantonali vigenti che si riferiscono ai redditi dei genitori, sulla cui base viene determinata la retta mensile.

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

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

1.2 Presentazione della struttura logistica

Casa Primavera dispone di camere di diversa tipologia (da uno a quattro posti letto), di sale adibite al gioco, di ateliers per lo svolgimento di varie attività ricreative, di un parco con annesso un campo di calcio e di pallacanestro, di una lavanderia e di una cucina attenta a criteri dietetici nella qualità dei pasti.

La Casa dispone anche di un medico che assicura gli interventi urgenti.

Il computo della retta mensile viene calcolato proporzionalmente al reddito dei genitori.

Il progetto, elaborato dall'arch. Casella, presenta due blocchi di struttura uguale (B e C), nei quali, al pianterreno e al primo piano, sono distribuiti quattro appartamenti per i quattro nuclei e un appartamento per gli adolescenti (blocco A).



Quattro appartamenti si compongono di 1 camera con servizi e balcone per gli educatori, 1 camera con 1 letto servizi e balcone per gli ospiti, di due camere a 3 letti ciascuna e 2 camere a 4 letti, di lavabi e servizi divisi per sesso, di 2 bagni e 2 docce, di un grande soggiorno, 1 sala da pranzo e due piccole cucine, ad ogni appartamento è unito un vano per la pulizia e il deposito delle scarpe.

Il blocco A accoglie al pianterreno la cucina e annessi, mensa e soggiorni per il personale, una mensa per i pasti presi in comune da tutti i nuclei e una sala da musica che può essere facilmente incorporata alla mensa, per rappresentazioni, feste, ecc..

Al primo piano è inserito il nucleo per adolescenti residenti così composto; 1 camera per gli educatori, 1 bagno e doccia per gli educatori, 5 camere a due letti per i ragazzi, 2 camere a un letto, due docce, 4 servizi, una grande cucina, un salone, una sala da pranzo, un locale lavanderia, un locale pulizia e un deposito per le scarpe.

Il blocco D, comune a tutti i nuclei, comprende l'entrata, i modesti servizi amministrativi, deposito biciclette e un ampio foyer di collegamento fra i padiglioni che serve, nel contempo, anche da piazza da giuoco coperta.

Il piano sotterraneo dei fabbricati dà sistemazione a tutti i servizi, ai rifugi, al deposito bagagli e ai laboratori di falegnameria, di pittura e bricolage, rammendo e cucito.

1.3 Basi legali di riferimento

Il finanziamento di Casa Primavera è garantito dalla Confederazione, dal Cantone, dal Comune e dalle rette dell'utenza. Dal 2003 il CEM stipula inoltre annualmente un contratto con il Cantone. Le singole prestazioni contrattualizzate sono descritte nel dettaglio nel Catalogo delle prestazioni (**allegato no 1**- Catalogo e contratto).

1.4 Contesto operativo

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



1.5 Valori di riferimento

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

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

1.6 Scopi e campo di applicazione delle attività

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

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

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

La presa a carico educativa consiste essenzialmente nelle seguenti prestazioni:

- l'organizzazione e la gestione del gruppo e dei singoli ospiti rispetto alla quotidianità e la realizzazione di progetti;
- il sostegno nella formazione scolastica e professionale;
- l'organizzazione e la gestione di attività ricreative, sportive, artistiche e culturali;



- il sostegno alla personalità degli ospiti, attraverso momenti di dialogo e la ricerca di condivisione dei vissuti che li riguardano;
- la collaborazione con la rete di riferimento dei singoli utenti, a partire dai genitori.

Gli ospiti sono suddivisi in cinque gruppi, detti nuclei, configurati in base all'età e al sesso dei giovani, con l'obiettivo di creare condizioni di omogeneità. Gli ospiti di ciascun nucleo possono usufruire di uno spazio appositamente destinato al proprio gruppo, con camere singole, doppie o triple, un locale conviviale comune suddiviso in vari spazi destinati alla visione della TV, alla cucina, all'ascolto della musica, all'utilizzo del computer, ecc.. Inoltre, gli ospiti possono beneficiare di vari spazi comuni a tutti i gruppi: a Casa Primavera, infatti, esiste pure un atelier creativo, una palestra coperta, un laboratorio per la realizzazione di lavori manuali e infrastrutture sportive situate nel grande parco dell'Istituto. L'accesso avviene sempre con l'accompagnamento dell'educatore.

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

- aiutarlo nella gestione dei suoi aspetti organizzativi e materiali;
- del passaggio delle informazioni che lo concernono;
- di accogliere e valutare eventuali richieste, di facilitare momenti di dialogo, d'empatia e di condivisione; di collaborare regolarmente con la sua rete di riferimento sopraccitata.

Ogni gruppo comprende anche due posti in esternato, che sono a disposizione degli ospiti che lasciano la struttura educativa per andare a vivere in un contesto di piena autonomia o rientrano in famiglia.

L'esternato consente anche la presa in carico di situazioni meno problematiche, laddove un supporto educativo più limitato e un sostegno nello studio rappresentano una soluzione efficace, evitando l'allontanamento del giovane dal contesto familiare.



1.7 Obiettivi specifici di Casa Primavera

Essi mirano a:

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

Per favorire il processo di socializzazione e di integrazione dei giovani, vengono regolarmente organizzate iniziative all'esterno della Casa, rispettivamente all'interno dell'Istituto, con l'invito rivolto ad altri giovani della Città a partecipare.

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

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

- *Cena di Natale*, con intrattenimenti organizzati dai giovani, coadiuvati dai rispettivi educatori. Allo spettacolo sono invitati anche i genitori;
- *Festa di fine anno scolastico*, con cena e intrattenimenti.

Non da ultimo a Natale, viene offerto un omaggio ai ragazzi. In generale si tratta della possibilità di partecipare a un evento particolarmente significativo (negli ultimi 3



anni; concerto Gospel al teatro sociale di Bellinzona; visita al presepe vivente a Porlezza; visita al mercatino natalizio O Bei O Bei a Milano).

Casa Primavera promuove attività e iniziative di cui i giovani non beneficerebbero con i rispettivi genitori, utili per consolidare lo spirito di gruppo e per aprirli a possibili interessi.

Sempre nell'ambito delle attività del tempo libero, Casa Primavera ha costituito un team di educatori che, con una decina di ragazzi, hanno dato vita al sito della Casa (www.casaprimavera.ch).

Esso prevede due spazi che richiedono un aggiornamento costante:

- I giovani raccontano
- Blog

Questa attività consente ai ragazzi di familiarizzare con uno strumento ormai imprescindibile e di coltivare un interesse che associa la componente di utilità a quella del divertimento.

Inoltre rappresenta un ulteriore canale di apertura e di interrelazione con l'esterno, molto apprezzato dai giovani.

1.8 Cenni storici

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

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

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

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



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

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

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

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

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

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



è aggiunto un preventivo di fr. 35'00.-- di attrezzature speciali per i laboratori, la sala da musica, la biblioteca, la farmacia e per il piazzale dei giuochi.

Nel 1967 Casa Primavera viene inaugurata.

2 Parte seconda - Organizzazione, concezione e stile di gestione

2.1 Organizzazione

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

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

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

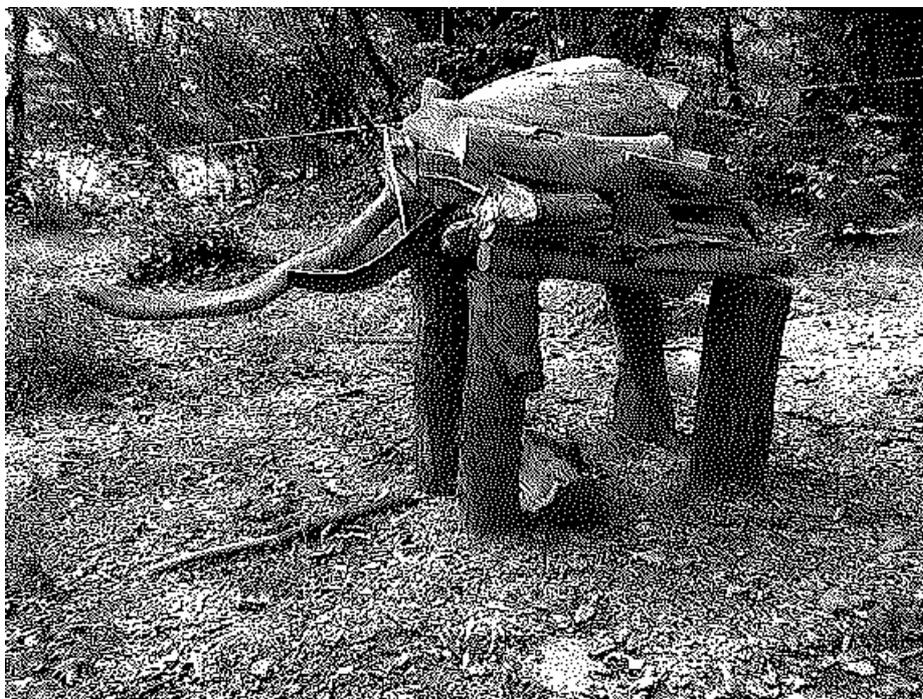
Al di là delle unità in organico (1 capostruttura, 19 educatori/trici, 5 stagiaires, 1 governante, 2 persone addette alla pulizia, 1 cuoco e un aiuto cuoco, 1 addetta responsabile della lavanderia), Casa Primavera fa capo alle seguenti risorse esterne:

- alcuni studenti liceali che, con la formula del volontariato sociale, assicurano un primo supporto integrativo all'accompagnamento scolastico garantito dagli educatori;
- 3 professori di scuola media che danno vita a un ulteriore supporto scolastico, rivolto ai giovani con particolari difficoltà di apprendimento (il cui intervento ha cadenza settimanale e si focalizza sulle seguenti materie: italiano, matematica, tedesco);
- 1 consulente pedagogico che, con la formula del volontariato sociale, aiuta i giovani ad acquisire un corretto metodo di studio;
- diversi animatori che danno vita ad attività prevalentemente di tipo creativo: atelier di pittura e coro, in forma ricorrente; altre a dipendenza degli interessi dei giovani (modellismo, espressione corporea, ecc..).



Inoltre nel periodo estivo Casa Primavera organizza le seguenti due attività:

- **Vivi Lugano:** si tratta di un'iniziativa di animazione che si indirizza a tutti i giovani luganesi in età scolastica, oltreché agli ospiti della Casa, come alternativa all'occupazione del tempo libero delle vacanze (sport, cultura, natura, visite,..) e prevede un pacchetto di proposte di intrattenimento molto vario e articolato, in grado di soddisfare le esigenze più disparate, con finalità di intrattenimento creativo, di svago e di apprendimento. Per i nostri ospiti si tratta anche di una importante occasione di socializzazione.



scultura di legno realizzata dai giovani partecipanti di Vivi il Quartiere con legna raccolta nel bosco (edizione 2001)

- **corso estivo di recupero scolastico:** si svolge nella terza e quarta settimana del mese di agosto.

Il corso si rivolge specificamente a ragazze e ragazzi di scuola media; le materie oggetto di ripetizione sono l'italiano, il francese, il tedesco e la matematica.

L'indicazione a seguire il corso in oggetto scaturisce dalle valutazioni formalizzate in sede di giudizio scolastico.



L'iniziativa e l'impegno di riproporre un corso intensivo con classi limitate nel numero di partecipanti e gestite da docenti qualificati, attivi nella scuola media, nasce dalla consapevolezza che una congrua formazione scolastica rappresenta una fondamentale premessa per le future possibilità di inserimento socio-professionale, che deve essere sostenuta con determinazione.

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

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

- Orizzonte
- Fiamma
- Cornabò
- Arcobaleno
- Girasole

- a. nucleo Orizzonte: 12 giovani di età compresa tra gli 11 e i 18 anni, tutti in regime di esternato 5/5 gg;
- b. nucleo Fiamma: 12 giovani di età compresa tra i 3 gli 11 anni, di cui 10 in internato 7/7 gg e 2 in esternato 5/5 gg;
- c. nucleo Cornabò: 12 adolescenti di età compresa tra i 12 e i 18 anni, tutti in regime di internato prevalentemente 7/7 gg;
- d. nucleo Arcobaleno: 12 giovani di età compresa tra i 3 gli 11 anni, di cui 10 in internato 7/7 gg e 2 in esternato 5/5 gg;
- e. nucleo Girasole: 12 giovani di età compresa tra i 3 gli 11 anni, di cui 10 in internato 7/7 gg e 2 in esternato 5/5 gg.

Ciascun nucleo stabilisce regole e modalità di funzionamento, tenuto conto delle caratteristiche dei giovani (per esempio in funzione della loro età) e degli obiettivi definiti. Mediamente a ogni gruppo sono assegnati 4 educatori, la cui attività è mediata, coordinata e sostenuta dal capostruttura, cui compete la responsabilità della conduzione generale dell'istituto.



La Direzione generale degli Istituti sociali comunali di Lugano coordina e supervisiona l'attività generale di Casa Primavera, e assicura il lavoro di rete con le altre strutture.

2.2 Concezione

Sulla base dei valori e degli obiettivi enunciati nelle linee direttive, Casa Primavera ha elaborato e rivede annualmente la propria concezione mediante lo strumento della Carta dei Servizi. La filosofia di fondo del CEM si basa:

- & sul rispetto delle persone e delle cose;
- & sul rispetto dell'identità culturale e spirituale di ciascuno;
- & sul rispetto delle regole di convivenza stabilite dalla Casa;
- & sulla responsabilizzazione degli utenti in ordine alle conseguenze delle proprie azioni;
- & in ultima analisi sul rendere il più autonomi possibile gli utenti.

Sinteticamente, i punti fondamentali della concezione sono:

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



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

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

Ai giovani vengono assicurati:

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

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

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



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

2.3 Le regole

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

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

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

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

2.4 Servizi erogati

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



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

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

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

Contestualmente a Casa Primavera, dal 1989 viene promossa l'iniziativa "Vivi il quartiere", che si rivolge ai giovani della città con attività di intrattenimento ludico, sportivo e culturale nel periodo estivo. Si tratta di un'occasione di divertimento, di apprendimento e di integrazione anche per i giovani residenti a Casa Primavera.

Dall'inizio del 1998 Casa Primavera è riconosciuta dal Dipartimento federale di giustizia quale casa d'educazione avente diritto a sussidi ai sensi della Legge federale del 5 ottobre 1984 sulle prestazioni della Confederazione nel campo dell'esecuzione delle pene e delle misure (LPPM, RS 341).

All'interno di Casa Primavera i ragazzi sono inseriti in gruppi di circa 12 ospiti, ognuno con un educatore di riferimento.

Per ciascuno, individualmente, viene elaborato un progetto educativo, che presuppone una convergenza di intenti e di apporti da parte di tutti i soggetti in campo (atteggiamento del giovane, impegno degli educatori, collaborazione dei genitori e degli enti di sostegno chiamati ad accompagnare l'ospite nel processo di crescita individuale).

Si offrono:

- un contesto che favorisce la socializzazione;
- un ambiente educativo volto alla crescita individuale;
- un sostegno rispetto all'attività scolastica, in particolare per quanto riguarda lo svolgimento dei compiti e lo studio individuale;
- attività strutturate di svago (con l'appendice estiva rappresentata da "Vivi il quartiere" e la settimana bianca nel periodo di carnevale);
- l'accompagnamento e/o il trasporto nelle diverse sedi scolastiche;



- se necessario, l'indirizzamento verso servizi di sostegno socio-psicologico, nel quadro di difficoltà specifiche non altrimenti risolvibili;
- in generale un accompagnamento in tutte le fasi della quotidianità.

Si tende verso:

- & il rispetto delle persone e delle cose;
- & il rispetto delle regole di convivenza stabilite dalla Casa;
- & la responsabilizzazione degli utenti in ordine alle conseguenze delle proprie azioni;
- & in ultima analisi l'autonomizzazione degli utenti.

Alla famiglia si chiede:

- * una attiva collaborazione nel compimento di un disegno educativo che, per ragioni diverse, non può essere assunto integralmente dalla famiglia;
- * l'impegno nell'attuazione di un disegno educativo, in ordine al quale la figura degli educatori è di supporto e non sostitutivo;
- * la disponibilità di collaborare con gli educatori e il responsabile dell'Istituto nella direzione delle finalità definite nell'interesse dei figli;
- * l'adempimento regolare degli impegni economici.

3 Parte terza - Ammissioni e dimissioni

3.1. Ammissioni

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

La necessità di perfezionare un accordo di collaborazione fra gli enti indicati deriva dal fatto che gli stessi sono chiamati ad interagire con i medesimi soggetti sociali, ovvero le famiglie e i minori che necessitano un sostegno, un aiuto o una protezione, in



relazione all'esigenza di procedere ad un affidamento presso una delle strutture riconosciute.

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

Questa procedura impone la definizione di un accordo, sottoscritto da tutte le parti coinvolte, che viene adattato e applicato per ogni singola situazione, all'insegna della massima trasparenza e orientato verso l'intervento più efficace nell'interesse del minore e del rispettivo nucleo familiare.

Il presente accordo di collaborazione è attivato quando una famiglia, un nucleo familiare, un tutore o il minore stesso, nella misura in cui è considerato capace di discernimento, chiede che venga esaminata l'opportunità/possibilità di un affidamento presso un istituto o foyer riconosciuto.

Parimenti l'attivazione dell'accordo di collaborazione può avvenire su richiesta dell'autorità, civile o giudiziaria, preposta alla protezione dei minori.

L'Ufficio delle famiglie e dei minorenni è deputato a raccogliere la domanda di affidamento ed accertare se sussistono le condizioni di difficoltà indicate dalla Legge Famiglie e Giovani e se, fra le misure disponibili, l'affidamento in istituto rappresenta la soluzione più adeguata ai bisogni della persona e della concreta situazione familiare.

In caso affermativo, l'Ufficio delle famiglie e dei minorenni prende un primo contatto con la direzione dell'istituto per una preliminare decisione di pertinenza e idoneità della domanda.

A questo esame congiunto fa seguito una formalizzazione della richiesta attraverso l'apposito modulo 1, debitamente compilato in collaborazione con la famiglia o l'autorità richiedente.

Ricevuta la richiesta di ammissione, la direzione dell'istituto promuove un incontro con tutte le parti interessate per verificare/confermare l'ammissione e per l'elaborazione del progetto educativo fondato sui contenuti degli argomenti del modulo 2 e sottoscritto dai convenuti.

Durante lo stesso incontro vengono definiti le modalità e i tempi di ammissione in istituto, unitamente ai documenti necessari da consegnare alla direzione.



I primi tre mesi di affidamento sono, in genere, considerati quale periodo di prova e osservazione, al termine dei quali l'affidamento è confermato.

In seguito si procede a delle verifiche intermedie, a scadenze regolari, almeno una volta all'anno.

La direzione assicura la stesura di un rapporto annuo sull'evoluzione del minore nella sua globalità. Il capo - progetto incaricato del coordinamento degli interventi si impegna a raccogliere tutti gli elementi di valutazione espressi dalle parti coinvolte, utilizzando quale strumento di supporto il modulo 3.

Qualora una delle parti coinvolte ritiene che il progetto educativo è ampiamente disatteso, o in presenza di eventi o situazioni particolari che modificano sostanzialmente le condizioni dell'affidamento, il capo - progetto incaricato del coordinamento degli interventi convoca un incontro di chiarificazione o di decisione.

Tutte le parti coinvolte nel progetto educativo si impegnano a pianificare le modalità di accompagnamento alla conclusione dell'affidamento, salvaguardando quale priorità l'interesse del minore.

Ogni ente redige i rapporti di sua competenza.



3.2 Dimissioni

La procedura di dimissione è disciplinata. Nella misura del possibile, la dimissione è pianificata ed avviene al termine della permanenza. Tutte le persone interessate sono consultate. L'istituto propone una soluzione di transizione adeguata e realizzabile. Se il cliente intende interrompere la sua permanenza, i genitori e coloro che hanno proceduto al collocamento sono informati immediatamente e ha luogo una seduta di messa a punto. In ogni caso viene allestito un rapporto di dimissione.

3.3 Assistenza dopo la dimissione

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

3.4. Trasferimenti all'interno della Casa

È possibile che per motivi di età, di migliore possibilità di realizzare gli obiettivi previsti in altro contesto o altri ancora, si provveda a trasferire un giovane da un nucleo a un altro. Evidentemente ciò avviene dopo avere coinvolto il gruppo di partenza e quello di nuova accoglienza e chiarito al giovane le ragioni di tale procedimento. Il trasferimento non viene perfezionato in assenza del consenso di una qualsiasi parte coinvolta.

3.5 Pianificazione educativa

Per ogni giovane viene allestito un piano educativo, che descrive:

- la sua biografia
- i problemi e le risorse definite per affrontarli
- la definizione, insieme a tutte le persone interessate, di obiettivi misurabili e le tappe intermedie corredate di scadenze
- i mezzi metodologici di cui ci si intende avvalere
- la verifica periodica dei risultati con i giovani e le sue figure di riferimento



3.6 Comunicazione interna

La Direzione organizza settimanalmente incontri con le équipes degli educatori per discutere il lavoro svolto e pianificare quello successivo. Tre volte l'anno educatori e responsabile della Casa si incontrano con la direzione generale per la presentazione del programma di attività del nuovo anno scolastico (settembre-ottobre), per una verifica intermedia degli obiettivi (dicembre - gennaio) e per il consuntivo annuale (maggio-giugno).

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

3.7 Comunicazione esterna

Per evitare ogni forma di possibile emarginazione, Casa Primavera organizza attività che presuppongono l'interazione dei nostri giovani con altri giovani, in particolare, tanto all'interno di Casa Primavera, quanto all'esterno.

In ogni caso e in ogni momento ogni singolo attore coinvolto direttamente o indirettamente con l'attività della Casa può chiedere qualsiasi tipo di informazione.

Anche alle richieste di orientamento di persone non coinvolte con l'attività di Casa Primavera (per esempio nuovi operatori sociali o genitori di giovani non collocati), la Direzione dà immediato seguito.

3.8 Regolamento interno

Il regolamento interno di Casa Primavera (**allegato no. 1**) viene consegnato e commentato ai giovani dagli educatori di riferimento. Esso descrive gli aspetti rilevanti della vita in comune. Regole specifiche vengono stabilite in ogni singolo nucleo.

3.9 Offerta e dispositivo terapeutico

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

3.9.1 Formazione scolastica

Tutti i giovani di Casa Primavera sono inseriti nelle corrispondenti classi scolastiche, pubbliche o private, presenti nel territorio.



Lo sviluppo scolastico è parte integrante della pianificazione educativa. All'interno della Casa sono organizzati tre livelli differenti e complementari di aiuto:

1. doposcuola con gli educatori;
2. lezioni di sostegno con studenti liceali;
3. lezioni di recupero con professori delle Scuole Medie

3.9.2 Formazione professionale

Come per la formazione scolastica, anche in questo contesto i giovani di Casa Primavera seguono percorsi esterni alla Casa. La funzione di orientamento professionale è assicurata dai preposti servizi cantonali.

3.9.3 Offerte di assistenza parziale

Casa Primavera offre assistenza parziale prevalentemente ai giovani che, trascorso un periodo in regime di residenzialismo permanente, necessitano di una uscita graduale nella direzione della piena autonomia. Questa offerta viene negoziata dalla direzione della Casa con l'ente collocante e con il capo progetto.

Questi giovani partecipano almeno al pranzo in gruppo, hanno la possibilità di imparare attività della vita pratica (cucinare, lavare, ecc.) e partecipano alle sedute di gruppo settimanali. Alla stregua degli altri che vivono permanentemente in Casa, questi giovani hanno accesso a tutte le offerte dell'istituto, partecipano alle attività del tempo libero, feste e campeggi, è coinvolta nelle attività che si svolgono nella struttura di giorno interna (scuola, laboratorio, apprendistato) e hanno diritto al doposcuola.



4 Parte quarta - Personale educativo e sistema di qualità

4.1 Personale educativo di Casa Primavera

Ad esso compete:

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

4.2 Sistema di qualità

È strutturato come segue:

settore alberghiero: il riferimento è il piano Taski, riconosciuto dall'autorità cantonale, che definisce le unità di personale in funzione della tipologia della struttura (dal punto di vista architettonico e dei materiali) e delle superfici;

cucina: vengono regolarmente esperite verifiche attraverso uno specialista in alimentazione e dietologia;

accompagnamento educativo: la direzione generale degli Istituti sociali comunali e il capostruttura di Casa Primavera vigilano affinché gli obiettivi definiti nell'ambito del progetto educativo riferito a ciascun ospite vengano attuati secondo le modalità e i tempi previsti.



Poiché lo stesso progetto educativo viene concordato con altri enti della rete sociale, la verifica non ha solo carattere interno, ma è assicurata anche da almeno un referente esterno.

La verifica interna prevede essenzialmente tre momenti:

1. registrazione delle micro e delle macro fasi di ogni singolo progetto da parte degli educatori e verifica settimanale con il capostruttura;
2. verifica degli obiettivi e dei risultati da parte della direzione generale, attraverso incontri con le équipes degli educatori, in ragione di tre l'anno;
3. valutazione richiesta ai giovani ospiti, generalmente per il tramite di appositi questionari.

4.3 Efficacia

È effettuato un esame sistematico degli obiettivi fissati individualmente e il loro conseguimento. La prima volta a dicembre, la seconda a giugno, con l'équipe degli educatori del nucleo di vita, l'educatore di riferimento, il capostruttura e il vicedirettore generale degli Istituti sociali.

5 Parte quinta - Diritti e doveri dell'utenza

5.1 Diritti dell'utenza

I diritti e i doveri sono disciplinati per iscritto e noti a tutte le persone interessate. La sfera intima dei giovani è tutelata (possibilità di ritirarsi, obbligo di bussare prima di entrare nelle stanze, ecc.).

Esiste un catalogo di misure in caso di abusi sessuali, fisici e psichici nei confronti di fanciulli, adolescenti e collaboratori.

È garantita la libertà di credo.



A Casa Primavera ogni giovane ha diritto di:

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



- ottenere tempestivamente e cortesemente informazioni chiare, corrette ed esaustive circa il percorso educativo intrapreso con il/la proprio/a figlio/a.;
- vedere riconosciuta la parità di trattamento senza distinzioni di sesso, età, razza, fede religiosa, appartenenza culturale, opinioni, condizioni economiche, lingua, nazionalità;
- avere garantita la segretezza sulle ragioni del proprio collocamento, sulle dichiarazioni rese agli Operatori, sul rispettivo retroterra familiare.

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

Per potere offrire il necessario accompagnamento ai giovani, la Casa è aperta tutto l'anno, 24/24 ore, ad eccezione delle prime due settimane di agosto.

Laddove si è confrontati con Ospiti per i quali un rientro, seppure limitato nel tempo, non è possibile, Casa Primavera si predispone per assicurare l'accoglienza anche nel periodo di chiusura. Per potere affrontare nuove richieste di collocamento urgente, così come eventuali rientri urgenti dei nostri Ospiti, i servizi, i genitori, così come i giovani possono contattare tramite il seguente numero telefonico 058 866 2020 il centralino del centro educativo.

Successivamente viene contattato il capostruttura che a sua volta attiva le risorse necessarie al fine di occuparsi nel più breve tempo possibile dell'accoglienza dell'ospite. In situazioni normali il tutto non richiede più di 24 ore.



5.2 Doveri degli ospiti

Ogni giovane deve svolgere un'attività esterna, che gli permetta di mantenere un normale ritmo di vita, d'apprendimento e di formazione, di integrarsi nella società e di progredire verso l'autonomia.

Nel caso il giovane lavorasse e perdesse il posto di lavoro, nell'attesa di trovarne uno nuovo, dovrà rimanere a disposizione degli educatori:

- per svolgere delle attività occupazionali all'interno dell'istituto (ciò è fattibile solo per periodi brevi) o all'esterno;
- per un orientamento professionale e degli stages;
- per delle attività utili al suo sviluppo.

Ogni giovane deve partecipare al proprio mantenimento con un contributo adeguato nel caso guadagnasse col proprio lavoro. Questo contributo dipenderà anche dalla disponibilità finanziaria dei rispettivi genitori. Nel caso di litigiosità, tra genitori e figlio sull'ammontare di questo contributo, sarà l'autorità competente a determinarlo.

La riunione degli ospiti con gli educatori è uno spazio di parola che viene denominato da ogni gruppo con un proprio nome. L'incontro è suddiviso in 3 parti:

1. Aspetti organizzativi (scelta dei menu settimanali e di chi cucina; proposte e organizzazione d'attività; ecc.).
2. Comunicazioni da parte degli educatori.
3. Richieste da parte degli ospiti e temi di discussione (rispetto ad avvenimenti che interessano il gruppo, al suo funzionamento, ecc.).

Tutti, sia gli ospiti che gli educatori, devono partecipare a questa riunione.

Una sera alla settimana (o durante il week-end, se necessario per questioni organizzative) gli adolescenti sono tenuti a preparare la cena per l'intero nucleo. Questa attività è accompagnata dall'educatore, dal momento dell'acquisto delle derrate alimentari, alla preparazione dei pasti. Questa attività è finalizzata all'acquisizione della capacità di gestire questo momento di vita, in vista dell'autonomia.

La cena è un momento importante, anche di socializzazione, per cui la presenza è obbligatoria, fatte salve eccezioni che possono essere riconosciute dall'educatore.

Chi fosse assente senza avviso, è chiamato a rimborsare il costo del pasto (fr. 5.--).



La camera deve essere gestita in modo da assicurare condizioni di igiene e di ordine, sulla base delle indicazioni dell'educatore.

L'igiene personale è una forma di rispetto verso se stessi e verso gli altri.

Ogni giovane è pertanto chiamato ad occuparsi dell'igiene del proprio corpo. Gli adolescenti hanno a disposizione una lavanderia, attraverso la quale potere assicurare un'adeguata igiene dei propri indumenti. Anche in questo caso gli educatori assicurano il necessario accompagnamento.

Di regola la sveglia viene assicurata dagli educatori. Gli adolescenti, tuttavia, devono essere in grado di svegliarsi da soli. In questo caso la funzione degli educatori è unicamente di verifica.

Gli educatori fissano degli orari serali di rientro degli ospiti nella propria camera, principalmente in funzione dell'età, dell'attività da svolgere il giorno seguente e del periodo annuale (vacanze o scuola-lavoro).

Lo scopo è di mantenere dei ritmi di vita normali sia del gruppo, sia individuali. Inoltre, è importante che ciascun giovane possa approfittare delle ore di sonno necessarie per riposare e recuperare le energie indispensabili per affrontare la giornata seguente in buone condizioni psicofisiche.

Importanti difficoltà nell'alzarsi al mattino possono portare gli educatori a rivedere il tuo orario di rientro in stanza.

Gli orari di rientro di ciascuno sono anche consultabili nell'albo del nucleo.

Le uscite dalla Casa sono stabilite con gli educatori in funzione dell'età, dei motivi alla base delle richieste e degli impegni del giorno successivo.

In caso di mancato rispetto dell'orario di rientro, gli educatori stabiliranno le modalità di intervento, che potranno anche sfociare in alcuni divieti di uscita, se il ritardo è importante o recidivo.

Anche queste indicazioni sono consultabili nell'albo dei nuclei.

L'accesso al locale degli educatori non è consentito, a meno che non venga autorizzato da un educatore, e può avvenire solo alla sua presenza.

Il rispetto delle persone e delle cose è un valore fondamentale e ha evidentemente una valenza di reciprocità.



In caso di danneggiamento di mobili o cose, sarà attivata la responsabilità civile per la riparazione, alla condizione che il danno sia stato cagionato casualmente. Se, viceversa, il danno fosse stato prodotto intenzionalmente, il giovane sarà chiamato a contribuire in parte o totalmente alla sua riparazione, con attività all'interno della Casa.

Nel caso di insulti pesanti e ripetuti, gli educatori prenderanno dei provvedimenti che possono consistere, per esempio, in una multa (vedi promemoria delle regole del tuo gruppo).

Nel caso di aggressioni e violenze nei confronti di altri ospiti o degli educatori, il giovane dovrà assumere le conseguenze dei suoi atti.

Gli si richiederà, quindi, un atto riparatore o, nel caso di rifiuto, subirà una sanzione e/o dovrà risarcire il danneggiato.

Le aggressioni fisiche sono considerate comunque più gravi di quelle verbali o indirizzate agli oggetti.

In funzione della gravità delle aggressioni, delle violenze e della loro ripetizione nel tempo, gli educatori e la direzione potranno decidere anche per i seguenti provvedimenti:

- la sospensione momentanea dal gruppo;
- la segnalazione alla Magistratura dei minorenni;
- la dimissione immediata o in tempi brevi nelle situazioni estremamente gravi.

Una misura non esclude necessariamente l'altra.

È possibile possedere un cellulare, normalmente in funzione della capacità di assumerne le spese e dell'età.

Le regole precise che determinano il possesso e l'uso del telefonino, sono consultabili presso l'albo del proprio nucleo.

La libertà di ciascuno finisce laddove inizia quella del prossimo. Non è possibile, quindi, alzare eccessivamente il volume dello stereo, della TV e/o del PC. Nel caso vi siano discussioni nel decidere il volume, spetterà all'educatore presente determinarlo.

Anche in questo caso indicazioni precise sono consultabili all'albo del nucleo.

Per proteggere la tua salute dagli effetti nocivi del fumo, non puoi fumare sigarette prima del compimento del 16° anno d'età. Questo non vuol dire che dopo i 16 anni è un diritto fumare e quindi bisogna esercitarlo. Gli educatori continueranno quindi nel cercare di sensibilizzarti ai danni provocati dal fumo.



Per chi viene ammesso all'istituto con già una dipendenza (fisiologica e psicologica) dall'uso delle sigarette, questa regola ha lo scopo di limitare il più possibile il danno e cioè cercare di fare in modo che il giovane fumi il meno possibile.

Per sapere le regole precise che definiscono gli spazi dove è possibile fumare, il minorenni dovrà riferirsi al promemoria del suo gruppo.

Le droghe e l'alcool, oltre ad avere un effetto nocivo sulla salute, determinano una dipendenza psicologica e/o fisiologica, che diminuisce la capacità d'integrazione sociale, di usufruire pienamente delle proprie capacità, di assicurarsi la realizzazione del proprio progetto, di mantenere la propria lucidità mentale, ecc. L'abuso di sostanze evidenzia anche il non rispetto della propria persona, mettendosi in una situazione a rischio e di pericolo.

Per questi motivi, è proibito possedere e far uso di sostanze stupefacenti e alcoliche.

Il mancato rispetto di questa regola comporta un contributo pecuniario che sarà determinato anche in funzione del ripetersi nel tempo del comportamento nocivo.

Questi soldi saranno versati ad enti che lottano contro gli effetti nefasti delle droghe o che aiutano persone che soffrono di tossicodipendenza.

Nel caso si manifesti un abuso regolare, una tossicodipendenza, bisognerà procedere al trasferimento dell'ospite in una struttura specializzata nella cura di queste problematiche.

La pornografia riproduce un'immagine distorta della sessualità.

Per questo motivo non è possibile possedere e visionare del materiale, anche se il giovane è maggiorenne, per tutelare lo spazio del gruppo e gli altri minorenni presenti.

Non è possibile che si formino delle coppie all'interno del gruppo o tra un gruppo e l'altro. Ciò per evitare agli altri giovani di doversi confrontare con le dinamiche innescate da quest'ultima (litigi vari, dover subire le manifestazioni della sessualità della coppia, senza che sia garantita la discrezione necessaria alla convivenza; ecc.).

Mantenere sana la qualità di vita all'interno dell'istituto e il più possibile simile a quello che avviene di norma per gli altri giovani che vivono in famiglia. E' importante dunque che le storie di coppie si creino con adolescenti che non fanno parte dell'istituto, che non avvengano sotto lo stesso tetto, che alla sera si sia in grado di separarsi ed ognuno rientri normalmente a casa sua.



La coppia interna all'istituto porterebbe a un maggiore investimento del luogo, occupando sempre più spazio in quanto coppia, a scapito dell'investimento di ciò che avviene all'esterno del gruppo, come normalmente fanno gli altri ospiti o chi vive con i genitori. Da questo punto di vista la coppia interna al gruppo va contro il processo di crescita, di separazione-individuazione e di ricerca di una maggiore autonomia.

Persone esterne alla Casa possono essere invitate solo previa autorizzazione degli educatori. Se un tuo amico arriva improvvisamente, senza averti avvisato, devi presentarlo all'educatore ed avere l'accordo di quest'ultimo perché possa rimanere.

Per le coppie, se il tuo ragazzo o la tua ragazza dovesse venire a trovarti, potete avere degli atteggiamenti affettuosi (per esempio tenersi per mano), ma non potete manifestare la vostra sessualità all'interno dell'istituto. Infatti, pur riconoscendo l'importanza che può avere la sessualità nella coppia, non è possibile immaginare che un ospite si rinchioda nella sua stanza e pratichi la sessualità a piacimento col proprio partner.

5.3 Percorso del reclamo

Presentazione del Reclamo

L'utente o il suo rappresentante legale può sporgere reclamo alla Direzione generale degli istituti sociali comunali.

In particolare si assicura:

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



Istruttoria

A seguito del reclamo presentato, la direzione provvede a:

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

Risposta

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

Riesame

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

La Direzione

Redazione: maggio 2003

Secondo aggiornamento: aprile 2009