

# REPORT CONCLUSIVO

*Laureande magistrali: Selene Genre (UniPD), Lauer Grego (UniPD), Anna Perandin (UniVE)*

*Docenti supervisor della ricerca: Barbara Segatto (UniPD), Marilena Sinigaglia (UniVE)*

**Indice: 1. Analisi dei documenti esistenti in Veneto**

**2. Trascrizione Focus Group Tutela**

**3. Sintesi Focus Group**

## 1. ANALISI DEI DOCUMENTI ESISTENTI IN VENETO

### 0. Introduzione

Questo report intermedio si compone di una parte introduttiva e di due più descrittive ed analitiche dei documenti raccolti, anche attraverso tabelle riepilogative. Nello specifico verranno presentati i temi trattati nei documenti raccolti, gli enti coinvolti nella stesura e nell'approvazione dei documenti stessi e le specificità dei diversi territori delle province venete.

### 1. Metodologia utilizzata

La raccolta e analisi dei documenti presenti in matrice è avvenuta tra dicembre 2018 e febbraio 2019. Inizialmente l'Ordine Regionale del Veneto si è fatto carico di predisporre ed inviare una lettera di invito alla partecipazione alla ricerca a tutti gli enti che, all'interno dell'organizzazione regionale attuale, si occupano dell'ambito della tutela, nello specifico: le 9 Aziende Ulss, i 7 Comuni capoluoghi di Provincia, la Direzione dei Servizi Sociali della Regione e in ultimo l'ufficio del Pubblico Tutore (ora Garante Regionale dei Diritti della Persona). A tutti è stato chiesto di aderire alla ricerca attraverso la condivisione dei materiali/documenti prodotti al loro interno e indirizzati alla regolamentazione dell'ambito specifico oggetto della ricerca. È stata inoltre realizzata una ricerca attraverso i siti istituzionali degli enti sopraelencati e una ricerca tematica utilizzando alcune parole chiave (p.e. buone prassi tutela minori, tutela minori e scuola) sui siti di ricerca più comuni oltreché sui siti istituzionali dei Comuni, della Regione e delle Aziende Ulss.

La lettera di invito è stata seguita da un contatto telefonico e per coloro che non hanno dato segni di risposta si è proceduto ad un successivo sollecito. Ciononostante alcune aziende ULSS (Azienda Ulss Polesana) e Comuni (Treviso, Venezia, Belluno e Rovigo) non hanno risposto e quindi per tali enti i documenti prodotti sono limitati a quelli recuperabili attraverso i siti istituzionali.

Rispetto ai documenti reperiti i criteri che hanno guidato la compilazione della matrice dati sono state le domande di ricerca stesse:

- Quali sono le responsabilità e le funzioni esplicitamente definite e attribuite al servizio sociale professionale?
- Quali sono i passaggi del rapporto servizi e magistratura che vengono più frequentemente presi in considerazione e in che termini sono normati?
- Esistono strumenti e linee guida a supporto delle attività di valutazione e trattamento dei minori in situazioni di rischio?
- Esistono degli standard, in termini di tempo e risorse, per la realizzazione delle diverse attività?

La ricerca ed il reperimento di documenti online non è stata sempre agevole, spesso i documenti, anche di una certa rilevanza, sono risultati poco accessibili ed è stato possibile individuarli solo attraverso la caparbietà dei membri del gruppo di ricerca e la loro conoscenza diretta dell'esistenza degli stessi.

Il materiale che è stato considerato entro la matrice è quindi costituito da tutti quei documenti reperiti online e/o inviati dagli enti strettamente finalizzati ad orientare l'attività della tutela dei minori, normare i rapporti tra i servizi e la magistratura o tra i diversi servizi che si occupano di minori in situazioni di rischio e pregiudizio. Non sono stati inseriti, seppur con qualche dubbio, documenti che fossero privi di ufficialità. Alcuni enti infatti avevano inviato del materiale, anche interessante ai fini della ricerca, in dotazione ai servizi che però non è mai stato reso strumento operativo, riconosciuto come "standard" tramite una delibera.

## 2. I documenti raccolti e gli enti coinvolti

I documenti inseriti nella matrice sono **61** e si riferiscono principalmente agli ultimi 10 anni.

| <b>Tabella 0. Enti Coinvolti</b> |                           |                  |                    |                           |                               |
|----------------------------------|---------------------------|------------------|--------------------|---------------------------|-------------------------------|
|                                  |                           | <i>Frequenza</i> | <i>Percentuale</i> | <i>Percentuale valida</i> | <i>Percentuale cumulativa</i> |
|                                  | <i>Più sottoscrittori</i> | 15               | 24,6               | 24,6                      | 24,6                          |
|                                  | <i>Unico emittente</i>    | 46               | 75,4               | 75,4                      | 100,0                         |
|                                  | <i>Totale</i>             | 61               | 100,0              | 100,0                     |                               |

Come si evince dalla tabella n.0 dei 61 documenti raccolti, il 75% ha un unico emittente (prevalentemente ASL -29 documenti- e Regione -16 documenti) mentre solo il 25% sono il prodotto di un lavoro di concerto tra più agenti sottoscrittori.

### 2.1.a

Tra i documenti emanati da più sottoscrittori troviamo prevalentemente il tema delle *Reti di Servizi* (8 documenti su 15) mentre quando entriamo nel merito delle tematiche specifiche troviamo che la voce più presente è *Altro* (9 su 15 documenti). Rispetto ai documenti emanati da un unico sottoscrittore vediamo come il tema generale più presente è *Altro* (16 su 44) seguito da *Organizzazione e Procedure* (10 su 44) e *Reti di Servizi* (9 su 44).

Tra quelli emessi da un unico emittente numerosi risultano i documenti emanati dalla Regione stessa per delineare le Linee Guida rispetto alla cura e protezione dei minori mentre a seguire troviamo quelli emessi dalle singole ASL (in Veneto ancora denominate AULSS) (tab 1.a e 1.b). Per quanto riguarda i documenti individuati vi sono sia generiche carte dei servizi, sia schede e strumenti di lavoro specifiche, sia indicazioni per il lavoro di rete tra servizi e tra servizi, magistratura e istituzioni scolastiche.

| <b>Tabella 1 a. Tematiche Generali * EntiCoinvolti</b> |                                       |                    |                 |        |
|--|---------------------------------------|--------------------|-----------------|--------|
|  |                                       | EntiCoinvolti      |                 | Totale |
|  |                                       | Più sottoscrittori | Unico emittente |        |
| Tematiche e Generali                                   | Altro, attribuz incerta o trasversale | 0                  | 16              | 16     |
|  | Linee di indirizzo politico           | 3                  | 5               | 8      |
|  | Organizz e procedure tutela minori    | 0                  | 10              | 10     |
|  | Reti tra servizi                      | 8                  | 9               | 17     |
|  | Tematiche specifiche                  | 1                  | 3               | 4      |
|  | Tutela minori e AA.GG.                | 3                  | 3               | 6      |
| Totale   |                                       | 15                 | 44              | 61     |

| <b>Tabella 1 b. Tematiche Specifiche * EntiCoinvolti</b> |                      |                    |                 |        |
|--|----------------------|--------------------|-----------------|--------|
|  |                      | EntiCoinvolti      |                 | Totale |
|  |                      | Più sottoscrittori | Unico emittente |        |
| Tematiche Specifiche                                     | Adozione             | 0                  | 2               | 2      |
|  | Affido               | 1                  | 2               | 3      |
|  | Altro                | 9                  | 38              | 47     |
|  | Ascolto del minore   | 1                  | 0               | 1      |
|  | Maltrattamento abuso | 0                  | 4               | 4      |
|  | Separazioni divorzi  | 3                  | 0               | 3      |
|  | Violenza in famiglia | 1                  | 0               | 1      |

|        |    |    |    |
|--------|----|----|----|
| Totale | 15 | 44 | 61 |
|--------|----|----|----|

### 2.1.b

Dalla tabella 1 emerge come le tematiche maggiormente presenti nei documenti individuati sono due: *Reti tra Servizi* (17 su 61) e *Altro*, attribuzione incerta o trasversale (16 su 61); seguiti da *Organizzazione e procedure tutela minori* (10 su 61). Andando ad osservare gli enti coinvolti vediamo come l'ALS sia assolutamente l'ente maggiormente coinvolto con un totale di 29 documenti (riguardanti soprattutto la tematica *altro, attribuzione incerta o trasversale e reti tra servizi*), seguito dalla Regione con un totale di 16 documenti tra cui spiccano le *Linee di indirizzo politico*, seguite a pari merito dai documenti di *organizzazione e procedure tutela minori, reti tra servizi e tematiche specifiche*.

| Tabella 1. Tematiche generali / enti coinvolti (emittenti) |                                       |                 |     |        |         |           |        |
|--|---------------------------------------|-----------------|-----|--------|---------|-----------|--------|
|  |                                       | Emittenti       |     |        |         |           | Totale |
|  |                                       | Non specificata | ASL | Comune | Regione | Tribunale |        |
| Tematiche Generali   | Altro, attribuz incerta o trasversale | 0               | 13  | 1      | 2       | 0         | 16     |
|  | Linee di indirizzo politico           | 3               | 0   | 0      | 5       | 0         | 8      |
|  | Organizz e procedure tutela minori    | 0               | 7   | 0      | 3       | 0         | 10     |
|  | Reti tra servizi                      | 6               | 7   | 1      | 3       | 0         | 17     |
|  | Tematiche specifiche                  | 1               | 0   | 0      | 3       | 0         | 4      |
|  | Tutela minori e AA.GG.                | 3               | 2   | 0      | 0       | 1         | 6      |
| Totale   |                                       | 13              | 29  | 2      | 16      | 1         | 61     |

| Tabella 2. Tematiche specifiche / enti coinvolti |                        |                 |     |        |         |           |        |
|--|------------------------|-----------------|-----|--------|---------|-----------|--------|
| Emittente  |                        | Non specificata | ASL | Comune | Regione | Tribunale | Totale |
| Tematiche Specifiche                             | Altro                  | 7               | 25  | 1      | 13      | 1         | 47     |
|  | Adozione               | 0               | 1   | 0      | 1       | 0         | 2      |
|  | Affido                 | 1               | 0   | 1      | 1       | 0         | 3      |
|  | Ascolto del minore     | 1               | 0   | 0      | 0       | 0         | 0      |
|  | Maltrattamento e Abuso | 0               | 3   | 0      | 1       | 0         | 4      |
|  | Separazioni e divorzi. | 3               | 0   | 0      | 0       | 0         | 3      |
|  | Violenza in famiglia   | 1               | 0   | 0      | 0       | 0         | 1      |
| Totale   |                        | 13              | 29  | 2      | 16      | 1         | 61     |

Nella tabella 2 si nota come *altro* copra la quasi totalità dei documenti (47 documenti su 61 totali, pari al 77%) seguito con ampia distanza, dal tema *maltrattamento e abuso*. All'interno del tema Altro troviamo, come avvenuto per le tematiche generali, che gli enti coinvolti maggiormente siano nell'ordine l'AULSS (29), la Regione (16) ed il Comune (2).

### 2.1.c

Entrando ulteriormente nello specifico, dei 46 documenti con un unico emittente: la maggior parte sono emanazione della ASL (29 documenti su 46) segue la Regione (14 documenti su 46) mentre Comune e Tribunale presentano solo 2 e 1 documento (Tab. 3).

| Tabella 3. Tematiche generali / enti coinvolti (emittenti) |   |           |        |         |           |        |
|--|---|-----------|--------|---------|-----------|--------|
|  |   | Emittenti |        |         |           | Totale |
|  |   | ASL       | Comune | Regione | Tribunale |        |
| Tematiche Generali   | Altro, attribuzione incerta o trasversale | 13        | 1      | 2       | 0         | 16     |
|  | Linee di indirizzo politico               | 0         | 0      | 5       | 0         | 5      |
|  | Organizzazione e procedure tutela minori  | 7         | 0      | 3       | 0         | 10     |
|  | Reti tra servizi                          | 7         | 1      | 1       | 0         | 9      |
|  | Tematiche specifiche                      | 0         | 0      | 3       | 0         | 3      |
|  | Tutela minori e AA.GG.                    | 2         | 0      | 0       | 1         | 3      |
| Totale   |   | 29        | 2      | 14      | 1         | 46     |

Rispetto alle tematiche specifiche (tab. 4) vediamo come risultano totalmente assenti i temi dell'ascolto del minore, delle separazioni e divorzi e della violenza familiare che vedremo demandati alla documentazione con più sottoscrittori; mentre è molto presente (38 documenti su 46) il tema *Altro*, seguito dal *maltrattamento* con 4 documenti e da *Adozione* ed *Affido* con due documenti ciascuno.

| Tabella 4. Tematiche specifiche / enti coinvolti |                        |     |        |         |           |        |  |
|--|------------------------|-----|--------|---------|-----------|--------|--|
| Emittente  |                        | ASL | Comune | Regione | Tribunale | Totale |  |
| Tematiche Specifiche                             | Altro                  | 25  | 1      | 11      | 1         | 38     |  |
|  | Adozione               | 1   | 0      | 1       | 0         | 2      |  |
|  | Affido                 | 0   | 1      | 1       | 0         | 2      |  |
|  | Ascolto del minore     | 0   | 0      | 0       | 0         | 0      |  |
|  | Maltrattamento e Abuso | 3   | 0      | 1       | 0         | 4      |  |
|  | Separazioni e divorzi  | 0   | 0      | 0       | 0         | 0      |  |
|  | Violenza in famiglia   | 0   | 0      | 0       | 0         | 0      |  |
| Totale   |                        | 29  | 2      | 14      | 1         | 46     |  |

Dei 15 documenti con *più emittenti* vediamo come gli enti sottoscrittori siano ASL, Autorità Giudiziaria, Regione, Comune, Ambito territoriale, Terzo Settore, Scuola e Ordine Professionale degli Avvocati

I documenti che definiscono le *Reti tra servizi* hanno fino a 6 sottoscrittori tra cui, Regione ASL, Comune, Sistema scolastico e altro. Anche le *Tematiche Specifiche* (abuso e maltrattamento, affido e adozione) presentano fino a 6 sottoscrittori tra cui ASL, Comune, Autorità Giudiziaria, Terzo Settore e Ordini Professionali e Regione. Invece la documentazione relativa alla *Tutela e AA.GG* presenta 5 sottoscrittori, tra cui ASL, Comune, Autorità Giudiziaria, Terzo Settore e Ordini Professionali. Infine le *Linee di indirizzo politico* e i documenti di *Organizzazione e procedure tutela minori* presentano 3 sottoscrittori ASL Comune e Regione.

Volgendo l'attenzione alle tematiche specifiche vediamo come la tematica *Altro* coinvolge 5 sottoscrittori, nello specifico ASL, Comune, Regione, Sistema Scolastico e Altro. Anche *Separazioni e divorzi* presentano 5 sottoscrittori: ASL, Comune, Autorità Giudiziaria, Terzo Settore e Ordini Professionali. Segue *l'ascolto dei minori* con 4 sottoscrittori (ASL, Comune, Autorità Giudiziaria e Terzo Settore). *Affido* con 3 (ASL, Comune e Regione), *Adozione* e *Violenza in famiglia* con 2, rispettivamente ASL e Regione per il primo e ASL e Comune per il secondo.

Considerando la tabella 5 appare evidente come sia possibile cogliere un andamento in crescita nel tempo per i singoli territori: realisticamente i territori hanno concentrato la loro attenzione sui materiali prodotti negli ultimi anni, facendo invece fatica nel produrre uno storico della documentazione arretrata. Per la documentazione riguardante l'intera Regione (emanata dalla Regione stessa o dal TM) invece appare evidente come negli anni tra il 2014 ed il 2018 non vi si siano

prodotti documenti rilevanti sul tema Tutela Minori, prodotti invece con regolarità negli anni precedenti.

| <b>Tabella 5 Anno * Provincia</b> |      |           |        |         |         |        |         |                |        |
|-----------------------------------|------|-----------|--------|---------|---------|--------|---------|----------------|--------|
|                                   |      | Provincia |        |         |         |        |         |                | Totale |
|                                   |      | Belluno   | Padova | Treviso | Venezia | Verona | Vicenza | Intera regione |        |
| Anno                              | 2005 | 0         | 0      | 0       | 0       | 0      | 0       | 2              | 1      |
|                                   | 2007 | 0         | 0      | 0       | 0       | 0      | 0       | 2              | 2      |
|                                   | 2008 | 0         | 0      | 0       | 0       | 1      | 0       | 4              | 5      |
|                                   | 2010 | 0         | 1      | 0       | 0       | 0      | 1       | 0              | 2      |
|                                   | 2011 | 0         | 0      | 0       | 0       | 0      | 0       | 2              | 2      |
|                                   | 2012 | 0         | 0      | 0       | 1       | 1      | 1       | 1              | 4      |
|                                   | 2013 | 1         | 0      | 0       | 0       | 0      | 2       | 3              | 6      |
|                                   | 2014 | 0         | 1      | 0       | 0       | 0      | 0       | 0              | 1      |
|                                   | 2015 | 0         | 3      | 0       | 0       | 1      | 1       | 0              | 5      |
|                                   | 2016 | 0         | 1      | 0       | 0       | 0      | 1       | 0              | 2      |
|                                   | 2017 | 0         | 2      | 0       | 1       | 1      | 3       | 1              | 7      |
| 2018                              | 3    | 1         | 4      | 2       | 1       | 3      | 2       | 16             |        |
| Totale                            |      | 4         | 9      | 4       | 4       | 5      | 12      | 17             | 55     |

| <b>Tabella 6. Tematiche Generali * Enti Coinvolti * Anno</b> |        |                                       |                    |                 |        |
|--|--------|---------------------------------------|--------------------|-----------------|--------|
|  |        |                                       | Enti Coinvolti     |                 |        |
|  |        |                                       | Più sottoscrittori | Unico emittente | Totale |
| 2005   |        | Organizz e procedure tutela minori    |                    | 1               | 1      |
|  | Totale |                                       |                    | 1               | 1      |
| 2007   |        | Linee di indirizzo politico           |                    | 1               | 1      |
|  |        | Reti tra servizi                      |                    | 1               | 1      |
|  | Totale |                                       |                    | 2               | 2      |
| 2008   |        | Altro, attribuz incerta o trasversale | 0                  | 1               | 1      |
|  |        | Organizz e procedure tutela minori    | 0                  | 1               | 1      |
|  |        | Reti tra servizi                      | 1                  | 0               | 1      |
|  |        | Tematiche specifiche                  | 1                  | 1               | 2      |
|  | Totale |                                       | 2                  | 3               | 5      |
| 2010   |        | Reti tra servizi                      |                    | 2               | 2      |
|  | Totale |                                       |                    | 2               | 2      |

|             |        |                                       |    |    |    |
|-------------|--------|---------------------------------------|----|----|----|
| <b>2011</b> |        | Reti tra servizi                      | 1  | 0  | 1  |
|             |        | Tematiche specifiche                  | 0  | 1  | 1  |
|             | Totale |                                       | 1  | 1  | 2  |
| <b>2012</b> |        | Linee di indirizzo politico           | 0  | 1  | 1  |
|             |        | Organizz e procedure tutela minori    | 0  | 1  | 1  |
|             |        | Reti tra servizi                      | 1  | 1  | 2  |
|             | Totale |                                       | 1  | 3  | 4  |
| <b>2013</b> |        | Linee di indirizzo politico           | 1  | 2  | 3  |
|             |        | Organizz e procedure tutela minori    | 0  | 1  | 1  |
|             |        | Reti tra servizi                      | 2  | 0  | 2  |
|             | Totale |                                       | 3  | 3  | 6  |
| <b>2014</b> |        | Reti tra servizi                      |    | 1  | 1  |
|             | Totale |                                       |    | 1  | 1  |
| <b>2015</b> |        | Organizz e procedure tutela minori    | 0  | 3  | 3  |
|             |        | Reti tra servizi                      | 0  | 1  | 1  |
|             |        | Tutela minori e AA.GG.                | 1  | 0  | 1  |
|             | Totale |                                       | 1  | 4  | 5  |
| <b>2016</b> |        | Reti tra servizi                      | 1  | 1  | 2  |
|             | Totale |                                       | 1  | 1  | 2  |
| <b>2017</b> |        | Altro, attribuz incerta o trasversale | 0  | 2  | 2  |
|             |        | Linee di indirizzo politico           | 2  | 0  | 2  |
|             |        | Reti tra servizi                      | 0  | 1  | 1  |
|             |        | Tutela minori e AA.GG.                | 1  | 1  | 2  |
|             | Totale |                                       | 3  | 4  | 7  |
| <b>2018</b> |        | Altro, attribuz incerta o trasversale | 0  | 10 | 10 |
|             |        | Linee di indirizzo politico           | 0  | 1  | 1  |
|             |        | Organizz e procedure tutela minori    | 0  | 2  | 2  |
|             |        | Tematiche specifiche                  | 0  | 1  | 1  |
|             |        | Tutela minori e AA.GG.                | 1  | 1  | 2  |
|             | Totale |                                       | 1  | 15 | 16 |
| Totale      |        | Altro, attribuz incerta o trasversale | 0  | 13 | 13 |
|             |        | Linee di indirizzo politico           | 3  | 5  | 8  |
|             |        | Organizz e procedure tutela minori    | 0  | 9  | 9  |
|             |        | Reti tra servizi                      | 6  | 8  | 14 |
|             |        | Tematiche specifiche                  | 1  | 3  | 4  |
|             |        | Tutela minori e AA.GG.                | 3  | 2  | 5  |
|             | Totale |                                       | 13 | 40 | 53 |

Infine, considerando la tabella 6 e la tabella 7, per quanto concerne le tematiche generali trattate non si osservano sostanziali cambiamenti in base all'evoluzione degli anni. Al contrario, nelle tematiche specifiche si osserva come dall'anno 2015 si tratti principalmente di temi quali separazione e divorzi, maltrattamento e abuso e violenza in famiglia prima mai citati negli anni precedenti. Al contempo però vengono meno i temi più presenti negli anni precedenti quali affido (più presente) e adozione.

| <b>Tabella 7. Tematiche Specifiche * Enti Coinvolti * Anno</b> |        |                      |                 |   |          |
|--|--------|----------------------|-----------------|---|----------|
|  |        | Enti Coinvolti       |                 |   | Totale   |
|  |        | Più sottoscrittori   | Unico emittente |   |          |
| 2005   |        | Altro                |                 | 1 | 1        |
|  | Totale |                      |                 | 1 | <b>1</b> |
| 2007   |        | Altro                |                 | 2 | 2        |
|  | Totale |                      |                 | 2 | <b>2</b> |
| 2008   |        | Affido               | 0               | 1 | 1        |
|  |        | Altro                | 1               | 2 | 3        |
|  |        | Ascolto del minore   | 1               | 0 | 1        |
|  | Totale |                      | 2               | 3 | <b>5</b> |
| 2010   |        | Affido               |                 | 1 | 1        |
|  |        | Altro                |                 | 1 | 1        |
|  | Totale |                      |                 | 2 | <b>2</b> |
| 2011   |        | Adozione             | 0               | 1 | 1        |
|  |        | Altro                | 1               | 0 | 1        |
|  | Totale |                      | 1               | 1 | <b>2</b> |
| 2012   |        | Altro                | 1               | 2 | 3        |
|  |        | Maltrattamento abuso | 0               | 1 | 1        |
|  | Totale |                      | 1               | 3 | <b>4</b> |
| 2013   |        | Affido               | 1               | 0 | 1        |
|  |        | Altro                | 2               | 3 | 5        |
|  | Totale |                      | 3               | 3 | <b>6</b> |
| 2014   |        | Altro                |                 | 1 | 1        |
|  | Totale |                      |                 | 1 | <b>1</b> |
| 2015   |        | Altro                | 0               | 4 | 4        |
|  |        | Separazioni divorzi  | 1               | 0 | 1        |
|  | Totale |                      | 1               | 4 | <b>5</b> |
| 2016   |        | Altro                | 0               | 1 | 1        |
|  |        | Violenza in famiglia | 1               | 0 | 1        |
|  | Totale |                      | 1               | 1 | <b>2</b> |
| 2017   |        | Altro                | 2               | 2 | 4        |
|  |        | Maltrattamento abuso | 0               | 2 | 2        |
|  |        | Separazioni divorzi  | 1               | 0 | 1        |
|  | Totale |                      | 3               | 4 | <b>7</b> |

|        |   |                      |    |    |           |
|--------|---|----------------------|----|----|-----------|
| 2018   |   | Altro                | 0  | 14 | 14        |
|        |   | Maltrattamento abuso | 0  | 1  | 1         |
|        |   | Separazioni divorzi  | 1  | 0  | 1         |
|        |   | Totale               | 1  | 15 | <b>16</b> |
| Totale | e | Adozione             | 0  | 1  | 1         |
|        |   | Affido               | 1  | 2  | 3         |
|        |   | Altro                | 7  | 33 | 40        |
|        |   | Ascolto del minore   | 1  | 0  | 1         |
|        |   | Maltrattamento abuso | 0  | 4  | 4         |
|        |   | Separazioni divorzi  | 3  | 0  | 3         |
|        |   | Violenza in famiglia | 1  | 0  | 1         |
|        |   | Totale               | 13 | 40 | <b>53</b> |

## 2.2 I documenti raccolti nelle diverse province, gli enti coinvolti e le tematiche specifiche trattate

In riferimento alla *tabella 8* è possibile delineare alcune considerazioni circa la documentazione pervenuta in relazione alle province della regione Veneto.

In linea generale osserviamo un ridotto numero di documenti raccolti di cui: Rovigo con 1 solo documento, seguono Belluno e Treviso con 4 documenti ciascuno, Venezia con 6 documenti, Verona con 7, Padova con 10 e, infine, Vicenza si delinea la provincia con il maggior numero di documenti raccolti, pari a 12.

Per quanto riguarda la relazione tra le singole **province e l'ente emittente** si osserva la prevalenza di documenti unilaterali nelle province di Belluno, Padova, Rovigo, Treviso e Venezia, mentre nelle province di Verona e Vicenza si osserva una maggioranza di documenti multilaterali. Nel dettaglio osserviamo: Belluno dispone di 4 documenti totali di cui per tutti è firmataria l'ASL e solo di 1 documento anche l'Ambito territoriale; Padova (10 documenti), Rovigo (1 documento) Treviso (4 documenti) e Venezia (6 documenti) dispongono solo di documenti sottoscritti l'ASL di ciascun territorio; Verona dispone di 7 documenti totali di cui 6 documenti sottoscritti dall'ASL, 4 documenti dal Comune, 2 documenti dall'Autorità giudiziaria, 2 dal Terzo settore, 1 dall'Ordine Professionale e 1 da un ente ascrivibile nella voce "Altro"; infine Vicenza dispone di 12 documenti totali di cui 9 documenti sottoscritti dall'ASL, 6 documenti dal Comune, 2 dall'Autorità giudiziaria, 1 documento dal Terzo Settore e 1 documento dall'Ordine Professionale.

Prendendo in considerazione la relazione tra le singole **province e le tematiche generali**, osserviamo una certa ricorrenza della voce "altro, attribuzione incerta o trasversale" per le province di Belluno (3 documenti), Treviso (4 documenti) e Venezia (4 documenti). A questo proposito, di particolare

importanza è sottolineare che per la provincia di Treviso si tratta della totalità dei documenti raccolti. Inoltre, occorre evidenziare che questa modalità di risposta è stata selezionata per specifici documenti, quali carte dei servizi e/o guide ai servizi, ovvero materiale di scarso interesse ai fini delle domande di ricerca della presente indagine. Si osserva, invece, una discreta distribuzione di documenti che rientrano nella tematica “reti tra servizi” per le province di Padova (5 documenti), Verona (3 documenti), Vicenza (3 documenti) seguite da Venezia (2 documenti) e Belluno (1 solo documento). Altre tematiche generali considerabili, seppur con una minore distribuzione, attengono alle voci “organizzazione e procedure tutela minori” e “linee di indirizzo politico”, di cui si osserva la presenza di documenti per le province di Vicenza (3 documenti per ciascuna tematica), Padova (3 documenti per la prima tematica) e infine Rovigo (1 solo ed unico documento, corrispondente al totale complessivo della documentazione raccolta per questa provincia, che attiene alla prima tematica). Le province non menzionate (Belluno, Treviso, Venezia e Verona), non dispongono di alcuna documentazione riferibile a queste tematiche.

In ultimo, di particolare interesse è analizzare la distribuzione per province della tematica generale relativa a “tutela minori e autorità giudiziaria”, nella misura in cui si tratta di un tema centrale ai fini delle domande di ricerca della presente indagine. Purtroppo, dai dati raccolti emerge una scarsa distribuzione dei documenti inerenti la relazione tra il servizio tutela minori e le autorità giudiziarie, rintracciabili solamente nelle province di Padova (1 solo documento), Verona (2 documenti) e Vicenza (2 documenti). Ne consegue che solo 3 su 7 province della regione Veneto dispongono di questo tipo di documentazione, che risulta totalmente assente per le province di Belluno, Treviso, Venezia e Rovigo.

Infine, per quanto riguarda la relazione tra le singole **province e le tematiche specifiche**, anche in questo caso si osserva una certa ricorrenza nella compilazione della voce “altro” in tutte le province, di cui Padova (8 documenti), Vicenza (7 documenti), Verona (5 documenti), Belluno (4 documenti), Treviso (4 documenti) e Venezia (4 documenti) e infine Rovigo (1 documento). Circa la ricorrenza nella compilazione di questa modalità di risposta può essere formulata come plausibile l’ipotesi di una probabile difficoltà ad individuare e circoscrivere dai documenti pervenuti un tema specifico. In altre parole, dalla documentazione non è sempre chiaro e/o non è presente solo un tema specifico di interesse.

Sebbene la maggioranza della documentazione raccolta sia ascrivibile nella voce “altro”, può comunque essere interessante evidenziare quali altre tematiche specifiche emergono per ogni provincia: Venezia presenta 1 documento “Adozioni” e 1 “Maltrattamento/abuso”; Padova 2

documenti "Maltrattamento/abuso"; Verona 1 documento "Separazioni/divorzi"; Vicenza 2 documenti "Separazioni/divorzi" e 1 "Violenza in famiglia".

**TABELLA 8 DI SINTESI FINALE**

|                | Totale/<br>num.<br>documenti | Enti coinvolti/ num.<br>documenti |    | Tematiche<br>generali/num.<br>documenti            |   | Tematiche specifiche/<br>num. documnti |   |
|----------------|------------------------------|-----------------------------------|----|--|---|--|---|
|                |                              |                                   |    |  |   |  |   |
| <b>Belluno</b> | 4                            | ASL                               | 4  | Altro,<br>attribuzione<br>incerta o<br>trasversale | 3 | Adozione                               | 0 |
|                |                              | Ambito<br>territoriale            | 1  | Linee di<br>indirizzo<br>politico                  | 0 | Affido                                 | 0 |
|                |                              | Autorità<br>giudiziaria           | 0  | Organizzazione<br>e procedure<br>tutela minori     | 0 | Altro                                  | 4 |
|                |                              | Terzo settore                     | 0  | Reti tra servizi                                   | 1 | Ascolto del<br>minore                  | 0 |
|                |                              | Ordine<br>Professionale           | 0  | Tematiche<br>specifiche                            | 0 | Maltrattamento<br>abuso                | 0 |
|                |                              | Altro                             | 0  | Tutela e<br>AA.GG.                                 | 0 | Separazioni<br>divorzi                 | 0 |
|                |                              |                                   |    |  |   | Violenza in<br>famiglia                | 0 |
| <b>Padova</b>  | 10                           | ASL                               | 10 | Altro,<br>attribuzione<br>incerta o<br>trasversale | 1 | Adozione                               | 0 |
|                |                              | Comune                            | 0  | Linee di<br>indirizzo<br>politico                  | 0 | Affido                                 | 0 |
|                |                              | Autorità<br>giudiziaria           | 0  | Organizzazione<br>e procedure<br>tutela minori     | 3 | Altro                                  | 8 |
|                |                              | Terzo settore                     | 0  | Reti tra servizi                                   | 5 | Ascolto del<br>minore                  | 0 |
|                |                              | Ordine<br>Professionale           | 0  | Tematiche<br>specifiche                            | 0 | Maltrattamento<br>abuso                | 2 |
|                |                              | Altro                             | 0  | Tutela e<br>AA.GG.                                 | 1 | Separazioni<br>divorzi                 | 0 |
|                |                              |                                   |    |  |   | Violenza in<br>famiglia                | 0 |
| <b>Rovigo</b>  | 1                            | ASL                               | 1  | Altro,<br>attribuzione<br>incerta o<br>trasversale | 0 | Adozione                               | 0 |
|                |                              | Comune                            | 0  | Linee di<br>indirizzo<br>politico                  | 0 | Affido                                 | 0 |

|                |          |                      |   |   |   |                      |   |
|----------------|----------|----------------------|---|---|---|----------------------|---|
|                |          | Autorità giudiziaria | 0 | Organizzazione e procedure tutela minori  | 1 | Altro                | 1 |
|                |          | Terzo settore        | 0 | Reti tra servizi                          | 0 | Ascolto del minore   | 0 |
|                |          | Ordine Professionale | 0 | Tematiche specifiche                      | 0 | Maltrattamento abuso | 0 |
|                |          | Altro                | 0 | Tutela e AA.GG.                           | 0 | Separazioni divorzi  | 0 |
|                |          |                      |   |   |   | Violenza in famiglia | 0 |
| <b>Treviso</b> | <b>4</b> | ASL                  | 4 | Altro, attribuzione incerta o trasversale | 4 | Adozione             | 0 |
|                |          | Comune               | 0 | Linee di indirizzo politico               | 0 | Affido               | 0 |
|                |          | Autorità giudiziaria | 0 | Organizzazione e procedure tutela minori  | 0 | Altro                | 4 |
|                |          | Terzo settore        | 0 | Reti tra servizi                          | 0 | Ascolto del minore   | 0 |
|                |          | Ordine Professionale | 0 | Tematiche specifiche                      | 0 | Maltrattamento abuso | 0 |
|                |          | Altro                | 0 | Tutela e AA.GG.                           | 0 | Separazioni divorzi  | 0 |
|                |          |                      |   |   |   | Violenza in famiglia | 0 |
| <b>Venezia</b> | <b>6</b> | ASL                  | 6 | Altro, attribuzione incerta o trasversale | 4 | Adozione             | 1 |
|                |          | Comune               | 0 | Linee di indirizzo politico               | 0 | Affido               | 0 |
|                |          | Autorità giudiziaria | 0 | Organizzazione e procedure tutela minori  | 0 | Altro                | 4 |
|                |          | Terzo settore        | 0 | Reti tra servizi                          | 2 | Ascolto del minore   | 0 |
|                |          | Ordine Professionale | 0 | Tematiche specifiche                      | 0 | Maltrattamento abuso | 1 |
|                |          | Altro                | 0 | Tutela e AA.GG.                           | 0 | Separazioni divorzi  | 0 |
|                |          |                      |   |   |   | Violenza in famiglia | 0 |

|                |    |                      |   |   |   |                      |   |
|----------------|----|----------------------|---|---|---|----------------------|---|
| <b>Verona</b>  | 7  | ASL                  | 6 | Altro, attribuzione incerta o trasversale | 1 | Adozione             | 0 |
|                |    | Comune               | 4 | Linee di indirizzo politico               | 0 | Affido               | 0 |
|                |    | Autorità giudiziaria | 2 | Organizzazione e procedure tutela minori  | 0 | Altro                | 5 |
|                |    | Terzo settore        | 2 | Reti tra servizi                          | 3 | Ascolto del minore   | 1 |
|                |    | Ordine Professionale | 1 | Tematiche specifiche                      | 1 | Maltrattamento abuso | 0 |
|                |    | Altro                | 1 | Tutela e AA.GG.                           | 2 | Separazioni divorzi  | 1 |
|                |    |                      |   |   |   | Violenza in famiglia | 0 |
| <b>Vicenza</b> | 12 | ASL                  | 9 | Altro, attribuzione incerta o trasversale | 1 | Adozione             | 0 |
|                |    | Comune               | 6 | Linee di indirizzo politico               | 3 | Affido               | 2 |
|                |    | Autorità giudiziaria | 2 | Organizzazione e procedure tutela minori  | 3 | Altro                | 7 |
|                |    | Terzo settore        | 1 | Reti tra servizi                          | 3 | Ascolto del minore   | 0 |
|                |    | Ordine Professionale | 1 | Tematiche specifiche                      | 0 | Maltrattamento abuso | 0 |
|                |    | Altro                | 0 | Tutela e AA.GG.                           | 2 | Separazioni divorzi  | 2 |
|                |    |                      |   |   |   | Violenza in famiglia | 1 |

### 3. Note Conclusive

L'analisi della documentazione evidenzia una buona produzione che vede un ruolo centrale ricoperto dalla Asl seguita dalla Regione (maggiori sottoscrittori dei documenti con un unico emittente) che si sono adoperate per definire sia le reti di servizi che l'organizzazione (temi maggiormente presenti) che le linee politiche seppur l'area Altro sia la più presente. Entrando

nell'ambito delle tematiche specifiche si evidenzia come le tematiche dell'Ascolto del minore, delle Separazioni e della Violenza presentano più sottoscrittori prefigurando quindi protocolli organizzativi e di rete ed evidenziando l'assenza di linee di indirizzo; mentre Maltrattamento, Affidamento e Adozione presentano un unico sottoscrittore (Regione) e si profilano come linee di indirizzo. Sembra evidenziarsi inoltre una crescente riduzione della presenza della Regione nella definizione delle indicazioni in tema di minori ed una maggiore presenza dei Territori. In riferimento alle singole province sono quelle con un maggior numero di abitanti ed una maggiore complessità sociale, oltre ad una maggiore sensibilità per il sociale, (Vicenza e Padova) quelle che si connotano per il maggior numero di documenti.

Infine si precisa che dei 61 documenti individuati quelli che hanno rilevanza per il gruppo di ricerca, e che saranno analizzati nel secondo report, sono 34.

## **2. TRASCRIZIONE FOCUS GROUP TUTELA**

*Introduzione ai lavori del Focus Group della Presidente del Croas, Mirella Zambello*

### **0. Presentazioni**

Coordinatore 1: presenta la ricerca del cnoas e le motivazioni del focus group. Illustra al gruppo le regole metodologiche che verranno seguite nel focus group. Introduce le studentesse che hanno svolto la prima parte di ricerca documentale e presenteranno al gruppo la sintesi dei lavori che sarà ripesa nella discussione.

### **1. Introduzione metodologica**

Studentessa 1: Introduce la ricerca dal titolo "Ruolo e qualità del servizio sociale nell'attività di tutela di minori: prospettive a confronto. Il processo di una prospettiva partecipata." e spiega come si è sviluppato il primo modulo della ricerca, "Le linee guida esistenti. Ruolo atteso, procedure ed assetti organizzativi", che aveva l'obiettivo di definire il ruolo dell'assistente sociale nei servizi di tutela, sulla base della normativa e della regolamentazione locale. Illustra i criteri di raccolta, classificazione e archiviazione dei documenti. Sono stati reperiti 59 documenti analizzati con riferimento alle domande di ricerca riferite a quattro aree: a. Le responsabilità e le funzioni esplicitamente definite e attribuite al servizio sociale professionale nel rapporto con famiglie e minori e nelle reti tra servizi; b. Le responsabilità e le funzioni esplicitamente definite e attribuite al servizio sociale professionale; c. I principali snodi trattati nel rapporto tra servizi e autorità giudiziaria; d. Gli strumenti e procedure a supporto delle funzioni di tutela minori e gli assetti e gli standard organizzativi. Si specificano di seguito le domande di fondo della ricerca:

#### **A) Responsabilità e funzioni esplicitamente definite e attribuite al servizio sociale professionale nel rapporto con le famiglie e minori e nelle reti tra servizi**

- B) Responsabilità e funzioni esplicitamente definite e attribuite al servizio sociale professionale e principali snodi nel rapporto tra servizi e Autorità Giudiziaria**
- C) Strumenti e procedure a supporto delle funzioni di tutela minori**
- D) Assetti e standard organizzativi**

Studentessa 2: Presenta i risultati emersi dal primo modulo di ricerca ed introduce i temi rilevanti.

*Presentazione dei partecipanti*

Coordinatore 1: \*nome e cognome, assistente sociale, consigliere regionale

3: \*nome e cognome, assistente sociale di un comune capoluogo di provincia, che gestisce il servizio di tutela (non ha delegato all'ULSS) e mi occupo di polivalenza quindi area tutela minori ma anche adulti e anziani. Lavoro in questo comune da circa un anno.

Coordinatore 2: \*nome e cognome, sono docente universitaria, dell'università di Padova e insieme a coordinatore 1, come avete visto all'inizio delle slide, siamo state chiamate a coordinare questa ricerca a livello di Regione Veneto, siamo state poi accompagnate dalla professoressa Tilli che invece è colei che coordina tutta questa specifica area, quindi la parte uno di questa ricerca più articolata.

4: \*nome e cognome, da circa 13 anni lavoro in un altro comune capoluogo di provincia, da sempre nell'area minori, inizialmente mi occupavo anche di tutela con il lavoro sul territorio poi per la tutela è stata formata un'equipe specifica in collaborazione con gli psicologi dell'ULSS e quindi io sono rimasta nel territorio, e adesso da un mese sono rientrata, cioè sono entrata anch'io all'equipe tutela, insomma mi è stata proposta l'opportunità, quindi delicata la tutela.

5: \*nome e cognome e lavoro in un comune capoluogo di provincia, nel quartiere nord dal 2015 e mi occupo dell'area età evolutiva che per il nostro comune si traduce sia in situazioni di tutela sia situazioni del territorio

6. \*nome e cognome, consultorio familiare dell'azienda sanitaria e mi sono occupata di tutela fino a un anno fa, in virtù delle deleghe e attualmente faccio un po' di tutela e poi il resto tanto consultorio

7. \*nome e cognome, io sono dipendente dell'azienda sanitaria e in particolare sono referente del servizio per l'affido e la solidarietà familiare per la zona sud della nostra provincia quindi tutto il territorio dei 44 comuni. Nel nostro territorio la tutela non è delegata all'ulss e quindi io ho rapporti con le colleghe del territorio e della tutela e le problematiche sono diverse perché sono comuni piccolini, le colleghe girano e avendo la tutela in mano non è semplice.

8. \*nome e cognome, assistente sociale di un comune di medie-dimensioni che si occupa nello specifico da dieci anni mi occupo dell'area dei minori e della tutela minori

9. \*nome e cognome e lavoro in un comune capoluogo di provincia, età evolutiva più progetto anti tratta per il veneto

**A) Responsabilità e funzioni esplicitamente definite e attribuite al servizio sociale professionale nel rapporto con le famiglie e minori e nelle reti tra servizi**

***Servizio sociale nella rete dei servizi***

6: Ho una domanda, che è legata alla prima domanda su ruolo e responsabilità dell'assistente sociale e la domanda è "Ma la tutela è attribuibile ad un'unica figura professionale, o invece è una funzione che va condivisa in una rete tra professionisti?". Questa domanda si collega ad un'altra considerazione che è data dalla mancanza di definizione dei ruoli.

Coordinatore 1: Rispetto al tema posto da 6, trovo che la confusione tra servizi sociali e servizio sociale sia un tema importante. Secondo voi possiamo portarlo ad integrazione di quanto è emerso dallo studio dei documenti? Nel senso che questa confusione genera l'idea che sia l'assistente sociale identificato come unico referente; sappiamo che non lo è perché comunque quantomeno la tutela, credo, sia gestita in equipe sempre, non credo esistano situazioni in questa regione in cui la tutela viene gestita unicamente dall'assistente sociale

Più persone: esistono

5: A me proprio di pancia dall'analisi dei documenti pare emerga che non sono definiti i tempi di coinvolgimento della famiglia e dei minori ... siccome è un aspetto che cerco di tenere in mente nel mio lavoro, allora mi chiedo da dove l'abbia "preso". Cioè se non c'è nei documenti, nelle linee guida, nelle procedure mi chiedo: "Da dove ho appreso questa modalità?. Probabilmente nella formazione però mi sembra una tematica che teniamo in mente, ecco questo mi ha stupito che non fosse presente. E ricollegandomi a quello che diceva 6 mi ha un po' solleticato l'idea che fosse meno utilizzata la parola assistente sociale e più servizio territoriale perché secondo me è una conferma che non possiamo pensare che la tutela sia in capo ad un singolo operatore ma che è un'equipe, di una comunità ... insomma vari modi per definirla comunque.

7: Nella mia esperienza appunto ci sono molte occasioni in cui nell'UVMD si discute cioè... Alcune colleghe si muovono dicendo: "O siamo tutte d'accordo o io non faccio questa cosa", altre colleghe che dicono: "Anche voi fate le vostre valutazioni poi la soluzione ce l'ho io e quindi poi mi muovo come ritengo giusto perché sono io responsabile della tutela minori". Quindi per questo dico ognuno la vede un po' in maniera diversa allora, né uno né l'altro, perché poi la responsabilità è tua ... Appunto come dice il Codice Deontologico se non sei d'accordo con una cosa hai il potere di fare una relazione al Tribunale ... Ma dico spesso la palla è rimbalzata e quindi l'idea che qualcuno si tolga e dica no questo compito è tuo piuttosto che... Invece di lavorare insieme che, io più di una volta mi chiedo... con i colleghi magari del consultorio che fanno la valutazione, io lavoro con l'affido quindi sono a volte in contrasto con il consultorio, ma insomma che devo ricordare a tutti che siamo in tutela minori non stiamo prendendo una decisione in favore del genitore biologico o comunque per l'adulto capito quindi spesso si lavoro purtroppo a compartimenti stagni quindi è difficile.

Coordinatore 1: Il provvedimento dell'autorità giudiziaria può essere uno spartiacque? Possiamo dire che se c'è il provvedimento del Tribunale allora c'è una presa in carico di équipe di tutti i servizi specialistici, non solo per la valutazione ma tutto il progetto, oppure no, neanche in quel caso?

6: Diciamo che se ce l'hai collaborano, se non ce l'hai spero che collaborino

Coordinatore 2: Ma collaborano solo nella valutazione o collaborano anche... Perché mi sembrava tu stessi ponendo due momenti: uno che è quello della valutazione dove in qualche modo da decreto avete il potere di dire... E dall'altra parte poi c'è la costruzione di quello che è il progetto d'intervento. Perché se la valutazione ----- perché mi sembrava tu sottolineassi che ci fosse

l'esigenza che fosse multidimensionale e che invece nel momento che torna indietro solo a voi, voi fate fatica a costruire a livello multidimensionale?

6: Sì

Coordinatore 1: Anche se c'è un provvedimento?

6: Sì

Coordinatore 1: UVMD?

6: Ma l'UVMD... apriamo un'altra parentesi "meravigliosa" sull'UVMD, ma siete sicuri che volete fare questo focus group? Anche l'UVMD sulla carta è un meraviglioso strumento e sarebbe proprio quello in cui tu metti insieme, ma nella realtà, poi per carità parlano anche gli altri territori, non è che sia proprio uno strumento così efficace. È una bella riunione nella quale ognuno porta un pezzo e qui potremmo aprire un confronto anche in che termini si mettono insieme i pezzi, ma questa sarà un'altra parentesi ancora, e soprattutto si decide chi paga, e se c'è da pagare in alcuni territori che ... Ecco questo. Quindi l'UVMD che dovrebbe essere un bel strumento e anche non dovrebbe essere una cosa che tu fai una volta perché dobbiamo decidere la retta, e poi non ci vediamo più fino alla prossima retta, e dovrebbe essere uno strumento che anzi accompagna la presa in carico... Poi non so gli altri ma nel mio territorio io la vedo realizzata così

Coordinatore 1: Nella mia esperienza, forse perché noi ci muoviamo sempre con il provvedimento dell'Autorità Giudiziaria, si decide in UVMD

8: La soluzione migliore è commettere i reati, non paga il comune ma paga il ministero e siamo apposto

Coordinatore 1: L'UVMD non è utile, quindi?

7: Anche nel mio territorio esiste però purtroppo dipende dalle persone specifiche. Nel mio caso seguo il consultorio di ... sia quello di... che quello di ... e dipende quale di questi servizi attiva l'UVMD, quindi in base alla persona che c'è si può fare bene o male

8: Io ho dei problemi anche nelle convocazioni delle UVMD: molto spesso sono sempre gli aass dei comuni, non so se 5 e 3 sono d'accordo, ma le convocazioni tendenzialmente devono essere sempre fatte dal comune. Cioè non esiste che il consultorio familiare piuttosto che la neuropsichiatria infantile convochino l'UVMD.

3: Eh sì

8: Nel senso che sembra ci sia scritto: "Titolarità del comune della convocazione" ... in realtà non sarebbe scritto così

3: Ma poi anche quando si realizza l'UVMD ... nel verbale sono indicati quasi tutti gli incarichi

8: Appunto, referente del caso sempre del comune e questo, porta anche a far pensare che comunque tutta questa titolarità in capo al comune comporti anche un'assunzione di responsabilità che magari può anche essere ... ma anche il consultorio può avere una situazione per la quale dover convocare l'UVMD, non per forza deve essere sempre il comune. Anche la neuropsichiatria infantile può avere una situazione tale da dover richiedere un'UVMD. Ecco, va detto che nel territorio non

c'è questa dinamicità... L'UVMD nella realtà va sempre attribuita al comune. Dopo ovviamente si cerca sempre di dire no, chiedila tu... Però non...

4: Ci sono anche situazioni in cui gli specialisti si recano all'UVMD dicendo insomma ... Partendo dal presupposto che il loro compito è "esclusivamente diagnostico" e quindi poi la loro presenza può essere sostituita dall'ultima relazione consegnata rispetto alle caratteristiche e quindi si ritagliano questo ruolo molto professionale, molto specifico rispetto al loro contesto, al loro ruolo, al servizio a cui appartengono e poi non intervengono nella presa in carico, nella condivisione del progetto quadro...anzi, non ritengono neanche di essere tenuti...almeno che non ci sia un impegno di spesa da approvare

Coordinatore 1: Qual è il motivo secondo voi? Hanno paura? È troppo difficile lavorare nella tutela?

3: Forse perché non lo sentono come ruolo loro. Anch'io in questa esperienza breve (di lavoro) comunque mi rendo conto che a volte dico "Mi sento sola" in questo ruolo di tutela. E' vero sì che c'è l'UVMD, che insomma, magari si riesce a condividere, però poi fino ad un certo punto, perché poi anche se gli eventi gli hanno raccolti i servizi specialistici, poi la palla è la tua (as del comune): sei tu che devi segnalare, sei tu che devi...e dico, "Ma come? Siamo assieme, facciamola assieme" e invece, comunque è un ruolo del servizio sociale comunale – territoriale. Quindi, l'ho notato anch'io, voglio dire non è che lavoro da tantissimo, quindi è una cosa palese ed evidente, che si percepisce subito

5: Io ho una domanda, ma non so se è fuori luogo...abbiamo tutte la stessa idea di che cos'è Tutela? Perché, allora, se tutela è dove c'è l'Autorità Giudiziaria allora pensiamo a tutto un ambito e mi dico che siamo oltre, cioè siamo proprio sulle situazioni conclamate, gravi. Pensiamo che la tutela è quella? Non so allora...per me tutela, io ma non so se sia corretto, è prima...cioè, molto prima, una situazione di rischio o pregiudizio che va verificato e valutato; la richiesta può arrivare direttamente dalla persona, o può arrivare da altri servizi, può arrivare dalla scuola; si fa un progetto e poi anche la segnalazione in Procura e l'attivazione dell'iter giudiziario è una risposta alla situazione di tutela. Ed è questo secondo me che è tutela perché se invece tutela ...

Continua 5: Perché magari in alcuni territori, per l'organizzazione dei servizi, il provvedimento dell'Autorità Giudiziaria, serve come distinzione eh...nel senso l'Area tutela minori è attivata (dal punto di vista delle competenze organizzative) solo quando c'è già un provvedimento del Tribunale. Da noi funziona così ma forse c'è anche in altri territori questa suddivisione

Coordinatore 1: Sì ho notato che alcuni territorio hanno individuato degli uffici che lavorano solo quando ci sono i provvedimenti dell'Autorità Giudiziaria e altri quando non ci sono provvedimenti, dipende, ogni territorio ha un po' la sua impostazione...però, personalmente, per me tutela parte dalla relazione d'aiuto maturata in un contesto di prevenzione e promozione quindi molto prima del provvedimento del Tribunale

5: Anche per me

Coordinatore 1: Però la mia domanda era, se, nelle nostre riflessioni ad alta voce, possiamo dire che uno spartiacque della collaborazione tra servizi è il provvedimento dell'Autorità Giudiziaria. Voi mi dite che si ottiene maggiore collaborazione dai servizi specialistici se c'è il provvedimento del Tribunale ma solo per la valutazione delle competenze genitoriali, ho capito bene?

5: Dipende poi dagli esiti della valutazione. Nel senso che se la valutazione porta ad una situazione tale per cui magari c'è anche, mi immagino, un collocamento eterofamiliare, anche per un periodo, e si prova a realizzare un intervento con i genitori per pensare ad una riunificazione, allora lì magari può essere anche che ci sia un intervento del consultorio, però nella maggior parte dei casi, siccome questo tentativo tendenzialmente l'abbiamo già fatto prima, la valutazione porta alla conclusione dell'intervento del servizio specialistico che ritiene che i genitori non siano in grado nemmeno di essere seguiti, anche solo per aiutarli ad accettare l'intervento di tutela nei confronti del figlio. Secondo me i genitori andrebbero sostenuti rispetto all'idea di avere un figlio fuori famiglia, che magari continuano a vedere, perché sappiamo che poi il diritto di visita al bambino viene garantito, salvo casi estremi e gravi, invece la valutazione chiude e i servizi specialisti non danno ulteriori spazi.

Coordinatore 1: Secondo voi la definizione di responsabilità e compiti specifici dell'assistente sociale del servizio sociale dell'ente locale e dei servizi specialistici potrebbe aiutare?

6: Ritorno alla domanda che hai fatto prima: "Perché gli altri non si vogliono occupare della tutela"?

Coordinatore 2: Il punto della domanda è chiaro, ma quello che noi domandavo è: "Potrebbe essere che in qualche modo, questa patata bollente che è la tutela e questo bambino, questa famiglia che non funziona, che state dicendo nessuno si vuole tenere...è un po' come giocare a palla avvelenata alla fine rimane in mano a qualcuno ma nessuno se la vorrebbe tenere veramente, e quindi chi non è chiaramente menzionato a questa responsabilità cerca di ritirarsi velocemente, allora secondo voi se ci fossero delle procedure e una chiara definizione questo chiamerebbe in causa più figure professionali?"

6: Secondo me no. Infatti, avevo fatto la domanda e volevo dare anche la risposta. Io credo che alla base ci sia una motivazione un po' più di pancia---nel senso che io credo che la tutela spaventi moltissimo professionisti e spaventa perché c'è un'idea che tutelare un bambino significa fare quella brutta cosa: toglierlo dalla famiglia. Quindi c'è una visione anche della tutela in cui si pensa... una visione in cui tutelare il bambino è strapparlo dalla famiglia, quindi il contrario di quello che diceva 5, non lavorare insieme alla famiglia per, non lavorare per aiutare la famiglia a sviluppare la genitorialità che c'è e quella che si potrebbe costruire, non aiutare i genitori a fare quel pochino di genitori che riescono a fare, che sarebbe la nostra funzione. Allora se noi viviamo la tutela come una brutta cosa in cui da cattivi andiamo a prendere i bambini dalle povere mamme, è chiaro che nessuno la vuole fare.

Coordinatore 2: Ma quindi manca una cultura sostanzialmente?

6: Secondo me sì

Coordinatore 2: E' un problema culturale anche dentro le professioni?

Coro: Sì

9: Secondo me è più che una questione culturale

Coordinatore 1: E' un problema di pregiudizio?

9: Di scarse competenze, scusate se lo dico. Scarsa competenza o non sufficiente competenza per lavorare nella direzione giusta, oltre ad individuare gli elementi e i nuclei di disfunzionalità e tutti quelli interventi integrati e coordinati che non possono essere in capo ad un unico operatore,

ovviamente vista la complessità del compito. Mancano le competenze atte a favorire l'uscita, o comunque la parziale uscita, perché poi si dovrebbe arrivare a ... che potremmo anche chiamare diagnosi di recuperabilità o meno, però ci sono purtroppo tutte quelle situazioni intermedie in cui, nonostante un profilo di possibile evoluzione positiva, di fatto ci sono degli stalli negativi e il problema è lo stallo negativo non lo stallo positivo. Allora qui, c'è la fuga dal compito, perché è un compito difficile, probabilmente tutti i professionisti dell'aiuto che siamo noi assistenti sociali, gli psicologi, gli psicoterapeuti sembrerebbe ci sia un deficit di capacità di ingaggiare queste persone che ovviamente attivano le proprie difese ... Alcune volte io ho la preoccupazione che in realtà non si riesca anche per questa enorme frammentazione che abbiamo nei compiti e nelle funzioni, che è più funzionale a fuggire da situazioni complesse, e questo non c'è... Ha ragione 6, non c'è organizzazione che tenga, non c'è protocollo che tenga se non si riparte da un'idea, dal fatto che la tutela è un fatto che deve essere, come dire, deve essere un frutto, la relazione di tutela è l'esito di un lavoro coordinato e integrato e continuativo che vede coinvolti diversi livelli e diversi professionisti nei livelli di intervento, quindi anche nella metodologia di lavoro rispetto qualcosa su cui lavorare.

### ***Lavoro con le famiglie e i minori***

Coordinatore 1: Rispetto alle famiglie e ai minori? C'era la collega 4 che voleva intervenire.

4: Sì, recupero in parte quello che già aveva accennato la collega. Dal mio punto di vista c'è proprio una mancanza di consapevolezza da parte degli operatori che il ruolo dei servizi è anche quello di accompagnare ad un cambiamento, in particolare gli adulti. Nel senso che molto spesso si tende a fare questa valutazione diagnostica, tendenzialmente su quello che c'è, sulla condizione che c'è "qui ed ora", spesso delineando come problematica principale del bambino quella di un contesto socio-ambientale non adatto, ma poi non intervenendo su quel contesto sociale non adatto, perché non c'è proprio l'idea che si possa lavorare con gli adulti. Di fatto non si mettono in atto quelle azioni di cambiamento proattivo, verso le persone che abbiamo davanti, dando, adesso etichetta è un termine un po' superato, però si dice: "Questi son così e dobbiamo solo prendere atto che questa è la situazione", quindi spesso lavorando sugli interventi con i minori senza intervenire con l'adulto, poi magari l'intervento funziona finché rimane attivo e poi, nel momento in cui togli l'intervento, rimane la situazione problematica almeno che non ci sia lo sviluppo del bambino come dire che cresce ecc., che acquisisce delle autonomie ma il contesto intorno non cambia perché non si è lavorato affinché anche gli adulti diventassero responsabili o più consapevoli

Coordinatore 1: Questa carenza è di tutte le professioni o solo di alcune?

4: Secondo me può essere un po' considerata in modo trasversale, anche se viene giustificato in modo diverso: "Io sono il terapeuta che vede il bambino e quindi non mi devo occupare degli adulti", "Io non ho tempo e quindi devo dare l'urgenza", "Non si può fare niente in questo caso" oppure "Noi vorremmo uno spazio che non riusciamo ad avere", "Non abbiamo abbastanza operatori" ecc. Ecco questo spesso secondo me è anche un po' la conseguenza per cui alcune situazioni, che potrebbero essere trattate in modo preventivo in territorio, arrivano ad un certo punto alla tutela perché nessuno ci ha lavorato sopra, prima.

7: Ho la fortuna di stare in un servizio che ha anche lo psicologo e due educatori e tra l'altro noi facciamo servizio di educativa territoriale e anche CASF (Centro per l'affido e la solidarietà familiare),

quindi praticamente io vedo le famiglie che passano perché mi viene richiesto un intervento educativo domiciliare e quindi diciamo che le famiglie le vedo prima dell'intervento domiciliare di sostegno alla famiglia di origine, e poi, a volte purtroppo, questi interventi non sono sufficienti e quindi io me li vedo poi come richiesta di affidamento e di attivazione di tutto il nostro progetto. Quindi nel lavoro di tutti i giorni noto questa cosa che diceva lei, cioè comunque gli altri colleghi sono abbastanza concentrati sul loro pezzetto e io credo che la gestione dei tempi possa essere un nostro compito. E' vero che noi non possiamo avere la capacità di dire: "Ci vuole per il minore piuttosto che per l'adulto questo tempo", però siccome abbiamo in mente il progetto quadro, insomma voglio dire allora l'assistente sociale può aiutare la rete a dire "Ok però se il ragazzo ha 8 anni non è che possiamo dare ai genitori 7 anni di tempo per recuperare". Poi nel caso specifico degli affidi, gli affidi *sine die* che non esistono – però esistono- anzi sono la percentuale maggiore ed io ogni volta devo ricordare a tutti che è uno strumento temporaneo non è uno strumento... però anche in queste situazioni possiamo aiutare i servizi nel fare una riflessione e dire: "Guardate che i documenti sono fermi da troppo" o chiediamo al Tribunale di esprimersi nel senso di dire e dare delle tempistiche ben precise.

9: Però ancora una volta il Tribunale si esprime se noi gli diamo degli elementi, degli indicatori anche di tempo, di prospettiva e di risultato e dove io ritengo che la valutazione... Scusa ...senza doverti smentire, in realtà non è che la presenza dello psicologo sia la garanzia, sono sguardi diversi che devono integrarsi. Io per quanto mi riguarda nel momento in cui, indipendentemente dall'orientamento del collega penso allo psicologo, allo psichiatra o psicoterapeuta, è un lavoro secondo me che deve essere integrato appunto come dicevo prima, e se c'è una difformità di pareri bisogna cercare di capire dove sta la smagliatura, anche un nostro deficit di valutazione. Sto parlando mettendoci anche noi, perché io ho visto che nelle situazioni in cui si è arrivati a focalizzare e individuare e quindi a costruire anche una prospettiva, è proprio quando si è riusciti, ognuno svolgendo il proprio ruolo, a riuscire a capire veramente in maniera chiara e approfondita e da diversi punti di vista. Magari sul piano delle cure le cose andavano anche sufficientemente bene, se ci soffermavamo su questo, forse, non avremmo colto le difficoltà che stiamo analizzando, ad esempio una persona che faceva uso continuativo di sostanze stupefacenti, per dire, che però aveva una certa gestione e poi c'è stato il punto di caduta allora se nel momento in cui ancora una volta siamo all'inseguimento ad arma bianca per l'ingaggio di altri servizi allora mi chiedo dove manchiamo nel riuscire a capire? Perché se c'è un inseguimento c'è un problema, o quello che insegue sbaglia l'inseguimento o quello che non si fa raggiungere... Insomma, un problema di base... Perché io mi sono resa conto nel tempo, che servono competenze anche in questo: "Nel chiedere una collaborazione", a partire dal fatto io ho già un profilo della situazione almeno che non sia una situazione *ex novo* o un incarico dal Tribunale, situazione già definita almeno già definita per gli aspetti di rischio e della genitorialità. Quindi, concludo, e voglio dire che in realtà il lavoro secondo me è un lavoro che contiene, se si vuole che abbia un certo risultato, più quadri.

Coordinatore 2: Se penso alla documentazione che abbiamo trovato, in qualche modo non si parla dell'assistente sociale, si parla di servizio territoriale e il ruolo che gli viene affidato non viene definito come *case manager* ma di fatto l'assistente sociale è il *case manager* o referente del caso. Non viene però, o almeno noi abbiamo trovato, come non sia definito il rapporto di tutte le parti che devono collaborare. Allora mi sembra che quello che ci è stato rimandato sia: "Il fatto che non sia definito, nella pratica del vostro lavoro, diventa che voi vi troviate in una situazione di

sovraccarico, delega di tutta la responsabilità su di voi, fuga dal compito degli altri componenti ecc.”. Dovendo ragionare, l’avete un po’ visto, noi stiamo ragionando sulla documentazione presente nella Regione Veneto e come questa possa eventualmente essere migliorata...l’idea è che voi possiate collaborare fornendo degli elementi che poi vengono utilizzati dal CROAS e dal CNOAS per chiedere che i servizi di tutela possano garantire una migliore funzionalità con delle definizioni. Allora mi sembra che quello che state dicendo è che manca il coinvolgimento di altre parti, in qualche modo questa definizione di *case manager* delegata ai servizi territoriali, ha portato come esito il fatto che gli altri rientrano in campo ma come dire, il tempo di fare il loro pezzettino, ma poi non partecipano alla decisione, ma soprattutto, mi sembra di aver colto, che non partecipano alla definizione del progetto d’intervento, cioè intervengono nella valutazione, portano anche qui, qualcuno meglio qualcuno peggio, un segmento, qualcuno partecipa anche alla decisione qualcuno resta solo --- ma non partecipano – dell’intervento come se la tutela finisse con la valutazione?

4: Non solo, come se la tutela non fosse in capo a loro

Coordinatore 2: Quindi loro si coinvolgono fanno solo parte della rete dei servizi...

4: Però è interessante questa suggestione che fai, rispetto a che cosa può portare l’assistente sociale. Perché secondo me l’assistente sociale ha un ruolo veramente fondamentale nel definire il contesto cioè nel senso che è quella figura che raccoglie le informazioni di tutte le parti che stanno intorno al minore che è oggetto del progetto di tutela ed è importante perché poi spesso...mi vien da ridere perché me lo ricordo ancora, da quando ero in tirocinio, ancora mi sembra che su questo ci sia molto da lavorare. Molto spesso l’utente, che presenta delle problematiche, quando anche riusciamo ad avere una problematica specifica per cui interviene un servizio specifico per prendere in carico, è diviso in tanti piccoli pezzetti che si occupano della sua famiglia, quindi l’assistente sociale è importante che dia e che mantenga una visione d’insieme e sia anche un riferimento per queste persone, che già nella maggioranza dei casi hanno delle competenze limitate, risorse limitate, sono frammentate, sono piene di problemi e quindi avere qualcuno che le aiuta a tenere insieme dei pezzi di tutto questo e questo è un ruolo fondamentale.

9: Una domanda però, mi chiedo se questo non sia l’espressione della disfunzionalità talvolta e che sia la consegna di un compito impossibile.

Coordinatore 1: Poi dobbiamo passare al punto successivo...

9: Sì, ma è il nodo questo, colleghe, in questo sta il nodo, in quello che ha detto la collega, tuttavia io penso che questa funzione, l’onere della connessione, deve essere sentito da tutti i componenti di questo gruppo di lavoro altrimenti diventa il delirio: l’inseguimento di informazioni –soprattutto c’è un’auto legittimazione a, come dire, ad incaricare te dell’onere di fare l’ufficiale di collegamento tra le vari parti. Il problema è che è oneroso e non produce risultati, quindi non c’è responsabilità di esito ma semplicemente una funzione per segmento. Guardate che questo, nei casi complessi, dove è necessario un alto livello di integrazione come risultato, che invece a volte non si determina, è proprio perché si innesca questo processo e di conseguenza, anche se ho capito il senso di quello che tu vuoi intendere, però mi sono chiesta tante volte se questo, se l’individuazione di questo ruolo, di questa funzione di ruolo, non sia una conseguenza del fatto che la tutela non si vuole e...

Coordinatore 2: Potrebbe non funzionare

9: No, non funziona! Diventa veramente, naturalmente, siccome sono sicura che la vera questione questa funzione è che si può esercitare nel momento in cui tu costruisci una relazione con questa persona,

4: però se c'è una famiglia, che ha più componenti e ci sono quattro bambini e si interviene su uno, non si può prescindere dal fatto che questo uno è in correlazione con altri tre e che i genitori sono sempre due. Quindi, per quanto possano essere disfunzionali i genitori, c'è bisogno di qualcuno che mette insieme. Anche perché se il pediatra gli dà appuntamento in un momento in cui la mamma deve essere in due posti contemporaneamente, l'atteggiamento del pediatra è: "Questa signora non viene agli appuntamenti e quindi è inadeguata" e non sa che la signora ne ha altri tre da seguire, secondo me è importante che ci sia qualcuno che possa intervenire

5: Anche un livello in più: la conoscenza della signora ti può permettere di dire in questo momento non è in grado di gestire tre appuntamenti, cerchiamo di trovare qual è la priorità. Infatti, a me piaceva molto aver delineato il *case manager* così, nel senso che non si tratta di far girare solo carte, scusatemi il termine, però che sei proprio il riferimento per la famiglia, perché alla fine sei la figura un po' più prossima alla famiglia.

Coordinatore 1: Un altro tema importante che vorremmo affrontare con voi ed è quello del coinvolgimento delle famiglie negli interventi di tutela, nel senso che si riesce a farlo? C'è un coinvolgimento attivo? Siamo abbastanza formate per farlo?

9: Dipende che minore, che età ha e dipende soprattutto se ha difficoltà o meno, non so può essere anche portatore di ...

Coordinatore 2: In realtà, questo aspetto, quando si parla di ascolto di minore... in realtà è una variabile che non deve essere tenuta in considerazione, perché tutti i minori dovrebbero essere ascoltati per qualsiasi situazione

9: Scusami ma se è un bambino...

Coordinatore 2: Io ti riporto quella che è la normativa

9: Il problema è che se io ho un bambino, come ho visto stamattina, che era al seguito della madre e aveva un grave autismo, eh purtroppo...

6: Eh, ma ci provi lo stesso

9: Certo che ci provo lo stesso

6: Dopo non è detto, cioè l'ascolto noi lo garantiamo poi cosa viene fuori dall'ascolto non possiamo saperlo...

Coordinatore 2: E questa è un'altra cosa, però in qualche modo quando si richiama l'ascolto si richiama verso tutto

6: Io posso intervenire? Non so se vado fuori tema però, ma tutti questi discorsi mi richiavano ad un altro assunto che forse non è condiviso da tante professioni rispetto a cosa intendiamo per tutela e cioè il fatto che la tutela è dentro ad una dimensione profondamente relazionale, non è una patologia dell'individuo, una patologia- perché se la intendiamo così, allora forse gli interventi segmentati sono frutto di questa ottica: siccome hai la famiglia rotta, o siccome hai... allora io

aggiusto questo pezzettino, dopo questa famiglia la scarico ad un altro. Invece noi assistenti sociali non possiamo ragionare così, oppure siccome hai un bambino rotto, hai un bambino aggressivo con una lettura molto limitata a proposito di *assessment*, e che non tiene conto assolutamente della dimensione relazionale che è invece la base assoluta. Per questi aspetti, noi come figura professionale nasciamo come figura delle relazioni e dei contesti, abbiamo una formazione che ci aiuta. Questo come corollario dovrebbe avere il fatto che: naturalmente noi andiamo a lavorare con le famiglie cioè svolgiamo il lavoro con le famiglie, supporto alla famiglia.

9: Ci sono però diversi componenti di questa benedetta famiglia

6: Sì sì diversi, ma che possono essere nonno, zio...mamma e papà, ma anche il bimbo allontanato. Cioè l'allontanamento, e questa non è una cosa facile, l'allontanamento non è un esito, è lo strumento che noi usiamo in una fase, per poi aiutare la famiglia a recuperare la loro genitorialità. Il problema che manca secondo me in molti servizi, non in tutti perché in alcune situazioni si fa e si fa anche bene, è tutta la parte dell'accompagnamento. Su questo aspetto i servizi sono carenti. Quindi tu non puoi allontanare un bambino e poi magicamente sperare che la famiglia, per qualche magia alchimica, non si sa come, si ricomponga.

Coordinatore 2: Questa carenza ce l'avete raccontata in modo chiaro, io ce l'ho...ci è arrivato in maniera chiara. Il fatto che in qualche modo ci siano queste problematiche, che uno dei nodi sia tutto quello che arriva dopo la valutazione, voglio dire... voi fate un progetto che magari implica un affidamento diurno, piuttosto che l'allontanamento in comunità ecc., poi però sulle famiglie rimane la fatica di operare e operare congiuntamente.

6: E' diverso, il nostro progetto non è arrivare all'affido il nostro progetto è che il bambino dovrebbe ritornare a casa dopo l'affido e quindi in realtà, però a volte è vero quello che dici tu, che i nostri progetti si fermano all'affido

Coordinatore 2: Mi sembrava che quello che ci dicevate era un po' questo, che poi bisognerebbe fare degli interventi per garantire che questo bambino poi possa ritornare in famiglia, perché noi abbiamo lavorato per arrivare lì, e la collaborazione, il fatto di andare in continuità e di tenere insieme tutti gli aspetti. È come se il sistema, seppur in modo faticoso, tenesse abbastanza nella fase iniziale di valutazione e poi andando avanti iniziasse a diventare sempre più frammentato, fa fatica ad operare per fare in modo che questo bambino possa trovare un contesto familiare che, per quando gli interventi siano stati fatti sul bambino, migliori anche tutto l'insieme. E su questo tema, capisco che ne potremmo parlare credo fino a domani mattina, anche perché se siamo, e soprattutto voi, siete venute qui a parlare di questo tema è perché vi è particolarmente caro e siete estremamente sensibili rispetto al fatto che le cose non stanno funzionando. Noi appunto abbiamo realizzato una lettura dei documenti e uno dei temi che emerge dalla documentazione è, che a livello regionale e anche a livello nazionale, ci sono dei richiami rispetto alla cosiddetta partecipazione attiva delle famiglie e dei minori nei processi di tutela. L'interrogativo è anche un po' quello di capire se vi sentite formate rispetto a questa partecipazione attiva delle famiglie, che non è semplicemente il fatto di ascoltare la famiglia, ma di dare alla famiglia un ruolo che è estremamente diverso rispetto ad un modello, rispetto a quando mi sono formata io ad esempio, perché sicuramente il contesto si è molto modificato

Coordinatore 1: C'è anche una difficoltà da parte nostra nel coinvolgere le famiglie? Oppure...

Coordinatore 2: O riteniamo anche che un modello che vede la partecipazione più attiva delle famiglie... che obbiettivamente sentiamo che è un modello buono però sentiamo che non funziona sempre, funziona solo in alcuni casi ma prima, quando ho parlato di ascolto del minore, mi sembrava che parlassi un po' della tua esperienza dicendo "nella mia pratica io distinguo"

9: Faccio una differenza a seconda del bambino che ho di fronte, e tante volte...

Coordinatore 2: quindi aldilà se c'è la teoria e a quello che ci dicono le indicazioni anche sovra europee

9: Io non ho detto che non le seguo, ho detto che bisogna avere molta cura nella comunicazione e anche dipende dal contenuto delle comunicazioni, dipende da cosa vuol dire "ascolto". Cioè cos'è l'ascolto? Vuol dire tante cose

Coordinatore 2: Vi sentite formate su questo aspetto?

9: Certo che siamo formate, il nostro lavoro ed è fondamentale partire proprio dalla consapevolezza e dai bisogni del ragazzino, naturalmente dal mio punto di vista, che è un livello psico sociale e non intrapsichico. Per quello quando prima alludevo, più che alludevo parlavo di sguardi diversi è perché nella valutazione devono concorrere soggetti diversi perché sono più i livelli da osservare per poter fare una buona valutazione...intendevo questo ma penso che siamo tutti d'accordo, è come dire l'abc

8: Però posso interromperti? Secondo me...tu dici certo che siamo formate, io farei un passo indietro, secondo me non siamo formate a tutto, nel senso che certe volte...

9: Io mi occupo dell'età evolutiva e mi occupo di ragazzi che hanno dai 0 ai 18 anni

8: No, era una risposta alla tua comunicazione dicendo...

Coordinatore 2: no vi posso riportare su quella che era la nostra domanda? Perché mi sembra che stiamo continuamente ritornando su un aspetto che ritorno a ribadire, capisco che per voi è centrale a noi sembra di aver raccolto gli elementi che sono sufficienti a fare una restituzione a livello centrale su questo tema, mentre ci piacerebbe fare un passaggio ulteriore, e il passaggio ulteriore era appunto quello rispetto a questo compito che era quello della partecipazione attiva delle famiglia e dei minori, che è un compito nuovo, che è arrivato di recente e rispetto al quale noi non abbiamo trovato particolare documentazione. C'è solo un territorio che è particolarmente attivo su questo che è il territorio dell'ULSS di Vicenza, alto vicentino, dove ci sono alcune prassi consolidate rispetto alla partecipazione attiva. Altra documentazione non ne abbiamo trovata e sappiamo che c'è un mandato che arriva dall' Europa che ha toccato meno il territorio italiano, rispetto a questo ci domandiamo se come personale, che direttamente incontra le famiglie, sentite oggi di avere le competenze necessarie per questa che è una modalità nuova o se invece, rispetto a questo, sentite un bisogno formativo o una fatica di altro tipo...

6: Secondo me un bisogno formativo su questi temi c'è. Allora, è vero che abbiamo delle competenze che ci derivano dalla nostra formazione professionale. E...

9: E dalla formazione continua aggiungerei.

## **B) Responsabilità e funzioni esplicitamente definite e attribuite al servizio sociale professionale e principali snodi nel rapporto tra servizi e Autorità Giudiziaria**

Coordinatore 1: Rispetto ai rapporti tra Servizi e Autorità Giudiziaria quali sono i principali snodi? Potrebbe essere d'aiuto una maggiore definizione dei tempi?

4: Il numero diretto del giudice.

9: Intendi Tribunale minorenni o ordinario?

Coordinatore 1: Entrambi. Trovate delle difficoltà di comunicazione?

4: Aldilà del rapporto con il Tribunale e delle difficoltà di comunicazione, in realtà non sai, non sai cosa succede, non sai perché una certa procedura ha dei tempi e un'altra procedura ne hai altri, non sai perché un giudice agisce in una maniera e non sai perché un certo giudice agisce in un'altra. C'è un grande punto interrogativo.

8: A me verrebbe da dire che a volte, soprattutto con il Tribunale dei minorenni è un po' più semplice, invece al Tribunale ordinario difficilmente riescono a capire che tipo di lavoro effettivamente facciamo, nel senso che a me, molto spesso, capita di dover mandare dei quesiti per capire che decreti fanno, i dispositivi dei decreti perché sono strani e non si capisce, non capisco io figuratevi le famiglie!

6: Io mi rendo conto che non sempre noi assistenti sociali abbiamo in mente bene gli aspetti procedurali seguiti dal Tribunale, non parlo della segnalazione che oramai ci è chiara e del frontespizio\* che ora facciamo benissimo.

9: Il frontespizio è solo un criterio di razionalità interna per fare: questo lo leggo questo non lo leggo. Perché è inutile che ce la raccontiamo...il frontespizio è funzionale non a noi, ma all'esterno?

6: No un pochino anche a noi serve, perché quanto tu compili il frontespizio fai ordine e dici "Ma io dove voglio andare con questo bambino? Devo chiedere chiarimenti"

9: Sei un professionista, fai una segnalazione abbiamo già fatto ordine, colleghe dai!

6: Sì certo.

Coordinatore 2: Però il frontespizio dice chiaramente dove si vuole andare, non sempre le parole scritte nelle relazioni sono chiare, soprattutto quando chi legge ha una formazione che non attiene alla tutela perché magari è arrivato al Tribunale minorenni come ci raccontava prima 8, da poco tempo e quindi non mastica, non capisce delle cose che noi diamo per scontato, rispetto alle implicazioni non sono immediate. Quindi, dicevi, il frontespizio funziona...

6: quello funziona.

Coordinatore 2: Ci sarebbero altri strumenti che potrebbero, come il frontespizio, semplificare le comunicazioni?

5: Posso dire solo una cosa? Non so se sia pertinente, però ad esempio, non parlo delle segnalazioni che noi facciamo ma le indagini che riceviamo dalla Procura, cioè i numeri sono alti, nel senso che, a volte, ci troviamo in difficoltà a gestirne tante, dove è chiaro che se la situazione non è di pregiudizio e rischio quindi si chiude, comunque ci vuole un tempo per fare la valutazione e scrivere

la relazione. Però io lo mettevo proprio in termini... proprio anche di documenti, non so se sia troppo ma il frontespizio potrebbe essere risolutivo di una situazione in cui non si è visto rischio e pregiudizio per cui l'indagine è stata effettuata ma non prevede quella relazione che noi inviamo, che io la trovo nei passaggi che sono stati definiti dalle linee guida, però mi vien da farli tutti sia che sia di pregiudizio e rischio che non sia di pregiudizio, per cui a me meno di cinque pagine e anche anche non riesco. E comunque stai scrivendo all'Autorità Giudiziaria, non stai scrivendo a chissà chi...c'è cerchi anche di ponderare. Perché a me è utile quando faccio l'indagine, ma proprio anche quando vado ad osservare, la sintesi delle relazioni tra i soggetti coinvolti, l'evento acuto, gli interventi prima. Allora se c'è rischio e pregiudizio allora fai la relazione ma se l'elemento non c'è magari si può chiudere con il frontespizio. Questo lo dico perché io creo ritardi, cioè lo dico perché i numeri sono elevati.

9: O semplicemente si lavora nella beneficenza pur essendoci dei problemi anche che richiedono il nostro intervento o il coinvolgimento di altri.

5: Ecco farei già una distinzione perché c'è la parte che risponde alla domanda "Ma si ritiene di procedere nella beneficenza?" Allora là io darei una restituzione di una relazione perché è giusto anche dare anche questo tipo di risposta ma laddove non c'è pregiudizio, non si apre neanche l'intervento...che poi sono pochi, farei qualcosa di più snello.

6: Forse però potrebbe essere d'aiuto prevedere dei tempi...allora nelle linee guida sono previste le relazioni ogni tot mesi, questa indicazione ci costringe a fermarci, nel senso che tu...perché le linee guida ci danno delle indicazioni per coloro per cui è stato aperto un procedimento di tutela ma non per coloro che sono in beneficenza. Secondo me se ci fossero degli step ben definiti, non dico come il frontespizio però in qualche modo, in cui io dò un ritorno e il Tribunale si aspetta un ritorno da me e allora in Camera di consiglio arriva una relazione strutturata in un certo modo, che dice a che punto è il progetto, da che punto eravamo partiti ecc. Secondo me aiuterebbe il Tribunale e un pochino aiuterebbe anche noi.

Coordinatore 2: Però posso dire che questa cosa del progetto quadro, è un'altra delle cose che dentro la documentazione ci ha particolarmente colpito, perché è vero che si parla della stesura del progetto quadro però si parla, come dire, si cita che deve essere steso ma nello specifico rispetto a come deve essere monitorato, quando, da chi non c'è niente.

5: E anche che non sia obbligatorio c'è scritto?

Coordinatore 2: No non c'è scritto che non è obbligatorio, come dire c'è scritto che poi si dovrebbe fare, quindi non abbiamo individuato questo "non obbligatorio". E allora, siccome avete parlato tanto prima, di cosa succede dopo la valutazione ... dopo la valutazione c'è il progetto quadro.

6: In realtà la valutazione dovrebbe far parte del progetto quadro, cioè tutto...

Coordinatore 2: Sì, però non si può fermare alla valutazione il progetto quadro

6: Bisognerebbe anche definire però bene il progetto quadro, perché progetto quadro vuol dire tante cose.

4: Bisognerebbe che diventasse uno strumento più snello di funzionamento, perché già abbiamo poco tempo, si perde tempo a scrivere il progetto quadro e non si riesce a metterlo in pratica che

ora che hai fatto tutto è già ora di aggiornarlo. Bisognerebbe renderlo uno strumento digitale, che schiacci il pallino o comunque lo rendi in qualche modo personalizzabile alla situazione ma molto facile da compilare, oppure diventa un ulteriore documento che va a finire in cartella che nessuno legge perché non c'è tempo.

5: Io l'ho visto usato anche in modo diverso nel senso, quando lavoravo nel comune di ...dove dico che la collaborazione ULSS-comune era molto più snella, i contatti erano molto più semplici e avevano già dei protocolli che davano chiarezza e via dicendo. Adesso non so perché saranno passati cinque anni e magari le cose saranno anche cambiate. Allora lì il progetto quadro era chi fa cosa di tutti i servizi e usavamo il modello di segnalazione del 2008, in cui la Regione ha indicato il progetto quadro. Invece nel comune in cui lavoro ora il progetto quadro è: nel caso in cui c'è il collocamento in comunità si predispongono uno stampato che non mi sembra così facile.

9: E' un po' respingente

3: A me quando hanno detto che devo fare anche il progetto quadro ho detto "Va bene" quando ho visto la modulistica mi sono spaventata

9: Come la modulistica per la segnalazione ai centri regionali contro il maltrattamento più o meno

3: Eh l'ho appena fatta, ho avuto la stessa reazione

9: Una ridondanza che... capisci proprio che serve a fini statistici per qualcun altro

5: Era per dire che veramente non è uno strumento così, che ci appartiene, nel senso se cambia nei territori, se noi stessi...

Coordinatore 2: E' uno strumento che si declina in maniera diversa nei diversi territori e che potrebbe essere forse, pensavo anche a quello che si diceva rispetto alle relazioni al Tribunale... se fosse uno strumento dove, finita la valutazione io in poche righe scrivo il progetto cioè: sto andando a lavorare su questo per ottenere questo, questo per ottenere questo ecc., anche relazionare diventerebbe più semplice perché io posso dire, rispetto a questa attività che dovrebbe avere questo esito sono arrivata qui, i segni vanno in una direzione positiva quindi proseguiamo, o negativa perché non c'è collaborazione; mentre spesso è difficile anche immagino per voi relazionare. Perché poi cos'è che riporto a distanza di sei mesi di tutto quello che ho fatto?

7: A proposito di strumenti c'è anche il progetto affidamento che a volte qualcuno confonde, quindi in UVMD dice "Ma sei tu che devi fare il progetto quadro" e io rispondo: "No, io devo fare il progetto di affidamento" però quello è uno strumento molto più leggero. E' chiaro che io lo utilizzo moltissimo con le famiglie affidatarie proprio per chiarire chi fa cosa e quali sono i punti fermi perché non c'è comunicazione tra famiglia di origine e famiglia...

Coordinatore 2: Però non c'è un corrispettivo della tutela cioè che riguarda la famiglia di origine del bambino ad esempio, come quello che c'è per l'affido. E devo dire che nella documentazione che abbiamo trovato è uno degli aspetti della tutela, forse più chiaro e anche rispetto ai compiti dell'assistente sociale.

7: In alcuni casi, ovviamente consensuali, il progetto di affidamento viene firmato anche dalla famiglia di origine anche se non sarebbe necessario.

5: Però la relazione al Tribunale, secondo me, comunque rimane uno strumento importante, veramente di aiuto per fermarsi a riflettere, cioè per fortuna che dobbiamo relazionare al Tribunale. Ci vuole tempo, è anche vero che è gratificante rispetto al lavoro fatto, perché tu capisci che hai raccolto, che ci sei stata...però, adesso, non so, credo che si possano trovare, in alcuni fasi, delle formule più snelle, in modo che anche il Tribunale sia aggiornato in tempo utile, però rimanga uno spazio per le conclusioni.

Coordinatore 2: Se le relazioni devono essere ogni quattro mesi possono esserci delle relazioni più snelle ed altre più corpose...

5. Io adesso noto che da quando il Tribunale per i minorenni che ci dà delle scadenze chiare, tipo "Aggiornateci entro ..." mi trovo meglio. Grazie a questo, soprattutto per le situazioni nuove su cui c'è...sulle situazioni in cui c'è un affidamento al servizio sociale che magari sì, è lì che siamo tutti, un po', nel limbo e poi ogni tanto c'è la richiesta di relazione. Ultimissima cosa e poi mi taccio, rispetto al frontespizio se lo vogliamo pensare anche per le richieste di indagine che abbiamo, che magari sono frequenti, magari può essere anche un po' più esteso, se non facciamo la relazione non so se si potessero pensare a delle aree in cui tu dai comunque una valutazione perché la Procura deve avere comunque degli elementi, ma magari delle aree che rassicurino la Procura che è stata fatta l'indagine, tanto comunque un minimo di relazione in cartella la tieni sulla situazione, ecco di appunti di diario e quant'altro però che non debba essere la relazione, quella che faresti per rischio o beneficenza proprio per consentire di...

### **C) Strumenti e procedure a supporto delle funzioni di tutela minori**

Coordinatore 2: A me viene in mente la professionalità dell'assistente sociale, quindi quella che rappresentate, dentro alla realtà della tutela: voi che tipo di competenze potreste spendere, che sono specifiche, vostre e dovrebbero, mi sembra ce lo stiamo dicendo chiaramente, funzionare se poi vanno in appoggio o in continuità con altre? E potrebbe essere utile che nella documentazione che viaggia nella Regione Veneto e a livello nazionale fosse chiarito il compito, che dentro il servizio di tutela, svolge l'assistente sociale? Specificate il tipo di competenze e chi si occupa di queste cose? Poi indichi che c'è bisogno di quest'altra figura che si occupa di quest'altro e fa altre cose ...etc.?

5: A me viene in mente così l'idea del *case manager*. Nel senso che se noi potessimo contare su di una équipe multiprofessionale e quindi che dà un apporto, ognuno per il proprio osservatorio, alla valutazione e poi all'intervento, una volta definiti la valutazione e l'intervento l'équipe continuerebbe ad esserci. La gestione forse è più nostra (as comune) e allora ha un senso immaginare l'ente comune con un ruolo principale. Io ho sempre lavorato in comune e non so altrove come sarebbe. Vedo questa capacità degli assistenti sociali di essere *case manager* ma non significa che abbiamo tutta noi la responsabilità ma significa che dobbiamo coordinare cercando di tenere un tempo sul progetto. Altro aspetto è che anche noi siamo un po' carenti nel fare prognosi, facciamo degli interventi. C'è la tendenza di "La tutela è adesso" abbiamo riparato l'urgenza, ci proviamo, ecco ci possiamo provare con un lavoro verso l'adulto però il rischio è che facciamo veramente degli interventi lunghi che poi se guardiamo i risultati nel bambino forse se avessimo avuto la possibilità di vedere. Ecco però io non so se come competenza tecnico professionale siamo in grado di vedere e tenere in mente la prognosi, avremmo bisogno magari che altre figure, più specifiche, diano questo contributo. Come *case manager* possiamo gestire tempi e coordinamento anche perché oggettivamente si tratterebbe di coordinare tutti gli interventi, perché a volte un

bambino veramente lo spezzettiamo e non riusciamo a dargli un intervento che lo guardi come persona unica.

8: Sì, ma che per partito preso siamo formate in tutto e per tutto la vedo un po' dura. Nel senso che mi viene da pensare ognuno può avere una competenza, quindi io vedo la differenza nel momento in cui restituisco insieme ad altri professionisti le decisioni dell'UVMD alla famiglia o anche al bambino...cioè la vedo che ognuno ha una formazione diversa e si integra all'altra sennò il rischio molto spesso, della nostra categoria professionale, è quella di essere auto referenziali e quindi che riusciamo a fare tutto noi, no! Nel senso che magari molto ce lo delegano, il fatto di dover fare tutto e quindi spesso ci prendiamo la responsabilità e invece agli altri professionisti ...

9: Interessata scaricare su altri la responsabilità

8: Infatti a volte serve ad essere, riuscire a...restituire l'UVMD insieme ad altre persone perché l'UVMD di solito è per partito preso che deve farlo l'assistente sociale.

9: No, non è vero, io sono in disaccordo con questo, non è così perché in sede di UVMD non è che si stabilisce quali che sono le figure incaricate della restituzione, non è scritto da nessuna parte che sia l'assistente sociale a doverlo fare, perché lì si stabilisce chi lo deve fare (ndr non a priori dalla figura professionale)

8: Facciamo così che finisco di parlare...ecco. Allora, è vero che non c'è un automatismo ma c'è una tendenza. In ogni UVMD che riguardi gli adulti, che riguardi gli anziani, che riguardi l'area dei minori comunque che la responsabilità della restituzione è una responsabilità del caso dell'assistente sociale. Però, proprio perché si parlava di formazione, ci sentiamo formate sufficientemente? Secondo me no, il rischio è che andiamo a fare dei danni.

9: Scusa un attimo, ho bisogno di capire cosa stai dicendo tu, allora tu hai detto due ordini di problemi diversi. Un conto è dire automaticamente attribuire l'onere della restituzione, ok allora io dico in realtà nelle linee guida e soprattutto nelle prassi operative, parlo di noi qui a ..., in sede di UVMD si ragiona su questo, sull'opportunità di chi può, possa essere la figura, quindi non c'è un automatismo per quanto mi riguarda. Perché ognuno parla per le UVMD alle quali ha partecipato, non credo che ci sia una condivisione di...

Coordinatore 2: No, ma questo è anche un luogo in cui noi stiamo raccogliendo posizioni diverse

9: Sì appunto, allora lei ha portato la sua esperienza, io ho portato la mia. Però tu dici un'altra cosa e cioè non capivo, è una richiesta più di chiarimento e... cioè tu hai detto: "Questo compito è attribuito spesso all'assistente sociale che però non è formata". Non è formata perché le avviene attribuito questo onere della restituzione, anche quando non dovrebbe essere il soggetto, e quindi come conseguenza della disfunzionalità del livello.

Coordinatore 1: Rispetto alle linee guida esistenti, esistono delle procedure, delle modalità d'intervento che trovate virtuose o ci sarebbe bisogno di cambiare o una maggiore codifica?

5: Quelle del 2013? O quelle precedenti? O tutte?

Coordinatore 1: Consideriamo l'insieme, bisognerebbe implementarle, migliorarle?

Più persone: Sì

Coordinatore 2: Un'altra delle cose che ci hanno chiesto di ricercare era se c'era una standardizzazione rispetto agli strumenti utilizzati per rilevare. Davanti a un caso, adesso parliamo di rischio, di pregiudizio...

6: di rischio di pregiudizio, tutti e due

Coordinatore 2: Esatto, allora come ci muoviamo per decidere dov'è la linea? Spesso la valutazione la fate in UVMD quando va bene, voi mi sembra di capire molto spesso, non c'è una strumentazione che vi aiuta, standardizzata, noi non l'abbiamo rilevata, in Veneto non c'è. Però ci siamo anche domandati e vi domandiamo vi servirebbe o vi sentireste limitate da quella che è un po' la libertà professionale?

6: Dipende un po' da come è costruito, secondo me, perché quando tu vai a cercare cos'è pregiudizio ti tocca andare all'OMS o voglio dire, che è una definizione ... Quindi secondo me una definizione più precisa sì, ovviamente non restrittiva. Posso dire un'altra cosa perché ce l'ho lì... perché secondo me si intrecciano due temi: il discorso della partecipazione attiva e il progetto quadro che andrebbe costruito con le famiglie.

9: Co-costruito

6: Co-costruito non è una cosa che io scrivo...

Coordinatore 2: Ma quanto spesso vi capita di co-costruire?

6: Pochissimo. Però mandare anche in Tribunale un progetto co-costruito è un'altra cosa, cioè è tutta un'altra cosa.

Coordinatore 1: Dipende anche dagli strumenti che abbiamo noi, forse potremmo aggiornare anche i nostri strumenti professionali, introdurre nuove modalità di lavoro...

5: Però la co-costruzione dipende anche dagli strumenti della persona. Nel senso che, a volte le persone vanno anche aiutate a partecipare quindi, ma perché ho in mente delle situazioni abbastanza...che vanno oltre situazioni di p.i.p.p.i. ecco.

Coordinatore 1: Ti riferisci alle situazioni in cui i genitori sono molto fragili, i genitori hanno pochissime competenze?

5: Questo secondo me potrebbe essere importante, per loro, partecipare può significare sentire qualcuno che sta aiutando loro a leggere la realtà quindi anche lo strumento va calato sulla base della persona. Pippi ad esempio aveva degli strumenti semplici, anche più di tipo educativo, però veramente a volte è stato faticoso. E magari per loro è più...cioè magari a volte noi diventiamo strumento loro, cioè non so come dire, nel senso che lo so che poi c'è il rischio di voler fare una partecipazione poco, una partecipazione più adesiva che autentica, però forse è quello di cui hanno bisogno.

6: Dipende anche dalle fasi...ci sono momenti in cui l'operatore ha un po' più una funzione di guida e dei momenti in cui veramente tu devi far partecipare. Io sono dell'idea che comunque – devono partecipare sempre e comunque e trovare gli strumenti. *Il family group conference* ma anche altre esperienze come possono essere i gruppi di mutuo aiuto tra genitori per esempio, quelli lì non li usiamo mai e sono molto preziosi. Noi anche ci sovrastimiamo come figura professionale, diciamo,

nel senso che la parola che dico io (come as) e la parola che dice un altro genitore per la persona in difficoltà vale molto di più quella che dice un altro genitore. La prossimità secondo me è preziosa e noi su questo non lavoriamo.

Coordinatore 2: Soprattutto manca il giudizio. Quando è il professionista che ti dà un'opinione sulla tua situazione, rischi di percepirlo come un giudizio, se te lo dà la persona che è nella situazione uguale alla tua, ti sembra scevra di giudizio, perché è nella stessa identica situazione. Certo mi sembra che in questo momento abbiate in mente una serie di strumenti che renderebbero più attiva la partecipazione dei genitori che diventa difficile utilizzare sia nella co-costruzione sia negli interventi e anche mi sembra che sentireste il bisogno di strumenti condivisi un po' standardizzati che permettano di assumere delle decisioni, sapendo che l'ultima parola è la vostra. No?! Mi sembrava, prima quando dicevi rischio, rischio di pregiudizio.

6: Allora secondo me dobbiamo farla più complicata. Abbiamo bisogno di strumenti formativi che ci mettono dentro la tutela e questo è il primo punto; dentro questa cosa qui possiamo inserire degli strumenti un po' più standardizzati. Perché lo dico? Perché se non facciamo il lavoro approfondito prima, lo strumento viene usato in maniera impropria...

Coordinatore 2: Quindi tu hai paura che da solo lo strumento standardizzato non basterebbe?

Coro: Sì

6: Anche il Pippi ha un rischio fortissimo, di utilizzare gli strumenti del Pippi come strumenti valutativi in senso improprio, non di co-costruzione ma che contribuiscono al giudizio definitivo sulle capacità. Quindi quella struttura lì, forte, condivisa con altre professioni. Ci vogliono strumenti più precisi, soprattutto nella relazione con l'Autorità Giudiziaria che parla altri linguaggi e quindi degli strumenti che riescono a parlare quel linguaggio lì. E in più degli strumenti professionali diversi, per i quali abbiamo bisogno di una formazione specifica, perché tenere un gruppo di genitori o tenere una Family Group conference non è che è una cosa innata, ci dobbiamo studiare tanto. Secondo me tutte queste cose insieme.

Coordinatore 2: Secondo voi chi potrebbe essere il regista di tutto questo impianto di cambiamento che va dalla formazione agli strumenti? Difficile pensarlo.

5: Forse potrebbero esserci più soggetti, più registi

Coordinatore 2: Sì perché mi domandavo se la regia potesse essere una regia regionale o una regia territoriale cioè provinciale, territoriale.

6: Bisognerebbe fare una sperimentazione. Beh, regionale non fa male, non fa tanto schifo anzi... è proprio bello. Regionale partendo magari dai progetti pilota perché poi si deve anche vedere se e come funzionano.

Coordinatore 2: Però regionale potrebbe semplificare in qualche modo, garantire un'omogeneità che in questo momento è molto carente

6: Considerando che dobbiamo progettare anni e anni di lavoro

Coordinatore 1: Per vedere i risultati

5: Cioè quindi che divenga regionale ma che parta da aspetti più locali...

6: Secondo me deve esserci un *input* regionale sicuramente e, scusate io sono noiosa, ma la formazione io credo che sia la prima cosa su cui bisogna lavorare, assolutamente! E noi man mano, però è un processo lunghissimo e credo che prima di dieci anni non si vedono risultati

9: Scusate, formazione in un'equipe multiprofessionale a questo punto, in tutte le cose, come criterio che dovrebbe attraversare tutte le occasioni di formazione in questo ambito, e se vogliamo in qualche maniera essere generativi per un cambio di mentalità, uscire dalla logica di segmento ed assumere tutti la logica di risultato, significa anche continuare a lavorare sulla formazione congiunta, indipendentemente dagli assetti organizzativi ed interistituzionali. Le macrostrutture sono comune ed ULSS ma come si sa anche nelle asl in cui, appunto il conflitto si genera lo stesso se siamo dentro una cultura di questo tipo, di segmento, di attività. E quindi dico ahimè magari l'organizzazione mette a fianco, all'interno dello stesso ente con gli stessi obiettivi ma se non c'è il sorvegliare quindi introdurre delle culture anche all'interno dello stesso servizio, che verifichino la correttezza della direzione intrapresa, il conflitto diventa tra questa porta e l'altra porta. Ecco questo ormai mi è chiaro da una quindicina di anni e quando io ho sentito: "Presso l'ULSS si lavora in maniera integrata" poi mettendoci dentro il naso ho scoperto il contrario.

#### **D) Assetti e standard organizzativi**

7: In questa fase di unificazione delle ULSS il tema della unificazione delle metodologie, delle prassi, dei documenti, anche solo del verbale dell'UVMD, piuttosto che altre cose sono tematiche all'ordine del giorno. Proprio questa mattina mi è stato risposto non si può fare la modifica solo per noi ma bisogna prima contattare altri responsabili. È una delle prime cose che mi è venuta in mente.

Coordinatore 2: Non so chi volesse dire qualcosa come primo impatto rispetto ai risultati che erano usciti. Mi sembra che abbiamo già toccato tre punti che sono venuti fuori in maniera chiara nella documentazione, che hanno colpito anche noi durante i lavori. Immaginiamo, e forse mi è venuto da pensare anche che, in questo momento, cade come cosa buona l'unificazione delle ULSS che è avvenuta nella Regione Veneto, perché costringe sostanzialmente a fare i conti con questa pluralità di modalità presenti nel Veneto. Qualche mese fa ci hanno presentato, in un convegno che c'è stato a Trento, i primi risultati a livello nazionale e la situazione della documentazione in ambito di tutela in Italia è estremamente variegata; per cui ci sono regioni in cui i documenti rilevati sono stati 6 in tutta la Regione e Regioni in cui ci sono 200 documenti in ambito di tutela. La situazione però cambia poi, quando si va a guardare questa documentazione, le differenze presenti dentro un territorio, che non è così grande perché in fondo la Regione Veneto non è così grande, non producono un buon esito nel procedimento, nelle procedure e nei rapporti con tutte le istituzioni. Quindi, la necessità di rimettere un po' a regime le modalità condivise almeno a livello, non dico nazionale, ma regionale, credo che se è solo questo, e anche solo questo, l'esito di questa ricerca mi sembra una buona cosa. Cioè fare i conti col fatto che, cambiando provincia, o proprio anche dentro la stessa provincia, ci sia un modulo per chiamare l'UVMD diverso e che non tutti usino lo stesso modulo e che le procedure sono diverse, significa rendere complicato un processo che dovrebbe essere automatico.

6: Secondo me dobbiamo anche differenziare, forse dobbiamo capirci cosa si intende gestire la tutela? Cioè la funzione che è in capo al comune è una roba, e lì c'è quella poveretta di assistente sociale... ma poi tutta la fase di valutazione, ad esempio quella viene demandata ad altri, spesso, se non ci sono le deleghe, ma in realtà se dobbiamo dire... È quella la funzione più importante di tutte, secondo me, cioè almeno in una certa fase della presa in carico, è la valutazione che poi ti

implementa tutto il progetto, che poi indirizza, quindi quella fase lì, in teoria è demandata ad altri e dovrebbe essere in équipe, giusto? Quindi secondo me andrebbe un pochino, anche, ...

Coordinatore 1: Vi chiedo di capire perché nella mia mente c'è l'idea che quando c'è "La tutela", seppure in capo al comune, l'assistente sociale non si muove da sola ma c'è la collaborazione dell'ULSS o non è neanche così?

8: Allora dipende da territorio a territorio, nel momento in cui c'è l'UVMD, questa che dovrebbe essere lo strumento ... Però molto spesso proprio perché c'è una sostanziale difficoltà anche dell'ULSS nell'avere le figure all'interno, poi comporta che chi ha la titolarità nella gestione dell'affido ai servizi, la titolarità è del comune e quindi difficilmente riesci a lavorare in équipe... Io è da tanto tempo che non riesco a fare équipe con i colleghi

6: Forse dipende da che cosa vuol dire lavorare in équipe

Coordinatore 1: Queste carenze si verificano per mancanza di personale o per mancanza di collaborazione?

5: O per mancanza di sentire propria la tutela, cioè secondo me c'è questo aspetto... mentre una richiesta così definita di una valutazione, che per altro attiviamo su mandato di un Tribunale dove indica i servizi specialistici e questo apre ovviamente, però se noi pensiamo invece a situazioni che incontriamo noi nel territorio, e si pensa ad un progetto di tutela, io solo in alcune situazioni riesco ad avere collaborazioni. È vero però che ad un certo punto quando la situazione in carico, magari, non è più solo di valutazione, ma si arriva a prendere delle decisioni più importanti, come dire che hanno più a che fare con la tutela stretta, sento un po' che l'operatore si toglie, ma forse anche perché... Allora mi son chiesta... Io sono arrivata qua anche un po' con questo quesito oggi: che era che forse è anche un mandato diverso che ha l'operatore dell'ULSS. Però poi mi chiedo questo mandato come si concilia con il suo essere assistente sociale? Perché noi abbiamo anche un Codice deontologico che ci chiede di rispondere anche alle situazioni di tutela... ecco, non so se ho fatto confusione ma era per... Quindi non è solo mancanza di collaborazione ma anche una definizione di ruoli

6: C'è da dire che l'ULSS non sente proprio assolutamente questo compito, è vero che noi abbiamo le deleghe, ma anche noi, che abbiamo le deleghe, abbiamo il problema opposto perché i comuni non sentono proprio loro la titolarità e quindi al massimo svolgono una funzione di consulenza a chi in realtà ce l'ha la palla, ma la palla non se la vuole tenere neanche morto questo è il problema. Quindi parlare di équipe magari parlassimo di un'équipe interistituzionale ... Credo non esista da nessuna parte, al massimo è un servizio che in termini di consulenza ti dice com'è l'assetto genitoriale, se non sono matti o se sono matti, che son tossici oppure no, e ti da tutta questa serie di dati e tu, con questa serie di dati, costruisci. Però io mi domando, quando tu fai una presa in carico che deve essere multidimensionale, non è che è solo la valutazione multidimensionale, è tutto multidimensionale... Allora com'è, cioè, perché poi non parliamo di un sacco di progetti e il p.i.p.p.i e questo e quell'altro, che presuppongono comunque una multidimensionalità ma io non posso averla solo in una fase e dopo rimango con la mia ottica piccolina piccolina dell'assistente sociale, ho sempre bisogno di avere un confronto, o di ritarare un progetto, o di verificare che una situazione è peggiorata e in che termini, o di sapere leggere con altri occhiali che non ho io.

## **CHIUSURA: Aspetti conclusivi e generali**

**-pregi e difetti: quali sono gli aspetti di valore del lavoro degli aass nella tutela dei minori? Potete indicare un episodio che lo simboleggi? Quali sono i principali difetti o aspetti critici?**

### *Aspetti critici*

9: Secondo me abbiamo molto da imparare ancora. Il problema è che non c'è, come dire, perché poi io sono una che ama leggere e anche frequentare ambienti diversi dai miei, anche se sono correlati ai miei, io sento questo stereotipo, adesso poi che "ne" abbiamo fatto anche un uso politico becero, fissato su una cultura che esiste nel nostro Paese, cioè un concetto privatistico dei fatti relativi all'educazione, alla famiglia e che genera due polarità: – o fate troppo – o fate troppo poco. E quindi, un equilibrio non c'è mai. E dopo posso dire? Come assistenti sociali in questo, forse, non abbiamo lavorato anche noi sufficientemente per autorappresentarci in maniera diversa, siamo diventate in qualche maniera quel capo espiatorio, anche funzionale al mantenimento di una cultura in cui nulla si deve cambiare, per segmenti, per funzioni – tu fai questo, tu fai quell'altro- ma soprattutto la patata bollente o come la vogliamo chiamare, o comunque situazioni di enormi difficoltà dove effettivamente sì – probabilmente perché, mai come oggi, il termine allontanamento -perché di questo stiamo parlando- genera disagio, sofferenza, fuga, dal compito perché è un compito doloroso, complesso. Allora o rimettiamo al centro questo, ma che è un fatto che riguarda i diversi professionisti dell'aiuto perché poi voglio dire può anche essere funzionale... Poi io quando sento, comincio a sentire la tutela è un fatto, non a caso dentro il servizio --- infatti è un tema a cui mi sono subito collegata perché quotidianamente vedo e osservo e ho notato che non c'è un'evoluzione in questo anzi c'è quasi... Come dire le prassi e quindi pratiche di burocrazia professionale che forse, come ho già avuto modo di dire in altri focus group, è forse il tipo di burocrazia più difficile da scardinare perché poi viviamo in uno strano Paese in cui burocrazia è diventata quasi una brutta parola, rimanda ad un qualcosa di negativo, nessuno forse aiuta a ricordare, forse sta allo scarso senso di legalità di questo Paese, che la burocrazia è un mezzo per garantire equità di trattamento, accesso, procedure attraverso le quali, in maniera trasparente, si arriva alla soluzione del problema. Parlo molto genericamente, però in realtà la burocrazia è percepita come qualcosa di negativo, come se questo assetto di regole non fosse frutto di una scelta legislativa, di prassi operative, quindi che fosse un qualcosa ancora una volta, una sorta di spettro che quando il povero cittadino deve esercitare i propri diritti improvvisamente si trova questa palla al piede e purtroppo c'è un momento in cui... Ho una fuga immediata da certi programmi, ma se tu vedi, vedi che c'è un certo perpetuarsi degli stereotipi, per non parlare a proposito di rappresentazione del livello veramente molto basso del nostro giornalismo in cui si ha una vaga cognizione dell'argomento trattato. Io almeno su questo argomento mi interrogo, dico leggo oppure sento, e sento proprio la povertà, la banalizzazione oltretutto anche linguaggi antiquati rispetto, ad esempio rispetto al tema che stiamo trattando, parlano di potestà genitoriale (anziché di responsabilità genitoriale) e già da questo capisco, e poi una serie di cose talmente scorrette e non allineate al minimo senso di buon senso. Ecco, quindi che purtroppo si continua a perpetuare certi tipi di stereotipi che sono di tipo culturale, dovuti a questa drammatica semplificazione, banalizzazione dei problemi.

**-quali sono, a tuo parere, le iniziative del cnoas per supportare gli aass nella tutela minorile?**

**Ritenete che il cnoas dovrebbe fare delle linee guida? Se sì, quali sono gli aspetti più importanti da trattare**

6: La formazione continua, certo. Comunque, la formazione di base ci dà la nostra identità professionale, l'attenzione alla relazione ecc. però non è che siamo buone per tutto. Sì, in teoria

siamo buone e tutte ma poi nella pratica devi acquisire degli strumenti specifici, una formazione specifica. Ora quale sia, non lo so...adesso non lo so se è inopportuno richiamare il p.i.p.p.i. Il pippi ci dà tutta una serie di input e di rimandi interessanti non so quanto assumibili in quei termini come servizi sociale...io ho delle domande sul pippi, però dà degli spunti per esempio che potremmo....che noi siamo formate secondo me no, non siamo formate nello specifico e non siamo formate ad una visione nuova della tutela che è questa qui, che è una visione molto, non so se si può dire, molto sistemico-costruttivista, però è così e è una visione nella quale dovrebbero confluire i famosi segmenti di prima, che non sono più segmenti ma ognuno ha una visione di insieme e porta la visione. Secondo me abbiamo un sacchissimo di strada da fare su questo.

4: Allora io ho pensato prima di tutto che si occupa di tutela ha bisogno di fare esperienza, prima di occuparsi di tutela e però condivido che ci sta la formazione e anche una riformazione rispetto a questa cosa che è una novità che è figlia del tempo in cui viviamo ecc. Credo che sia anche importante, rispetto al discorso di sentirsi responsabilizzate, che dobbiamo considerare anche che dipende molto dal contesto, dalla cultura aziendale all'interno del quale lavora l'assistente sociale perché se c'è una cultura aziendale in cui prevale il pregiudizio nei confronti di determinati tipi di famiglie, prevale l'idea che nel momento in cui c'è da dare responsabilità a qualcuno è colpa dell'assistente sociale, è anche comprensibile che l'operatore attivi degli strumenti difensivi. Quindi ci sta che ci sia una formazione nuova che l'operatore può fare, ma ci sta anche che maturi una cultura aziendale da diffondere in quei servizi dove l'operatore lavora. Io credo che sia importante la condivisione di un certo tipo di comunicazione ad esempio la lettura del decreto, in un contesto dove ci sono due persone perché comunque la seconda persona fa un po' da testimone, fa un po' da osservatore, fa un po' da paciere cioè è comunque una situazione delicata in cui un operatore da solo è difficile che si assuma la responsabilità che si assuma completamente una responsabilità di questo tipo da solo, nel senso si può fare però ci vuole una persona che ha due spalle così, che ha un'esperienza di un certo tipo. Dipende poi sempre dal contesto, però secondo me alcuni tipi di fasi o comunque alcuni tipi di comunicazioni è importante che siano condivise da almeno due operatori. Insomma, anche perché di solito ne hai due di genitori quindi almeno pareggi.

Coordinatore 1: Partecipo a questo focus group anche come consigliere dell'ordine e rispetto a questa risposta sulla formazione mi interessa capire meglio i bisogni formativi però credo che anche la formazione ci possa aiutare ad arrivare ad essere più consapevoli di alcuni aspetti di metodo ad es. che la restituzione dell'UVMD dovrebbe essere realizzata da due persone, con due profili professionali differenti, butto lì...magari c'è chi lo fa già, non ha questo problema ma c'è chi magari fa più fatica per prassi consolidate organizzative.

7: Come dicevamo prima forse, in alcuni ambienti è naturale cioè non essendoci la corresponsabilità allora la responsabilità...

Coordinatore 2: Però su questo c'è un compito anche della Regione che deve definire questi ambiti, il fatto che se ci fossero delle linee guida che in qualche modo lo determinano potrebbe in qualche modo aiutare

3: Per me è scontato che io dica che ho bisogno della formazione, nel senso che è ovvio. Mi trovo in difficoltà, beh un po' è una cosa personale però tante volte mi trovo in difficoltà a parlare con i genitori, essendo molto giovane, mi rendo conto che gli altri mi vedono molto giovane, sanno che non sono genitore anche se ovviamente non lo dico, però ecco non è semplice. Però ogni giorno mi

butto in questa cosa poi vedo anche che ho dei feedback positivi, mi confronto tantissimo con le colleghe e per quanto riguarda il riportare un UVMD o un decreto, dipende anche da che cosa, nel senso il contenuto. Noi abbiamo uno psicologo che a volte ci affianca e io certe cose, certi colloqui, certe situazioni, per le quali mi rendo conto di non essere pronta, ma non solo magari per la poca esperienza ma anche è giusto che ci sia un'altra persona al mio fianco perché può vedere degli aspetti che io non colgo e che io magari, neanche dieci anni, potrei non cogliere. Ho visto che fa la differenza. E io quindi, faccio così, io ogni volta che ho dei colloqui impegnativi mi penso un po' a come potrebbe andare se ci sono solo io o se sarebbe meglio essere accompagnata da qualcun altro e così faccio.

9: Ma allora tu immagini un altro professionista oppure un collega assistente sociale?

3: Beh dipende perché purtroppo lo psicologo non ce l'abbiamo sempre, magari! Cioè nel senso se avessimo sempre lo psicologo o l'educatore cioè più figure sarebbe veramente l'ideale però anche altre colleghe.

6: Però secondo me non serve solo un'altra persona, nel senso che io credo che la formazione debba essere condivisa con altri professionisti perché io posso avere lo psicologo, super psico dinamico, quelli lì che hanno un'ottica tutta loro e dopo non quagliano. Secondo me è molto importante, sono d'accordo con te, io ho fatto tutela sempre con una psicologa e fa una differenza enorme, sia in termini di velocità e di efficacia sia in termini di esito. Perché come dici tu io certe cose non le vedo ma neanche morta, ma neanche fra vent'anni le vedrò e invece ho l'altro occhio e lì metti insieme i punti di vista. E quindi secondo me in termini di esito, efficienza ed efficacia sicuramente, però ci deve essere una base comune e ci deve essere un intendere comune su che cos'è la tutela e quindi...

Coordinatore 2: Quindi secondo te un'eventuale formazione non dovrebbe essere una formazione della professione dell'assistente sociale ma delle équipe che lavorano nella tutela.

Coro: Sì

Coordinatore 2: Giusto per tradurre concretamente

8: Cambia lo sguardo, cambia il modo di pensare. Io settimana scorsa ho discusso con un collega psicologo che però rientrava in un altro tipo di progetto SPRAR con cui lavoriamo e lui ha detto ad una mamma delle parole pesantissime che dopo hanno comportato o non hanno comportato una mancata di richiesta di aiuto al servizio sociale, non si sa, però le ha detto: "Guarda che se tu non trovi una soluzione abitativa i servizi ti portano via la bambina" e io quando me l'ha detto gli ho detto "Ma ti sei fumato qualcosa di pensate?"

9: Diciamo che adesso sei venuta a sapere di questa frase, tante volte neanche quello

8: Ma poi lo psicologo mi ha detto una cosa molto importante, che mi ha fatto riflettere. Non vi racconto poi cosa è successo con la mamma, nel senso che l'agitazione...però mi ha fatto riflettere perché gli ho detto: "Ma scusami, lavori da un sacco di tempo con me e adesso inizi a pensare che io perché una persona, una mamma, ha un problema abitativo io tolgo il bambino alla mamma?" Lui mi dice "Eh non so mica io (ndr non conosco io) i vostri protocolli" allora dico "Ma scusa, c'è una legge che dice che ai bambini deve essere garantito il diritto di stare con i propri genitori" e lui mi dice "Beh, ma scusa, tu conosci tutte i tipi di permesso di soggiorno che ci sono?", io: "No", lui: "Ecco allora c'è una legge".

Coordinatore 2: Potevi rispondere: "Eh! Ma questa è più vecchia!"

Risate

8: Però, oltre ad essermi incavolata molto in quel momento perché poi ha comportato veramente una sofferenza per quella bambina e per quella mamma, quanto accaduto mi ha fatto pensare perché il fatto di non riuscire ad avere un linguaggio comune -lui lavora nell'ufficio a fianco e vuoi dirmi che se c'è un problema abitativo noi interveniamo e togliamo il bambino alla famiglia? Ma che discorsi sono. E lui mi risponde "Non conosco i vostri protocolli" vabbè, magari c'è anche un livello di sciattezza però mi ha fatto capire che il linguaggio comune -molti psicologi nel momento in cui lavorano con noi temono comunque che i servizi e l'assistente sociale agiscano con la funzione di controllo invece che di aiuto- è difficile da costruire. Quindi il fatto di poter fare un lavoro congiunto permette di poter avere...

Coordinatore 2: anche una formazione intendi oltre che un lavoro?

8: Sì, sì un lavoro congiunto nella formazione. Poi ovvio che la modalità dell'ex ulss 15 cioè dell'averne la delega ha permesso a loro di avere un'equipe effettiva che lavora nello stesso ufficio.

6: Sì però, pur essendo sul piano organizzativo molto facilitati su questo, non è automaticamente scontato. Se hai fortuna di avere un collega con cui condividi una visione allora certo che ci accompagniamo, certo che facciamo un lavoro, certo che ci sopportiamo uno più vecchio uno più giovane certo che sì se invece tu, seppur in una organizzazione che favorevolissima c'è lo psicologo che è lì appiccicato, ma lui pensa che il suo compito sia quel pezzettino lì, ecco il segmentino, allora hai voglia.

9: E quindi che non abbia una responsabilità di esito. Perché torniamo sempre lì. Però quello che voglio dire è che: non c'è organizzazione che tenga se manca la cultura e soprattutto, e anche qua perché ancora una volta c'è un problema di legittimazione a lavorare nella stessa direzione. Perché allora, che tipo di consapevolezza c'è di un responsabile di servizio che sancisce nei suoi statuti questo tipo di funzionamento e poi fa l'esatto contrario? Il problema della non collaborazione e della non condivisione dell'esito, in massima sintesi, esiste anche nelle strutture in cui c'è la delega e che soprattutto preveda la doppia figura psicologo e assistente sociale.

Coordinatore 1: C'è un'altra collega che voleva intervenire...

4: Allora rispetto alla formazione mi veniva in mente che un altro degli interlocutori privilegiati con cui noi lavoriamo è dato dalle scuole, dove il personale continua a cambiare e quindi, questo tipo di formazione sì condivisa tra diverse professionalità, ma dovrebbe essere anche ripetuta nel tempo per consolidare alcune competenze, alcune conoscenze. Perché lo fai un anno, dopo un anno cambiano tutti gli insegnanti e perdi tutto quello che hai costruito, magari quello che ha costruito quell'insegnante se lo porta nella scuola dove andrà però il rapporto tu ce l'hai sempre con la stessa scuola. Oppure bisognerebbe definire del personale come dire, almeno quello che è stabile, che possa fare un ciclo perché sono veramente cose difficili... poi l'insegnante che dice alla collega: "Ma non vi ho segnalato la situazione perché avevo paura che gli portaste via il bambino" significa che poi arriviamo a situazione conclamata e tardi.

Coordinatore 1: Allora domando: C'è un bisogno formativo rispetto alla maggiore partecipazione attiva delle famiglie? Sì o no?

Coro: Sì

Coordinatore 1: C'è un bisogno formativo rispetto all'ascolto del minore?

Coro: Sì

5: Secondo me di più questa parte. Cioè io non so se, secondo me anche come professione forse, siamo più in grado di rispondere o ascoltare parlare alla famiglia dove c'è dentro anche il minore che ascoltare al minore, perché comunque ha dei bisogni diversi rispetto all'adulto, che in qualche modo con tutte le problematicità che avranno si sono strutturati. Forse potremmo essere più in grado di rispondere anche per come si sono strutturati. Sul minore...io ad esempio che ho la fortuna di collaborare con uno psicologo, di contare su questa figura, per me lui è uno strumento di ascolto del minore, anche se si traduce in: vediamo insieme il minore, dimmi come posso parlare con lui di questa cosa, ma è anche ho fatto questo pezzo di progetto ma se faccio questo al bambino che tipo di risvolto può avere? Quindi anche nell'ascolto ci sono diverse modalità, io lo leggo in senso ampio ecco secondo me con il singolo, che è il minore, portatore di un bisogno specifico, secondo me siamo più carenti. Poi, forse anche PIPPI ci ha aiutato non tanto sul minore, ma l'idea della partecipazione della famiglia e anche fa parte della logica aziendale, che sinceramente nel mio comune io sento che c'è sempre chiarezza con le famiglie. Cioè ci viene richiesta...cioè se io penso alla nostra referente tutela minori lei stessa ci chiede di essere chiare e anzi è parte di questo processo di partecipazione, che sia semplice o sia faticoso.

6: Sì secondo me sull'ascolto del minore sì, credo che non abbiamo abbastanza strumenti cioè i minori hanno diverse età, servono diversi strumenti, strumenti rispetto ai quali forse non siamo formatissime, senza fare gli psicologi, perché noi non vogliamo fare gli psicologi, ma voglio dire tante cose vengono fuori se giochi, banalmente se giochi, tante cose vengono fuori se fai le paccate pokemon tanto per dirne una, tante cose vengono fuori- quindi avere degli strumenti. Io forse lo davo un po' per scontato ma avendo la formazione di educatore io mi sono accorta che ha aiutato tanto avere la formazione di educatore perché hai un'ottica un po' più diversa, anche avere studiato bene l'età evolutiva quindi avere in mente le fasi che, non vuol dire applicare pedissequamente, ma vuol dire sapere che certo tipo di linguaggio puoi usare con i bambini di una certa età ecc. Secondo me questo ci ha aiutato e sarebbe utilissimo. Aggiungo un'altra cosa, mancano sempre i pediatri nel nostro discorso che alle UVMD non vengono mai.

9: Assenze sempre giustificate.

4: Non sanno mai niente loro, non sanno di chi stiamo parlando.

6: Un lavoro con i pediatri, secondo me, condiviso nel far capire...

3: Tante volte non li vedono neanche

6: ...Non sole le figure, ma proprio il senso del lavoro della protezione dei bambini io credo sarebbe imprescindibile, perché son loro che li vedono tutti

### **3.SINTESI FOCUS GROUP TUTELA**

### *Presentazione dei partecipanti*

Hanno partecipato 9 persone di cui 8 assistenti sociali e 1 docente universitario, non assistente sociale coinvolto nella ricerca.

### **A) Responsabilità e funzioni esplicitamente definite e attribuite al servizio sociale professionale nel rapporto con le famiglie e minori e nelle reti tra servizi**

#### ***Servizio sociale nella rete dei servizi***

Importanti criticità sono state riscontrate nella collaborazione con i servizi del territorio. In particolare la tutela minori sembra essere ritenuta dai professionisti dei servizi (medici, psicologi, assistenti sociali) una competenza esclusiva del servizio sociale comunale. Nonostante siano previste forme di collaborazione e integrazione tra servizi, questi strumenti rischiano di trasformarsi in pratiche burocratiche non rispondenti agli obiettivi per cui sono stati istituiti. In Veneto, ad esempio, si utilizza l'UVMD, unità di valutazione multidimensionale, espressamente prevista dalla normativa regionale e dalle linee guida quale strumento di valutazione e progettazione condivisa tra sociale e sanitario. Essa spesso è luogo di confronto in cui gli specialisti portano il proprio punto di vista ma non si riesce a realizzare una efficace presa in carico delle situazioni problematiche. In presenza di una richiesta dell'Autorità Giudiziaria si osserva una maggiore collaborazione tra servizi territoriali e servizi specialisti delle aziende socio-sanitarie (az ULSS) ma rimane limitata alla fase di valutazione delle competenze genitoriali.

*“L'UVMD sulla carta è un meraviglioso strumento e sarebbe proprio quello in cui tu metti insieme, ma nella realtà, poi per carità parlano anche gli altri territori, non è che sia proprio uno strumento così efficace. È una bella riunione nella quale ognuno porta un pezzo e qui potremmo aprire un confronto anche in che termini si mettono insieme i pezzi, ma questa sarà un'altra parentesi ancora, e soprattutto si decide chi paga, e se c'è da pagare in alcuni territori che ... Ecco questo. Quindi l'UVMD che dovrebbe essere un bel strumento e anche non dovrebbe essere una cosa che tu fai una volta perché dobbiamo decidere la retta, e poi non ci vediamo più fino alla prossima retta, e dovrebbe essere uno strumento che anzi accompagna la presa in carico... Poi non so gli altri ma nel mio territorio io la vedo realizzata così” Int. 6 as*

Gli specialisti sostengono che il compito loro assegnato sia esclusivamente diagnostico e non sono disponibili ad un maggiore coinvolgimento.

*Partendo dal presupposto che il loro compito è “esclusivamente diagnostico” e quindi poi la loro presenza può essere sostituita dall'ultima relazione consegnata rispetto alle caratteristiche e quindi si ritagliano questo ruolo molto professionale, molto specifico rispetto al loro contesto, al loro ruolo, al servizio a cui appartengono e poi non intervengono nella presa in carico, nella condivisione del progetto quadro...anzi, non ritengono neanche di essere tenuti...almeno che non ci sia un impegno di spesa da approvare. Int. 4 as*

Le criticità sopra esposte sono fonte di frustrazione e solitudine per gli assistenti sociali dei comuni.

Nel *focus group* gli operatori si interrogano su che cosa si intenda per tutela. Osservando le prassi operative del sistema servizi si rischia di identificare la tutela con gli interventi emergenziali realizzati per situazioni multiproblematiche e gravi, ma i partecipanti al *focus* ritengono che la tutela inizi molto prima di arrivare alle segnalazioni o all'intervento dell'Autorità Giudiziaria. Si è notato come, in alcuni territori, l'organizzazione dei servizi territoriali crei confusione: i servizi tutela minori spesso sono identificati con gli uffici o i gruppi di lavoro che si attivano solo in presenza di un provvedimento dell'AG. In queste realtà le situazioni in beneficenza sono gestite da professionisti che smettono la presa in carico nel momento in cui arriva il provvedimento dell'AG. Organizzazioni dei

servizi di questo tipo inducono a identificare la Tutela con le situazioni in carico all'Autorità Giudiziaria.

### **Lavoro con le famiglie e i minori**

Si riscontra una generale difficoltà, in questa fase storica, nel lavoro con le famiglie perché sembra carente la capacità dei servizi di accompagnare il cambiamento degli adulti.

*“Molto spesso si tende a fare questa valutazione diagnostica, tendenzialmente su quello che c'è, sulla condizione che c'è “qui ed ora”, spesso delineando come problematica principale del bambino quella di un contesto socio-ambientale non adatto, ma poi non intervenendo su quel contesto sociale non adatto, perché non c'è proprio l'idea che si possa lavorare con gli adulti. Di fatto non si mettono in atto quelle azioni di cambiamento proattivo, verso le persone che abbiamo davanti, dando, adesso etichetta è un termine un po' superato, però si dice: “Questi son così e dobbiamo solo prendere atto che questa è la situazione”, quindi spesso lavorando sugli interventi con i minori senza intervenire con l'adulto, poi magari l'intervento funziona finché rimane attivo e poi, nel momento in cui togli l'intervento, rimane la situazione problematica almeno che non ci sia lo sviluppo del bambino come dire che cresce ecc., che acquisisce delle autonomie ma il contesto intorno non cambia perché non si è lavorato affinché anche gli adulti diventassero responsabili o più consapevoli” int. 5 as*

Altro compito importante del servizio sociale è la gestione dei tempi dell'intervento per garantire la congiunzione tra i tempi delle istituzioni e quelli delle famiglie. I professionisti che hanno partecipato al *focus group* sono consapevoli della necessità di coinvolgere il minore e la sua famiglia e di dover dedicare un congruo spazio all'ascolto del minore. Si rileva la necessità di formazione e aggiornamento professionali, soprattutto per favorire l'implementazione di strumenti che supportino una partecipazione più responsabile e attiva della famiglia. Le maggiori difficoltà, più che all'ascolto del minore, sembrano essere riconducibili alla capacità del sistema servizi di sostenere i processi evolutivi delle famiglie.

### **B) Responsabilità e funzioni esplicitamente definite e attribuite al servizio sociale professionale e principali snodi nel rapporto tra servizi e Autorità Giudiziaria**

La principale criticità riscontrata è riconducibile alla presenza di molteplici interlocutori giudiziari: Giudice minorile, Giudice Ordinario, Giudice Tutelare. I diversi tribunali lavorano sulla base di prassi operative differenti tra loro e presentano modalità operative ed organizzative che non rispettano i tempi delle famiglie. Questa eterogeneità crea confusione, parcellizzazione delle prese in carico e lungaggini. Le linee guida adottate dalla Regione Veneto e il frontespizio, che dà indicazioni ai servizi sulle modalità di segnalazione all'Autorità Giudiziaria, risultano essere utili anche se datati e andrebbero aggiornati. Lo strumento del progetto quadro dovrebbe essere maggiormente valorizzato e compreso nelle sue potenzialità perché può supportare una presa in carico processualmente orientata al cambiamento.

### **C) Strumenti e procedure a supporto delle funzioni di tutela minori**

Le procedure e gli strumenti attivi rischiano di essere poco efficaci se posti in essere senza una visione di insieme. Sarebbe utile avviare dei percorsi formativi congiunti multiprofessionali, dare un maggiore supporto alle equipe di professionisti, ribadire che la Tutela deve necessariamente essere una responsabilità condivisa. E' un periodo di profonda stanchezza dovuto alla carenza cronica di risorse umane (personale) che sta mettendo in crisi anche gli strumenti e le procedure nati da buone prassi organizzate. Questi strumenti dovrebbero aiutare a creare una cultura della solidarietà e vincere i pregiudizi esistenti.

#### **D) Assetti e standard organizzativi**

I differenti modelli esistenti nella stessa Regione, come pure nella stessa azienda socio-sanitaria, costituiscono una forte criticità per le famiglie ma anche per i professionisti.

I servizi specialistici (in assenza di deleghe dei comuni) inoltre tendono a non sentire come loro compito la tutela del minore nel suo insieme e tendono a settorializzare la presa in carico.

*“Però io mi domando, quando tu fai una presa in carico che deve essere multidimensionale, non è che è solo la valutazione multidimensionale, è tutto multidimensionale...” int. 6*

Il problema organizzativo rischia di diventare anche un problema sostanziale.

#### **CHIUSURA: Aspetti conclusivi e generali**

**-pregi e difetti: quali sono gli aspetti di valore del lavoro degli aass nella tutela dei minori? Potete indicare un episodio che lo simboleggi? Quali sono i principali difetti o aspetti critici?**

La principale criticità riscontrata nel *focus group* è di tipo culturale. Manca una cultura della tutela dei minori intesa come lavoro con la famiglia in una fase di beneficenza. L'intervento dei servizi sociali e socio-sanitari generalmente è vissuto come invasivo, perché tutto quello che riguarda la famiglia, nel pensiero comune, è inteso come materia privatistica da proteggere dagli interventi dei “burocrati” pubblici. Lo stesso pregiudizio si ritrova negli operatori che sembrano, in alcune situazioni, mostrare una visione difensiva di tutela.

I momenti più significativi, raccontati dai colleghi, sono riferiti a situazioni emotivamente importanti in cui si è riusciti a supportare l'evoluzione delle famiglie e il superamento di criticità e fragilità.

**-quali sono, a tuo parere, le iniziative del cnoas per supportare gli aass nella tutela minorile?**

**Ritenete che il cnoas dovrebbe fare delle linee guida? Se sì, quali sono gli aspetti più importanti da trattare**

Le iniziative suggerite dai partecipanti al *focus group* riguardano soprattutto una formazione mirata rivolta sia agli assistenti sociali ma anche a tutti i professionisti e gli attori, istituzionali e non, della tutela. Si sente la necessità di ripartire dalle basi per costruire un'azione culturale incisiva.

Potrebbero essere d'aiuto delle linee guida nazionali per la presa in carico sia per situazioni con provvedimento dell'AG sia senza provvedimento dell'A.G. Ancora più efficaci potrebbero essere delle linee guida condivise tra più professioni.