

**PROTOCOLLO OPERATIVO TRA
IL COMUNE DI VERONA - DIREZIONE SERVIZI SOCIALI
E GLI ISTITUTI COMPRENSIVI DEL COMUNE DI VERONA
PER LA REALIZZAZIONE DI BUONE PRASSI
FINALIZZATE ALLA PROMOZIONE DEL BENESSERE,
ALLA PREVENZIONE DEL DISAGIO
E ALLA TUTELA DI BAMBINI E ADOLESCENTI**

COMPONENTI DEL GRUPPO DI LAVORO:

IC 3 VR S. Bernardino-Borgo Trento: attuale DS Petterlini Giovanni e IC 3 VR S. Bernardino subentrante a DS Aschieri Carla; IC 4 VR Ponte Crenzano: DS Stanghellini Maria; IC 5 VR Santa Lucia: Pecci Paola e De Rossi Ilaria; IC 6 VR Chievo: DS Persona Mariangela; IC 9 VR Valdonega: Giorgi Francesca; IC 12 VR Golosine: DS Sartori Piergiorgio; IC 14 VR S. Massimo: Lorenzetti Paola; IC 15 VR Bgo Venezia: Cardone Matteo; IC 16 VR Valpantena: Filippin Maria Cristina; IC 19 VR S. Croce: DS Miceli Daniela; IC Madonna di Campagna: Sammartin Michela.

Per il Servizio Sociale del Comune di Verona: Mattiolo Damiano (Coordinatore Servizi per Minori Direzione Servizi Sociali), Vignola Elena (Responsabile CST5), Bonomelli Silvia (Assistente Sociale CST1), Friggi Federica (Assistente Sociale CST3), Alessioli Stefania (Assistente Sociale CST4), Prati Anna (Assistente Sociale CST5), Andreetto Fiammetta (Assistente Sociale Direzione Servizi Sociali).

ABBREVIAZIONI

AS	Assistente Sociale
CST	Centro Sociale Territoriale
SS	Servizio Sociale/Servizi Sociali
DS	Dirigente Scolastico
IC	Istituto Comprensivo
NPIEE	Neuro Psichiatria Infantile e dell'Età Evolutiva
IISAA	Istituzioni Scolastiche Autonome

**PROTOCOLLO OPERATIVO TRA IL COMUNE DI VERONA - DIREZIONE
SERVIZI SOCIALI E GLI ISTITUTI COMPRENSIVI DEL COMUNE DI VERONA
PER LA REALIZZAZIONE DI BUONE PRASSI FINALIZZATE ALLA
PROMOZIONE DEL BENESSERE, ALLA PREVENZIONE DEL DISAGIO E
ALLA TUTELA DI BAMBINI E ADOLESCENTI**

PREMESSA

I bambini e gli adolescenti, per una crescita equilibrata e un sano sviluppo psicofisico, hanno bisogno di un contesto familiare che possa salvaguardarne la salute come la sicurezza, fornendo loro stimoli adeguati e di un ambiente sociale accogliente e nutritivo. Questa asserzione trova un presupposto giuridico nella Convenzione sui diritti dell'infanzia, promulgata nel 1989 e ratificata nel 1991 dall'Italia (legge n. 176/91); tale trattato include tutti i diritti dei minori. In questo testo, è stata tratteggiata una visione dei bambini e degli adolescenti come soggetti portatori di diritti. Quattro sono i principi fondamentali dai quali ne discendono molti altri: il diritto alla non discriminazione (art. 2), il rispetto del superiore interesse del bambino (art. 3), il diritto alla vita, alla sopravvivenza e a un corretto sviluppo (art. 6) e il diritto all'ascolto (art. 12).

In realtà, ancora oggi, il percorso per la realizzazione di tali diritti non è privo di ostacoli e di difficoltà. La violenza, il maltrattamento, l'abbandono non rappresentano solamente un problema di salute pubblica, ma anche un problema sociale, economico, educativo, giuridico e, ancor di più, una fondamentale questione di sensibilità culturale collettiva. Definire il maltrattamento un problema di salute pubblica significa modificare non certo la natura penale di alcuni comportamenti, che comunque devono essere perseguiti, ma l'approccio preventivo, da assumere con maggiore rigore promuovendo un impegno collettivo di "osservazione" e "riconoscimento" di tutte le forme nelle quali la violenza sui minori può manifestarsi.

Solo ricercando ed instaurando un clima di dialogo e collaborazione tra dirigenti scolastici, insegnanti, assistenti sociali com'è stato il lavoro alla base del presente protocollo operativo, si può imprimere una svolta alle modalità comuni di contrasto al disagio minorile promuovendo azioni che intervengano "prima" invece che "dopo" il danno, attuando così un sistema che ponga al centro il superiore interesse del bambino e la sua dignità. Tale sistema, per essere esso stesso riguardoso di questi diritti, deve muoversi nelle sue azioni di promozione del benessere e prevenzione del disagio dalla consapevolezza, che trova il presupposto nell'art. 18 della Convenzione già citata, che i primi responsabili della crescita e sviluppo del bambino sono i genitori e che gli stessi, al fine di garantire e promuovere i diritti dei loro figli, devono essere aiutati in modo appropriato. Nel protocollo, si individuano quindi prassi rispettose di questa affermazione, ponendo il genitore, laddove possibile, tra i protagonisti dell'azione intrapresa. Solo nel caso in cui tale ambiente familiare risulti dannoso, il fanciullo "... ha diritto a una protezione e ad aiuti speciali dello Stato. Gli Stati parti prevedono per questo fanciullo una protezione sostitutiva, in conformità con la loro legislazione nazionale..." (art. 20). In questo caso, parliamo di protezione del minore che viene realizzata con l'intervento dell'Autorità giudiziaria (Tribunale civile o Tribunale per i Minorenni). In tali casi, l'azione si può sviluppare nel rapporto Scuola-Servizio Sociale senza il consenso dei genitori, ma

mantenendo viva l'idea di favorire un loro coinvolgimento, laddove e quando sarà possibile.

Le buone prassi, quindi, che intendiamo perseguire con questo protocollo operativo - frutto di un lavoro di confronto tra dirigenti scolastici, insegnanti e assistenti sociali che si è attuato all'interno di un percorso iniziato nel 2018¹ - sono una tappa del processo di collaborazione non il punto di arrivo e devono essere utilizzate come guida di un processo di accompagnamento dei minori e dei loro genitori, rammentando che lo spirito che ha animato coloro che le hanno concepite è di dare dignità ad una relazione tra le parti (Scuola-Servizio Sociale-Famiglia e Minore) che deve essere alimentata, per quanto possibile in ogni situazione, con uno stile di riconoscimento reciproco e di rispetto, di ascolto e di dialogo.

1. SOGGETTI DEL PROTOCOLLO E DESTINATARI

La Scuola

I bambini trascorrono una considerevole parte del tempo quotidiano a contatto con adulti nelle strutture scolastiche e quindi la Scuola è un osservatorio privilegiato della condizione dell'infanzia e adolescenza. Il ruolo svolto dai docenti, nella promozione del benessere del minore e nella prevenzione e protezione dalla violenza, è di fondamentale importanza perché essi promuovono nel bambino e nell'adolescente la consapevolezza dei propri desideri, stimolano l'espressione delle loro aspirazioni e raccolgono i loro bisogni e difficoltà. Per questo, dirigenti e insegnanti esercitano competenze emotive e cognitive importanti, avendo sempre presente che il minore ha bisogno di raccontare e di essere creduto affinché possa instaurare un legame di fiducia con adulti rappresentativi di sani modelli di crescita sociale e culturale.

La scuola, qualora rilevi situazioni di disagio del minore che non ritiene di poter affrontare autonomamente o problematiche inerenti il mal-trattamento, si rivolge al Servizio Sociale del Comune di Verona.

Il Servizio Sociale del Comune di Verona

Il Servizio Sociale del Comune di Verona (Ambito Minori) svolge interventi di natura sociale che hanno lo scopo di promuovere la crescita e lo sviluppo del minore e della sua famiglia, attraverso azioni che sono costruite con i genitori e gli stessi minori, favorendo quindi il coinvolgimento e la partecipazione degli stessi.

Ha inoltre la funzione di valutazione delle condizioni di benessere/malessere dei minori e

1 Si ringraziano i componenti del Gruppo di lavoro: IC 3 VR S. Bernardino-Borgo Trento: attuale DS Petterlini Giovanni e IC 3 VR S. Bernardino subentrante a DS Carla Aschieri ; IC 4 VR Ponte Crencano: DS Stanghellini Maria; IC 5 VR Santa Lucia: Pecci Paola e De Rossi Ilaria; IC 6 VR Chievo: DS Persona Mariangela; IC 9 VR Valdonega: Giorgi Francesca; IC 12 VR Golosine: DS Sartori Piergiorgio; IC 14 VR S. Massimo: Lorenzetti Paola; IC 15 VR Bgo Venezia: Cardone Matteo; IC 16 VR Valpantena: Filippin Maria Cristina; IC 19 VR S. Croce: DS Miceli Daniela; IC Madonna di Campagna: Sammartin Michela. Per il Servizio Sociale del Comune di Verona: Mattiolo Damiano (Coordinatore Servizi per Minori Direzione Servizi Sociali), Vignola Elena (Responsabile CST5), Bonomelli Silvia (Assistente Sociale CST1), Friggi Federica (Assistente Sociale CST3), Alessioli Stefania (Assistente Sociale CST4), Prati Anna (Assistente Sociale CST5), Andreetto Fiammetta (Assistente Sociale Direzione Servizi Sociali).

di realizzazione degli interventi necessari alla loro tutela e al ripristino del benessere familiare. Per questo è protagonista, in quanto titolare degli interventi in caso di provvedimenti dell'Autorità Giudiziaria Minorile, di percorsi che hanno da un lato lo scopo di proteggere i minori da comportamenti inadeguati della famiglia, dall'altro di mettere in campo tutte le azioni possibili per un recupero dei genitori, nella misura in cui questo è possibile.

Il Servizio Sociale nel realizzare questo suo compito di prevenire e ridurre le situazioni di rischio di mal-trattamento dei bambini e adolescenti collabora e si integra con diversi soggetti istituzionali, in particolar modo con la Scuola.

Destinatari

I minori e le famiglie accompagnati dal Servizio Sociale del Comune di Verona (Ambito Minori) e dalla Scuola sono i destinatari finali del Protocollo e protagonisti dei percorsi che li riguardano attraverso prassi di coinvolgimento e partecipazione, laddove e quando ciò è realizzabile.

2. FINALITÀ GENERALE E OBIETTIVI SPECIFICI

Questo Protocollo ha lo scopo:

- di rendere coerenti e integrati gli interventi del Comune di Verona-Direzione Servizi Sociali e dell'Istituzione scolastica, due soggetti che lavorano con le stesse persone e famiglie, affinché tali interventi siano sostenibili ed efficaci nel conseguire un maggiore benessere;
- di delineare come si articola l'interazione e l'integrazione tra le due Istituzioni, evitando disallineamenti e confusione tra gli interventi e creando percorsi condivisi.

Dal punto di vista dei bambini, dei ragazzi e delle famiglie questo Protocollo operativo ha lo scopo:

- di favorire la percezione di una presa in carico trasparente e partecipata, quando possibile, offrendo un percorso di aiuto chiaro, con obiettivi definiti;
- di garantire una visione condivisa e integrata capace di considerare la complessità dei problemi ed offrire un aiuto più efficace;
- di incrementare la fiducia nelle due Istituzioni.

In coerenza con tali finalità, gli obiettivi specifici del Protocollo sono:

- creare una prassi di intervento comune che consenta un'omogeneità di azioni;
- definire processi di lavoro che favoriscano il superamento dei nodi critici della collaborazione tra le due Istituzioni;
- evitare disallineamenti che ostacolano una collaborazione efficace e fattibile.

Pertanto, attraverso questo Protocollo d'Intesa ci si aspetta di:

- delineare linee di intervento che consentano di chiarire le prassi delle due Istituzioni, in particolare nelle cosiddette “aree grigie”;
- costruire una comune base di riferimento relativamente al concetto di interesse del minore, tenuto conto dei cambiamenti delle famiglie;
- creare una cornice istituzionale che renda i percorsi di intervento meno aleatori e più stabili nel tempo, superando le dimensioni personalistiche e al contempo rispettando le autonomie professionali.

3. ARTICOLAZIONE DELLE PROCEDURE PREVISTE DAL PROTOCOLLO E DEFINIZIONE DEGLI IMPEGNI E COMPITI DEI SOGGETTI

Il Protocollo considera due tipi di casistica:

1. ***Comunicazione e collaborazione tra Servizio Sociale del Comune e Scuola, in un contesto di beneficita².***

2. ***Comunicazione e collaborazione tra Servizio Sociale del Comune e Scuola, in un contesto di tutela³***

Considerando entrambi i tipi di casistica si sono distinte quattro fasi dell'intervento:

- Comunicazione iniziale
- Valutazione iniziale e progettazione dell'intervento
- Realizzazione dell'intervento
- Conclusione dell'intervento

a1. Comunicazione iniziale (contesto di beneficita)

Dal punto di vista degli operatori è il momento in cui viene accolta la domanda dell'altro Ente (Servizio Sociale–Scuola; Scuola-Servizio Sociale) ed effettuata una prima analisi della situazione.

Dal punto di vista della famiglia è il momento in cui l'operatore/il Servizio stabilisce un contatto con la stessa famiglia e raccoglie il suo consenso per avviare la collaborazione tra le due Istituzioni.

Si conclude con un accordo condiviso tra Enti e famiglia rispetto ai passi successivi.

2 Per contesto di beneficita s'intende quella situazione nella quale gli stessi genitori condividono la valutazione delle problematiche del bambino e/o adolescente con il Servizio Sociale e la Scuola. Traggono quindi beneficio dal coinvolgimento dei soggetti istituzionali nella definizione di un percorso di accompagnamento che preveda azioni atte a superare i problemi rilevati e a valorizzare le risorse del minore e della famiglia stessa.

3 Per contesto di tutela s'intende quella situazione nella quale sono presenti rischi di pregiudizio o danni nei minori connessi a comportamenti inadeguati delle figure parentali, ma questi elementi non sono riconosciuti dai genitori tanto che è necessario l'intervento dell'Autorità Giudiziaria. Il decreto del Tribunale (Civile o Minorenni) prevede solitamente azioni di protezione dei minori dai comportamenti inadeguati dei genitori e compiti ai Servizi sociali e socio-sanitari per iniziare, laddove è possibile, un lavoro con i genitori di valutazione della loro recuperabilità.

a2. Comunicazione iniziale (contesto di tutela)

Dal punto di vista degli operatori, è il momento in cui il Servizio Sociale del Comune riceve un mandato e/o decreto da parte della Magistratura e stabilisce un contatto con la Scuola.

Dal punto di vista della famiglia, è un momento in cui la stessa può non essere messa a conoscenza preventivamente di tale collaborazione tra Enti ed entrare in campo, laddove possibile, in un momento successivo.

Si conclude con un accordo condiviso tra Enti rispetto ai passi successivi.

b. Valutazione iniziale e progettazione dell'intervento

Il momento che va dalla valutazione iniziale della situazione, all'elaborazione e alla definizione di un percorso di accompagnamento del minore/genitori alla comunicazione e condivisione del progetto con i destinatari che comprende le azioni comuni Servizio Sociale–Scuola.

c. Realizzazione dell'intervento

È la fase di realizzazione dell'intervento vero e proprio, secondo il progetto di accompagnamento e la sua eventuale ridefinizione in corso d'opera.

d. Conclusione dell'intervento

È la fase di conclusione/interruzione dell'intervento motivata dal successo del progetto, dal suo insuccesso o da fatti che hanno modificato i presupposti del contratto. Prevede una valutazione dei risultati.

Nelle pagine che seguono verranno descritte, per entrambe le tipologie considerate, le 4 fasi di intervento e restituite graficamente anche con un diagramma di flusso (flowchart).

Per ogni fase di entrambe le tipologie verrà immessa una tabella che contiene:

- il principale o i principali nodi critici emergenti dall'attuale prassi e che si possono presentare,
- le strategie di miglioramento possibili,
- gli impegni che gli attori in campo intendono assumersi per perseguire tali strategie e rendere il sistema integrato più efficace e rispondente alle esigenze dei cittadini.

Inoltre si specifica che nel punto 6, verranno identificati alcuni nodi critici definiti *di sistema*, le relative strategie di miglioramento e gli impegni reciproci.

4. COMUNICAZIONE E COLLABORAZIONE TRA SERVIZIO SOCIALE E SCUOLA, IN UN CONTESTO DI BENEFICITÀ

4.1 - Comunicazione e collaborazione che prende avvio da una richiesta del Servizio Sociale alla Scuola

Procedura:

1- La famiglia accede al Servizio Sociale spontaneamente ed il Servizio rileva una situazione per la quale si rende utile avviare una collaborazione con la Scuola.

L'Assistente Sociale raccoglie il CONSENSO dei genitori a contattare la Scuola al fine di

dare e ricevere informazioni sul minore.

Qualora i genitori NON sottoscrivano tale consenso, il Servizio Sociale lavorerà con la famiglia al fine di ottenerlo così da poter iniziare la collaborazione con la Scuola stessa.

2- Ottenuto il consenso dei genitori, gli operatori del Servizio Sociale, previo contatto interlocutorio con il Dirigente Scolastico, inviano una mail di richiesta di incontro con i docenti per un primo scambio di informazioni, allegando il Consenso sottoscritto dei genitori.

3- Prima dell'incontro con il Servizio Sociale, il Dirigente Scolastico amplia le informazioni sulla situazione del minore dagli insegnanti di classe dello stesso, individuando quali docenti coinvolgere nella collaborazione con il Servizio Sociale e la famiglia.

4- Nell'incontro fra operatori (Dirigente Scolastico o suo delegato il cui nominativo viene comunicato al Servizio Sociale + docenti + operatori del Servizio Sociale) si esplicita il bisogno rilevato, si condividono informazioni, si condivide la modalità di coinvolgimento e partecipazione della famiglia.

L'incontro sarà verbalizzato (*vedi allegato n. 1 Verbale*) e sottoscritto dai presenti, con copia per il Servizio che non detiene l'originale.

5- Il Servizio Sociale restituisce alla famiglia le informazioni raccolte.

La famiglia continua il percorso con il Servizio Sociale per la co-costruzione di un Progetto di Intervento:

- Se la famiglia riconosce la valutazione inerente le problematiche del proprio figlio e collabora, l'Assistente Sociale promuove un incontro con la famiglia e i referenti scolastici (Dirigente Scolastico -o suo delegato- e docenti) al fine di condividere un Progetto di accompagnamento definendo obiettivi, azioni e impegni di ognuno, tempi di attuazione di quanto definito.
È buona prassi fissare il successivo incontro per la verifica ed il monitoraggio dell'evolvere della situazione e per la necessaria eventuale riprogrammazione.

L'incontro sarà verbalizzato e sottoscritto dai presenti, con copia per il Servizio che non detiene l'originale.

- Ognuno, quindi, realizza le azioni stabilite e nei tempi individuati, aggiornandosi in caso di necessità.
- La fase conclusiva è sempre un importante momento di bilancio e di valutazione degli esiti del Progetto fino a quel momento attuato, rilevando gli obiettivi raggiunti o ancora da perseguire. Tale fase può corrispondere anche al termine di un ciclo scolastico del minore ed al passaggio ad uno nuovo.(es. passaggio dalla Scuola Primaria a quella Secondaria di 1°grado) o ad un cambio di scuola per vari motivi (es. cambio abitazione della famiglia).
Nell'ottica di una progettualità unica e continuativa a favore del minore è bene considerare e curare il passaggio di consegne alla nuova scuola, non solo ai fini degli apprendimenti ma anche nei termini della collaborazione con il Servizio Sociale.
Nell'incontro di Verifica conclusivo vengono pertanto individuate e programmate anche le azioni da attivare in tale senso.

Anche questo incontro sarà verbalizzato e sottoscritto dai presenti, con copia per il Servizio che non detiene l'originale.

La famiglia non continua il percorso con il Servizio Sociale per la co-costruzione di un Progetto di Intervento:

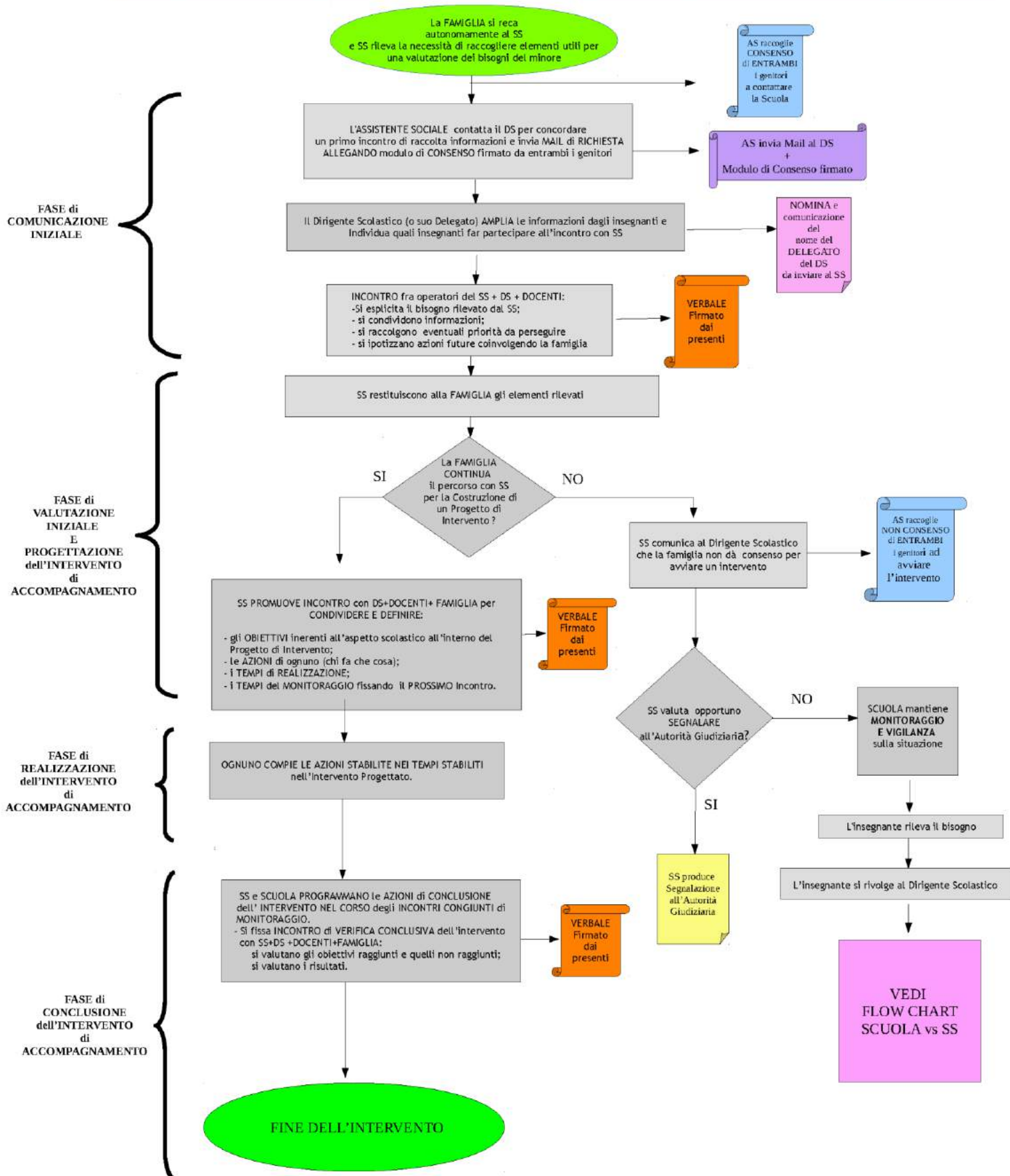
- Nel caso in cui la famiglia non riconoscendo la situazione problematica del figlio, non consentisse l'avvio dell'intervento, il Servizio Sociale raccoglie tale dissenso da parte dei genitori e lo comunica al Dirigente Scolastico.

In seguito, il Servizio Sociale monitorerà la situazione cercando di motivare la famiglia a consentire di attivare la collaborazione con la scuola per una progettualità più ampia e completa.

Il Servizio Sociale valuterà anche se gli elementi raccolti sui problemi del minore possano rendere opportuna una segnalazione all'Autorità Giudiziaria.

La scuola, nel frattempo, svolgerà la sua usuale funzione di monitoraggio e vigilanza sulla situazione del minore.

PROCESSO DI COMUNICAZIONE E COLLABORAZIONE FRA SERVIZI SOCIALI vs SCUOLA (contesto di BENEFICITA')



4.2 - Comunicazione e collaborazione che prende avvio da una richiesta della Scuola al Servizio Sociale

Procedura:

1- L'insegnante nella propria azione di VIGILANZA, rileva una situazione problematica nel minore e si RIVOLGE al Dirigente Scolastico. Affinché le osservazioni possano essere il più oggettive possibile, l'insegnante può avvalersi della "Griglia di Osservazione per la Rilevazione degli Indicatori di Disagio" (allegato n. 2)

2- Il Dirigente Scolastico (o suo Delegato) amplia le informazioni sul minore attraverso gli altri insegnanti della classe del minore.

Valuta inoltre, nel miglior interesse del minore e nel rispetto delle norme della privacy, se contattare il Servizio Sociale per una consulenza informale.

3- Il Dirigente Scolastico, valutando se e quale docente coinvolgere, convoca a colloquio la famiglia per comunicare quanto rilevato dai docenti.

La famiglia riconosce la situazione problematica e collabora:

- Se la famiglia riconosce la valutazione inerente le problematiche del proprio figlio e si rende disponibile, il Dirigente Scolastico le propone una collaborazione con i docenti al fine di rispondere al bisogno emerso. I docenti manterranno il loro ruolo di monitoraggio e vigilanza sull'evolvere della situazione.
- Qualora tale intervento possa non essere esaustivo rispetto alla risposta da dare al bisogno o per una più ampia presa in carico della situazione familiare del minore, il Dirigente Scolastico e/o i docenti propongono alla famiglia di poter coinvolgere il Servizio Sociale per avviare una collaborazione al fine di integrare l'intervento con le più adeguate risorse.
Per favorire l'aggancio al Servizio Sociale, il Dirigente Scolastico promuove un incontro a Scuola con la famiglia, gli operatori del Servizio Sociale competenti per territorio e il/i docente/i che più significativamente sono in relazione con il minore e la famiglia. Tale incontro è preceduto da una condivisione fra operatori (Dirigente Scolastico, docenti, operatori del Servizio Sociale) al fine di preparare l'incontro con la famiglia.
- Nel colloquio di presentazione della famiglia ai Servizi Sociali, il Dirigente Scolastico espone gli elementi di disagio e i punti di forza del minore, si fissano i primi accordi con il Servizio Sociale per l'avvio della fase di approfondimento conoscitivo della situazione e si ipotizza il successivo incontro per la condivisione con i docenti e la stessa famiglia dell'eventuale Proposta di intervento.
L'incontro sarà verbalizzato (*vedi allegato n. 1 Verbale*) e sottoscritto dai presenti, con copia per il Servizio che non detiene l'originale.
- Concluso il percorso conoscitivo da parte degli operatori del Servizio Sociale e co-costruito con la stessa famiglia un'ipotesi di Progetto di intervento, nell'incontro con i referenti della scuola si condivide tale progettualità a favore del minore e della sua famiglia integrandola con gli obiettivi inerenti l'ambito scolastico, stabilendo le azioni di ognuno e i tempi di realizzazione delle azioni individuate.
È buona prassi fissare il successivo incontro per la verifica ed il monitoraggio dell'evolvere della situazione e per la necessaria eventuale riprogrammazione.
- Ognuno, quindi realizza le azioni stabilite e nei tempi individuati, aggiornandosi in caso di necessità.

- La fase conclusiva è sempre un importante momento di bilancio e di valutazione degli esiti del Progetto fino a quel momento attuato, rilevando gli obiettivi raggiunti o ancora da perseguire. Tale fase può corrispondere anche al termine di un ciclo scolastico del minore ed al passaggio ad uno nuovo (es. passaggio dalla Scuola Primaria a quella Secondaria di 1° grado) o ad un cambio di scuola per vari motivi (es. cambio abitazione della famiglia).

Nell'ottica di una progettualità unica e continuativa a favore del minore è bene considerare e curare il passaggio di consegne alla nuova scuola, non solo ai fini degli apprendimenti ma anche nei termini della collaborazione con il Servizio Sociale.

Nell'incontro di verifica conclusivo vengono pertanto individuate e programmate anche le azioni da attivare in tale senso.

Anche questo incontro sarà verbalizzato e sottoscritto dai presenti, con copia per il Servizio che non detiene l'originale.

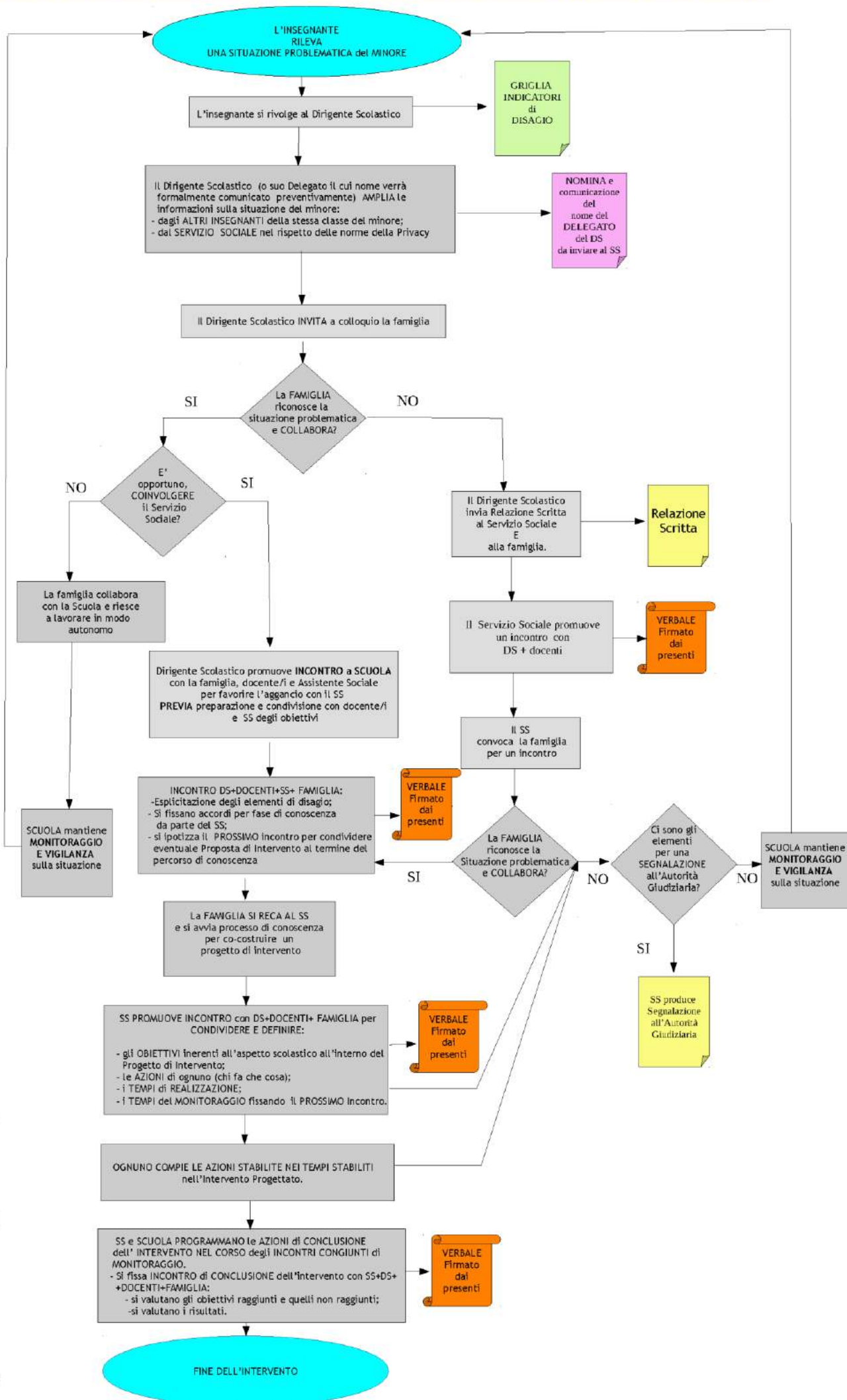
La famiglia non riconosce la situazione problematica e non collabora:

- Nel caso in cui i docenti rilevino il non riconoscimento delle problematiche del figlio e/o la non collaborazione da parte della famiglia si rivolgono al Dirigente Scolastico il quale valuta se redigere una relazione scritta di segnalazione al Servizio Sociale, previa comunicazione interlocutoria con l'Assistente Sociale, del disagio rilevato nel minore (*vedi allegato 3 Segnalazione di disagio*), degli interventi attuati dalla Scuola e del rapporto con la famiglia. Tale relazione va consegnata/inviata contestualmente alla famiglia stessa e al Servizio Sociale.
- Una volta ricevuta la relazione di segnalazione, l'Assistente Sociale promuove un incontro con il Dirigente Scolastico e i docenti che il Dirigente Scolastico ritiene opportuno coinvolgere.
L'incontro verrà Verbalizzato e sottoscritto, con copia per il Servizio che non detiene l'originale.
- L'Assistente Sociale convoca la famiglia per un colloquio presso l'ufficio territoriale del Servizio Sociale.
- Se la famiglia riconosce la situazione problematica del figlio rilevata dalla scuola e collabora alla co-costruzione di un progetto di intervento, l'Assistente Sociale promuove un incontro con la famiglia, il Dirigente Scolastico e il/i docenti che più significativamente sono in relazione con il minore e la famiglia. Tale incontro è preceduto da una condivisione fra operatori (Dirigente Scolastico, docenti, operatori del Servizio Sociale) al fine di preparare l'incontro con la famiglia stessa.
- Se la famiglia non si presenta alla convocazione del Servizio Sociale o non collabora fattivamente con le Istituzioni, il Servizio Sociale valuta se gli elementi segnalati dalla scuola possono essere di pregiudizio per il minore e si renda quindi opportuno segnalare all'Autorità Giudiziaria. Il Servizio Sociale informa il Dirigente Scolastico di tale decisione.

Qualora non vi fossero gli elementi tali da sostenere una segnalazione all'Autorità Giudiziaria, la Scuola mantiene il ruolo di monitoraggio e vigilanza sulla situazione, cercando le strategie più idonee per giungere alla collaborazione con la famiglia.

PROCESSO DI COMUNICAZIONE E COLLABORAZIONE FRA SCUOLA vs SERVIZI SOCIALI (contesto di BENEFICITA')

FASE di COMUNICAZIONE INIZIALE



FASE di VALUTAZIONE INIZIALE E PROGETTAZIONE dell'INTERVENTO di ACCOMPAGNAMENTO

FASE di REALIZZAZIONE dell'INTERVENTO di ACCOMPAGNAMENTO

FASE di CONCLUSIONE dell'INTERVENTO di ACCOMPAGNAMENTO

4.3 - Nodi critici / Strategie di miglioramento / Impegno

Nelle tabelle seguenti, rispettando le fasi dell'intervento, si riportano alcuni nodi critici/punti di attenzione rilevati dal gruppo di lavoro che ha steso questo protocollo. Per affrontare ognuno di questi nodi si suggeriscono, in riferimento al diagramma di flusso realizzato, strategie di miglioramento e compiti che devono essere messi in campo di ciascun operatore dei due Enti:

NODI CRITICI	STRATEGIE DI MIGLIORAMENTO	IMPEGNO
COMUNICAZIONE INIZIALE		
Il DS non sa a quale AS rivolgersi per chiedere una consulenza generica su una situazione.	DS può telefonare alla Segreteria del CST facendo riferimento solo alla <u>via di residenza</u> del minore senza rivelare il nome del minore. Nel caso di non reperibilità dell'AS, il DS lascia in Segreteria del CST il messaggio di essere richiamato con urgenza.	AS si impegna a richiamare il prima possibile il DS.
La famiglia esprime diffidenza verso il SS quando la scuola ne promuove il coinvolgimento.	Il DS promuove incontro a Scuola con famiglia e AS.	AS si rende disponibile allo spostamento, cercando di fissare l'appuntamento nei tempi più brevi possibile.
La famiglia si dimostra non collaborante SOLO rispetto al SS e non rispetto ad altri Servizi (per es. NPIEE).	DS chiede collaborazione agli altri Servizi rispetto al sostenere l'invio al SS della famiglia.	DS mantiene contatto con altri Servizi e famiglia.

NODI CRITICI	STRATEGIE MIGLIORATIVE	IMPEGNI
VALUTAZIONE INIZIALE E PROGETTAZIONE INTERVENTO		
Scuola propone un intervento ma non c'è possibilità di attivarlo.	DS e AS cercano di capire come supportare comunque la famiglia (miglior interesse del minore) condividendo con la famiglia stessa.	Scuola e SS promuovono azioni "alternative" per poter supportare la situazione e tenerla agganciata pur in carenza di risorse.

Scuola e SS non concordano sul tipo di intervento da attivare.	È necessario un lavoro di negoziazione per cercare un accordo che sia di beneficio per il minore e la famiglia.	DS e AS promuovono un incontro per comprendere i diversi punti di vista tenendo presente il miglior interesse del minore.
--	---	---

NODI CRITICI	STRATEGIE MIGLIORATIVE	IMPEGNI
REALIZZAZIONE INTERVENTO		
Una volta concordato con il SS e la famiglia un intervento, la Scuola non ha più notizie.	In fase di definizione dell'intervento –negli incontri fra Scuola, SS, famiglia– si definiscono azioni e tempi, calendarizzando il/i prossimo/i appuntamento/i per monitorare la situazione.	AS si impegna ad aggiornare DS di eventuali cambiamenti o eventi. AS si impegna a comunicare anche diniego/rifiuto da parte della famiglia ad aderire ad una proposta precedentemente concordata.

NODI CRITICI	STRATEGIE MIGLIORATIVE	IMPEGNI
CONCLUSIONE DELL'INTERVENTO		
La scuola non è messa al corrente della conclusione dell'intervento.	La conclusione dell'intervento è un passo fondamentale dell'intervento stesso e va programmato nelle sue azioni di conclusione.	AS e DS si impegnano ad aggiornare rispetto a cambiamenti sopravvenuti. Tutti i soggetti coinvolti si impegnano a rispettare gli impegni e gli accordi presi.

5. COMUNICAZIONE E COLLABORAZIONE TRA SERVIZIO SOCIALE E SCUOLA, IN UN CONTESTO DI TUTELA

5.1 - Comunicazione e collaborazione che prende avvio da una richiesta alla Scuola da parte del Servizio Sociale su mandato/decreto dell'Autorità Giudiziaria

Procedura:

1- Quando il Servizio Sociale riceve Mandato dall'Autorità Giudiziaria di raccogliere e trasmettere informazioni in merito alla situazione familiare di un dato minore, l'Assistente Sociale invia mail istituzionale di richiesta di COLLABORAZIONE al Dirigente Scolastico, facendo esplicito riferimento al mandato dell'Autorità Giudiziaria.

2- Il Dirigente Scolastico oltre a raccogliere informazioni dagli insegnanti sulla situazione del minore, INDIVIDUA i docenti più significativi rispetto al minore e li AUTORIZZERÀ con mail alla partecipazione al/agli incontro/i con gli operatori del Servizio Sociale.

Il Dirigente Scolastico può individuare un proprio Delegato come referente, il cui nominativo sarà comunicato al Servizio Sociale.

È importante che il Dirigente Scolastico AGEVOLI l'organizzazione oraria degli insegnanti che parteciperanno ai suddetti incontri.

3- L'incontro fra Servizio Sociale, Dirigente Scolastico (o suo Delegato) e docenti sarà verbalizzato.

Nel corso dell'incontro:

- il Servizio Sociale esplicherà il mandato datogli dall'Autorità Giudiziaria;
- si condivideranno informazioni e notizie relative al minore e alla sua famiglia utili a capire lo stato di benessere o di malessere del minore.

Se necessario si fissano ulteriori incontri.

Al termine di ogni incontro si rilegge il Verbale e i presenti lo sottoscrivono.

4- Il Dirigente Scolastico invierà con PEC tale verbale al Servizio Sociale (servizi.sociali@pec.comune.verona.it).

5- L'Assistente Sociale, ricevuto il Verbale, e concluso il percorso di conoscenza della situazione del minore e della sua famiglia, scrive la relazione richiesta all'Autorità Giudiziaria.

6- Se l'Autorità Giudiziaria chiude il procedimento e lo comunica al Servizio Sociale, l'Assistente Sociale ne dà comunicazione al Dirigente Scolastico che ne informa i docenti.

7- Se l'Autorità Giudiziaria emette un provvedimento con incarichi al Servizio Sociale in merito alla situazione del minore e della sua famiglia, la collaborazione fra Servizio Sociale e Scuola continua condividendo un Progetto di Intervento o di Monitoraggio della situazione.

Si definiranno pertanto:

- gli obiettivi da perseguire a favore del minore;
- le azioni che ognuno si impegna a compiere;
- i tempi di attuazione delle azioni stabilite.

È buona prassi calendarizzare i successivi incontri di verifica utili per una valutazione in itinere dell'evolvere del progetto e per l'eventuale riprogettazione.

Ogni incontro sarà verbalizzato e sottoscritto dai presenti con possibilità di fornire copia per il servizio che non conserva l'originale.

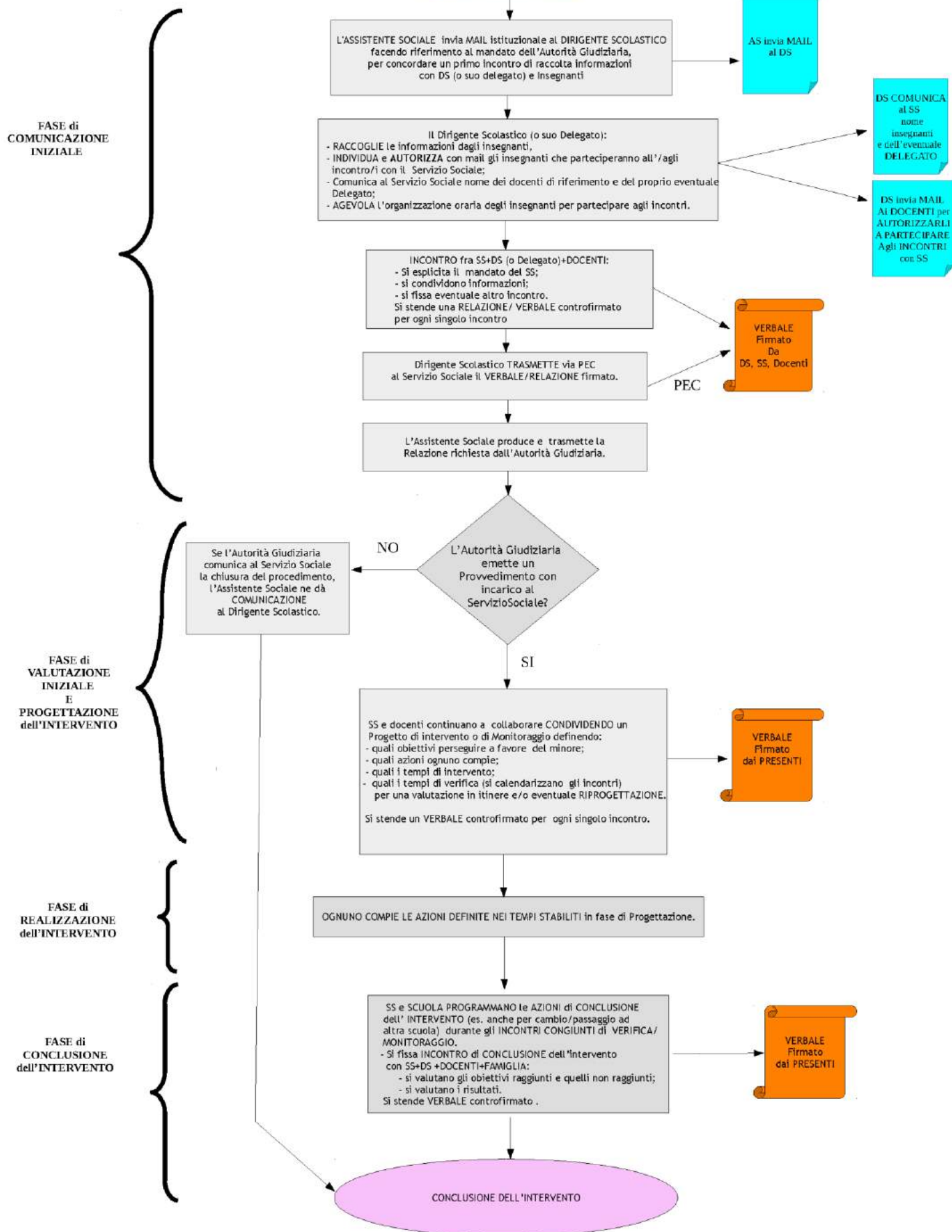
8- La fase conclusiva del Progetto può corrispondere al termine di un ciclo scolastico del minore ed al passaggio ad uno nuovo. La fase conclusiva è sempre un importante momento di bilancio e di valutazione degli esiti del Progetto fino a quel momento attuato, rilevando gli obiettivi raggiunti o ancora da perseguire.

Nell'ottica di una progettualità unica e continuativa a favore del minore è bene considerare e curare il passaggio di consegne alla nuova scuola non solo ai fini degli apprendimenti ma anche nei termini della collaborazione con il Servizio Sociale.

Nell'incontro di Verifica conclusivo vengono pertanto individuate e programmate anche le azioni da attivare in tale senso.

Anche questo incontro sarà verbalizzato e sottoscritto dai presenti.

PROCESSO DI COMUNICAZIONE E COLLABORAZIONE FRA SERVIZI SOCIALI vs SCUOLA (TUTELA)



5.2 - Comunicazione e collaborazione che prende avvio da una richiesta alla Scuola da parte del Servizio Sociale in relazione ad un provvedimento di collocamento extrafamiliare di un minore

Procedura:

1- Il Servizio Sociale ricevendo Mandato dall'Autorità Giudiziaria di COLLOCAMENTO EXTRA-FAMIGLIARE di un minore, può ritenere opportuno coinvolgere la Scuola per la migliore esecuzione del Provvedimento.

2- L'Assistente Sociale contatta quanto prima il Dirigente Scolastico per informarlo del Provvedimento e invia una mail istituzionale di richiesta di collaborazione facendo esplicito riferimento al Decreto dell'Autorità Giudiziaria.

Il Dirigente Scolastico prende atto e collabora all'attuazione delle disposizioni dell'Autorità Giudiziaria.

L'Assistente Sociale e Dirigente Scolastico già nei primi momenti interlocutori cominciano a condividere la miglior organizzazione dell'evento.

Il Dirigente Scolastico valuta quali insegnanti coinvolgere e con quali modalità, condividendo con l'Assistente Sociale.

Spetta al Dirigente Scolastico informare i docenti rispetto alle disposizioni dell'Autorità Giudiziaria anche per quel che concerne i contatti con i famigliari.

3- Il giorno prefissato, viene attuato quanto concordato coinvolgendo il personale stabilito. L'Assistente Sociale farà visionare al Dirigente Scolastico il Provvedimento dell'Autorità Giudiziaria che prevede il collocamento extra-familiare.

4- Subito dopo l'accompagnamento del minore nel luogo individuato per l'accoglienza, l'Assistente Sociale comunicherà al Dirigente Scolastico l'esito dell'intervento.

L'Assistente Sociale trasmetterà altresì comunicazione relativamente ad ulteriori disposizioni dell'Autorità Giudiziaria in merito ai futuri contatti con i famigliari e agli aspetti organizzativi che riguardano il minore (deleghe di ritiro da scuola, ecc.).

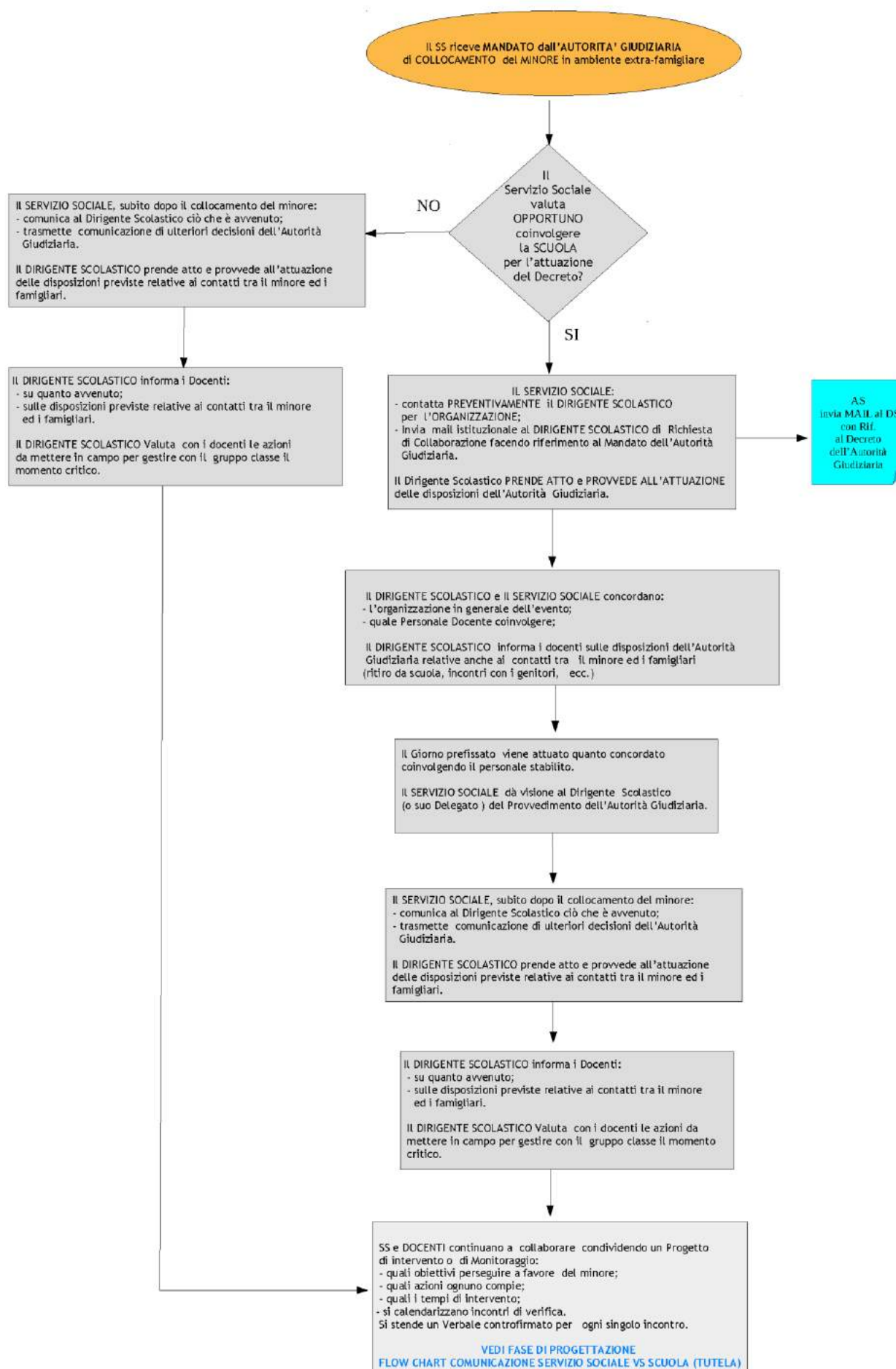
5- Il Dirigente Scolastico informerà i docenti riguardo le disposizioni relative ai contatti con i famigliari e ai nuovi referenti per il minore.

Il Dirigente Scolastico valuta con i docenti di classe del minore, quali le opportune azioni mettere in campo per gestire con il gruppo classe il momento critico e che tipo di informazioni eventualmente dare.

6- Successivamente Servizio Sociale e Docenti sono chiamati a collaborare per la condivisione di un Progetto di Intervento a favore del minore.

(si veda Flow-Chart "Comunicazione e Collaborazione fra Servizio Sociale e Scuola in Contesto di Tutela").

**PROCESSO DI COMUNICAZIONE E COLLABORAZIONE FRA SERVIZI SOCIALI vs SCUOLA (TUTELA) :
MANDATO DI COLLOCAMENTO DEL MINORE in AMBIENTE EXTRA-FAMILIARE**



5.3 - Nodi critici / strategie di miglioramento / impegno

Nelle tabelle seguenti, rispettando le fasi dell'intervento, si riportano alcuni nodi critici/punti di attenzione rilevati dal gruppo di lavoro che ha steso questo protocollo. Per affrontare questi nodi si suggeriscono, in riferimento al diagramma di flusso realizzato, strategie di miglioramento e compiti che devono essere messi in campo di ciascun operatore dei due Enti:

NODI CRITICI	STRATEGIE DI MIGLIORAMENTO	IMPEGNO
COMUNICAZIONE INIZIALE		
Quando la scuola sa che un bambino è stato allontanato ma non ha ricevuto informazioni dal Servizio Sociale.	Nel gruppo classe l'assenza di un minore crea interrogativi e questa situazione va gestita dai docenti, con informazioni certe da parte del Servizio Sociale.	• L'AS comunica al DS immediatamente dopo l'allontanamento ciò che è avvenuto. • I docenti lavorano con la classe per superare l'evento critico, dopo che il DS l'ha comunicato.

NODI CRITICI	STRATEGIE DI MIGLIORAMENTO	IMPEGNO
VALUTAZIONE INIZIALE E PROGETTAZIONE		
Quali informazioni dare / non dare alla scuola.	• Riflessione da parte del Servizio Sociale su che cosa comunicare (né troppo poco, né troppo... che non serve). • Lettura delle "Linee guida per il diritto allo studio degli alunni/e fuori dalla famiglia d'origine".	• A.S. riflette sulle comunicazioni da fornire. • I docenti sanno che l'informazione limitata fornita dall'A.S. non è per sfiducia.

NODI CRITICI	STRATEGIE DI MIGLIORAMENTO	IMPEGNO
REALIZZAZIONE DELL'INTERVENTO		
Quando gli educatori ritirano i bambini a scuola.	Capire se la famiglia ha/non ha la responsabilità genitoriale.	Laddove vi è la responsabilità genitoriale, la scuola raccoglie la delega, creando uno strumento di raccolta consenso.
Quando l'educatore va a scuola per verifiche, che elementi raccoglie?	È necessario chiarire quali informazioni raccoglie l'educatore e quali il Servizio Sociale.	Il Servizio Sociale chiarisce con gli educatori i temi di raccolta.

La scuola non conosce i dispositivi di tutela (vedi Separazioni).	Nell'incontro tra Servizio Sociale e Scuola si affronta anche questo argomento.	Il Servizio Sociale si ricorda di parlarne con i docenti; i docenti chiedono il prima possibile.
---	---	--

NODI CRITICI	STRATEGIE DI MIGLIORAMENTO	IMPEGNO
CONCLUSIONE DELL'INTERVENTO		
Quando si chiude l'indagine promossa dall'Autorità Giudiziaria e la Scuola non ne è al corrente.	La Scuola rimane sospesa e permane l'incertezza sulla situazione.	Il Servizio Sociale comunica al DS la chiusura dell'indagine.

6. LAVORO DI SISTEMA: NODI CRITICI / STRATEGIE DI MIGLIORAMENTO / IMPEGNO

Nella seguente tabella, si riportano alcuni nodi critici/punti di attenzione a livello di sistema e quindi a livello macro, non più riferiti alle singole situazioni di accompagnamento dei minori e genitori ma a livello generale che riguardano quindi le due Istituzioni (Scuola – Comune Servizi Sociali) e gli operatori/docenti ad esse collegate. Per affrontare questi nodi, si suggeriscono strategie di miglioramento e compiti che devono essere messi in campo dalle due organizzazioni.

NODI CRITICI	STRATEGIE DI MIGLIORAMENTO	IMPEGNO
Privacy rispetto alla richiesta di una consulenza su un minore la cui famiglia non è ancora stata contattata o messa al corrente dell'opportunità di contattare il SS.	Riattraversare le attuali procedure di trattamento dei dati da parte della Scuola e dei Servizi Sociali per trovare una risposta che tenga assieme la privacy e l'interesse del minore.	A livello di direzione, le due Istituzioni si confrontano per elaborare una soluzione condivisa di questa questione.
Diffidenza da parte delle famiglie rispetto al ruolo, funzioni e scopi del Servizio Sociale in ambito di tutela dei minori.	Scuola e SS collaborano per promuovere iniziative di conoscenza del SS nei suoi interventi di prevenzione e sostegno alle famiglie.	A livello di direzione, le due Istituzioni programmano iniziative di conoscenza del Servizio Sociale a favore delle famiglie.

Quando un docente deve scrivere la relazione al S.S. e rischia di utilizzare "giudizi" o di essere generico.	Docenti preparati su indicatori che possono raccogliere a scuola e sulla modalità di stendere una relazione.	A livello di direzione, le due Istituzioni diffondono la documentazione utile e creano momenti di formazione.
Non si conoscono le caratteristiche degli interventi educativi (Educativa; Centri Diurni...).	È necessario trasmettere informazioni inerenti l'Educativa, i Centri Diurni ... alla Scuola.	A livello di direzione, le due Istituzioni programmano iniziative di conoscenza del Sistema Educativo Territoriale a favore dei docenti.
La Scuola propone intervento educativo in orario scolastico.	Ricerca di possibili forme di integrazione tra competenza del Servizio Sociale e competenza della Scuola.	Esaminare possibili soluzioni comuni rispetto a queste richieste che per ora il Servizio Sociale non ritiene soddisfare se non per qualche situazione eccezionale.

7. TEMPI DI ATTUAZIONE

Il presente protocollo entrerà in vigore con l'anno scolastico 2021-22 e resterà valido fino all'eventuale sottoscrizione di un nuovo documento, con le opportune integrazioni che si riterranno necessarie durante la fase applicativa. Nel primo anno, sarà necessario programmare una pubblicizzazione del protocollo che coinvolga tutto il personale scolastico e gli Organi collegiali delle II.SS.AA. (Istituzioni Scolastiche Autonome) ed – eventualmente – i rappresentanti dei genitori in termini collettivi e gli operatori della Direzione Servizi Sociali.

8. REALIZZAZIONE DELLE AZIONI DEL PROTOCOLLO, MONITORAGGIO, VALUTAZIONE E RIPROGRAMMAZIONE: SISTEMA DI GOVERNANCE

Per attuare quanto previsto dal protocollo e garantire le azioni di monitoraggio, valutazione e riprogrammazione, vengono istituiti due gruppi di lavoro:

- *a livello direttivo*: un Gruppo Istituzionale - composto da almeno tre e fino al massimo di cinque Dirigenti Scolastici individuati tra gli Istituti Comprensivi aderenti al Protocollo e dai referenti della Direzione Servizi Sociali del Comune di Verona (Dirigente o suo delegato, Coordinatore dei Servizi per Minori e della Tutela). Tale organo ha la funzione di mantenere il collegamento tra le due Istituzioni (Scuola - Comune); di esaminare le proposte della Cabina di Regia operativa (livello di gestione) relative a revisioni, integrazioni e modifiche del presente protocollo da sottoporre poi alle Istituzioni; di prendere le decisioni sui programmi relativi al lavoro di sistema (punto 6 del Protocollo); di affrontare nodi critici di processo e relazionali di livello generale ed avviare eventuali azioni risolutive; di analizzare bisogni emergenti su cui sviluppare azioni conoscitive o ipotizzare azioni progettuali.

Il Gruppo Istituzionale si riunirà almeno tre volte all'anno. Altri incontri potranno essere programmati dal Gruppo autonomamente o su richiesta scritta della Cabina di Regia operativa in caso la stessa valuti necessario che siano affrontati temi importanti emersi;

- *a livello di gestione*: una Cabina di Regia Operativa formata, nella sua massima

estensione, da un referente per ogni Dirigenza Scolastica (nominato dal Dirigente Scolastico) che sia “punto di contatto” per tutte le scuole della Direzione rispetto ai temi affrontati nel presente Protocollo; da referenti della Direzione dei Servizi Sociali che rappresentino l’articolazione territoriale (Centri Sociali Territoriali) e centrale e da due referenti del Gruppo Istituzionale (uno della Scuola; uno della Direzione Servizi Sociali) per la necessaria connessione. La Cabina di Regia ha la funzione di curare e presidiare l’esecuzione dei processi di lavoro individuati dal Protocollo (dal punto 3 al punto 5); di proporre strumenti di lavoro e di documentazione che saranno sottoposti al Gruppo Istituzionale per renderli esecutivi; di avviare azioni di monitoraggio e di valutazione in stretto raccordo con il Gruppo Istituzionale e di proporre revisioni, modifiche ed integrazioni del presente protocollo; di implementare i programmi denominati “lavoro di sistema” deliberati dal Gruppo Istituzionale. Dal punto di vista organizzativo, la Cabina di Regia potrà realizzare le funzioni delineate attraverso articolazioni intermedie (Gruppi di lavoro) che deciderà in autonomia. La Cabina di Regia si riunirà almeno 6 volte all’anno in forma collegiale; nel primo anno di implementazione del Protocollo (2021-22) si stima saranno necessari almeno 8 incontri collegiali.

9. DOCUMENTAZIONE

Fanno parte integrante del presente protocollo i seguenti allegati:

- Allegato 1: Fac-simile Verbale degli incontri
- Allegato 2: Griglia di Osservazione per la Rilevazione degli Indicatori di disagio
- Allegato 3: Fac-simile di segnalazione al Servizio Sociale di disagio del minore
- Allegato 4: Delega Fiduciaria al rapporto con i Servizi Sociali del Comune di Verona

DIARIO dei VERBALI INCONTRO SCUOLA-SERVIZI SOCIALI
Documento ad uso interno degli Operatori

DATI RELATIVI AL MINORE:

Nome e Cognome M ☐ F ☐

Luogo di nascita..... Data di nascita

Residente in Via Città

Nome **Mamma** tel.

Nome **Papà** tel.

Esercenti la Responsabilità genitoriale:

☐ Entrambi ☐ Solo madre ☐ Solo padre ☐ Nessuno dei genitori: Tutore

Altri Referenti/familiari autorizzati dai genitori:

..... tel.

Scuola frequentata **Classe** **Sez**

Insegnante coordinatore di Classe o Referente per il caso

..... tel.

Servizio Sociale del Comune di Verona :

CST..... Via

Referente: Assistente Sociale tel.

Altri Servizi : ☐ NESSUNO ☐ DATO NON NOTO ☐ SI

Se sì quale:

Indirizzo:città

Referente: ruolo tel.

Altri Operatori: ruolo:..... tel.

Consenso informato dei genitori o degli esercenti la potestà : SI ☐ NO ☐

Motivo per cui non è stato raccolto il Consenso dei genitori:

.....
.....

VERBALE INCONTRO SCUOLA - SERVIZI SOCIALI n.
Documento ad uso interno degli Operatori

Incontro del dalle ore alle ore.....

Sede dell'incontro: Scuola

Servizi Sociali

PRESENTI

NOME E COGNOME	RUOLO	ENTE

Ordine del giorno: 1)

2)

3)

4)

Verbale:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

DECISIONI PRESE: (obiettivi, azioni, chi compie le azioni, tempi di attuazione)

.....

.....

.....

.....

.....

MONITORAGGIO E VERIFICA :

.....

.....

.....

Prossimo incontro: giorno.....ore..... sede

Invitati:

.....

Nominativo	Firma dei presenti

Verona,

.....

Presa visione del Dirigente Scolastico:

data Firma

**GRIGLIA DI OSSERVAZIONE PER LA RILEVAZIONE
DEGLI INDICATORI DI DISAGIO**
(da utilizzare per rilevare i bisogni del minore)

Nome del minore

Scuola

Classe frequentata

Insegnanti

.....

Periodo di Osservazione: dal al

Segnare le voci che interessano con una crocetta

SUL PIANO SCOLASTICO SI OSSERVA		
	<i>indicatori</i>	<i>note</i>
	Disattenzione, svogliatezza, incapacità o difficoltà nello svolgimento dei compiti	
	Compiti a casa non svolti	
	Difficoltà di espressione verbale	
	Tendenza a sognare a occhi aperti, difficoltà di concentrazione, isolamento	
	Scarsa memoria	
	Non è in grado di portare a termine ciò che gli viene richiesto	
	Richiesta di costante attenzione dell'adulto	
	Riluttanza del minore a tornare a casa anche in caso di sottomissione per timore della reazione degli adulti	
	Assenze scolastiche ingiustificate o troppo frequenti	
	Ritardi abituali	
	Altro	

SUL PIANO COMPORTAMENTALE SI OSSERVA:		
	<i>indicatori</i>	<i>note</i>
	Ostilità marcata verso l'autorità, atteggiamenti ribelli o oppositivi	
	Passività, sottomissione, mancanza di iniziativa	
	Stato di tristezza marcato e durevole	
	Improvvisi e ingiustificati cambiamenti di umore	
	Abitudini monotone, ripetitive (dondolio ripetuto, tic, ...)	
	Irrequieto, iperattivo, incapace di stare fermo	
	Incapacità di gestire le emozioni (attacchi improvvisi di ira, disperazione, entusiasmi esagerati e immotivati)	
	Sonnolenza frequente ed episodi di addormentamento in classe	
	Comportamento disturbato verso il cibo (rifiuto o ricerca compulsiva)	
	Preoccupazione eccessiva per l'ordine e la pulizia	
	Richiesta di uscire fuori tempo per malesseri (si lamenta spesso per mal di testa/stomaco ecc)	
	Ripetuti episodi di ricerca di attenzione con l'adulto	
	Atti di esibizionismo	
	Violenza verso i compagni con difficoltà a gestire i giochi di gruppo	
	Isolamento in classe specie nei momenti di intervallo e/o di lavori di gruppo	
	Incapacità di stabilire relazioni positive con i compagni (litiga spesso o infastidisce di proposito)	
	Eccessiva aggressività, distruttività	
	Atti di vandalismo e distruzione del materiale scolastico	
	Piccoli furti	
	Tendenza a subire incidenti, mancanza del senso del pericolo	

	<i>indicatori</i>	<i>note</i>
	Paura generalizzata degli adulti	
	Incapacità di confidarsi	
	Narrazioni chiaramente fantastiche	
	Affermazioni false	
	Enuresi Encopresi	
	Difficoltà nel fare attività fisica	
	Atteggiamento seduttivo, sessualizzato	
	Conoscenze sessuali - inappropriate in riferimento all'età - manifestate con parole, racconti, scritti, giochi, disegni	
	Masturbazione compulsiva	
	Autolesionismo	
	Negli adolescenti: promiscuità sessuale, gravidanze precoci	
	Notizie di bambini molto piccoli affidati alle cure di fratelli/ sorelle di poco più grandi	
	Uso precoce di droga o alcool	
	Altro	

A LIVELLO FISICO SI OSSERVA		
	<i>indicatori</i>	<i>note</i>
	Abbigliamento inadeguato alla stagione e/o corporatura	
	Igiene trascurata, cattivo odore che può causare problemi nei rapporti con i compagni	
	Presenza di pidocchi o altri parassiti che non vengono curati	
	Problemi dentali, acustici e visivi non curati	
	Consistente ritardo nello sviluppo psico-motorio	

COMPORTAMENTO DEI GENITORI – PRESENZA DEI SEGUENTI EPISODI		
	<i>indicatori</i>	<i>note</i>
	I genitori non firmano compiti, comunicazioni, note a loro indirizzati	
	I genitori, dopo un periodo di malattia, mandano il figlio a scuola senza certificato medico	
	I genitori non si presentano agli incontri con gli insegnanti neppure su invito specifico	
	Non forniscono al figlio il materiale didattico/scolastico (grebbiule, merenda, ecc.) necessario	
	Cercano di fermare spesso l'insegnante in modo insistente per avere notizie sul comportamento e il profitto del figlio (ipercura)	
	Non si presentano puntuali al termine dell'orario scolastico per accompagnarlo a casa	
	Sono riluttanti nel dare informazioni	
	Parlano dei propri figli come di bambini molto cattivi, diversi da tutti gli altri	
	Hanno aspettative irrealistiche nei confronti dei loro figli	
	Mostrano reazioni inappropriate alla situazione (eccessiva o scarsa partecipazione)	
	Tendono a mantenere il figlio nella condizione di malato, rivolgendosi con insistenza a medici e specialisti nell'intento di vedere confermate le proprie convinzioni circa la condizione del figlio	
	Raccontano o danno versioni contrastanti rispetto agli incidenti del figlio	
	Litigano violentemente davanti al figlio	
	Altro	

SI HANNO INOLTRE NOTIZIE DI:		
	<i>indicatori</i>	<i>note</i>
	Mancata effettuazione di controlli medici necessari	
	Incidenti domestici ripetuti	
	Ripetuti e frequenti ricoveri in pronto soccorso	

	<i>indicatori</i>	<i>note</i>
	Violenza assistita	
	Notizie di solitudine casalinga prolungata	
	Spesso viene visto da solo per il quartiere in orario extrascolastico	
	Frequentazione di persone o ambienti inadatti all'età	
	Altro	

Allegato 3 - Fac-simile di Segnalazione al Servizio Sociale di disagio del minore

Logo scuola

AL SERVIZIO SOCIALE
del Comune di Verona
CST ...

servizi.sociali.minori@comune.verona.it
servizi.sociali@pec.comune.verona.it

OGGETTO: SEGNALAZIONE DI DISAGIO.

Dati anagrafici del minore:

Cognome e Nome nato il a

Cittadinanza Maschio/Femmina:

Residente in Via n..... Città

Nome della **Madre**..... tel.

Nome del **Padre** tel.

Esercenti la Responsabilità genitoriale:

☐ Entrambi ☐ Solo madre ☐ Solo padre ☐ Nessuno dei genitori: Tutore

Altre figure familiari significative

Scuola frequentata..... **Classe** **Sez.**

Insegnante coordinatore di Classe o Referente per il caso

.....tel.

Altri Servizi : ☐ NESSUNO ☐ DATO NON NOTO ☐ SI

Se sì quale

Indirizzocittà

Referente ruolo tel.

Altri Operatoriruolo tel.

Motivazione della seguente segnalazione:

.....

.....

Episodi significativi da rilevare:

.....

.....

Interventi già attivati dalla Scuola sul minore:

.....

.....

Interventi già attivati dalla Scuola con la famiglia:

.....

.....

Segnalazione già effettuata ad altri Enti:

.....

.....

Consenso informato dei genitori o degli esercenti la potestà ☐ SI ☐ NO

Motivo per cui non è stato raccolto il Consenso dei genitori:

.....

.....

Verona, li

IL DIRIGENTE SCOLASTICO

Allegato 4 – Delega Fiduciaria al rapporto con i Servizi Sociali del Comune di Verona

n. prot., data e luogo: vedi segnatura

OGGETTO: Conferimento delega fiduciaria al rapporto con i servizi sociali del Comune di Verona

IL DIRIGENTE SCOLASTICO

RICHIAMATO il DPR 616/1977 e ss.mm.ii che attribuisce ai Comuni tutte le funzioni amministrative relative all'organizzazione ed erogazione di servizi socioassistenziali;

VISTO il T.U. 16/04/1994, n. 297 concernente le disposizioni legislative vigenti in materia di Istruzione, relative alle Scuole di ogni ordine e grado;

VISTO l'art. 21 della Legge 15/03/1997, n.59;

VISTO il Regolamento di Autonomia Scolastica D.P.R. 08/03/99, n. 275;

VISTO l'art. 25 del D.lgs. n.165/2001 che attribuisce al Dirigente Scolastico la facoltà di scegliere direttamente i Docenti Collaboratori e di delegare a questi l'esercizio di specifici compiti amministrativi;

VISTA la Legge 107/2015, "Riforma del sistema nazionale di istruzione e formazione e delega per il riordino delle disposizioni legislative vigenti", art. 1 comma 83;

SENTITA il/la docente interessata/o e rilevata la sua disponibilità all'assunzione dell'incarico;

TENUTO conto delle competenze dell'interessata/o;

VISTA la comunicazione al Collegio dei docenti nella seduta del XX/XX/2021;

VISTO il protocollo operativo tra il Comune di Verona (Direzione Servizi Sociali) e gli Istituti Comprensivi del Comune di Verona per la realizzazione di buone prassi finalizzate alla promozione del benessere, alla prevenzione del disagio e alla tutela di bambini e adolescenti

INDIVIDUA E DELEGA

Il/La Docente _____ quale fiduciario/a del Dirigente Scolastico a svolgere le funzioni di raccordo tra la Scuola di titolarità e i Servizi Sociali del Comune di Verona. Il referente ha il ruolo di:

- agevolare la circolazione dell'informazione presso i docenti del C.d.C. / Team pedagogico di riferimento;
- presenziare agli incontri con gli AA.SS. *in loco dirigitis*;
- concertare l'incontro tra gli AA.SS., i docenti e i genitori/tutori del minore per consentire a questi ultimi la comprensione degli elementi di disagio del minore, favorendo l'assunzione di responsabilità da parte degli adulti coinvolti;
- offrire una prima consulenza ai docenti che si trovano nelle condizioni di dover formulare una segnalazione in ordine alle tematiche di fragilità minorile e/o familiare;
- operare al fine di promuovere il miglior raccordo tra i servizi sociali comunali area minori e famiglia, l'ufficio del piano di zona e la scuola, promuovendo, anche insieme ai colleghi di altre scuole, iniziative di sensibilizzazione e formazione.

Il Dirigente Scolastico

XXXXXXXXXXXXXXXXXX

*Il documento è firmato digitalmente
ai sensi del D.Lgs. 82/2005 s.m.i.
e norme collegate e sostituisce
il documento cartaceo e la firma autografa.*

INDICE

PREMESSA	3
1. SOGGETTI DEL PROTOCOLLO E DESTINATARI	4
2. FINALITÀ GENERALE E OBIETTIVI SPECIFICI	5
3. ARTICOLAZIONE DELLE PROCEDURE PREVISTE DAL PROTOCOLLO E DEFINIZIONE DEGLI IMPEGNI E COMPITI DEI SOGGETTI	6
4. COMUNICAZIONE E COLLABORAZIONE TRA SERVIZIO SOCIALE E SCUOLA, IN UN CONTESTO DI BENEFICITÀ	7
<u>4.1 - Comunicazione e collaborazione che prende avvio da una richiesta del Servizio Sociale alla Scuola</u>	7
<u>4.2 - Comunicazione e collaborazione che prende avvio da una richiesta della Scuola al Servizio Sociale</u>	11
<u>4.3 - Nodi critici / Strategie di miglioramento / Impegno</u>	14
5. COMUNICAZIONE E COLLABORAZIONE TRA SERVIZIO SOCIALE E SCUOLA, IN UN CONTESTO DI TUTELA	15
<u>5.1 - Comunicazione e collaborazione che prende avvio da una richiesta alla Scuola da parte del Servizio Sociale su mandato/decreto dell'Autorità Giudiziaria</u>	15
<u>5.2 - Comunicazione e collaborazione che prende avvio da una richiesta alla Scuola da parte del Servizio Sociale in relazione ad un provvedimento di collocamento extrafamiliare di un minore</u>	18
<u>5.3 - Nodi critici / strategie di miglioramento / impegno</u>	20
6. LAVORO DI SISTEMA: NODI CRITICI / STRATEGIE DI MIGLIORAMENTO / IMPEGNO	21
7. TEMPI DI ATTUAZIONE	22
8. REALIZZAZIONE DELLE AZIONI DEL PROTOCOLLO, MONITORAGGIO, VALUTAZIONE E RIPROGRAMMAZIONE: SISTEMA DI GOVERNANCE	22
9. DOCUMENTAZIONE	23