

# Rafforzamento del servizio Punto d'incontro di Casa Santa Elisabetta

---

*Scheda di progetto aggiornata ad aprile 2021*

## Sommario

1. Criticità.....	2
2. Presentazione dei dati.....	3
NUMERO DELLE SITUAZIONI SEGUITE, DAL 2017 AL 2020, SULLE 4 SEDI.....	3
FASCE ORARIE DI APERTURA DEL SERVIZIO, SULLE 4 SEDI.....	4
MEDIA DEL NUMERO DI INCONTRI SETTIMANALI, NEL 2021, SULLE 4 SEDI.....	4
DURATA DELLE SITUAZIONI SEGUITE (STATO DI FEBBRAIO 2021).....	5
LISTA D'ATTESA (STATO DI MARZO 2021).....	5
SERVIZI DI ACCOMPAGNAMENTO E RICONSEGNA.....	6
3. Progetto di rafforzamento del servizio.....	7
QUADRO LEGALE DI RIFERIMENTO.....	7
IMPOSTAZIONE PEDAGOGICA DEL SERVIZIO PUNTO D'INCONTRO.....	8
IL PROGETTO.....	9
ASPETTI FINANZIARI.....	9
NUOVO ASSETTO APERTURE.....	10
NUOVO ASSETTO PERSONALE.....	12
BENEFICI DEL PROGETTO.....	12
CONCLUSIONI.....	13

## 1. Criticità

Il lavoro di monitoraggio effettuato dal nostro ufficio durante l'ultimo semestre del 2019 e il primo semestre del 2020, evidenzia la necessità di potenziare il servizio Punto d'incontro al fine di favorire l'incontro tra i minori e il/i genitore/i non affidatario/i e al contempo rafforzare la qualità (dal profilo educativo) delle prestazioni offerte nonché delle condizioni di lavoro degli educatori che vi operano.

Le principali criticità evidenziate riguardano sostanzialmente:

- **Risorse educative:** in caso di malattia e/o vacanze di un collaboratore, o di un'urgenza, la dotazione di personale rende difficile garantire in ogni occasione le adeguate sostituzioni. Inoltre, la frammentazione delle percentuali educative non consente di svolgere regolari momenti d'équipe, di formazione e di supervisione, indispensabili per la crescita professionale e la supervisione del lavoro educativo messo in campo dagli operatori. Allo stesso modo, limita la possibilità di destinare sufficiente tempo alla stesura dei rapporti per le Autorità e di partecipare regolarmente agli incontri di rete.
- **Spazi:** gli spazi disponibili nelle 4 sedi, seppur adeguati e abilitati, non risultano pienamente soddisfacenti nel garantire condizioni di accoglienza ottimali sia del minore, sia dei genitori. L'assenza di spazi intermedi (p.es atrii, locali adibiti a sala d'aspetto) non garantisce un grado elevato di privacy e sicurezza durante i momenti di passaggio del minore dal genitore affidatario al genitore non affidatario, o viceversa, e durante lo svolgimento dei diritti di visita o dei passaggi. Inoltre, la limitatezza dei locali disponibili (e altresì di tempo) limita l'offerta di momenti di ascolto e di scambio con il minore e con i genitori prima e/o dopo il diritto di visita o il passaggio, separatamente.
- **Aperture:** la dotazione di personale attuale risulta ridotta per offrire un'apertura maggiorata del servizio come pure di seguire più situazioni (DDV o passaggi) contemporaneamente (assenza della doppia presenza educativa). Ciò limita altresì la possibilità di svolgere dei diritti di visita o dei passaggi più estesi e regolari come pure di effettuare delle uscite accompagnate.
- **Lavoro di rete:** l'informazione e il passaggio di consegne tra le autorità e il servizio di punto d'incontro potrebbero essere ulteriormente rese più efficaci e completi. Il servizio necessita di ricevere informazioni sufficienti e tempestive da parte delle Autorità competenti sulle ragioni che hanno portato alla limitazione delle relazioni interpersonali fra il minore e il genitore non affidatario, così come sui risultati auspicati e sulle tempistiche delle misure di protezione adottate. In questo senso, sarebbe inoltre preferibile che la calendarizzazione dei diritti di visita e dei passaggi avvenga principalmente secondo una logica pedagogica (a tutela delle situazioni seguite), che non in base alla disponibilità del servizio. Inoltre, il servizio potrebbe essere ulteriormente interpellato da parte delle Autorità competenti sull'andamento delle situazioni seguite, le quali si possono protrarre per anni nonostante le misure adottate necessitino di essere eventualmente adattate all'evoluzione del bisogno di protezione. Rispetto alla durata del ricorso alle prestazioni ai punti d'incontro, si registra, come alcune situazioni si protraggono oltre i 2 anni, mentre altre addirittura oltre i 4 anni. Un elemento che sarà oggetto di ulteriore approfondimento, in particolare con il Dipartimento dell'istituzioni e con le Autorità di protezione, è quindi la verifica della durata di tali diritti di visita, al fine di evitare il prolungarsi di situazioni che potrebbero eventualmente essere gestite altrimenti. Un'eventuale rivalutazione delle singole situazioni che perdurano da più anni, laddove motivata, potrebbe consentire di liberare alcuni posti per le situazioni in lista d'attesa.

## 2. Presentazione dei dati

Grazie alla proficua collaborazione con la Direzione di Casa Santa Elisabetta e il Responsabile del servizio Punto d'incontro è stato possibile effettuare un lavoro di raccolta dati molto accurato, che illustriamo di seguito, nonché significativo per la formulazione del progetto di rafforzamento del servizio, di cui si dirà in seguito. L'indagine svolta ha permesso di concentrarsi in questa prima fase sulla situazione dei Punti d'incontro nelle quattro sedi riconosciute, rimandando a una seconda fase, ancora da definire, l'approfondimento dell'insieme delle misure attive sul territorio.

### NUMERO DELLE SITUAZIONI SEGUITE, DAL 2017 AL 2020, SULLE 4 SEDI.

2017					
	Lugano	Bellinzona	Locarno	Chiasso	TOT.
Passaggi	45	18	19	3	85
Sorvegliati	83	34	32	25	174
2018					
	Lugano	Bellinzona	Locarno	Chiasso	
Passaggi	36	16	32	8	92
Sorvegliati	91	50	28	25	194
2019					
	Lugano	Bellinzona	Locarno	Chiasso	
Passaggi	41	15	20	6	82
Sorvegliati	76	45	28	25	174
2020					
	Lugano	Bellinzona	Locarno	Chiasso	
Passaggi	28	10	19	6	63
Sorvegliati	46	36	17	25	124

Sulla linea temporale è possibile notare una diminuzione del numero di situazioni seguite dal 2018 in poi.

Tali diminuzioni sono il risultato di due principali fattori:

- In riferimento ai dati del 2019, per evitare il sovraccarico delle sedi si è cercato, con l'avallo della Direzione di Casa Santa Elisabetta, di migliorare la qualità delle prestazioni offerte (in termini educativi, di sicurezza e di privacy) limitando lo svolgimento dei diritti di visita in contemporanea, in presenza di un solo educatore.

- In riferimento ai dati del 2020, il rispetto delle norme COVID (pianificazione scaglionata degli incontri e procedure di disinfezione degli spazi) hanno avuto un loro peso nella globalità delle situazioni seguite.
- L'apertura a novembre 2020 del CEM Foyer Casa Estia consente di svolgere i diritti di visita dei minori accolti (sino a 8 ospiti tra 0 e 6 anni) usufruendo del personale educativo del CEM e specializzato nella prima infanzia. A marzo 2021, al Foyer Casa Estia erano accolti 6 minori. Di fatto tale nuovo servizio, rappresenta un importante potenziamento anche per lo svolgimento dei diritti di visita.

#### **FASCE ORARIE DI APERTURA DEL SERVIZIO, SULLE 4 SEDI**

- Lugano: ogni mercoledì dalle 13.30 alle 18.30, ogni venerdì dalle 14.00 alle 18.30, ogni sabato e domenica dalle 09.00/30 alle 12.00 e dalle 13.30 alle 18.30.
- Bellinzona e Locarno: ogni mercoledì dalle 09.00 alle 12.00 e dalle 13.30 alle 18.30, venerdì ogni due settimane dalle 16.30 alle 18.30 e sabato e domenica ogni due settimane dalle 09.00/30 alle 12.00 e dalle 13.30 alle 18.30
- Chiasso: ogni martedì e giovedì dalle 16.30 alle 19.00, venerdì ogni due settimane dalle 16.30 alle 18.30 e sabato e domenica ogni due settimane dalle 09.00/30 alle 12.00 e dalle 13.30 alle 18.30

#### **MEDIA DEL NUMERO DI INCONTRI SETTIMANALI, NEL 2021, SULLE 4 SEDI**

Per avere due indicatori che permettessero di estrapolare la media del numero degli incontri settimanali, per le sedi di Bellinzona, di Locarno e di Chiasso, il calcolo è stato effettuato prendendo in considerazione la settimana in cui è prevista l'apertura durante il weekend e la successiva nella quale è prevista la sola apertura del mercoledì.

- Bellinzona: 7 incontri a settimana
- Locarno: 8 incontri a settimana
- Chiasso: 6 incontri a settimana

Come si può osservare, indicativamente, la media è simile in ogni sede e può variare in relazione alle differenti tempistiche e modalità degli incontri disposti dalle Autorità competenti.

Per la sede di Lugano, che ha un'impostazione differente delle aperture del servizio, mediamente vengono svolti 14 incontri alla settimana.

**DURATA DELLE SITUAZIONI SEGUITE (STATO DI FEBBRAIO 2021)**

	Lugano	Bellinzona	Locarno	Chiasso	
Passaggi					
	+2 anni = 9 casi	+2 anni = 1 caso	+2 anni = 3 casi	+2 anni = 6 casi	
			+ 4 anni = 2 casi		
Sorvegliati					
		+2 anni = 5 casi		+2 anni = 2 casi	
	+4 anni = 2 casi	+4 anni = 3 casi	+4 anni = 1 caso		
TOT.					
	11 casi	9 casi	6 casi	8 casi	34 casi

	Situazioni attive	Situazioni seguite da +2/4 anni
Lugano	21	11
Bellinzona	16	9
Locarno	13	6
Chiasso	9	8

**LISTA D'ATTESA (STATO DI MARZO 2021)**

	Lugano	Bellinzona	Locarno	Chiasso	
Passaggi					
	3	2	1	2	
Sorvegliati					
	6	11	4	9	
TOT.					
	9	13	5	11	38

La modifica della frequenza e delle modalità, o la chiusura, delle situazioni seguite da più di 2/4 anni, sulle 4 sedi, consentirebbe di alleggerire notevolmente la lista d'attesa, come illustra la tabella sottostante, senza dover apportare particolari rafforzamenti del servizio.

	Situazioni attive	Situazioni seguite da +2/4 anni	Lista d'attesa
Lugano	21	11	9
Bellinzona	16	9	13
Locarno	13	6	5
Chiasso	9	8	11

La rivalutazione delle situazioni (34 su 59, pari al 58%) seguite da oltre 2, rispettivamente 4 anni, potrebbe portare a una modifica della frequenza e delle modalità, o la loro eventuale chiusura, consentendo di alleggerire notevolmente la lista d'attesa, anche se va specificato che l'eventuale chiusura di diritti di visita prolungati non è automatica, ma deve essere preceduta da un'attenta analisi.

#### **SERVIZI DI ACCOMPAGNAMENTO E RICONSEGNA**

Il servizio Punto d'incontro di Casa santa Elisabetta non offre questa prestazione. I minori raggiungo e lasciano il servizio insieme al genitore affidatario.

### 3. Progetto di rafforzamento del servizio

#### QUADRO LEGALE DI RIFERIMENTO

La Convenzione ONU sui diritti del fanciullo, ratificata dalla Svizzera nel 1997, pone l'accento sul diritto dei bambini di intrattenere relazioni con i propri genitori. In particolare, ciò viene riportato all'art. 9, cpv. 3:

“Gli Stati parti rispettano il diritto del fanciullo separato da entrambi i genitori o da uno di essi, di intrattenere regolarmente rapporti personali e contatti diretti con entrambi i suoi genitori, a meno che ciò non sia contrario all'interesse preminente del fanciullo.”

Quest'ultima specificazione è importante, in quanto la sua corretta applicazione implica un attento lavoro d'esame delle Autorità e dei servizi di protezione preposti.

Il diritto viene menzionato beninteso nel Codice Civile Svizzero (art.273, cpv. 1-2):

“1. I genitori che non sono detentori dell'Autorità parentale o della custodia nonché il figlio minore hanno reciprocamente il diritto di conservare le relazioni personali indicate dalle circostanze. 2. Se l'esercizio o il mancato esercizio delle relazioni personali è pre-giudizievole al figlio, oppure altri motivi lo esigono, l'Autorità di protezione dei minori può richiamare ai loro doveri i genitori, gli affiliati o il figlio e dare loro istruzioni. 3. Il padre o la madre può esigere che il suo diritto all'esercizio delle relazioni personali sia regolato.”

Un ulteriore articolo (274) ne specifica alcune condizioni: “1. Padre e madre devono astenersi da tutto ciò che alteri i rapporti del figlio con l'altro genitore o intralci il compito dell'educatore. 2. Il diritto alle relazioni personali può essere negato o revocato se pre-giudica il bene del figlio, se i genitori se ne sono avvalsi in violazione dei loro doveri o non si sono curati seriamente del figlio, ovvero per altri gravi motivi. Ulteriori indicazioni sono contenute negli articoli 274 a, 275 e 275 a. Il diritto di mantenere relazioni con i genitori trova una sua applicazione operativa anche nella Legge per le famiglie (art. 18, b), che consente di organizzare tra le prestazioni di servizio educativo quelle assicurate da enti pubblici o privati finalizzate “al mantenimento delle relazioni personali tra figli minori e genitori”. Il regolamento della legge per le famiglie (artt. 57 e 58) disciplina inoltre le condizioni necessarie ad un eventuale finanziamento del Cantone.

Se buona parte dei diritti di mantenere le relazioni con i propri genitori viene disciplinata dalle Autorità e vede la collaborazione consensuale dei genitori, sussistono una serie di situazioni che presentano delle criticità e che devono quindi essere supportate da servizi specialistici. In situazioni conflittuali o di messa in pericolo del minore, le Autorità possono nominare dei curatori (art. 308 e art. 314 a CCS) o assumere delle misure opportune a protezione del minore (art. 307 CCS). Tra le misure di protezione opportune v'è quindi il ricorso a dei servizi specialistici che possano favorire l'esercizio per i figli minori di mantenere le relazioni con i propri genitori, in particolare quando non affidatari.

Nel nostro Cantone, la scelta del Dipartimento della sanità e della socialità è stata quella di delegare tale prestazione all'Associazione Casa Santa Elisabetta con sede a Lugano con la denominazione di servizio Punto d'incontro.

Il Punto d'incontro (Cfr. Messaggio 25 giugno 2002 n.5280) è chiamato ad essere:

1. **Luogo di sorveglianza** del diritto di visita a garanzia dell'incolumità psico-fisica del minore. Si attiva in situazioni in cui la relazione tra il minore ed il genitore non affidatario è perturbata a causa di comportamenti patologici del genitore che implicano un rischio reale per il minore. L'attivazione del diritto di visita sorvegliato avviene a condizione che il mantenimento della relazione abbia un senso nel processo di crescita e di strutturazione dell'identità del minore. Il Punto di incontro rappresenta

- soprattutto per l'Autorità - anche un luogo di osservazione delle situazioni in cui esistono dei dubbi sull'adeguatezza della relazione genitore-figlio durante il diritto di visita o sulle ripercussioni che tale relazione può avere sul benessere psico-fisico del minore. L'operatore sociale è in generale presente durante lo svolgimento del diritto di visita.

2. **Luogo di passaggio** per mediare il diritto di visita al momento della consegna, rispettivamente della riconsegna del minore da un genitore all'altro. Si attiva nelle situazioni in cui la relazione fra i due genitori non è sufficientemente adeguata e rispettosa degli interessi prevalenti del minore, per esercitare il diritto di visita autonomamente, senza alcun intermediario. La presenza dell'operatore sociale al momento del passaggio permette di evitare sgradevoli episodi che spesso coinvolgono il bambino, fino a procurargli dei veri e propri traumi, in quanto assiste a scene di violenza, fisica o verbale, per rancori mai sopiti fra gli adulti. Il passaggio può anche essere organizzato in modo tale che i due genitori non si incontrano. In tali situazioni, il genitore affidatario accompagna il proprio figlio al servizio Punto di incontro.

Anche per il servizio Punto d'incontro, così come per tutti i provvedimenti di protezione, l'accesso dei membri delle famiglie alle prestazioni avviene per decisione d'Autorità o dopo valutazione dei bisogni da parte dell'unità amministrativa preposta ad assicurare le prestazioni di servizio sociale.

## **IMPOSTAZIONE PEDAGOGICA DEL SERVIZIO PUNTO D'INCONTRO**

Il servizio Punto d'incontro è un servizio che offre un luogo neutro a disposizione dei bambini, dei genitori e delle Autorità civili, con lo scopo di preservare, nel limite del possibile, un diritto fondamentale del minore: la continuità della relazione tra il minore e i genitori attraverso lo svolgimento del diritto di visita, a prescindere dalla separazione della coppia. Il servizio si propone quindi nelle situazioni in cui, per gravi conflitti, il diritto di visita è minacciato o compromesso e necessita quindi l'intervento di un terzo garante.

Lo scopo è quindi di permettere al minore la ripresa delle relazioni affettive con il genitore dal quale vive separato, in ambiente rassicurante e protetto, in un luogo di incontro provvisorio e di transizione, atto a favorire la gestione autonoma del diritto di visita.

L'impostazione pedagogica del servizio Punto d'incontro di Casa Santa Elisabetta si fonda sul presupposto che il mantenimento delle relazioni del minore con il/i genitore/i non affidatario/i assicuri la sua totale protezione e benessere e rappresenti altresì un momento di relazione, prima che quantitativo, qualitativo. Ciò significa che il mantenimento delle relazioni deve corrispondere in primis a un bisogno del minore e ad un percorso progressivo ed evolutivo (una progettualità), oggetto di costante monitoraggio. Se il mantenimento delle relazioni con i familiari costituisce, in qualche modo, fonte di malessere nel minore deve essere modificato o, nei casi più gravi, interrotto.

Per garantire, come servizio responsabile della protezione e del benessere dei minori, una prestazione di accompagnamento educativo di senso, sia per il minore sia per la sua famiglia, e non un luogo di sorveglianza fine a sé stesso, l'UFaG ha individuato, in collaborazione con la Direzione dell'Associazione, un progetto di rafforzamento del servizio che tenga conto della necessità espressa dal territorio di aumentare il numero di situazioni seguite, ma al contempo di assicurare un ambiente sicuro, protetto e professionale.

## IL PROGETTO

Il progetto di rafforzamento prevede l'impiego di 8 educatori al 50% sulle 4 sedi e così suddivisi:

	<b>Progetto di rafforzamento</b>	<b>Situazione nel 2020</b>
Responsabile	100% (di cui 40% supplemento 2021)	60%
Segretaria	10%	10%
Lugano	3 educatori al 50% = 150%	84% (di cui stagiaire commutato in 10% di personale formato)
Bellinzona	3 educatori al 50% = 150%	52%
Locarno	1 educatore al 50%	49%
Chiasso	1 educatore al 50%	50%
Picchetto	compreso nella dotazione complessiva	5%
<b>TOT.</b>		
	<b>5.10 unità</b> (a partire da giugno 2021)	<b>3.10 unità</b>

## ASPETTI FINANZIARI

Dal punto di vista finanziario, sino al 2020 il servizio era riconosciuto con il finanziamento di 3.10 unità, mentre il contratto di prestazione 2021 ha previsto il potenziamento del ruolo del coordinatore del servizio dal 60% al 100% (+ 40% attivo dal gennaio 2021) nonché il potenziamento di un'ulteriore unità educativa per un totale di 4.5 unità. Si segnala che il potenziamento dell'unità supplementare è stato tenuto in stand-by al fine di poterlo investire, al seguito dei risultati della presente analisi, nel migliore dei modi.

Vista la necessità di miglioramento delle prestazioni del servizio, sia dal punto di vista della capacità d'accoglienza, delle aperture sia della qualità della presa a carico, già nel corso del 2021 il progetto di rafforzamento prevede un ulteriore 60% educativo giungendo in questo modo ad una dotazione educativa complessiva di 5.10 unità.

Ritenuto come con le risorse disponibili od attivabili a corto termine non risulta possibile il potenziamento dell'insieme del servizio, si è deciso di rafforzare strategicamente e prioritariamente, oltre al ruolo di coordinamento, le sedi di Lugano e di Bellinzona.

SPESE AGGIUNTIVE PDI	2021	2022
40% Responsabile	43'700	43'700
160% educativo	92'100	167'300
<b>totale</b>	<b>135'800</b>	<b>211'000</b>

## NUOVO ASSETTO APERTURE

LUGANO							
	LUNEDÌ	MARTEDÌ	MERCOLEDÌ	GIOVEDÌ	VENERDÌ	SABATO	DOMENICA
RESPONSABILE			14.00-18.00				
ORARIO DI APERTURA	15.00-19.00	15.00-19.00	9.00-12.00 <sup>1</sup> 14.00-18.00	15.00-19.00	15.00-19.00	9.00-12.00	14.00-18.00
PASSAGGI (60 min.)	1	1	1	1	1	3	3
SORVEGLIATI (90 min.)	2	2	2	2	2	0	0

BELLINZONA							
	LUNEDÌ	MARTEDÌ	MERCOLEDÌ	GIOVEDÌ	VENERDÌ	SABATO	DOMENICA
RESPONSABILE			08.00-12.00				
ORARIO DI APERTURA	15.00-19.00	15.00-19.00	9.00-12.00 14.00-18.00	15.00-19.00	15.00-19.00	9.00-12.00	14.00-18.00
PASSAGGI (60 min.)	1	1	1	1	1	3	3
SORVEGLIATI (90 min.)	2	2	2	2	2	0	0

<sup>1</sup> Riunione d'équipe 1 volta alla settimana, presso la sede di Lugano

## LOCARNO

	LUNEDÌ	MARTEDÌ	MERCOLEDÌ	GIOVEDÌ	VENERDÌ	SABATO	DOMENICA
<b>RESPONSABILE</b>	<b>09.00-19.00</b>	<b>09.00-19.00</b>					
<b>ORARIO DI APERTURA</b>	15.00-19.00	15.00-19.00	<b>9.00-12.00</b> 14.00-18.00	15.00-19.00	15.00-19.00	<b>9.00-12.00</b> (2 al mese)	<b>14.00-18.00</b> (2 al mese)
<b>PASSAGGI (60 min.)</b>	2	2	1	1	1	3	3
<b>SORVEGLIATI (90 min.)</b>	2	2	2	2	2	0	0

## CHIASSO

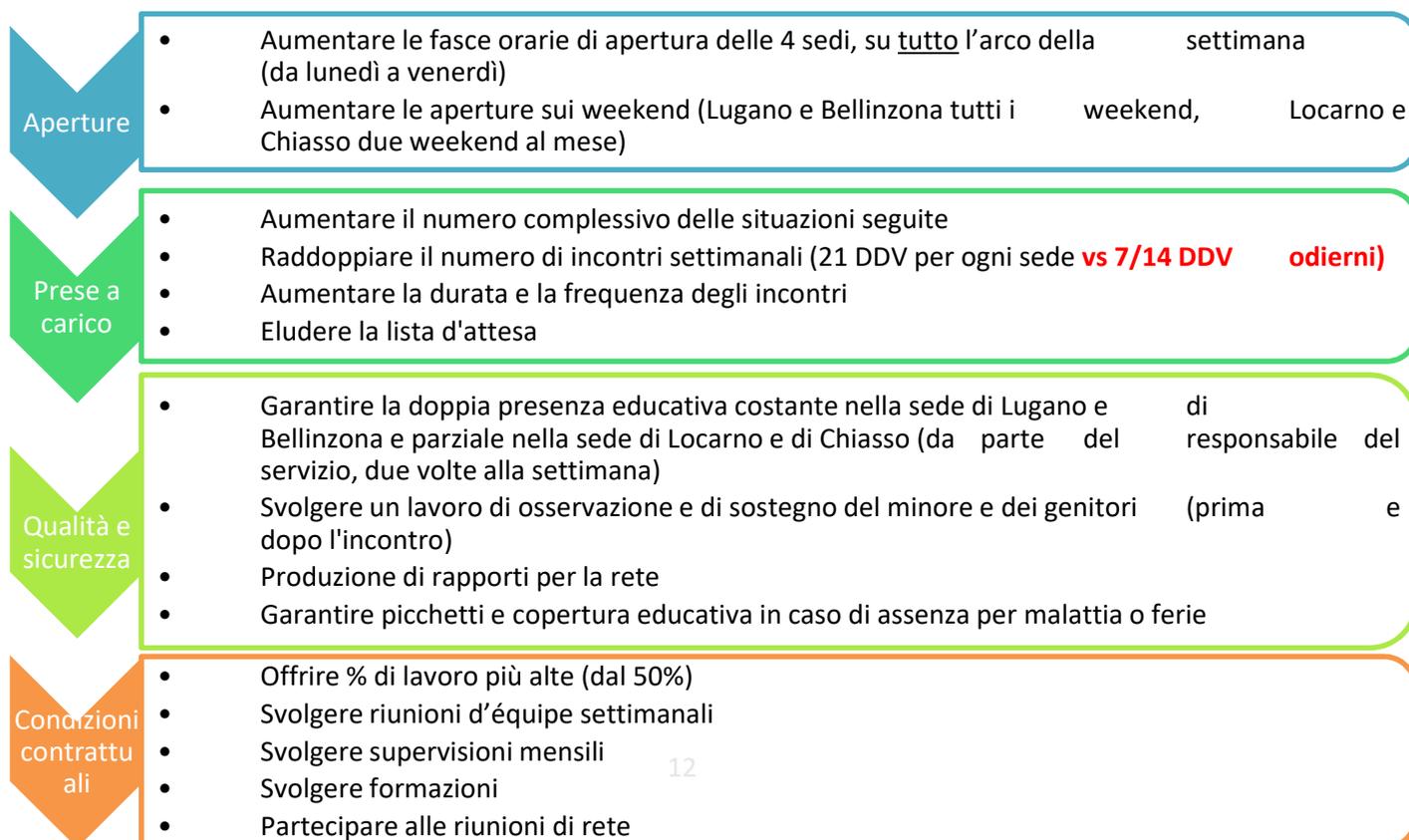
	LUNEDÌ	MARTEDÌ	MERCOLEDÌ	GIOVEDÌ	VENERDÌ	SABATO	DOMENICA
<b>RESPONSABILE</b>				<b>09.00-19.00</b>	<b>09.00-19.00</b>		
<b>ORARIO DI APERTURA</b>	15.00-19.00	15.00-19.00	<b>9.00-12.00</b> 14.00-18.00	15.00-19.00	15.00-19.00	<b>9.00-12.00</b> (2 al mese)	<b>14.00-18.00</b> (2 al mese)
<b>PASSAGGI (60 min.)</b>	1	1	1	2	2	3	3
<b>SORVEGLIATI (90 min.)</b>	2	2	2	2	2	0	0

## NUOVO ASSETTO PERSONALE

PERSONALE	GIUGNO 2021	DOTAZIONE ATTUALE
RESPONSABILE	100%	100%
SEGRETERIA	10%	10%
LUGANO	150% (3 educatori)	84% (4 educatori)
BELLINZONA	150% (3 educatori)	52% (2 educatori)
LOCARNO	50% (1 educatore)	49% (3 educatori)
CHIASSO	50% (1 educatore)	50% (1 educatore)

Il nuovo assetto del personale educativo e delle aperture consente di offrire delle condizioni di lavoro di maggiore stabilità (grazie ad un aumento delle percentuali di lavoro e il rispetto delle condizioni contrattuali di lavoro). Al contempo, ampliando le aperture del servizio su tutto l'arco della settimana, il servizio potrà seguire un numero maggiore di situazioni come pure di offrire maggiori possibilità di incontro tra genitori e minori. Strategicamente si cercherà di orientare sui giorni infrasettimanali gli incontri tra minori esenti dall'obbligo scolastico (0-3 anni) e genitori che non svolgono un'attività lavorativa (p.es. persone in invalidità o in disoccupazione) o con maggiori flessibilità d'orario. Detto questo, l'ampliamento delle aperture sulle fasce pomeridiane (15.00-19.00) consente di conciliare anche gli impegni scolastici dei minori (6-15 anni) come pure l'orario d'ufficio dei genitori. Il potenziamento del servizio anche sul fine settimana aumenterà altresì le possibilità d'incontro. Quest'ultimo, non potrà essere ulteriormente generalizzato poiché ciò porterebbe nuovamente alla frammentazione delle percentuali educative e quindi all'abbassamento della qualità, del coordinamento e della sicurezza delle prestazioni offerte.

### BENEFICI DEL PROGETTO



## CONCLUSIONI

Il lavoro svolto dal servizio Punto d'incontro riveste un'importanza fondamentale nella gestione dei diritti di visita e costituisce un'occasione, con ulteriori potenzialità da sviluppare, per svolgere un lavoro di osservazione e di sostegno alle competenze genitoriali. Nonostante i potenziamenti fatti negli anni, sono stati recepiti alcuni segnali di sovraccarico di questo servizio, che non riesce a soddisfare tutte le richieste provenienti dalle Autorità competenti in tempi rapidi.

Il presente potenziamento permetterà, unitamente a una gestione più mirata dell'evoluzione dei casi che si svolgono su più anni, di ridurre sensibilmente, quando non azzerare, la lista d'attesa. Chiaramente, un ulteriore monitoraggio andrà effettuato negli anni a venire, per capire se la risposta prevista sarà sufficiente o andrà ulteriormente potenziata.

In base all'analisi dei dati e del funzionamento attuale del servizio, emerge con chiarezza che quest'ultimo rappresenta un contesto di protezione ad alto potenziale di crescita per la popolazione che vi approda se offerte le adeguate condizioni strutturali per esercitare un lavoro d'osservazione e di sostegno alla genitorialità da parte del personale educativo.

Il progetto di potenziamento del servizio consente, a cascata, di renderlo più performante sia dal punto di vista delle aperture (maggiore accessibilità per le famiglie), del numero delle situazioni che possono essere seguite, della frequenza secondo cui possono essere svolti gli incontri settimanali e non di meno della qualità dell'accompagnamento che può essere promosso. Per favorire il progetto di potenziamento viene raccomandato di potenziare le collaborazioni con le Autorità competenti, nonché di affinare in modo co-costruito le procedure di segnalazione e di monitoraggio.

In prospettiva, gli spazi delle strutture attualmente impiegate da parte del servizio, per poter offrire un contesto più sicuro e riservato, dovranno essere, nel limite del possibile, ripensati. Concretamente, si considera opportuno valutare gli spazi esistenti e progressivamente sostituirli con altri più adeguati allo scopo. Agli spazi, si aggiunge un lavoro di ripensamento dell'allestimento mirato e in funzione delle attività offerte (uso dei locali e oggettistica, ad esempio dei giochi come strumento mediatore).

Nel corso del 2019-2020, il servizio dei Punti d'incontro si è chinato sulla concettualizzazione delle proprie prestazioni e prima ancora della sua missione e visione. Questo lavoro sarà ulteriormente sviluppato sotto la vigilanza dell'UFaG e grazie all'assunzione della nuova direttrice di Casa Santa Elisabetta (in carica al 50% da maggio 2021, ma al 100% da luglio 2021), in modo da valorizzare il rafforzamento in atto, in particolare, valorizzando il ruolo del servizio come vero e proprio contesto educativo e non solo di "sorveglianza".

Ufficio del sostegno a enti e attività per le famiglie e i giovani

Marco Galli, capo Ufficio

Giulia Foletti, ispettrice socioeducativa

Bellinzona, 30 aprile 2021