cnca
nuove generazioni
e famiglie

Il nostro sistema integrato
di tutela e accoglienza per minorenni e genitori con figli

UNA RICERCA DEL CNCA

Informazioni sul sistema integrato di tutela e accoglienza del CNCA per le persone di minore età

PREMESSA SULL'USO DEL LINGUAGGIO 4
1. AMBITI E CONNESSIONI DEI SERVIZI DEL CNCA PER I MINORENNI 5
2. LE ORGANIZZAZIONI DEL CNCA IMPEGNATE PER LA TUTELA E L'ACCOGLIENZA DEI MINORENNI 6
3. LE TIPOLOGIE E I NUMERI DEI SERVIZI ATTIVI 7
4. L'EVOLUZIONE DEI SERVIZI DEL CNCA PER I MINORENNI 13
4.1 I SERVIZI APERTI NEGLI ULTIMI CINQUE ANNI 14
4.2 I SERVIZI SOSPESI/CHIUSI NEGLI ULTIMI CINQUE ANNI 15
5. POSSIBILI DIMENSIONI SISTEMICHE DEI SERVIZI DEL CNCA PER I MINORENNI 16
6. TABELLE QUESTIONARIO GENERALE 18
7. APPENDICE METODOLOGICA 23

Le équipe educative nelle comunità: professionalità e condizioni di lavoro

Informazioni sulle unità di offerta residenziali per minorenni e genitori-bambini del CNCA

PREMESSA SULL'USO DEL LINGUAGGIO 33
1. ORIZZONTE E IPOTESI DELLA RICERCA SULLE *UNITÀ DI OFFERTA* RESIDENZIALE 34
2. DIMENSIONI STRUTTURALI DELLE *UNITÀ DI OFFERTA* 35
PERCHÉ PARLARE ANCORA DI "*GIUSTO PREZZO*" 41
3. DIMENSIONI VALORIALI DELLE *UNITÀ DI OFFERTA* 43
4. DIMENSIONI OPERATIVE DELLE *UNITÀ DI OFFERTA* 46
5. CARATTERISTICHE DELLE PERSONE ACCOLTE 51
6. CARATTERISTICHE DEGLI OPERATORI 53
7. *UNITÀ DI OFFERTA* E TERRITORIO 57
8. POSSIBILI DIRETTRICI DI RIFLESSIONE E APPROFONDIMENTO SULLE *UNITÀ DI OFFERTA* 59
9. TABELLE QUESTIONARIO SPECIFICO 62
10. APPENDICE METODOLOGICA 80

Informazioni sul sistema integrato di tutela e accoglienza del CNCA per le persone di minore età

Premessa sull'uso del linguaggio

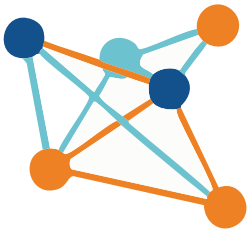
Nel presente documento abbiamo scelto di adottare alcune convenzioni linguistiche finalizzate a rendere il testo più scorrevole e leggibile, pur mantenendo un'attenzione costante all'inclusività del linguaggio.

In particolare, si è deciso di utilizzare il **maschile sovraesteso** come forma neutra, evitando di ripetere costantemente espressioni quali "*gli operatori e le operatrici*" o "*i bambini e le bambine*". Tale scelta, dettata da esigenze di chiarezza e sintesi, non implica alcuna invisibilizzazione di genere, ma risponde esclusivamente a ragioni di leggibilità in un testo di carattere tecnico e analitico.

Per lo stesso motivo, utilizzeremo il termine minorenne in luogo di "**persona di minore età**", in quanto più conciso e funzionale all'economia del testo.

Riteniamo tuttavia importante ribadire che ogni scelta linguistica contenuta nel documento è orientata al rispetto e al riconoscimento di tutte le identità di genere e all'utilizzo di un linguaggio quanto più possibile inclusivo, pur senza ricorrere a segni o formule grafiche non ancora pienamente condivise (*come asterischi o schwa*).

1. Ambiti e connessioni dei servizi del CNCA per i minorenni



Da oltre quarant'anni le organizzazioni che aderiscono al **Coordinamento Nazionale Comunità Accoglienti (*CNCA*)** sono impegnate in tutti i settori del disagio e dell'emarginazione, con l'intento di promuovere diritti di cittadinanza e benessere sociale. **Oggi sono circa 260, tra cooperative sociali, associazioni di promozione sociale, associazioni di volontariato, enti religiosi, ecc.** presenti in quasi tutte le regioni d'Italia, le realtà che formano una rete associativa di enti del terzo settore organizzata e strutturata, fortemente connessa con i propri territori e con le istituzioni locali.

La presenza in tante **aree di vulnerabilità** (*dipendenze patologiche, migrazioni, disabilità, carcere, disagio abitativo e lavorativo, minorenni, ecc.*) e, soprattutto, l'interconnessione tra pensiero e azione, in una logica di sistema è, forse, la caratteristica più interessante con ricadute utili non solo per il coordinamento e per le singole Organizzazioni, ma anche per azioni (*servizi e interventi*) nelle aree specifiche che non si chiudono in se stesse, ma pongono realmente al centro la persona nella sua globalità e complessità, favorendo la tutela dei diritti, la loro esigibilità e la crescita di relazioni e connessioni per l'autonomia e la capacità di autodeterminazione.

In questa cornice generale i servizi e gli interventi nell'**Area Nuove Generazioni e Famiglie (*NGF*)** sono stati oggetto di una ricerca, attraverso una rilevazione quanti-qualitativa, su conoscenza, comprensione e valorizzazione delle realtà di accoglienza del CNCA che si occupano di persone di minore età, genitori con figli e famiglia. L'obiettivo della ricerca, esplicitato nella lettera di invito alla compilazione dei questionari, è: conoscere, rendere evidente, saper dire, sostenere e motivare la qualità del sistema di accoglienza, accompagnamento e presa in carico gestito dalle Organizzazioni del CNCA a favore di minorenni e genitori con figli.

La ricerca ha voluto tenere insieme tre dimensioni importanti, coerenti con la visione del CNCA: i **Soggetti e gli Attori** coinvolti dalle delicate questioni del settore; i **Percorsi**, gli **Strumenti** e i **Processi** che caratterizzano l'azione delle Organizzazioni del CNCA per l'infanzia, l'adolescenza e le famiglie; il **sistema integrato di tutela e accoglienza**, non tanto e non solo del CNCA, ma della collettività tutta per le persone che Alfredo Carlo Moro chiamava "*cittadini in crescita*".

Un primo Questionario generale ha riguardato i servizi attivi destinati all'infanzia, all'adolescenza e alla famiglia, di cui si occupa questa parte del rapporto, mentre un secondo questionario, **specifico**, ha esplorato le caratteristiche dei servizi di accoglienza residenziale attivati dalle Organizzazioni del CNCA destinati alle persone di minore età e all'accoglienza di genitori-bambini.

2. Le Organizzazioni del CNCA impegnate per la tutela e l'accoglienza dei minorenni

Hanno risposto **101 organizzazioni** che rappresentano non solo uno spaccato importante del sistema di interventi e servizi per le nuove generazioni in Italia, ma anche una quantità significativa per raccogliere informazioni ed elementi in grado di approfondire la conoscenza della rete, le caratteristiche e l'evoluzione delle azioni di tutela dei minorenni fragili.

La natura giuridica prevalente delle organizzazioni del CNCA impegnate in questo settore (*Tabella 6*) è la `Cooperativa Sociale`, con i tre quarti delle Organizzazioni che si qualificano così. Valori attorno all'8% per le `Organizzazioni di Volontariato` e per le `Fondazioni`.

Sono ben 14 le regioni italiane in cui operano le 101 Organizzazioni che hanno risposto al Questionario generale (*Tabella 7*) distribuiti prevalentemente in Lombardia (32) e poi Campania e Veneto (13).

Un elemento utile a comprendere il ruolo che l'ambito e i servizi riferiti a minorenni e famiglie hanno nelle Organizzazioni del CNCA è leggere le caratteristiche dei rispondenti (*Tabella 1*). Quasi il 40% di chi ha compilato il Questionario generale è il `Responsabile di area/settore` (*probabilmente nel caso di organizzazioni più grandi e articolate; il `Direttore Generale` o figura amministrativa apicale (`Dirigente`)*, ha risposto per un altro 20% circa di casi, denotando ancora una strutturazione importante dell'organizzazione; un altro 20% dei rispondenti è costituito da un `Membro del Consiglio di amministrazione` (*spesso il presidente/responsabile legale*), forse appartenente principalmente ad organizzazioni piccole o meno suddivise in settori. Questo ci fa presupporre che chi ha compilato il questionario abbia una visione d'insieme dell'organizzazione e una conoscenza approfondita dei servizi presi in considerazione, infatti, il 90% dei compilatori ha ruoli apicali e quindi garantisce una visione generale. Non solo hanno risposto al questionario prevalentemente persone che ricoprono ruoli importanti nelle Organizzazioni, ma che sono in questa collocazione da molti anni (*Tabella 2*): sostanzialmente il 60% dei rispondenti sono in questo ruolo da almeno 6 anni e 44 su 100 da più di 10 anni. Indizi sul livello di stabilità delle Organizzazioni del CNCA possono emergere dalle risposte date alle domande sulle caratteristiche dei rispondenti.

Il 45% di chi ha risposto lavora/collabora con l'Organizzazione `Da oltre 20 anni` (*Tabella 3*); un altro 20% `Da 16 a 20 anni` e un altro 15% `Da 11 a 15 anni`. Solo il 20% è nell'Organizzazione da meno di 10 anni per cui, almeno a questi livelli apicali o dirigenziali, la dimensione dell'appartenenza sembra essere ben radicata.

D’altra parte, anche a questi livelli, il CNCA non risulta essere una realtà di anziani, infatti, rispetto all’età di chi compila (*Tabella 4*) il 55% ha meno di 50 anni che è un dato importante, corroborato dal fatto che solo il 10% ha 60 o più anni.

Il valore alto del numero di anni in cui, chi ha risposto al Questionario generale, collabora con il CNCA qualifica anche le risposte alla domanda sul Titolo di studio di chi compila (*Tabella 5*): il 90% ha conseguito `Laurea/Titolo universitario`, il restante 10% ha `Diploma di scuola superiore/Scuola secondaria II grado`: persone con titoli di studio ed esperienza nel settore specifico.

3. Le tipologie e i numeri dei servizi attivi

Per analizzare la struttura della rete di servizi ed interventi attivati dalle Organizzazioni del CNCA per i minorenni e le famiglie, la ricerca ha utilizzato la classificazione del **“Nomenclatore degli interventi e servizi sociali”** (*Versione 2 - Anno 2013*) elaborato dal Centro Interregionale per i Sistemi Informatici Geografici e Statistici (*CISIS*)[1].

Il Nomenclatore è stato punto di partenza indispensabile per lo sviluppo di un Sistema Informativo, avviando la prospettiva di una logica unitaria nel rispetto delle diverse declinazioni territoriali dei servizi sociali, di cui la competenza costituzionale è assegnata alle Regioni, e di primo coordinamento operativo nazionale. Il Nomenclatore ha classificato unitariamente l’eterogeneità di denominazioni e definizioni dei servizi sociali con l’obiettivo generale di permettere una traduzione unitaria e condivisa dei diversi servizi, ma anche per mantenere il collegamento tra l’offerta del sistema (*progetti/servizi*) e la domanda ed i bisogni della popolazione e per sviluppare capacità di previsione del cambiamento e anticipare (*per quanto possibile*) le evoluzioni.

Nel caso dei servizi per l’infanzia, l’adolescenza e le famiglie il Nomenclatore ha rappresentato in maniera compiuta e dinamica il sistema di servizi delineato dalla L. 285/97 “*Diritti e opportunità per l’infanzia e l’adolescenza*” che, di fatto, ha fatto nascere nel nostro Paese i servizi per i minorenni con

[1] Confluito, dal 2022, nelle Commissioni della Conferenza dei Presidenti.

una prospettiva unitaria, delle connessioni e del sistema integrato dei servizi territoriali. Se questo è stato vero complessivamente per la collettività nelle diverse articolazioni istituzionali pubbliche e di valenza pubblica del settore no profit, è un orizzonte che il CNCA ha sempre avuto nell'orientare ed organizzare le proprie azioni e, quindi, ha costituito la cornice di riferimento del cuore del Questionario generale della ricerca: il `numero di unità di offerta`, distinte per Tipologia, attivate per i minorenni e le famiglie dalle Organizzazioni del CNCA (*Tabella 8*).

Lo schema seguente sintetizza la classificazione del Nomenclatore ed evidenzia come siano coperte e collegate tutte le aree dei servizi e degli interventi nell'ambito dell'infanzia e dell'adolescenza:

Tipologie

A. Strutture residenziali per i minorenni
- A.1 Comunità Familiari per minori
- A.2 Comunità socio educative
- A.3 Alloggio ad alta autonomia
- A.4 Servizi di accoglienza per bambino genitore
- A.4.1 Alloggi di avvio autonomia genitori-bambini
- A.5 Strutture di pronta accoglienza per minori
- A.6 Comunità multiutenza
- A.7 Comunità educativo e psicologica

B. Centri e attività diurne
- B.1 Centri con funzione educativo-ricreativa
- B.1.1 Ludoteche
- B.1.2 Centri di aggregazione sociali
- B.1.3 Centri per le famiglie
- B.1.4 Centri diurni di protezione sociale
- B.1.5 Centri diurni estivi

C. Centri e attività a carattere socio-sanitario
- C.1 Centri diurni semiresidenziali sociosanitari e socio-riabilitativi

D. Asili e servizi per la prima infanzia
- D.1 Asilo Nido
- D.2 Servizi integrativi o innovativi per la prima infanzia

E. Attività di servizio sociale di supporto alla persona alla famiglia e rete sociale
- E.1 Servizio per l'affidamento dei minori
- E.2 Servizio per l'adozione nazionale e internazionale di minori
- E.3 Servizio di mediazione familiare
- E.4 Servizio di "spazio neutro"

F. Integrazione sociale
- F.1 Interventi per l'integrazione sociale dei soggetti deboli o a rischio
- F.2 Attività ricreative di socializzazione
- F.3 Servizi di mediazione culturale
- F.4 Servizio di mediazione sociale

G. Interventi e servizi educativo-assistenziali
- G.1 Sostegno socio-educativo scolastico
- G.2 Sostegno socio-educativo territoriale
- G.3 Sostegno socio-educativo domiciliare

La lettura ed il commento dei dati della tabella con il `Numero di unità di offerta` (*Tabella 8*) implica un ragionamento articolato, in collegamento anche con il numero delle Organizzazioni del CNCA che hanno risposto al Questionario generale (*101*) e quelli che hanno compilato il Questionario specifico (*160*).

Il numero complessivo delle *unità di offerta* del CNCA che hanno per destinatari i minorenni, **è importante (1.793)**, sia come valore assoluto, sia come dato relativo (*tenuto conto del numero delle Organizzazioni del CNCA che hanno risposto*)

Al di là di una possibile correzione, in diminuzione, di qualche intervento di integrazione sociale (*F*) ed educativo-assistenziale (*G*) che può far riferimento più al punto di erogazione rispetto all'effettiva *unità di offerta* (*cioè una struttura con un'organizzazione unitaria rispetto a direzione, coordinamento, gestione, anche se con una possibile articolazione in più sezioni operative*), **si colgono l'ampiezza, le connessioni e la visione di sistema del CNCA anche in questo ambito di intervento:** sono solo 14 le organizzazioni del CNCA che hanno solo una (*8*) o due (*6*) *unità di offerta* con destinatari i minorenni; una semplice, anche se non indicativa, media aritmetica rimanda a **circa 18 *unità di offerta* per Organizzazione**, distribuite tra le sette aree individuate dal Nomenclatore delle strutture e dei servizi sociali, iniziando a confermare l'ipotesi della ricerca che presuppone un intervento articolato e complementare delle organizzazioni del CNCA in favore dell'infanzia e dell'adolescenza.

Questo quadro complessivo assume connotazioni più chiare e offre indicazioni conoscitive utili nell'analisi delle diverse Aree di tipologia delle *unità di offerta*.

A. Strutture residenziali per i minorenni

Sono quasi **500** le **strutture residenziali per i minorenn**i attive che fanno capo alle Organizzazioni del CNCA e rappresentano, anche per comprensibili motivi storici, la tipologia prevalente tra tutte le Aree.

Il totale delle *unità di offerta* delle sette tipologie di strutture residenziali risultanti dal **Questionario generale** è sensibilmente superiore al numero dei **Questionari Specifici** che sono stati effettivamente compilati (*497 contro, al massimo, 160*) ma era stato previsto in fase di progettazione della ricerca e, sostanzialmente, tollerabile che un certo numero di Organizzazioni non abbia potuto o voluto fornire una descrizione approfondita delle strutture residenziali per minorenni gestite.

Lo scarto maggiore tra i dati raccolti si ha per i **Servizi di accoglienza per bambino e genitore** (*71 contro 21 del Questionario specifico*) e, soprattutto, per gli **Alloggi di avvio all'autonomia genitori-bambini** (*168 contro 33*), ma forse, correttamente, i numeri del Questionario specifico si riferiscono ai servizi, mentre nel Questionario generale i numeri riguardano le unità abitative.

Per inciso è opportuno precisare che gli **Alloggi di avvio all'autonomia genitori-bambini** non sono una tipologia prevista dal Nomenclatore, ma in sede di costruzione della ricerca, è stata definita[2] e inserita, in considerazione della presenza di questa specificità e della opportunità di distinguerla dai **Servizi di accoglienza per bambino e genitore**.

[2] Alloggi di avvio autonomia genitori-bambini: Presidio di accoglienza residenziale rivolto a famiglie non ancora pronte per una completa indipendenza, che necessitano di una casa, cioè di una solida base da cui partire per costruire una propria autonomia. La presenza educativa è prevista esclusivamente nella fascia diurna e, a seconda del servizio, con intensità variabili.

È per questo motivo che si possono ragionevolmente indicare le **Comunità socio educative**, dove l'assistenza è fornita da educatori professionali che turnano nell'arco del tempo, le *unità di offerta* prevalenti nei servizi dal CNCA dedicati ai minorenni: 128 è un numero che trova adeguato riscontro nelle 71 risposte al Questionario specifico.

D'altra parte la diade bambino-genitore, che in termini assoluti e per i motivi indicati, rappresenta quasi il 50% dei servizi di questa Area, evidenzia due tendenze in atto: da un lato l'orientamento crescente dei Servizi pubblici invianti e di diversi Tribunali per i Minorenni di favorire l'accoglienza in comunità di minorenni con almeno un genitore quando questo può limitare il trauma dell'allontanamento e facilitare il recupero di positive capacità genitoriali; dall'altro la consapevolezza di chi gestisce questi servizi residenziali che, con un'adeguata e specifica competenza e preparazione degli educatori di comunità, aumentano le possibilità di successo verso percorsi di miglioramento della consapevolezza di sé e del controllo sulle proprie scelte, decisioni e azioni, sia nell'ambito delle relazioni personali e familiari, verso l'autonomia. Infatti, sono ben **71 i Servizi di accoglienza per bambino e genitore**, ma quasi due volte e mezzo, ***168***, **gli Alloggi di avvio all'autonomia genitori-bambini**.

Un'altra dimensione di autonomia particolarmente curata dalle Organizzazioni del CNCA è quella dei **neomaggiorenni** in uscita da esperienze di accoglienza residenziale o di affidamento familiare. Sono stati segnalati ben **84 Alloggi ad alta autonomia** destinati a questa tipologia di accoglienza, sempre più presente e con esigenze specifiche di accompagnamento e di sostegno, che riguardano non solo la dimensione abitativa, ma anche quella lavorativa e formativa oltre che relazionale e sociale (*ad esempio, il conseguimento della patente per l'automobile*).

Sono apparentemente poche **(*24*) le Strutture di pronta accoglienza per minori** attivate dalle Organizzazioni del CNCA, ma il numero si riferisce alle comunità di emergenza autorizzate in base ai requisiti strutturali e organizzativi specifici delle diverse Regioni. In effetti una tendenza diffusa è quella di riservare uno o due posti per la pronta accoglienza nelle comunità socioeducative; è quindi probabile – ed in parte confermato da alcune risposte al Questionario specifico – che la pronta accoglienza per i minorenni sia comunque diffusa nelle realtà residenziali del CNCA.

Il numero limitato di **Comunità Familiari per minori** (*12*) farebbe pensare ad una tendenza in diminuzione per una tipologia di accoglienza molto più diffusa nei primi decenni della storia quarantennale del CNCA, la comunità di accoglienza con una famiglia residente, supportata da educatori professionali. I cambiamenti delle famiglie nel nostro Paese hanno influenzato le disponibilità a scegliere una dimensione di accoglienza, ma dalle risposte alla domanda sulle nuove aperture di servizi negli ultimi 5 anni si apprende che la metà di queste Comunità familiari è stata aperta recentemente e rimane importante l'apertura di tante famiglie, anche nel CNCA (*cfr. più avanti*) all'**Affidamento Familiare**.

La **Comunità educativo e psicologica** si caratterizza per la presenza di minorenni in condizioni di disagio, con gravi problemi comportamentali o patologie di carattere psichiatrico. Dal Questionario generale sono **8 le realtà di accoglienza del CNCA in questa specifica tipologia**. Nell'analisi delle risposte al Questionario specifico si approfondirà questa dimensione; in questa sede si può ipotizzare che il CNCA è, da sempre, attento all'integrazione sociosanitaria ed è consapevole del crescente numero dei minorenni, soprattutto adolescenti, di cui si chiede l'accoglienza in comunità, che esprimono sofferenza psicologica e presentano disturbi mentali. D'altra parte, l'approccio del CNCA da un lato privilegia la relazione e la normalità dei luoghi di accoglienza e, dall'altro, è contro una eccessiva "sanitarizzazione" dei bisogni e una "medicalizzazione" delle risposte, per cui, per quanto possibile, favorisce l'accoglienza anche delle situazioni difficili in comunità socioeducative,

eventualmente rafforzate, coinvolgendo sempre i servizi sanitari pubblici territoriali per la salute mentale.

Le Comunità multiutenza non fanno parte dell'impostazione storica del CNCA, non tanto perché si preferisca un approccio specialistico, anzi, ma perché le dinamiche che si possono instaurare in una realtà residenziale con diverse problematiche presenti (*adulti con disagio sociale o mentale, disabili, ecc.*) possono essere difficilmente gestibili o non favorire la crescita dei minorenni presenti. Probabilmente per questo motivo sono state segnalate **solo 2 comunità in questa tipologia.**

Oltre all'Area delle tipologie di Strutture residenziali per i minorenni, che è stato oggetto dell'approfondimento particolare nella ricerca, con il Questionario specifico, è stato chiesto alle Organizzazioni del CNCA di **indicare gli altri servizi ed interventi attivati** per l'infanzia e l'adolescenza, seguendo sempre l'indice del Nomenclatore, nella logica di capire le connessioni e le possibili dimensioni sistemiche dei servizi del CNCA per le persone di minore età.

B. Centri e attività diurne

Nell'area **Centri e attività diurne** il Nomenclatore raccoglie una serie di servizi diurni diversi per destinatari, tempi, ruoli e funzioni, che coprono non solo una rilevante parte delle giornate delle persone di minore età, ma rappresentano importanti opportunità di incontro e relazione in una società che non ha più, molti luoghi significativi di aggregazione. Il considerevole numero di servizi (***315***) attivati dalle Organizzazioni del CNCA in questo ambito testimonia l'importanza di quest'area e delle potenzialità di Centri, seppur organizzati in modo diverso, con funzione prevalentemente educativo-ricreativa-sociale, spesso rivolti anche alle persone con fragilità. I **Centri di aggregazione sociali** rappresentano quasi un terzo del totale di questi servizi e sono destinati ad un'ampia fascia di minorenni, con l'intento di promuovere e coordinare attività ludico-ricreative, sociali, educative, culturali e sportive, per un corretto utilizzo del tempo libero.

Un numero importante (*65*) è anche quello dei **Centri diurni di protezione sociale** che hanno come destinatari prevalenti i minorenni in situazione di fragilità sociali e che, spesso, rappresentano utili strumenti per evitare gli allontanamenti dalle famiglie di origine.

Nei **53 Centri per le famiglie** attivati dalle Organizzazioni del CNCA l'attenzione è rivolta ai minorenni nel loro contesto familiare, favorendo sempre la partecipazione e spesso l'autogestione di luoghi che diventano significativi per mantenere, recuperare, rinsaldare i legami intrafamiliari e anche tra le famiglie diverse, in una logica di rinnovata rete sociale che favorisce la reciprocità e la solidarietà.

Le **Ludoteche** (***14***) ed i **Centri diurni estivi** (***85***) coprono la fascia del tempo libero prevalentemente dedicata al gioco, individuale e collettivo, alla creatività e alla manualità, dimensioni della vita delle giovani generazioni che spesso si perdono.

C. Centri e attività a carattere socio-sanitario

Sono **17 i Centri diurni semiresidenziali sociosanitari e socio-riabilitativi** attivati delle Organizzazioni del CNCA. Sono realtà connotate da una dimensione riabilitativa e, in caso di bisogno, anche con una presa in carico psicoterapeutica, rivolte principalmente a minorenni con disabilità fisiche, psichiche e sensoriali. La storia del CNCA racconta di una vicinanza alle fragilità sociali e dell'attenzione ai bisogni che non hanno risposte adeguate; in qualche territorio del Paese questo ha portato ad occuparsi anche dei minorenni con disabilità.

D. Asili e servizi per la prima infanzia

La prima infanzia è un'età di cui le organizzazioni che fanno capo al CNCA si occupano in modo disomogeneo sul territorio nazionale ed i servizi attivati riguardano, probabilmente, la natura giuridica e la data di nascita più lontana nel tempo delle Organizzazioni che stanno gestendo i **76 Asili Nido** (*oggi Nidi di Infanzia*) presenti. Verosimilmente i **38 Servizi integrativi o innovativi per la prima infanzia** attivi si riferiscono ad una stagione più recente, dai primi anni 2000, in quanto la loro definizione e normativa è la L. 285/97 "*Diritti e opportunità per l'infanzia e l'adolescenza*".

E. Attività di servizio sociale di supporto alla persona alla famiglia e rete sociale

In questa area ricadono una serie di interventi di sostegno ai minorenni e alle loro famiglie che, spesso, le Organizzazioni del CNCA hanno attivato insieme, in collegamento con altre azioni (*certamente i centri e le attività diurne, ma anche come completamento dei servizi di accoglienza residenziale rivolti ai minorenni*). Tra questi il numero più rilevante di *unità di offerta* è relativo al Servizio di **Spazio neutro, con ben 56 realtà** operative sul territorio nazionale, che non è presente/esplicitato nel Nomenclatore degli interventi e dei servizi sociali. È stata inserita una definizione ad hoc[3] proprio perché si era a conoscenza della presenza importante di questo servizio, spesso collegato alle attività delle Comunità di accoglienza residenziale e ai servizi per le famiglie gestite dalle Organizzazioni del CNCA.

Importanti anche i numeri che riguardano il **Servizio per l'affidamento dei minori (*37*)** di norma collegato ai servizi pubblici dedicati a questo istituto previsto dalla L. 184/83 e il **Servizio di mediazione familiare (*30*)** che, probabilmente, integra gli interventi ed i servizi rivolti ai minorenni nell'ambito della loro famiglia di origine.

Meno significativa, con **una sola realtà** attiva, è la presenza del **Servizio per l'adozione nazionale e internazionale di minori**.

F. Integrazione sociale

Anche rispetto agli interventi per l'integrazione sociale delle persone di minore età le Organizzazioni del CNCA risultano essere attive in modo significativo con quasi **250 attività** presenti sul territorio nazionale. Anche questo dato avvalora l'ipotesi della ricerca che supponeva un approccio integrato e sistemico alla condizione dell'infanzia e dell'adolescenza, con interventi e servizi operanti in diversi ambiti, ma collegati tra loro.

In questa area prevalgono le **Attività ricreative di socializzazione** con **111 interventi e/o servizi**, seguite da **95 Interventi per l'integrazione sociale dei soggetti deboli o a rischio**; tutte azioni che vanno considerate aggiuntive rispetto a servizi simili di altre aree.

Sono attivi **27 Servizi di mediazione culturale** in considerazione del fatto che molte organizzazioni del CNCA si occupano anche di minorenni stranieri non accompagnati e, probabilmente, questi servizi sono collegati alle comunità di accoglienza residenziale (*in cui sono accolti anche MSNA*) e ad altri servizi territoriali (*cfr. anche area successiva sul sostegno*).

Anche il **Servizio di mediazione sociale** è presente, con **15 realtà**, nel sistema di interventi e servizi attivati dal CNCA per i minorenni. Probabilmente, le motivazioni di apertura di questa tipologia di azione

[3] Servizio di *spazio neutro*: Luoghi predisposti a tutelare il rapporto genitori-figli/e alla presenza di personale adeguatamente formato. La finalità principale è fare in modo che la/il bambina/o possa continuare il suo rapporto affettivo con il genitore non convivente.

sono da ricondursi alle attività, residenziali e territoriali, rivolte a minorenni con problematiche sociali e/o penali.

G. Interventi e servizi educativo-assistenziali

Ribadendo quanto già affermato in relazione alla possibilità che qualche numero, tra i complessivi **478 servizi ed interventi** ricadenti in questa area, possa far riferimento più al punto di erogazione rispetto alla più strutturata *unità di offerta*, rimane il fatto che è una realtà significativa anche la rete dei sostegni che le Organizzazioni del CNCA hanno messo in piedi per integrare e completare il sistema di interventi per i minorenni.

Il **Sostegno socio-educativo scolastico** (*211*) è quello più presente e, anche in questo caso, va probabilmente collegato ad altre azioni delle Organizzazioni del CNCA.

Significativa la presenza del **Sostegno socio-educativo domiciliare** (*188*) che, con la *residenzialità* e la *territorialità*, completa le aree di azione in favore dell'infanzia e dell'adolescenza. La *domiciliarità*, su cui anche la riflessione del CNCA, oltre che la pratica, è ormai avanzata, viene giocata sia in termini di prevenzione dell'allontanamento che, soprattutto, di protezione e consolidamento dei legami familiari dei destinatari dell'intervento.

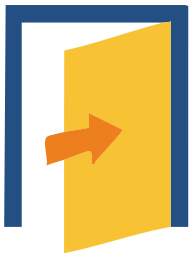
I **79 interventi di Sostegno socio-educativo territoriale** in diversi casi sono sicuramente inseriti in progettualità di educativa territoriale e di comunità, che rappresentano da sempre una peculiarità dell'intervento del CNCA, radicato ed orientato al territorio rispetto a tutti i destinatari e, quindi, anche verso l'infanzia e l'adolescenza.

4. L'evoluzione dei servizi del CNCA per i minorenni

La presente ricerca non si propone tanto come una fotografia di interventi e servizi attivati dalle Organizzazioni del CNCA con destinatari i minorenni, ma come una lettura longitudinale delle modalità con cui le organizzazioni hanno dato, danno e, presumibilmente, daranno (*con un approfondimento particolare del Questionario specifico*) ai bisogni in evoluzione dell'infanzia e dell'adolescenza.

Per questo motivo nel Questionario generale sono state inserite due domande che chiedono conto dei servizi per l'infanzia e l'adolescenza **aperti** (*in tutte le sette aree del Nomenclatore*) e **sospesi/chius**i (*solo per le sette tipologie dell'accoglienza residenziale oggetto del Questionario specifico di approfondimento*) **negli ultimi 5 ann**i. Cinque anni sono un arco di tempo abbastanza breve, ma adeguato a cogliere eventuali e possibili tendenze; anche perché, rispetto alla sospensione o chiusura è stato chiesto di indicare le motivazioni (*tra: `Insostenibilità economica`, `Riprogettazione in altra Unità d'offerta`, `Difficoltà di gestione problematiche accolti`, `Mancanza di domanda`, `Mancanza di operatori`, `Turn over operatori`*), con la possibilità di indicarne anche più di una. La lettura dei numeri e delle motivazioni permette di avere ulteriori elementi conoscitivi sulle progettualità delle Organizzazioni del CNCA in questo ambito di intervento.

4.1 I servizi aperti negli ultimi cinque anni



Dalla *Tabella 9* si evince chiaramente che il sistema di interventi e servizi per i minorenni attivato dal CNCA **rispetto a 5 anni fa non solo è in crescita, ma si potrebbe dire in espansione**. Anche se, probabilmente, valgono le considerazioni già fatte sulla natura di alcune risposte più centrate sui *punti di erogazione* rispetto a questi organizzati in *unità di offerta* (*interventi di* `Integrazione sociale` e `Interventi e servizi educativo-assistenziali`) **è realistico affermare che valori tra il 30% ed il 50% dei servizi attualmente aperti siano stati inaugurati negli ultimi cinque anni.**

Rispetto ai servizi di accoglienza residenziale la tipologia **che è cresciuta di più** (*sostanzialmente passata da 2 a 8 unità di offerta, con una crescita del 75%*) **è quella delle Comunità educativo e psicologiche** e questo può dipendere dalla necessità di dare risposte di tipo socio-sanitario a crescenti bisogni di salute mentale degli adolescenti. Dell'aumento delle Comunità familiari si è scritto, **mentre con percentuali di crescita tra il 45 ed il 50% ci sono anche gli Alloggi ad alta autonomia e gli Alloggi di avvio all'autonomia genitori-bambini**. Questo si propone come un segnale molto indicativo di due tendenze: da un lato il fatto che i percorsi per l'autonomia rappresentino la sfida maggiore per le realtà che si occupano di accoglienza residenziale, il *dopo-comunità* con la progettualità necessaria è una preoccupazione crescente per i gestori dei servizi di accoglienza in contesti territoriali sempre più fragili e poveri di risorse, sperando che lo sia anche per i Servizi pubblici invianti; dall'altro la testimonianza che **il CNCA ha raccolto questa sfida e sta investendo energie e risorse in queste iniziative che, con altre, rappresentano il fronte di una nuova e sempre più necessaria solidarietà e accoglienza collettive**[4].

Che le risposte del CNCA ai bisogni dei minorenni siano sempre più pensate in una logica a 360 gradi, di rete e di sistema integrato di servizi, **in cui l'accoglienza residenziale non è *più* il settore preponderante** è testimoniato dalla stessa percentuale di crescita dei servizi per la residenzialità, di poco superiore al 40, si sia registrata anche per gli altri ambiti individuati dal Nomenclatore.

In effetti negli ultimi 5 anni i **Centri e attività diurne** hanno registrato un significativo aumento (*con un valore medio del 43%*), con le percentuali di crescita maggiori per i **Centri di aggregazione sociali** e per il **Centri per le famiglie**. Rispetto alla **Prima infanzia** oltre la metà dei **Servizi integrativi o innovativi per la prima infanzia** attivi ha meno di cinque anni; come pure le *unità di offerta* nelle aree degli interventi di **Integrazione sociale** e **Interventi e servizi educativo-assistenziali** sono più che raddoppiate nel periodo considerato. Valori più bassi di incremento, ma sempre significativi (*attorno alla media del 30%*), i **Servizi di supporto alla persona alla famiglia e rete sociale**: per l'affidamento dei minori, per la mediazione familiare, lo **Spazio neutro**.

[4] Non è un caso che il Coordinamento Nazionale ha recentemente cambiato nome da Comunità di Accoglienza a Comunità Accoglienti.

4.2 I servizi sospesi/chiusi negli ultimi cinque anni

Anche se la domanda sul numero (*e i motivi*) dei servizi sospesi/chiusi negli ultimi cinque anni riguardava solo le tipologie dell'accoglienza residenziale rivolta a minorenni e minorenni con genitore, i valori complessivi della *Tabella 10* sostanzialmente confermano l'entità di quella che è stata definita nel paragrafo precedente, l'espansione dei servizi del CNCA per l'infanzia e l'adolescenza. **A fronte dell'apertura di 193 *unità di offerta* nell'area Strutture residenziali per i minorenni** negli ultimi cinque anni, è di **30** (*cioè il 6% sui servizi aperti attualmente*) **il corrispondente numero di strutture, della stessa area, chiuse (*29*) o sospese (*1*)**. Analizzando la tipologia delle strutture chiuse e le motivazioni indicate dai rispondenti questa diminuzione di servizi si potrebbe definire quasi fisiologica. Nello specifico sono **9 le Strutture di avvio all'autonomia genitori-bambini** e **sono 4 gli Alloggi ad alta autonomia** chiusi negli ultimi cinque anni; sostanzialmente il 45% delle chiusure riguarda le tipologie di servizi più fragili (*anche dal punto di vista della sostenibilità*) e precari per la frequente mancanza di una normativa (*e soprattutto un sostegno*) regionale che ne permetta il consolidamento e lo sviluppo. Queste stesse tipologie di strutture rappresentano il 62% dei servizi residenziali per i minorenni aperti dal CNCA negli ultimi cinque anni, certamente per rispondere a bisogni emergenti e crescenti, ma con poche certezze e strumenti per dare continuità e stabilizzazione.

In effetti, analizzando **le motivazioni della chiusura indicate per queste tipologie**, emergono l'**`Insostenibilità economica`**, riferita agli **Alloggi per l'autonomia**, e la **`Riprogettazione in altra unità d'offerta`** che, seppur indirettamente, testimonia la capacità degli Enti gestori di *leggere* i cambiamenti in atto e di non perdere le risorse, economiche, umane e professionali, ed il *know-how*.

Sono invece 7, più una sospesa, le **Comunità socio educative** chiuse ultimi cinque anni, a fronte delle 36 aperte nello stesso periodo. Non tutti i rispondenti, anche se si poteva indicare più opzioni, hanno indicato le motivazioni. In tre casi l'**`Insostenibilità economica`** è stata una causa, ma in un caso è stato specificato che era dovuta per capienza limitata, non tanto dagli spazi quanto dalla scelta di mantenere numeri bassi per garantire un'accoglienza sempre più di tipo familiare. La **`Mancanza di operatori`**, o il **`Turn over di operatori`**, sono riportati in altri tre casi di chiusura (*a cui si possono aggiungere due risposte relative a **Comunità Familiari**, che fanno riferimento a `Difficoltà con la famiglia accogliente`*); questo apre una tematica che sarà sviluppata e approfondita nei capitoli successivi dei due rapporti di ricerca. Conoscendo le **difficoltà crescenti di reperire Educatori professionali** ci si sarebbe aspettato un valore più alto, d'altra parte le risposte si riferiscono agli anni 2023 e precedenti, **il timore è che la situazione sia in peggioramento**.

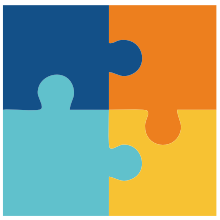
Alcune motivazioni posso essere ricondotte a **motivi tecnici** (*`Affidamento ad altro ente gestore`*, *`Il Comune non ha previsto la continuazione dell'appalto`*), altre ad un **clima culturale di diffidenza** verso l'importante ruolo sociale svolto dalle realtà di accoglienza residenziale per i minorenni (*`Problemi di vicinato`*).

Complessivamente, anche se con numeri molto piccoli, **le motivazioni di chiusura** rappresentano tutte le maggiori difficoltà che devono affrontare gli Enti gestori di strutture di accoglienza residenziale con destinatari i minorenni o minorenni con genitore: la **difficile sostenibilità economica** per servizi che devono **mantenere numeri contenuti** per **garantire un accettabile livello di qualità**, la necessità di **monitorare i servizi e la loro adeguatezza ai bisogni dei destinatari** per essere pronti a **rimodulare le progettualità**, le difficoltà collegate all'**aumento della problematicità negli atteggiamenti e nei**

comportamenti degli accolti, le tematiche delle motivazioni, delle competenze, ma anche di un **adeguato trattamento economico del personale**.

Da queste risposte sembra confermarsi **la scelta politica del CNCA di mantenere un approccio di sistema** ai servizi per i minorenni e ai minorenni con genitori, nella consapevolezza da un lato di dover rimodulare i servizi e, eventualmente, riprogettarli in altra unità d'offerta in base al mutamento delle esigenze e della sostenibilità specifica e, dall'altro, di fronteggiare eventuali difficoltà economico-finanziarie di un servizio, di frequente per una remunerazione non adeguata, con una solidarietà interna all'Ente gestore, tra i diversi servizi gestiti.

5. Possibili dimensioni sistemiche dei servizi del CNCA per i minorenni



Le risposte al Questionario generale sulle tipologie e la diffusione di interventi e servizi gestiti dalle organizzazioni che fanno riferimento al CNCA, **sembrano confermare l'ipotesi della ricerca** secondo cui la logica di azione di riferimento non sia riferita a delle prestazioni, ma a delle azioni strutturate ed articolate, coordinate, ad un sistema di interventi e servizi integrati al proprio interno, ma anche con quello dei servizi pubblici: sociali, sanitari, educativi, ecc. **Il riferimento, culturale e politico, è alla "Mappa per Comunità Accoglienti"** che raccoglie gli orientamenti e gli approcci del Coordinamento ed in particolare, da un lato l'esigibilità dei diritti ed il contrasto alle diseguaglianze, perché "*ogni persona ha diritto a essere riconosciuta nella propria autonoma soggettività e ad essere protagonista del proprio percorso di vita*" e, dall'altro insieme per generare comunità accoglienti, con il "*CNCA, rete associativa di comunità accoglienti coese e capaci di generare futuro*", consapevoli che "*la qualità della delle persone e delle comunità è assicurata da processi di corresponsabilità, in cui ogni attore pubblico e privato assume impegni precisi e condivisi*"[5].

La visione del CNCA riguardo agli interventi, ai servizi e ai progetti che caratterizzano la presenza del Coordinamento e delle sue Organizzazioni sul territorio nazionale e locale si fonda su una logica sistemica, ovvero su un insieme di elementi tra loro interconnessi e orientati a un'unitarietà funzionale. In particolare, nell'ambito dell'infanzia e dell'adolescenza, la scelta di sviluppare un portafoglio ampio e articolato di azioni – strutturate, organizzate e correlate a diversi livelli – richiama una dimensione sistemica in cui ogni elemento contribuisce al mantenimento di un equilibrio che rappresenta l'identità, l'unità e la funzione del sistema stesso. Questo approccio genera relazioni significative e migliora la qualità della vita sia delle persone sia delle comunità.

È fondamentale adottare una prospettiva che tenga conto della complessità dei bisogni portati dall'individuo o dal nucleo familiare, costruendo risposte personalizzate e multilivello. L'orientamento operativo del CNCA mira a progettare servizi che coprano l'intero *continuum*, dalla prevenzione alla presa in carico, ottimizzando le risorse disponibili e garantendo flessibilità e adattabilità secondo i mutamenti dei bisogni. In questo senso si valorizza la capacità di ascolto, la lettura attenta delle trasformazioni sociali e la centralità della persona, promuovendo una cultura organizzativa fondata sulla corresponsabilità e sull'*empowerment*.

[5] dal documento Mappa… poi idem… ibidem…

Le dimensioni di un sistema integrato e interattivo, come quello promosso dal CNCA anche nel settore dell'infanzia e dell'adolescenza, possono essere analizzate su tre livelli:

- **livello *macro***: analisi critica dell'applicazione normativa rivolta alle nuove generazioni, a partire dalla Costituzione e dalla Legge 176/1991, e partecipazione attiva nei tavoli istituzionali e nel dibattito pubblico sulle politiche per l'infanzia e l'adolescenza.
- **livello *meso***: esame dei servizi, degli interventi, dei progetti e, soprattutto, delle pratiche per la tutela dei diritti e del futuro delle nuove generazioni, secondo una logica di co-programmazione e co-progettazione a livello territoriale, regionale e locale.
- **Livello *micro***: azioni e progetti individualizzati, coerenti con il quadro di riferimento, rivolti a ogni minorenne, attraverso una presa in carico collettiva mirata all'empowerment e all'autonomia, per una cittadinanza attiva e responsabile.

Dall'analisi delle risposte al Questionario generale emergono ulteriori elementi utili per comprendere la situazione attuale e orientare lo sviluppo futuro delle Organizzazioni aderenti al CNCA:

- mantenere una visione d'insieme e al tempo stesso puntuale, monitorando costantemente l'andamento dei servizi e le trasformazioni sociali.
- adottare uno stile unitario nella gestione differenziata degli interventi, sempre centrando l'attenzione sul singolo minorenne e sui suoi bisogni, offrendo risposte personalizzate che rispettino l'unicità della persona.
- superare una logica autoreferenziale, mantenendo invece la capacità di rimodulare i servizi e gli interventi, salvaguardando la sostenibilità economica e il valore delle risorse umane e professionali coinvolte, con una progettualità flessibile e adattabile.

6. Tabelle Questionario generale

Tabella 1

Ruolo ricoperto nell'Organizzazione di chi ha compilato il questionario	Frequenza
Direttore generale	13
Responsabile di area/settore	36
Dirigente	5
Amministrativo	3
Membro del Consiglio di amministrazione	18
Coordinatore di Comunità	8
Operatore	2
Altro (specificare)	16
Totale complessivo	**101**

Tabella 1 bis

Ruolo ricoperto nell'Organizzazione: Altro (specificare)	Frequenza
Area progettazione/ricerca/valutazione	3
Coordinatore	3
Amministratore	8
Educatore Professionale/Pedagogista	2
Totale complessivo	**16**

Tabella 2

Da quanti anni ricopre questo ruolo chi ha compilato il questionario	Frequenza
Da meno di 1 anno	5
Da 1 a 5 anni	36
Da 6 a 10 anni	15
Da più di 10 anni	44
Totale complessivo	**100**

Tabella 3

Da quanti anni lavora/collabora nell'Organizzazione chi ha compilato il questionario	Frequenza
Da meno di 1 anno	1
Da 1 a 5 anni	5
Da 6 a 10 anni	15
Da 11 a 15 anni	14
Da 16 a 20 anni	20
Da oltre 20 anni	44
Totale complessivo	**99**

Tabella 4

Età di chi ha compilato il questionario	Frequenza
Meno di 30 anni	3
Da 30 a 39 anni	18
Da 40 a 49 anni	35
Da 50 a 59 anni	36
60 anni ed oltre	9
Totale complessivo	**101**

Tabella 5

Titolo di studio di chi ha compilato il questionario	Frequenza
Laurea/Titolo universitario	89
Diploma di scuola superiore/Scuola secondaria II grado	11
Altro: Diploma IFTS area socio-sanitaria	1
Totale complessivo	**101**

Tabella 6

Natura giuridica dell'Organizzazione di appartenenza	Frequenza
Totale complessivo	**101**
Cooperativa sociale	75
Organizzazione di Volontariato	8
Fondazione	8
Altro (specificare)	6
Associazione di Promozione Sociale	3
Altra Impresa sociale	1

Tabella 6 bis

Natura giuridica - Altro (specificare)	Frequenza
Altra forma di Associazione	2
Ente religioso civilmente riconosciuto	1
Ente Terzo Settore	1
ONLUS	2
Totale complessivo	**6**

Tabella 7

Regione della sede legale dell'Organizzazione di appartenenza	Frequenza
Lombardia	32
Veneto	13
Campania	13
Lazio	8
Puglia	6
Emilia-Romagna	6
Trentino	6
Calabria	4
Sicilia	3
Friuli-Venezia Giulia	3
Marche	3
Toscana	2
Umbria	1
Piemonte	1
Totale complessivo	**101**

Tabella 8

Tipologia delle "unità di offerta"	Frequenza	Tot. Area
A. Strutture residenziali per i minorenni		***497***
A.1 Comunità Familiari per minori	**12**	
A.2 Comunità socioeducative	**128**	
A.3 Alloggio ad alta autonomia	**84**	
A.4 Servizi di accoglienza per bambino genitore	**71**	
A.4.1 Alloggi di avvio autonomia genitori-bambini	**168**	
A.5 Strutture di pronta accoglienza per minori	**24**	
A.6 Comunità multiutenza	**2**	
A.7 Comunità educativo e psicologica	**8**	
B. Centri e attività diurne		***315***
B.1.1 Ludoteche	**14**	
B.1.2 Centri di aggregazione sociali	**98**	
B.1.3 Centri per le famiglie	**53**	
B.1.4 Centri diurni di protezione sociale	**65**	
B.1.5 Centri diurni estivi	**85**	
C. Centri e attività a carattere socio-sanitario		***17***
C.1 Centri diurni semiresidenziali sociosanitari e socio-riabilitativi	**17**	
D. Asili e servizi per la prima infanzia		***114***
D.1 Asilo Nido	**76**	
D.2 Servizi integrativi o innovativi per la prima infanzia	**38**	
E. Attività di servizio sociale di supporto alla persona alla famiglia e rete sociale		***124***
E.1 Servizio per l'affidamento dei minori	**37**	
E.2 Servizio per l'adozione nazionale e internazionale di minori	**1**	
E.3 Servizio di mediazione familiare	**30**	
E.4 Servizio di "spazio neutro"	**56**	
F. Integrazione sociale		***248***
F.1 Interventi per l'integrazione sociale dei soggetti deboli o a rischio	**95**	
F.2 Attività ricreative di socializzazione	**111**	
F.3 Servizi di mediazione culturale	**27**	
F.4 Servizio di mediazione sociale	**15**	

G. Interventi e servizi educativo-assistenziali		***478***
G.1 Sostegno socio-educativo scolastico	**211**	
G.2 Sostegno socio-educativo territoriale	**79**	
G.3 Sostegno socio-educativo domiciliare	**188**	
Totale complessivo	**1793**	

Tabella 9

"Unità di offerta" aperte negli ultimi 5 anni per Tipologia	**Frequenza**	**Tot. Area**
A. Strutture residenziali per i minorenni		***193***
A.1 Comunità Familiari per minori	6	
A.2 Comunità socio educative	36	
A.3 Alloggio ad alta autonomia	38	
A.4 Servizi di accoglienza per bambino genitore	19	
A.4.1 Alloggi di avvio autonomia genitori-bambini	82	
A.5 Strutture di pronta accoglienza per minori	5	
A.6 Comunità multiutenza	1	
A.7 Comunità educativo e psicologica	6	
B. Centri e attività diurne		***139***
B.1.1 Ludoteche	5	
B.1.2 Centri di aggregazione sociali	53	
B.1.3 Centri per le famiglie	29	
B.1.4 Centri diurni di protezione sociale	20	
B.1.5 Centri diurni estivi	32	
C. Centri e attività a carattere socio-sanitario		***2***
C.1 Centri diurni semiresidenziali sociosanitari e socio-riabilitativi	2	
D. Asili e servizi per la prima infanzia		***38***
D.1 Asilo Nido	18	
D.2 Servizi integrativi o innovativi per la prima infanzia	20	
E. Attività di servizio sociale di supporto alla persona alla famiglia e rete sociale		***38***
E.1 Servizio per l'affidamento dei minori	9	
E.2 Servizio per l'adozione nazionale e internazionale di minori	0	
E.3 Servizio di mediazione familiare	9	
E.4 Servizio di “spazio neutro”	20	
F. Integrazione sociale		***136***
F.1 Interventi per l'integrazione sociale dei soggetti deboli o a rischio	52	
F.2 Attività ricreative di socializzazione	57	
F.3 Servizi di mediazione culturale	17	
F.4 Servizio di mediazione sociale	10	
G. Interventi e servizi educativo-assistenziali		***612***
G.1 Sostegno socio-educativo scolastico	138	
G.2 Sostegno socio-educativo territoriale	112	
G.3 Sostegno socio-educativo domiciliare	362	
Totale complessivo	**1158**	

Tabella 10

"Unità di offerta" sospese o chiuse negli ultimi 5 anni per Tipologia	Chiuse	Sospese
A.1 Comunità Familiari per minori	**3**	**0**
Motivazioni		
Altro: Scelta della famiglia	1	
Altro: Difficoltà con la famiglia accogliente	1	
Altro: Ceduta attività di accoglienza	1	
A.2 Comunità socio educative	**7**	**1**
Motivazioni		
Insostenibilità economica	2	
Riprogettazione in altra Unità d'offerta	1	
Difficoltà di gestione problematiche accolti	2	
Mancanza di "domanda"	1	
Mancanza di operatori	2	
Turn over operatori	1	
Altro: insostenibilità economica per capienza limitata	1	
A.3 Alloggio ad alta autonomia	**4**	**0**
Motivazioni		
Insostenibilità economica	2	
Riprogettazione in altra Unità d'offerta	2	
Altro: Problemi di vicinato	1	
A.4 Servizi di accoglienza per bambino genitore	**4**	**0**
Motivazioni		
Riprogettazione in altra Unità d'offerta	2	
Altro: Affidamento ad altro ente gestore	1	
A.4.1 Alloggi di avvio autonomia genitori-bambini	**9**	**0**
Motivazioni		
Riprogettazione in altra Unità d'offerta	1	
A.5 Strutture di pronta accoglienza per minori	**1**	**0**
Motivazioni		
Altro: Il Comune non ha previsto la continuazione dell'appalto	1	
A.6 Comunità multiutenza	**0**	**0**
A.7 Comunità educativo e psicologiche	**1**	**0**
Totali complessivi	**29**	**1**

7. Appendice metodologica

La presente appendice presenta i metodi, gli strumenti e le procedure utilizzate nella realizzazione della parte generale della ricerca del **Coordinamento Nazionale Comunità Accoglienti (*CNCA*)** finalizzata a raccogliere informazioni sul **"Sistema integrato di tutela e accoglienza del CNCA per le persone di minore età"**; trova corrispondenza e completamento nell'appendice al rapporto con l'approfondimento specifico sulle **"Unità di offerta residenziali per minorenni e genitori-bambini del CNCA"**.

Il gruppo di lavoro dell'intera ricerca è stato coordinato da Stefano Ricci e Liviana Marelli e ne hanno fatto parte: Valeria Anatrella, Marta Cargnel, Cloe Del Medico, Mara Magnani, Giorgia Olezzi e Carmine Santangelo.

Il 4 giugno 2024, a Roma, è stato organizzato dall'**Area Nuove Generazioni e Famiglie (*NGF*) del CNCA**, un seminario inclusivo sull'accoglienza di minorenni e genitori con bambine/i dal titolo **"Sguardo all'orizzonte - Orizzonte di sguardi"**. Il convegno era propedeutico alla individuazione di ipotesi della ricerca, contenuti e possibili strumenti della rilevazione quanti-qualitativa programmata.

In quella sede sono state approfondite le tematiche di tre mappe mentali (*Soggetti e Attori - Percorsi, Strumenti e Processi - Sistema integrato di tutela e accoglienza*), coerenti con l'aggiornamento delle Linee di indirizzo sull'affidamento familiare e sull'accoglienza residenziale approvate dalla Conferenza Unificata pochi mesi prima.

Dalle risultanze dei tre gruppi di lavoro sono emerse le prime ipotesi di ricerca e i contenuti da approfondire che hanno portato alla scelta dello strumento, un doppio questionario a risposte miste, sulle due dimensioni dei servizi del CNCA per le persone di minore età da approfondire: il sistema integrato di servizi per tutela e accoglienza; l'offerta dell'accoglienza residenziale per minorenni e genitori-bambini.

Destinatari del primo questionario, indicato nel presente rapporto come generale, erano tutte le Organizzazioni del CNCA che hanno attivato almeno un servizio per l'infanzia e l'adolescenza tra quelli indicati dal Nomenclatore interregionale dei servizi e interventi sociali approvato dal Cisis (*Coordinamento interregionale per i sistemi informativi e statistici*) nel novembre 2013.

Il **Questionario generale** è stato articolato in una parte in una parte di richiesta di informazioni personali su chi lo ha compilato, in genere una persona che per ruolo o funzione ha una visione complessiva delle risorse gestite dall'Organizzazione in riferimento al campo di indagine della ricerca. La domanda centrale chiedeva di indicare il numero di *unità di offerta* di servizi e interventi gestiti dall'Organizzazione con destinatari i minorenni, distinto per le tipologie tratte dal Nomenclatore interregionale. L'ultima parte del Questionario generale aveva una dimensione prospettica, chiedendo di indicare il numero di servizi aperti negli ultimi 5 anni per ogni tipologia e il numero (*con le motivazioni*) di servizi chiusi o sospesi negli ultimi 5 anni per ogni tipologia.

La compilazione del questionario relativo a questa parte della ricerca è stata completata a cavallo tra ottobre e dicembre 2024. I primi dati relativi ai rispondenti che avevano strutture di accoglienza residenziale attive hanno permesso di individuare i destinatari del Questionario specifico, compilato in successione.

Informazioni sulle *unità di offerta* residenziali per minorenni e genitori-bambini del CNCA

Premessa sull'uso del linguaggio

Nel presente documento abbiamo scelto di adottare alcune convenzioni linguistiche finalizzate a rendere il testo più scorrevole e leggibile, pur mantenendo un'attenzione costante all'inclusività del linguaggio.

In particolare, si è deciso di utilizzare il **maschile sovraesteso** come forma neutra, evitando di ripetere costantemente espressioni quali "*gli operatori e le operatrici*" o "*i bambini e le bambine*". Tale scelta, dettata da esigenze di chiarezza e sintesi, non implica alcuna *invisibilizzazione* di genere, ma risponde esclusivamente a ragioni di leggibilità in un testo di carattere tecnico e analitico.

Per lo stesso motivo, utilizzeremo il termine minorenne in luogo di "**persona di minore età**", in quanto più conciso e funzionale all'economia del testo.

Riteniamo tuttavia importante ribadire che ogni scelta linguistica contenuta nel documento è orientata al rispetto e al riconoscimento di tutte le identità di genere e all'utilizzo di un linguaggio quanto più possibile inclusivo, pur senza ricorrere a segni o formule grafiche non ancora pienamente condivise (*come asterischi o schwa*).

1. Orizzonte e ipotesi della ricerca sulle *unità di offerta* residenziale

La ricerca sul sistema integrato di tutela e accoglienza del CNCA per i minorenni è stata pensata con un **Questionario generale** rivolto a tutte le Organizzazioni del Coordinamento che gestiscono interventi e servizi di cui al **"Nomenclatore degli interventi e servizi sociali"** (*Versione 2 - Anno 2013*) elaborato dal Centro Interregionale per i Sistemi Informatici Geografici e Statistici (*CISIS*)[6], e con un **Questionario specifico** di approfondimento sulle *unità di offerta* residenziale, anch'esse classificate in base al Nomenclatore per permettere una comparazione tra le diverse realtà territoriali, visto e considerato che il CNCA è una realtà nazionale mentre le competenze in questo settore sono delle Regioni.

Questo contributo descrittivo/quantitativo seguirà, sostanzialmente, l'indice del questionario, attraversando l'orizzonte e le ipotesi della ricerca, toccando le tematiche oggetto di approfondimenti più qualitativi.

Vale la pena riprendere **l'obiettivo generale della ricerca:** conoscere, rendere evidente, saper dire, sostenere e motivare la qualità del sistema di accoglienza, accompagnamento e presa in carico gestito dalle Organizzazioni del CNCA a favore dei minorenni e dei genitori con figli; da cui derivano **due obiettivi specifici**:

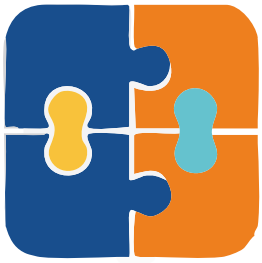
- acquisire i dati di realtà dove poter far maturare e approfondire le riflessioni, i posizionamenti culturali e politici, le scelte strategiche e operative del CNCA in tema di politiche, servizi e interventi per l'infanzia e l'adolescenza;
- quantificare e qualificare la quotidiana storia di accoglienza, accompagnamento e vicinanza - di chi è impegnato nelle Organizzazioni del CNCA - ai minorenni per dare forza alla loro voce, per legittimare politicamente e professionalmente una storia di quarant'anni proiettata nel futuro.

Rispetto alle **strutture residenziali per i minorenni** l'urgenza di avere numeri aggiornati, capaci di esplicitare una presenza diffusa, ricca e profonda, è data dalla particolare situazione culturale e politica attuale in cui non solo non è riconosciuto il valore sociale, culturale e politico dell'accoglienza residenziale di minorenni in strutture comunitarie di tipo familiare, ma si rilevano segnali e scelte politiche e amministrative di delegittimazione e ostacolo.

Un **dato** è un elemento conoscitivo di base, grezzo, che può avere diversi significati in relazione ai contesti in cui viene inserito, ai quadri di riferimento; invece, un'**informazione** è tale quando è utile e di senso per qualcuno grazie a un'elaborazione, all'organizzazione e contestualizzazione in un quadro concettuale costituito, in questo caso, dai principi e dai valori di riferimento del CNCA e dagli obiettivi e dalle ipotesi della ricerca. **Per questo è stato dato il titolo di "informazioni" a questa parte del rapporto di ricerca.**

[6] Confluito, dal 2022, nelle Commissioni della Conferenza dei Presidenti.

2. Dimensioni strutturali delle *unità di offerta* [7]



Sono 160 le *unità di offerta* che hanno completato il Questionario specifico dedicato alle "*sette più una*" tipologie di strutture di accoglienza residenziale destinate a minorenni individuate dal Nomenclatore del CISIS: **poco più di un terzo delle corrispondenti *unità di offerta* indicate nel Questionario generale**.

I motivi di questo scarto sono diversi: una trentina circa di questionari specifici non riportava tutti i dati necessari per un'elaborazione adeguata e corretta; lo scarto maggiore (*1/5*) riguarda gli **Alloggi di avvio all'autonomia genitore-bambini** (*la tipologia aggiunta rispetto alle sette del CISIS*), ma probabilmente, e correttamente, nel Questionario specifico hanno fatto riferimento al servizio e non ai punti di erogazione (*gli appartamenti*); questo motivo, verosimilmente, è estendibile anche ad altre tipologie di *unità di offerta* (*gli **Alloggi ad alta autonomia**, con il 17%; i **Servizi di accoglienza per bambino genitore**, con il 30%*); un ultimo rilievo riguarda le **Strutture di pronta accoglienza per minori** (*24 nel Questionario generale e solo 4 nel Questionario specifico*) per le quali è possibile che nel numero maggiore sia stato considerato qualche caso di posti riservati alla pronta accoglienza in altre tipologie di struttura.

D'altra parte, il dato di 160 *unità di offerta* corrisponde al 4% del totale dei servizi residenziali indicati dagli Ambiti Territoriali Sociali per il 2023[8], quindi un **valore** se non rilevante in assoluto, **assolutamente significativo** sia per possibili confronti con le distribuzioni della rilevazione nazionale, che per gli specifici approfondimenti che permettono diverse domande poste alle *unità di offerta* gestite dalle Organizzazioni del CNCA.

In questo senso, le risposte al Questionario specifico, permettono due livelli di lettura: uno interno al CNCA per dare risposta alle esigenze del Coordinamento, uno esterno di confronto con i dati generali del Quaderno 61[9] ma anche di possibile estrapolazione delle informazioni peculiari emerse.

2.1 "Chi ha compilato il Questionario"

L'analisi delle diverse dimensioni delle *unità di offerta* deve iniziare dalle caratteristiche di chi ha compilato il Questionario specifico perché questo permette di acquisire indicazioni già utili a cogliere e contestualizzare gli aspetti importanti che emergeranno dai commenti successivi ai risultati.

In quasi l'**87% dei casi** (*138 su 159 rispondenti*) è stato il `Coordinatore-Responsabile` ***dell'unità di offerta*** a compilare il Questionario specifico e questo assicura una conoscenza importante delle strutture di accoglienza residenziale. Conoscenza avvalorata da altre tre dimensioni: dal fatto che quasi il 40% di chi compila ricopre questo ruolo `Da più di 10 anni` a cui si aggiunge un'altra quota del 16% di chi lo riveste `Da 6 a 10 anni`; dalla circostanza che il 49% dei rispondenti lavora/collabora con questa *unità di offerta* da almeno 11 anni e dal numero di anni che chi risponde `lavora/collabora`

[7] Nel rapporto non si richiamano le tabelle a cui si riferiscono i dati per non appesantire il commento e perché gli argomenti dei capitoli non seguono la numerazione delle domande questionario che, invece, è la logica seguita nella presentazione, in calce al rapporto.

[8] Quaderni della ricerca sociale n. 61 - I minorenni in affidamento familiare e nei servizi residenziali attraverso i dati SIOSS - MLPS - Anno 2023 (*Tabella 17 - pag. 50*).

[9] *ivi*.

con l'Organizzazione del CNCA, il 70% Da oltre 11 anni e un significativo 27% addirittura Da oltre 20 anni.

Il senso di appartenenza all'Organizzazione è, quindi, molto sviluppato anche se l'età dei rispondenti non è troppo alta: il 41% dei rispondenti ha Da 40 a 49 anni e un altro 20% Da 30 a 39 anni.

Il Titolo di Studio (*al di là delle normative regionali che, di solito, prevedono la laurea per i Coordinatori delle strutture di accoglienza residenziale, cioè la maggioranza della qualifica dei rispondenti*) di chi ha compilato il questionario si concentra per **l'82% su Laurea/Titolo universitario.**

2.2 Tipologie, "quando", "dove", "come"

Il **44% delle *unità di offerta* residenziale** per i minorenni del CNCA è costituito dalle **Comunità socio educative** (*contro il 33%, ponderato, del corrispondente dato nazionale*) e costituisce la maggioranza tra le risposte sulla tipologia. Sono seguite dai **Servizi di accoglienza per bambino genitore**, a cui vanno aggiunti gli **Alloggi di avvio autonomia genitore-bambini**, per un dato combinato che può essere paragonato al valore percentuale nazionale: 23% circa.

Il valore sugli **Alloggi ad alta autonomia** (*15, pari al 9%*) è paragonabile alla percentuale nazionale della tipologia (*11%*) e percentuali equivalenti, per numeri assoluti più bassi, si riscontrano anche per le **Strutture di pronta accoglienza per minori** (*circa il 3%*) e per le **Comunità educativo e psicologiche** (*tra il 2,5 ed il 3%*). Percentuali più basse rispetto ai dati nazionali si hanno per le *Comunità multiutenza* (1% contro il 3%) e, soprattutto, per le **Comunità Familiari per minori** (*6% contro il 21% circa*); questi ultimi dati sembrano essere determinati, almeno in parte, dagli approcci e dalle storie del CNCA, che storicamente ha sviluppato modelli di accoglienza comunitaria con una forte componente educativa e sociale, prevalentemente monoutenza.

Proprio rispetto alla questione tempo la domanda sull'anno di nascita/avvio delle diverse comunità per minorenni del CNCA (*il "quando"*) permette alcune riflessioni interessanti: quasi il **70% delle strutture (*110*) è nato dopo l'anno 2000** e, di queste, il 23% è stato avviato negli ultimi cinque anni; dall'altra parte il 31% dei servizi ha più di 25 anni, cioè ha una storia importante e, di queste, il 10% è attivo da prima del 1980.

In ordine sparso questi numeri suggeriscono che:

- un numero significativo di strutture - anche se l'approccio del CNCA è stato da sempre quello di avere residenze con numeri di posti contenuti e un'organizzazione, oltre che uno stile, di tipo familiare - ha attraversato molte stagioni dell'accoglienza residenziale per minorenni in Italia, con una decina di realtà precedenti all'approvazione della L. 184/1983 e con quasi il 60% delle strutture che hanno vissuto la "*fine degli istituti*", fissata al 31/12/2006 dal nuovo comma 4 dell'art 2 della L. 184/83, introdotto dalla L. 149/2001;
- coniugare tradizione, fedeltà alla *mission* e capacità di rinnovamento è stata sicuramente una bella sfida, in molti casi vinta, vista la "*giovanile longevità*" di tante Comunità;
- le realtà più giovani sono quelle che hanno voluto rispondere ai bisogni emergenti dei minorenni allontanati dalla propria famiglia di origine, da soli o con un genitore; infatti, sono nati dal **2001 in poi tutti gli Alloggi ad alta autonomia** (*15*) e l'83% (*45 su 54*) dei **servizi di accoglienza e alloggi per l'autonomia di bambino e genitore**;

- è una grande ricchezza tenere insieme in un coordinamento nazionale strutture che hanno anche più di 40 anni di differenza di età, per il confronto tra le esperienze, la capacità di mantenersi adeguate delle vecchie e l'innovazione delle nuove;
- potrebbe non essere una coincidenza il fatto che il maggior numero di strutture di accoglienza residenziale per i minorenni del CNCA (*50*) sia stato avviato tra il 2011 ed il 2020, cioè quando si è cominciato a parlare seriamente di qualità nei servizi sociali, sia nel dibattito interno al CNCA (*con l'avvio dei ragionamenti su un Sistema Qualità denominato MAQS*), che nel panorama istituzionale nazionale, con l'approvazione delle Linee di indirizzo sull'affidamento familiare (*2012*) e sull'accoglienza residenziale (*2017*), entrambe aggiornate poi nel 2024.

Il dato sul "*dove*" è interessante rispetto al più grande tema del fabbisogno, ma meno significativo del "*quando*" nel confronto con il dato nazionale del Quaderno 61[10] perché, comprensibilmente, nella distribuzione territoriale di questi servizi entrano in gioco le storie delle Organizzazioni del CNCA, le motivazioni che le hanno fatte nascere in certi luoghi piuttosto che in altri, le opportunità e le scelte che sono state fatte. Lo stesso avviene rispetto alla distribuzione delle strutture tra e nelle Regioni che dipende da tantissimi fattori diversi e connessi variamente tra loro: approcci culturali a famiglia e accoglienza extrafamiliare, tradizioni storiche, normative di riferimento, orientamenti politico/istituzionali rispetto ai diritti e ai servizi, ecc. È evidente che tali dimensioni non possono risultare *coincidenti* o perfettamente *coerenti* tra loro: ciascuna Regione presenta specificità storiche, culturali e normative che influenzano la configurazione dei servizi e la loro distribuzione. Questa eterogeneità, pur rendendo più complesso il confronto con il dato nazionale, costituisce un elemento strutturale del sistema di accoglienza italiano.

In pratica, i territori dove il dato delle risposte al Questionario specifico del CNCA è superiore a quello della distribuzione nazionale per Regione sono: **Lombardia** (*41% contro 18%*[11]), **Emilia-Romagna** (*15% contro 10%*), **Trentino-Alto Adige** (*6,3% contro 3,3%*). Al contrario le risposte con valori più bassi rispetto alla distribuzione nazionale si hanno in **Sicilia** (*0,6% contro il 9,9%*), **Liguria** (*0,6% contro 3,7%*), **Piemonte** (*1,3% contro 6,1%*), **Lazio** (*3,8% contro 6,6%*), anche se il CNCA è abbastanza presente in queste regioni.

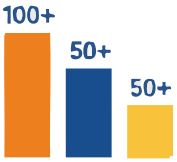
Il "*come*" fa riferimento al livello di riconoscimento e di collegamento istituzionale delle *unità di offerta*. Rispondono `Autorizzata` 120 strutture e `Accreditata` 105 strutture, per cui è ragionevole pensare che 40 di queste ultime abbiano considerato solo questa risposta, considerando che l'accreditamento istituzionale è successivo all'autorizzazione oppure, e forse è più probabile, non hanno potuto indicare l'accreditamento perché sono diverse le Regioni che ancora non hanno legiferato su questo aspetto. In qualche caso, nella specifica della voce `Altro`, si fa riferimento ad un'autorizzazione sperimentale o per il tipo di struttura o per l'organizzazione.

Rispetto al convenzionamento era possibile dare più risposte (`Comune`, `Comuni`, `Aziende Sanitarie`, *ecc.*), comunque almeno 55 strutture sono convenzionate con il Comune in cui è collocata l'*unità di offerta*, pari quasi al 35% del totale; un livello che si può ritenere relativamente alto considerando che in molti territori si privilegia, a volte in via esclusiva, l'invio diretto da parte dei Servizi Sociali dei Comuni o, comunque, dei Servizi pubblici committenti.

[10] Quaderni della ricerca sociale n. 61.

[11] *Ibidem*.

2.3 Quanti posti e quante persone accolte



Per interpretare correttamente le risposte alla domanda sul numero di posti per *unità di offerta* è necessario far riferimento all'incrocio delle singole risposte con la domanda sulla `Tipologia`, anche per cogliere meglio il rapporto con i valori nazionali riportati dal Quaderno 61.

Il dato complessivo di 1.618 posti è reale, ma va rimodulato per il fatto, già segnalato in precedenza, che il numero delle *unità di offerta* indicato in tipologie quali gli **Alloggi ad alta autonomia**, i **Servizi di accoglienza per bambino genitore**, gli **Alloggi di avvio autonomia genitori-bambini**, corrisponde, in diversi casi, all'aggregazione di più di una *unità di erogazione*, per cui il numero medio dei posti risulta molto alto. Un altro elemento da considerare è la presenza di un certo numero di *unità di offerta*, in genere **Comunità socio educative**, collocate nell'ambito del SAI (*Sistema di Accoglienza e Integrazione*) che accoglie i minori stranieri non accompagnati (*MSNA*), dove il numero di posti è, in genere, un po' più alto di quello delle altre **Comunità socio educative**.

Con queste specificazioni si può affermare che **le risposte raccolte riguardano quasi il 6% dei posti di accoglienza rilevati nel Quaderno 61** (*28.532*) con una **media di posti per *unità di offerta* più alta di circa il 20% rispetto a quelle rilevate a livello nazionale**.

Sono **64 i posti aggiuntivi in emergenza**, distribuiti tra le varie tipologie con maggior frequenza nelle **Comunità socio educative**; una percentuale sul totale più bassa del dato nazionale.

La presenza media dei minorenni rispetto al numero massimo di posti nell'anno di riferimento (*2023*) è abbastanza indicativa di alcune tendenze collegate, anche, alla gestione e alla sostenibilità delle diverse tipologie di strutture. Il dato generale dice di **una copertura media tra l'80% ed il 100% per oltre il 63% delle *unità di offerta* rispondenti** (*101*), che arriva ai 3/4 del totale (*120*) se si considera il dato superiore al 60%; preoccupa (*perché economicamente non sopportabile nel medio periodo*) la copertura inferiore al 40% dei posti disponibili che riguarda il 5% dei rispondenti (*8*). Se si entra nello specifico delle tipologie la situazione si comprende meglio: sono le **Comunità socio educative**, le **Comunità Familiari per minori** e le **Comunità educativo e psicologiche** le realtà in cui la copertura tra l'80% ed il 100% dei posti disponibili raggiunge le percentuali più alte (*dal 78% all'80%*), oltre, comprensibilmente, alle **Strutture di pronta accoglienza per minori** dove si arriva al 100% dei rispondenti; sull'altro versante solo il 60% degli **Alloggi ad alta autonomia** risponde con questa percentuale di copertura e addirittura tra il 33% ed il 39% si trovano, rispettivamente, i **Servizi di accoglienza per bambino genitore** e gli **Alloggi di avvio autonomia genitori-bambini**.

Quest'ultimo dato avvalora quanto già ipotizzato a proposito di queste tipologie di servizi residenziali, che sono necessarie, ma poco sostenute, soprattutto a fronte di una difficoltà di gestire il numero delle accoglienze e la loro durata rispetto ai posti disponibili.

Rispetto al sesso dei destinatari minorenni presenti nell'anno di riferimento, in percentuale, la distribuzione delle risposte evidenzia che **in 1/4 delle strutture residenziali ci sono stati `solo maschi` (41), mentre le strutture con `solo femmine` superano di poco il 6% (*10*); il 50% e 50% di presenze per genere riguarda un ulteriore 15% di rispondenti**... percentuali diverse si distribuiscono in maniera variabile, senza un andamento chiaramente identificabile. Ciò può dipendere sia dal numero contenuto di strutture analizzate, sia dalle differenze territoriali e tipologiche dei servizi, che incidono in modo significativo sulla composizione per genere degli ospiti.

Con riferimento alle tipologie di struttura emerge che le *mono genere* sono concentrate nelle **Comunità socio educative** (*23 su 41 quelle maschili e 4 su 10 quelle solo femminili*); anche per gli **Alloggio ad alta autonomia** il *mono genere* è prevalente (*11 solo maschili e 1 solo femminile, ma 3 sono miste*).

Alla domanda sulle `Fasce di età prevalenti dei minorenni accolti` era possibile dare più risposte; 68 *unità di offerta* ne hanno indicata solo una, altre 62 ne hanno indicate 2, per lo più contigue (*come c'era da aspettarsi*), mentre ben 22 hanno indicato 3 fasce d'età e, addirittura, 6 ne hanno indicate 4 (*per lo più da 0 a 14 anni*) evidenziando però una *verticalità* dell'accoglienza (*che si ritiene un elemento positivo, per la reciprocità possibile e auspicabile tra gli accolti*) che potrebbe essere eccessiva; va però rilevato che le due situazioni in cui l'arco temporale delle accoglienze è da 6 a oltre 18 anni riguardano, comprensibilmente, **Servizi di accoglienza per bambino genitore**.

Si evidenzia altresì che, come c'era da aspettarsi, le *unità di offerta* che hanno indicato la fascia di età `Oltre 18 anni` sono: **Alloggi ad alta autonomia**, **Servizi di accoglienza per bambino genitore**, **Alloggi di avvio autonomia genitori-bambini**.

Anche l'età media dei minorenni accolti nell'anno di riferimento (*2023*) è un'informazione che va letta non tanto come valore generale, ma in relazione alle diverse tipologie di struttura. La fascia di **età media** `Da 15 a 17 anni` **è quella indicata dalle Comunità socio educative** (*43 su 71*), ma anche dalle **Strutture di pronta accoglienza per minori** (*3 su 4*), dalle **Comunità educativo e psicologiche** (*4 su 5*) e, ovviamente, dagli **Alloggi ad alta autonomia** (*8 su 14 con altre 5 che indicano la fascia media di* `Oltre 18 anni`).

I valori medi più bassi si trovano per le strutture che accolgono minorenni con adulti: 15 su 33 **Alloggi di avvio autonomia genitori-bambini** indicano una media `Da 6 a 10 anni` e altri 12 indicano `Da 3 a 5 anni`; 10 su 21 **Servizi di accoglienza per bambino genitore** indicano un'età media `Da 3 a 5 anni` e altri 7 `Da 6 a 10 anni`. Il panorama complessivo delle età medie indicate è assolutamente coerente rispetto alle tipologie delle strutture.

Il **tempo di permanenza** prevalente dei minorenni accolti risulta essere abbastanza coerente con le indicazioni legislative che indicano in 24 mesi il periodo della durata dell'affidamento, anche in comunità[12]. `Meno di 2` anni è, infatti, la risposta di ben 107 su 159 strutture (*67%*) e solo 5 (*3%*) sono le strutture che indicano `Oltre 4 anni`. Le percentuali più alte di una permanenza inferiore ai due anni si rilevano per gli **Alloggi ad alta autonomia** (*93% delle strutture*) e i **Servizi di accoglienza per bambino genitore** (*80%*) e le **Comunità educativo e psicologiche** (*80%*).

Un'ultima domanda su elementi conoscitivi delle persone accolte, rimandando al *paragrafo 6* per gli approfondimenti, riguarda la `Destinazione prevalente dopo il termine dell'accoglienza`.

I dati forniti, che riguardano l'esito più frequente dell'uscita dalle comunità, sono abbastanza confortanti rispetto ad un percorso se non proprio *virtuoso*, almeno *corretto*, perché c'è un 4% delle strutture (7) che risponde `Destinazione ignota` (*2 Comunità socio educative e 2 Servizi di accoglienza per bambino genitore*) e un altro 9% di servizi residenziali (14) che indicano `Altro servizio residenziale` (*8 Comunità socio educative e 4 Alloggi di avvio autonomia per bambino genitore*).

Sul versante degli esiti positivi il 53% delle risposte (*82 su 156*) indica `Percorsi di autonomia (comprensivi di alloggi di avvio all'autonomia)` e un altro 26% (*40*) risponde con il `Rientro del minorenne in famiglia di origine`.

Possono essere considerati *positivi* anche i valori delle risposte `Affidamento Familiare` (*6%*) e `Affidamento Pre-adottivo` (*3%*). Questo dato appare particolarmente significativo per valorizzare il lavoro svolto dalle comunità: il rientro in famiglia o l'avvio all'autonomia sono infatti processi che richiedono una preparazione attenta e un accompagnamento graduale, che si estende oltre il qui e ora

[12] L. 184/1983, Articolo 4, Comma 4.

della vita comunitaria. In tale prospettiva, essi rendono visibile la cura educativa orientata al futuro e la complementarità del sistema di accoglienza – comunità, affido e adozione – superando logiche di separatezza e pregiudizi ancora diffusi.

2.4 Dati economici

Nel recente aggiornamento (*2024*) delle "*Linee di indirizzo per l'accoglienza nei servizi residenziali*" si dedicano ben nove raccomandazioni al tema dei costi e della remunerazione dell'accoglienza, per evitare sperequazioni e per garantire compensi adeguati ai gestori, per permettere un livello almeno accettabile di qualità dell'accoglienza residenziale.

Le risposte sulla retta media giornaliera per il/la minorenne nelle strutture vanno lette distinte per tipologia e, all'interno di ognuna, cogliere la minore o maggiore *variabilità* che è un indicatore di una situazione disomogenea, ma anche un indizio di una probabile sperequazione, non sempre riconducibile a fattori oggettivi, che rimandano al ruolo di regolazione delle amministrazioni regionali. In questo senso l'incrocio tra le risposte e la Regione in cui sono collocate le diverse *unità di offerta* conferma disparità certamente non (*solo*) riconducibili alle diverse condizioni socioeconomiche del Paese.

`Meno di 60 €` al giorno è la media della retta giornaliera per ogni minorenne accolto in 20 su 31 Alloggi di avvio autonomia genitori-bambini.

Sono 10 su 20 i **Servizi di accoglienza per bambino genitore** che indicano **una media giornaliera della retta `Da 61,00 € a 90,00 €`**, ma per questa tipologia c'è una estrema variabilità, da `Meno di 60 €` (*4*) fino a quasi `150 € giornalieri` (*1*).

La variabilità è massima per le rette giornaliere medie nelle Comunità socio educative che rispondono più frequentemente (*23 su 71*) **con cifre `Da 111,00 € a 130,00 €`**, ma importi superiori sono indicati da 16 strutture e rette più basse dal 45% dei rispondenti: 16 `Da 91,00 € a 110,00 €`, 14 `Da 61,00 € a 90,00 €`, 2 `Meno di 60,00 €`.

Variabilità *al ribasso* si coglie anche per le **Strutture di pronta accoglienza per minori**, mentre 3 **Comunità educativo e psicologiche** su 4 indicano una retta media di `Oltre 150,00 €` al giorno, probabilmente giustificata dalla presenza di personale sanitario, oltre che educativo.

MEDIA RETTE GIORNALIERE PER TIPOLOGIA	< 60 €	61 - 90 €	91 - 110 €	111 - 130 €	131 - 150 €	> 150 €	TOTALE
A.1 Comunità familiari per minori		2	2	3			7
A.2 Comunità socio educative	1	14	16	21	14		66
A.3 Alloggi ad alta autonomia	4	7	1	1			13
A.4 Servizi di accoglienza per bambino gentore	4	11	2	3	1		21
A.4.1 Alloggi di avvio autonomia genitori bambini	19	10	2				31
A.5 Strutture di pronta accoglienza per minori	1	1	1		1		4
A.6 Comunità multiutenza	1	1					2
A.7 Comunità educativo e psicologica		1		1		2	4
TOTALE	30	47	24	29	16	2	148

Perché parlare ancora di "*giusto prezzo*"

Ha ancora senso parlare di "*giusto prezzo*"? E, soprattutto, giusto per chi e a partire da quali parametri? La persistenza di questo interrogativo segnala un nodo strutturale irrisolto: **l'assenza, a livello nazionale, di standard omogenei e condivisi** capaci di definire un nucleo essenziale di prestazioni, requisiti e funzioni dei servizi di accoglienza a cui far corrispondere un riferimento economico coerente. Il Documento dell'Autorità Garante per l'Infanzia e l'Adolescenza (2015) sulle comunità residenziali per minorenni richiama con forza la necessità di criteri e standard minimi concordati a livello nazionale quale **condizione per garantire qualità, monitoraggio e omogeneità territoriale**. In questo quadro, quando parliamo di "*giusto prezzo*" diamo spesso per inteso che il valore di questi servizi e di ciò che offrono a minorenni e famiglie sia chiaro e condiviso; in realtà non è così, e **ogni operazione di riduzione a soli parametri economici**, pur doverosa, **resta inevitabilmente parziale**.

Per il CNCA, **il prezzo non può essere scisso dagli standard**: solo a partire da requisiti strutturali, organizzativi e relazionali chiari e verificabili è possibile far discendere **tariffe eque e trasparenti**, **evitando logiche meramente concorrenziali o di massimo ribasso**. In questa prospettiva, **la retta non è una cifra arbitraria**, ma l'**esito di una composizione di voci di costo documentabili**.

In estrema sintesi, **le voci di costo della retta**[13] possono essere ricondotte a tre macroaree:

71% costo del personale, riferito a professionisti in possesso dei titoli previsti dalle normative regionali e impiegati nel rispetto dei rapporti numerici educatori-minorenni accolti (*prevalentemente educatori professionali, psicologi, assistenti sociali*), assunti secondo i CCNL di categoria. In questa voce rientrano anche i costi connessi a formazione permanente, supervisione e spazi di lavoro d'équipe.

19% costi di struttura e gestione, relativi ad affitto o mutuo della struttura, utenze, manutenzioni e costi generali di funzionamento necessari a garantire continuità e sicurezza dell'accoglienza.

10% costi diretti a sostegno delle persone accolte, comprendenti alimentazione, vestiario, spese scolastiche, attività educative e ricreative, vacanze, spese sanitarie e altri interventi individualizzati a supporto del progetto educativo.

La retta tiene, inoltre, conto della **capacità ricettiva autorizzata e del tasso di saturazione annuo** del servizio, **variabile che ricade interamente sull'ente gestore** e che rappresenta un vero e proprio rischio d'impresa. A ciò si aggiunge la scelta, propria di ciascun ente, di caratterizzare il servizio attraverso **azioni migliorative, implementazioni di personale e sperimentazioni educative** orientate a una maggiore qualità dell'accoglienza e alla cura del lavoro professionale.

La domanda che dovremmo porci, allora, non è soltanto quanto debba "*costare*" una comunità, ma come **rendere sostenibile nel tempo un sistema complesso** capace di reggere le flessioni delle accoglienze, i **ritardi nei pagamenti pubblici** o il **mancato tempestivo riconoscimento degli adeguamenti contrattuali**, e al contempo di **investire in formazione, supervisione, revisione delle pratiche e sperimentazione** di risposte adeguate a **nuovi bisogni**. In questa prospettiva, **il "*giusto prezzo*" non è una rivendicazione astratta**, ma una riflessione sulla possibilità concreta di **garantire continuità, qualità e coerenza educativa** in servizi chiamati quotidianamente a confrontarsi con situazioni di elevata complessità.

[13] Costi riferiti alla gestione di una Comunità Educativa per minori della Regione Lombardia.

La domanda sulla `Retta media giornaliera per ogni genitore` accolto nelle strutture di accoglienza *rivela* una situazione *articolata* rispetto alle *coerenze* tra autorizzazioni delle strutture e presenze di maggiorenni. Alcuni elementi che indicavano la presenza di adulti/genitori anche in tipologie non destinate a maggiorenni erano già emersi; nelle risposte a questa domanda trovano riscontro effettivo.

Le strutture rispondenti sono 78, un numero superiore alla somma (*54*) delle strutture *dedicate*: **Servizi di accoglienza per bambino genitore** (*21*) e **Alloggi di avvio autonomia genitori-bambini** (*33*); risultano *genitori* in altre strutture, in particolare in 19 **Comunità socio educative**.

La retta giornaliera media è mediamente bassa, perché 46 strutture indicano `Meno di 60,00 €`, con le frequenze maggiori negli **Alloggi di avvio autonomia genitori-bambini** (*24*) e nelle **Comunità socio educative** (*12*) dove, evidentemente, gli adulti sono in condizione di relativa autonomia e, quindi, la retta copre poco più dei costi di mantenimento. Solo 9 sono le strutture che indicano rette giornaliere medie per ogni genitore superiori a 91 €.

Il tema della necessaria funzione regolatoria delle Regioni rispetto alle rette (*peraltro competenti per norma*) è affrontato dalla domanda che chiede se la retta è fissa o è o può essere oggetto di contrattazione. Poiché era possibile dare più risposte, il fatto che il totale di esse dà 235 indica che c'è una estrema variabilità nei territori perché, se è vero che la `Retta fissa` con riferimento a elementi normativi diversi riguarda 101 risposte (*di cui 60 a convenzioni, solo 13 a tariffe regionali, 10 a tariffe regionali e 18 ad altre normative come SAI, Ministero della Giustizia, ecc.*), una retta fissa, *di mercato*, definita dall'Organizzazione è la risposta di 47 *unità di offerta*.

Dall'altra parte, una `Retta variabile` sembra essere una situazione non frequente perché indicata solo da 10 strutture su 160, ma poi bisogna considerare che in 47 rispondono che `La retta base è fissa, ma sono possibili integrazioni per servizi aggiuntivi` e altre 21 dichiarano che `La retta è fissa, ma può essere oggetto di negoziazione`.

Nel complesso, questi dati confermano un quadro disomogeneo, in cui la regolazione regionale non appare sempre determinante e dove permangono aree di autonomia gestionale anche se con difficoltà di negoziazione da parte delle Organizzazioni nei confronti dell'ente inviante.

In buona sostanza la situazione è decisamente complessa e variegata e sicuramente, se si allargasse l'osservazione di tutte le strutture di accoglienza residenziale per minorenni presenti in Italia, **meritevole di un'analisi e di un monitoraggio precisi e coerenti, non tanto per il timore di fenomeni di business o di lucro: l'entità delle rette con riferimento ai piccoli numeri degli accolti escludono margini significativi di *guadagno*, ma proprio per favorire una *giusta remunerazione*, equilibrata e diffusa su tutto il territorio**.

Questa attenzione propositiva va ulteriormente ribadita ricordando che le Linee di indirizzo si soffermano sul "*Corretto ruolo delle prestazioni aggiuntive*", perché "*una giusta remunerazione dei fattori produttivi che determinano l'entità della retta [...] si coniugano con l'esigenza di un contenimento del ricorso alle cosiddette "prestazioni aggiuntive" ai soli casi in cui questo sia effettivamente necessario*"[14].

[14] Linee di indirizzo per l'accoglienza nei Servizi residenziali per minorenni. Istituto degli Innocenti. Firenze 2017 (agg. 2024).

L'ultima domanda di questa sezione chiede se `Esistono integrazioni per servizi aggiuntivi/integrativi e/o rimborsi spese`: a fronte delle 47 risposte sulla presenza di integrazioni per servizi aggiuntivi nella domanda precedente si hanno 246 risposte positive in questa con numeri alti riferiti a `Spese sanitarie e riabilitative` (*57*), `Spese per trasporti` (*48*), `Supporto/presa in carico psicologico` (*40*), `Spese farmaceutiche` (*32*).

In effetti sembra corretto prevedere integrazioni per queste motivazioni definibili come *necessarie*, insieme ad alcune specificazioni della variabile "`Altro`": "*Integrazione ore di educativa individualizzata*" (10), "*Accoglienza in situazioni particolari, emergenza, disabilità…*" (7).

3. Dimensioni valoriali delle *unità di offerta*

Già nel commento alle risposte al **Questionario generale** è stato rilevato come l'approccio del CNCA alla gestione dei servizi sia caratterizzato da dimensioni valoriali che si intrecciano tra loro e che cercano di *fare i conti* con la sostenibilità degli interventi. Gli aspetti della tutela dei diritti e della risposta ai bisogni, il collegamento alla *vision* e alla *mission* delle Organizzazioni, la logica di *sistema*, le collaborazioni tra soggetti che operano nel territorio si collegano ai diversi aspetti della sostenibilità anche nelle azioni che hanno per destinatari i minorenni.

Queste caratteristiche sono state approfondite con la domanda che chiedeva **`Quanto sono stati importanti i seguenti fattori nella decisione di mantenere la gestione di questa unità di offerta per l'accoglienza residenziale?`**: le risposte delle **152 realtà** di accoglienza residenziale che hanno risposto sono state raggruppate in tre livelli (*`Pochissimo`* e *`Molto Poco; Poco`* e *`Abbastanza; Molto`* e *`Moltissimo`*) e sono state considerate le rispettive percentuali di risposta.

Il fattore ***diritti e bisogni* è quello che si configura come determinante e decisivo** per la stragrande maggioranza dei rispondenti. `Molto` e `Moltissimo` sono scelti: dall'80% in relazione a **`Sostegno ai diritti di tutela a favore dei minorenni`**, dal 79% come **`Risposta a bisogni individuali`** e dal 68% rispetto a **`Analisi del bisogno del territorio`**.

Il *motore* di questa scelta è prevalentemente interno alle Organizzazioni, quasi ontologico, in quanto i due *item* `Molto` e `Moltissimo` raccolgono un valore sensibilmente più basso, il 49%, per il fattore **`Risposta a una richiesta territoriale (pubblica Amministrazione)`**.

Un altro fattore ritenuto Molto o Moltissimo importante dalle strutture per minorenni che hanno risposto è la **Scelta professionale (competenza)** (*60% e il 90% delle risposte si colloca nella metà alta delle opzioni*), a testimonianza da un lato della presenza storica del CNCA nel settore e, dall'altro, dell'**importanza di valorizzare il *know-how* acquisito negli anni** da educatori ed operatori.

Indicazioni *alte* per il **Core business dell'Organizzazione** raggiungono percentuali inferiori, anche se l'80% delle risposte si distribuisce tra Abbastanza (*55%*), Molto e Moltissimo; questo orientamento si conferma anche per le risposte ai fattori collegati alla *complementarietà* dei servizi: per la **Complementarietà con altri servizi dell'organizzazione/ampliamento servizi** l'87% delle risposte è uguale e superiore ad Abbastanza, **confermando l'approccio *olistico*** e complessivo delle Organizzazioni del CNCA alla realizzazione e gestione dei servizi per le nuove generazioni; un buon 70% nella *metà alta* delle scelte possibili si rileva anche per la **Complementarietà con altri servizi del territorio**.

Il tema della **sostenibilità è certamente sentito, ma, paradossalmente, più sul versante dell'articolazione dei servizi che su quello economico**; infatti, Abbastanza, Molto, Moltissimo è indicato per la Sostenibilità organizzativa dall'85% dei rispondenti e per la Sostenibilità economico-finanziaria nel 69% dei casi.

Un'altra dimensione significativa (*e tipica delle Organizzazioni del CNCA*) è la **rete** con istituzioni ed enti perché si colloca nella *metà alta* delle opzioni possibili con percentuali tra il 61% Valorizzazione di collaborazioni con organizzazioni "prossime", e il 69% Appartenenza a Consorzi/reti nazionali/regionali/locali. **Valori ancora più alti (*73%*) si rilevano per l'appartenenza al CNCA.**

La *permanenza nel tempo* dei riferimenti valoriali delle organizzazioni del CNCA che gestiscono l'accoglienza residenziale dei minorenni, è confermata dalle risposte alla domanda su quanto abbiano effettivamente riscontrato nella propria realtà, una serie di cambiamenti negli ultimi 5 anni, caratterizzando di conseguenza, l'evoluzione, l'adattamento o anche solo la conferma delle modalità di azione delle strutture di accoglienza residenziale per i minorenni.

Le concentrazioni più alte delle risposte nelle opzioni Molto e Moltissimo si sono distribuite su cambiamenti riconducibili a **quattro direttrici** coerenti con i commenti appena esposti.

Il tema dei temi è la difficoltà di reperire personale adeguato perché le percentuali più alte si rilevano sull'Aumento della difficoltà nel reperire risorse umane qualificate (*il 66% che arriva al 91% se si aggiunge anche la percentuale di quanti hanno risposto Abbastanza*) e sull'Aumento del turn over degli operatori (*55%*).

È interessante collegare questi cambiamenti molto sentiti a due dimensioni: al fatto che, comunque, negli ultimi 5 anni, non c'è stata una grande Riduzione di interventi per carenza di risorse economiche/professionali perché questo è stato Molto e Moltissimo vero solo nel 37% dei rispondenti; al mantenimento, nonostante tutto, del valore/fattore della Scelta professionale (*competenza*) importante (*Abbastanza, Molto, Moltissimo*) per il mantenimento della gestione dell'*unità di offerta* per l'accoglienza residenziale per ben il 90% dei rispondenti.

Potrebbe essere molto utile approfondire e socializzare le strategie di ricerca e reclutamento del nuovo personale e, soprattutto, le modalità di formazione interna, aggiornamento, "*trapasso nozioni*" e fidelizzazione dei nuovi operatori adottate dalle Organizzazioni del CNCA.

Una **seconda direttrice** importante è quella dell'incremento dell'impegno per la **qualità**, sempre con l'attenzione ai cambiamenti dei bisogni e delle esigenze delle persone accolte. Infatti, il

Miglioramento nell'organizzazione (*certificazione di qualità/accreditamenti*) raccoglie il 43% delle due opzioni più *alte* e l'82% delle tre più *alte* (*Abbastanza, Molto, Moltissimo*) e valori analoghi si rilevano per l'Adeguamento della Carta dei servizi e del Regolamento interno ai cambiamenti sociali e istituzionali (*rispettivamente il 39% e l'85%*).

Affermare che questi due cambiamenti negli ultimi anni hanno caratterizzato la vita delle strutture di accoglienza residenziale per i minorenni **testimonia** non solo l'attenzione al mantenimento del rispetto delle regole, ma **la continua ricerca di una qualità per garantire il benessere delle persone accolte.**

La **terza direttrice** è quella della **crescita degli interventi; non tanto in termini quantitativi, ma rispetto all'articolazione degli interventi** (*Ampliamento e maggiore articolazione delle azioni di base in favore delle persone accolte raccoglie il 39% delle risposte Molto e Moltissimo e un ancora più significativo 89% se si aggiungono le risposte Abbastanza*) **e alla loro diversificazione** (*Ampliamento e diversificazione degli interventi e delle opportunità per le persone accolte con i rispettivi valori del 37% e dell'84%*).

Questo implica attenzione all'innovazione mantenendo lo stile di accoglienza centrato sulla persona e sulla relazione, per dare risposte sempre più personalizzate, sartoriali. Un altro cambiamento negli ultimi cinque anni che supporta questo impegno è il fatto che è molto bassa la Riduzione di interventi per ottimizzare le risorse disponibili con solo il 6% complessivo di Molto e Moltissimo: **un altro indizio dell'impegno al mantenimento di servizi anche nelle difficoltà**.

Un'ultima direttrice valoriale significativa riguarda, e conferma, la dimensione della **rete**, perché è alto il valore di una Maggiore apertura alle collaborazioni territoriali, istituzionali e associative (*il 24% delle risposte Molto e Moltissimo che arriva al 68% del totale considerando anche gli Abbastanza*), come pure l'Ampliamento della diffusione territoriale delle azioni dell'*unità di offerta* (*rispettivamente il 21% e il 54%*).

Per concludere il commento alle risposte a questa domanda sui *cambiamenti* in questi ultimi anni è utile riportare le bassissime percentuali di chi afferma che è Molto e Moltissimo vero che ci sono stati Maggiori investimenti regionali a carico della tutela minori (*un 7% che arriva alla quota del 20% del totale se si aggiungono le realtà che hanno risposto Abbastanza*). **Ancora un indizio sul clima culturale e politico di questi ultimi anni.**

4. Dimensioni operative delle *unità di offerta*

Le differenze di `Tipologia` tra le *unità di offerta* hanno spinto a formulare due domande aperte per indagare le dimensioni operative centrate da un lato sulle diverse aree di funzioni/interventi dell'*unità di offerta* chiedendo di esprimersi sulla capacità di affrontarle e gestirle correttamente (*quindi una "lettura per l'interno"*) e dall'altro sulle caratteristiche della struttura in caso di descrizione dell'operatività (*quindi una "lettura per l'esterno"*).

In questo modo è possibile sia generalizzare le risposte per comprendere se c'è e come può essere uno schema di riferimento delle Organizzazioni del CNCA che si occupano di accoglienza residenziale dei minorenni, che individuare le specificità per tipologia.

Per l'interpretazione dei dati si utilizzerà la stessa metodologia dell'ultima parte del commento del capitolo precedente; si privilegeranno le percentuali più alte delle risposte che si concentrano nelle modalità `Molto` e `Moltissimo`, integrandole in qualche caso, con il riferimento alle percentuali che ricadono nella parte alta delle valutazioni (*`Abbastanza`*, *`Molto`*, *`Moltissimo`*).

Dalla classifica che emerge non si rilevano comportamenti oggettivi, ma dimensioni di un'**autovalutazione** che è, comunque, una base importante per comprendere i caratteri di un fenomeno[15]; per sottrazione, con riferimento ai fattori in cui si concentrano le opzioni `Pochissimo` e `Molto Poco`, si può costruire una mappa di *competenze/capacità* e *carenze/criticità* da offrire al confronto con gli stessi partecipanti alla ricerca.

Una premessa rispetto alle diverse aree di funzioni/interventi riguarda il fatto che, in quasi tutti gli ambiti, le risposte sono mediamente alte e molto alte; evidentemente l'esperienza acquisita e la competenza delle *unità di offerta* del CNCA che offrono accoglienza residenziale ai minorenni, rendono i rispondenti sicuri di poter gestire le diverse fasi e dimensioni dell'accoglienza residenziale. D'altra parte, dalla seguente sequenza discendente di quelle in cui le *unità di offerta* si sentono più attrezzate per dare risposte adeguate al cambiamento di condizioni, necessità, bisogni e aspirazioni delle persone accolte permettono di cogliere eccellenze e aree su cui lavorare per migliorare:

- è l'**inizio dell'accoglienza la fase in cui le *unità di offerta* del CNCA si sentono più attrezzate,** perché nella `Gestione degli ingressi (arrivi, ammissioni...)` si concentra il 76% delle risposte `Molto` e `Moltissimo`" (*con il 97% delle risposte che si raggruppa nella metà alta della distribuzione*). È una fase delicata, in cui la diffidenza e la fiducia, il timore ed il rispetto, di chi è accolto e di chi accoglie si intrecciano in una ricerca di equilibrio decisivi per il prosieguo dell'accoglienza;
- il **metodo e gli strumenti per gestire la vita quotidiana** è un'altra area in cui le Organizzazioni del CNCA si sentono all'altezza delle situazioni o, comunque, attrezzati; `Metodologia e strumenti per la vita comune e la quotidianità` raccoglie il 74% delle risposte `Molto` e `Moltissimo` (*e nessuno ha indicato una risposta minore di `Abbastanza` attrezzato*). La dimensione metodologica è rafforzata anche dalla terza risposta: `Gestione dell'accoglienza, anche con riferimento al Progetto di Comunità` (con il 73% delle risposte su `Molto` e `Moltissimo` e, quasi, l'*en plein* se si aggiunge la risposta `Abbastanza`). Naturalmente andrebbe approfondito se all'essere attrezzati su metodi che

[15] Cfr. per esempio: Griglia di autovalutazione EFQM e diversi adattamenti ai servizi sanitari (*S. Vernero, A. Gardini, G. Domenighetti*) e sociali (*S. Ricci*).

derivano dalla *vision* dell'*unità di offerta* (*Progetto di Comunità*) corrisponde una modalità più formale o più di sostanza, ma avere presente un quadro metodologico di riferimento è un dato significativo;

- altre aree dell'accoglienza in cui le *unità di offerta* del CNCA concentrano le risposte più positive (*Molto* e *Moltissimo*), con percentuali superiori al 60%, sono la Gestione dei rapporti con ente inviante e altre istituzioni coinvolte (*68%*), la Costruzione e gestione partecipata del progetto socio educativo personalizzato (*63%*), la Gestione delle dimissioni (*63%*). Queste sono le altre fasi dell'accoglienza per cui si può affermare che, generalmente, le organizzazioni del CNCA si sentono attrezzate, sicure nella complessiva gestione dell'accoglienza di un minorenne, dall'ingresso alla dimissione;
- con punteggi comunque alti (*percentuali tra il 50% ed il 57% delle risposte Molto e Moltissimo*) vengono indicate delle aree che possono essere definite organizzative, come la Formazione degli operatori (*57% di Molto e Moltissimo*) e l'Utilizzo di strumenti di monitoraggio dei percorsi e della qualità del servizio (*50%*). Evidentemente sono ambiti ben frequentati dalle *unità di offerta*, sui quali è comunque necessario mantenere un'attenzione particolare. Per la terza area di questo blocco, Gestione delle emergenze (*50%*), va detto come molte tipologie di strutture di accoglienza residenziale non prevedono l'accoglienza in emergenza, per cui è comprensibile una distribuzione delle risposte di questo tipo (*comunque al 90% comprendendo anche la risposta Abbastanza*);
- un ultimo blocco delle aree operative in cui i valori alti delle risposte delle *unità di offerta* sono i **più bassi** e, quindi, su cui è **necessario concentrare le azioni di miglioramento** e l'investimento di energie, sono Rapporti di rete e con le organizzazioni della società civile (*con il 41% di Molto e Moltissimo*), Gestione rapporti con le famiglie d'origine (*37%*), Progetti di "sgancio" e accompagnamento post comunità (*32%*), Partecipazione attiva alla vita della comunità locale (apertura al territorio) (*30%*). La lettura di questi dati si può prestare a diverse interpretazioni (*minore propensione o attitudine, percezione di minore importanza rispetto alla mission della comunità, ecc.*), ma un elemento comune, considerato che dalle risposte alle domande del questionario sulle dimensioni valoriali delle *unità di offerta* risultano essere anch'essi molto rilevanti, si ritiene possa essere il fatto che è sempre più impegnativo il lavoro sul territorio che assorbe risorse economiche e professionali sempre più difficili da reperire. È chiaro che le aree indicate non possano essere considerate tutte allo stesso livello, ma è anche vero che deve essere trovato un equilibrio nella gestione di tutte, senza trascurarne qualcuna.

La distribuzione delle risposte alla domanda sulle dimensioni operative, presentate alle *unità di offerta* per l'accoglienza residenziale per descrivere le proprie caratteristiche, è sensibilmente più varia rispetto a quelle della domanda precedente, ma questo probabilmente dipende dal fatto che gli item proposti sono abbastanza puntuali e dettagliati, entrano nel merito di modalità e strumenti operativi utilizzati e del loro utilizzo più o meno costante. Per il commento ai dati sono stati aggregati gli *item* per aree:

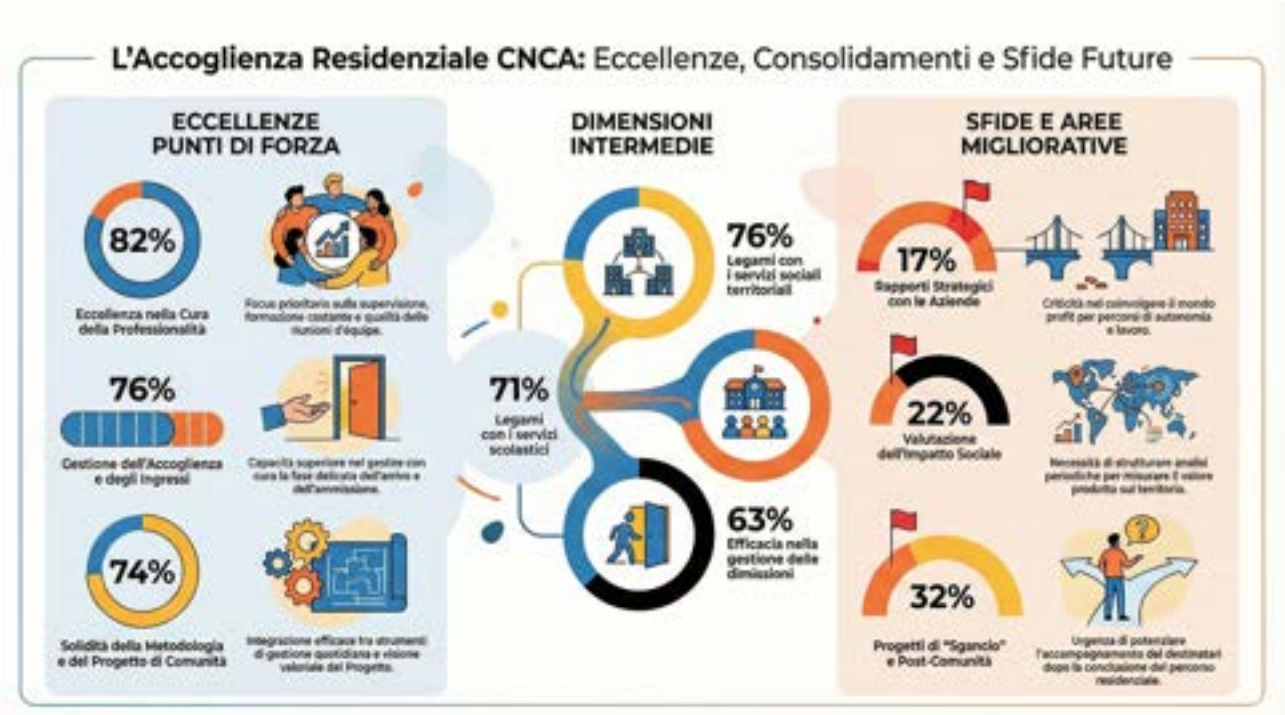
- L'*item* Cura della professionalità attraverso l'incremento della supervisione, e della formazione, e la frequenza/qualità delle riunioni di équipe, con la concentrazione dell'82% delle risposte nelle opzioni Molto e Moltissimo, fa area a sé, coprendo la dimensione del personale dal versante della supervisione e della formazione. Un aspetto che, nella distribuzione delle risposte alla domanda precedente, si collocava nell'area

mediana viene riportato in cima alla considerazione e alla narrazione delle caratteristiche delle *unità di offerta* di accoglienza residenziale per minorenni.

- **la centralità della persona accolta** è ribadita dalla seconda area delle dimensioni operative, che può essere riassunta con la progettazione personalizzata. Le dimensioni più importanti (*con valori più alti,* `Molto` *e* `Moltissimo` *al 69%*) sono la `Presenza di strumenti dedicati di ascolto dei bisogni degli utenti collegati con l'aggiornamento e l'applicazione della progettazione individuale` e la `Progettazione individuale (PEI, PEP...) partecipata, che coinvolge minorenne e famiglia altri soggetti, anche esterni all'unità di offerta`; **l'ascolto strutturato** e la progettazione personalizzata e partecipata rappresentano, in base alle risposte date, un'eccellenza. C'è, invece, da **lavorare sull'`Utilizzo di strumenti appositi di monitoraggio dei progetti e dei percorsi`** (*49%*) e, soprattutto, sulla `Promozione costante di iniziative e attività che favoriscono la costruzione del senso di appartenenza dei destinatari dell'accoglienza al territorio` (*29%*). Quella dei rapporti con il territorio è una dimensione operativa di cui le *unità di offerta* del CNCA riconoscono la fondamentale importanza e sulla quale si impegnano, ma forse fanno più fatica a trovare le strategie di azione efficaci nelle situazioni meno istituzionali, come si comprenderà meglio dalle righe seguenti;
- erano cinque gli *item* della domanda sulle caratteristiche delle diverse tipologie di comunità di accoglienza residenziale del CNCA che riguardano le relazioni con il territorio. Il quadro generale che emerge si distingue in due parti abbastanza definite: una relazione sostanzialmente frequente e costante (*senza entrare nelle caratteristiche qualitative*) con i servizi pubblici del territorio, soprattutto sociali (*76% dei* `Molto` *e* `Moltissimo`) e scolastici (*71%*), un po' meno sanitari e socio-sanitari (*55%*); **rapporti meno strutturati e, forse, più faticosi, rispetto alla partecipazione alle iniziative territoriali**. In questa area si distingue con i valori peggiori il `Rapporto stabile con le aziende del territorio`, e il dato può essere messo in relazione con le difficoltà emerse nella progettazione e realizzazione dei percorsi di autonomia per i neo maggiorenni e per i nuclei genitoriali. Anche in questo caso coltivare il rapporto con il territorio richiede notevoli energie anche in termini di tempo: ad esempio, sensibilizzare le aziende, avere padronanza della normativa vigente, facilitare l'incontro tra azienda e accolto, svolgere un'attività di tutoraggio. Si è consapevoli, ed era stato messo in conto, che può aver penalizzato la risposta a questi *item* il fatto che è stato fatto spesso, volutamente, riferimento a comportamenti proattivi, per dare il messaggio della necessità dell'iniziativa e della partecipazione attiva alla vita dei territori in cui le *unità di offerta* sono inserite;
- la quarta area delle dimensioni operative che caratterizzano le Organizzazioni del CNCA impegnate nell'accoglienza residenziale dei minorenni è il progetto di comunità (*chiamato in diversi modi dalle varie realtà; le Linee di indirizzo per l'accoglienza nei servizi residenziali lo indicano come il "Progetto di servizio", "che esprime i riferimenti valoriali, le radici storiche e la cultura di appartenenza del servizio alla persona"*). **La `Cura del progetto di servizio con aggiornamento periodico (almeno annuale)` è molto presente** nelle realtà che hanno risposto al questionario perché su `Molto` e `Moltissimo` si concentrano l'80% delle risposte (*che arrivano al 98% del totale se si aggiunge l'opzione* `Abbastanza`) ed è un indiretto ma importante sintomo di ricerca continua di qualità. Il tema della qualità e del miglioramento dell'organizzazione è presente (*anche se con percentuali più basse, tra il 41% e il 44%, di concentrazione sulle opzioni di risposta più alte*) in altri tre *item* che ritornano sul

consolidamento del personale e la visione sistemica dei servizi (*Maggiore stabilità organizzativa attraverso la valorizzazione del personale ed il collegamento ad altri servizi dell'Organizzazione di appartenenza*), sulla promozione dell'appartenenza di accolti e operatori (*Promozione costante di iniziative e attività che favoriscono l'appartenenza dei destinatari dell'accoglienza e degli operatori al servizio e all'organizzazione*), sull'aggiornamento metodologico e professionale, sempre in una logica di sistema (*Rivisitazione costante della metodologia e degli strumenti professionali utilizzati anche con il confronto con altri servizi analoghi e l'aiuto di esperti qualificati*);

- un ultimo *item*, che raccoglie poche risposte nelle opzioni più alte (*22% di* `Molto` e `Moltissimo`) è la `Valutazione strutturata e periodica dell'impatto sociale dell'`*unità di offerta* che da un lato riprende una delle traiettorie interne della "Mappa per Comunità Accoglienti" del CNCA: la promozione della valutazione di impatto sociale e, dall'altro rimanda alla necessità e alla fatica delle relazioni con il territorio. È un punto su cui, probabilmente, vanno qualificati e consolidati gli sforzi.



Alcuni items della domanda sui cambiamenti, negli ultimi 5 anni, della situazione esterna alle *unità di offerta* riguardano aspetti che si ripercuotono direttamente sulla vita, e sull'esistenza, delle strutture di accoglienza residenziale offrendo un quadro dell'evoluzione e, indirettamente, delle azioni adottate per contrastarli o assecondarli.

Sono sostanzialmente tre i **cambiamenti** negli ultimi 5 anni indicati come più **rilevanti**, con alte percentuali di concentrazione delle risposte nelle modalità `Molto` e `Moltissimo` e, comunque, con la collocazione nella *metà alta* della distribuzione di oltre i tre quarti delle risposte; sono tutti cambiamenti negativi: `Aumento del costo della vita con rette invariate o non sufficientemente adeguate, con più difficile sostenibilità economica` (*60%*), `Riduzione delle risorse professionali e azioni pubbliche messe a disposizione (assistenti/sociale, educativa domiciliare) - turn over` (*51%*), "`Aumento tempistiche delle risposte della Magistratura`" (*47%*); in questa situazione **non riscontrano rilevanti `Diminuzione invii da parte dei servizi sociali`**, i tre quarti delle risposte si concentrano su `Pochissimo` (*24%*), `Molto Poco` (*26%*) e `Poco` (*27%*).

I rispondenti tratteggiano un **peggioramento di fattori esogeni che condiziona l'azione**, se non la sopravvivenza delle strutture di accoglienza residenziale.

D'altra parte gli item dei cambiamenti positivi, determinati dall'impegno delle comunità, **sono abbastanza confortanti sulle capacità di reazione**, anche se con percentuali più basse della concentrazione delle risposte `Abbastanza`, `Molto` e `Moltissimo`: `Aumento di iniziative di collaborazione con i soggetti pubblici e privati nell'interesse dei/lle ragazzi/e accolti/e` (*52%*), `Aumento delle opportunità di socializzazione, inserimento sociale e lavorativo per accolti/e` (*47%*), **`Maggior radicamento territoriale e di interlocuzione con la società civile` (*52%*).**
Quest'ultimo *item* non sembra però trovare corrispondenza dal versante della collettività: `Maggior riconoscimento della funzione sociale della comunità` (*39%*), `Riscontri di una maggiore visibilità da parte della cittadinanza (*34%*)`.

5. Caratteristiche delle persone accolte

Le caratteristiche delle persone accolte nelle *unità di offerta* di accoglienza residenziale del CNCA sono state rilevate tramite due domande descrittive sui minorenni e sui genitori presenti ed una sui cambiamenti, negli ultimi 5 anni, della situazione e della condizione degli accolti.

In termini generali la caratteristica prevalente dell'utenza minorenne presente nelle diverse tipologie di accoglienza residenziale gestite dalle organizzazioni del CNCA è il `Disagio sociale` (*25%*) seguita da `Situazioni di incuria in famiglia` (*23%*); con valori più bassi di risposta (*il 12% del totale*) i `Disturbi dell'età evolutiva` e l'essere `Vittime di maltrattamenti`.

Non si è entrati nelle cause di queste caratteristiche anche se due tra le più segnalate riguardano, comprensibilmente, la famiglia di origine ed una la sfera dei disturbi della crescita (*a cui si aggiungono alcune specificazioni di* `Altro` *che fanno riferimento a* ***`Sempre più spesso disagio psichico`***).

Un dato particolare da segnalare è che i due *item* **`Minori stranieri non accompagnati`** e **`Cittadinanza straniera`, raggiungono il 15% del totale delle risposte date**. Poiché era possibile dare fino ad un massimo di tre risposte, le comunità, in media, hanno dato circa 2,4 risposte ognuna rilevando, come era prevedibile, la presenza di concause che hanno determinato l'allontanamento.

Entrando nelle differenti caratteristiche dei minorenni accolti nelle diverse tipologie di comunità residenziali del CNCA è possibile cogliere coerenze e connessioni tra i motivi e le classificazioni dell'accoglienza.

Nelle **Comunità Familiari per minori** le `Situazioni di incuria in famiglia`, con il 41% delle risposte, sono la caratteristica prevalente dei minorenni accolti. Nelle **Comunità socio educative** è più segnalato il `Disagio sociale`, nel 24% dei casi. In oltre il 40% delle risposte alle caratteristiche dei minorenni accolti negli **Alloggi ad alta autonomia** viene segnalato il fatto che sono `Minori stranieri non accompagnati`, e questo riporta alla circostanza che in diversi territori queste *unità di offerta* sono inserite in progetti SAI.

Con riferimento ai minorenni presenti nei **Servizi di accoglienza per bambino genitore** e negli **Alloggi di avvio autonomia genitori-bambini** circa un terzo delle risposte si concentra sulle `Situazioni di incuria in famiglia` (*31% per la prima tipologia*) e sul `Disagio sociale` (*32% per la seconda*); in tutti e due i casi la caratteristica `Vittime di maltrattamenti` raggiunge percentuali di risposta importanti (*rispettivamente 16% e 18%*).

Nelle **Strutture di pronta accoglienza per minori** prevalgono, con il 25% di risposte per ognuna, `Situazioni di incuria in famiglia` e `Minori stranieri non accompagnati`. Le poche **Comunità multiutenza** presenti nel CNCA segnalano situazioni di incuria e maltrattamenti; le **Comunità educativo e psicologiche**, oltre a `Situazioni di incuria in famiglia` indicano, logicamente, `Disturbi dell'età evolutiva`.

Le risposte sulle `Caratteristiche prevalenti dei genitori accolti` sono state date principalmente, come era nelle aspettative, dalle strutture residenziali *dedicate* all'accoglienza minorenne/genitore, anche se un discreto numero di risposte è stato dato anche dalle **Comunità socio**

educative e, in misura minore, dalle **Comunità Familiari per minori**, confermando la presenza di diadi genitore/figlio anche in queste tipologie di accoglienza residenziale.

Il 26% delle risposte complessive si concentra sull'*item* `Disagio sociale`, più staccate, ma con valori importanti, la `Cittadinanza straniera` (*15%*) e l'essere `Vittime di maltrattamenti` (*14%*).

Nei **Servizi di accoglienza per bambino genitore** le caratteristiche più frequenti dei genitori accolti riguardano il `Disagio sociale` (*32%*) e valori ancora più alti si riscontrano negli **Alloggi di avvio autonomia genitori-bambini** (*35%*); in tutte e due le tipologie sono molto presenti anche persone `Vittime di maltrattamenti` (*rispettivamente il 20% ed il 23%*) e in quasi un **Alloggio per l'autonomia** su tre ci sono genitori con `Cittadinanza straniera` (*29%*).

Anche nelle **Comunità socio educative** i genitori presenti si caratterizzano per il `Disagio sociale` (*37%*) mentre, anche se con numeri bassi, la caratteristica prevalente dei genitori accolti nelle **Comunità Familiari per minori** è relativa ai `Disturbi psichiatrici` (*4 su 8*).

Un commento generale, preliminare a necessari approfondimenti, riguarda il fatto che **`Disagio sociale`** **(*la caratteristica prevalente per minorenni e genitori*)** è sicuramente un termine generico, che va contestualizzato e riempito di significati, **ma richiama una responsabilità istituzionale, collettiva e personale rispetto a situazioni in cui uno scarso o mancante impegno sui "determinanti della salute"** o, più correttamente, sui **"determinanti delle diseguaglianze nella salute"**[16] (*condizioni di vita e di lavoro, fattori psicosociali, coesione sociale, accesso ai servizi sociali e sanitari, condizioni generali socio-economiche, culturali e ambientali, ecc.*) delle persone in situazioni di fragilità, ed in particolare dei minorenni e delle loro famiglie comporta spesso processi di emarginazione.

[16] Per una sintesi dei concetti può essere utile, anche se datato, questo contributo: https://www.saluteinternazionale.info/2009/01/i-determinanti-della-salute-una-nuova-originale-cornice-concettuale/

Le strutture di accoglienza residenziale possono essere un luogo in cui si può cominciare ad intervenire sui "determinanti modificabili" di salute, a patto che ci sia un coerente sistema di servizi finalizzato a garantire l'acquisizione di abilità sociali e competenze per l'autonomia per i minorenni ed il recupero delle capacità genitoriali. Un'altra caratteristica comune molto presente nelle persone accolte nelle strutture residenziali è la provenienza da altri Paesi. È evidente che non è lo *status* in sé che determina la fragilità sociale per cui si rende necessaria l'accoglienza in comunità, ma alla nazionalità spesso si associano maggiori difficoltà di costruzione di una equilibrata identità e di integrazione sociale.

I cambiamenti, negli ultimi 5 anni, della situazione e della condizione degli accolti maggiormente segnalati dalle *unità di offerta* coinvolte nella ricerca **riguardano prevalentemente la sfera psichica**: `Aumento del numero di minorenni con disagio psico-relazionale` (*il 51% delle risposte si concentrano nelle modalità* `Molto` *e* `Moltissimo`),`Aumento utenti con disturbi psichiatrici` (*49%*); un altro cambiamento importante testimonia l'allargamento della fatica di tanti adulti e famiglie fragili: `Aumento di famiglie/adulti di riferimento gravemente compromesse/inesistenti` (*49%*).

Altri due cambiamenti importanti, ma meno generalizzati dei precedenti sono: l'`Aumento di aggressività, violenza, autolesionismo` (*32%*) e l'`Aumento delle accoglienze fascia preadolescenziale e adolescenziale` (*24%*).

L'`Aumento utenti con sindromi post traumatici da stress` (*26%*) sembra essere principalmente riconducibile alle strutture residenziali che accolgono stranieri, anche se non viene segnalato come molto rilevante `l'Aumento del numero di minorenni migranti soli` (*23%*).

Cosa ha comportato e può implicare in futuro, per le comunità di accoglienza residenziale, la necessità di attrezzarsi per fronteggiare questi cambiamenti nella situazione e nella condizione soprattutto psichica dei minorenni accolti e dei loro genitori? Dalle risposte date alle domande sull'operatività e sull'evoluzione negli ultimi cinque anni **non sembra che il CNCA, coerentemente con la propria *vision*, abbia scelto la strada di una "*sanitarizzazione*"** delle risposte o di una specializzazione spinta dei servizi. **La risposta sembra essere stata rafforzare i contesti abitativi e relazionali di una normalità accogliente, rassicurante, fiduciosa, in comunità in cui la dimensione familiare si caratterizza per la cura.**

6. Caratteristiche degli operatori

Il Questionario specifico ha dedicato molte domande alla situazione e alla condizione degli operatori delle *unità di offerta* dedicate all'accoglienza residenziale di minorenni e genitori, nella convinzione che il personale non è un fattore produttivo da mantenere, ma un capitale umano da valorizzare e potenziare.

Gli aspetti indagati sono diversi e i commenti alle risposte date si mantengono sui dati generali, complessivi, perché le differenze di tipologia di comunità non rivelano variabilità importanti nelle risposte, rimandando comunque agli incroci tra le risposte alle domande sugli `Operatori` e le `Tipologie` per possibili approfondimenti.

La stragrande maggioranza delle realtà del CNCA che si occupano dell'accoglienza residenziale di minorenni e genitori applica il CCNL delle Cooperative sociali (*78%*); percentuali sensibilmente più basse per i CCNL AGIDAE (*17%*) e UNEBA (*4%*).

Nella quasi totalità delle *unità di offerta* sono impegnati operatori `Turnanti` con il 6% circa di realtà in cui ci sono, soltanto o anche, operatori `Residenti`.

Il numero di operatori in organico al 31/12 dell'anno di riferimento (*2023*) ammontava a 1.049, distribuito il 151 *unità di offerta* che hanno risposto al questionario che si confermano essere, prevalentemente, di media o piccola entità: il 42% ha `Da 6 a 8` operatori in organico e il 35% ha `Fino a 5` operatori, mentre solo l'8% ha `Più di 12 operatori`.

Quasi l'80% degli operatori in organico hanno `Professionalità educative`; il restante è costituito da `Altre professionalità legate alla gestione della quotidianità`. Le `Professionalità educative` costituiscono il nucleo di operatori principali in tutte le *unità di offerta*, con *equipe* numericamente molto importanti (*con almeno 6 Educatori*) nel 45% delle situazioni; la rilevanza di queste professionalità sarebbe avvalorata dal dato per cui quasi il 38% delle strutture che hanno risposto non ha `Altre professionalità legate alla gestione della quotidianità`.

Il monte ore settimanale del 60% degli operatori in organico nell'*unità di offerta* è `Tra 28 e 38 ore`, indicando un impegno importante e, come si vedrà tra qualche riga, stabile; un *part-time* importante (`Tra 20 e 27 ore`) riguarda quasi un quarto del personale impiegato e solo il 6% degli operatori in organico è impegnato per `Meno di 10 ore` a settimana.

Il **`Titolo di studio`** più frequente tra gli operatori delle *unità di offerta* per l'accoglienza residenziale di minorenni è la **`Laurea di Educatore/rice Professionale (L19)`** con il 38% del totale, seguito dalla **`"Laurea in Psicologia"`** (*14%*); un altro 10% di operatori ha una **`Laurea magistrale`** (*prevalentemente in Scienze pedagogiche e in Servizio sociale*); un ulteriore 10% ha **un'`Altra laurea`**; una piccola, ma significativa quota (*il 5% del totale*) ha la `Laurea di Educatore/rice Professionale (L/SNT02)`. **Poco meno di un operatore su cinque dichiara di non essere laureato.** Rispetto alle tipologie di comunità di accoglienza residenziale la distribuzione dei `Titoli di studio` degli operatori si differenzia significativamente in pochi casi e non sempre univocamente riconducibili alle peculiarità degli accolti: la Laurea di classe L19 si trova con percentuali più alte (*47/48%*) nei **Servizi di accoglienza per bambino genitore** e nelle **Strutture di pronta accoglienza per minori**; la Laurea in Educatore professionale socio sanitario è maggiormente presente nelle **Comunità multiutenza**, dove anche la Laurea in Psicologia è più presente (*33%*), come pure nelle **Comunità educativo e psicologiche** (*23%*) e nelle **Strutture di pronta accoglienza per minori** (*22%*); in quest'ultima tipologia sono più presenti i `Non laureati` (*26%*), mentre la prevalenza di `Altre lauree` si trova negli **Alloggi di avvio autonomia genitori-bambini** (*19%*).

La **stabilità** del personale sembra essere una scelta importante delle Organizzazioni del CNCA; fatta probabilmente da un lato per controbilanciare con la sicurezza il basso compenso previsto dai Contratti di Lavoro e, dall'altro, per valorizzare le persone che condividono la *vision* e la *mission* dell'Organizzazione, **visto che essere educatore di comunità e di più che fare un lavoro**. In questa logica si comprende bene che **i tre quarti degli operatori impegnati nelle *unità di offerta* ha un contratto a `Tempo indeterminato`** e solo il 3% è a `Prestazione professionale`. Non si rilevano differenze di percentuali rispetto alle tipologie di comunità se non per una maggiore presenza dei tempi indeterminati nelle **Comunità Familiari per minori** e nei **Servizi di accoglienza per bambino genitore**.

Il Questionario specifico non è entrato nelle caratteristiche e nei contenuti di formazione e supervisione degli operatori, ma anche i soli dati quantitativi permettono di sottolineare come queste due

dimensioni siano molto significative per le *unità di offerta* del CNCA impegnate nell'accoglienza residenziale di minorenni e genitori.

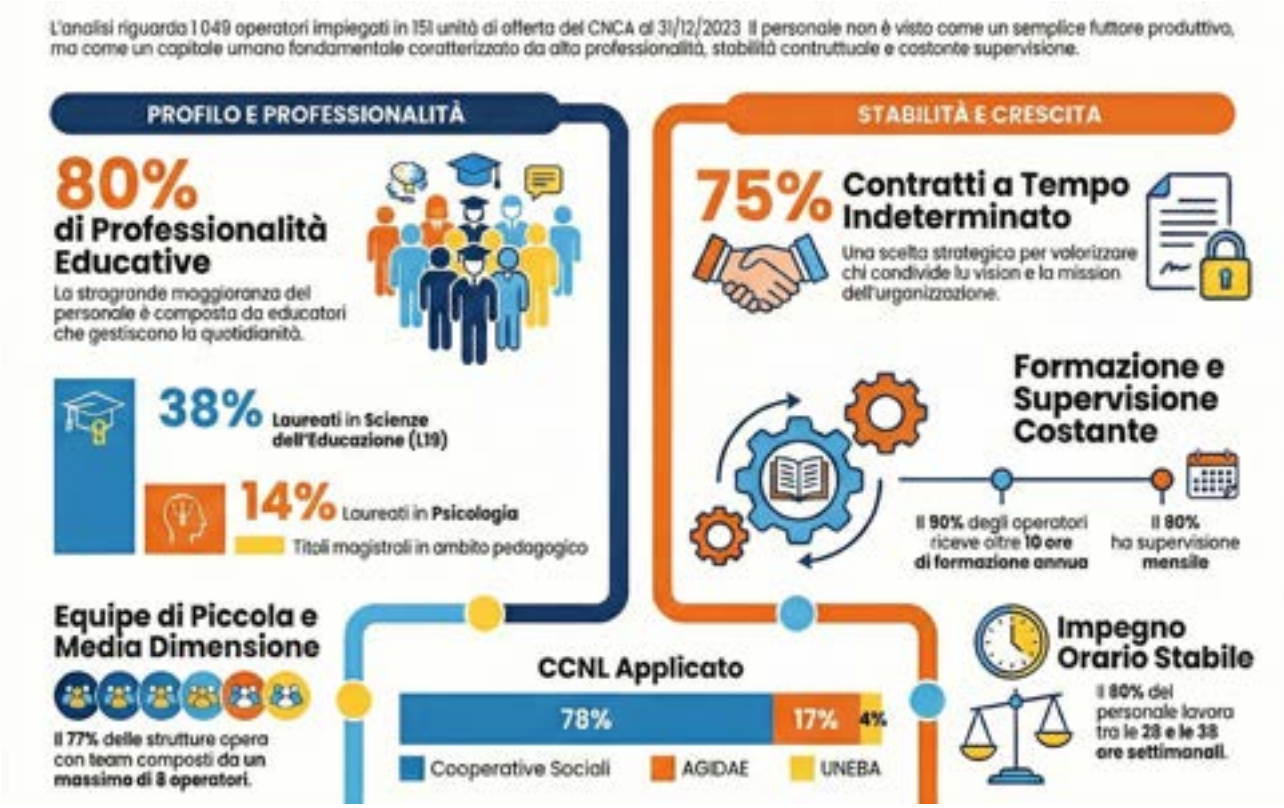
`Da 10 a 20 ore` all'anno è la risposta più frequente (*42%*) alla domanda sul **numero medio annuo di ore di formazione per operatore**; è significativo rilevare come un altro 48% risponde con valori più alti (*tra cui il 10% sul totale* `Più di 30 ore`). Le differenze maggiori nella frequenza della formazione degli operatori per tipologia di Comunità si rilevano nelle **Strutture di pronta accoglienza per minori** e nelle **Comunità educativo e psicologica** dove la risposta `Da 10 a 20 ore` è sensibilmente più alta (*75% o più*) della media complessiva; in positivo nelle **Comunità Familiari per minori**, dove è più alta (*il 25% risponde* `Più di 30 ore` *contro il 10% complessivo*) e nelle **Comunità multiutenza**, in negativo nelle **Strutture di pronta accoglienza per minori** (*in cui il 25% delle risposte è* `Meno di 10 ore`).

In quasi il 60% delle strutture di accoglienza residenziale **la frequenza della supervisione per gli operatori** è di `Una volta al mese`; in quasi una Comunità su quattro è anche più frequente (*prevalentemente* `Due volte al mese`). Un altro 8% di strutture svolge attività di supervisione `Una volta ogni due mesi`, mentre l'11% dovrebbe intensificare la supervisione, per migliorare la qualità degli interventi, considerato che gli incontri sono ancora meno numerosi.

Rispetto alle tipologie di comunità la supervisione si distribuisce in modo non omogeneo: percentuali più alte per il numero di ore più frequente nella distribuzione (`Da 10 a 20 ore`) si hanno per le **Comunità educativo e psicologiche** (*100% invece di 42%*) e per le **Strutture di pronta accoglienza per minori** (*75%*), queste ultime però sono anche quelle con la maggiore concentrazione nel numero di ore di supervisione più basso (`Meno di 10 ore`); valori più alti della quantità prevalente di ore di supervisione si hanno per le **Comunità Familiari per minori** (*con il 25% che indica* `Più di 30 ore`), le **Comunità socio educative** (*con il 42% nella risposta* `Da 21 a 30 ore`), gli **Alloggi ad alta autonomia** (*42% in* `Da 21 a 30 ore` *e 14% invece di 10% per* `Più di 30 ore`), i **Servizi di accoglienza per bambino genitore** (*con il 43% nella risposta* `Da 21 a 30 ore`).

Un'altra dimensione che viene considerata positivamente per integrare e qualificare l'azione delle comunità di accoglienza residenziale per minorenni e genitori è **la presenza di volontari e operatori del Servizio Civile (Universale e/o Regionale).**

Il 54% delle *unità di offerta* intervistate ha `Da 1 a 5` volontari, l'11% `Da 6 a 10` volontari, ma il 32% dichiara di non avere alcun volontario e, tra queste, spiccano per percentuali alte l'86% degli **Alloggi ad alta autonomia** e il 72% degli **Alloggi di avvio autonomia genitori-bambini**.



Le principali mansioni assegnate ai volontari sono il `Supporto scolastico` (*65 risposte*) e l'`Accompagnamento` (*58 risposte*), in `Altro` si trovano `Attività laboratoriali` (*8 risposte*) e `Attività varie, in base alle attitudini personali` (*8 risposte*).

Gli operatori del Servizio Civile sono presenti nel 67% delle strutture di accoglienza residenziale per minorenni e genitori che hanno risposto al questionario; in questo gruppo il 39% indica la presenza di un operatore volontario, il 24% risponde che ne ha quattro, il 16% afferma di averne due. Come per i Volontari le mansioni principali di chi svolge il Servizio Civile in queste organizzazioni riguardano il `Supporto scolastico` (*51 risposte*) e l'`Accompagnamento` (*48 risposte*).

7. *unità di offerta* e territorio

Sono già emerse alcune caratteristiche del rapporto tra le *unità di offerta* del CNCA impegnate nell'accoglienza residenziale di minorenni e genitori e il loro territorio di riferimento: una grande attenzione perché **è nello stile del CNCA radicarsi nel territorio** con la convinzione che "*Per crescere un bambino ci vuole un intero villaggio*", come recita un vecchio detto africano; un impegno abbastanza costante, ma condizionato da una quotidianità interna spesso molto impegnativo e dalla scarsità di risorse umane e professionali da dedicare a questa dimensione; un perpetuo *work in progress*, reso più difficile dal clima culturale non favorevole all'accoglienza comunitaria di minorenni e genitori in difficoltà.

Su questa tematica una domanda del Questionario specifico chiede quanto, le comunità di accoglienza residenziale del CNCA, abbiano rapporti con una serie di **soggetti, sia pubblici che del privato sociale**, che informali.

Come era logico aspettarsi le percentuali più alte di concentrazione delle risposte nelle modalità `Molto` e `Moltissimo` si hanno per i **servizi pubblici** direttamente coinvolti nei processi di accoglienza di minorenni e loro genitori: `Servizi sociali territoriali` (*86%*), `Servizi sociosanitari territoriali` (*72%*), `Scuola` (*73%*); se si aggiunge anche la modalità di risposta `Abbastanza` le percentuali arrivano al 96% (*tranne quella con le ASL che, comunque, è del 91%*).

Percentuali sensibilmente più basse dei rapporti più frequenti, si riferiscono alle `Autorità Giudiziarie minorili` (*33%*) e ai `Centri per l'impiego` (*29%*) che riguardano, ovviamente, le *unità di offerta* che accolgono neomaggiorenni o genitori.

La quotidianità dell'accoglienza residenziale di minorenni e genitori è scandita dai rapporti con i servizi sociali, sanitari (*che sono spesso i soggetti invianti*) ed educativi (*considerato l'obbligo scolastico per un'ampia fascia di minorenni accolti*); il valore relativamente basso dei rapporti con le Autorità Giudiziarie minorili può far riferimento al fatto che alcune accoglienze possano essere consensuali o alla difficoltà di interloquire direttamente con i giudici da parte delle strutture residenziali, senza la mediazione dei servizi pubblici. Come auspicato da molti e dalle stesse Linee di indirizzo, sarebbe necessario "*Istituire a livello regionale e territoriale di momenti formalizzati di confronto e coordinamento della "rete degli attori" coinvolti nell'accoglienza residenziale dei minorenni, definita in modo chiaro ed esplicito*"[17], in cui "*Le amministrazioni regionali individuano, insieme all'Autorità giudiziaria, le modalità di partecipazione della stessa al Tavolo e le modalità di confronto periodico*".

Quest'ultima opzione è già emersa come una scelta importante per le *unità di offerta* del CNCA che si occupano di accoglienza residenziale di minorenni e genitori, e viene rafforzata dalle risposte a questa domanda perché il 32% delle risposte all'*item* `Tavoli/Gruppi di lavoro sull'infanzia e sull'adolescenza` si concentra sulle modalità `Molto` e `Moltissimo` (*raggiungendo quasi il 70% del totale se si considera anche la modalità* `Abbastanza`).

Rispetto agli **interlocutori non istituzionali** i rispondenti indicano rapporti molto frequenti con `Cooperative sociali` (*il 34% delle risposte su* `Molto` *e* `Moltissimo`), `Associazioni sportive` (*30%*), `Altri servizi residenziali` (*27%*), `Associazioni di volontariato` (*23%*). Sono numeri significativi che confermano quanto sia importante la collaborazione e la partecipazione, spesso finalizzata al miglioramento della qualità di vita e dell'integrazione di minorenni e genitori accolti.

[17] Raccomandazione 521.1 delle Linee di indirizzo per l'accoglienza nei servizi residenziali.

Le frequentazioni meno intense sono con: `Associazioni ricreative` (*18% di risposte* `Molto` *o* `Moltissimo`), `Aziende` (*16%, ed è già emersa nel presente rapporto di ricerca la difficoltà di agganciare il mondo economico per un sostegno e l'inserimento lavorativo degli accolti*), `Parrocchie` (*14%, e questo può essere determinato dalla collocazione territoriale della struttura di accoglienza residenziale e dalle origini*), `Rete di famiglie accoglienti` (*9%, probabilmente concentrato in quelle unità di offerta che sono in Organizzazioni del CNCA impegnati anche nell'affidamento familiare*).

In linea con alcuni aspetti già emersi, un approfondimento della relazione con il territorio ha riguardato la partecipazione dell'*unità di offerta*, anche tramite l'Organizzazione di appartenenza, a tavoli permanenti di confronto sull'accoglienza residenziale minorile e, se sì, l'ambito territoriale di riferimento, con la possibilità di dare più risposte.

Al netto di 13 realtà che hanno risposto `No` o `Non lo so`, chi ha risposto ha scelto circa 2 opzioni denotando un interesse ed un impegno anche per questa dimensione del confronto e della rete. Il livello regionale (*97 risposte*) è quello più partecipato rispetto a tavoli permanenti, seguito dal livello nazionale (*78 risposte*) e in queste dimensioni c'entra sicuramente l'appartenenza al CNCA, sia come rete associativa nazionale che come federazione regionale (*presente in 14 regioni*). D'altra parte, questa sensibilità partecipativa si manifesta a tutti i livelli, con numeri buoni e discreti anche per il livello dell'`Ambito Territoriale Sociale` di riferimento (*68 risposte*), del `Comune` (*45*) e del `Distretto Sanitario/ASL` (*24*). Anche da queste risposte risulta rafforzato l'approccio di sistema delle Organizzazioni del CNCA che, probabilmente, vedono nella partecipazione a questi tavoli di confronto sui temi minorili, **una fondamentale dimensione complementare al lavoro quotidiano di accoglienza.**

8. Possibili direttrici di riflessione e approfondimento sulle *unità di offerta*

Le ipotesi della ricerca che hanno portato alla formulazione del Questionario specifico discendevano dagli obiettivi generali e specifici della ricerca stessa e, per comodità, vengono brevemente sintetizzate in relazione ai diversi capitoli del presente rapporto, **per suggerire possibili direttrici di riflessione e approfondimento su queste stesse tematiche emerse dalla lettura dei dati.**

Dimensioni strutturali delle unità di offerta

Le *unità di offerta* del CNCA impegnate nell'accoglienza residenziale di minorenni e genitori hanno una **dimensione contenuta e caratterizzate da adesione propositiva ai requisiti di autorizzazione e accreditamento** fissati dalle Regioni nel segno della qualità sociale.

Questa ipotesi di ricerca è stata sostanzialmente confermata dai dati. La tipologia di maggior consistenza, le **Comunità socio educative**, è anche quella, mediamente, più strutturata ed attrezzata (*insieme alle* ***Strutture di pronta accoglienza per minori*** *e alle* ***Comunità educativo e psicologiche***).

Dall'altra parte si rileva, spesso per mancanza di sostegno adeguato dai livelli istituzionali, una fragilità di tipologie, quali gli **Alloggi ad alta autonomia**, i **Servizi di accoglienza per bambino genitore** e gli **Alloggi di avvio autonomia genitori-bambini**, di cui, invece, servirebbe una presenza più stabile e consolidata per rispondere a domanda in crescita e ad una prospettiva di reinserimento oltre che di prevenzione terziaria.

La coesistenza di realtà con storie ed esperienze diverse emerge a partire dalle caratteristiche di chi ha compilato il questionario, ma queste diversità mantengono dei tratti comuni, **riconducibili ad una vision unitaria collegata ai principi del CNCA,** ma sembra essere proprio quella della **rete di confronto e crescita comune la mossa che ha permesso di superare momenti di crisi** importanti sul piano culturale (*come la fase della pandemia, gli attacchi ai modelli di accoglienza residenziale, la riforma della giustizia minorile*) ed economico-finanziario, mantenendo un, difficile, equilibrio, tra tutela dei diritti delle persone accolte, identità e sostenibilità delle comunità. **Continuare e consolidare questa modalità di collegamento** sembra un'indicazione che emerge dalle risposte.

Dimensioni valoriali delle unità di offerta

Tutta la ricerca è stata impostata per verificare se, come si era ipotizzato, **fosse adeguatamente diffuso lo stile del CNCA**, fortemente caratterizzato dall'**attenzione alla relazione e dalla responsabilizzazione e valorizzazione, sui piani personale e collettivo**. È difficile definire se e quanto questo sia vero ed esteso nei territori. Dalle risposte date si tratteggia un quadro variegato, dove tinte fosche e luminose si intrecciano non sempre armoniosamente (*anche in una prospettiva temporale, come la ricerca ha cercato di indagare*) soprattutto rispetto a quattro ambiti.

- **La tutela dei diritti e la risposta ai bisogni sono il pensiero guida** principale per le comunità che hanno risposto al questionario.

- La dimensione della **professionalità**, declinata in rima con **umanità**, è importante rispetto a due aspetti, quello di una **competenza comunitaria** che viene da lontano e quello del personale qualificato e motivato, anche se viene posta da quasi tutti la difficoltà, cresciuta nel tempo, di reclutamento e di mantenimento della collaborazione puntando sull'appartenenza.
- Il collegamento alla *vision* e alla *mission* delle organizzazioni del CNCA emerge anche nella tensione verso la **qualità sociale che si caratterizza non solo per processi virtuosi, ma per la capacità di essere responsabili**, nei confronti delle persone accolte e della collettività. In questa ottica molte risposte esprimono la volontà di perseguire una crescita di interventi e servizi che non sia un incrementare quantitativo, **ma un consolidare e migliorare le capacità di tutelare e promuovere i diritti delle persone accolte.**
- Torna, o forse nasce, con la dimensione valoriale la prospettiva e la n**ecessità della rete**, delle connessioni che riguarda le collaborazioni delle *unità di offerta* con i soggetti, istituzionali e non, che operano nel territorio. Dalle risposte al questionario la rete si lega all'esigenza di costruire un sistema integrato dei servizi per i minorenni allontanati dalla famiglia.

Dimensioni operative delle unità di offerta

La ricerca ha adottato una **modalità autovalutativa** considerando le diverse tipologie delle *unità di offerta* e l'inopportunità di connotare strumenti e modi univoci. Chiedere quanto ci si sente attrezzati rispetto alle diverse fasi dell'accoglienza residenziale e alle attività connesse è stata anche una scelta di metodo, suggerendo la necessità di porsi continuamente le domande sul proprio modo di lavorare, sugli scarti tra principi di riferimento e pratiche, tra obiettivi e risultati. Le quattro aree principali che emergono sembrano essere **direttrici su cui continuare a lavorare**: **la valorizzazione del personale, la progettazione personalizzata, le relazioni con il territorio, il progetto di comunità.**

Caratteristiche delle persone accolte

Trovare, se fossero state presenti, delle costanti (*anche nel tempo*) rispetto alla situazione e alla condizione delle persone accolte, peraltro molto diverse per caratteristiche quali le età, le tipologie, le nazionalità e le culture, i contesti di vita e di provenienza era la *sfida impossibile* della ricerca.

D'altra parte, la rete associativa del CNCA è impegnata in tutti i mondi delle fragilità con la consapevolezza che i meccanismi di emarginazione sono simili se non gli stessi e che le specificità dei bisogni (*per esempio dei minorenni e dei loro genitori*) vanno affrontate dentro una cornice unitaria di interpretazione, **con attenzione non tanto ai sintomi quanto alle cause.**

Questo è vero per tutte e due le caratteristiche delle persone accolte maggiormente rilevate nella ricerca, il `Disagio sociale` e le `Situazioni di incuria in famiglia`, e per un corollario trasversale e sempre più diffuso, il `Disagio psichico`. Dalle risposte al questionario risulta come molte *unità di offerta* siano impegnate nell'affrontare le cause, ad esempio con sempre maggiori servizi per favorire i percorsi di autonomia e reinserimento sociale, ovviamente nella collaborazione territoriale, esprimendo comunque tutta la difficoltà di perseguire questi obiettivi, non sufficientemente supportati dai diversi livelli istituzionali.

Caratteristiche degli operatori

Il capitale umano delle *unità di offerta* del CNCA impegnate nell'accoglienza residenziale di minorenni e genitori viene tratteggiato dalle risposte al Questionario specifico come il vero motore dell'accoglienza. Con riferimento agli operatori si coglie la loro fatica di vivere le difficoltà di un lavoro poco pagato e riconosciuto dalla collettività perseguendo però una professionalità che sente la **responsabilità educativa e la valenza civile e politica del proprio compito**. Sostenere e valorizzare gli educatori di comunità con il necessario supporto di formazione, aggiornamento, supervisione, ma anche di sicurezza economica e di prospettiva di crescita professionale, avanzamento è uno sforzo che si coglie nelle risposte alle domande del questionario. Uno sforzo da intensificare anche in considerazione della difficoltà di mantenere il personale attualmente impegnato e di reperire quello necessario a dare stabilità e sviluppo ai servizi.

Unità di offerta e territorio

Il territorio è il filo rosso che attraversava la costruzione degli strumenti della ricerca perché nelle ipotesi iniziali si voleva verificare se, per le *unità di offerta* del CNCA che fanno accoglienza residenziale per minorenni e genitori, fosse contemporaneamente il luogo dove nasce il disagio sociale che porta spesso all'allontanamento dalla propria famiglia, ma anche il posto o, meglio, il centro in cui ci sono le opportunità e le potenzialità per acquisire abilità e sicurezza, recuperare competenze e ruoli: uno spazio in cui la comunità residenziale trova la sua naturale collocazione, fatta di relazioni e rapporti significativi per le persone accolte ma anche per la comunità stessa. Il doppio livello delle relazioni istituzionali ed informali della comunità con gli altri soggetti del territorio si sviluppa, anche se con la fatica che si legge nelle risposte, sia sul piano della ricerca delle alleanze educative che sul piano delle relazioni interpersonali che si sanno costruire oltre i ruoli, istituzionali e formali, ricoperti, **cercando di restare umani.**

9. Tabelle Questionario specifico

Tabella 1a

Tipologia "unità di offerta"	Frequenza
A.1 Comunità Familiari per minori	9
A.2 Comunità socio educative	71
A.3 Alloggio ad alta autonomia	15
A.4 Servizi di accoglienza per bambino genitore	21
A.4.1 Alloggi di avvio autonomia genitori-bambini	33
A.5 Strutture di pronta accoglienza per minori	4
A.6 Comunità multiutenza	2
A.7 Comunità educativo e psicologica	5
Totale complessivo	**160**

Tabella 1b

Tipologia "unità di offerta" per Regione	Frequenza
Calabria	1
Campania	11
Emilia-Romagna	24
Friuli-Venezia Giulia	1
Lazio	6
Liguria	1
Lombardia	66
Marche	6
Piemonte	2
Puglia	14
Sicilia	1
Toscana	5
Trentino-Alto Adige	10
Umbria	3
Veneto	9
Totale complessivo	**160**

Tabella 2

Ruolo ricoperto nell'"unità di offerta" da chi ha compilato il questionario	Frequenza
Coordinatore/rice-Responsabile	138
Amministrativo/a	14
Educatore/trice	4
Famiglia/Adulti residenti	1
Altro	2
Totale complessivo	**159**

Tabella 3

Da quanti anni ricopre questo ruolo chi ha compilato il questionario	Frequenza
Da meno di 1 anno	14
Da 1 a 5 anni	58
Da 6 a 10 anni	25
Da più di 10 anni	61
Totale complessivo	**158**

Tabella 4

Da quanti anni lavora/collabora con questa "unità di offerta" chi ha compilato il questionario	Frequenza
Da meno di 1 anno	6
Da 1 a 5 anni	45
Da 6 a 10 anni	29
Da 11 a 15 anni	40
Da 16 a 20 anni	17
Da oltre 20 anni	21
Totale complessivo	**158**

Tabella 5

Da quanti anni lavora/collabora con l'Organizzazione chi ha compilato il questionario	Frequenza
Da meno di 1 anno	4
Da 1 a 5 anni	21
Da 6 a 10 anni	22
Da 11 a 15 anni	37
Da 16 a 20 anni	32
Da oltre 20 anni	42
Totale complessivo	**158**

Tabella 6

Età di chi ha compilato il questionario	Frequenza
Meno di 30 anni	5
Da 30 a 39 anni	32
Da 40 a 49 anni	64
Da 50 a 59 anni	53
60 anni ed oltre	4
Totale complessivo	**158**

Tabella 7

Titolo di Studio di chi ha compilato il questionario	Frequenza
Laurea/Titolo universitario	131
Diploma di scuola superiore/ Scuola secondaria II grado	28
Qualifica professionale	1
Totale complessivo	**160**

Tabella 8

Tipologia "unità di offerta"	Frequenza
A.1 Comunità Familiari per minori	9
A.2 Comunità socioeducative	71
A.3 Alloggio ad alta autonomia	15
A.4 Servizi di accoglienza per bambino genitore	21
A.4.1 Alloggi di avvio autonomia genitori-bambini	33
A.5 Strutture di pronta accoglienza per minori	4
A.6 Comunità multiutenza	2
A.7 Comunità educativo e psicologica	5
Totale complessivo	**160**

Tabella 9

Anno di nascita/avvio	Frequenza
Prima del 1980	5
Tra il 1981 ed il 1990	12
Tra il 1991 ed il 2000	33
Tra il 2001 ed il 2010	35
Tra il 2011 e il 2020	50
Dopo il 2020	25
Totale complessivo	**160**

Tabella 11

"Unità di offerta" per Regione	Frequenza
Calabria	1
Campania	11
Emilia-Romagna	24
Friuli-Venezia Giulia	1
Lazio	6
Liguria	1
Lombardia	66
Marche	6
Piemonte	2
Puglia	14
Sicilia	1
Toscana	5
Trentino-Alto Adige	10
Umbria	3
Veneto	9
Totale complessivo	**160**

Tabella 12

"Unità di offerta" per Provincia				
	Frequenza			**Frequenza**
MI	40		RN	2
BO	20		AP	1
NA	10		AR	1
TN	10		BG	1
BA	9		BR	1
MB	8		CR	1
BS	6		FM	1
RM	5		IM	1
FG	4		LO	1
PO	4		ME	1
VI	4		PN	1
AN	3		PU	1
CO	3		RC	1
PD	3		RI	1
PG	3		RO	1
PV	3		SA	1
CN	2		VA	1
FE	2		VR	1
MN	2	**Totale complessivo**		**160**

Tabella 14

L'"Unità di offerta" è:	**Frequenza**
Autorizzata	120
Accreditata	105
Convenzionata con la Regione	4
Convenzionata con il Comune in cui è collocata l'"unità di offerta"	55
Convenzionata con più Comuni	34
Convenzionata con l'Azienda Sanitaria Locale	2
Convenzionata con altro Ente pubblico (nazionale o locale)	5
Nessuna delle opzioni precedenti	7
Altro (specificare)	12
Totale complessivo	**344**

Tabella 15

Numero Posti per “Unità di offerta”	Frequenza
1	1
2	12
3	12
4	36
5	70
6	96
7	28
8	184
9	90
10	310
11	11
12	132
14	56
15	30
Più di 15	550
Totale complessivo	**1618**

Tabella 15 bis

Numero Posti per tipologia di “unità di offerta”	Frequenza
A.1 Comunità Familiari per minori	58
A.2 Comunità socio educative	729
A.3 Alloggio ad alta autonomia	118
A.4 Servizi di accoglienza per bambino genitore	272
A.4.1 Alloggi di avvio autonomia genitori-bambini	318
A.5 Strutture di pronta accoglienza per minori	30
A.6 Comunità multiutenza	31
A.7 Comunità educativo e psicologica	62
Totale complessivo	**1618**

Tabella 16

Eventuale numero di posti aggiuntivi in emergenza	Frequenza
1	17
2	16
3	9
4	8
5 o più	14
Totale complessivo	**64**

Tabella 17

Presenza media dei minorenni rispetto al numero massimo di posti nell'ultimo anno (2023)	Frequenza
Meno del 20%	3
Tra il 20% ed il 40%	5
Tra il 40% ed il 60%	32
Tra il 60% e l'80%	19
Tra l'80% ed il 100%	101
Totale complessivo	**160**

Tabella 18

Sesso dei destinatari minorenni presenti nell'ultimo anno (2023) in percentuale	"Unità di offerta"
% Femminile / % Maschile	**Frequenza**
0% / 100%	41
10% / 90%	2
20% / 80%	14
25% / 75%	2
30% / 70%	4
33% / 67%	1
34% / 66%	1
35% / 65%	1
38% / 62%	1
39% / 61%	1
40% / 60%	15
41% / 59%	1
50% / 50%	25
53% / 47%	1
55% / 45%	2
57% / 43%	1
60% / 40%	12
61% / 39%	1
63% / 37%	1
65% / 35%	3
70% / 30%	9
73% / 27%	1
75% / 25%	4
80% / 20%	3
90% / 10%	3
100% / 0%	10
Totale complessivo	**160**

Tabella 19

Fasce di età prevalenti dei minorenni accolti (N.B. Possibili più risposte)	Frequenza
Da 0 a 2 anni	34
Da 3 a 5 anni	48
Da 6 a 10 anni	52
Da 11 a 14 anni	45
Da 15 a 17 anni	78
Oltre 18 anni	25
Totale complessivo	**282**

Tabella 20

Età media dei minorenni accolti nell'ultimo anno	Frequenza
Da 0 a 2 anni	8
Da 3 a 5 anni	31
Da 6 a 10 anni	30
Da 11 a 14 anni	20
Da 15 a 17 anni	65
Oltre 18 anni	5
Totale complessivo	**159**

Tabella 21

Tempo di permanenza prevalente dei minorenni accolti	Frequenza
Meno di 1 anno	17
Da 1 a 2 anni	90
Da 2 a 4 anni	47
Oltre 4 anni	5
Totale complessivo	**159**

Tabella 22

Destinazione prevalente dopo il termine dell'accoglienza	Frequenza
Affidamento Familiare	9
Affidamento Pre-adottivo	4
Altro servizio residenziale	14
Destinazione ignota	7
Percorsi di autonomia (comprensivi di alloggi di avvio all'autonomia)	82
Rientro del minorenne in famiglia di origine	40
Totale complessivo	**156**

Tabella 23

Qual è la retta media giornaliera per il minorenne?	Frequenza
Meno di 60,00 €	34
Da 61,00 € a 90,00 €	46
Da 91,00 € a 110,00 €	24
Da 111,00 € a 130,00 €	31
Da 131,00 € a 150,00 €	17
Oltre 150,00 €	4
Totale complessivo	**156**

Tabella 23 bis

Qual è la retta media giornaliera per ogni genitore?	Frequenza
Meno di 60,00 €	46
Da 61,00 € a 90,00 €	23
Da 91,00 € a 110,00 €	5
Da 111,00 € a 130,00 €	4
Totale complessivo	**78**

Tabella 24

La retta è fissa o è o può essere oggetto di contrattazione? *(N.B. Possibili più risposte)*	**Frequenza**
La retta è fissa, "di mercato", definita dall'Organizzazione	47
La retta è fissa con riferimento a Convenzioni	60
La retta è fissa con riferimento a tariffe comunali	10
La retta è fissa con riferimento a tariffe regionali	13
La retta è fissa con riferimento a tariffe stabilite da normativa (SAI, Min. Giustizia…)	18
La retta base è fissa, ma sono possibili integrazioni per servizi aggiuntivi	47
La retta è fissa, ma può essere oggetto di negoziazione	21
La retta è variabile	10
Altro	9
Totale complessivo	**235**

Tabella 25

Esistono integrazioni per servizi aggiuntivi/integrativi e/o rimborsi spese? *(N.B. Possibili più risposte)*	**Frequenza**
No	46
Sì. Supporto/presa in carico psicologico	40
Sì. Spazio neutro	27
Sì. Spese farmaceutiche	32
Sì. Spese sanitarie e riabilitative	57
Sì. Spese per trasporti	48
Sì. Vacanze	3
Altro (specificare)	39
Totale complessivo Sì	**246**

Tabella 25 bis

Altro (specificare)	**Frequenza**
Integrazione ore di educativa individualizzata	10
Accoglienza in situazioni particolari, emergenza, disabilità…	7
Rimborsi per spese sanitarie non coperte da SSN	5
Spese per documentazione personale	3
Pocket money per vitto	3
Attività ricreative o scuola	2
Tirocini formativi	2
Viaggi e trasferimenti	2
Abbigliamento	1
Mediazione linguistica-culturale	1
Servizi al lavoro	1
Spese non previste nella Carta servizi	1
Spese sportive	1
Totale complessivo	**39**

Tabella 26

Quali sono le caratteristiche prevalenti dell'utenza minorenne? *(N.B. Massimo tre scelte)*	**Frequenza**
Situazioni di incuria in famiglia	86
Disagio sociale	94
Comportamenti devianti	24
Disturbi dell'età evolutiva	47
Cittadinanza straniera	21
Minori stranieri non accompagnati	38
Vittime di maltrattamenti	47
Minorenni autori di reato	15
Vittime di tratta/sfruttamento sessuale	3
Nessuna caratteristica specifica	3
Altro (specificare)	4
Totale complessivo	**382**

Tabella 27

Quali sono le caratteristiche prevalenti dei genitori accolti? *(N.B. Massimo tre scelte)*	**Frequenza**
Disagio sociale	73
Ritardo mentale	4
Disturbi psichiatrici	27
Cittadinanza straniera	41
Autori di maltrattamenti	12
Vittime di maltrattamenti	38
Vittime di tratta/sfruttamento sessuale/lavorativo	7
Nessuna caratteristica specifica	3
Non pertinente	69
Altro (specificare)	6
Totale complessivo	**280**

Tabella 28

Per ogni "area" di funzioni/interventi dell'"unità di offerta" indicare quanto si sente "attrezzata" per dare risposte adeguate al cambiamento di condizioni, necessità, bisogni e aspirazioni delle persone accolte	*Pochissimo*	*Molto Poco*	*Poco*	*Abbastanza*	*Molto*	*Moltissimo*	*Totale*
Costruzione e gestione partecipata del progetto socio educativo personalizzato	0	0	3	53	76	20	**152**
Metodologia e strumenti per la vita comune e la quotidianità	0	0	0	39	91	22	**152**
Gestione degli ingressi (arrivi, ammissioni...)	0	1	4	32	95	20	**152**
Gestione dell'accoglienza, anche con riferimento al Progetto di Comunità	0	0	1	40	89	21	**151**
Gestione rapporti con le famiglie d'origine	4	7	33	52	50	6	**152**
Gestione delle emergenze	3	1	11	61	63	12	**151**
Gestione dei rapporti con ente inviante e altre istituzioni coinvolte	0	0	5	44	86	17	**152**
Rapporti di rete e con le organizzazioni della società civile	0	1	16	72	50	13	**152**
Partecipazione attiva alla vita della comunità locale (apertura al territorio)	1	5	28	73	35	10	**152**
Utilizzi strumenti di monitoraggio dei percorsi e della qualità del servizio	3	1	15	57	65	11	**152**
Gestione delle dimissioni	0	1	15	41	80	15	**152**
Progetti di "sgancio" e accompagnamento post comunità	0	8	31	64	36	12	**151**
Formazione degli operatori	0	1	7	57	70	16	**151**

Tabella 29

Indicare la tipologia di CCNL applicato	Frequenza
Contratto Cooperative sociali	118
Contratto UNEBA	6
Altro (specificare)	28
Totale complessivo	**152**

Tabella 29 bis

Altro (specificare)	Frequenza
Contratto AGIDAE	26
Scuole Private Laiche	1
Solo volontari in collaborazione con operatori di coop sociali	1
Totale complessivo	**28**

Tabella 30

Nell'"unità di offerta" sono impegnati operatori	Frequenza
Turnanti	142
Residenti	2
Entrambi	8
Totale complessivo	**152**

Tabella 31

Indicare il numero di operatori in organico nell'"unità di offerta" (al 31/12/2023)	**Unità di Offerta**	**Totale operatori**
Fino a 5	53	174
Da 6 a 8	63	434
Da 9 a 11	23	223
Da 12 a 15	7	92
Più di 15	5	126
Totale complessivo	**151**	**1049**

Tabella 32

Con riferimento al numero di operatori in organico nell'"unità di offerta" indicato alla domanda 31 *Indicare il numero distinto per tipologia*	**Frequenza**
Professionalità educative	841
Altre professionalità legate alla gestione della quotidianità	222
Totale complessivo	**1063**

Tabella 32a

N. Professionalità educative	**Unità di Offerta**	**Totale operatori**
Fino a 5	83	260
Da 6 a 8	46	304
Da 9 a 11	15	144
Da 12 a 15	4	52
Più di 15	3	81
Totale complessivo	**151**	**841**

Tabella 32b

N. Altre professionalità legate alla gestione della quotidianità	**Unità di Offerta**	**Totale operatori**
Fino a 3	76	127
Da 4 a 5	12	51
Da 6 a 8	3	22
Più di 8	2	22
Totale complessivo	**93**	**222**

Tabella 33

Con riferimento al numero di operatori in organico nell'"unità di offerta" indicato alla domanda 31 Indicare il numero distinto per "monte ore" settimanale	Frequenza
Meno di 10	66
Tra 10 e 19 ore	124
Tra 20 e 27 ore	252
Tra 28 e 38 ore	663
Totale complessivo	**1105**

Tabella 34

Con riferimento al numero di operatori in organico nell'"unità di offerta" indicato alla domanda 31 Indicare il numero per "titolo di studio"	Frequenza
Laurea di Educatore/rice Professionale (L19)	395
Laurea di Educatore/rice Professionale (L/SNT02)	48
Lauree magistrali in Scienze pedagogiche (LM85)	57
Lauree magistrali nelle Scienze delle Professioni Sanitarie della Riabilitazione (L/SNT02)	1
Laurea in Psicologia	140
Laurea in Servizio sociale	31
Laurea magistrale in Servizio sociale	38
Altra laurea	101
Non laureato	184
Qualifica 60 CFU - ex lege 205/17	32
Totale complessivo	**1027**

Tabella 35

Con riferimento al numero di operatori in organico nell'"unità di offerta" indicato alla domanda 31 Indicare il numero per tipologia del contratto	Frequenza
Tempo determinato	218
Tempo indeterminato	807
Prestazione professionale	32
Prestazione occasionale	9
Totale complessivo	**1066**

Tabella 36

Indicare il numero medio annuo di ore di formazione per operatore: Formazione ora/educatore media	Frequenza
Meno di 10 ore	15
Da 10 a 20 ore	63
Da 21 a 30 ore	57
Più di 30 ore	15
Totale complessivo	**150**

Tabella 37

Indicare la frequenza della supervisione per gli operatori dell'"unità di offerta"	**Frequenza**
Settimanale	1
Due volte al mese	34
Una volta al mese	87
Una volta ogni due mesi	12
Una volta a trimestre	4
Una volta a quadrimestre	3
Una volta a semestre	1
Più raramente	9
Totale complessivo	**151**

Tabella 38

Indicare il numero di volontari in servizio presso l'"unità di offerta"	**Frequenza**
Nessuno	49
Da 1 a 5	82
Da 6 a 10	17
Da 11 a 15	1
Da 16 a 20	1
Oltre 20	2
Totale complessivo	**152**

Tabella 39

Indicare le principali mansioni dei volontari *(N.B. anche più risposte)*	**Frequenza**
Non ci sono volontari	43
Supporto scolastico	65
Accompagnamento	58
Servizi domestici	25
Attività di segreteria	4
Altro (specificare)	38
Totale complessivo	**233**

Tabella 40

Indicare il numero di operatori del Servizio Civile presenti nell'"unità di offerta"	**Frequenza**
Nessuno	50
1	40
2	16
3	9
4	24
5	5
8	8
Totale complessivo	**152**

Tabella 41

Indicare le principali mansioni degli operatori del Servizio Civile *(N.B. anche più risposte)*	**Frequenza**
Non ci sono operatori del Servizio Civile	72
Supporto scolastico	51
Accompagnamento	48
Servizi domestici	23
Attività di segreteria	8
Altro (specificare)	11
Totale complessivo	**214**

Tabella 42

L'"unità di offerta" intrattiene rapporti con:	***Pochissimo***	***Molto Poco***	***Poco***	***Abbastanza***	***Molto***	***Moltissimo***	***Totale***
Rete di "famiglie accoglienti"	46	12	42	36	8	6	**150**
Scuola	2	0	4	35	81	29	**151**
Parrocchia	30	16	41	41	20	1	**149**
Associazioni di volontariato	8	7	35	67	29	5	**151**
Associazioni ricreative	7	8	23	84	24	3	**149**
Associazioni sportive	7	3	20	76	40	6	**152**
Cooperative sociali	7	7	28	57	42	8	**149**
Altri servizi residenziali	14	10	27	58	34	7	**150**
Autorità giudiziarie minorili	25	7	21	47	35	15	**150**
Servizi sociali territoriali	1	2	3	15	79	52	**152**
Servizi sociosanitari territoriali	3	3	8	28	90	20	**152**
Centri per l'impiego	17	9	31	51	36	8	**152**
Aziende	27	19	38	43	22	2	**151**
Tavoli/Gruppi di lavoro sull'infanzia e sull'adolescenza	20	11	17	55	38	11	**152**

Tabella 42 bis

Altro (specificare ente/i e valutazione)	**Frequenza**
Centri Anti Violenza	1
Centri per le famiglie	1
Tavolo interistituzionale violenza sulle donne	1
Totale complessivo	**3**

Tabella 43

L'"unità di offerta", anche tramite l'Organizzazione di appartenenza, partecipa a tavoli permanenti di confronto sull'accoglienza residenziale? *(N.B. anche più risposte)*	**Frequenza**
No	7
Sì, a livello nazionale	78
Sì, a livello regionale	97
Sì, a livello di Ambito Territoriale Sociale	68
Sì, a livello di Distretto Sanitario/ASL	24
Sì, a livello comunale	45
Non lo so	6
Totale complessivo Sì	**312**

Tabella 44

Quanto sono stati importanti i seguenti fattori nella decisione di mantenere la gestione di questa "unità di offerta" per l'accoglienza residenziale?	*Pochissimo*	*Molto Poco*	*Poco*	*Abbastanza*	*Molto*	*Moltissimo*	*Totale*
Sostegno ai diritti di tutela a favore dei minorenni	1	0	3	27	82	39	**152**
Risposta a bisogni individuali	1	2	2	27	91	29	**152**
Analisi del bisogno del territorio	0	2	8	39	81	22	**152**
Risposta a una richiesta territoriale (pubblica Amministrazione)	3	4	23	48	59	15	**152**
Core business dell'Organizzazione	4	7	19	65	42	15	**152**
Scelta professionale (competenza)	3	2	10	46	70	21	**152**
Sostenibilità organizzativa	2	3	18	71	48	10	**152**
Sostenibilità economico-finanziaria	6	10	31	52	44	9	**152**
Complementarità con altri servizi dell'organizzazione/ ampliamento servizi	2	1	17	70	36	26	**152**
Complementarità con altri servizi del territorio	7	7	32	72	26	8	**152**
Appartenenza a Consorzi/reti nazionali/regionali/locali	3	5	39	66	35	4	**152**
Frequenza di collaborazioni con organizzazioni "prossime"	3	8	48	57	32	4	**152**
Disponibilità di altre fonti di finanziamento oltre le rette	51	33	32	23	11	2	**152**
Appartenenza al CNCA	2	15	24	57	41	13	**152**

Tabella 45

Quanto sono vere le seguenti dimensioni operative per descrivere le caratteristiche di questa "unità di offerta" per l'accoglienza residenziale?	*Pochissimo*	*Molto Poco*	*Poco*	*Abbastanza*	*Molto*	*Moltissimo*	*Totale*
Progettazione individuale (PEI, PEP...) partecipata, che coinvolge minorenne e famiglia altri soggetti, anche esterni all'"unità di offerta"	2	2	8	35	79	26	**152**
Presenza di strumenti dedicati di ascolto dei bisogni degli utenti collegati con l'aggiornamento e l'applicazione della progettazione individuale	0	1	3	43	76	29	**152**
Cura del progetto di servizio con aggiornamento periodico (almeno annuale)	0	1	2	28	94	27	**152**
Cura della professionalità attraverso l'incremento della supervisione, e della formazione, e la frequenza/qualità delle riunioni di équipe...)	0	0	3	25	85	39	**152**
Rapporto frequente e stabile con i servizi sociali del territorio, anche con comportamenti proattivi	0	1	6	29	91	25	**152**
Rapporto frequente e stabile con i servizi sanitari e socio-sanitari del territorio, anche con comportamenti proattivi	2	3	18	46	72	11	**152**
Rapporto frequente e stabile con i servizi scolastici e formativi del territorio, anche con comportamenti proattivi	2	1	4	37	91	17	**152**
Promozione costante di iniziative e attività che favoriscono l'appartenenza dei destinatari dell'accoglienza e degli operatori al servizio e all'organizzazione	1	3	16	70	50	12	**152**
Partecipazione costante e attiva delle persone accolte alle iniziative (pubbliche e private) del territorio	3	11	28	67	37	6	**152**
Rivisitazione costante della metodologia e degli strumenti professionali utilizzati anche con il confronto con altri servizi analoghi e l'aiuto di esperti qualificati	0	5	16	69	54	8	**152**
Maggiore stabilità organizzativa attraverso la Frequenzazzazione del personale ed il collegamento ad altri servizi dell'Organizzazione di appartenenza	2	3	7	73	50	17	**152**
Valutazione strutturata e periodica dell'impatto sociale dell'"unità di offerta"	7	7	30	74	31	3	**152**
Promozione costante di iniziative e attività che favoriscono la costruzione del senso di appartenenza dei destinatari dell'accoglienza al territorio	1	13	20	74	39	5	**152**
Utilizzo di strumenti appositi di monitoraggio dei progetti e dei percorsi	0	3	15	60	62	12	**152**
Rapporto stabile con le aziende del territorio, anche con comportamenti proattivi	12	21	49	47	21	2	**152**

Tabella 46

Per ognuno dei seguenti "cambiamenti", negli ultimi 5 anni, della situazione e della condizione degli accolti di questa "unità di offerta" per l'accoglienza residenziale, indicare quanto sono vere le seguenti affermazioni:	*Pochissimo*	*Molto Poco*	*Poco*	*Abbastanza*	*Molto*	*Moltissimo*	*Totale*
Aumento utenti con sindromi post traumatica da stress	9	13	45	46	31	8	**152**
Aumento utenti con disturbi psichiatrici	7	6	22	42	60	15	**152**
Aumento del numero di minorenni con disagio psico-relazionale	4	4	11	55	57	21	**152**
Aumento delle accoglienze fascia preadolescenziale e adolescenziale	15	13	31	57	26	10	**152**
Aumento del numero di minorenni migranti soli	78	14	15	10	20	15	**152**
Aumento del ritiro sociale e dell'isolamento	20	24	27	45	31	5	**152**
Aumento di aggressività, violenza, autolesionismo	13	14	29	48	32	16	**152**
Aumento di famiglie/adulti di riferimento gravemente compromesse/inesistenti	7	8	13	50	56	18	**152**
Aumento del costo della vita con rette invariate o non sufficientemente adeguate, con più difficile sostenibilità economica	3	6	18	34	35	56	**152**
Riduzione delle risorse professionali e azioni pubbliche messe a disposizione (assistenti/sociale, educativa domiciliare) - turn over	5	5	28	37	50	27	**152**
Aumento tempistiche delle risposte della Magistratura	7	15	17	41	42	30	**152**
Diminuzione invii da parte dei servizi sociali	36	39	41	26	9	1	**152**
Maggior radicamento territoriale e di interlocuzione con la società civile	10	19	44	61	16	2	**152**
Aumento di iniziative di collaborazione con i soggetti pubblici e privati nell'interesse de* ragazzi* accolt*	8	16	49	58	19	2	**152**
Maggior riconoscimento della funzione sociale della comunità	20	18	54	47	11	2	**152**
Aumento delle opportunità di socializzazione, inserimento sociale e lavorativo per accolt*	8	20	53	50	19	2	**152**
Riscontri di una maggiore visibilità da parte della cittadinanza	15	30	55	42	8	2	**152**

Tabella 47

Per ognuno dei seguenti "cambiamenti", negli ultimi 5 anni, dei vostri interventi di questa "unità di offerta" per l'accoglienza residenziale, indicare quanto sono vere le seguenti affermazioni:	*Pochissimo*	*Molto Poco*	*Poco*	*Abbastanza*	*Molto*	*Moltissimo*	*Totale*
Adeguamento della "Carta dei servizi" e del Regolamento interno ai cambiamenti sociali e istituzionali	1	8	14	70	44	15	**152**
Riduzione di interventi per ottimizzare le risorse disponibili	15	23	45	60	6	3	**152**
Riduzione di interventi per carenza di risorse economiche/professionali	11	22	63	37	3	16	**152**
Ampliamento e diversificazione degli interventi e delle opportunità per le persone accolte	1	3	20	72	46	10	**152**
Ampliamento e maggiore articolazione delle azioni di base in favore delle persone accolte	0	4	13	76	53	6	**152**
Miglioramento nell'organizzazione (certificazione di qualità/accreditamenti...)	4	4	19	59	56	10	**152**
Ampliamento della diffusione territoriale delle azioni dell'"unità di offerta"	8	8	54	50	25	7	**152**
Aumento della difficoltà nel reperire risorse umane qualificate	1	1	11	39	44	56	**152**
Maggiore apertura alle collaborazioni territoriali, istituzionali e associative	2	9	37	67	34	3	**152**
Maggiore difficoltà di collaborazione territoriale con istituzioni e associazioni	7	21	57	43	22	2	**152**
Maggiori investimenti regionali a carico della tutela minori	31	32	58	21	9	1	**152**
Aumento collaborazione con servizio di NPI	26	33	26	43	23	1	**152**
Aumento del turn over degli operatori	9	14	14	31	55	29	**152**
Aumento delle risorse investite per la ricerca fondi	24	28	47	32	16	5	**152**

10. Appendice metodologica

La presente appendice completa il corrispondente capitolo del rapporto sulla parte generale della ricerca CNCA finalizzata a raccogliere informazioni sul "**Sistema integrato di tutela e accoglienza del CNCA per le persone di minore età**", specificando metodi, strumenti e procedure utilizzate nella realizzazione del rapporto con l'approfondimento specifico sulle "**Unità di offerta residenziali per minorenni e genitori-bambini del CNCA**", presentato nelle pagine precedenti.

Destinatari del secondo questionario, indicato nel presente rapporto come specifico, erano tutte le *unità di offerta* delle diverse tipologie di accoglienza residenziale per l'infanzia e l'adolescenza tra quelli indicati dal Nomenclatore interregionale dei servizi e interventi sociali del Cisis.

I destinatari sono stati identificati con la prima analisi dei risultati del Questionario generale, per cui la compilazione del questionario relativo a questa parte della ricerca è stata completata nei primi mesi del 2025.

Il **Questionario specifico** è stato articolato in due parti. Una prima con la richiesta di informazioni su chi compila il questionario, in genere il responsabile o, comunque, una persona con conoscenza approfondita delle diverse dimensioni del servizio di accoglienza residenziale. Una seconda con la richiesta di informazioni sull'*unità di offerta*, strutturata in domande finalizzate a verificare le diverse ipotesi di ricerca, rispetto a tipologia, storia, caratteristiche relative: all'autorizzazione, ai destinatari dell'accoglienza, al personale, ai collegamenti istituzionali e territoriali, alle modalità operative, alla natura e alle implicazioni dei cambiamenti negli ultimi cinque anni.