



Kantonales Sozialamt Graubünden
Uffizi dal servetsch social chantunal dal Grischun
Ufficio del servizio sociale cantonale dei Grigioni

Direttive di qualità e ulteriori raccomandazioni di qualità

per l'accompagnamento degli allievi e delle allieve in internati nel Cantone dei Grigioni

Versione 1-0
Data valida dal 1° gennaio 2024 con periodo transitorio fino al 31 dicembre 2025

Indice

1	Senso e scopo delle direttive e delle raccomandazioni di qualità.....	3
2	Base legale	4
3	Direttive di qualità	4
4	Raccomandazioni di qualità.....	6

1 Senso e scopo delle direttive e delle raccomandazioni di qualità

<i>Competenze</i>	<p>Secondo la legge concernente le scuole medie superiori del Cantone dei Grigioni (legge sulle scuole medie superiori; LSMS; CSC 425.000), l'Ufficio della formazione medio-superiore (UFMS) è competente per la garanzia della qualità e la vigilanza sulle scuole medie superiori.</p> <p>Secondo l'art. 13 dell'ordinanza sull'accoglimento di minori a scopo di affiliazione (ordinanza sull'affiliazione, OAMin; RS 211.222.338) è necessaria l'autorizzazione per ospitare minori, di giorno e di notte, per l'educazione, l'assistenza e la formazione. Secondo l'art. 2 dell'OAMin, nei Grigioni l'autorità competente è l'Ufficio cantonale del servizio sociale.</p> <p>Da queste basi risulta la ripartizione dei compiti che assegna la competenza per le scuole medie superiori ai sensi dell'art. 4 della legge sulle scuole medie superiori all'UFMS e quella per gli internati secondo l'art. 13 dell'ordinanza sull'affiliazione all' Ufficio cantonale del servizio sociale.</p>
<i>Validità</i>	<p>Su questa base, le presenti direttive e raccomandazioni di qualità si applicano a internati di scuole medie superiori nel Cantone dei Grigioni indipendentemente dal fatto che dispongano o meno di un sistema di gestione della qualità certificato. Esse trovano applicazione secondo le basi legali in caso di assistenza regolare di persone minorenni.</p> <p>Gli internati delle scuole medie superiori offrono alloggio e assistenza agli allievi e alle allieve provenienti dal mondo intero. Di norma gli allievi e le allieve degli internati delle scuole medie superiori hanno un'età compresa tra i 13 e i 19 anni.</p>
<i>Entrata in vigore</i>	<p>Tenendo conto di un periodo transitorio fino al 31 dicembre 2025, gli internati delle scuole medie superiori si impegnano a dare seguito alle presenti direttive e raccomandazioni di qualità. Dal 1° gennaio 2026, le direttive di qualità saranno parte integrante dell'accordo di prestazioni tra l'UFMS e le scuole medie superiori secondo l'art. 10 della legge sulle scuole medie superiori.</p>
<i>Scopo</i>	<p>La presente regolamentazione è composta da <i>direttive di qualità</i> e <i>raccomandazioni di qualità</i>.</p> <p>Le <i>direttive di qualità</i> hanno lo scopo di orientare la fornitura delle prestazioni verso la protezione della personalità e dell'integrità.</p> <p>Le <i>raccomandazioni di qualità</i> hanno lo scopo di orientare la fornitura delle prestazioni verso la trasparenza e la comprensibilità nonché verso l'integrazione sociale e la prestazione scolastica degli allievi e delle allieve.</p>
<i>Autorizzazione</i>	<p>Per ottenere un'autorizzazione d'esercizio, tutti gli internati delle scuole medie superiori nel Cantone dei Grigioni devono soddisfare le <i>direttive di qualità</i> della presente regolamentazione. La domanda di autorizzazione e la documentazione rilevante dal punto di vista concettuale devono essere inoltrate all'Ufficio cantonale del servizio sociale al più tardi sei mesi prima della data di inizio dell'autorizzazione.</p>
<i>Autovalutazione</i>	<p>Le <i>raccomandazioni di qualità</i> della presente regolamentazione fungono da auto-verifica e riflessione in merito all'attuazione di direttive in materia di qualità dell'assistenza e dell'esercizio. Con la domanda di autorizzazione viene consegnata una presa di posizione in merito allo stato dell'attuazione delle raccomandazioni di qualità.</p>
<i>Qualità</i>	<p>Le direttive e le raccomandazioni di qualità stabilite nel presente documento comprendono aspetti relativi alla qualità della struttura, dei processi e dei risultati.</p>

2 Base legale

- Legge concernente le scuole medie del Cantone dei Grigioni (legge sulle scuole medie, LSMS; CSC 425.000)
- Ordinanza sull'accoglimento di minori a scopo di affiliazione (ordinanza sull'affiliazione, OAMin; RS 211.222.338)
- Legge cantonale sull'affiliazione (legge sull'affiliazione; CSC 219.050)

3 Direttive di qualità

Le direttive di qualità elencate di seguito sono vincolanti e rilevanti ai fini dell'autorizzazione per tutti gli esercizi di internato delle scuole medie superiori nel Cantone dei Grigioni.

N.	Tema	Direttive
1	Procedura di ricorso	<ol style="list-style-type: none">1. Gli allievi e le allieve, i collaboratori e le collaboratrici e i familiari hanno a disposizione una procedura di ricorso interna in merito a istanze del livello operativo e strategico.2. La procedura di ricorso è disciplinata per iscritto e accessibile a tutti.
2	Direzione	<ol style="list-style-type: none">1. La direzione operativa dispone di una formazione sociopedagogica, psicologica o simile oppure vanta un'esperienza pluriennale nel lavoro educativo, assistenziale o psicologico con corrispondenti perfezionamenti professionali.2. Per quanto riguarda la responsabilità direttiva e dirigenziale, le corrispondenti competenze specialistiche sono presenti oppure vengono acquisite rapidamente.3. La qualifica e l'idoneità di persone dell'organo di direzione operativo vanno dimostrate tramite curriculum vitae, attestati di formazione, referenze ineccepibili nonché certificato medico.4. Una nuova persona responsabile deve essere annunciata per tempo all'Ufficio cantonale del servizio sociale per l'esame della reputazione tramite il modulo previsto a tale scopo.¹ (www.soa.gr.ch → Famiglie, fanciulli, adolescenti → Protezione → Vostra)5. Qualora nel corso dell'assunzione di una persona responsabile venisse avviata una procedura (procedura investigativa della polizia, procedura di istruzione penale e procedura APMA) nei suoi confronti, il datore di lavoro deve essere informato immediatamente e vanno fornite indicazioni riguardo all'oggetto della procedura.6. La supplenza è disciplinata. Il/la supplente dispone della necessaria idoneità professionale e personale per i compiti legati alla sua funzione.

¹Dopo l'annuncio, prima della sottoscrizione del contratto l'Ufficio cantonale del servizio sociale procede all'esame della reputazione per mezzo dell'estratto 2 per autorità. L'esercizio è libero di procedere a un esame della reputazione se appropriato secondo il suo parere (estratto per privati, estratto specifico per privati, dichiarazione personale con la quale si attesta che al momento non è in corso un procedimento penale nei suoi confronti). Il datore di lavoro è inoltre tenuto a procedere a una verifica delle comprese del casellario giudiziale estere nel caso di lavoratori frontalieri.

N.	Tema	Direttive
3	Personale	<ol style="list-style-type: none"> 1. I nuovi collaboratori devono essere annunciati per tempo all'Ufficio cantonale del servizio sociale per l'esame della reputazione tramite il modulo previsto a tale scopo.¹ (www.soa.gr.ch → Famiglie, fanciulli, adolescenti → Protezione → Vostra). 2. Qualora nel corso dell'assunzione di una collaboratrice o di un collaboratore venisse avviata una procedura (procedura investigativa della polizia, procedura di istruzione penale e procedura APMA) nei suoi confronti, il datore di lavoro deve essere informato immediatamente e vanno fornite indicazioni riguardo all'oggetto della procedura.
4	Integrità personale	<ol style="list-style-type: none"> 1. L'integrità psichica, mentale e fisica di tutte le persone coinvolte è salvaguardata. 2. Non viene tollerata nessuna forma di violenza, razzismo, mobbing, abuso e sfruttamento sessuale, discriminazione di allievi/e nonché di collaboratori/trici. Per la prevenzione esistono basi concettuali scritte. 3. L'internato adotta le misure preventive necessarie. 4. L'internato stabilisce la procedura in caso di abuso o relativo sospetto. Gli episodi vengono documentati e l'assistenza a posteriori è garantita. 5. L'internato si confronta regolarmente con i comportamenti e i requisiti in merito all'approccio tra e con gli allievi e le allieve caratterizzato dal rispetto. 6. Gli allievi e le allieve vengono sempre presi sul serio in caso di notifiche di abusi. La protezione di una persona che ha subito una violazione dei limiti e la protezione della persona che procede alla notifica sono garantite. 7. Esistono basi scritte in merito alla prevenzione del suicidio con prescrizioni operative in caso di emergenza. 8. Se necessario vengono coinvolti servizi specializzati esterni e vengono fornite offerte di consulenza.
5	Diritti e doveri degli allievi e delle allieve	<ol style="list-style-type: none"> 1. I diritti e i doveri degli allievi e delle allieve sono stabiliti nei regolamenti (ad es. regole interne). 2. Le conseguenze pedagogiche e disciplinari a seguito di violazioni di regole sono trasparenti.

4 Raccomandazioni di qualità

Le raccomandazioni di qualità elencate in seguito fungono da autoverifica.

N.	Tema	Direttive
1	Linee direttive	<ol style="list-style-type: none"> 1. Le linee direttive sono presenti in forma scritta e descrivono: <ol style="list-style-type: none"> a. l'incarico e il campo d'attività dell'internato; b. l'atteggiamento di fondo, l'immagine di essere umano e gli obiettivi principali ai quali deve orientarsi l'operato di tutti gli interessati. 2. Le linee direttive sono provviste di data e la loro verifica è definita nel tempo. 3. I programmi degli internati risultano dalle linee direttive. 4. Le linee direttive trovano applicazione nella strategia, negli obiettivi e nelle misure.
2a	Condotta e organizzazione strategiche	<p><i>Organizzazione strategica</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La forma giuridica e l'organizzazione dell'internato sono regolamentate. 2. Esistono un atto di fondazione o degli statuti. 3. È disponibile un organigramma. 4. La separazione tra gestione strategica e gestione operativa è garantita dal punto di vista del personale e da quello dell'organizzazione. 5. Tra la direzione strategia e quella operativa non vi sono legami parentali (1° o 2° grado), personali o professionali stretti. 6. L'organo strategico è composto da almeno tre persone che godono di pari diritti. 7. Il livello strategico assicura la vigilanza interna ed è responsabile per il rispetto delle direttive. I compiti, le competenze e la responsabilità della direzione strategica sono stabilite.
2b	Condotta e organizzazione strategiche	<p><i>Gestione dei reclami</i></p> <p>Vedi direttive di qualità</p>
3a	Gestione e organizzazione operative	<p><i>Organizzazione delle strutture e dei processi</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. L'organizzazione dell'internato si orienta alle necessità di assistenza degli allievi e delle allieve da ospitare. 2. L'internato dispone di una chiara struttura organizzativa e dei processi con competenze e responsabilità chiare (organigramma, mansionario). 3. Esiste un manuale aggiornato relativo all'organizzazione con le basi, i concetti, le regole, i moduli e gli esempi di contratto necessari. 4. La protezione dei dati è garantita.
3b	Gestione e organizzazione operative	<p><i>Garanzia e sviluppo della qualità</i></p> <p>La garanzia e lo sviluppo della qualità sono garantiti:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. La qualità delle prestazioni e le basi concettuali scritte vengono verificate regolarmente e vengono apportate le correzioni corrispondenti. b. La soddisfazione degli allievi e delle allieve e dei genitori/detentori dell'autorità parentale viene rilevata regolarmente e vengono documentati risultati e misure.

N.	Tema	Direttive
3c	Gestione e organizzazione operative	<p><i>Gestione del personale</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ogni collaboratore/trice dispone di un contratto di lavoro giuridicamente valido. 2. Le competenze e i settori di responsabilità stabiliti per ciascuna funzione sono documentati (descrizione dell'impiego / mansionario). 3. La forma e la frequenza dei colloqui di valutazione e di promozione sono stabilite. 4. I collaboratori frequentano regolarmente perfezionamenti professionali (interni o esterni).
5a	Prestazioni	<p><i>Assistenza, integrazione</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Le basi scritte relative all'assistenza e all'integrazione sociale forniscono informazioni in merito all'orientamento specialistico e metodologico. 2. Le basi scritte forniscono informazioni in merito ai punti seguenti: <ol style="list-style-type: none"> a. Gruppi di destinatari e prestazioni b. Numero di posti disponibili e ubicazioni c. Struttura dell'organico secondo settori disciplinari d. Diritti e doveri degli allievi e delle allieve (vedi indicatore n. 9) e. Procedura di ammissione e di dimissione nonché di trasferimento interno (vedi indicatore n. 12) f. Coinvolgimento di genitori / rappresentanza legale (vedi indicatore n. 13) g. Collaborazione/scambio con scuola e servizi esterni h. Orari di apertura e giorni di esercizio i. Struttura tariffaria j. Storia dell'internato k. Principi della pianificazione dello sviluppo e obiettivi
5b	Prestazioni	<p><i>Sicurezza</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Esiste un dispositivo per situazioni straordinarie ed eventi con necessità di agire immediata (come incendi, catastrofi naturali, incidenti, epidemie e pandemie, penuria di energia). 2. Esiste un'analisi del rischio in cui vengono descritte le situazioni di crisi e di pericolo importanti nonché le potenziali ripercussioni e in cui sono previste le corrispondenti misure per la gestione dei rischi. 3. I collaboratori hanno seguito una formazione per affrontare le emergenze.
5c	Prestazioni	<p><i>Alimentazione</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Esistono basi che descrivono l'approccio con le derrate alimentari. 2. I criteri per l'offerta alimentare sono stabiliti. Le esigenze individuali vengono considerate in modo adeguato. 3. L'offerta di vitto è variegata e bilanciata e considera aspetti della prevenzione sanitaria.
5d	Prestazioni	<p><i>Assistenza sanitaria e intervento in caso di crisi</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Esistono basi scritte per l'assistenza sanitaria e la prevenzione sanitaria. Esse contengono informazioni in merito a: <ol style="list-style-type: none"> a. Misure di promozione della salute b. Procedura in caso di malattia c. Sicurezza della gestione dei medicinali d. Intermediazione con personale medico specializzato

N.	Tema	Direttive
		2. Esiste un dispositivo per incidenti, urgenze e malattie acute.
5e	Prestazioni	<i>Igiene e cura dei locali</i> 1. L'internato dispone di un piano d'igiene e di un piano di pulizia e di smaltimento. 2. L'infrastruttura e i locali sono puliti e curati.
6	Edifici, arredamento	1. L'internato dispone di un numero sufficiente di camere per l'alloggio degli allievi e delle allieve commisurato al fabbisogno e al passo coi tempi. 2. Vi sono spazi comuni nonché impianti sanitari idonei e moderni.
7	Direzione	Vedi direttive di qualità
8	Personale	1. L'internato dispone del personale necessario per rispondere alle necessità degli allievi e delle allieve. Ulteriori punti vedi direttive di qualità
9	Diritti e doveri degli allievi e delle allieve	1. Per tutti gli allievi esiste un contratto di soggiorno con i rispettivi termini per lo scioglimento del contratto. 2. Per i minori tutti i documenti relativi a questioni legali, come ad es. contratti e accordi, vengono visionati e firmati anche dai genitori o dal rappresentante legale. 3. L'informazione degli allievi e delle allieve avviene in modo conforme all'età. 4. L'internato informa per iscritto gli allievi e le allieve e i loro rappresentanti legali in merito ai loro diritti e doveri. 5. Il consumo di sostanze che generano dipendenza legali e illegali è disciplinato. Ulteriori punti vedi direttive di qualità
10	Integrità personale	Vedi direttive di qualità
11	Autodeterminazione e sfera privata	1. Sono ammesse relazioni di coppia. Eventuali regolamentazioni a questo proposito vengono comunicate in modo trasparente e aperto. 2. L'internato ha un atteggiamento trasparente in merito a questioni relative alla sessualità. 3. In caso di domande e problemi relativi alle relazioni di coppia e alla sessualità viene offerto o organizzato aiuto ad es. per aspetti importanti per la salute e la contraccezione.
12	Procedura di ammissione, trasferimento e dimissione	1. L'ammissione di allievi e allieve minorenni e l'approccio con loro sono disciplinati giuridicamente e i genitori / rappresentanti legali vengono coinvolti. 2. La procedura di ammissione e di dimissione ed eventualmente una procedura di trasferimento interno sono descritte. 3. Esiste un chiaro catalogo di criteri di esclusione.
13	Genitori / rappresentante legale	1. I genitori o il rappresentante legale sanno chi sono le loro persone di riferimento. 2. I genitori o il rappresentante legale sono informati in merito ai propri diritti e doveri. 3. Per tutte le decisioni importanti dal punto di vista giuridico vengono consultati i genitori o il rappresentante legale.