



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	2-0
Data	valide dal 1° agosto 2024 con periodo transitorio fino al 31 dicembre 2025

---

## Contenuto

1	Senso e scopo delle direttive e delle raccomandazioni di qualità.....	3
2	Base giuridica.....	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, secondo cui l'UFM è competente per le scuole medie superiori ai sensi dell'art. 4 della legge sulle scuole medie superiori e l'Ufficio cantonale del servizio sociale per gli internati secondo l'art. 13 dell'ordinanza sull'affiliazione.</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 minori.</p> <p>Gli internati delle scuole medie superiori offrono alloggio e assistenza in primo luogo ad allievi e allieve provenienti dai Grigioni, ma come scuole medie private anche ad allievi e allieve provenienti da tutto il mondo. 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.</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 presentata 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 contenute nel presente documento comprendono aspetti relativi alla qualità della struttura, dei processi e dei risultati.</p>

## 2 Base giuridica

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

N.	Tema	Direttive
1	Procedura di ricorso	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Gli allievi e le allieve, i collaboratori e le collaboratrici e le persone che esercitano l'autorità parentale possono fare capo a una procedura di ricorso interna rivolgendosi alle varie istanze del livello operativo e dell'ente responsabile.</li><li>2. La procedura di ricorso è disciplinata per iscritto e accessibile a tutte le parti coinvolte di cui sopra.</li></ol>
2	Direzione	<ol style="list-style-type: none"><li>1. I membri della direzione operativa dell'internato<ol style="list-style-type: none"><li>a. dispongono di una formazione sociopedagogica, psicologica o simile oppure vantano esperienza pluriennale nel lavoro educativo, assistenziale o psicologico con corrispondenti perfezionamenti professionali.</li><li>b. dispongono di competenze specialistiche comprovate nel settore di prestazione o le acquisiranno a breve.</li></ol></li><li>2. La qualifica e l'idoneità dei membri dell'organo di direzione operativo vanno dimostrate tramite curriculum vitae, attestati di formazione nonché referenze ineccepibili.</li><li>3. Un nuovo membro della direzione deve essere annunciato per tempo all'Ufficio cantonale del servizio sociale per l'esame della reputazione tramite il modulo previsto a tale scopo.<sup>1</sup> (<a href="#">Verifica dei precedenti delle persone che prestano assistenza (gr.ch)</a>) L'Ufficio cantonale del servizio sociale è inoltre tenuto a verificare una volta all'anno tutti i collaboratori e tutte le collaboratrici per mezzo di un estratto 2 per autorità.</li><li>4. Qualora nel corso del rapporto di lavoro di un membro della direzione dovesse essere avviato un procedimento (procedimento investigativo della polizia, procedimento di istruzione penale e procedimento APMA) nei suoi confronti, egli deve informare immediatamente il datore di lavoro e fornirgli indicazioni riguardo all'oggetto del procedimento.</li></ol>

<sup>1</sup> Dopo 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'internato 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 confronti della persona in questione). Il datore di lavoro è inoltre tenuto a procedere a una verifica delle prove del casellario giudiziale estere nel caso di frontalieri e frontaliere.

N.	Tema	Direttive
		<p>5. La supplenza dei membri della direzione è regolata. Il/la supplente dispone della necessaria idoneità professionale e personale per i compiti legati alla sua funzione.</p>
3	Personale	<p>1. I nuovi collaboratori e le nuove collaboratrici devono essere annunciati per tempo all'Ufficio cantonale del servizio sociale per l'esame della reputazione tramite il modulo previsto a tale scopo.<sup>1</sup> (<a href="#">Verifica dei precedenti delle persone che prestano assistenza (gr.ch)</a>) L'Ufficio cantonale del servizio sociale è inoltre tenuto a verificare una volta all'anno tutti i collaboratori e tutte le collaboratrici per mezzo di un estratto 2 per autorità.</p> <p>2. Qualora nel corso del rapporto di lavoro di un collaboratore/di una collaboratrice dovesse essere avviato un procedimento (procedimento investigativo della polizia, procedimento di istruzione penale e procedimento APMA) nei suoi confronti, la persona interessata deve informare immediatamente il datore di lavoro e fornirgli indicazioni riguardo all'oggetto del procedimento.</p>
4	Integrità personale	<p>1. L'integrità psichica, mentale e fisica di tutte le persone coinvolte è salvaguardata.</p> <p>2. Non viene tollerata nessuna forma di violenza, razzismo, mobbing, abuso e sfruttamento sessuale, discriminazione di allievi e allieve nonché di collaboratori e collaboratrici.</p> <p>3. Esistono basi concettuali scritte per la prevenzione e l'internato attua le misure di prevenzione necessarie. (Perfezionamenti professionali, scambio regolare in occasione di riunioni del team ecc.)</p> <p>4. L'internato stabilisce la procedura in caso di abuso o relativo sospetto. Gli episodi vengono documentati e l'assistenza a posteriori è garantita.</p> <p>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.</p> <p>6. Gli allievi e le allieve vengono sempre presi sul serio in caso di notifiche di abusi. La protezione della persona che ha subito una violazione dei limiti e la protezione della persona che procede alla notifica sono garantite.</p> <p>7. Se necessario vengono coinvolti servizi specializzati esterni e vengono fornite offerte di consulenza.</p>
5	Sicurezza	<p>1. Esiste un manuale per situazioni di crisi ed episodi che richiedono un'azione immediata (come eventi che vedono coinvolte persone, emergenze e incidenti, incendi, catastrofi naturali, epidemie e pandemie, penuria di energia).</p> <p>2. Il manuale può essere ripreso dal settore scolastico in forma adeguata.</p> <p>3. I collaboratori e le collaboratrici hanno seguito una formazione per affrontare le emergenze.</p>
6	Diritti e doveri degli allievi e delle allieve	<p>1. I diritti e i doveri degli allievi e delle allieve sono stabiliti nei regolamenti (ad es. regole interne).</p> <p>2. Le conseguenze pedagogiche e disciplinari a seguito di violazioni delle regole sono trasparenti.</p>

## 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"> <li>1. Le linee direttive sono disponibili in forma scritta e illustrano: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. l'incarico e il campo d'attività dell'internato;</li> <li>b. l'atteggiamento di fondo, l'immagine di essere umano e gli obiettivi principali ai quali deve orientarsi l'operato di tutti gli interessati.</li> </ol> </li> <li>2. Le linee direttive sono provviste di data e la loro verifica è scadenzata.</li> <li>3. I programmi degli internati derivano dalle linee direttive.</li> <li>4. Le linee direttive trovano applicazione nella strategia, negli obiettivi e nelle misure.</li> </ol>
2a	Livello strategico/ente responsabile	<p><i>Organizzazione</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. La forma giuridica e l'organizzazione dell'internato sono regolate.</li> <li>2. È disponibile un organigramma.</li> <li>3. La separazione tra ente responsabile e gestione operativa è garantita in termini di personale e organizzativi.</li> <li>4. Tra l'ente responsabile e la direzione operativa non vi sono legami parentali (di 1° o 2° grado), personali o rapporti professionali stretti.</li> <li>5. L'ente responsabile è composto da almeno tre persone.</li> <li>6. I relativi compiti, competenze e responsabilità sono definiti.</li> <li>7. L'ente responsabile assicura la vigilanza interna ed è responsabile per il rispetto delle direttive.</li> </ol>
3a	Gestione operativa e organizzazione	<p><i>Organizzazione delle strutture e dei processi</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. L'organizzazione dell'internato si orienta alle necessità di assistenza degli allievi e delle allieve da ospitare.</li> <li>2. L'internato dispone di un piano d'esercizio con una chiara struttura organizzativa e dei processi, comprese competenze e responsabilità definite (organigramma, mansionario).</li> <li>3. Esiste un manuale aggiornato relativo all'organizzazione con le basi, i concetti, le regole, i moduli e gli esempi di contratto necessari.</li> <li>4. La protezione dei dati è garantita.</li> </ol>
3b	Gestione operativa e organizzazione	<p><i>Garanzia e sviluppo della qualità</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. La garanzia e lo sviluppo della qualità sono garantiti: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. la qualità delle prestazioni e le basi concettuali scritte vengono verificate regolarmente e vengono apportate le correzioni corrispondenti.</li> <li>b. la soddisfazione degli allievi e delle allieve e delle persone che esercitano l'autorità parentale viene rilevata regolarmente e i risultati e le misure vengono documentati.</li> </ol> </li> </ol>
3c	Gestione operativa e organizzazione	<p><i>Gestione del personale</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ogni collaboratore/collaboratrice dispone di un contratto di lavoro giuridicamente valido.</li> <li>2. Le competenze e i settori di responsabilità stabiliti per ciascuna funzione sono documentati (descrizione dell'impiego / mansionario).</li> </ol>

N.	Tema	Direttive
		3. La forma e la frequenza dei colloqui di valutazione e di promozione sono stabilite. 4. I collaboratori e le collaboratrici frequentano regolarmente perfezionamenti professionali (interni o esterni).
4a	Prestazioni	<i>Assistenza</i> 1. Le basi scritte relative all'assistenza (piano di assistenza) 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"> <li>gruppi di destinatari e prestazioni</li> <li>numero di posti disponibili e ubicazioni</li> <li>struttura dell'organico secondo settori disciplinari</li> <li>diritti e doveri degli allievi e delle allieve (vedi indicatore n. 7)</li> <li>procedura di ammissione e di dimissione nonché eventualmente di trasferimento interno (vedi indicatore n. 9)</li> <li>coinvolgimento delle persone che esercitano l'autorità parentale / rappresentante legale (vedi indicatore n. 10)</li> <li>collaborazione/scambio con la scuola e i servizi esterni</li> <li>orari di apertura e giorni di esercizio</li> <li>struttura tariffaria</li> <li>storia dell'internato</li> <li>intenzioni relative allo sviluppo/prospettive future</li> </ol>
4b	Prestazioni	<i>Alimentazione</i> 1. L'internato offre un'alimentazione sana, variata ed equilibrata. 2. Si tiene conto delle esigenze individuali in materia di salute.
4c	Prestazioni	<i>Assistenza sanitaria e intervento in caso di crisi</i> 1. Esistono delle basi scritte per l'assistenza sanitaria e la prevenzione di malattie. Esse contengono informazioni in merito a: <ol style="list-style-type: none"> <li>procedura in caso di malattia</li> <li>sicurezza nella gestione dei medicinali</li> <li>intermediazione con personale medico specializzato</li> </ol>
4d	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. Le infrastrutture e i locali sono puliti e curati.
5	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.
6	Personale	1. L'internato dispone del personale necessario per soddisfare le esigenze degli allievi e delle allieve e quelle operative. Per ulteriori punti vedi direttive di qualità
7	Diritti e doveri degli allievi e delle allieve	1. Per tutti gli allievi e le allieve esiste un contratto di alloggio 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 dalle persone che esercitano l'autorità parentale o dal/dalla rappresentante legale.

N.	Tema	Direttive
		<ol style="list-style-type: none"> <li>3. L'informazione degli allievi e delle allieve avviene in modo conforme all'età.</li> <li>4. L'internato informa per iscritto gli allievi e le allieve e i/le loro rappresentanti legali in merito ai loro diritti e doveri.</li> <li>5. Il possesso e il consumo di sostanze legali e illegali che generano dipendenza è disciplinato e le regole sono note agli ospiti.</li> </ol> <p>Per ulteriori punti vedi direttive di qualità</p>
8	Autodeterminazione e sfera privata	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sono ammesse relazioni di coppia. Eventuali regolamentazioni a questo proposito vengono comunicate in modo trasparente e aperto.</li> <li>2. L'internato ha un atteggiamento trasparente nei confronti di questioni relative alla sessualità.</li> <li>3. In caso di domande relative alle relazioni di coppia e alla sessualità viene offerto o organizzato aiuto ad es. per aspetti importanti legati alla salute e alla contraccezione.</li> </ol>
9	Procedura di ammissione, trasferimento e dimissione	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. L'ammissione di allievi e allieve minorenni e l'approccio con loro sono disciplinati dalla legge e vengono coinvolti le persone che esercitano l'autorità parentale nonché i/le rappresentanti legali.</li> <li>2. Sono descritte la procedura di ammissione e di dimissione ed eventualmente una procedura di trasferimento interno.</li> <li>3. Esiste un chiaro catalogo di criteri di esclusione.</li> </ol>
10	Persone che esercitano l'autorità parentale/rappresentante legale	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Le persone che esercitano l'autorità parentale o il/la rappresentante legale sanno chi sono le loro persone di riferimento.</li> <li>2. Le persone che esercitano l'autorità parentale o il/la rappresentante legale sono informati in merito ai propri diritti e doveri.</li> <li>3. Per tutte le decisioni importanti dal punto di vista giuridico vengono consultate le persone che esercitano l'autorità parentale o il/la rappresentante legale.</li> </ol>