



Fondazione Centro di Solidarietà Bianca Costa Bozzo Onlus

**CENTRO DI ACCOGLIENZA PER MINORENNI
STRANIERI NON ACCOMPAGNATI –
ACCOGLIENZA TEMPORANEA IMMEDIATA ai sensi
della deliberazione G.C. N. 131/2020**

Comunità per MSNA “Il Trampolino”

CARTA DEI SERVIZI



**Via all'Asilo Davide e Delfina Garbarino 6b
Genova**

REV. 1 del 25/07/2022



Fondazione Centro di Solidarietà Bianca Costa Bozzo Onlus

MISSIONE

La struttura si propone di favorire l'accoglienza e l'integrazione di soggetti minorenni stranieri non accompagnati soggetti a tutela privi di riferimenti familiari sul territorio.

VISIONE

La Comunità "Il Trampolino" come elemento attivatore di una rete di soggetti preposti al benessere psico-fisico, alla scolarizzazione, all'avviamento al lavoro ed alla sistemazione abitativa. Un luogo di approdo accogliente in grado di ridare serenità, futuro, fiducia in se stessi. Una struttura che facilita i percorsi di accoglienza ed integrazione di persone in fuga dal proprio territorio. Un porto sicuro dove gli ospiti trovano uno spazio in cui recuperare un possibile livello di benessere personale e riprogettare la propria vita.

Un trampolino verso l'autonomia dell'età adulta in un nuovo Paese rispetto a quello di provenienza.

PRESENTAZIONE

La struttura è gestita dal Ceis Genova fondato da Bianca Costa nel 1973 e si basa su di un'esperienza decennale nella gestione di minori e adulti stranieri non accompagnati anche richiedenti asilo politico. E' soggetto accreditato con il Servizio SPRAR/SIPROIMI e con il sistema di accoglienza CAS Adulti, entrambi del Ministero degli Interni.

Ha esperienza nella gestione del disagio in età adolescenziale e giovane adulta, esercitando sul territorio genovese un servizio residenziale per minori con sofferenze psichiche e/o psichiatriche e presta particolare attenzione allo svilupparsi, di questi ultimi anni, del disagio minorile con particolare attenzione ai fenomeni migratori che vedono il nostro Paese raggiunto da giovani e adulti provenienti dai paesi del Nord Africa e, genere dal bacino del mediterraneo. Ha esperienza maturata nella gestione di CAS per richiedenti asilo politico nell'ambito del progetto della Prefettura di Genova "Emergenza Sbarchi".

Attualmente l'area minori del CEIS Genova è composta da due comunità per MSNA e SIPROIMI, una CEAS che accoglie anche MSNA ed una Comunità terapeutica per minori con problematiche psichiatriche che ha già accolto MSNA con problemi di trauma da migrazione o suoi correlati, per un totale di circa 70 posti messi a disposizione dei vari servizi pubblici invianti.

La Fondazione CEIS Genova è iscritta alla prima sezione del Registro delle associazioni e degli enti che svolgono attività a favore degli immigrati, ai sensi dell'articolo 54 del Decreto del Presidente della Repubblica 31 Agosto 1999, n. 394, così come modificato dal Decreto del Presidente della Repubblica 18 Ottobre 2004, n. 334, con il numero di iscrizione A/631/2009/GE

Il CEIS Genova mette al centro dell'intervento la persona, soggetto unico e irripetibile che merita, cura, attenzione e rispetto, all'interno di un contesto normato al quale si deve, in ogni caso, conformare.



Fondazione Centro di Solidarietà Bianca Costa Bozzo Onlus

L' intenzione è promuovere percorsi finalizzati all' integrazione dei singoli soggetti nel tessuto sociale dove sono approdati. L' integrazione passa attraverso fasi ineluttabili, quali l'assimilazione di conoscenze, lo sviluppo di competenze, la maturazione della capacità di elaborare processi di comprensione e rispetto di un contesto storico, sociale e culturale, interpretandolo per diventare protagonista attivo e consapevole della possibilità di determinare cambiamenti per sé e per gli altri.

Ai minori inseriti è garantita la massima protezione e privacy.

A CHI E' RIVOLTA

La Struttura è rivolta a minorenni stranieri non accompagnati (MSNA-cittadini minorenni di paesi terzi o apolidi entrati nel territorio italiano senza essere accompagnati da una persona adulta responsabile per essi o che siano stati lasciati senza accompagnamento una volta entrati nel territorio italiano), individuati sul territorio genovese dalle Forze dell'Ordine e/o dal servizio di reperibilità del Comune di Genova e/o dall'Ufficio Cittadini Senza Territorio (UCST), di età superiore ai 12 anni e fino ai 18 compiuti. Potranno anche essere accolti minori di età inferiore

Possono essere accolti anche minorenni di età inferiore ai 12 anni per motivi giustificati dalle situazioni particolari dei minori (ad es. la presenza di fratelli di età uguale o superiore ai 12 anni). L'accoglienza di minorenni di età inferiore ai 6 anni, oltre alle giustificazioni di cui sopra, prevede l'adeguamento della presenza educativa per tutto il nastro orario.

Su richiesta del Comune di Genova possono essere anche accolti minorenni individuati sul territorio genovese in situazione di grave rischio o in stato di abbandono, che necessitano di un intervento urgente di tutela e messa in protezione.

MODALITA' DI SEGNALAZIONE INSERIMENTO E DIMISSIONE

La Struttura accoglie minorenni inviati dagli ATS, dall'UCST, dalle Forze di Polizia o dal servizio di reperibilità del Comune di Genova.

Nella fase d'inserimento particolare cura viene dedicata all'accoglienza e conoscenza del minore e al suo ingresso e ambientamento nella struttura, con un'azione di "accompagnamento" alla nuova sistemazione, anche mediante il ricorso ai mediatori culturali in servizio presso la struttura.

All'arrivo, viene presentata la struttura e gli altri ospiti, vengono descritte le regole di convivenza, compatibilmente con la situazione del minore accolto e con l'orario di ingresso. Il regolamento della struttura viene fatto firmare dal minore accolto, per presa visione.

Le dimissioni sono concordate e programmate con il Servizio Sociale e la struttura collabora con gli Enti competenti:

- a quanto necessario per l'impostazione dell'eventuale prosecuzione dell'accoglienza o inserimento in altro percorso di integrazione territoriale;
- nell'effettuazione dell'eventuale rimpatrio assistito.

Qualora il minore metta in atto agiti gravi (trasgressione alle regole della casa, fughe,



Fondazione Centro di Solidarietà Bianca Costa Bozzo Onlus

comportamenti aggressivi, azioni illegali) che rischiano di pregiudicare il regolare svolgimento della vita in struttura e il percorso educativo per il minore stesso, l'équipe metterà in atto le azioni utili per ristabilire una comunicazione positiva e adeguate relazioni e, nel caso in cui queste risultino inefficaci, l'équipe e il Servizio inviante definiranno un nuovo progetto, che potrà prevedere la definizione di dimissioni anticipate rispetto a quanto inizialmente previsto e concordato.

La Struttura non può procedere a dimissioni unilaterali dei minorenni inseriti, ai quali deve essere garantita la massima tutela.

Inserimenti, presenze, dimissioni di ogni minore inserito a qualsiasi titolo presso la Struttura sono oggetto di debito informativo verso l'Amministrazione.

COSA OFFRE

MEDIAZIONE LINGUISTICO-CULTURALE

La struttura garantisce la mediazione culturale per le lingue più diffuse, affidandosi per le altre a mediatori esterni in stretta collaborazione con la Fondazione CEIS Genova.

I mediatori intervengono in tutte le fasi del percorso di accoglienza, tutela ed integrazione a seconda delle necessità valutate dalle équipe della struttura. La mediazione è assicurata sia all'interno che all'esterno della struttura nei momenti più delicati ed importanti del percorso: colloquio di ingresso, verifiche in itinere, colloqui per interventi disciplinari, raccolta informazioni sulla storia personale da sintetizzare per l'eventuale audizione in commissione per richiedenti protezione internazionale.

ACCOGLIENZA MATERIALE: VITTO, RISTORO, VESTIARIO E IGIENE PERSONALE

Il **vitto** viene erogato mediante la somministrazione di tre pasti giornalieri (colazione – pranzo – cena), prodotti in struttura, in grado di soddisfare diete particolari dettate da esigenze sanitarie, o dalla fede professata. La scelta del menù viene fatta in relazione alle esigenze nutrizionali dei minori accolti attraverso la collaborazione di una nutrizionista, ed è predisposto in cinque differenti menù mensili ed una ulteriore suddivisione tra menù estivo e menù invernale.

Vi è la possibilità di fornire anche pasti da asporto per i ragazzi che sono impegnati in attività esterne.

Ristoro: nell'ottica di accoglienza h24 la struttura si impegna a fornire un pasto in qualunque momento sui verifici l'accesso.

Per le esigenze di **vestiario e igiene personale:**

Sarà fornito il "kit" di prima accoglienza che prevede tutto il necessario per:

- l'igiene personale, (sapone ed asciugamani, spazzolino e dentifricio, lamette e schiuma per la barba con la custodia per la conservazione individuale)
- per la notte pigiama e ciabatte,
- cambio completo di biancheria piana per il letto e coperta,



- cambio completo di biancheria intima e abiti adatti alla stagione, la fornitura comprende la distribuzione del kit comprensivo di shampoo, bagno schiuma, saponette, lamette, dentifricio, spazzolino, schiuma da barba, detersivo, lenzuola, asciugamani. Al momento del primo ingresso in comunità è prevista la fornitura di un set di vestiario di base, che verrà poi integrato tenendo conto delle necessità legate ai cambiamenti stagionali.

ACCESSO AI SERVIZI DI ASSISTENZA SANITARIA E TUTELA DELLA SALUTE

All'atto dell'ingresso nella struttura i minori vengono accompagnati presso il DEA dell'Ospedale Civile Galliera di Genova per effettuare una visita generale, valutare lo stato di salute complessivo e rilevare eventuali patologie in atto, contestualmente viene fatta l'iscrizione al Servizio Sanitario Nazionale, con la scelta del medico di medicina generale, o il tesserino sanitario STP, qualora il minore fosse privo del permesso di soggiorno. Anche i minori in attesa del rilascio del permesso di soggiorno vengono presi in carico dal medico di medicina generale e possono accedere alle visite specialistiche secondo le modalità previste per gli iscritti al SSN. Per l'approfondimento di patologie legate ad eventuali traumi derivanti dalle esperienze vissute in precedenza si ricorre alle normali prescrizioni mediche, previa autorizzazione del tutore.

ACCOGLIENZA E DEFINIZIONE PROGETTO DI ACCOGLIENZA

Nella consapevolezza che la cura della struttura traduce il valore educativo della "buona accoglienza" e valorizza la dignità dell'ospite, gli operatori si adoperano direttamente per garantire la pulizia e l'ordine della stessa (turni), al di là dell'intervento diretto degli ospiti orientato all'autonomizzazione degli stessi.

La struttura garantisce ad ogni minorenne un buon clima di accoglienza, tenendo conto delle necessità e problematiche del singolo, rispettandone ritmi e tempi di vita, orientamenti culturali e religiosi, attitudini ed aspettative, e di quelle del gruppo "casa".

Per ogni minore, viene redatto un primo progetto individualizzato "d'ingresso", nel quale sono riportati gli elementi su cui sarà focalizzata l'osservazione, in particolare:

- il rispetto delle regole;
- il coinvolgimento nelle attività proposte individualmente (e di gruppo) e nel rapporto con gli altri ospiti;
- la ricostruzione del personale percorso migratorio e le aspettative formative e di integrazione
- l'adesione a percorsi di scolarizzazione e legalità;
- la conoscenza del territorio e delle sue risorse;
- l'assenza di rischi rispetto al coinvolgimento in situazioni pericolose per sé e per gli altri;
- gli elementi utili a definire i primi spazi di autonomia ed i tempi nella gestione della vita quotidiana (prime uscite accompagnati);



Fondazione Centro di Solidarietà Bianca Costa Bozzo Onlus

- la valutazione dell'equipe rispetto all'acquisizione di una condizione sufficiente (e fiducia da parte degli operatori) per lo svolgimento di attività autonome, comunque non previste nel primo mese di permanenza;
- altri elementi richiesti dal Servizio inviante.

L'equipe gestirà eventuali attività differenziate per gli ospiti, in relazione alla fase di inserimento.

Gli educatori e gli altri operatori, quindi, attraverso la relazione educativa, strumento prioritario per svolgere le funzioni proprie di accoglienza e realizzare quanto programmato, offrono occasioni di concretizzazione del rapporto di fiducia, del rispetto reciproco, del legame affettivo - costruttivo (esempio di adulto positivo), necessari al soddisfacimento del bisogno di accoglienza, tutela e cura del minore accolto.

Il progetto individuale andrà perfezionato nel tempo, rispetto agli obiettivi condivisi nei servizi.

ORIENTAMENTO E ACCESSO AI SERVIZI DEL TERRITORIO

La struttura prevede un'attività di orientamento alla conoscenza del territorio da realizzarsi anche attraverso visite ai luoghi più significativi ed importanti della città, organizzate nei fine settimana. Tale attività viene svolta con il coinvolgimento dei mediatori culturali e riguarda i luoghi rilevanti dal punto di vista culturale -artistico, dal punto di vista produttivo e dell'economia locale, dal punto di vista dell'intrattenimento e del tempo libero. Un'attenzione particolare viene dedicata alla ricerca di contatti con eventuali comunità straniere presenti sul territorio.

ORIENTAMENTO E ACCOMPAGNAMENTO ALL'INSERIMENTO SOCIALE, CULTURALE E SPORTIVO

Per la realizzazione di attività socio-culturali e sportive la struttura attiva la propria rete di relazioni con le associazioni sportive presenti sul territorio o altre realtà aggregative, come "Music for Peace", di volontariato e culturali con le quali in questi anni si sono attivati percorsi di conoscenza, condivisione e realizzazione di attività. L'obiettivo è quello di calendarizzare e formalizzare la presenza ed il sostegno dei beneficiari nell'ottica di vivere la loro partecipazione come una risorsa; non solo per rafforzare e orientare il loro inserimento sociale, ma anche per creare relazioni positive di reciproca conoscenza.

I minori ospiti possono altresì utilizzare spazi sportivi messi a disposizione dalla Fondazione CEIS Genova stessa nell'ambito delle proprie strutture di via Asilo Garbarino, Trasta e Via Edera, da circoli ed associazioni della rete e posso essere supportati da associazione del territorio, per lo svolgimento di attività sportive.



ORIENTAMENTO E ACCOMPAGNAMENTO AL RICONGIUNGIMENTO FAMILIARE

I minori vengono informati dall'assistente sociale e dal tutore circa le eventuali possibilità di ricongiungimento familiare previste dalla normativa italiana. Qualora vi fossero le condizioni per avviare tale procedura il progetto si farà carico di sostenere il minore nelle varie fasi, mettendolo in contatto con gli uffici della rete che lavorano su questa tematica e con lo Sportello Unico della locale Prefettura.

LA STRUTTURA

La struttura è collocata nel territorio genovese, nel centro Ponente, Via Asilo Garbarino 6b, vicina alla Stazione F.S. Genova P.zza Principe ed è servita da diverse linee urbane di autobus e dalla metro. Risulta quindi altamente facile la partecipazione alla vita sociale e l'accesso ai servizi del territorio da parte dei minori accolti, offre accoglienza fino a un massimo di 20 posti e assicura spazi e interventi distinti per età.

E' allestita in modo confortevole ed articolata negli spazi in modo adeguato al numero e alle esigenze dei minorenni accolti secondo gli standard strutturali previsti dalla normativa vigente e presenta:

- 1 camere tripla con bagno completo in camera
- 3 camere doppie con bagno completo in camera di cui uno attrezzato per disabili
- 11 stanze singole con bagno completo in camera
- Ufficio operatori con bagno dedicato
- Refettorio per la consumazione dei pasti
- Sala TV e Attività
- Spazio esterno a disposizione degli ospiti

Sarà prestata particolare attenzione agli aspetti della sicurezza, in relazione all'età e alle problematiche degli ospiti e alle caratteristiche strutturali del presidio (es. medicinali di pronto soccorso sotto chiave, pellicola antisfondamento su vetri, ...).

La struttura è mantenuta in condizioni igienico sanitarie adeguate ed allestita in modo da garantire la salubrità e l'ordine degli ambienti, la corretta manutenzione degli stessi e delle attrezzature e l'eventuale sostituzione in caso di ammaloramento o usura.

Sono previsti i seguenti arredi per le camere per ciascun ragazzo: letto, comodo con lampada, armadio a due ante, scarpiera.

In considerazione della particolare situazione emergenziale la Fondazione CEIS Genova garantisce l'applicazione puntuale delle disposizioni, nazionali e regionali, in merito all'individuazione di una zona buffer idonea alla gestione delle situazioni soggette al periodo di isolamento preventivo.

I minori accolti avranno la possibilità di personalizzare il proprio spazio, nel rispetto delle regole di convivenza e dei locali. E' garantita la sanificazione bisettimanale degli spazi comuni e dei bagni della struttura ad opera di una impresa specializzata (Coop Multiservice); le camere da letto sono pulite dai minori aiutati dagli operatori della struttura.



Fondazione Centro di Solidarietà Bianca Costa Bozzo Onlus

I pasti sono preparati da personale cuoco della Coop Multiservice dalla cucina del CEIS Genova sita in via A. Garbarino 6b e distribuiti nel refettorio della struttura; il menù è bilanciato e verificato da una nutrizionista professionista ed è variato su 5 settimane.

LE ATTIVITA'

All' interno della struttura si svolgono attività di alfabetizzazione di base, attività a sfondo ludico e cognitivo volte a migliorare la socializzazione, anche grazie al contributo di insegnanti volontari e volontari del Servizio Civile Nazionale. Gli ospiti, secondo un progetto individualizzato redatto in collaborazione con gli operatori sociali di riferimento, eventualmente con il tutore preposto nominato dal giudice tutelare presso il tribunale ordinario, sono avviati ad attività esterne orientate ad obiettivi cognitivi, psico-affettivi e socio-relazionali con l'ottica di fare emergere in ognuno le potenzialità e le capacità di gestirle produttivamente.

Gli ospiti sono avviati ad attività sportive a seconda delle inclinazioni, nella consapevolezza di quanto la pratica sportiva possa contribuire a quel "ben-essere" che è la base per la cura di sé dalla quale partire verso i propri orizzonti nella realizzazione delle proprie aspirazioni.

Quotidianamente, seguendo un calendario predisposto settimanalmente, gli ospiti sono impegnati nel contribuire alle attività quotidiane di gestione della casa: riordino della propria stanza e degli spazi comuni, riordino della sala da pranzo in un'ottica di sviluppo delle competenze finalizzate all'autonomia abitativa.

PERSONALE

L'équipe è formata da 8 persone in totale; 3 educatori, di cui uno con funzioni di coordinamento, e da altri operatori di supporto, in rapporto operatori dell'équipe/utenti 1:3 e garantendo comunque la presenza di personale nelle 24/h, la compresenza di almeno due figure nelle fasce orarie diurne nei momenti in cui la presenza dei minori nella struttura è più numerosa (per esempio i pasti). Nelle ore notturne, oltre alla presenza dell'operatore di supporto, è prevista la reperibilità di un educatore. Completano l'équipe 5 operatori esperti in accoglienza minori stranieri di cui 2 mediatori culturali. La Fondazione CEIS Genova offre attività di mediazione culturale/interpretariato linguistico, con personale interno ed esterno all'organizzazione, idoneo per etnia, cultura e lingua ed in possesso di idoneo titolo professionale e/o diploma ed esperienza nel settore, per un minimo di 25 ore settimanali per modulo.

Tutti gli operatori professionali possiedono i titoli della L 205/2017 e la DGR 203/2014 e ss.mm.ii.

Il Coordinatore é in possesso dei titoli previsti dalla D.G.R. n. 535 del 27/03/2015 e ss.mm.ii., con almeno tre anni di esperienza professionale di educatore nelle strutture di accoglienza o in servizi socio-educativi per MSNA

Il Coordinatore:

- è reperibile 24/24 ore o incarica un suo delegato;
- coordina l'équipe degli operatori, assicurando indirizzo e sostegno tecnico operativo;



Fondazione Centro di Solidarietà Bianca Costa Bozzo Onlus

- cura la gestione della struttura, coordina e monitora l'organizzazione dell'attività nonché i percorsi di accoglienza di ciascun minore;
- assicura la turnistica del personale con orario flessibile, in modo da permettere la compresenza adeguata al numero di minorenni presenti e alle attività svolte (attività di studio di gruppo o individuale, attività ludico ricreative, accompagnamenti presso uffici giudiziari, sanitari, sociali, ecc.) oppure in relazione alle situazioni contingenti tipiche di una struttura di accoglienza temporanea d'emergenza;
- cura la redazione, l'aggiornamento e la conservazione della documentazione relativa alla struttura ed alle attività di servizio: tale documentazione è reperibile nell'ufficio operatori della struttura stessa, conservata in apposito armadio chiuso a chiave.

Le pulizie della struttura e il servizio di preparazione dei pasti è affidato alla Cooperativa Multiservice, con la quale la scrivente Fondazione CEIS Genova ha stipulato apposito contratto di appalto. Il menù offerto è bilanciato, predisposto da una nutrizionista professionista e tiene conto delle diete individuali e delle abitudini alimentari dei minori inseriti.

La struttura mette a disposizione degli ospiti un'area lavanderia per la pulizia dei propri indumenti personali.

Gli operatori dell'équipe hanno il compito di curare gli interventi che garantiscano la realizzazione di una "accoglienza integrata": provvedono a seguire gli aspetti più organizzativi e gestionali della struttura (gestione vitto e alloggio, realizzazione e monitoraggio delle attività, accompagnamenti per disbrigo pratiche e visite, ecc.) e, nel contempo, accompagnano i MSNA accolti nella conoscenza e nell'accesso ai servizi del territorio.

L'équipe ha riunione settimanale ed è supportata da supervisione a cadenza quindicinale, curata dal Dr. Giacobbe, psicologo psicoterapeuta esperto.

L'équipe partecipa ad attività di formazione (per le quali viene predisposto un piano annuale), per almeno n. 20 ore annuali, curata da personale qualificato con formazione specifica e tratta i temi inerenti l'attività e gli interventi educativi:

- modalità educative nell'intervento di accoglienza realizzato nell'immediatezza;
- gestione dell'urgenza in situazioni complesse (contenimento e gestione dell'aggressività, etnopsichiatria);
- interculturalità e fenomeni dei flussi migratori,
- aspetti giuridici e legali.

Il personale in quanto "operante in attività di pubblico interesse" ha divieto di ricevere da terzi alcun corrispettivo per le prestazioni rese all'utente.

Il personale in servizio nella struttura non ha a proprio carico procedimenti per l'applicazione di misure di prevenzione, non è stato sottoposto a misure di prevenzione o condannato, anche con sentenza non definitiva, per uno dei delitti indicati agli articoli 380 e 381 del codice di procedura penale e non ha riportato condanne con sentenza definitiva a pena detentiva non inferiore a un anno per delitti non colposi, salvi in ogni caso gli effetti della riabilitazione. A tal fine si considera condanna anche l'applicazione della pena su richiesta ai sensi dell'art. 444 del codice di procedura penale.



Fondazione Centro di Solidarietà Bianca Costa Bozzo Onlus

In conformità a quanto previsto dalla Legge 6 febbraio 2006 n. 38 “Norme contro la pedofilia e la pedopornografia anche a mezzo internet”, è perpetuamente interdetto da qualunque incarico, ufficio o servizio in istituzioni o in altre strutture pubbliche o private frequentate prevalentemente da minorenni chiunque sia condannato o a chiunque sia stata applicata la pena su richiesta ex art. 444 c.p.p. (“patteggiamento”) per delitti di natura sessuale su minorenni o di pedopornografia.

Ai sensi del D.Lgs. 4 marzo 2014, n. 39, coloro che intendono impiegare al lavoro una persona per lo svolgimento di attività professionali o attività volontarie organizzate che comportino contatti diretti e regolari con minorenni, al fine di verificare l'esistenza di condanne per reati di cui agli articoli 600-bis (prostituzione minorile), 600-ter (pornografia minorile), 600-quater (detenzione di materiale pornografico), 600-quinquies (iniziative turistiche volte allo sfruttamento della prostituzione minorile) c.p., sono tenuti a chiedere il certificato penale del casellario (con validità di sei mesi e obbligo di rinnovo alla scadenza) dal quale si attesti l'assenza di condanne per i reati contemplati dagli articoli di cui sopra.

Tutte le figure professionali anche per brevi assenze sono sostituite da operatori di pari titolo e qualifica ogni variazione del personale deve essere comunicata almeno 48 ore prima dell'effettivo cambiamento alla Direzione Politiche Sociali (UCST-Ufficio Migranti e Ufficio Minori)

COLLABORAZIONE DI VOLONTARI

La Comunità potrà inoltre avvalersi di volontari formati (animatori, tirocinanti, volontari di servizio civile, ...), in via complementare e non sostitutiva del personale dipendente, che concordino con il coordinatore della struttura i tempi ed i modi del loro intervento, in linea con le finalità e le attività della struttura. La Fondazione CEIS Genova promuove la loro partecipazione a occasioni formative. Nel primario interesse della tutela del minore e trattandosi dell'espletamento di attività di pubblico interesse, la Fondazione CEIS Genova, tramite colloqui e la raccolta dei curricula e dell'autocertificazione relativa a carichi pendenti e casellario giudiziario, valuta l'idoneità dei volontari che operano nella struttura a contatto con i minorenni, escludendo la compatibilità a tale ruolo in presenza di eventuali pendenze relative a reati connessi all'attività svolta ed in particolare a molestie, maltrattamenti e/o abusi a carico di terzi.



CLAUSOLA DI SALVAGUARDIA DEI DIRITTI ALLA PRIVACY O DEGLI ALTRI DIRITTI DI PERSONALITA'

La Fondazione CEIS Genova, in qualità di Titolare dei trattamenti dei dati effettuati, si impegna ad adempiere correttamente a tutti i requisiti previsti dalla normativa vigente in materia di privacy, ai sensi del Regolamento Europeo 2016/679 del 27 Aprile 2016 - Regolamento generale sulla protezione dei dati (di seguito RGPD) relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE.

Il trattamento di tutti i dati personali viene effettuato nel rispetto dei principi definiti all'art.5 del suddetto Regolamento, ovvero:

- Liceità (rispetto delle norme), correttezza (rispetto delle reciproche esigenze dell'interessato e del titolare) e trasparenza (verso l'interessato affinché possa legittimamente fondare il proprio consenso)
- Limitazione delle finalità (che devono essere determinate, esplicite e legittime)
- Minimizzazione dei dati raccolti (che devono essere adeguati, pertinenti e limitati a quanto necessario rispetto alle finalità per le quali sono trattati)
- Esattezza (i dati raccolti devono essere esatti e, se necessario, aggiornati)
- Limitazione della conservazione (i dati devono essere conservati in una forma che consente l'identificazione dell'interessato per un arco di tempo non superiore al conseguimento delle finalità o per il tempo previsto per legge)
- Integrità e riservatezza (i dati devono essere trattati in maniera da garantire adeguata sicurezza e protezione)
- Responsabilizzazione del Titolare (rispettare i principi e provarlo).

In particolare, il Titolare si impegna a:

- Mettere in atto, tenuto conto della natura, dell'ambito di applicazione, del contesto e delle finalità del trattamento, nonché dei rischi aventi probabilità e gravità diverse per i diritti e le libertà delle persone fisiche, misure tecniche e organizzative adeguate per garantire, e poter dimostrare, di effettuare il trattamento in modo conforme al Regolamento (artt. 24-25) e un livello di sicurezza adeguato al rischio (art. 32);
- Aggiornare e riesaminare le misure adottate quando necessario;
- Individuare le persone autorizzate all'interno della sua struttura al trattamento dei dati per le specifiche finalità e formare il personale;
- Qualora il trattamento sia basato sul consenso (art. 6), deve poter dimostrare che l'interessato ha prestato il proprio consenso al trattamento dei suoi dati personali (art. 7), anche esplicito se trattasi di dati particolari (art.9);
- Adottare misure adeguate per fornire all'interessato tutte le informazioni previste dagli artt. 13 e 14 (informative);
- Garantire agli interessati i diritti di cui godono di cui agli artt. da 15 a 22 del Regolamento e la comunicazione in caso di violazione dei dati che sia suscettibile di presentare un rischio elevato per i loro diritti e le loro libertà (art. 34);
- Stipulare un contratto di fornitura o designare uno o più responsabili del trattamento, specificando la materia disciplinata, la durata la natura e la finalità del



Fondazione Centro di Solidarietà Bianca Costa Bozzo Onlus

trattamento, il tipo di dati personali, le categorie di interessati e le responsabilità/compiti del responsabile;

- Tenere in forma scritta un registro delle attività di trattamento svolte sotto la sua responsabilità e, su richiesta, metterlo a disposizione del Garante (art.30 – par. 1 e 3 e 4);
- Cooperare, su richiesta, con il Garante della protezione dei dati nell'esecuzione dei suoi compiti (art. 31);
- In caso di violazioni dei dati (*data breach*), documentarle in apposito registro e, a meno che sia improbabile che la violazione presenti un rischio per i diritti e le libertà degli interessati, notificarle al Garante della protezione dei dati senza ingiustificato ritardo e possibilmente entro 72 h da quando ne è venuto a conoscenza (art. 33);
- Effettuare, prima di procedere al trattamento e comunque in caso di variazioni, una valutazione dell'impatto dei trattamenti previsti sulla protezione dei dati personali, consultandosi, qualora ne sia designato uno, con il responsabile della protezione dei dati (art.35);
- Designare, se del caso, un Responsabile della protezione dei dati (RPD) valutandone le qualità professionali, definendone ruoli e responsabilità e pubblicandone i dati di contatto e comunicandoli al Garante (art. 37)."

RETTA

La Civica Amministrazione corrisponderà per le giornate di effettiva presenza di ciascun minorente inserito la retta di:

75,00€ (oneri fiscali esclusi).

Nella retta sono comprese tutte le spese relative alla gestione della struttura e tutti i servizi previsti, nonché tutte le spese relative all'accompagnamento dell'ospite entro e fuori il territorio comunale e connesse alle diverse esigenze anche di carattere sanitario e giudiziario.

DIRITTI & DOVERI

DIRITTI

Ad essere protetto
Al benessere psico-fisico
All' affermazione di sé
All'autodeterminazione
Alla salute
Alla dignità
Alla libertà di credo religioso

DOVERI

Non usare violenza su sé e gli altri
Rispetto di sé e degli altri
Collaborazione nella gestione della casa
Rispetto delle regole e degli orari
Rispetto degli spazi e delle attrezzature
Non utilizzare sostanze dannose alla salute

PROCEDURA PER RECLAMI

In caso di reclamo da parte di un cliente, sia scritto che verbale, questo viene immediatamente riportato al Responsabile di struttura. Questi, dopo averlo analizzato con i



Fondazione Centro di Solidarietà Bianca Costa Bozzo Onlus

referenti aziendali, individua l'azione correttiva più opportuna per risolvere il problema (se possibile) o per evitarne il suo ripetersi.

Ad ogni reclamo scritto viene data risposta per iscritto, indicando quanto è stato messo in atto per risolvere il problema lamentato e/o prevenirne il ripetersi. Copia della risposta è conservata in struttura.

E' prevista la compilazione di un questionario di analisi della soddisfazione del cliente

SIGNIFICATO E FUNZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/94, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", individua:

- i principi che devono regolare i rapporti tra gli enti erogatori di servizi ed i cittadini;
- i relativi strumenti di attuazione: adozione di standard, semplificazione delle procedure, informazioni agli utenti, rapporti con gli utenti, dovere di valutazione della qualità dei servizi, reclami e rimborsi.

L'insieme di questi provvedimenti costituisce la "carta dei servizi" che, in estrema sintesi, rappresenta un sistema di garanzia di qualità del servizio, attuato con la partecipazione ed il controllo dei cittadini.

In questo documento, che si uniforma alle disposizioni del DPCM del 19/05/95 ed alle "Linee guida del Ministero della Sanità n. 2/95", la Struttura presenta gli standard operativi e qualitativi, che garantisce nell'erogazione del servizio.

Per la realizzazione di questo obiettivo abbiamo provveduto a:

- adottare gli standard di quantità e di qualità del servizio di cui assicuriamo il rispetto;
- pubblicizzare e verificare il grado di soddisfazione tra gli utenti, attraverso il modello dell'analisi partecipata della qualità (APQ);
- garantire al Cittadino azioni correttive nei casi in cui sia possibile dimostrare che il servizio reso è inferiore agli standard assicurati.

Questi sono solo i primi passi per la realizzazione del nostro progetto nel quale il Cittadino, con i suoi suggerimenti, reclami o osservazioni, riveste il ruolo di primo attore.

Pertanto, la Carta dei servizi è da interpretare in chiave dinamica, soggetta a continui momenti di verifica, miglioramenti ed integrazioni.

I PRINCIPI FONDAMENTALI CHE HANNO ISPIRATO LA CARTA DEI SERVIZI SONO:

- Uguaglianza ed imparzialità: nessuna discriminazione è compiuta per motivi riguardanti il sesso, l'etnia, la lingua, la religione e le opinioni politiche.
- Rispetto: gli utenti sono assistiti e trattati con premura, cortesia ed attenzione nel rispetto della persona e della sua dignità.
- Continuità: l'erogazione del servizio, nell'osservanza delle modalità operative, è continua, regolare e senza interruzioni.
- Diritto di scelta: l'Utente ha diritto di prendere liberamente decisioni, compatibilmente con il livello di età ed il quadro di tutela complessivo
- Partecipazione: la partecipazione del Cittadino è garantita attraverso l'accesso alle informazioni sanitarie, la possibilità di presentare reclami o suggerimenti e la rilevazione periodica sulla qualità del servizio fruito.



Fondazione Centro di Solidarietà Bianca Costa Bozzo Onlus

- Efficienza ed efficacia: il servizio è erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia delle azioni intraprese, volte a fornire prestazioni sempre aggiornate dal punto di vista tecnico professionale.

PER CONTATTARE la Comunità per MSNA “Il Trampolino”

RECAPITI

Indirizzo: Via All'Asilo Davide e Delfina Garbarino 6b, 16126 Genova
Telefono: +39 010 2546058 – Fax +39 010 2546002
Mail struttura: iltrampolino@ceisge.org
Mail responsabile: responsabile-iltrampolino@ceisge.org
Telefono responsabile: +393489290747