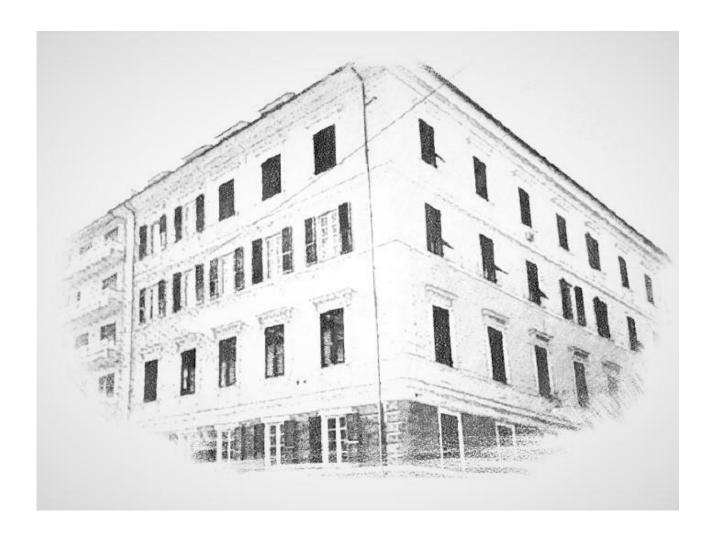


# **CARTA DEI SERVIZI**



# Comunità per Minori Stranieri non Accompagnati "Galata"

Rev. del 10/07/2023

#### MISSIONE

La struttura si propone di favorire l'integrazione e lo sviluppo psico-fisico di soggetti minorenni stranieri non accompagnati soggetti a tutela privi di riferimenti familiari sul territorio.

#### VISIONE

La Comunità Galata 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 sé 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 SAI del Ministero degli Interni (II D.L. 21 ottobre 2020, n.130, convertito in Legge 18 dicembre 2020, n.173, rinomina il Sistema di protezione per titolari di protezione internazionale e per i minori stranieri non accompagnati SIPROIMI in SAI – Sistema di accoglienza e integrazione) e con il RIRVA (sistema di rimpatrio assistito per le persone richiedenti protezione internazionale). 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".

La Fondazione CEIS 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.



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 minori stranieri maschi non accompagnati (MSNA) inviati dall'Ufficio Cittadini Senza Territorio-UCST della Direzione Politiche Sociali del Comune di Genova.

La permanenza in struttura è garantita fino al compimento della maggiore età (18 anni). Oltre questa soglia si configurano periodi di proroga atti al completamento dei percorsi di integrazione previsto dal progetto educativo individualizzato (PEI). Le proroghe sono anche funzionali all'attesa di alloggi protetti del Comune di Genova, laddove se ne ravvisino condizioni di necessità. Altra specificità di una proroga può essere l'eventuale richiesta di prosieguo amministrativo con affidamento fino ai 21 anni.

#### L'ACCOGLIENZA

L'avvio del percorso individualizzato di ogni minore accolto nel progetto avviene con l'ingresso nella struttura d'accoglienza e viene realizzato in collaborazione con gli operatori del Comune di Genova e con il coinvolgimento in tutte le fasi di un mediatore culturale. Il percorso inizia con una pianificazione di massima delle attività specifiche che si possono offrire, prendendo contatti, tra l'altro, con Istituti scolastici e medico curante di riferimento della struttura. Nei primi giorni successivi all'ingresso viene fatto un colloquio con l'assistente sociale, il coordinatore della struttura, l'educatore individuato come riferimento specifico del minore accolto ed il mediatore culturale. In quel momento viene raccolta la storia, i bisogni specifici, le modalità del percorso di migrazione e viene fatto firmare il regolamento di ingresso in Comunità che sancisce il Contratto di convivenza. Dopo la nomina del Tutore viene fatto un altro incontro dove gli stessi attori intervenuti precedentemente fanno una prima valutazione (relazioni con il gruppo dei pari, degli adulti, varie..) e vengono ipotizzate le linee generali del progetto.

#### MODALITA' DI SEGNALAZIONE INSERIMENTO E DIMISSIONE

La richiesta d'inserimento è presentata alla struttura in forma scritta (via mail, con scheda informativa relativa alla segnalazione), con specificato il progetto d'inserimento. Il Servizio Inviante (da ora Servizio) può presentare richieste d'inserimento per situazioni di criticità tali per cui sia necessaria un'azione tempestiva.



Per i casi non conosciuti dal Servizio la mancanza dei consueti elementi di valutazione sulla situazione personale e familiare del minore non costituirà ostacolo all'inserimento.

La richiesta di inserimento si ritiene accolta a meno di tempestiva segnalazione scritta (anche mail) da parte del Coordinatore della struttura che segnali particolari incompatibilità con il gruppo degli ospiti già inseriti.

Sarà cura del Servizio, anche sulla base dell'osservazione curata dalla struttura, elaborare il progetto quadro da condividere con la struttura per la definizione del PEI.

Nella fase d'inserimento particolare cura sarà dedicata all'accoglienza e conoscenza del minore e della sua storia, anche relativamente a precedenti collocazioni in altre strutture, al suo ingresso e ambientamento nella nuova struttura, con un'azione di "accompagnamento" alla nuova sistemazione (conoscenza della struttura, degli altri ospiti e delle regole di convivenza, ecc.).

Le dimissioni sono concordate e programmate con l'UCST, secondo l'impostazione del successivo percorso di autonomia e la struttura collabora con gli Enti competenti nell'effettuazione dell'eventuale rimpatrio assistito.

Qualora il minore metta in atto comportamenti gravi (trasgressione alle regole della casa, fughe, comportamenti aggressivi, azioni illegali) che rischino di pregiudicare il regolare svolgimento della vita in struttura e il percorso educativo per il minore stesso, l'équipe - contestualmente alla dovuta segnalazione tempestiva ai servizi invianti ed all'Autorità di pubblica sicurezza, ove ne ricorrano i presupposti - dovrà mettere in atto le azioni utili per ristabilire una comunicazione positiva e adeguate relazioni e, nel caso in cui queste risultino inefficaci, e definire con l'UCST un nuovo progetto, che potrà prevedere anche le dimissioni anticipate rispetto a quanto inizialmente previsto e concordato.

La Struttura non può quindi 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, 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.

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

# ORIENTAMENTO E ACCESSO AI SERVIZI DEL TERRITORIO

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.

Inserimento scolastico dei minori: I minori vengono iscritti nei CPIA territoriali (Centri Provinciali per l'Istruzione degli Adulti) presso i relativi istituti scolastici territoriali e presentati ai Responsabili/insegnanti referenti degli stessi per assicurare una migliore comprensione delle esigenze circa i percorsi di alfabetizzazione. Per i minori di 15 anni, qualora possibile per l'Istituto scolastico, si procede con l'iscrizione alla scuola dell'obbligo. Il monitoraggio dell'andamento scolastico è realizzato attraverso incontri periodici con i referenti di classe delle scuole in cui i minori sono inseriti, per verificare il livello di apprendimento e di socializzazione e decidere linee comuni di strategie e azione, sia dal punto di vista scolastico, sia da quello educativo. Dal momento in cui vengono presi i primi contatti con la scuola viene fatto intervenire, a seconda delle necessità, un consulente esperto in mediazione linguistico interculturale con la funzione di facilitare l'inserimento dei ragazzi nel contesto scolastico, sia dal punto di vista dell'apprendimento, sia dal punto di vista del comportamento sociale. Il rapporto tra operatori della struttura ed insegnanti è



quotidiano. Nel caso di ragazzi ospitati oltre il compimento dei 18 anni, che non abbiamo nel frattempo acquisito la licenza media, o non siano inseriti in altri percorsi formativi, nei 6 mesi di ulteriore accoglienza viene garantito l'inserimento nei CPIA territoriali.

Modalità di orientamento alla conoscenza del territorio: Il progetto prevede un'attività di orientamento alla conoscenza del territorio da realizzarsi 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.

#### FORMAZIONE E RIQUALIFICAZIONE PROFESSIONALE

I ragazzi alla conclusione – o, laddove necessario, contemporaneamente - dei percorsi di scuola dell'obbligo o di alfabetizzazione e comunque una volta in possesso di adeguati strumenti di conoscenza della lingua italiana, vengono aiutati, in collaborazione con l'ufficio comunale inserimenti lavorativi (UCIL), nella stesura del bilancio di competenze e poi nella compilazione del proprio CV. Il bilancio di competenze, inteso quale azione consulenziale a forte valore orientativo, è finalizzato a mettere in evidenza gli apprendimenti pregressi del ragazzo.

Con la collaborazione del l'ufficio comunale inserimenti lavorativi (UCIL), i ragazzi vengono inseriti in percorsi individuali di formazione professionale. Tali percorsi prevedono diverse modalità e diversi livelli. L'UCIL organizza una parte formativa generale e prevede la possibilità di inserimenti in tirocini formativi o percorsi di inclusione socio- lavorativa. Per i ragazzi della fascia d'età 16-18 anni è prevista la collaborazione con la rete dei centri di Educazione al Lavoro (CEL), che realizzano percorsi individuali integrando l'attività scolastica con quella di inserimento nel mondo del lavoro.

Ogni tipo di documentazione in possesso dei ragazzi viene tradotta ed esaminata grazie al supporto dei mediatori culturali. Le competenze dei ragazzi vengono valorizzate attraverso la certificazione della lingua d'origine in istituti legalmente riconosciuti. In favore dei beneficiari che dichiarano di aver conseguito nel loro paese di origine un titolo di studio di scuola secondaria superiore ci si attiva per riconoscimento dei titoli di studio del Ministero degli Affari Esteri, Direzione Generale per la promozione del Sistema Paese. Il progetto copre le spese della pratica. In casi particolari, una volta esaurita tale procedura sarà possibile procedere con l'iscrizione universitaria.

# ORIENTAMENTO E ACCOMPAGNAMENTO ALL'INSERIMENTO LAVORATIVO

Per i ragazzi ospiti della struttura è previsto un servizio di tutoring e counseling orientativo, inteso quale strumento di educazione alle scelte e di sostegno nelle azioni formative.

L' accompagnamento diretto all' inserimento lavorativo è svolto primariamente dall' UCIL e dai Centri di Educazione al Lavoro (CEL) previsti sul territorio.

I percorsi previsti dall' UCIL prevedono percorsi di inclusione socio- lavorativa della durata dai 3 ai 6 mesi.



I percorsi di accompagnamento gestiti dai CEL prevedono tirocini formativi che possono avere differenti finalità di carattere esplorativo, conoscitivo ed eventualmente di inserimento lavorativo.

#### ORIENTAMENTO E ACCOMPAGNAMENTO ALL'INSERIMENTO ABITATIVO

Gli operatori della struttura forniscono agli ospiti informazioni in materia di accesso all'edilizia residenziale pubblica e sulla ricerca di soluzioni autonome sul mercato immobiliare privato. Si prevede di attivare momenti informativi sul tema dell'inserimento abitativo in collaborazione con le associazioni di tutela degli inquilini.

I ragazzi che abbiano compiuto i 18 anni di età, al momento dell'uscita del Bando promosso dall' Ente locale, vengono informati e supportati nella partecipazione alla richiesta per l'accesso all' edilizia residenziale pubblica.

# ORIENTAMENTO E ACCOMPAGNAMENTO ALL'INSERIMENTO SOCIALE, CULTURALE E SPORTIVO

Per la realizzazione di attività socioculturali e sportive la struttura attiva la propria rete di relazioni con le associazioni sportive presenti sul territorio o altre realtà si aggregazione giovanile, 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 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.

#### LA CURA DELLA PERSONA ED ESIGENZE PERSONALI

La struttura si occupa del vestiario, della pulizia e dell'igiene personale dei minori ospiti. Al momento dell'inserimento i minori sono avviati alle strutture preposte agli screening ed alle vaccinazioni obbligatorie. Inoltre, su necessità e comunque ogni sei mesi ogni minore è inviato presso i dentisti volontari che aderiscono all' associazione Archè per controlli ed eventuali interventi. Il medico di struttura si occupa della salute dei minori. Periodicamente sono invitati in struttura operatori specializzati per conferenze sull' igiene, sulla salute, e sui problemi collegati all' uso di sostanze stupefacenti. Su necessità i minori vengono avviati a visite specialistiche o a sedute di supporto psicologico. Per soddisfare le minime esigenze dei minori non accompagnati è previsto un pocket money che viene consegnato mensilmente. I minori che hanno famiglie all' estero possono telefonare a casa più volte in settimana per mantenere i contatti col nucleo di provenienza. Le uscite serali dei minori



sono previste solo nelle giornate di venerdì e sabato, con rientri personalizzati e comunque non oltre le 24. Per garantire i minori stranieri non accompagnati nel loro percorso il tribunale dei minorenni provvede a nominare un tutore che li seguirà per tutto il percorso fino al diciottesimo anno di età. Ogni minore straniero inserito è dotato di documenti di viaggio per muoversi in città o, su necessità, all'esterno di essa.

#### **TUTELA LEGALE**

I minori, al momento dell'arrivo, vengono segnalati entro 48 ore dall'assistente sociale al Tribunale ordinario per la nomina di Tutore, alla Procura minori presso il Tribunale dei minori e alle Forze dell'Ordine (Ufficio immigrazione della Questura) per le procedure necessarie.

Il Tribunale Ordinario nomina per tutti i ragazzi un Tutore Legale come previsto dalla legge Individuato tra persone preparate, motivate e dotate della necessaria sensibilità e attenzione.

Il Tutore assiste il minore in tutte le pratiche svolte presso la Questura di Genova (compilazione del C3), lo aiuta nella compilazione della memoria, lo accompagna all'audizione presso la Commissione Territoriale per i Richiedenti Asilo e Rifugiati, garantendo una completa tutela legale.

Il Tutore, l'assistente sociale e gli operatori informano il ragazzo su tutte le nozioni rispetto alla normativa italiana ed europea in materia di MSNA

### 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, in centro città, via galata 39, vicina alla Stazione F.S. Genova Brignole e servita da diverse linee urbane di autobus. 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 24 posti e assicura spazi e interventi distinti per genere ed età.

È allestita e arredata 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.

È collocata al 2° piano dello stabile, servito da un ascensore, e si estende per una superficie di quasi 500 mg.



La composizione della struttura è la seguente:

- 4 camere doppie
- 4 camere triple
- 4 servizi igienici completi
- spazi destinati agli incontri e ai colloqui
- 4 sala studio
- 2 stanze da pranzo/soggiorno
- Cucina
- Ufficio operatori con bagno dedicato
- Stanza per operatore notturno
- Lavanderia
- Guardaroba

I minori accolti avranno la possibilità di personalizzare il proprio spazio, nel rispetto delle regole di convivenza e dei locali.

Particolare attenzione viene dedicata agli aspetti della sicurezza, in relazione all'età e alle problematiche degli ospiti e alle caratteristiche strutturali del presidio (es. medicinali di pronto soccorso sottochiave, pellicola antisfondamento su vetri, collocazione in spazi sicuri di oggetti e attrezzi potenzialmente pericolosi quali forbici, coltelli, cesoie, ...).

È 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.

I pasti sono preparati in struttura da personale cuoco della Coop Multiservice; il menù è bilanciato e verificato da una nutrizionista professionista ed è variato su 5 settimane. In caso di disservizio è prevista la fornitura dei pasti attraverso un catering dalla cucina del CEIS Genova sita in via A. Garbarino 6b.

# 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.

#### **IL PERSONALE**

Per l'esercizio della struttura la Fondazione CEIS Genova si avvale della collaborazione di personale della Coop/Fondazione CEIS Genova che gestirà la parte educativa e di integrazione dei minori accolti.

L'équipe è così composta:

- 3 educatori professionali, di cui uno con funzione di coordinamento.
- 3 operatori con esperienza nell'accoglienza e integrazione di richiedenti asilo, di cui 1 come operatore residente.

Per le ore notturne viene garantita la presenza di un operatore residente di supporto con esperienza nel supporto alle persone migranti e richiedenti asilo oltre che la reperibilità di un educatore dell'équipe.

L'équipe sarà affiancata dalle seguenti figure professionali:

- Un assistente sociale di riferimento per la struttura
- Uno psicologo di riferimento per la struttura
- Un medico, pediatra di Libera scelta o MMG, convenzionati con il SSN, presso il quale saranno iscritti i minori in carico alla Comunità Galata

Il coordinatore della struttura ha esperienza pluriennale nella gestione di Comunità per minori e per adulti, italiani e stranieri, anche richiedenti asilo.

- è reperibile 24/24 ore o incarica un suo delegato;
- coordina l'équipe degli operatori, assicurando indirizzo e sostegno tecnico operativo;
- cura la gestione della struttura, coordina e monitora l'organizzazione dell'attività nonché i percorsi di accoglienza di ciascun minore;
- assicura la turnazione 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 comunità per minori stranieri non accompagnati;
- cura la redazione, l'aggiornamento e la conservazione della documentazione relativa alla struttura e alle attività di servizio.

Gli educatori ed operatori dell'équipe hanno il compito di curare gli interventi che garantiscano la realizzazione di una "accoglienza integrata"; provvedono a seguire gli aspetti organizzativi e gestionali della struttura (gestione vitto e alloggio, realizzazione e monitoraggio delle attività, gestione pocket money, accompagnamenti per disbrigo pratiche e visite, ecc.) e, nel contempo, accompagnano i MSNA accolti nella conoscenza e nell'accesso ai servizi del territorio e ai percorsi di formazione professionale e di accesso al lavoro e curano i relativi tutoraggi dei progetti di formazione professionale e inclusione socio-lavorativa.



L'équipe si riunisce settimanalmente ed è supportata da supervisione a cadenza quindicinale, ad opera di uno psicoterapeuta consulente del CEIS Genova, qualificato e con formazione specifica.

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

- modalità educative nell'intervento di accoglienza di MSNA;
- gestione di situazioni complesse, in particolare qualora richiedano un intervento tempestivo (contenimento e gestione dell'aggressività, gestione del trauma e delle situazioni post traumatiche in soggetti che abbiano subito maltrattamento);
- conoscenza delle caratteristiche culturali dei paesi interessati dai flussi migratori;
- procedure per l'eventuale riconoscimento della protezione internazionale.

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 impiegato 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.

# 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 comprovarlo).

# 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 a 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 a 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 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 minorenne inserito la retta di:

- €63,75 (oneri fiscali esclusi).

In caso di operatore residente la retta è abbattuta ai sensi dell'art.5 comma 7 LR 2/2005 ed è pari a:

- €58,69 (oneri fiscali esclusi).

Nella retta sono comprese tutte le spese relative alla gestione della struttura e tutti i servizi previsti, compresi il pocket money ammontante a 2,5 € giornalieri e alla ricarica telefonica di € 10,00 mensili, 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 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.

È prevista la compilazione di un questionario di analisi della soddisfazione del cliente.

# PER CONTATTARE la Comunità "GALATA"

Indirizzo: Via Galata 39, 16121 Genova

Telefono/Fax: +39 010 8531731 Mail struttura: galata@ceisge.org

Mail responsabile: responsabile-galata@ceisge.org

Telefono responsabile: +39 010 8531731

