

# **DISCIPLINARE PER L'ACCREDITAMENTO DELLE STRUTTURE RESIDENZIALI PER DONNE, GESTANTI, GENITORI SINGOLI -ANCHE MINORENNI- CON I PROPRI FIGLI MINORENNI, CON PROBLEMI INERENTI LA GENITORIALITÀ, ANCHE IN PROTEZIONE SOCIALE EX ARTT.18 E 18 BIS D. LGS. 286/98 (VITTIME DI TRATTA) E/O VITTIME DI VIOLENZA**

## **Art. 1 – Oggetto, finalità e obiettivi**

Le strutture residenziali per gestanti, genitori singoli con i propri figli minorenni, anche in protezione ex artt.18 e 18 bis D. Lgs. 286/98 (vittime di tratta) e/o vittime di violenza, articolate in “Comunità ad alta intensità”, “Comunità a media intensità”, “Alloggi protetti” e “Alloggi sociali” costituiscono un *sistema* articolato d'accoglienza, che s'inserisce nella rete dei Servizi sociali, sociosanitari e sanitari di supporto e tutela del minore e della sua famiglia. Il mantenimento del minore insieme al proprio genitore anche nel caso si renda necessaria la collocazione in struttura, quale intervento di tutela e protezione a valenza educativa, è finalizzato alla salvaguardia dello sviluppo armonico del minore.

Tali strutture, nelle quali le persone inserite possano sperimentare in tempi diversi, secondo le esigenze del loro percorso di vita, tipologie di accoglienza diversificate, hanno finalità di protezione e tutela espressa attraverso interventi di accoglienza e supporto educativo, differenziati secondo la tipologia delle strutture e mirati a:

- lo sviluppo e consolidamento delle capacità personali;
- l'apprendimento, recupero e/o sostegno delle competenze genitoriali;
- l'avvio e sviluppo di percorsi di autonomia.

## **Art. 2 – Destinatari**

Le strutture in oggetto, secondo la propria tipologia, accolgono donne, gestanti o genitori -anche minorenni- con i propri figli minorenni, di qualunque nazionalità, con problemi inerenti la genitorialità, anche in protezione sociale ex artt.18 e 18 bis D. Lgs. 286/98 D. Lgs. 286/98 (vittime di tratta) e/o vittime di violenza, in carico ai Servizi Sociali (per il Comune di Genova Ambiti Territoriali Sociali-ATS e Ufficio Cittadini Senza Territorio-UCST), che contestualmente presentino limitata autonomia alloggiativa, lavorativa ed economica e per le quali sia stata valutata e prevista la necessità di tale collocazione, anche per evitare il rischio di ulteriore danno.

## **Art. 3 – Tipologie**

Le strutture in oggetto si articolano in Comunità e Alloggi (c.f.r. D.G.R. 1188/2017 e per le parti non abrogate la D.G.R. 535/2015):

- **“Comunità ad alta intensità”** per gestanti, genitori singoli, anche minorenni, con i propri figli minorenni, anche in protezione ex artt.18 e 18 bis D. Lgs. 286/98 (vittime di tratta) e/o vittime di violenza - accolgono fino a un massimo di n. 8 nuclei e assicurano l'intervento educativo dalle ore 8 alle ore 22 e la presenza di personale di sorveglianza e assistenza dalle ore 22 alle ore 8;
- **“Comunità a media intensità”** per gestanti, genitori singoli con i propri figli minorenni, anche in protezione ex artt.18 e 18 bis D. Lgs. 286/98 (vittime di tratta) e/o vittime di violenza - accolgono fino a un massimo di n. 8 nuclei e assicurano l'intervento educativo diurno da prevedersi in modo flessibile (nella fascia oraria 6-22) in relazione alle esigenze degli ospiti, per totali 90 ore settimanali 7 gg su 7;
- **“Alloggi protetti”** per donne, gestanti e genitori singoli, con i propri figli minorenni, anche in protezione ex artt.18 e 18 bis D. Lgs. 286/98 (vittime di tratta) e/o vittime di violenza - accolgono fino a un massimo di n. 4 nuclei e assicurano un intervento educativo per n. 6 h/sett. per ogni ospite;

- **“Alloggi sociali”** per donne, gestanti, genitori singoli, con i propri figli minorenni, anche in protezione ex artt.18 e 18 bis D. Lgs. 286/98 (vittime di tratta) e/o vittime di violenza - accolgono fino a un massimo di n. 4 nuclei e assicurano un intervento educativo per n. 3 h/sett. per ogni ospite.

#### **Art. 4 – Procedura per l’accreditamento**

Possono presentare istanza di accreditamento tutte le strutture di cui all’Art. 3 del presente disciplinare collocate nel territorio del Comune di Genova, in possesso di specifica Autorizzazione al funzionamento (relativa alla tipologia di struttura per la quale si presenta istanza di accreditamento), Carta dei Servizi e Progetto di Gestione (socio-educativo ed organizzativo).

Per le strutture che prevedano di accogliere anche donne sole in protezione ex artt.18 e 18 bis D. Lgs. 286/98 (vittime di tratta) è necessario il possesso dei requisiti previsti dall’art. 42 comma 2 del Decreto Legislativo 25 Luglio 1998, n. 286, Testo unico delle disposizioni concernenti la disciplina dell’immigrazione e norme sulla condizione dello straniero, e dall’art.52, comma 1, lett. b), del DPR 31 agosto 1999, n. 394, Regolamento di attuazione del suddetto Testo unico, così come modificato dal DPR 18 ottobre 2004, n. 334 – riservato ad associazioni, enti e altri organismi privati abilitati alla realizzazione dei programmi di assistenza e protezione sociale degli stranieri di cui agli artt.18 e 18 bis del Testo unico, in particolare:

- Decreto di Iscrizione alla seconda 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, presso il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali.

L’ammissione alla presente procedura di accreditamento è, altresì, subordinata al possesso da parte degli Enti Gestori dei requisiti di ordine generale di cui all’art. 80 del D. Lgs. 50/2016, riportati sui moduli (allegati 2, 2bis, 2ter) che i soggetti concorrenti dovranno produrre. Tali dichiarazioni, rese ai sensi del DPR 445/2000 dovranno contenere dettagliatamente, pena la non ammissione alla procedura di accreditamento (fatto salvo il soccorso istruttorio), tutti i dati richiesti ed essere corredate della copia fotostatica di un valido documento del sottoscrittore.

Nello specifico, il soggetto gestore, tramite istanza sottoscritta dal Legale rappresentante indirizzata al Settore Servizi Sociali Municipali della Direzione Politiche Sociali, può chiedere di essere accreditato corredando la propria domanda (allegato 1: “Modello di domanda”) con la seguente documentazione:

- fotocopia del documento di identità, in corso di validità, del Legale rappresentante dell’Ente Gestore;
- dichiarazioni ai sensi dell’art. 46 del DPR. 445/2000 relativa al possesso dei requisiti di ordine generale di cui all’art. 50 del D. Lgs. 50/2016 (allegati 2: “Fac-simile dichiarazione”, 2bis, 2ter);
- Carta dei Servizi;
- Progetto di gestione;
- copia del presente Disciplinare siglato in ogni pagina e sottoscritto in calce per accettazione dal legale rappresentante del soggetto concorrente;
- informativa sul trattamento dei dati personali (art. 13 Regolamento U.E. n. 679/2016), siglata per presa visione.

La procedura di accreditamento si sviluppa attraverso azioni di verifica della completezza e della adeguatezza della documentazione allegata all’istanza.

L’accreditamento costituisce l’inizio di un percorso di miglioramento continuo che, promosso e coordinato dalla Direzione Politiche Sociali, coinvolge i professionisti dei Servizi Sociali territoriali (Ambiti Territoriali Sociali/Unità Cittadini Senza Territorio) e delle Strutture in oggetto accreditate ed è finalizzato a definire sempre più precisamente il modello di servizio. La partecipazione dei Gestori delle strutture agli incontri di confronto sui servizi di residenzialità per donne e nuclei madre/bambino è costante (ammesso non oltre il 30% delle ore di assenza) ed è requisito per il mantenimento dell’accreditamento.

#### **Art. 5 - Carta dei servizi e Progetto di gestione**

Le strutture di cui all'art. 3 del presente disciplinare adottano la Carta dei servizi (secondo il disposto del D.L. 1/2012 convertito in legge con L. 27/2012, cd decreto liberalizzazioni) e il Progetto di gestione che deve descrivere le modalità attuative del servizio rispetto alle caratteristiche descritte nel presente disciplinare; nel Progetto di Gestione deve anche essere indicato il luogo dove è conservata la documentazione da esibire alla Direzione Politiche Sociali in caso di verifica, monitoraggio e controllo della corretta prestazione del servizio, dell'adempimento alle prescrizioni, della congruità delle prestazioni rese rispetto al contratto, al Disciplinare di accreditamento, al Progetto di Gestione e alla Carta dei Servizi.

Si descrivono di seguito gli elementi caratterizzanti il servizio ai sensi dei provvedimenti normativi di settore:

#### **a) Struttura**

Le strutture residenziali per gestanti, genitori singoli con i propri figli minorenni, anche in protezione ex artt.18 e 18 bis D. Lgs. 286/98 (vittime di tratta) e/o vittime di violenza sono collocate nel territorio del Comune di Genova e realizzate in stabili a uso abitativo, in zone accessibili con i mezzi pubblici.

È consentita la coesistenza di un massimo di quattro moduli residenziali o semi residenziali nello stesso edificio o in edifici tra loro collegati.

Presentano le caratteristiche di un appartamento di civile abitazione, allestito in modo confortevole e adeguato al numero e alle esigenze degli ospiti, e corrispondono agli standard previsti dalla normativa vigente, con un'articolazione strutturale che garantisce spazi adeguati sia individuali sia per le attività comuni: camere da letto, servizi igienici, cucina, spazi comuni che possano rispondere sia alle esigenze degli adulti sia a quelle dei bambini (gioco, studio, ...). Il gestore deve provvedere all'individuazione di modalità gestionali e/o organizzative tali da consentire l'accoglienza di nuclei g/b con più figli.

Ogni ospite deve avere a disposizione un armadio e una scarpiera e poter fruire di biancheria da letto e di asciugamani personali per un cambio minimo settimanale; ogni letto deve essere dotato di comodino con lampada. I servizi igienici e bagni o docce devono essere adeguati al numero degli ospiti e, se presenti soggetti disabili, almeno uno dei servizi igienici con bagno o doccia, deve essere conforme alla Legge 9 gennaio 1989 n. 13 (disposizioni per favorire il superamento e l'eliminazione delle barriere architettoniche negli edifici privati) e al Decreto del Ministro dei Lavori Pubblici 14 giugno 1989, n. 236 (prescrizioni tecniche necessarie a garantire l'accessibilità, l'adottabilità e la visibilità degli edifici privati e di edilizia residenziale pubblica sovvenzionata e agevolata, ai fini del superamento e dell'eliminazione delle barriere architettoniche).

Particolare attenzione dovrà essere dedicata agli aspetti della sicurezza, in relazione all'età e alle problematiche degli ospiti e alle caratteristiche strutturali (es. medicinali di pronto soccorso sottochiave, pellicola antisfondamento su vetri, cancelletti sulle scale in presenza di bambini piccoli, ...).

Gli ambienti, in particolare quelli individuali, sono personalizzabili dagli ospiti. Le strutture devono essere mantenute in condizioni igienico sanitarie adeguate e allestite in modo da garantire la salubrità e l'ordine degli ambienti, la corretta manutenzione degli stessi e delle attrezzature, prevedendone la sostituzione in caso di usura.

#### **b) Personale**

Ognuna delle strutture di cui all'Art. 3 del presente disciplinare, anche nel caso di più moduli residenziali nello stesso edificio, deve avere una sua équipe dedicata ed indipendente. Un eccessivo turnover deve essere considerato come un indicatore di disfunzionalità.

Nel primario interesse della tutela delle persone accolte (e in particolare dei minori) e trattandosi dell'espletamento di attività di pubblico interesse, il gestore valuta l'idoneità di quanti, personale e volontari, operano nella struttura a contatto diretto con le utenti e i minorenni accolti e con continuità, tramite colloqui e la raccolta dei curriculum e dell'autocertificazione relativa a carichi pendenti e casellario giudiziario.

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 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.

È inoltre necessario che questo non abbia a proprio carico procedimenti per l'applicazione di misure di prevenzione, non sia 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 abbia 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.

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.

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

Il Coordinatore e gli educatori sono in possesso dei titoli previsti dalle D.G.R. n. 535 del 27/03/2015 e n. 488/2016.

Nelle Comunità il Coordinatore è di norma individuato tra gli educatori della struttura e concorre all'attività educativa e l'équipe ha riunioni settimanali durante i periodi di attività ordinaria.

Il personale di sorveglianza e assistenza notturna delle Comunità ad alta intensità è in possesso di:

- assolvimento dell'obbligo scolastico e una documentata attività di servizio, almeno biennale, a titolo remunerativo con esclusione del servizio prestato a titolo di volontariato, in strutture educative/assistenziali, preferibilmente per donne, minori o nuclei m/b.

L'intervento educativo è diversificato secondo la tipologia della struttura:

- nelle Comunità ad alta intensità è previsto l'intervento educativo 7 giorni su 7 dalle ore 8 alle ore 22, e la presenza di personale di sorveglianza e assistenza dalle ore 22 alle ore 8, garantendo la reperibilità sulle 24h del coordinatore o di un suo sostituto – il coordinatore di norma è individuato fra gli educatori. Il rapporto minimo educatore/ospite è pari a 1/1:4.

- nelle Comunità a media intensità è previsto l'intervento educativo diurno in modo flessibile (nella fascia oraria 6-22) in relazione alle esigenze degli ospiti, per totali 90 ore settimanali 7 gg su 7, garantendo la reperibilità sulle 24h del coordinatore o di un suo sostituto – il coordinatore di norma è individuato fra gli educatori. Il rapporto minimo educatore/ospite è pari a 1/1:5,33.

- negli Alloggi Protetti è previsto l'intervento educativo per n. 6 h/sett. per ciascun ospite, da dedicare sia al lavoro con l'ospite sia alla gestione del gruppo casa, garantendo la reperibilità sulle 24h del coordinatore o di un suo sostituto;

- negli Alloggi Sociali è previsto l'intervento educativo per n. 3 h/sett. per ciascun ospite, da dedicare sia al lavoro con l'ospite sia alla gestione del gruppo casa, garantendo la reperibilità sulle 24h del coordinatore o di un suo sostituto.

Gli educatori sono supportati da supervisione a cadenza almeno mensile, curata da personale qualificato con formazione specifica, e partecipano 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 che deve trattare temi inerenti l'attività della struttura e gli interventi educativi, quali:

- osservazione e supporto alle capacità genitoriali
- maltrattamento e abuso: segni e conseguenza
- sviluppo del bambino
- affettività e sessualità
- disturbi dell'alimentazione
- aggressività e gestione dei conflitti
- impostazione e sostegno dei percorsi di autonomia
- gestione delle accoglienze in urgenza.

Particolare attenzione sarà posta alla formazione e alle tematiche da affrontare per l'équipe educativa che lavora anche con genitori singoli minorenni o infra 21enni.

Il piano di formazione può essere predisposto con una cadenza annuale o biennale ed è oggetto di debito informativo verso l'Amministrazione accreditante. Ogni anno deve essere predisposta una relazione dell'attività formativa svolta che deve essere trasmessa alla Direzione Politiche Sociali, Area Minori.

### **c) Personale ausiliario**

Nelle Comunità è previsto personale ausiliario per le attività connesse alla gestione della casa (attività domestiche quotidiane, settimanali e mensili, riferite agli spazi di vita, alla spesa ed alla confezione dei pasti) e le donne/genitori singoli accolte sono coinvolte nella gestione di tali attività, coerentemente con le loro capacità e impegni, e specificandolo nel relativo P.E.I..

Negli Alloggi sono gli ospiti adulti a curare le attività connesse alla gestione della casa (attività domestiche quotidiane, settimanali e mensili, riferite agli spazi di vita, alla spesa ed alla confezione dei pasti).

### **d) Eventuale collaborazione di volontari**

Le Strutture possono avvalersi di volontari (animatori, tirocinanti, volontari di servizio civile, singoli, famiglie di appoggio, ...) in via complementare e non sostitutiva del personale dipendente, che concordano con il Coordinatore/referente della struttura i tempi e i modi del loro intervento, in linea con le finalità e le attività della stessa. Il gestore ne sollecita la partecipazione a occasioni formative.

L'affiancamento di volontari al gruppo degli ospiti è regolato dall'équipe, attraverso il coordinatore e, qualora questo reputi opportuno l'affiancamento di un minore in *forma individuale* da parte di un singolo o coppia di volontari, o ritenga utile un affidamento familiare presenta tale ipotesi al Servizio inviante per la necessaria valutazione. Il Servizio inviante, se ritiene tale ipotesi positiva e coerente con il progetto quadro, verifica, tramite il Servizio Affidato, l'idoneità dei suddetti volontari a tale ruolo o individua la risorsa necessaria, senza oneri aggiuntivi per il servizio inviante, fra le famiglie già idonee all'affidamento familiare. Parimenti, nel caso in cui l'équipe raccolga/intraveda l'interesse/disponibilità di un volontario/famiglia di appoggio a un'esperienza di affidamento familiare strutturata, indirizza gli interessati al Servizio Affidato del Comune di Genova.

### **e) Organizzazione e gestione**

Le strutture in oggetto sono aperte e garantiscono l'accoglienza tutti i giorni dell'anno 24/24 ore, adottano uno stile di lavoro di équipe e organizzano l'orario dei turni del personale in modo tale da permettere compresenza adeguata al numero degli ospiti presenti e alle attività previste ovvero in relazione a situazioni contingenti (PEI individuale, ingressi/dimissioni, accompagnamenti per visite mediche, colloquio con operatori, ...).

L'organizzazione deve tenere conto delle necessità e problematiche di ogni ospite accolto e del gruppo degli ospiti, tenendo conto dei ritmi e tempi di vita, orientamenti culturali e religiosi, nel rispetto della loro dignità e gestendo le problematiche che possono insorgere, tutelando e accudendo i minori accolti,

garantendo, in assenza o nella temporanea impossibilità del genitore a farlo, il regolare svolgimento delle attività quotidiane del minore stesso.

Devono essere predisposti settimanalmente dei menù supervisionati da consulenti esperti (anche Pediatra o Medico M. G.), coerenti con la stagione, con l'età degli ospiti e rispettosi di eventuali necessità personali. Un altro punto di attenzione necessario riguarda l'abbigliamento degli ospiti accolti che deve essere ordinato e dignitoso, adeguato alla stagione ed all'età. La struttura dovrà inoltre verificare la cura della situazione sanitaria complessiva dei minori accolti anche per quanto riguarda l'obbligo di vaccinazioni, eventualmente supportando il genitore o -nel caso- anche facendone le veci.

Le Comunità ad alta e media intensità possono organizzare soggiorni di vacanza (estiva/invernale) a cui partecipano gli ospiti accolti ed è inoltre possibile la loro partecipazione a soggiorni e iniziative diurne esterne alla struttura curate da altri gestori. In ogni caso tale partecipazione deve essere autorizzata preventivamente dai Servizi Sociali invianti, anche al fine di verificare che in tale periodo sia assicurata adeguata tutela e cura dell'ospite.

In caso di ricovero in struttura ospedaliera del genitore, la Comunità o l'Alloggio garantisce la necessaria assistenza al ricoverato. In caso di ricovero ospedaliero di lunga durata di un minore, la Comunità o l'Alloggio, se necessario, affianca il genitore nell'assicurare la presenza in ospedale e l'assistenza necessaria, nel post-degenza e convalescenza.

In caso di ricovero ospedaliero del genitore di lunga durata, in particolare se questo è programmato con un certo anticipo, la Comunità o l'Alloggio valuta insieme all'ATS/UCST inviante l'opportunità di attivare una famiglia di appoggio in collaborazione con il Servizio Affidato del Comune di Genova, che possa sostenere o anche ospitarne il figlio/figli per tale periodo. Se nel post-degenza un genitore è temporaneamente impossibilitato a svolgere tutte le funzioni genitoriali, queste saranno integrate dalla Comunità o dall'Alloggio.

In caso di ricovero in struttura ospedaliera improvviso e non programmato o di allontanamento arbitrario del genitore, la Comunità ad alta o media intensità, nel tempo necessario al Servizio inviante a valutare la situazione e a predisporre eventuale altra collocazione (e fino a massimo 15 gg.), provvede ad assicurare adeguato intervento educativo o di sorveglianza necessario per il minore, diurno e notturno.

Per quanto riguarda gli Alloggi protetti e sociali, in caso di analoga situazione per uno dei genitori ospitati, la struttura deve provvedere in via di urgenza (e per almeno 5 gg.) alla tutela del minore, al fine di consentire al Servizio inviante la valutazione della situazione e la predisposizione di altra collocazione, concordando con l'ATS/UCST inviante e la Direzione Politiche Sociali le modalità più opportune.

Nei casi in cui si verifichi l'allontanamento arbitrario dalla struttura di un ospite (allontanamento spontaneo, mancato rientro o sottrazione del minore da parte di familiari o di terzi, ...), la struttura deve darne immediata comunicazione scritta a:

- i competenti uffici di Polizia (anche ferroviaria), con descrizione dell'ospite e di elementi utili ai fini del rintraccio;
- Autorità Giudiziaria, qualora abbia emesso un provvedimento di tutela;
- ATS/UCST che ha richiesto l'inserimento;
- il genitore esterno, salvo diversa indicazione prevista nel PEI.

Parimenti deve essere data comunicazione ai soggetti di cui sopra in caso di rientro in struttura.

Nel caso di coinvolgimento della donna o di minori accolti in attività che possono avere conseguenze anche penali, il Gestore della struttura deve informare l'Autorità di Pubblica Sicurezza, l'Autorità Giudiziaria, il Servizio inviante e alla Direzione Politiche Sociali - Area Minori.

## **f) Finalità e modalità dell'intervento educativo**

Le strutture residenziali per gestanti, genitori singoli con i propri figli minorenni, anche in protezione ex Art.18 D. Lgs. 286/98 (vittime di tratta) e/o vittime di violenza, seppur temporaneamente, costituiscono per gli ospiti accolti la “casa”: garantiscono, quindi, in un clima di accoglienza familiare, un intervento educativo e di tutela che si realizza attraverso l’osservazione, la relazione educativa, la valutazione e il monitoraggio delle risorse e delle potenzialità, il mantenimento e la cura dei legami familiari e il raccordo con le risorse del territorio.

L’attività educativa è connotata da peculiare flessibilità nello sviluppo dei diversi progetti educativi individuali degli ospiti accolti e gli educatori attraverso la relazione educativa, strumento prioritario per svolgere le proprie funzioni e realizzare quanto programmato, offrono occasioni di concretizzazione del rapporto di fiducia, del rispetto reciproco, del legame affettivo - costruttivo (esempio di adulto positivo) necessarie a uno sviluppo sano degli ospiti accolti. Laddove è previsto e possibile è agevolato il mantenimento delle relazioni con il genitore esterno e/o la famiglia esterna.

La finalizzazione dell’intervento educativo è connessa alla tipologia delle diverse strutture in oggetto:

- **le Comunità ad alta intensità**, garantendo la tutela dei minori accolti anche a integrazione delle cure genitoriali, offrono interventi di protezione, di osservazione della relazione m/b e delle capacità genitoriali, di apprendimento/recupero delle capacità personali e delle competenze genitoriali attraverso l’attivazione d’interventi individuali (sostegno, counseling, ...) e di gruppo (gruppi di sostegno e auto mutuo aiuto). La Comunità, inoltre, accompagna il nucleo nello svolgimento delle attività propedeutiche ai percorsi di autonomia personale, lavorativa, abitativa (permessi di soggiorno, iscrizione SSN, Centro per l’Impiego, ISEE, domanda per il REI, domanda di Casa Popolare, ...), previste nel PEI - gli inserimenti, orientativamente, hanno durata massima di due anni;

- **le Comunità a media intensità** offrono interventi per il recupero/sostegno delle competenze genitoriali e delle capacità personali, accompagnando il nucleo anche nello svolgimento delle attività propedeutiche ai percorsi di autonomia personale, lavorativa e abitativa (permessi di soggiorno, iscrizione SSN, Centro per l’Impiego, ISEE, domanda per il REI, domanda di Casa Popolare, ...), previste nel PEI e, in caso di necessità, garantiscono la protezione dei minori accolti anche a integrazione delle cure genitoriali - gli inserimenti, orientativamente, hanno durata massima di due anni;

- **gli Alloggi Protetti** offrono interventi educativi per il mantenimento e consolidamento delle competenze genitoriali e delle capacità di autonomia personale, attraverso il supporto alla realizzazione di percorsi di autonomia e d’integrazione sociale, orientati in particolare all’inserimento lavorativo e all’autonomia abitativa (permessi di soggiorno, iscrizione SSN, Centro per l’Impiego, ISEE, domanda per il REI, domanda di Casa Popolare, ...), anche con l’attivazione d’interventi di gruppo (gruppi di sostegno e auto mutuo aiuto); al fine di consentire la concreta attuazione dei percorsi di autonomia, l’intervento educativo accompagna i genitori nel dotarsi dei supporti necessari alla gestione dei figli (asilo nido, rete familiare, ...), valutando con l’ATS/UCST in via di opportunità e possibilità della successiva attivazione di affidi diurni e di famiglie d’appoggio - gli inserimenti, orientativamente, hanno durata massima di un anno;

- **gli Alloggi Sociali** offrono interventi di accompagnamento alla realizzazione di percorsi di autonomia personale, lavorativa e abitativa: le donne accolte devono aver raggiunto un discreto equilibrio personale e aver avviato, di norma, un percorso di inserimento lavorativo anche nella forma della borsa lavoro; al fine di sostenere la concreta attuazione dei percorsi di autonomia, l’intervento educativo accompagna i genitori nel dotarsi dei supporti necessari alla gestione dei figli (asilo nido, rete familiare, ...), valutando con l’ATS/UCST in via di opportunità e possibilità della successiva attivazione di affidi diurni e di famiglie d’appoggio - gli inserimenti, orientativamente, hanno durata da 6 mesi a un anno.

Per ogni ospite accolto è necessaria una progettualità personalizzata, con particolare attenzione ai minori, che si sviluppa attraverso un lavoro concertato tra ATS/UCST in via di opportunità, équipe educativa della struttura e l’ospite, e si articola in due livelli d’esplicitazione dell’intervento:

a) **il progetto d'inserimento** (che fa parte del più complessivo progetto quadro), redatto dall'ATS/UCST inviante e che indica le motivazioni che hanno portato alla presentazione della richiesta e le finalità dell'accoglienza (tutela, osservazione/sostegno della genitorialità, accompagnamento all'autonomia), i tempi e gli obiettivi dell'intervento;

b) **il progetto educativo individuale (PEI)**, redatto dalla Struttura, che definisce gli obiettivi e le conseguenti azioni a supporto del progetto d'inserimento, i tempi di realizzazione e le responsabilità.

Gli educatori, durante il primo periodo di inserimento (1/3 mesi), curano l'osservazione della situazione della donna, del minore, del nucleo, volta a evidenziare problematiche e risorse, il cui esito è trasmesso tramite specifica relazione all'ATS/UCST inviante

Nell'osservazione del minore particolare attenzione viene dedicata all'analisi delle dimensioni del benessere del bambino (preferibilmente adottando il metodo P.I.P.P.I. o altra metodologia che deve essere esplicitata nella Carta dei servizi/progetto di gestione).

La struttura quindi redige e presenta all'ATS/UCST inviante una prima bozza di PEI, elaborata in relazione al progetto d'inserimento e al percorso di osservazione.

Il PEI è il documento di sintesi della strategia educativa e strumento di valutazione dell'intervento e deve essere rimodulato in relazione ai cambiamenti rispetto alla situazione originaria e ai risultati attesi e ottenuti: ciò richiede continuità di lavoro tra gli educatori della struttura e l'ATS/UCST invianti ed è occasione di confronto e di partecipazione della donna e, per quanto possibile, del minore, al fine di responsabilizzarli nelle decisioni nelle quali possono essere coinvolti. Anche il minore, infatti, in relazione all'età, alle capacità e alla situazione giuridica, deve essere partecipe dell'impostazione del progetto educativo e informato dell'evolversi della propria situazione progettuale.

Copia del PEI, sottoscritto dalla struttura, dall'ATS/UCST inviante e dalla donna/nucleo, è conservata, con i successivi aggiornamenti, nella cartella relativa all'ospite, sia in struttura sia in ATS/UCST.

Nel PEI, in relazione alle finalità dell'intervento indicate nel progetto d'inserimento, agli obiettivi individuali e alle caratteristiche della donna/nucleo, vanno indicati:

- gli obiettivi specifici a breve, medio e lungo termine e le azioni finalizzate alla loro realizzazione definite tramite microprogettazione (definizione esplicita di micro-obiettivi concreti – graduali – misurabili, necessari al raggiungimento di ogni obiettivo);
- i ruoli e le responsabilità;
- il tempo previsto di permanenza, il più possibile limitato e strettamente correlato alla situazione e al PEI (L. 149/2001 “disciplina dell'adozione e dell'affidamento dei minori” e titolo VIII del libro I del codice civile);
- i tempi e le modalità di verifica, valutazione e riprogettazione.

Secondo la tipologia della struttura l'intervento educativo declinato nel PEI:

1) sollecita e accompagna le ospiti a sperimentare:

- la gestione di tempi e spazi della quotidianità (accudimento dei minori, spesa, preparazione pasti, acquisti, igiene personale e dei locali)
- la gestione di relazioni personali e sociali (con gli altri ospiti, i servizi territoriali di riferimento, la famiglia, gli amici, il datore di lavoro, ...), con particolare attenzione alla differenziazione di contesti e dei ruoli;
- la propria capacità di autonomia lavorativa, economica, abitativa.

2) supporta le ospiti:

- nello sviluppo e consolidamento delle capacità personali, anche rispetto alla sfera dell'affettività e sessualità,
- nell'apprendimento/consolidamento delle capacità genitoriali,
- nell'educazione igienica e alimentare,

- nel consolidamento delle reti formali e informali,
- nella formazione culturale e professionale,
- nell'agevolazione della frequenza a percorsi scolastici o formativi,
- nell'acquisizione di competenze per il disbrigo di pratiche amministrative e burocratiche, con particolare attenzione a quelle inerenti la condizione di straniero in Italia,
- nell'avvicinamento al mondo del lavoro e/o nell'individuazione e mantenimento di una collocazione lavorativa stabile,
- nell'acquisizione della capacità di gestione del denaro,
- nella ricerca e individuazione di una sistemazione abitativa autonoma,
- nell'addestramento alla gestione autonoma di una propria abitazione.

Per i nuclei genitore/bambino nel PEI si specifica anche il percorso per il minore, definendo i relativi impegni del genitore e della struttura (a integrazione delle cure genitoriali) in merito a:

- accudimento (alimentazione, igiene personale e dei locali, cura della salute, acquisto e cura del vestiario e di accessori per scuola e tempo libero, ...);
- percorso educativo e scolastico (frequenza scolastica, rapporti con insegnanti e/o educatori, ...);
- promozione e mantenimento delle relazioni significative del minore (famiglia, amici,...), collaborando all'attuazione di eventuali incontri protetti, anche attraverso l'accompagnamento agli stessi;
- attività ludiche e/o sportive (frequenza attività, rapporti con responsabili, ...).

Nel PEI deve essere indicata l'articolazione di tutte le assenze programmabili (rientri a casa, vacanze con la famiglia, partecipazione a soggiorni organizzati da altri soggetti, stage, ...), che devono essere state valutate, concordate e preventivamente autorizzate dall'ATS/UCST inviante, anche al fine di verificare che in tale periodo sia assicurata adeguata tutela e cura del minore.

Negli Alloggi Protetti, qualora l'ospite svolga un'attività lavorativa, l'educatore, sempre in stretta correlazione a quanto concordato nel PEI, provvederà a supportarlo affinché riservi una quota del proprio reddito per azioni propedeutiche al raggiungimento dell'autonomia (ad esempio: versamenti per documenti quali passaporto e permesso di soggiorno, per il versamento della quota di anticipo per l'affitto del futuro appartamento, corsi di formazione e aggiornamento, patente auto, ecc.).

Negli Alloggi Sociali gli ospiti, poiché inseriti in un percorso lavorativo (anche nella forma della borsa lavoro), compartecipano alla spesa con l'importo previsto dalla Delibera di Giunta assunta annualmente in materia di tariffe. L'educatore, sempre in stretta correlazione a quanto concordato nel PEI, provvederà a supportare l'ospite affinché riservi anche una quota del proprio reddito alle azioni legate al percorso autonomia (ad esempio: versamenti per documenti quali passaporto e permesso di soggiorno, per il versamento della quota di anticipo per l'affitto del futuro appartamento, corsi di formazione e aggiornamento, patente auto, ecc.).

#### **g) Modalità d'accesso, inserimento e dimissione**

Tutte le richieste d'inserimento sono presentate in forma scritta (anche via mail) da ATS/UCST attraverso "scheda di segnalazione" con specificato il progetto d'inserimento.

La struttura, dal momento della ricezione della richiesta, risponde in forma scritta (anche mail) non oltre i 10/15 giorni successivi, motivando l'eventuale risposta negativa.

Per i casi non conosciuti da ATS/UCST non costituirà ostacolo all'inserimento la mancanza dei consueti elementi di valutazione sulla situazione personale e familiare del genitore/del nucleo. Sarà cura dell'ATS/UCST inviante, anche sulla base dell'osservazione curata dalla struttura, elaborare il progetto quadro entro tre mesi dall'inserimento e inviare alla struttura il progetto d'inserimento.

ATS/UCST possono presentare richieste d'inserimento per situazioni di criticità tali per cui sia necessaria un'azione tempestiva. Per tali richieste la struttura invia risposta scritta e motivata (anche via mail) entro e non oltre le 36 ore.

Nella valutazione delle richieste dovrà essere dedicata attenzione alla composizione del gruppo degli ospiti in particolare in relazione all'età dei genitori (se minorenni e molto giovani) e dei minori presenti in struttura.

Qualora le richieste di inserimento siano superiori ai posti disponibili, la struttura programma gli inserimenti definendo una "lista di attesa" secondo la data di accoglimento della richiesta stessa, ma dando priorità alle situazioni che richiedano l'attivazione tempestiva di un intervento di protezione.

Nella delicata fase d'inserimento particolare cura sarà dedicata all'accoglienza e conoscenza del genitore/nucleo e alla sua integrazione nel gruppo, con un'azione di "accompagnamento" alla nuova sistemazione (conoscenza della donna/nucleo, dei suoi interessi-impegni, presentazione delle "regole" della casa, presentazione agli altri già inseriti, ecc.), con attenzione peculiare al bambino.

Nella fase d'inserimento potrà essere previsto, secondo quanto regolamentato nel PEI e per un periodo massimo di n. 15 giorni consecutivi, un progressivo incremento delle giornate di presenza del nuovo ospite garantendo, nelle sue giornate di assenza dalla struttura, l'impegno del personale educativo per incontri con l'ATS/UCST inviante, con la donna/il nucleo anche a domicilio, ecc.

Le dimissioni sono parte del PEI, devono essere concordate e programmate, con adeguato anticipo, con l'ATS/UCST inviante, l'ospite/il nucleo. Costituiscono un passaggio delicato che richiede presenza e attenzione da parte dell'équipe educativa, possono suscitare ansie e timori e pertanto devono prevedere un "accompagnamento" alla nuova sistemazione, ossia un supporto tramite specifiche attività di sostegno educativo.

Nella fase di dimissioni potrà essere previsto, secondo quanto regolamentato nel progetto educativo individuale (PEI) e per un periodo massimo di n. 15 giorni consecutivi, un progressivo decremento delle giornate di presenza dell'ospite garantendo, nelle sue giornate di assenza, l'impegno del personale educativo per incontri con l'ATS/UCST inviante, con la donna/nucleo, anche a domicilio, supporto all'ingresso nella nuova collocazione (trasloco, pratiche burocratiche), ecc.

Le dimissioni avvengono:

- per raggiungimento degli obiettivi previsti;
- per il sopraggiungere di problematiche non riscontrabili all'inizio del percorso comunitario, che rendono da una parte inadeguata la struttura alle esigenze dell'ospite e dall'altra disfunzionale la sua presenza rispetto al gruppo degli utenti già inseriti nella struttura;
- nei casi in cui l'équipe e l'ATS/UCST inviante ritengano necessario prevedere dimissioni anticipate rispetto a quanto inizialmente previsto e concordato, per agiti gravi messi in atto in modo continuativo e insistente dall'ospite e rispetto ai quali siano risultati inefficaci gli interventi dell'équipe.

Qualora la donna/il genitore/il minore mettano in atto in modo continuativo e insistente agiti gravi (trasgressione alle regole della casa, fughe, comportamenti aggressivi, azioni illegali) che rischiano di pregiudicare il regolare svolgimento della vita in struttura e il percorso educativo per l'ospite/il nucleo, del minore stesso, l'équipe mette in atto le azioni utili per ristabilire una comunicazione positiva e adeguate relazioni e nel caso in cui queste risultino inefficaci, l'équipe e l'ATS/UCST inviante definiscono un nuovo progetto, che può prevedere la definizione di dimissioni anticipate rispetto a quanto inizialmente previsto e concordato.

Le strutture in oggetto non possono quindi procedere a dimissioni unilaterali delle donne/nuclei accolti.

#### **h) Progetti individualizzati**

A supporto delle dimissioni, ATS/UCST potranno sviluppare, con le Comunità e gli Alloggi protetti, progetti individualizzati finalizzati al rientro in famiglia o alla vita autonoma, secondo le specifiche modalità e procedure previste dal Comune, garantendo continuità educativa che si sviluppa all'esterno della struttura da parte dell'educatore di riferimento per la donna/nucleo nella Comunità o nell'Alloggio protetto.

A garanzia del buon andamento delle Comunità e degli Alloggi protetti, i progetti individualizzati possono interessare fino a un massimo del 20% dei casi inseriti: il gestore assicurerà il rapporto

educatori/ospiti o l'intervento indicato all'Art. 5 comma b) del presente disciplinare, nel rispetto della continuità educativa all'interno della struttura.

#### **Art. 6 - Documentazione da conservare aggiornata a cura del gestore**

Il Gestore s'impegna a curare la redazione, l'aggiornamento e la conservazione della seguente documentazione:

- Carta dei Servizi/Progetto di gestione;
- cartella individuale per ogni ospite/nucleo (contenente documenti d'identità, sanitari, scolastici, verbali incontri con i Servizi, PEI aggiornati, patto educativo, ecc.);
- modulistica relativa a progettazione educativa della struttura (verbali delle riunioni équipe e di supervisione, attività programmate e realizzate, ...);
- registro aggiornato degli ospiti (nominativi e date d'inserimento e dimissioni, anche quelle presunte, eventuali nominativi in lista d'attesa,...);
- elenco del personale, con specificati i relativi titoli professionali, la qualifica, l'inquadramento e il nastro lavorativo (part-time, full-time, ...), certificazioni di cui all'art. 5, sub b) e titolo e curriculum del supervisore;
- tabella di rilevazione delle presenze del personale (tabella nominativa delle presenze/turni orari di lavoro giornaliero/settimanale);
- rendicontazione attività di équipe (calendario e verbali delle riunioni di équipe e di supervisione, piano di formazione annuale degli operatori con indicazione dell'operatore che vi ha partecipato, documentazione relativa al passaggio di consegne e degli eventi significativi della giornata - "diario di bordo");
- elenco volontari (schema presenze con nome, attività, tempi,...);
- prospetto menù mensile, su quattro settimane, supervisionato e vistato da consulenti esperti (anche Pediatra o Medico M. G.);
- altra documentazione relativa alla struttura (es. autorizzazione al funzionamento, locazione dell'immobile, programmazione e rendicontazione di interventi di manutenzione degli ambienti e degli impianti, periodicità pulizia profonda ambienti, approvvigionamento del cibo e dei prodotti per l'igiene della casa, ...);
- documentazione inerente tutte le spese effettuate per la gestione dell'attività di servizio e per far fronte alle necessità dei minori accolti.

Il gestore dovrà inviare, su richiesta della Direzione Politiche Sociali, l'elenco degli eventuali reclami ricevuti con specificate le modalità di trattamento e di gestione.

#### **Art. 7 - Documentazione da trasmettere**

Il Gestore si impegna a:

- trasmettere al Servizio inviante copia della relazione semestrale, rispetto al nucleo inserito, inviata alla Procura del Tribunale per i Minorenni;
- trasmettere alla Direzione Politiche Sociali Settore Servizi Sociali Municipali-Area Minori- relazione annuale delle attività di formazione svolte da parte degli operatori della struttura0061, indicando in particolare l'argomento della formazione, nome del formatore ed i nominativi del personale che ha partecipato.

Inserimenti, presenze, dimissioni di ogni minore inserito a qualsiasi titolo presso la struttura e liste d'attesa sono oggetto di debito informativo verso l'Amministrazione accreditante. Il gestore ottempera a tale debito informativo attraverso modalità che verranno disposte dall'Ente accreditante.

#### **Art. 8 – Retta**

Art. 8 – Retta

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

- € 55,22 Comunità alta intensità;
- € 41,67 Comunità a media intensità;
- € 32,13 Alloggi Protetti;
- € 22,59 Alloggi Sociali.

Nelle Comunità ad alta intensità, in caso di educatore residente, la retta è abbattuta ai sensi dell'art. 3.5.2 dall'All. A della D.G.R. 535/2015 ed è pari a € 50,20.

Per le Comunità e gli Alloggi Protetti nella retta sono comprese le spese per:

- vitto e vestiario;
- spese sanitarie essenziali, e comunque a seguito di prescrizione medica, a garanzia della tutela degli ospiti individuale e comunitaria;
- spese necessarie all'attuazione del PEI (ad esempio: attività di socializzazione e LET estivi-invernali, attività sportiva individuale, spese per disbrigo pratiche e documenti, ...);
- materiale per pulizia, cancelleria, altri acquisti;
- gestione dell'alloggio (manutenzione ordinaria, utenze, spese di affitto, ...);
- personale (calcolato secondo le tabelle contrattuali del CCNL di riferimento);
- assicurazione (struttura, ospiti, personale, volontari).

Per gli Alloggi Sociali, poiché le ospiti sono inserite in un percorso lavorativo anche nella forma della borsa lavoro, partecipano alla spesa con l'importo previsto dalla Delibera di Giunta assunta annualmente in materia di tariffe, e sono comprese nella retta i costi per:

- vitto;
- spese sanitarie essenziali, e comunque a seguito di prescrizione medica, a garanzia della tutela degli ospiti individuale e comunitaria;
- altre specifiche spese necessarie all'attuazione del PEI;
- costi relativi alla gestione dell'alloggio (manutenzione ordinaria, utenze, spese di affitto, pulizia, cancelleria, ...);
- personale (calcolato secondo le tabelle contrattuali del CCNL di riferimento);
- assicurazione (struttura, ospiti, personale, volontari).

In caso di ricovero in struttura ospedaliera improvviso e non programmato o di allontanamento arbitrario del genitore, la struttura deve provvedere in via di urgenza ad assicurare adeguato intervento educativo o di sorveglianza necessario per il minore, diurno e notturno, e, per un massimo di 15 giorni consecutivi, si riconosce una maggiorazione della retta per il minore pari al 30%, per le Comunità ad alta intensità e pari al 50% per le Comunità a media intensità.

In caso di analoga situazione negli Alloggi, la struttura deve provvedere in via di urgenza alla tutela del minore e al fine di assicurare adeguato intervento educativo o di sorveglianza necessario per il minore, diurno e notturno, si riconosce, per un massimo di 5 giorni consecutivi, una maggiorazione della retta per il minore pari al 100%.

In caso di accoglienza di donne sole in protezione ex artt.18 e 18 bis D. Lgs. 286/98 (vittime di tratta), il gestore provvede a specifica fatturazione, secondo le indicazioni che saranno fornite dall'Amministrazione.

#### **Art. 9 – Accordo di accreditamento e impegni della Civica Amministrazione**

Costituiscono accordo di accreditamento, di cui all'art. 33 L.R. 42/2012:

- il presente disciplinare,
- l'istanza di accreditamento e i relativi allegati,

- il provvedimento amministrativo di accreditamento.

Il processo di accreditamento è condizione indispensabile alla stipula di contratti con la C.A., pur non vincolando la stessa all'inserimento di donne/nuclei presso le strutture accreditate.

Il Comune revoca l'accreditamento qualora vengano meno i requisiti dichiarati al momento del rilascio, in caso di mancato rispetto degli impegni assunti alla sottoscrizione del contratto, nonché in caso di mancato adeguamento della struttura/servizio a nuove norme nazionali e regionali in materia.

Al fine di porre a carico del Comune di Genova il costo del servizio per l'inserimento residenziale delle donne e dei nuclei accolti, viene sottoscritto specifico contratto soggetto a rinnovo periodico con il gestore della struttura accreditata.

Il presente disciplinare sarà passibile di modifiche in relazione a disposizioni di legge ed agli esiti del percorso valutativo promosso dalla Direzione Politiche Sociali del Comune di Genova. In caso di revisione da parte del Comune di Genova *in toto* o in parte dei requisiti di accreditamento, l'accreditamento non sarà revocato nel caso in cui il Gestore aderisca alla nuova disciplina.