

il mosaico servizi

SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE



POLITICA DI PROTEZIONE E BENESSERE DELL'INFANZIA E DELL'ADOLESCENZA



PER DIPENDENTI, VOLONTARI E COLLABORATORI
Linee guida, principi e procedure.

www.ilmosaicoservizi.it

Contenuti



POLITICA DI PROTEZIONE E BENESSERE DELL'INFANZIA E DELL'ADOLESCENZA

- 01** INTRODUZIONE
- 02** POLITICA DI PROTEZIONE E BENESSERE DELL'INFANZIA E DELL'ADOLESCENZA
- 03** GLOSSARIO
- 04** PREVENZIONE
- 05** PROTEZIONE
 - *Identificazione della Violenza*
- 06** RESPONSABILE E VICE PBIA
- 07** UNITÀ DI RISPOSTA UDR
- 08** SISTEMA DI REFERRAL
- 09** RISPOSTA
 - *Procedura di analisi, decisione e segnalazione*
- 10** VIOLAZIONI E PROVVEDIMENTI
- 11** APPLICAZIONE, MONITORAGGIO E REVISIONE
- 12** APPENDICI - SEZIONE ALLEGATI
 - *Moduli di segnalazione*
 - *Codice di condotta*
 - *Flowchart*

01

INTRODUZIONE



La nostra Filosofia - La cooperativa Il Mosaico Servizi opera perseguendo l'interesse generale della comunità, con l'obiettivo di promuovere lo sviluppo umano e l'integrazione sociale dei cittadini, come sancito dalla legge 8 novembre 1991, n. 381¹. Da oltre trent'anni, la cooperativa ha consolidato un modello operativo che unisce finalità sociali, economiche ed educative, attraverso la partecipazione solidale di soci, lavoratori, volontari e partner, mantenendo un forte legame con il territorio e un rapporto collaborativo con le istituzioni.

Crediamo fermamente nella centralità della persona e nella sua unicità. Il nostro impegno quotidiano è volto a garantire che ogni individuo possa crescere, vivere al meglio, essere protetto nei suoi diritti fondamentali e incluso attivamente nella comunità. ◆◆◆

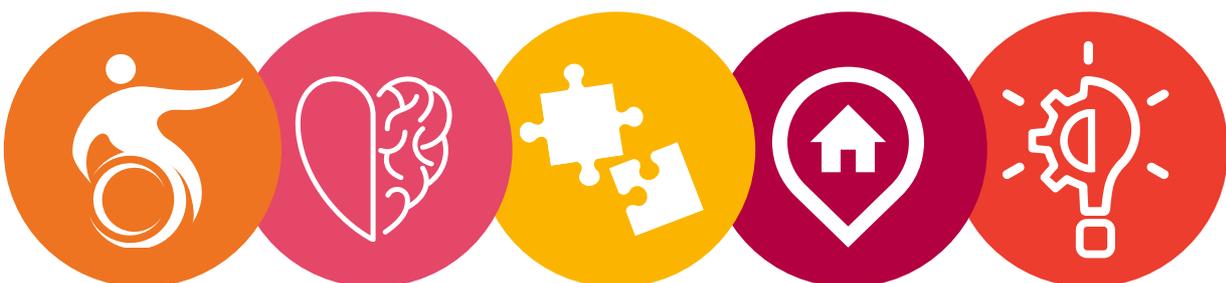
¹ Convenzione ONU sui diritti dell'infanzia e dell'adolescenza (Convention on the Rights of the Child - CRC), approvata dall'Assemblea Generale delle Nazioni Unite il 20 novembre 1989 e ratificata dall'Italia il 27 maggio 1991 con la Legge n. 176

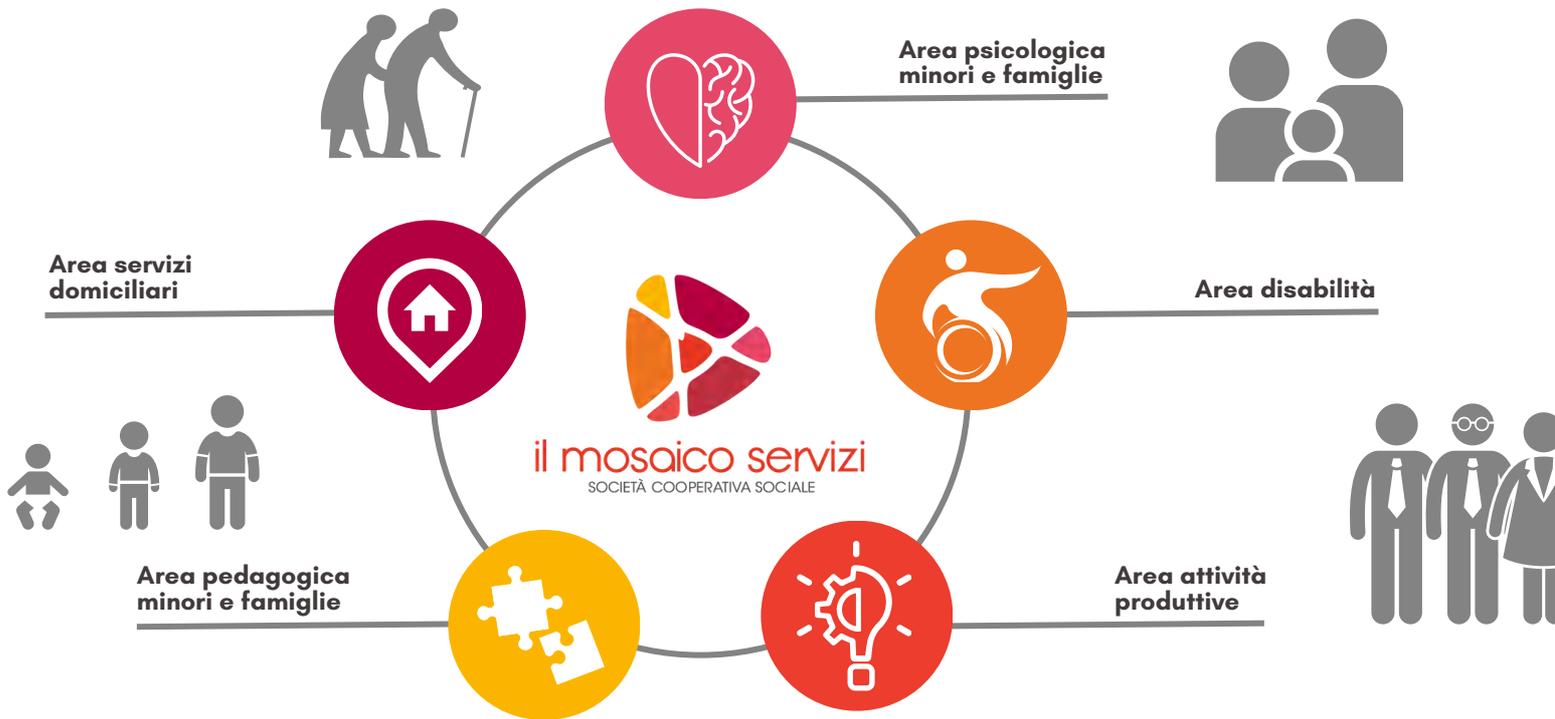
LE 5 AREE

Il Mosaico Servizi opera a fianco di persone con disabilità, anziani, minori e famiglie con aree e servizi dedicati e personalizzati per ciascuno di loro.

Il nostro sostegno è distinto in cinque aree operative:

- **Area disabilità**
- **Area psicologica minori e famiglie**
- **Area pedagogica minori e famiglie**
- **Area servizi domiciliari**
- **Area attività produttive e inserimento lavorativo**





AREA MINORI E FAMIGLIE

Nell'Area Psicologica Minori e Famiglie, in particolare, coniughiamo la necessità di protezione e cura di bambin* e ragazz* con interventi finalizzati al recupero delle relazioni familiari significative, promuovendo un approccio partecipativo e integrato che coinvolga tutti gli attori rilevanti. Offriamo una rete articolata di servizi per bambin*, ragazz* e le loro famiglie, tra cui assistenza domiciliare e inclusione territoriale, interventi multidisciplinari per adolescenti e famiglie in ritiro sociale, prevenzione nelle scuole, spazi dedicati al diritto di visita e alla relazione parentale ed educativa di strada.

Attraverso il Centro Come.Te, nato nel 2010 come centro specialistico sul trauma, offriamo interventi clinici, preventivi, riabilitativi e formativi, collaborando con enti e aziende per sviluppare competenze riconosciute a livello nazionale e internazionale. Siamo membri attivi di tavoli di lavoro territoriali e partner di progetti finanziati a livello locale, nazionale ed europeo. Dal 2013, come soci del CISMAI (Coordinamento Italiano dei Servizi contro il Maltrattamento e l'Abuso all'Infanzia), **abbiamo fatto della protezione dei minori un valore trasversale in tutti gli ambiti operativi che coinvolgono bambin* e adolescenti.**

LA POLITICA DI PROTEZIONE E IL NOSTRO IMPEGNO

Questa Politica di Protezione e Benessere dell'Infanzia e dell'Adolescenza (PBIA) ribadisce il nostro impegno a garantire il rispetto e la protezione dei diritti di bambin* e adolescenti, secondo quanto stabilito dalla CRC e dai suoi articoli cardine.

Operiamo per promuovere la sicurezza e il benessere dei minori, contrastare ogni forma di abuso e sfruttamento, e costruire contesti inclusivi e accoglienti che favoriscano la partecipazione attiva dei bambini, delle bambine, dei ragazzi, delle ragazze e delle loro famiglie. Attraverso un approccio etico, competente e affidabile, ci impegniamo a offrire percorsi personalizzati che garantiscano la cura, la protezione e il supporto che ogni persona merita.



A COSA DIAMO VALORE



Centralità ed empowerment
di bambini, ragazzi e famiglie

Responsabilità etica,
competenze e affidabilità

Diritti dei minori all'ascolto
e alla tutela da tutte le
forme di sfruttamento

Accoglienza, inclusione
e partecipazione

02

POLITICA DI PROTEZIONE E BENESSERE DELL'INFANZIA E DELL'ADOLESCENZA

Alla base della Politica di Protezione e Benessere dell'Infanzia e dell'Adolescenza del Mosaico Servizi si trovano valori fondamentali che guidano il nostro lavoro quotidiano per garantire la protezione, la cura e lo sviluppo dei bambini, delle bambine, dei ragazzi, delle ragazze e delle loro famiglie. ◆◆◆

Questi valori rappresentano il nostro impegno a costruire un ambiente sicuro, inclusivo e rispettoso dei diritti fondamentali di ogni minore, in linea con la nostra missione e con i principi sanciti dalla Convenzione ONU sui Diritti dell'Infanzia e dell'Adolescenza (CRC).

1. CENTRALITÀ ED EMPOWERMENT DI BAMBIN*, RAGAZZ* E FAMIGLIE.

Crediamo che ogni bambin*, ragazz* e famiglia abbia il diritto di essere al centro del nostro intervento. Lavoriamo affinché ogni minore sia valorizzato nella sua unicità, supportato per sviluppare il proprio potenziale e protetto nei suoi diritti fondamentali. Il nostro approccio si fonda sull'ascolto attivo e sulla costruzione di percorsi che promuovano self empowerment (autonomia, autostima e partecipazione).

2. DIRITTI DEI MINORI ALL'ASCOLTO E ALLA TUTELA DA TUTTE LE FORME DI SFRUTTAMENTO.

La tutela dei diritti dei minori è un impegno irrinunciabile. Proteggiamo bambin* e ragazz* da qualsiasi forma di abuso, violenza o sfruttamento, in conformità con l'Articolo 19 della CRC. Crediamo fermamente nell'importanza di dare voce ai bambini e ragazzi, riconoscendo il loro diritto all'ascolto (Articolo 12) e alla partecipazione attiva, garantendo che le loro opinioni siano tenute in considerazione in ogni decisione che li riguarda.

3. RESPONSABILITÀ ETICA, COMPETENZE E AFFIDABILITÀ.

La responsabilità etica guida ogni nostra azione. Operiamo con professionalità e competenza, avvalendoci di personale formato e consapevole delle migliori pratiche in materia di protezione dei minori. Siamo consapevoli che la fiducia delle famiglie, delle istituzioni e dei minori stessi dipenda dalla nostra capacità di agire in modo trasparente, affidabile e responsabile.

4. ACCOGLIENZA, INCLUSIONE E PARTECIPAZIONE.

Promuoviamo un ambiente accogliente e inclusivo, in cui ogni bambin*, ragazz* e famiglia si senta accolto e valorizzato senza alcuna discriminazione, in linea con l'Articolo 2 della CRC. Crediamo che l'inclusione sociale e la partecipazione siano fondamentali per il benessere dei minori, e lavoriamo per favorire il loro inserimento attivo nella comunità attraverso percorsi personalizzati e costruiti sulle loro necessità.

Questi valori sono i pilastri della nostra politica di protezione e benessere dei minori. Con impegno e dedizione, ci assicuriamo che ogni intervento sia orientato al superiore interesse del bambino (Articolo 3 della CRC), offrendo loro uno spazio sicuro in cui possano vivere, crescere e svilupparsi al meglio delle loro potenzialità (Articolo 6 della CRC). Attraverso questa Politica di Protezione e Benessere dell'Infanzia e dell'Adolescenza, ribadiamo la nostra volontà di lavorare insieme a famiglie, comunità e istituzioni per costruire un futuro in cui ogni bambino e ragazzo possa sentirsi protetto, ascoltato e rispettato.

**.02 POLITICA DI PROTEZIONE E
BENESSERE DELL'INFANZIA E
DELL'ADOLESCENZA**

IL NOSTRO APPROCCIO

**CRC COME PARADIGMA DI RIFERIMENTO
METODOLOGICO E OPERATIVO**

La nostra Politica di Protezione e Benessere dell'Infanzia e dell'Adolescenza si radica nei principi fondamentali della Convenzione delle Nazioni Unite sui Diritti dell'Infanzia (CRC), che riconosce ogni bambino come titolare di diritti inalienabili, universali e interdipendenti. Adottiamo un modello sociale e sistemico, che considera il minore al centro di una rete di relazioni significative, e promuoviamo prassi partecipative per garantire il pieno rispetto della loro dignità e il coinvolgimento attivo nelle decisioni che li riguardano.



***Grazie ai suoi principi e disposizioni, la
CRC favorisce una cultura innovativa e
inclusiva, che coinvolge non solo i bambini
e i ragazzi, ma tutta la società. Questi
principi sono essenziali per orientare
ogni azione finalizzata alla protezione e
al benessere dei minori. ◆◆◆***

I pilastri del nostro operato

ART.3

IL SUPERIORE INTERESSE DEL MINORE

Ogni decisione, politica o intervento riguardante i minori è guidato dal principio del superiore interesse del bambino, che rappresenta una priorità assoluta.

Questo approccio ci spinge a garantire che le nostre azioni e politiche siano sempre orientate al loro benessere, alla loro protezione e al loro sviluppo equilibrato.

ART.12

DIRITTO ALL'ASCOLTO E ALLA PARTECIPAZIONE

Crediamo fermamente che ogni bambin abbia il diritto di essere ascoltato su tutte le questioni che lo riguardano, in modo adeguato alla sua età e al suo livello di maturità.*

Garantiamo spazi sicuri e strumenti per consentire ai minori di esprimere le loro opinioni, coinvolgendoli attivamente nelle decisioni e valorizzando la loro voce come parte integrante dei processi decisionali.

ART.24

DIRITTO ALLA SALUTE

Assicuriamo l'accesso a servizi sanitari adeguati e promuoviamo il benessere fisico e mentale dei bambini e dei ragazzi, riconoscendo che la salute è un prerequisito essenziale per il loro sviluppo armonico e il pieno esercizio dei loro diritti.

ART.2 E 6

DIRITTO ALLA NON DISCRIMINAZIONE E AL BENESSERE

Ci impegniamo a rispettare e promuovere il diritto di ogni bambin e ragazz* alla vita, alla sopravvivenza e allo sviluppo in tutte le sue dimensioni (art. 6), senza alcuna forma di discriminazione basata su etnia, genere, disabilità, origine sociale o altre condizioni (art. 2). La nostra politica riflette un impegno concreto per la creazione di ambienti inclusivi e rispettosi delle diversità.*

ART.19

DIRITTO ALLA PROTEZIONE

La protezione dei minori da ogni forma di abuso, violenza, trascuratezza o sfruttamento è al centro del nostro operato.

Attraverso misure preventive, procedure rigorose e interventi tempestivi, garantiamo ambienti sicuri e una risposta efficace a qualsiasi rischio per il benessere del minore.

ART.28 E 29

DIRITTO ALL'EDUCAZIONE

Riconosciamo che l'educazione è fondamentale per il pieno sviluppo della personalità, dei talenti e delle capacità di ogni bambin e ragazz*.*

Promuoviamo un'istruzione inclusiva, di qualità e rispettosa della cultura e dei diritti del minore, in linea con gli obiettivi educativi previsti dalla CRC.

Approccio integrato e multidisciplinare

La nostra politica riflette l'impegno a lavorare in collaborazione con famiglie, scuole, istituzioni e comunità, adottando un approccio integrato e multidisciplinare per assicurare a ogni bambin* e ragazz* un ambiente sicuro, inclusivo e promotore di crescita personale e sociale. **Il Mosaico Servizi si impegna a rispettare e promuovere in tutte le sue azioni e iniziative la Convenzione sui Diritti dell'Infanzia e dell'Adolescenza (CRC), operando per un cambiamento culturale che riconosca pienamente bambin* e adolescenti come soggetti titolari di diritti inalienabili.**

PARTECIPAZIONE ATTIVA DEI MINORI

La partecipazione attiva di bambin* e ragazz* è un pilastro del nostro operato e un tema trasversale a tutte le attività che realizziamo. In ogni progetto e servizio, favoriamo il loro coinvolgimento, mediante modalità collaborative e iniziative ideate e guidate direttamente da loro.

ATTENZIONE A MINORI VULNERABILI

Il nostro impegno è particolarmente attento a bambin* e ragazz* provenienti da contesti di vulnerabilità, come adolescenti in ritiro sociale e in esordi patologici, minorenni coinvolti nei percorsi con i servizi sociali o in situazioni di povertà educativa. In tutte le attività, adottiamo approcci e metodologie sensibili alla diversità e unicità delle esperienze e dei bisogni delle giovani generazioni, rispettando le loro aspirazioni e necessità.



Obiettivi della protezione e promozione dei diritti

La finalità della nostra politica non è solo quella di prevenire danni o rischi che bambin* e ragazz* potrebbero incontrare durante le attività, ma anche di promuovere attivamente i loro diritti, il loro benessere e la loro partecipazione a pieno titolo.

LA PROTEZIONE E IL BENESSERE DI BAMBINI, BAMBINE, RAGAZZI E RAGAZZE SONO PARTE INTEGRANTE DELLA NOSTRA MISSIONE.

1

SVILUPPO DI METODOLOGIE PARTECIPATIVE

Da anni lavoriamo per sensibilizzare e diffondere metodologie partecipative nella tutela dei minori, attraverso lo sviluppo di procedure e modelli adeguati, percorsi formativi rivolti agli operatori e un impegno attivo nel promuovere proposte di legge a livello regionale e nazionale, che tutelino e valorizzino i diritti dei minorenni.

2

COLLABORAZIONE CON COMMITTENTI E PARTNER

Il Mosaico Servizi riconosce che la collaborazione con committenti, servizi esterni e soggetti della governance rappresenta un elemento cruciale per il raggiungimento dei propri obiettivi, ma che, al contempo, potrebbe comportare un rischio di riduzione dell'attenzione verso il tema della protezione dei minori. Per questo motivo, l'ente si impegna ad avere un'attenzione sui partner quando sono coinvolti i minori a noi in carico e a selezionare con cura le realtà con cui intraprendere attività dirette che coinvolgano i bambini e gli adolescenti. Invitiamo tutti i soggetti esterni coinvolti nei servizi a prendere visione dei principi e delle linee guida contenute nella Politica di Protezione e Benessere dell'Infanzia e dell'Adolescenza; tale presa visione è formalizzata attraverso la consegna del documento ai partner esterni. Questo processo favorisce che tutti i collaboratori condividano i medesimi standard di protezione e si impegnino a rispettarli, rafforzando la sicurezza e il benessere dei minori in ogni intervento.

3

APPROCCIO INTEGRATO E SISTEMICO

Il Mosaico Servizi promuove un approccio integrato e sistemico, con l'obiettivo primario di garantire la piena realizzazione dei diritti di tutte le persone minorenni, valorizzandone le capacità e risorse individuali. Per raggiungere questo obiettivo, ci impegniamo a tutelare il benessere di bambin* e ragazz* – sia direttamente sia indirettamente coinvolti – in tutte le attività della cooperativa, analizzando attentamente i fattori di rischio e integrando **procedure che assicurino l'applicazione coerente delle tre dimensioni fondamentali: prevenzione, protezione e risposta.**



PREVENZIONE, PROTEZIONE E RISPOSTA.

Affinché queste tre dimensioni operino in modo integrato per la salvaguardia continua dei diritti e del benessere dei minori, è indispensabile adottare un sistema di riferimento coerente, olistico e condiviso. Il Mosaico Servizi si impegna a costruire tale sistema come un quadro istituzionale strutturato, che collega entità con ruoli, responsabilità e poteri ben definiti, promuovendo una rete di cooperazione trasparente ed efficace. **Lavoriamo per garantire che tutti gli attori coinvolti – dalle famiglie ai servizi esterni, fino ai partner istituzionali – agiscano in sinergia per proteggere i minori, riconoscendo la centralità dei loro diritti e del loro benessere in ogni intervento.**

***Questo sistema integrato è il
fondamento della nostra Politica di
Protezione e Benessere dell'Infanzia e
dell'Adolescenza e riflette il nostro
impegno a costruire una comunità più
sicura, inclusiva e attenta ai bisogni dei
bambini, delle bambine, dei ragazzi e
delle ragazze. ◆◆◆***

03

GLOSSARIO



BAMBIN* E/O RAGAZZ*

Come d'accordo con la Convenzione sui Diritti dell'Infanzia e dell'adolescenza e la legislazione italiana, si intende per bambina/o / fanciulla/o, "ogni essere umano avente un'età inferiore a diciott'anni"²

VIOLENZA

Per violenza si intende "ogni forma di violenza, di oltraggio o di brutalità fisiche o mentali, di abbandono o di negligenza, di maltrattamenti o di sfruttamento, compresa la violenza sessuale."³

SALVAGUARDIA

"Le organizzazioni che lavorano a contatto con le giovani generazioni devono assicurarsi che il loro personale e che le attività e i programmi da loro promossi non danneggino in alcun modo i soggetti minorenni e non li esponano al rischio di danni e di abuso. Inoltre, qualsiasi preoccupazione riguardo alla sicurezza dei minorenni all'interno delle comunità in cui lavora, deve essere segnalata alle autorità competenti".⁴

PREVENZIONE

La prevenzione include tutti gli elementi che possono garantire in modo generale o specifico, condizioni adeguate e protettive in relazione all'età e alla capacità di sviluppo del minorenne.⁵

PROTEZIONE

La protezione include tutti gli elementi generali o specifici che possono minimizzare o ridurre un potenziale o effettivo rischio di violazione o abuso. Ciò significa che, dopo aver identificato un potenziale o reale rischio di danno, si attivano azioni o procedure specifiche volte a proteggere il minorenne dal rischio potenziale o reale o da danno effettivo.

² Convenzione ONU sui diritti dell'infanzia e dell'adolescenza, Art. 1.

³ Convenzione ONU sui diritti dell'infanzia e dell'adolescenza, Art. 19 (1).

⁴ Keeping Children Safe - www.keepingchildrensafe.global

⁵ Ciò comprende sia azioni preventive per ridurre al minimo le possibilità che si verifichino danni, sia azioni reattive per garantire che gli incidenti che possono accadere siano gestiti in modo appropriato. La salvaguardia implica un più ampio dovere di cura nei confronti dei bambini piuttosto che la semplice difesa del loro diritto alla protezione (come definito nella CRC).

AZIONE

Ci si riferisce in questo contesto ad una risposta che include tutte le azioni messe in atto per contrastare un rischio accertato o una violazione dei diritti della persona minorenni nell'immediato, al fine di ristabilire condizioni di benessere adeguate e di protezione e sicurezza. Se si interviene in caso di danno occorre attivare tutte le procedure designate e il rispettivo sistema di riferimento per rispondere ai bisogni immediati del soggetto minorenni, supportandolo nell'emancipazione dall'abuso. In questo modo l'obiettivo è di interrompere il ciclo di violenza e rientrare all'interno del ciclo di prevenzione e protezione.

SISTEMA DI REFERRAL

Un sistema di referral può essere definito come un quadro istituzionale completo che collega varie entità con mandati, responsabilità e poteri ben definiti e precisi (anche se in alcuni casi sovrapposti) all'interno di una rete di cooperazione, con l'obiettivo generale di garantire la protezione e fornire supporto ai minorenni interessati, aiutandoli nel loro pieno recupero e responsabilizzazione, nella prevenzione dei danni futuri e nel perseguimento dei soggetti abusanti. I meccanismi di riferimento funzionano sulla base di linee di comunicazione efficienti e stabiliscono percorsi e procedure chiaramente definiti, con passaggi sequenziali chiari e semplici.⁶

VIOLENZA DI GENERE

La violenza di genere "è una forma di discriminazione che inibisce gravemente la capacità delle donne di godere dei diritti e delle libertà su una base di parità con gli uomini." Essa necessita di una grande attenzione poiché contiene elementi gravi che vanno oltre la mera violenza fisica. Infatti, secondo il Comitato delle Nazioni Unite sull'eliminazione di tutte le forme di discriminazione contro le donne (Comitato CEDAW), la violenza di genere implica "la violenza diretta contro una donna perché è una donna o che colpisce le donne in modo sproporzionato. Vi rientrano le azioni che procurano sofferenze o danni fisici, mentali o sessuali, nonché la minaccia di tali azioni, la coercizione e la privazione della libertà."⁷

VITTIMIZZAZIONE SECONDARIA

"La vittimizzazione secondaria significa vittimizzazione che non si verifica come diretta conseguenza dell'atto criminale, ma attraverso la risposta di istituzioni e individui alla vittima". La vittimizzazione secondaria ha luogo quando autorità o persone chiamate a reprimere e/o contrastare il fenomeno della violenza, non riconoscendolo o sottovalutandolo, non adottano nei confronti della vittima le necessarie tutele per proteggerla da possibili condizionamenti e reiterazione della violenza.⁸



⁶ Adattato da: UNFPA and WAVE, Strengthening Health System Responses to Gender-based Violence in Eastern Europe 6 and Central Asia: A Resource Package (2014) 94.

⁷ UN Committee on the Elimination of Discrimination Against Women, CEDAW General Recommendation No. 19: Violence 7 against women (1992) para 1.

⁸ Consiglio d'Europa, Raccomandazione Rec(2006)8 riguardo l'assistenza a vittime di reato.

BENESSERE DELLA PERSONA MINORENNE

Secondo l'Organizzazione Mondiale della Sanità, "la salute è uno stato di completo benessere fisico, mentale e sociale e non semplicemente l'assenza di malattia o infermità".⁹

ASCOLTO E COMUNICAZIONE ATTIVI

Il Mosaico Servizi crede che l'ascolto di bambine, bambini e adolescenti e della loro storia sia un elemento chiave per riconoscerne, rispettarne e incoraggiarne la partecipazione. Considerare la storia personale di ogni minorenne aiuta ad evitare gli stereotipi con i quali si alimenta e si rafforza la creazione di categorie basate principalmente sui bisogni.

ADVOCACY

L'advocacy consiste nel rappresentare il punto di vista e i diritti dei minori, sostenendoli nel partecipare alle decisioni che li riguardano. Quando le persone in questione sono minorenni, in molti casi non vengono coinvolti per il desiderio di proteggerli, perché li si considera troppo fragili e non ancora in grado di esplicitare il proprio punto di vista. Invece, sostenere il minore nell'esprimere ciò che sente è già un modo per aiutarlo, anche quando le sue opinioni sono in contrasto con quelle di chi è tenuto a decidere per lui. Inoltre, comprendere il suo punto di vista è fondamentale per progettare interventi che siano davvero efficaci.

EMPOWERMENT

Nell'ambito della promozione della salute (art. 24 CRC), si definisce empowerment il processo attraverso il quale le persone acquisiscono un maggiore controllo rispetto alle decisioni e alle azioni che riguardano la propria salute. L'empowerment può essere un processo sociale, culturale, psicologico o politico attraverso il quale gli individui e i gruppi sociali sono in grado di esprimere i propri bisogni e le proprie preoccupazioni, individuare strategie per essere coinvolti nel processo decisionale e intraprendere azioni di carattere sociale e culturale che consentano loro di soddisfare tali bisogni. Attraverso questo processo gli individui riescono a percepire una più stretta corrispondenza tra i propri obiettivi di vita e il modo in cui raggiungerli, ma anche una correlazione tra gli sforzi compiuti e i risultati ottenuti.



⁹ Preamble to the Constitution of WHO as adopted by the International Health Conference, New York, 19 June - 22 July 8 1946; signed on 22 July 1946 by 16 the representatives of 61 States (Official Records of WHO, no. 2, p. 100) and entered into force on 7 April 1948.

PREVENZIONE

Il Mosaico Servizi si impegna a promuovere il benessere e a garantire la protezione di tutte le persone minorenni con cui entra in contatto, adottando un approccio strutturato e responsabile.

Questo impegno si traduce nell'implementazione di misure specifiche che riguardano la pianificazione delle attività, il reclutamento e la selezione del personale, la formazione continua, e la scelta accurata delle associazioni partner. Inoltre, la cooperativa si dedica alla promozione di servizi volti alla tutela e al benessere di bambini, bambine e adolescenti, assicurando la massima diffusione di questa politica in tutti i contesti e le iniziative in cui è coinvolta.

LA VALUTAZIONE DEI RISCHI E LA PROGRAMMAZIONE DELLA SICUREZZA DEI MINORENNI

Il Mosaico Servizi si impegna a sviluppare e implementare strategie mirate non solo a minimizzare i rischi di potenziali danni ai minorenni con cui entra in contatto, ma anche a promuovere attivamente il loro benessere, valorizzare le loro risorse e garantire la loro partecipazione in ogni fase del loro sviluppo. A tal fine, le valutazioni dei potenziali rischi vengono condotte in modo sistemico fin dalle prime fasi di progettazione delle attività e delle iniziative. Le strategie di sicurezza sono quindi elaborate sulla base delle valutazioni effettuate. Queste strategie di mitigazione del rischio sono integrate nella progettazione, nell'implementazione e nella valutazione di programmi, operazioni e attività che coinvolgono o hanno un impatto sui minorenni. La loro definizione e applicazione avvengono sotto la supervisione del coordinatore del servizio, in stretta collaborazione con il Responsabile per la Protezione e il Benessere dell'Infanzia e dell'Adolescenza.¹⁰

¹⁰ Keeping Children Safe, Understanding Child Safeguarding - A facilitator's guide, www.keepingchildrensafe.org.uk (2014)

RISORSE UMANE

Il Mosaico Servizi adotta un approccio rigoroso nella gestione delle risorse umane, assicurando che tutte le fasi di selezione, reclutamento e contrattualizzazione del personale rispettino i più alti standard di protezione e tutela dei minorenni.

Durante il processo di selezione, i candidati sono informati della Politica di Protezione e Benessere dell'Infanzia e dell'Adolescenza, che viene presentata loro insieme alle linee guida dei servizi. In questa fase, viene comunicato lo scopo e l'obiettivo del documento, offrendo ai candidati la possibilità di chiedere chiarimenti. Inoltre, si applicano le disposizioni previste dal Decreto Legislativo 39/2014, garantendo che tutte le procedure siano conformi alla normativa vigente.

Al momento della firma del contratto di lavoro, è richiesta l'adesione formale ai principi e alle procedure della politica attraverso la sottoscrizione di una dichiarazione d'impegno, inclusa nel testo contrattuale. Tale dichiarazione, redatta secondo il modello "Dichiarazione d'Impegno alla Politica di Protezione e Benessere dell'Infanzia e dell'Adolescenza", viene firmata e allegata alla documentazione contrattuale.

La procedura P06 del Sistema di Qualità¹¹ guida tutte le fasi del processo, garantendo che le linee guida siano applicate in modo uniforme e che la politica sia integrata come elemento essenziale per la selezione e la formazione del personale.

FORMAZIONE

Il Mosaico Servizi considera la formazione continua un elemento fondamentale per garantire la protezione e il benessere delle persone minorenni. Annualmente viene definito un piano formativo trasversale, che coinvolge tutta l'organizzazione, con sessioni dedicate all'approfondimento e all'aggiornamento sulla Politica di Protezione e Benessere dell'Infanzia e dell'Adolescenza.

Durante il primo anno di adozione di questo documento, sono previste almeno 4 ore di formazione specifica, seguite da momenti formativi periodici per mantenere aggiornate competenze e conoscenze.

Gli operatori e le operatrici che lavorano direttamente con i minorenni partecipano anche a incontri formativi dedicati all'interno delle rispettive équipe, durante i quali coordinatori e responsabili pianificano quantità, contenuti, tempi e formatori in base alle esigenze individuate. La protezione e il benessere dei minorenni rappresentano un tema ricorrente nelle riunioni di staff, consolidando l'attenzione al tema nella pratica quotidiana.

Per i nuovi assunti e le nuove assunte che operano con minorenni, è prevista una formazione iniziale individuale con un kit dedicato, comprensivo di istruzioni operative, linee guida e la condivisione della politica. Sessioni di aggiornamento annuali sono organizzate per tutto il team, con l'obiettivo di consolidare le competenze e sensibilizzare sull'importanza di creare ambienti sicuri e inclusivi per bambin* e adolescenti.

¹¹ La norma UNI EN ISO 9001:2015 definisce a livello mondiale in che modo un'organizzazione deve strutturarsi affinché possa avere il maggior successo in termini di qualità relativamente ai propri prodotti o servizi. Il Sistema di Qualità analizza il sistema di conduzione aziendale e definisce i compiti, le autorità e le responsabilità nell'ambito della propria organizzazione allo scopo di ottimizzare le risorse e stabilire degli obiettivi qualitativi finalizzati a ridurre il più possibile il verificarsi di situazioni e condizioni di non conformità nei rapporti con gli utenti, con le famiglie e con i committenti.

ORGANIZZAZIONI PARTNER

La Cooperativa Il Mosaico Servizi collabora regolarmente con enti e organizzazioni nell'ambito di progettazioni regionali e nazionali, operando spesso in partenariato. In tutte queste collaborazioni, viene posta massima attenzione alla tutela e al benessere dei minorenni coinvolti. Tutti i fornitori e i partner che hanno contatto diretto con i minorenni devono rispettare le disposizioni del Decreto Legislativo 39/2014 e ricevere copia della Politica di Protezione e Benessere dell'Infanzia e dell'Adolescenza, impegnandosi a rispettarne i principi. Nei contratti di partenariato viene chiarito lo scopo della collaborazione; qualora il partner non disponga di una propria politica, ma dimostri sensibilità e disponibilità a riflettere sul tema, tale approccio viene valorizzato e integrato nell'accordo. Invitiamo tutti i soggetti esterni coinvolti nei servizi a prendere visione dei principi e delle linee guida contenute nella Politica di Protezione e Benessere dell'Infanzia e dell'Adolescenza.

VOLONTARI, TIROCINANTI E COLLABORATORI ESTERNI

Il Mosaico Servizi accoglie tirocinanti, volontari, collaboratori esterni e partecipanti a progetti di servizio civile, garantendo che il loro operato sia in linea con i principi di protezione e benessere delle persone minorenni. Prima dell'inizio della collaborazione, viene presentata la Politica di Protezione e Benessere dell'Infanzia e dell'Adolescenza, approfondita durante il colloquio preliminare per verificare l'adesione della/del candidata/o ai principi in essa contenuti. Al termine del colloquio, è richiesta la sottoscrizione della dichiarazione di impegno come condizione imprescindibile per procedere con la collaborazione.

Per i tirocinanti, collaboratori o volontari che avranno contatto diretto con i minorenni, è obbligatorio anche il rispetto delle disposizioni del Decreto Legislativo 39/2014, con la presentazione della documentazione necessaria e la consegna di questo documento per garantire una piena comprensione e adesione alle linee guida.

COMUNICAZIONE E MEDIA

Il Mosaico Servizi si impegna a garantire che ogni attività di comunicazione sia in linea con le leggi nazionali e regionali, oltre che con i principi fondamentali della Convenzione sui Diritti dell'Infanzia e dell'Adolescenza (CRC), in particolare il superiore interesse del minore. Ogni messaggio o immagine veicolata deve promuovere un'immagine positiva, rispettosa e non discriminatoria di bambine, bambini e adolescenti, evitando ogni forma di sensazionalismo o vittimizzazione. Nelle comunicazioni, i seguenti principi sono imprescindibili:

DIGNITÀ

La dignità del minore deve essere preservata in ogni momento. Le immagini o i messaggi non devono ridurre l'infanzia alla rappresentazione delle sue vulnerabilità né manipolare il contesto per alcun fine. Non è ammesso l'uso di un linguaggio discriminatorio, degradante o vittimizzante nei confronti dei soggetti minorenni.

EDUCAZIONE ALLO SVILUPPO E AI DIRITTI

La comunicazione deve promuovere una visione educativa, collegata allo sviluppo e ai diritti umani, sottolineando le responsabilità civili e culturali verso la condizione dell'infanzia rappresentata. Si esclude in modo fermo lo sfruttamento delle immagini dei minorenni, in particolare per scopi di raccolta fondi o marketing.

CONSENSO INFORMATO E PRIVACY

Ogni comunicazione e utilizzo di immagini devono rispettare la privacy del minore. Non saranno mai diffuse informazioni che permettano la sua identificazione. È obbligatorio ottenere il consenso informato dei genitori o dei tutori, e laddove possibile, del minore stesso.

Con questo approccio, Il Mosaico Servizi si impegna a garantire che ogni rappresentazione dell'infanzia e dell'adolescenza sia etica, rispettosa e fondata sui principi di tutela e promozione dei diritti umani. ◆◆◆

PARTECIPAZIONE DI PERSONE MINORENNI ALLE ATTIVITÀ

In linea con il commento generale n. 12 del Comitato ONU,¹² Il Mosaico Servizi garantisce che la partecipazione delle persone minorenni sia significativa, rispettosa e sicura, seguendo questi principi:

TRASPARENZA E INFORMAZIONE

Le persone minorenni ricevono informazioni chiare sui loro diritti, ruoli e obiettivi, in un linguaggio adeguato alla loro età e capacità, come previsto dagli articoli 13, 14 e 17 della CRC.

VOLONTARIETÀ E CONSENSO INFORMATO

La partecipazione alle attività è basata sul principio della volontarietà, elemento fondamentale per rispettare la dignità e l'autonomia della persona minorenne. Tale partecipazione richiede il consenso informato, sia da parte del minorenne, compatibilmente con la sua età e capacità di discernimento, sia del genitore o tutore legale. Questo garantisce che ogni coinvolgimento avvenga in un clima di fiducia e rispetto reciproco, promuovendo un ruolo attivo e consapevole del minorenne nelle decisioni che lo riguardano. È inoltre assicurata la libertà di ritirarsi in qualsiasi momento, senza alcun obbligo di giustificazione, salvaguardando il diritto del minorenne a non subire pressioni o coercizioni.

RISPETTO E RILEVANZA

I metodi di lavoro rispettano il contesto e l'autostima dei minorenni, concentrandosi su questioni rilevanti per la loro vita e permettendo loro di esprimersi liberamente.

A MISURA DI MINORENNE

Le attività sono adattate alle capacità e all'età dei partecipanti, garantendo tempi, risorse e ambienti idonei al loro benessere.

INCLUSIVITÀ

Nessun minorenne è discriminato; le attività sono flessibili per includere anche chi vive situazioni di vulnerabilità.

SUPPORTO E COMPETENZE

Il personale è formato per promuovere una partecipazione sicura, empatica e basata sulla fiducia, creando spazi dove i minorenni possano esprimersi liberamente.

SICUREZZA E SENSIBILITÀ AL RISCHIO

Le attività rispettano le procedure della Politica di Protezione e Benessere, e i minorenni sono informati su come segnalare eventuali problematiche.

RESPONSABILITÀ E FEEDBACK

il coordinatore di progetto fornisce ai minorenni un riscontro sul loro coinvolgimento, spiegando come le loro opinioni hanno influito sui risultati e raccogliendo suggerimenti per migliorare i processi partecipativi futuri.

¹² Council of Europe, Listen – Act – Change, Council of Europe Handbook on children's participation, For professionals 12 working for and with children, Building a Europe for and with Children, 2021.

SICUREZZA DIGITALE E PROTEZIONE DEI DATI

Il Mosaico Servizi adotta misure tecniche e organizzative per garantire la sicurezza digitale e la protezione dei dati personali dei minorenni coinvolti nelle sue attività, in conformità al Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR).¹³

- **Accesso limitato e sicurezza dei dati:** l'accesso alle piattaforme online è riservato alle persone autorizzate, con sistemi di protezione contro accessi non autorizzati e un'archiviazione sicura del materiale digitale.
- **Comunicazioni appropriate:** tutte le comunicazioni sono rispettose, rilevanti per le attività e prive di linguaggio o contenuti inappropriati.
- **Linee guida per la navigazione sicura:** sono fornite indicazioni per un utilizzo sicuro delle piattaforme online, e i minorenni sono incoraggiati a proteggere la loro privacy e segnalare comportamenti inappropriati o sospetti.
- **Monitoraggio e miglioramento:** le attività online sono costantemente monitorate per garantire la conformità alla politica e sono previste valutazioni regolari per migliorare le pratiche e promuovere il benessere dei partecipanti.
- **Gestione dispositivi e materiali digitali:** l'utilizzo di strumenti tecnologici, dispositivi personali e mail segue rigide procedure di sicurezza per prevenire la diffusione non autorizzata di informazioni.

¹³ Regulation (EU) 2016/679 Art 5, clause 1(f)

Identificazione della violenza

Il riconoscimento dei segni di maltrattamento o l'abuso nei confronti di persone minorenni può spesso essere difficile da individuare e riconoscere e può presentarsi in molte forme. È importante tenere presente che nessun indicatore può essere considerato esaustivo di per sé. Ogni elemento deve essere esaminato in relazione alla singola situazione e alla circostanza in cui si trova il minorenne.

La seguente lista non esaustiva è adattata dal Commento Generale n. 13 del Comitato delle Nazioni Unite per i diritti dell'infanzia e dell'adolescenza, "Il diritto del minore alla libertà da ogni forma di violenza".

ABBANDONO E TRATTAMENTO NEGLIGENTE

Per trattamento negligente s'intende l'impossibilità di soddisfare i bisogni fisici e psicologici dei minorenni, di proteggerli dal pericolo, o d'ottenere cure mediche, la registrazione dello stato di nascita o di altri servizi da parte di coloro che sono responsabili della cura dei minorenni e possiedono i mezzi, la conoscenza e la possibilità d'accedere ai servizi che lo permettono. Ciò include:

- **Abbandono fisico**

mancata protezione dei minorenni da un danno fisico, anche attraverso la mancanza di supervisione, o mediante l'incapacità di garantire al minorenne le sue necessità primarie incluso cibo adeguato, riparo, vestiario e cure mediche di base.

- **Abbandono psicologico o emotivo**

include la mancanza di qualsiasi sostegno emotivo e amorevole, la disattenzione cronica verso il minore da parte di persone che se ne dovrebbero prendere cura.

- **Mancata considerazione della salute fisica o mentale delle persone minorenni**

- **Abbandono educativo**

mancato adempimento delle leggi che richiedono agli adulti responsabili di assicurare l'educazione dei bambini e delle bambine e degli adolescenti attraverso la frequenza a scuola o in altro modo.

- **Abbandono vero e proprio**

IPERCURA

L'ipercura si realizza quando le cure fisiche sono caratterizzate da una persistente ed eccessiva medicalizzazione da parte di un genitore, generalmente la madre e si distinguono le seguenti forme:

- **Medical Shopping per procura**

Una condizione nella quale uno o entrambi i genitori, molto preoccupati per lo stato di salute del bambino o della bambina a causa di segni/ sintomi modesti, lo/la sottopongono a inutili ed eccessivi consulti medici.

- **Chemical Abuse**

Vengono somministrate al/la bambino/a dai genitori, di propria iniziativa, sostanze o farmaci che possono essere dannose allo scopo di provocare sintomi che richiamino l'attenzione dei sanitari.

- **Sindrome di Münchhausen per procura (MPS)**

Un genitore, generalmente la madre, attribuisce al figlio malattie inesistenti, frutto di una convinzione distorta circa la propria salute, poi trasferita sul/la bambino/a che tende successivamente a colludere con questo atteggiamento simulando i sintomi di malattie. La diagnosi è spesso difficile e tardiva, complici la frequente incredulità, l'involontaria collusione dei medici e la mortalità elevata.¹⁴

¹⁴ Maltrattamento e Abuso all'infanzia Indicazioni e Raccomandazioni, Ordine Nazionale degli Psicologi, 2017

VIOLENZA PSICOLOGICA

La “violenza psicologica”, così come vi si trova riferimento nella CRC, è spesso descritta come maltrattamento psicologico, abuso psicologico, abuso verbale e abuso o abbandono emozionale.

Questo può includere anche:

- Ogni forma d’interazione dannosa persistente con la persona minorenni come, ad esempio commenti di disprezzo o di violenza
- Spaventare, terrorizzare e minacciare; sfruttare e corrompere, respingere e rifiutare; isolare, ignorare e fare favoritismi
- Negare l’affettuosità emotiva; la salute mentale, i bisogni medici ed educativi
- Insultare, dare nomignoli, umiliare, sminuire, ridicolizzare e urtare i sentimenti della persona minorenni
- Esposizione a violenza domestica o non
- Collocamento in stati di reclusione solitaria, isolamento o umiliazione o condizioni di detenzione degradanti
- Bullismo psicologico e altri atti di bullismo da parte di adulti o altri minorenni, incluso attraverso cyberbullismo

VIOLENZA FISICA

- Tutte le forme di punizione corporale e tutte le forme di tortura, trattamento crudele, inumano o degradante o punitivo
- Bullismo fisico e atti di bullismo da parte di adulti o di altri minorenni

Le persone minorenni con disabilità possono essere soggetti a particolari forme di violenza fisica, come:

- Sterilizzazione o contenzione fisica forzata
- Violenza mascherata da terapie mediche (ad esempio trattamento elettroconvulsivo ECT ed elettroshock, utilizzati come “terapia preventiva” per controllare il comportamento)
- Sfruttamento allo scopo di soldi
- Punizioni corporali

Punizione corporale/fisica

Nel commento generale n. 8 (para. 11), il Comitato ha definito punizione “corporale” o “fisica” qualsiasi punizione in cui è utilizzata la forza fisica con l’intenzione di causare un certo livello di dolore o disagio, anche se leggero. La maggior parte coinvolge il colpire (“botte”, “schiaffeggiamenti”, “sculacciate”) le persone minorenni, con la mano o con uno strumento, (...) ma essa può anche prevedere, per esempio, calci, lo scrollare o lanciare il bambino o la bambina, graffi, pizzicotti, morsi, il tirare i capelli o dare pugni sulle orecchie, il fustigare, forzare le persone minorenni a stare in posizioni non confortevoli, il provocare bruciature, il provocare ustioni o l’ingestione forzata. Nella visione del Comitato, le punizioni corporali sono inevitabilmente degradanti. Altre specifiche forme di punizione corporale sono elencate nel report dell’esperto indipendente per le Nazioni Unite per lo studio sulla violenza contro i bambini e le bambine (A/61/299, para. 56, 60 e 62).

ABUSO SESSUALE E SFRUTTAMENTO

L’abuso sessuale e lo sfruttamento includono:

- L’induzione o la coercizione di una persona minorenne nel prendere parte in qualsiasi attività sessuale psicologicamente dannosa e contro la legge
- L’utilizzo di minorenni nello sfruttamento del commercio sessuale
- L’utilizzo di minorenni in immagini visive o audio riguardante l’abuso sessuale su minorenni
- La prostituzione minorile, la schiavitù sessuale, lo sfruttamento sessuale in viaggio e nel turismo, traffico (all’interno e tra paesi) e la vendita di minorenni per scopi sessuali e il matrimonio forzato

TORTURA, TRATTAMENTO INUMANO O DEGRADANTE, PUNIZIONE

Include la violenza contro persone minorenni in tutte le sue forme allo scopo di estorcere una confessione, di punire in via extragiudiziale il minorenne per comportamenti contrari alla legge o indesiderati, o per forzarli a prender parte ad attività contro la loro volontà; essa solitamente viene applicata dalla polizia o da ufficiali delle forze dell'ordine, dallo staff di istituzioni e da persone che hanno potere sui minorenni.

VIOLENZA FRA PERSONE MINORENNI

Include violenza fisica, psicologica e sessuale, che spesso prende la forma del bullismo, ed è esercitata da persone minorenni contro altri coetanei, spesso in gruppi, che non solo danneggia l'integrità e il benessere fisico e psicologico del bambino, della bambina, del ragazzo o della ragazza nel breve periodo, ma spesso ha un impatto grave sul loro sviluppo, sulla loro educazione e sulla loro integrazione sociale nel medio e lungo periodo. Nonostante i minori siano gli attori, il ruolo degli adulti responsabili per queste persone minorenni è cruciale in tutti i tentativi di reagire a e prevenire in modo appropriato tali violenze, assicurando che le misure prese non vadano ad esacerbare la violenza stessa attraverso un approccio punitivo e che contrapponga la violenza alla violenza.

AUTOLESIONISMO E IDEAZIONE SUICIDARIA

Ferite auto inflitte, pensieri suicidi, tentativi di suicidio e suicidio. In grande parte le pratiche di autolesionismo sono determinate dal contesto e sono il risultato di altre forme di violenza nei confronti delle persone minorenni.

VIOLENZA ATTRAVERSO GLI STRUMENTI INFORMATICI

I rischi correlati alla protezione di bambini, bambine e adolescenti in relazione ai mezzi informatici comprende le seguenti aree sovrapponibili:

- L'abuso sessuale di minorenni per produrre materiali video e audio con immagini di abuso sessuale facilitati da Internet e da altre tecnologie ICT
- Il processo e il permesso di creazione, distribuzione, visione, possesso o pubblicizzazione di fotografie o pseudo-fotografie ("ritoccate a computer") e video di persone minorenni
- Minorenni utilizzatori di mezzi tecnologici e informatici

Minori e internet

Come beneficiari d'informazioni, le persone minorenni possono essere esposti a reali o potenziali pubblicità dannose, spam, sponsorizzazioni, informazioni personali e contenuto aggressivo, violento, d'odio, di biasimo, razzista, pornografico e/o fuorviante. In contatto con altri attraverso strumenti informatici, i minorenni possono essere bullizzati, molestati o stalkerati ("adescamento") e/o costretti, ingannati o persuasi a incontrare estranei off-line, possono essere "preparati" per il coinvolgimento in attività sessuali e/o a provvedere informazioni personali. Come soggetti attori i minorenni possono essere coinvolti in attività di bullismo o molestia verso gli altri, a utilizzare giochi che influenzano negativamente il loro sviluppo psicologico, a creare e mettere in rete materiali sessualmente inappropriati, a fornire informazioni fuorvianti o suggerimenti, e/o a scaricare illegalmente, hackerare, truffare, e possono essere coinvolti in raggiri finanziari e/o terrorismo.

RESPONSABILE PER LA PROTEZIONE E IL BENESSERE DELL'INFANZIA E DELL'ADOLESCENZA

RESPONSABILE E VICE “PBIA”

Il Mosaico Servizi nomina due operatori con il ruolo di **responsabile e vice responsabile per la Protezione e il Benessere dell'Infanzia e dell'Adolescenza (PBIA)**.

Ogni **coordinatore di Servizio è designato come Focal Point**, che è responsabile della protezione e del benessere dei minori all'interno del proprio servizio, operando in stretta collaborazione con il Referente e il Responsabile d'Area.

INCARICHI DI RESPONSABILE E VICE RESPONSABILE PBIA

- **Ricevere segnalazioni:** gestire le notifiche relative alla protezione e al benessere dei minori, adottando le misure necessarie e attivando le procedure previste dalla Politica di Protezione e Benessere dell'Infanzia e dell'Adolescenza.
- **Archivio:** tenere in archivio le segnalazioni e eseguire i necessari follow-up, fino alla chiusura della questione.
- **Supporto e implementazione:** fornire assistenza nell'applicazione della Politica di Protezione e Benessere dell'Infanzia e dell'Adolescenza, garantendo il rispetto delle disposizioni previste.
- **Sistema di segnalazione:** collaborare con lo staff per identificare un sistema di referral efficace, attivabile rapidamente in caso di necessità.
- **Formazione:** organizzare sessioni formative, sia introduttive che di aggiornamento, rivolte a dipendenti, collaboratori e volontari.
- **Valutazione e revisione:** effettuare, almeno ogni due anni (o più frequentemente se necessario), una valutazione dell'efficacia e dell'adeguatezza della politica. In caso di necessità, avviare una revisione delle disposizioni con il supporto di un'agenzia qualificata.



Protezione & Benessere dell'infanzia e dell'Adolescenza

CARICHE DI RESPONSABILE E VICE RESPONSABILE PBIA

Queste sono figure chiave nell' **Unità di risposta**, in quanto incaricate di garantire che l'organizzazione rispetti e applichi tutte le misure necessarie per proteggere i bambini, le bambine, i ragazzi e le ragazze da abusi, negligenza o altre forme di maltrattamento.

07

UNITÀ DI RISPOSTA

L'Unità di risposta (UDR) è un gruppo di figure professionali all'interno della cooperativa, designato per affrontare segnalazioni o situazioni interne riguardanti la protezione e il benessere dei minori.

L'UDR SVOLGE LE SEGUENTI FUNZIONI IN CASO DI SEGNALAZIONI INTERNE:



Analisi e intervento

Valuta quando e come intervenire in presenza di sospetti di violazione della politica, compresa l'applicazione di misure disciplinari.



Follow-up

Assicura il monitoraggio e la gestione del caso fino alla sua risoluzione.

A background photograph of three people (two men and one woman) sitting together and smiling, suggesting a collaborative and positive work environment.

Unità
Di
Risposta

UNITÀ DI RISPOSTA

L'UDR del Mosaio Servizi è composta da:

- Coordinatore di Servizio di riferimento
- Referente d'Area
- Responsabile d'Area
- Responsabile PBIA
- Vice Responsabile PBIA
- Rappresentante Legale
- La persona che ha effettuato la segnalazione, ove appropriato

COORDINATORE DEL SERVIZIO

REFERENTE D'AREA

RESPONSABILE D'AREA

RESPONSABILE *PBIA*

VICE *PBIA*

RAPPRESENTANTE LEGALE

EXTRA

PERSONA CHE HA
EFFETTUATO LA
SEGNALAZIONE
(SE OPPORTUNO)



UDR
UNITÀ DI
RISPOSTA

Al Mosaico Servizi questa funzione è fondamentale per garantire che ogni segnalazione sia trattata in modo serio, rapido e conforme alle normative legali e alle politiche interne. ◆◆◆

08

SISTEMA DI REFERRAL

Il “sistema di referral” o “sistema di riferimento” è un procedimento per indirizzare un determinato caso a un altro ente o professionista competente, quando si ritiene che ci sia un rischio per il benessere di una persona minorenni.

Per garantire il corretto funzionamento delle tre dimensioni fondamentali della *Prevenzione, Protezione e Intervento*, è essenziale sviluppare un sistema di riferimento che coinvolga tutti gli attori chiave.

IL SISTEMA DI REFERRAL INTEGRA DIVERSE FIGURE, TRA CUI:

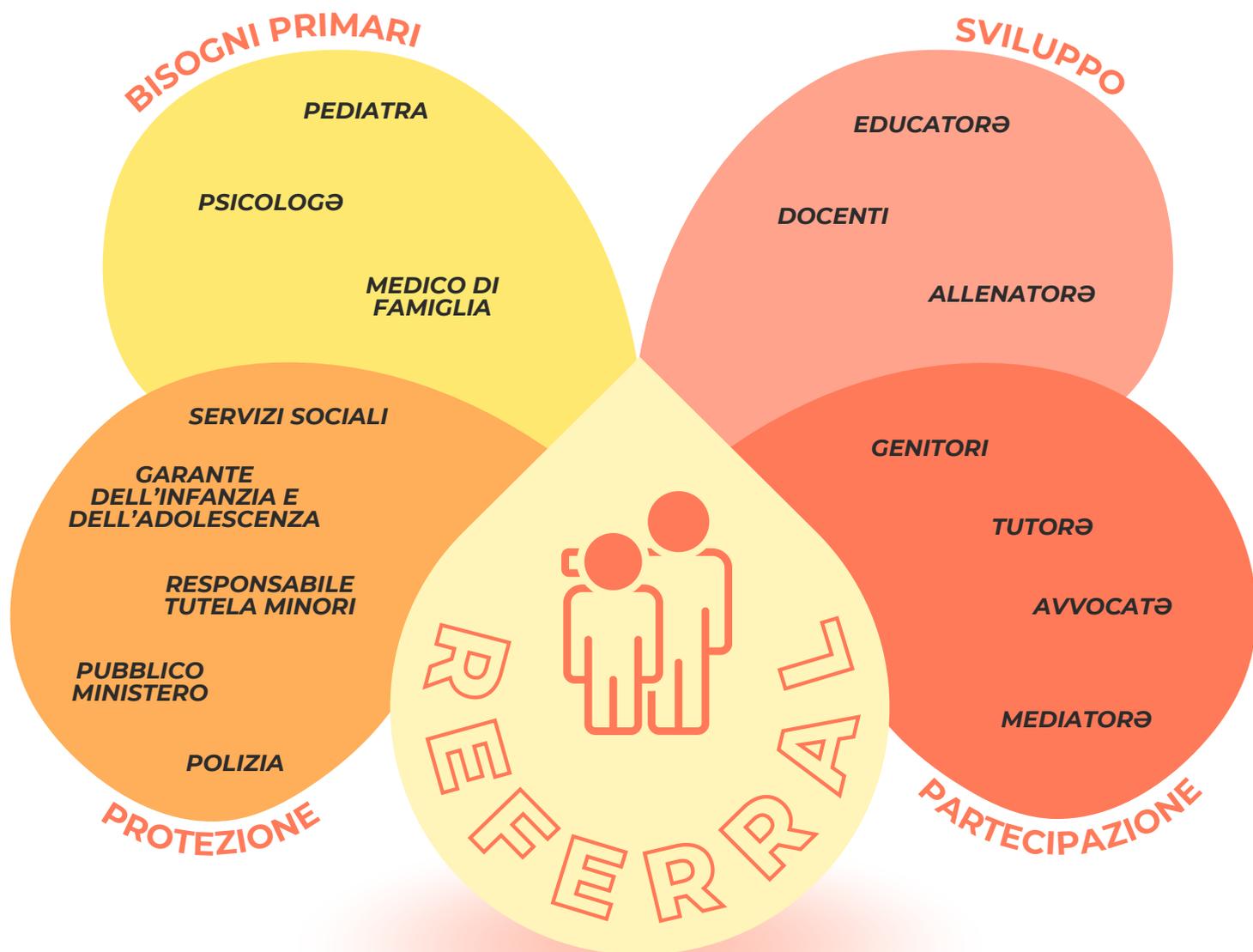
- le autorità pubbliche
- le organizzazioni non governative
- gli enti del terzo settore
- e gli adulti di riferimento del minore, come educatori o caregiver

Questi soggetti, con ruoli e mandati differenti, collaborano per assicurare una protezione efficace e una tutela completa dei minori.



SISTEMA DI REFERRAL

FIGURE COINVOLTE



SISTEMA DI REFERRAL

ATTIVAZIONE

FOCAL POINT
che corrisponde al
coordinatore del Servizio

REFERENTE D'AREA

RESPONSABILE PBIA

In caso di segnalazione interna coinvolgimento della parte restante dell'

UNITÀ DI RISPOSTA

- Vice PBIA
- Rappresentante legale
- Persona che ha effettuato la segnalazione (ove necessario)

PROCURA DELLA REPUBBLICA

EVENTUALI SPECIALISTI DI RIFERIMENTO

RESPONSABILE D'AREA

SERVIZI SOCIALI DI RIFERIMENTO

QUESTURA DI RIFERIMENTO

CARABINIERI DI RIFERIMENTO

POLIZIA MUNICIPALE DI RIFERIMENTO

*Mappa delle figure competenti de
Il Mosaico Servizi, pronte ad essere
attivate in caso di segnalazioni nei comuni
dove i Servizi operano. ◆◆◆*



Il processo di risposta avviene in 3 step:

- **Segnalazione**
- **Comunicazione**
- **Attivazione**

1. SEGNALAZIONE

Tutte le persone coinvolte nelle attività de Il Mosaico Servizi – personale, collaboratori, partner, volontari, stagisti e gli stessi minorenni – possono rilevare preoccupazioni riguardanti sospetti, potenziali o attuali abusi o violenze su persone minorenni. In presenza di ragionevoli motivi di preoccupazione, anche se si tratta solo di un sospetto, è responsabilità di chiunque segnalare il fatto immediatamente (o al più presto possibile, comunque entro 24 ore) al Coordinatore di Servizio – Focal Point per la Protezione e Benessere dell'Infanzia e dell'Adolescenza del servizio in cui opera, che avviserà immediatamente il Referente o Responsabile d'Area.



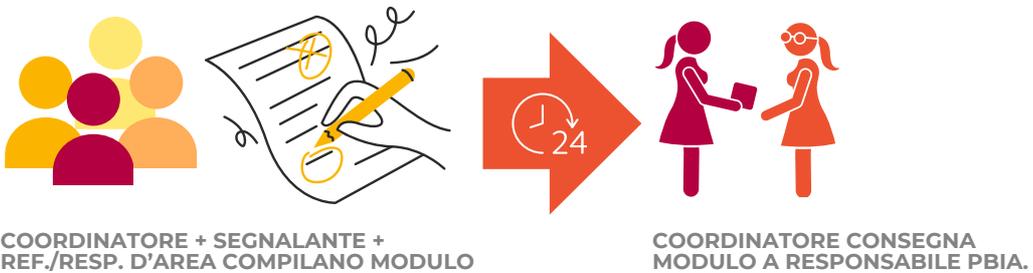
COME SEGNALARE

Il coordinatore - insieme alla persona che ha segnalato il fatto e coordinandosi con il Referente/Responsabile d'Area - compilerà il *Modulo di Segnalazione* (allegato nella **Sezione 11 - Appendici**) e lo invierà al Responsabile PBIA. Se non è possibile per motivi di tempestività, la segnalazione può essere fatta via telefono, e-mail o di persona. Il modulo dovrà comunque essere compilato successivamente.

1. SEGNALAZIONE

MODALITÀ STANDARD

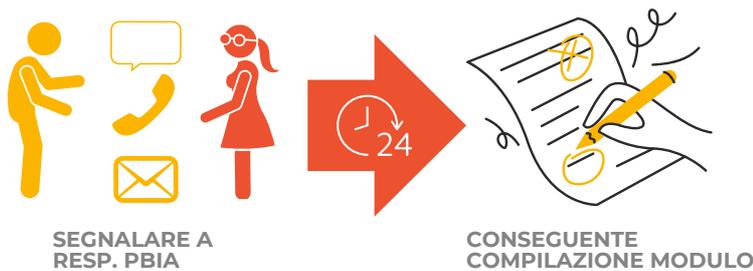
Segnalazione immediata con modulo di segnalazione



1. SEGNALAZIONE

CASO DI URGENZA

Segnalazione tempestiva e successiva compilazione Modulo



Chi effettua una segnalazione ha sempre il diritto di rivolgersi direttamente alle autorità competenti, conformemente alla legislazione nazionale. ◆◆◆

Casi particolari

Segnalazioni che coinvolgono il Coordinatore di Servizio

La segnalazione deve essere indirizzata direttamente al Referente/Responsabile d'Area.

Segnalazioni che coinvolgono il Responsabile o il Vice Responsabile PBIA

Il modulo dovrà essere inviato al Legale Rappresentante che coinvolgerà l'Unità di Risposta, in linea con le procedure di questo documento.

Segnalazioni che coinvolgono il Referente/Responsabile d'Area

La segnalazione deve essere indirizzata direttamente al Responsabile PBIA.

Intervento e follow-up

La sicurezza e il benessere delle persone minorenni devono essere garantiti in ogni fase del processo di gestione del caso.

Durante tutto il procedimento, l'interesse superiore del minore sarà considerato prioritario.

In seguito a qualsiasi segnalazione il Responsabile PBIA analizzerà le informazioni ricevute e deciderà come procedere, nel rispetto della Politica di Protezione e Benessere dell'Infanzia e dell'Adolescenza. Questa analisi dovrà essere avviata immediatamente e completata entro 24 ore.



Segnalazioni esterne

In caso di segnalazioni che coinvolgano **figure esterne** alla Cooperativa, il Responsabile PBIA analizzerà le informazioni ricevute e deciderà come procedere, nel rispetto della Politica di Protezione e Benessere dell'Infanzia e dell'Adolescenza. Questa analisi dovrà essere avviata immediatamente e completata entro 24 ore.

SEGNALAZIONI
ESTERNI



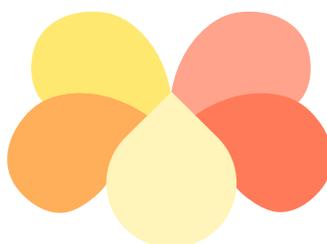
RESPONSABILE PBIA

ANALISI

DECISIONE

Nel caso in cui ci siano ragionevoli motivi di preoccupazione, il sistema di riferimento deve essere attivato immediatamente, in modo che la questione sia indagata dalle autorità competenti e che la persona minorenni riceva tutto il sostegno di cui ha bisogno.

URGENZA



RESPONSABILE PBIA

SISTEMA DI REFERRAL

In caso di decisione di non intraprendere ulteriori azioni, le motivazioni saranno documentate e il Responsabile PBIA effettuerà il monitoraggio e follow-up della questione.

DECISIONE DI NON
PROCEDERE



DECISIONE DI NON PROCEDERE

MOTIVAZIONI E FOLLOW-UP

Segnalazioni interne

In caso di segnalazioni interne, che coinvolgono **figure interne** alla Cooperativa, il Responsabile PBIA attiverà l'Unità di Risposta, che deciderà come procedere, in linea con la Politica di Protezione e Benessere dell'Infanzia e dell'Adolescenza.

SEGNALAZIONI INTERNI



RESPONSABILE PBIA



UDR

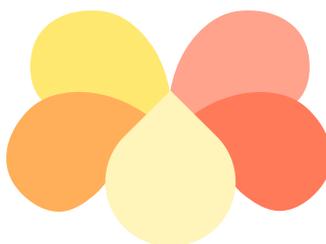
UNITÀ DI RISPOSTA

Nel caso in cui ci siano ragionevoli motivi di preoccupazione, il sistema di riferimento deve essere attivato immediatamente, in modo che la questione sia indagata dalle autorità competenti e che la persona minorenni riceva tutto il sostegno di cui ha bisogno.

URGENZA



RESPONSABILE PBIA



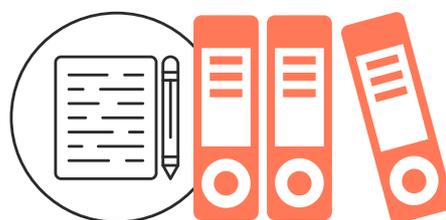
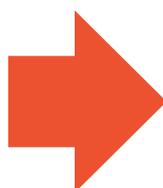
SISTEMA DI REFERRAL

In caso di decisione di non intraprendere ulteriori azioni, le motivazioni saranno documentate e il Responsabile PBIA effettuerà il monitoraggio e follow-up della questione.

DECISIONE DI NON PROCEDERE



DECISIONE DI NON PROCEDERE



MOTIVAZIONI E FOLLOW-UP

Se il caso non richiede il coinvolgimento delle autorità competenti ma configura comunque una violazione della Politica di Protezione e Benessere dell'Infanzia e dell'Adolescenza, l'Unità di Risposta definirà un piano di azione interno che includerà eventuali misure disciplinari e monitoraggio della questione fino a chiusura.

VIOLAZIONI E PROVVEDIMENTI

Violazioni della Politica

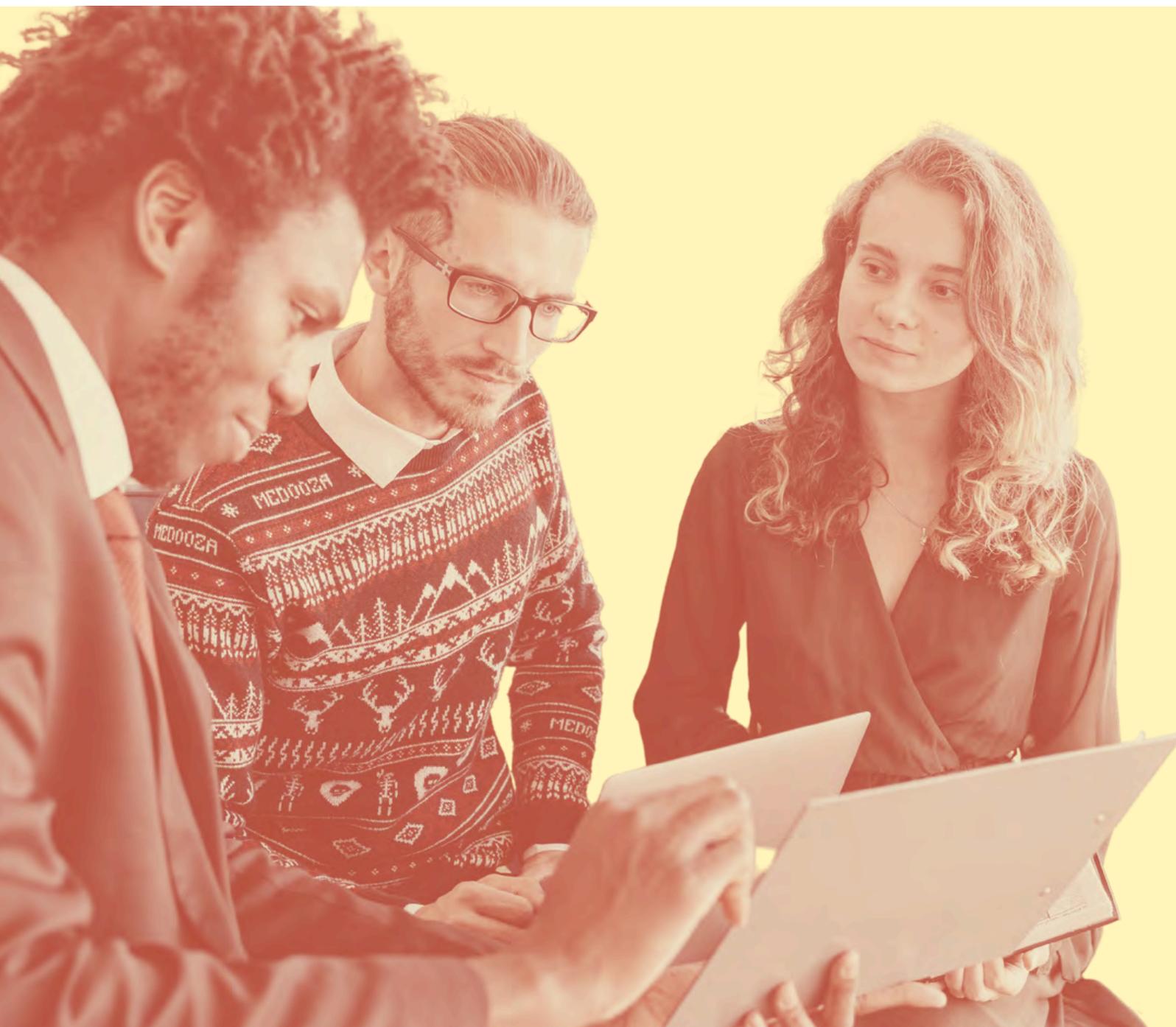
Il Mosaico Servizi adotterà immediatamente provvedimenti disciplinari e qualsiasi altra azione ritenuta appropriata nei confronti di chiunque, tra le persone associate all'organizzazione, compia atti che violino gravemente i diritti dei minori o contravvengano ai principi e agli standard stabiliti nella presente **Politica di Protezione e Benessere dell'Infanzia e dell'Adolescenza**, sia all'interno che all'esterno del contesto lavorativo.

Tali azioni potranno includere:

- Provvedimenti disciplinari
- Licenziamento
- Risoluzione del contratto di lavoro o di collaborazione

A seconda della gravità e delle circostanze del caso, Il Mosaico Servizi valuterà il coinvolgimento delle autorità competenti per:

- Garantire la protezione del minore
- Avviare eventuali azioni penali necessarie per tutelare il minore anche al di fuori delle attività dell'organizzazione
- Se l'accusa dovesse risultare intenzionalmente falsa o mossa da interessi personali, saranno prese misure disciplinari nei confronti di chi ha presentato la segnalazione



11

APPLICAZIONE, MONITORAGGIO E REVISIONE

APPLICAZIONE, MONITORAGGIO E REVISIONE

**La Politica descritta nel presente documento, entrerà in vigore al momento della sua pubblicazione sul sito ufficiale de Il Mosaico Servizi:
www.ilmosaicoservizi.it**

Il monitoraggio dell'efficacia della Politica sarà garantito attraverso controlli periodici, volti a verificare che tutti i principi e le procedure siano correttamente applicati e adeguati alle necessità.

QUESTO PROCESSO POTRÀ INCLUDERE

- Consultazioni con il personale, i collaboratori e i minorenni coinvolti nelle attività
- Raccolta di feedback tramite moduli di valutazione, sia online che offline.

VALUTAZIONE E REVISIONE - Il Responsabile e il Vice Responsabile PBIA organizzeranno, almeno ogni due anni (o più frequentemente se necessario), una sessione di valutazione per analizzare:

- L'efficacia e l'adeguatezza delle disposizioni della Politica
- Eventuali necessità di aggiornamento o revisione

COINVOLGIMENTO DEI MINORI NELLA VALUTAZIONE E REVISIONE

In ogni ciclo di valutazione, un gruppo di minorenni sarà attivamente coinvolto nel processo di monitoraggio e aggiornamento della Politica. Attraverso strumenti come sessioni di consultazione, focus group e interviste, i partecipanti saranno invitati a:

- Condividere la loro esperienza rispetto alla Politica,
- Esprimere la loro percezione in merito a protezione e benessere,
- Proporre modifiche e aggiornamenti per migliorare il documento.

**Questo approccio
collaborativo
garantisce che la
Politica di Protezione
e Benessere
dell'infanzia e
dell'adolescenza de
Il Mosaico Servizi
rimanga sempre
adeguata e
rispondente ai bisogni
reali dei minorenni e
del contesto
operativo. ◆◆◆**



il mosaico servizi
SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE

12

SEZIONE ALLEGATI



- Moduli di segnalazione
- Codice di condotta
- Flowchart

DICHIARAZIONE D'IMPEGNO ALLA POLITICA DI PROTEZIONE E BENESSERE DELL'INFANZIA E DELL'ADOLESCENZA

Modulo dedicato a *personale, collaboratori, volontari, stagisti, tirocinanti*

Io sottoscritto/a, _____, ho letto e compreso le norme e le linee guida delineate nella Politica di protezione e benessere dell'infanzia e dell'adolescenza della SOC. COOP. SOC. Il Mosaico Servizi.

Sono d'accordo con i principi in essa contenuti e sono consapevole dell'importanza della loro applicazione nell'ambito delle attività della cooperativa.

Mi impegno, inoltre, ad abbracciare il quadro sistemico di prevenzione, protezione e intervento del Mosaico Servizi, guidato dalla Convenzione ONU sui diritti del fanciullo. Infine, mi impegno a rispettare "Il Codice di Condotta del Mosaico Servizi".

Nome _____

Ruolo _____

Firma

Data



MODULO DI SEGNALAZIONE

Se, nel corso delle attività che svolgi con Il Mosaico Servizi venissi a conoscenza di rischi per la protezione e la sicurezza di una bambina, di un bambino o di un/a adolescente, ti preghiamo di compilare questo modulo nel modo più accurato possibile per la segnalazione del caso.

Naturalmente eventuali preoccupazioni, in linea con il principio del superiore interesse del minorenne, devono essere immediatamente segnalati al responsabile designato utilizzando qualsiasi mezzo (telefono, presenziale, e-mail, ecc.).

Questo modulo potrà quindi essere compilato nelle 24h successive.

La segnalazione deve essere compilata e firmata da te in collaborazione con il Coordinatore di Servizio, Focal Point per la Protezione e il Benessere dell'Infanzia e dell'Adolescenza o al Referente/Responsabile d'Area che provvederà all'invio al Responsabile PBIA.

Un'attenzione particolare deve essere dedicata alla gestione dei rapporti con la famiglia in ogni singolo caso, in particolare in casi di segnalazioni intra-familiari. Si ricorda che il mandato per indagare su accuse di abuso e/o violenza su minorenni in Italia spetta alla Procura della Repubblica e ai Servizi Sociali, che dovranno essere coinvolti dal responsabile in ogni caso di sospetto, presunto o comprovato abuso o violenza contro persone minorenni.

Nei casi in cui la persona minorenne sia già in carico dei servizi sociali questo modulo può essere compilato parzialmente, con le informazioni utili ad informare le persone responsabili.



Il presente modello di segnalazione deve essere custodito in un luogo sicuro e trattato con la massima riservatezza.



Se una segnalazione non viene fatta alle autorità o ai servizi di protezione dell'infanzia da parte del Responsabile della Politica di Protezione e Benessere dell'Infanzia e dell'Adolescenza, si devono adottare le seguenti misure:

- Le ragioni della mancata segnalazione sono registrate nel modello sottostante
- Se vengono intraprese altre azioni, queste devono essere registrate
- La persona che ha segnalato il problema deve ricevere una chiara spiegazione scritta delle ragioni per cui non viene segnalato alle autorità competenti
- La persona deve essere informata che se la situazione rimane preoccupante, è libera di fare una segnalazione alle autorità



MODULO DI SEGNALAZIONE





Compilazione a carico del Responsabile SBIA:

Numero del Caso 202___ - 0___

Compilazione a carico della persona segnalante:

Nome e cognome _____

Occupazione _____

Luogo di lavoro _____

Relazione con il minorenni _____

Recapito _____

Dati del/lla minorenne coinvolto/a

Nome e cognome _____

Sesso _____ Età _____

Genitori o adulti di riferimento

Ragioni della segnalazione

Qual è il motivo della segnalazione?

Questa preoccupazione si basa su informazioni che ha rilevato direttamente oppure riportate da qualcun altro? _____

Se sì, chi? _____



Caso 202___ - 0___

Data del presunto abuso _____

Luogo del presunto abuso _____

Nome completo del presunto responsabile

Eventuale relazione con la persona minorenni (se esistente)

Natura dei sospetti _____

Osservazioni personali (lesioni visibili, stato emotivo del minorenni, ecc.)

N.B. Si prega di fare una chiara distinzione tra fatti, opinioni e quanto sentito dire.

Azioni intraprese

Dove vive il minorenni/dove sta in questo momento e chi è il suo responsabile?

Nome e cognome _____

Ruolo _____ Residenza _____

Recapito _____



Caso 202____ - 0____

Si trova al sicuro? In caso contrario, occorre organizzare delle soluzioni alternative.

Nel presunto abuso sono coinvolti altri minorenni?

Chi altro ne è a conoscenza?

Qualsiasi altra informazione

Dichiaro che le informazioni da me fornite sul presente modulo sono veritiere:

Firma

Data

Ricevuto dal Responsabile della Protezione dei Minorenni:

Firma

Data

MODULO DI CONSENSO INFORMATO PER MINORENNI CHE PARTECIPANO ALLE ATTIVITÀ DE IL MOSAICO SERVIZI

PARTE 1

Grazie per la tua partecipazione a questo progetto e benvenuto* a questa attività. La tua partecipazione è davvero importante per noi!
Prima di iniziare dobbiamo assicurarci che hai capito cosa ti viene richiesto.



DATA:

PROGETTO:

Mi hanno spiegato tutta l'attività in una maniera che ho capito.

SI	NO
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Mi è stata data l'opportunità di porre delle domande e ho capito la spiegazione senza difficoltà.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------

Capisco che la mia partecipazione è volontaria e che posso andare via in qualsiasi momento senza dover spiegare il perché, se non lo voglio.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------

Capisco che il risultato della mia partecipazione potrà essere utilizzata in documenti, articoli o presentazioni futuri da parte de *Il Mosaico Servizi*.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------

Capisco che il mio nome rimarrà segreto e non apparirà in nessun documento, articolo o presentazione.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------

Acconsento a che le fotografie vengano scattate e utilizzate per l'attività, senza mostrare la mia faccia.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------

Acconsento a che le attività vengano registrate ai fini della ricerca.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------

Voglio prendere parte a questa attività.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------



Se hai risposto sempre "sì", sei pronto per firmare, compilare il foglio seguente e iniziare l'attività.

In caso contrario, puoi parlare con lo staff de Il Mosaico Servizi.

**MODULO DI CONSENSO INFORMATO PER MINORENNI CHE
PARTECIPANO ALLE ATTIVITÀ DE IL MOSAICO SERVIZI**

PARTE 2

**CAPISCO QUANTO MI SI RICHIEDE E VORREI
PARTECIPARE A QUESTA ATTIVITÀ.**

NOME / ALIAS

FIRMA

DATA

CONSENSO DEL GENITORE/ADULTO DI RIFERIMENTO

NOME

FIRMA

DATA

NOME

FIRMA

DATA

RESPONSABILE IL MOSAICO SERVIZI

NOME

FIRMA

DATA

Il Mosaico Servizi agisce in conformità al Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati (Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati). Manteniamo i vostri dati personali al sicuro e protetti da trattamenti non autorizzati o illegali e da perdite, distruzioni o danni accidentali. Utilizzeremo i vostri dati solo ai fini del progetto e li cancelleremo al termine dello stesso.

**MODULO DI CONSENSO INFORMATO PER PARTECIPAZIONE
E CAMPAGNE E ATTIVITÀ DI COMUNICAZIONE DE
IL MOSAICO SERVIZI.**

PARTE 1

La tua partecipazione è davvero importante per noi, grazie!

Prima di iniziare dobbiamo assicurarci che hai capito cosa andremo a fare e come useremo i materiali raccolti.

DATA:

PROGETTO:

Essere ripres* in foto e che questi vengano utilizzati nel progetto, senza mostrare la mia faccia.

Essere ripres* in video e che questi vengano utilizzati nel progetto, senza mostrare la mia faccia.

Essere eventualmente intervistat* da un operatore o da un professionista.

Usare materiale creato da me come disegni, testi, arte, canzoni, ecc. nell'ambito dei progetti de Il Mosaico Servizi per diffondere le voci di ragazze e ragazzi.

Usare frasi dette da me nell'ambito dei progetti de Il Mosaico Servizi per diffondere le voci di ragazze e ragazzi.

SI NO

Capisco che la mia partecipazione è volontaria e che posso decidere di non partecipare in qualsiasi momento. Il Mosaico Servizi mi ha informato come e quando i materiali verranno utilizzati.



**MODULO DI CONSENSO INFORMATO PER PARTECIPAZIONE
E CAMPAGNE E ATTIVITÀ DI COMUNICAZIONE DE
IL MOSAICO SERVIZI.**

PARTE 2

**CAPISCO QUANTO MI SI RICHIEDE E VORREI
PARTECIPARE A QUESTA ATTIVITÀ.**

NOME / ALIAS

FIRMA

DATA

CONSENSO DEL GENITORE/ADULTO DI RIFERIMENTO

NOME

FIRMA

DATA

NOME

FIRMA

DATA

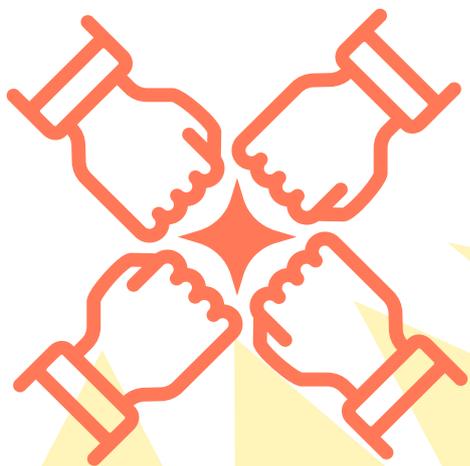
RESPONSABILE IL MOSAICO SERVIZI

NOME

FIRMA

DATA

Il Mosaico Servizi agisce in conformità al Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati (Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati). Manteniamo i vostri dati personali al sicuro e protetti da trattamenti non autorizzati o illegali e da perdite, distruzioni o danni accidentali. Utilizzeremo i vostri dati solo ai fini del progetto e li cancelleremo al termine dello stesso.



CODICE DI CONDOTTA

Sapere, saper fare e saper essere: una mappa globale di condotte e comportamenti. ◆◆◆

SCOPO - Lo scopo di questa sezione è quello di aiutare tutte le persone interessate nell'applicazione dei principi della CRC e della presente Politica di Protezione e Benessere dell'Infanzia e dell'Adolescenza.

METODOLOGIA - La metodologia proposta, che si fonda sugli elementi di *Prevenzione, Protezione, Partecipazione e Intervento* considera una serie di elementi chiave relativi al "sapere", al "fare" e al "essere" del gruppo di lavoro.





SAPERE - inteso come una serie ragionata di riferimenti teorici e linee guida sulla conoscenza, abilità teoriche, informazioni generali, nonché informazioni specifiche sul minore e il contesto in cui si opera.

Conosci e tieniti informat*.



FARE - inteso come orientamento sulle attività dirette o indirette che si devono intraprendere e facilitare per conformarsi in modo appropriato ai propri doveri adottando una prospettiva sistemica e pianificata.

Sii proattiv* e coerente con le tue responsabilità.



ESSERE - inteso come linee guida sulle attività relazionali e sugli atteggiamenti personali necessari per stabilire una relazione con una bambina, un bambino o un adolescente. Inoltre, su questioni comportamentali, culturali e di genere che possono interferire nella relazione e con il dovere di identificare, promuovere e proteggere l'interesse superiore dei soggetti minorenni, promuovere i loro diritti e ascoltarli senza pregiudizi.

Sii un modello, trattando tutti i minorenni in maniera rispettosa ed empatica, assumendo un atteggiamento di ascolto sincero.

UN APPROCCIO BASATO SUI DIRITTI

Come posso tradurre in pratica i diritti dei minorenni già riconosciuti dal diritto nazionale e internazionale? ◆◆◆



LEGISLAZIONE E POLICY

Sono consapevole della legislazione riguardante i diritti, delle norme e delle procedure dell'infanzia e dell'adolescenza e della presente Politica e le promuovo.



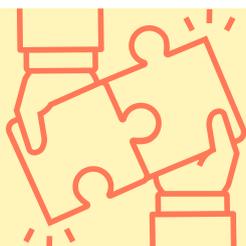
MINORI AL CENTRO

Mi muovo nel rispetto di una Politica focalizzata sul superiore interesse e del benessere del minorenne, mettendomi in relazione al contesto di riferimento.



APPROCCIO APERTO E NON GIUDICANTE

Mi relaziono con i minorenni mediante un ascolto empatico, privo di pregiudizi e volto alla comprensione delle diverse situazioni.



APPROCCIO COSTRUTTIVO PER IL GRUPPO

Sono collaborativ* con colleghi e colleghe, e mi oppongo a situazioni che possano mettere a repentaglio i diritti di bambine, bambini e adolescenti.

PREVENZIONE

Come posso contribuire a garantire ai minorenni i più alti standard di protezione e benessere? ◆◆◆

Comprendo l'importanza di applicare un sistema integrato di prevenzione sostanziale, di protezione ed intervento sostenibile e allo stesso tempo di promuovere e far progredire i diritti di ogni persona di minore età.

Faccio parte di un sistema di protezione incentrato sull'infanzia e sull'adolescenza, basato sui quattro principi chiave del CRC:

- Non discriminazione - Articolo 2
- Interesse superiore del minorenne - Articolo 3
- Sopravvivenza e sviluppo - Articolo 6
- Diritto di essere ascoltato - Art. 12

Riconosco, rispetto e tutelo il concetto di dignità associato a ciascun minorenne come detentore di diritti e come essere umano prezioso, con una personalità unica, bisogni distinti, specifici interessi e privacy.

**COME POSSO GARANTIRE E
PROMUOVERE IL PRINCIPIO DI NON
DISCRIMINAZIONE? ◆◆◆**



Sono consapevole del principio di non discriminazione e della politica di "tolleranza zero" nei confronti dell'abuso o della discriminazione all'interno de Il Mosaico Servizi.



Tratto con rispetto tutte le bambine, i bambini e gli adolescenti, indipendentemente dal loro sesso, orientamento sessuale, colore della pelle, lingua, religione, convinzioni politiche o di altro tipo, nazionalità, background etnico o sociale, disabilità o altro.



Mantengo un atteggiamento rispettoso e non utilizzo mai un linguaggio o suggerimenti inappropriati che possano provocare, molestare o sminuire le persone di minorenni o mostrino mancanza di rispetto nei confronti della loro unicità.



Come posso minimizzare le situazioni di rischio durante le attività del Mosaico Servizi? ◆◆◆



Riconosco l'importanza di una cultura di apertura e trasparenza tra membri, collaboratori, minorenni, famiglie e comunità e cerco di mantenere una cultura di comunicazione e di fiducia in modo che le preoccupazioni possano essere condivise e discusse.



Pianifico le attività e organizzo l'ambiente di lavoro in modo tale da ridurre al minimo il rischio di danni tenendo conto dell'età e dello sviluppo dei minorenni che vi sono coinvolti.



Considero in modo complessivo (in tutti i programmi, i progetti e le attività) i possibili rischi, così da poterli affrontare e minimizzare nella progettazione delle iniziative.

Come posso assicurarmi di avere un comportamento appropriato nei confronti delle persone minorenni? ◆◆◆



Sono consapevole della non appropriatezza di certi contatti fisici e in nessuna occasione proporrò comportamenti che possono mettere a repentaglio il benessere di minorenni, giovani o altre persone vulnerabili.



- Non agisco in modo da umiliare, sminuire, stigmatizzare i minorenni, o perpetrare qualsiasi forma di abuso emotivo.
- Non reagisco in modo giudicante o negativo nei confronti di bambine, bambini e adolescenti, insinuando o mettendo apertamente in discussione la credibilità delle loro storie.
- Uso sempre atteggiamenti non violenti e positivi con i minorenni, e i contatti con loro non andranno mai oltre l'ambito professionale.
- Anche nei casi in cui mi trovo da solo con una persona minorenni mi atterrò ai principi di questa Politica, facendo particolare attenzione al benessere del minorenni.



- Sono attent* a come i minorenni si sentono durante le attività e revisiono il progetto qualora riscontrassi un loro malessere o un disinteresse verso le attività proposte.
- Fornisco al minorenni la possibilità di esprimere ad un soggetto terzo le proprie contrarietà in merito al progetto/attività.

Come posso contribuire allo sviluppo di relazioni positive tra pari? ◆◆◆

- Riconosco l'importanza delle relazioni tra pari per lo sviluppo dei minorenni.
- Osservo attentamente le relazioni tra pari durante le attività ed agisco per prevenire dinamiche negative, violente o abusanti.
- Favorisco la relazione tra pari, con particolare attenzione alle situazioni di emarginazione.
- Sono consapevole dell'influenza che le relazioni con i pari possono avere sul comportamento, sulle dinamiche, sui modelli di ruolo e lo stile di vita.

Come posso avere un ruolo positivo nel rapporto del minorenni con la sua famiglia e/o adulti di riferimento? ◆◆◆

- Comprendo l'importanza del ruolo di adulti di riferimento nel progetto di vita della persona minorenni.
- Sostengo le opinioni del minorenni e ascolto le sue storie senza giudicarle.
- Garantisco che le informazioni riguardanti i minorenni, le famiglie e le comunità rimangano riservate, in conformità con il principio del superiore interesse del minorenni.
- Creo rete con l'equipe che si occupa del minorenni.
- Sono attento a cogliere eventuali cambiamenti nel comportamento del minorenni in presenza di familiari o altri adulti.
- Favorisco, ove possibile e appropriato, la creazione/mantenimento della relazione del minorenni con la famiglia d'origine.

PROTEZIONE

Come posso garantire una protezione costante ai soggetti minorenni? ◆◆◆



Sono consapevole delle situazioni che possono presentare rischi per i minorenni, so come gestirle e come segnalare le mie preoccupazioni.



Invito i minorenni a considerarsi titolari dei propri diritti su base continuativa.



Informo i minorenni dei loro diritti, mentre cerco di spiegare loro, con un linguaggio adeguato alla loro età, qual è il comportamento accettabile da parte degli adulti nei loro confronti, e i meccanismi di reclamo e denuncia di cui si possono avvalere.



Promuovo, con il mio comportamento, l'empowerment delle persone minorenni, in modo che siano in grado di proteggersi al meglio.



Come posso migliorare la protezione attraverso il mio comportamento? ◆◆◆



Sono consapevole dell'equilibrio di potere che è necessario tra adulti e minorenni.



Mi impegno a non abusare mai del potere e dell'influenza che ho in virtù della mia posizione e del mio ruolo.



Sono rispettoso* di tutti i minorenni e prendo atto delle loro reazioni, adeguando il mio tono di voce ed i miei comportamenti.



Adotto una cultura di sostegno, rispetto e tolleranza, attenta ai bisogni dei minorenni e rispondo ad essi in modo positivo.



Mi propongo per i minorenni come un modello positivo a 360 gradi.



Come posso assicurarmi di fare un uso corretto dei social media? ◆◆◆

Sono consapevole che quanto pubblicato nei social media deve essere in linea con i valori e i principi de Il Mosaico Servizi e rispettare la presente Politica.

- Non pubblico, né condivido foto e/o articoli lesivi della dignità della persona minorenni.
- Non uso i social media per interagire personalmente con minorenni e/o le loro famiglie o adulti di riferimento, senza una ragione chiara e appropriata per farlo e/o nell'ambito di un progetto specifico.
- Non uso profili social personali per pubblicare materiale fotografico/video che renda riconoscibile il minorenni.

Sono consapevole del ruolo dei social media oggi e quindi mi assicuro di essere anche in tal senso un modello positivo.



Come posso garantire che i diritti alla privacy delle persone minorenni siano rispettati? ◆◆◆

- Sono consapevole che alcuni progetti e attività raccolgono informazioni sensibili che sono rilevanti per i diritti alla riservatezza dei minorenni.
- Sono consapevole che ogni persona ha una vita privata e riconosco questa dimensione anche alle persone di minore età.
- Rispetto e proteggero la privacy del minorenni sia durante che dopo l'attività e / o il progetto, seguendo il principio del suo superiore interesse.
- Custodisco come da norma di legge tutti i documenti cartacei ed informatici relativi ai dati sensibili dei minorenni.
- Accolgo le eventuali confidenze con rispetto e discrezione, cercando di non essere invadente e seguendo le procedure in base al principio del superiore interesse del minorenni.

INTERVENTO

Come garantire una risposta adeguata alle questioni relative alla protezione dei minorenni? ◆◆◆

Sono consapevole che per creare un sistema di intervento integrato attorno alla persona di minore età, l'intervento di risposta non deve mai essere isolato, deve essere volto ad evitare la reiterazione di un determinato problema e finalizzato al ripristino di adeguate condizioni di sicurezza e benessere del minorenne.

Sollevo eventuali dubbi mi sorgano in merito alla Politica di Protezione e Benessere dell'Infanzia e dell'Adolescenza condividendoli con il coordinatore del Servizio.

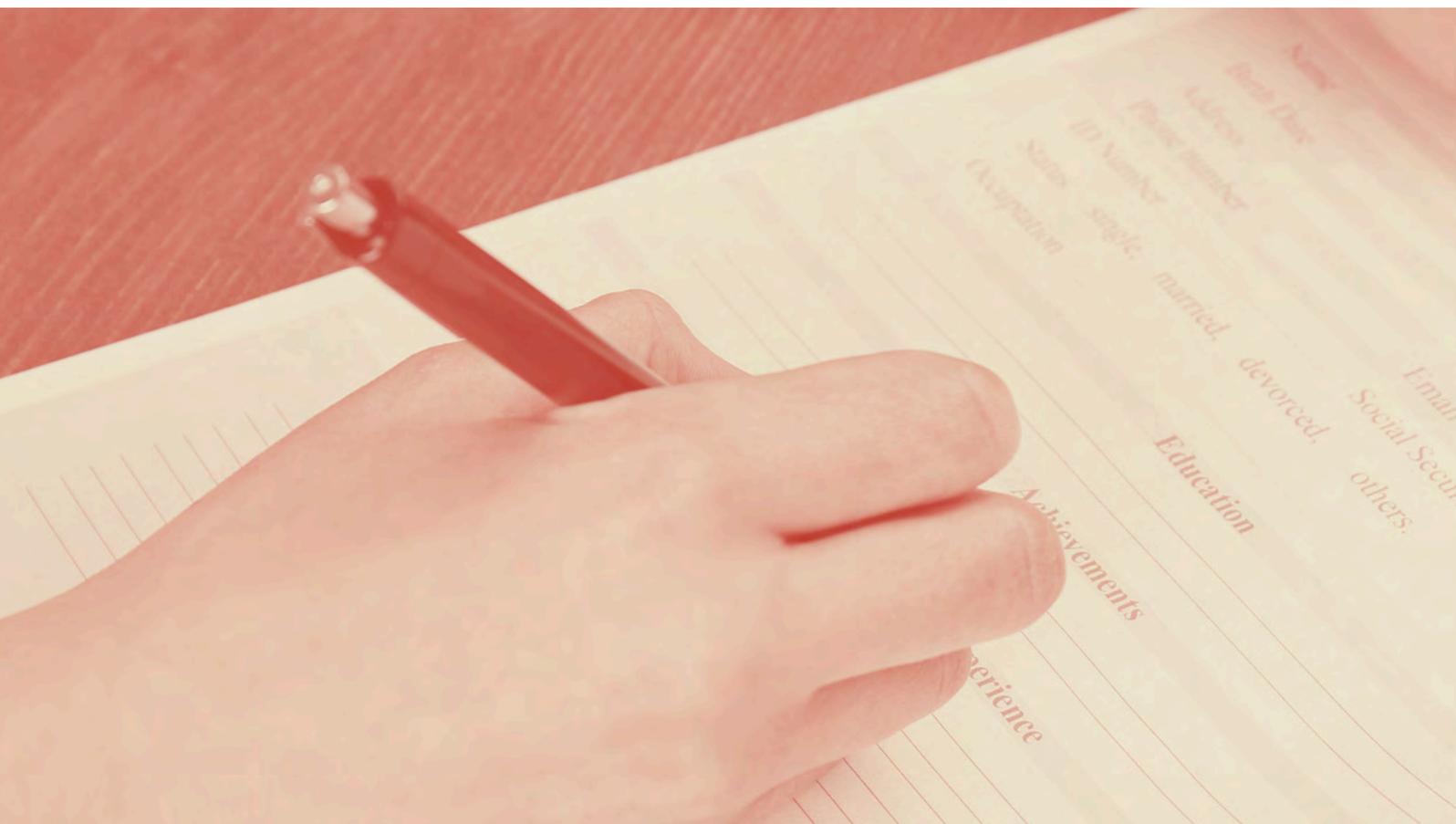
Mi impegno a creare una cultura di apertura e responsabilità reciproca sul luogo di lavoro per consentire che le questioni relative alla protezione dei minorenni possano essere portate alla luce e discusse, così da garantire che le eventuali violazioni siano affrontate e contrastate.



Come posso assicurarmi che le mie preoccupazioni vengano affrontate in modo adeguato? ◆◆◆

Sono consapevole delle situazioni che possono presentare rischi per le persone minorenni, so come gestirle nel caso si dovessero presentare e so come segnalare le mie preoccupazioni.

Segnalo immediatamente qualsiasi sospetto al Responsabile PBI in caso mi accorga di comportamenti contrari ai principi della Politica di Protezione e Benessere dell'Infanzia e dell'Adolescenza o del presente Codice di condotta.



PARTECIPAZIONE

Come posso contribuire alla partecipazione effettiva delle persone minorenni? ◆◆◆



So che un ascolto attento ed efficace è un elemento essenziale per proteggere e promuovere i diritti dei minorenni e che una corretta informazione è importante per aiutarli nelle scelte e decisioni che li riguardano.



Prediligo momenti e spazi di ascolto e confronto tra adulti e persone minorenni, ponendo loro domande aperte e accogliendo le loro prospettive.



Sono attento alle mie capacità di ascolto e sono pronto a migliorarle quando necessario, contribuendo attivamente alla creazione di più contesti partecipativi.



Come posso assicurarmi che i minorenni siano adeguatamente informati in merito alla politica di protezione e benessere? ◆◆◆



Sono consapevole che i minorenni devono essere informati con un linguaggio adatto - sui loro diritti, dell'esistenza di una Politica a loro dedicata e delle sue procedure in essa contenute.



Mi assicuro che le comunicazioni e le informazioni fornite sui progetti e le attività siano comprese appieno dai partecipanti minorenni.



Informo i minorenni circa il loro diritto a segnalare fatti, a sollevare preoccupazioni o disagi.



Sono consapevole che un'adeguata informazione è essenziale per garantire una partecipazione effettiva e reale del minore.



Sono disponibile ogni volta che il minorenne o i suoi adulti di riferimento vogliono parlare con me e li incoraggio a farlo.



Come posso contribuire all'autonomia e al potenziamento dei minorenni? ◆◆◆

◆ Sono consapevole delle risorse e delle capacità di ogni minorenne.

◆ Sono consapevole che tutti sono responsabili della creazione di un ambiente favorevole in cui le persone minorenni siano incoraggiate e in grado di esprimersi e sollevare problemi e difficoltà che li riguardano.

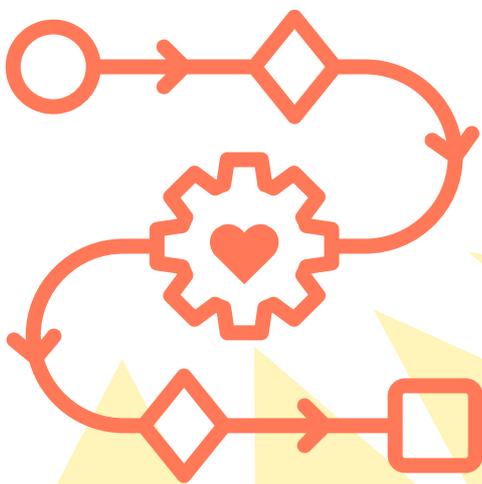
◆ Cerco di coinvolgere il più possibile i minorenni nei processi decisionali che li riguardano.

◆ Ho frequenti scambi con il minorenne sul suo benessere, e lo invito a comunicare prontamente eventuali preoccupazioni in un clima di apertura e trasparenza.

◆ Garantisco alla persona minorenne la possibilità di prendere delle decisioni nelle questioni che lo/la riguardano.

◆ Cerco di preservare l'autonomia della persona minorenne e mi assicuro di non sostituirmi a lui/lei facendo ciò che può fare da sol*.

◆ Contribuisco a creare e/o sostenere un ambiente in cui i minorenni siano ascoltati e rispettati come individui.



FLOWCHART

La flowchart è uno strumento pratico per rendere i processi più comprensibili, efficienti e condivisi, supportando il lavoro quotidiano in un ambito delicato come quello dei minori e delle famiglie. ◆◆◆

CHIAREZZA NEI PROCESSI - Una flowchart rende chiari i passaggi da seguire nei diversi interventi, come la gestione delle segnalazioni, la pianificazione delle attività o l'erogazione dei servizi ai minori e alle famiglie. Consente a dipendenti e collaboratori di avere una visione condivisa e coordinata dei processi, migliorando il lavoro di squadra e riducendo errori o incomprensioni.

OBIETTIVI - Per i nuovi collaboratori e le nuove collaboratrici, una *flowchart* è uno strumento immediato per facilitare loro la comprensione di procedure complesse. Questo strumento inoltre migliora la comunicazione fra colleghi: grazie alla visualizzazione, è più facile spiegare e discutere i processi con tutte le parti coinvolte, incluse le famiglie o i partner esterni.

Individuando rapidamente i passaggi critici o le aree da migliorare, si possono snellire le operazioni e intervenire in modo mirato.

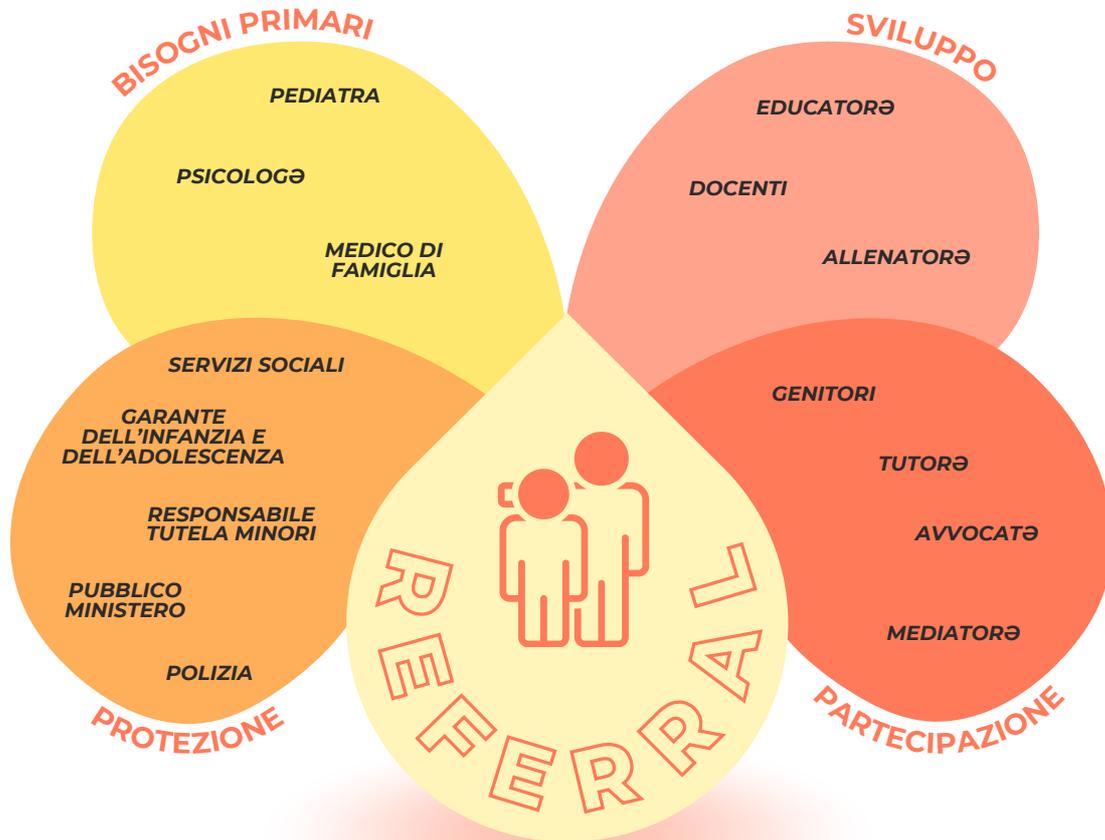




Sistema di referral

Riferimento teorico completo: paragrafo 08 "Sistema di referral", pag. 34

FIGURE COINVOLTE:



ATTIVAZIONE:



CONTATTI UTILI:

RIVOLGITI A	QUANDO	CONTATTI
Responsabile PBI A , Vice Responsabile PBI A	In tutte le circostanze vi sia un sospetto, una preoccupazione o anche un dubbio su un minorenne direttamente o indirettamente collegato a Il Mosaico Servizi.	Francesco Cavalli responsabilepbia@ilmosaicoservizi.it +39 3240103589 Laura Madonini viceresponsabilepbia@ilmosaicoservizi.it +39 3486117675
Autorità locali, Polizia e Carabinieri	Ogni volta vi sia un ragionevole sospetto, occorre presentare una denuncia alle autorità di polizia o carabinieri locali.	Polizia di stato ☎ 113 Da trovare a livello locale
Procuratori pubblici, tribunali distrettuali	Ogni volta vi sia un ragionevole sospetto, occorre presentare una denuncia alle autorità competenti. La Procura lavorerà in connessione con le autorità di polizia locali.	Da trovare a livello locale
Tribunale per i minorenni	Ogni volta vi sia un ragionevole sospetto, occorre presentare una denuncia alle autorità competenti. Il Procuratore presso il Tribunale per i Minorenni si occupa della protezione del minorenne e incoraggia l'adozione di tutte le misure necessarie per ristabilire il suo benessere ed accedere a misure di protezione.	Da trovare a livello locale
Servizi sociali territoriali	Quando vi sia un dubbio su un abuso, i servizi sociali territoriali possono condurre un'indagine psicosociale per raccogliere ulteriori informazioni ed elementi di valutazione. Tuttavia, se vi è il sospetto di un pericolo per la persona minorenne è necessario contattare anche le autorità di polizia o carabinieri.	Da trovare a livello locale
Pronto soccorso pediatrico	Casi non solo di abusi fisici e sessuali, ma anche gravi stati di abbandono, tentativi di suicidio o autolesionismo, fughe da casa, violenza domestica, incidenti con droghe e alcol, eventi catastrofici (incidenti, terremoti, inondazioni, rapimenti), comportamenti devianti, messaggi e conversazioni diffusi attraverso internet e i media senza consenso, bullismo.	Emergenza Infanzia ☎ 114 🌐 www.114.it
Pronto soccorso	Ogni volta vi sia un'emergenza medica.	PS Medico ☎ 118



Sistema di segnalazione

Riferimento teorico completo: paragrafo 09 "Risposta", pag. 37-41

Iter di segnalazione



Modalità di comunicazione



Il Modulo di Segnalazione è allegato nella Sezione 11 "Appendici" - Pag. 47-52 della Politica di Protezione e Benessere dell'Infanzia e dell'Adolescenza. ◆◆◆



Sistema di segnalazione

Riferimento teorico completo: paragrafo 09 "Risposta", pag. 37-41

Segnalazioni esterne alla Cooperativa

SEGNALAZIONI
ESTERNI

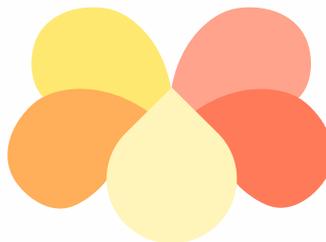


RESPONSABILE PBI A

ANALISI

DECISIONE

URGENZA



RESPONSABILE PBI A

SISTEMA DI REFERRAL

Segnalazioni interne alla Cooperativa

SEGNALAZIONI
INTERNI

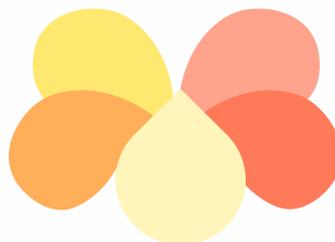


UDR

RESPONSABILE PBI A

UNITÀ DI RISPOSTA

URGENZA



RESPONSABILE PBI A

SISTEMA DI REFERRAL



Sistema di segnalazione

CHI PUÒ SEGNALARE?

Tutte le persone coinvolte nelle attività de Il Mosaico Servizi: personale, collaboratori, partner, volontari, stagisti o minorenni stessi.



COSA SEGNALARE?

Preoccupazioni riguardo un sospetto, potenziale o attuale abuso o violenza contro persone minorenni o la violazione delle disposizioni della *Politica di Protezione e Benessere dell'Infanzia e dell'Adolescenza*.



QUANDO E COME SEGNALARE?

Il prima possibile, non oltre le 24h attraverso il **Modulo di Segnalazione**. Se questo non è possibile per una questione di tempestività, la segnalazione dovrà essere eseguita via telefono o di persona, compilando il modulo entro le successive 24 ore.



A CHI SEGNALARE?

Responsabile PBIA

Francesco Cavalli
responsabilepbia@ilmosaicoservizi.it

Vice Responsabile PBIA

Laura Madonini
vicerresponsabilepbia@ilmosaicoservizi.it

In caso di Responsabile PBIA e/o Vice PBIA come sospetto, riportare a:

Legale Rappresentante

Lucrezia Greco
lucrezia.greco@ilmosaicoservizi.it



COSA SUCCEDA?

Il Responsabile PBIA analizza le informazioni pervenute (non oltre le 24h), coinvolgendo se necessario e appropriato, la persona che ha segnalato la questione, agendo sempre nel superiore interesse del minore.



Riferimento teorico completo:

paragrafo 09 "Risposta", pag. 37 - *Politica di Protezione e Benessere dell'Infanzia e dell'Adolescenza*



Linee guida per riconoscere l'abuso di minori

LE TRE FASI

La capacità di riconoscere l'abuso sulle persone minorenni può dipendere sia dalla volontà di una persona di accettare la possibilità della sua esistenza, sia dalle conoscenze e dalle informazioni che si possiedono. Ci sono comunemente tre fasi nell'identificazione della violenza o abuso contro i minorenni:

CONSIDERA LA POSSIBILITÀ DI ABUSO SE:

1

- Percepisci un danno sospetto
- Manifesta angoscia senza apparente motivo
- Presenta problemi comportamentali persistenti o nuovi
- Ha comportamenti insoliti
- Ha paura in presenza di genitori/adulti di riferimento, altri minori
- In caso di sua dichiarazione vera e propria

Una situazione di incuria può essere presente anche quando si verificano brevi periodi di miglioramento.

RIMANERE ATTENT* A SEGNI DI MALTRATTAMENTO O ABUSO

2

I segni di violenza o abuso possono essere fisici, comportamentali o evolutivi e possono esistere nelle relazioni tra bambin* e genitori/adulti di riferimento, familiari o altre persone. Le testimonianze devono sempre essere prese molto seriamente e attuate di conseguenza, seguendo le procedure previste dalla Politica di Protezione e Benessere dell'Infanzia e dell'Adolescenza.

In presenza di segnali poco evidenti, indaga con attenzione, sempre evitando un interrogatorio diretto: non porre domande induttive per evitare di inficiare la testimonianza. Se il minore non si sente di parlare o disegnare, rispettare la sua scelta e segnalare solo quanto emerso.

REGISTRAZIONE DELLE INFORMAZIONI

3

In caso di violenza/abuso, è necessario raccogliere informazioni utili per avere un quadro d'insieme ed informare il Responsabile *PBIA*. Le osservazioni devono essere accuratamente raccolte nel **Modulo di Segnalazione** includendo i dettagli (esempio: date, orari, nomi, luoghi, contesto) e qualsiasi informazione rilevante. Le informazioni raccolte sono private e di sola pertinenza dei professionisti che verranno coinvolti.



Come gestire la testimonianza da un minore?

Quando un minorenne rivela un abuso, occorre essere pronti ad affrontare la situazione in modo tempestivo e appropriato.

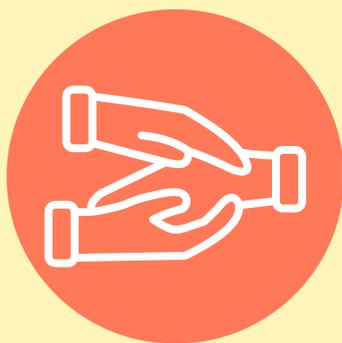
L'atteggiamento da mantenere per chi riceve l'allerta, è importante sia per il benessere del minorenne, sia per assicurare che le sue future azioni non mettano a repentaglio eventuali azioni legali da intraprendere contro il presunto aggressore.

Innanzitutto, bisogna aver chiaro che occorre una grande quantità di coraggio da parte di un minore che rivela un abuso, poiché spesso la paura che nessuno possa credere alle sue parole, oltre a molti altri elementi, impedisce questo gesto. **Pertanto, durante tutta la fase di racconto occorre prestare attenzione a mantenere la calma e dimostrare il proprio sostegno.**

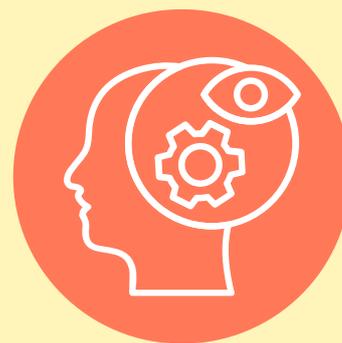
LE LINEE GUIDA PER EVITARE ULTERIORI TRAUMI E/O COMPROMETTERE L'AZIONE:



ASCOLTA



RASSICURA



REAGISCI





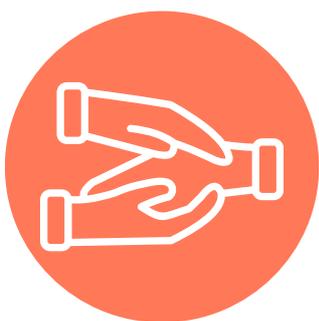
Gestire la testimonianza di un minore



ASCOLTA

Spostati in un ambiente adeguato all'ascolto di una persona minorenni, assicurati che la situazione sia confidenziale e confortevole.

- Ascolta accuratamente e attentamente.
- Guarda direttamente la persona, senza mostrare shock o incredulità.
- Abbi fiducia e rispetto, ascoltando ciò che viene rivelato seriamente.
- Lascia che il/la minorenne utilizzi le sue parole per spiegare la questione e evita di porre domande troppo complesse o che inducano la risposta.
- Comunica con la persona minorenne in modo appropriato all'età, maturità e comprensione.



RASSICURA

Fai sapere al minorenne che ha fatto la cosa giusta a rivelare il fatto. Ciò può avere un grande impatto, specialmente su minorenni che mantenevano l'abuso segreto.

- Di che non è colpa sua.
- Rassicuralo/la che ciò che è accaduto non è colpa sua e che farai del tuo meglio per aiutarlo/a.
- Non promettere di mantenere la testimonianza segreta, spiegando che dovrai rivelare ad alcune persone cosa è successo, ma che si tratta di persone fidate, il cui compito è proteggere i minori.
- Sii solidale, non giudicante.
- Non esprimere pareri negativi.
- Non esprimere opinioni sull'argomento o sulla persona che ha perpetrato l'abuso.



REAGISCI

Poni domande aperte come "Vuoi dirmi altro?"

Fai sapere cosa farai dopo e assicurati che il minorenne comprenda le procedure che seguiranno.

La precisione è fondamentale in questa fase della procedura:

- Annota tutto ciò che viene rivelato, con le parole utilizzate dal minorenne.
- Prendi nota di ciò che hai visto e sentito.
- Fai una distinzione tra ciò che ti è stato detto e ciò che hai percepito/visto/ sentito.
- Non intraprendere alcuna azione che possa compromettere qualsiasi futura indagine o procedura, come intervistare la presunta vittima o potenziali testimoni, né informare il presunto colpevole, i genitori o altri adulti di riferimento del minore.
- Compila quanto prima il rapporto riferendo il problema al coordinatore di servizio e al Responsabile PBIA secondo le procedure.



Dos & don'ts

COSA DIRE E COSA NON DIRE DURANTE LA RACCOLTA DI UNA TESTIMONIANZA DA PARTE DI UNA PERSONA MINORENNE.



COSA DIRE:

- Poni domande aperte
- Ripeti le ultime parole in modo interrogativo
- Spiega che dovrai rivelare ad alcune persone cosa è successo: sono persone fidate, il cui compito è proteggere i minori.

FRASI CONSIGLIATE:

"Ti credo"

"Farò tutto il possibile per aiutarti"

"Sono content che tu me l'abbia detto"*

"Non sei da rimproverare. Non è colpa tua"

"Hai fatto la cosa giusta a parlarmene"



COSA NON DIRE:

- Incalzare risposte
- Porre domande incessanti

FRASI VIETATE:

"Avresti dovuto dirlo prima"

"Non posso crederci! Sono scioccato!"

"Oh, questo spiega molto"

"Oh no è impossibile, è un mio amico"

"Non lo dirò a nessun altro"

"Perché non me l'hai detto prima?"

"Cosa ci facevi là?"

"Perché non l'hai fermato?"

"Che cosa hai fatto per farlo accadere?"

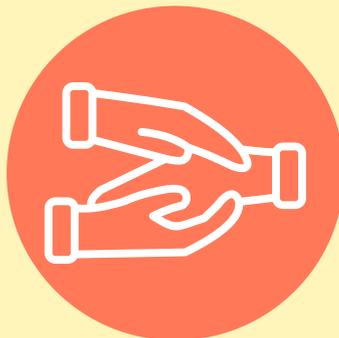
"Stai dicendo la verità?"

"Perché? Come? Quando? Dove? Chi?".

RICORDA LE LINEE GUIDA:



ASCOLTA



RASSICURA



REAGISCI



Il Mosaico Servizi
Società Cooperativa Sociale ETS

Via Agostino da Lodi, 9
26900 - Lodi

Contatti

+39 0371 940500
info@ilmosaicoservizi.it

www.ilmosaicoservizi.it