**PIANO DI EMERGENZA E DI CONTINGENZA**

# LINEE GUIDA PER LE SITUAZIONI DI EMERGENZA

## gestione DELLA CRISI

Lo scopo di questo documento sulle emergenze e gli imprevisti è quello di garantire un'esperienza di mobilità studentesca individuale a lungo termine Erasmus+ di successo per tutte le parti coinvolte. Le linee guida forniscono informazioni su cosa si intende per crisi (Capitolo 1), su chi dovrebbe essere coinvolto nella prevenzione e nella gestione di una crisi (Capitolo 2), su come evitare che la crisi si verifichi (Capitolo 3) e su come gestire le crisi e garantire che gli studenti coinvolti, i docenti responsabili, le famiglie ospitanti e i genitori abbiano un quadro di riferimento comune in tale eventualità (Capitolo 4). Dovrebbe inoltre garantire che un'eventuale crisi venga gestita in modo efficace e non si aggravi.

Il presente documento di gestione delle crisi dovrebbe essere distribuito a tutte le persone coinvolte in uno scambio: il tutor della scuola ospitante, la persona di contatto della scuola di provenienza, la famiglia ospitante, gli studenti e i loro genitori/tutori. Tutte queste parti devono ricevere anche il piano di emergenza e di contingenza e le regole di comportamento stabilite dalle scuole.

Tutte le parti devono essere consapevoli che qualsiasi informazione sensibile riguardante lo/la studente/studentessa deve essere mantenuta riservata e può essere rivelata solo in caso di necessità a coloro che sono direttamente coinvolti nella gestione della crisi.

## Che cosa È un'emergenza?

Un'emergenza può essere definita come una situazione estrema che porterebbe a un grave disturbo della mobilità e che richiede un'azione urgente. Le emergenze vanno distinte dai problemi, che non sono estremi e non richiedono un'azione immediata. Tuttavia, i problemi possono trasformarsi in emergenze se non vengono gestiti correttamente.

Le emergenze richiedono un intervento urgente, ma dovrebbero essere prevenute per quanto possibile. È importante lavorare sulla prevenzione dei rischi almeno quanto sulla gestione delle crisi. Nonostante tutte le misure preventive, le crisi possono verificarsi. In tal caso, è essenziale che tutte le parti coinvolte sappiano come reagire e chi contattare.

Il seguente elenco di situazioni di emergenza che potrebbero verificarsi durante un periodo di mobilità non è esaustivo, ma può aiutare a illustrare vari scenari di problemi e soluzioni.

* Problemi medici
* grave malattia o allergia
* ferite gravi
* incidenti (es. incidente stradale)
* Morte dello/la studente/studentessa
* Problemi psicologici
* depressione
* conseguenze psicologiche del subire violenze/stupri
* problemi legati all'abuso di alcol o droghe
* problemi alimentari
* Abuso mentale e/o fisico dello/la studente/studentessa
* abuso sessuale/fisico
* bullismo
* razzismo/xenofobia
* vivere in una famiglia ospitante e/o in un'area in cui le condizioni di vita non sono salutari o sono insicure
* Essere vittima di un reato
* Violazioni alle regole di condotta e problemi legali causati dallo/la studente/studentessa
* comportamento a rischio
* scomparsa dello/la studente/studentessa
* arresto o fermo di polizia
* comportamento violento
* furto
* abuso di alcool o uso di sostanze stupefacenti
* Altro
* Pressione della famiglia per tornare a casa
* Morte/malattia grave di un familiare
* Conflitti con la famiglia ospitante
* Conflitti con il tutor

## CHI DEVE ESSERE COINVOLTO NELLA PREVENZIONE E NELLA GESTIONE DI UNA CRISI?

Il tutor e la famiglia ospitante hanno un ruolo fondamentale nella prevenzione e nella gestione delle crisi durante il soggiorno dello/la studente/studentessa Erasmus + nel loro Paese. La loro efficiente collaborazione e comunicazione è fondamentale per prevenire e gestire una situazione di emergenza.

Il tutor deve costruire un rapporto di sostegno con lo/la studente/studentessa. Ciò può avvenire grazie a contatti regolari, frequenti e diretti. Il tutor deve essere disponibile ad affrontare qualsiasi questione che lo/la studente/studentessa o la famiglia ospitante vogliano sollevare e deve essere facilmente raggiungibile in caso di emergenza. È necessario nominare un sostituto del tutor nel caso in cui quest'ultimo sia assente o impossibilitato a svolgere i propri compiti. La scuola deve assicurarsi che lo/la studente/studentessa possa sempre contattare qualcuno in caso di emergenza. Gli studenti devono avere una copia del piano di emergenza e di contingenza con i numeri di telefono da chiamare in caso di necessità.

La famiglia ospitante esercita la supervisione parentale sullo/la studente/studentessa. La famiglia ospitante deve stabilire una comunicazione fluida ed efficiente con lo/la studente/studentessa e il tutor.

Se lo/la studente/studentessa mostra segni di gravi difficoltà (ad esempio, gravi problemi personali o difficoltà di adattamento al Paese ospitante), il tutor e la famiglia ospitante devono essere in grado di agire rapidamente per prevenire qualsiasi situazione di pericolo. Ciò può richiedere una consulenza più intensa allo/la studente/studentessa o l'aiuto a superare le difficoltà emotive. Tuttavia, sia il tutor che la famiglia ospitante devono rivolgersi a un esperto se lo/la studente/studentessa mostra segni di gravi difficoltà e non cercare di risolverle da soli. Il tutor e la famiglia ospitante devono prestare attenzione a qualsiasi segnale che indichi che lo/la studente/studentessa si sente a disagio e devono incoraggiare lo/la studente/studentessa a parlare onestamente dei suoi sentimenti.

Una panoramica dei ruoli e delle responsabilità di tutte le parti coinvolte è elencata nella sezione 2 — *Ruoli e responsabilità* .

## Come A prevenire situazioni di emergenza ?

- Gli studenti devono conoscere e rispettare le regole di comportamento previste nel modulo di consenso dei genitori/tutori, nonché quelle stabilite dall'invio e dall'accoglienza.

- Gli studenti devono sempre conoscere in anticipo le persone a cui possono rivolgersi in caso di problemi. In linea di massima, queste dovrebbero essere il tutor e la famiglia ospitante. I recapiti di queste persone, e anche i numeri di emergenza, sono indicati nel PIANO DI EMERGENZA E CONTINGENZA redatto dalle scuole.

- Le scuole devono prendere le disposizioni necessarie per garantire che gli studenti non viaggino da soli da/per l'aeroporto/stazione ferroviaria/altro a/da casa della famiglia ospitante.

## Come GESTIRE una situazione di emergenza?

### CREAZIONE DI UN PIANO D'AZIONE IN CASO DI CRISI DA PARTE DELLE SCUOLE

La scuola ospitante coordina la stesura di un piano d'azione di crisi dettagliato prima dell'arrivo dello studente. Tutte le persone coinvolte nella mobilità, tra cui la famiglia ospitante, il tutor, la scuola di provenienza, i genitori e lo studente, dovrebbero avere una copia del PIANO DI EMERGENZA E DI CONTINGENZA, in modo da essere informati su chi è responsabile in caso di emergenza, quali sono i suoi recapiti e cosa ci si aspetta che faccia ogni attore.

### procedura DI EMERGENZA DI BASE

Procedura di base da seguire in caso di emergenza:

* La prima azione per risolvere la situazione deve essere intrapresa dal tutor o dalla famiglia ospitante, a seconda di quale sia stata informata per prima (ad esempio, chiamata di emergenza, aiuto di esperti).
* La famiglia ospitante e il tutor si informano immediatamente dell'accaduto.
* Il tutor contatta i genitori/tutori dello studente.
* Dopo una situazione di crisi, deve essere rispettato il desiderio dello studente di continuare la mobilità, tranne nei casi in cui il comportamento dello studente abbia già reso improbabile il successo del soggiorno.
* In casi molto urgenti, il tutor può decidere di interrompere il soggiorno dello studente.

Al termine dell'emergenza, il tutor deve redigere una relazione dettagliata che riassuma le circostanze e le conseguenze del caso e fornisca una valutazione su cosa fare in futuro (ad esempio, raccomandazioni su come evitare situazioni simili e su come agire in caso di crisi analoghe). Questo rapporto può essere necessario ai fini di un'assicurazione, di un'azione legale o di altre procedure amministrative.

Questa procedura di base deve essere applicata in qualsiasi caso di emergenza. Inoltre, per alcuni tipi di emergenza si applicano procedure specifiche, come descritto di seguito.

### Emergenze mediche

Le emergenze mediche possono riguardare qualsiasi situazione relativa alla salute e al benessere dello studente. Esse comprendono malattie gravi, allergie, gravidanze indesiderate, incidenti, conseguenze fisiche di violenze e abuso di droghe o alcol.

La procedura di emergenza di base deve essere seguita come descritto sopra. I seguenti documenti devono essere conservati insieme ed essere disponibili per le emergenze mediche: il *modulo di consenso dei genitori*, la copia della *tessera europea di assicurazione sanitaria* dello studente (l'originale rimane con lo studente), la copia del certificato del piano assicurativo e la carta d'identità con i dettagli di contatto con le compagnie di assicurazione e assistenza (l'originale rimane con lo studente), nonché le traduzioni del modulo sanitario e del modulo di consenso dei genitori. Il tutor deve conservare l'originale del modulo di consenso dei genitori e le copie degli altri documenti sopra menzionati. La famiglia ospitante deve conservare la copia di tutti i documenti sopra citati. Lo studente deve conservare il proprio modulo sanitario in busta chiusa.

La prima azione deve essere intrapresa dallo studente o dalla famiglia ospitante come spiegato sopra. Lo studente/la famiglia ospitante deve essere in grado di raccogliere e fornire rapidamente le seguenti informazioni (tutte le informazioni devono essere trattate in modo confidenziale):

* Esatta condizione e sicurezza dello studente
* Nome e data di nascita corretti dello studente
* Sintomi e complicazioni
* Trattamenti già ricevuti e da chi
* Documenti necessari per l'emergenza sanitaria (come indicato sopra).

In caso di decesso, devono essere verificati altri fatti:

* Circostanze del decesso (ora, luogo, evento)
* Chi è stato informato
* Dove si trova il corpo
* Collegamento con la polizia e notifica all'ambasciata interessata, se necessario.
* Raccolta di tutti i referti medici, del certificato di morte e dei rapporti di polizia.
* Contatto con l'assicurazione per la restituzione della salma e il funerale.

### Emergenze psicologiche

Questa categoria comprende situazioni che richiedono un trattamento/monitoraggio psicologico speciale, come malattie, gravidanze indesiderate, conseguenze psicologiche di reati, abuso di droghe e alcol, depressione, disturbi alimentari, ecc. L'intervento per i problemi di questa categoria può essere richiesto dallo studente stesso oppure i segnali di allarme devono essere rilevati dalla famiglia ospitante, dal tutor, da altri insegnanti o da altri studenti.

Il tutor, se necessario in collaborazione con la famiglia ospitante, dovrebbe aiutare a trovare una persona qualificata che fornisca supporto psicologico allo studente, ad esempio tra le risorse della scuola ospitante.

* Se la situazione comporta anche problemi di salute, e in tutti i casi in cui vi sia una crisi grave, si devono avviare le stesse procedure previste per le emergenze mediche.
* Si raccomanda di contattare le istituzioni specializzate locali.

### In CASO DI REATO COMMESSO NEI CONFRONTI DELLO STUDENTE

Questa categoria può includere situazioni in cui lo studente è vittima di un reato come violenza, stupro, furto o rapina.

La procedura da seguire è la seguente:

* Lo studente si rivolge immediatamente alla polizia oppure avvisa il tutor, che lo aiuta a trattare con la polizia e con eventuali problemi assicurativi;
* Se lo studente si rivolge personalmente alla polizia (o se lo fa la famiglia ospitante), il tutor deve essere informato il prima possibile;
* La famiglia ospitante e i genitori/tutori vengono informati dal tutor e coinvolti se necessario.
* Il tutor assiste lo studente nella denuncia del caso alle autorità competenti.
* Il tutor assiste lo studente nel contattare l'assicurazione in caso di necessità di assistenza psicologica.

Alcune delle azioni descritte nella sezione "emergenze psicologiche" possono essere necessarie per il supporto psicologico allo studente.

### VIOLAZIONI DELLE REGOLE DI CONDOTTA E PROBLEMI LEGALI CAUSATI DALLO STUDENTE

In questa categoria possono rientrare le violazioni delle regole di condotta e anche i problemi legali causati dallo studente, come la violenza, l'abuso di droghe e alcol, gli incidenti o il fermo e l'arresto da parte della polizia. È necessario applicare la procedura di emergenza di base. Il tutor/la famiglia ospitante deve anche essere in grado di:

* raccogliere rapidamente i motivi dell'arresto o delle accuse formulate
* Scoprire se lo studente è stato trattenuto e, in caso affermativo, dove.
* conoscere le generalità del personale di polizia coinvolto
* Collaborare con lo studente e con la polizia

In caso di grave violazione delle norme e delle leggi del Paese, il tutor, in accordo con le scuole, può decidere di interrompere il soggiorno dello studente.

In questo caso, allo studente viene chiesto di restituire l'importo non utilizzato della borsa di studio.

### PRESSIONE DELLA FAMIGLIA PER IL RITORNO A CASA

Lo studente/la famiglia ospitante comunica al tutor che la famiglia vorrebbe che lo studente tornasse a casa.

* Il tutor della scuola ospitante/la persona di contatto della scuola di provenienza discutono i motivi con la famiglia;
* A meno che il motivo non sia legato a una grave malattia o a un decesso in famiglia, il tutor/la persona di contatto deve innanzitutto cercare di convincere la famiglia che lo studente deve continuare la mobilità;
* Se la famiglia vuole ancora che lo studente torni a casa, il soggiorno può essere interrotto.
* In ogni caso, le spese di viaggio sono a carico della famiglia.

### Malattia grave/morte in famiglia

Lo studente informa il tutor della grave malattia/morte in famiglia.

Il tutor contatta l'assicurazione al numero di telefono dedicato e chiede aiuto per organizzare il viaggio di ritorno dello studente.

### Conflitti con la famiglia ospitante

Lo studente/la famiglia ospitante informa il tutor del conflitto.

In caso di conflitto minore, il tutor cerca di mediare.

* In caso di differenze inconciliabili tra la famiglia ospitante e lo studente, e se la mediazione è stata tentata e non ha portato a una soluzione accettabile, la scuola ospitante deve provvedere a una sistemazione alternativa o al rimpatrio dello studente entro un massimo di 3 giorni.
* In caso di grave violazione delle regole da parte dello studente, la famiglia ospitante può chiedere l'immediata interruzione del soggiorno dello studente e richiedere alla scuola ospitante di provvedere a una sistemazione alternativa o al rimpatrio. In caso di rimpatrio, le spese di viaggio saranno a carico dei genitori/tutori dello studente.
* In caso di dubbi su una famiglia ospitante e su questioni di rischio per la protezione dei minori, il tutor allontanerà immediatamente lo studente dalla famiglia ospitante e gli fornirà una sistemazione alternativa.

### Conflitto con il TUTOR

Lo studente/la famiglia ospitante/la persona di contatto della scuola di provenienza informano il dirigente della scuola ospitante del problema.

- In caso di conflitto minore, il dirigente scolastico cerca di mediare

- In caso di conflitto inconciliabile o di perdita di fiducia, viene nominato un nuovo tutor.

# **piano di emergenza**

## **Stesura e distribuzione**

|  |  |
| --- | --- |
| Piano redatto da: |  |
| Distribuito a: |  |

## **Dettagli del contatto**

*Compila i dettagli di contatto di ciascuna delle persone sottostanti. Indica anche le ore del giorno in cui la persona nel paese ospitante è disponibile e assicurati che ci sia una persona da contattare a qualsiasi ora del giorno e della notte in caso di emergenza.*

### **Tutor presso la scuola ospitante:**

|  |  |
| --- | --- |
| NOME |  |
| COGNOME |  |
| CELLULARE |  |
| INDIRIZZO E-MAIL |  |
| QUANDO DISPONIBILE |  |

Persona da contattare in caso di indisponibilità del tutor:

|  |  |
| --- | --- |
| NOME |  |
| COGNOME |  |
| CELLULARE |  |
| INDIRIZZO E-MAIL |  |
| QUANDO DISPONIBILE |  |

### **Persona di contatto presso la scuola di provenienza:**

|  |  |
| --- | --- |
| NOME |  |
| COGNOME |  |
| CELLULARE |  |
| INDIRIZZO E-MAIL |  |

Persona da contattare in caso di indisponibilità della PERSONA DI CONTATTO:

|  |  |
| --- | --- |
| NOME |  |
| COGNOME |  |
| CELLULARE |  |
| INDIRIZZO E-MAIL |  |
| QUANDO DISPONIBILE |  |

### **Studente partecipante:**

|  |  |
| --- | --- |
| NOME |  |
| COGNOME |  |
| CELLULARE |  |
| INDIRIZZO DI CASA |  |
| INDIRIZZO E-MAIL |  |
| QUANDO DISPONIBILE |  |

### **Genitore(i)/tutore(i) dello/la studente/studentessa:**

Madre/Contatto 1

|  |  |
| --- | --- |
| NOME |  |
| COGNOME |  |
| CELLULARE |  |
| INDIRIZZO E-MAIL |  |

padre/contatto 2

|  |  |
| --- | --- |
| NOME |  |
| COGNOME |  |
| CELLULARE |  |
| INDIRIZZO E-MAIL |  |

### **famiglia ospitante**

ospitante Madre/Contatto 1

|  |  |
| --- | --- |
| NOME |  |
| COGNOME |  |
| CELLULARE |  |
| INDIRIZZO E-MAIL |  |

padre ospitante/contatto 2

|  |  |
| --- | --- |
| NOME |  |
| COGNOME |  |
| CELLULARE |  |
| INDIRIZZO E-MAIL |  |

## PROCEDURE DI EMERGENZA

*Come regola di base, si applicano le procedure descritte nel Piano di gestione della crisi. Se si desidera adattare o modificare una qualsiasi di queste procedure o sviluppare ulteriori procedure di emergenza, inserire le procedure qui. Indicare chi è responsabile del coordinamento generale, della ripartizione delle responsabilità e della catena informativa (chi deve essere informato e quando).*

|  |
| --- |
|  |

## NUMERI DI EMERGENZA NEL PAESE OSPITANTE

|  |  |
| --- | --- |
| POLIZIA STRADALE |  |
| ASSISTENZA MEDICA (EMERGENZA) |  |
| ALTRI NUMERI: |  |

## DETTAGLI DEL PIANO ASSICURATIVO

-------------------------------

## LISTA DI CONTROLLO DEI DOCUMENTI

*I seguenti documenti devono essere redatti e firmati dalle parti interessate prima dell'inizio del soggiorno e gli originali e le copie devono essere distribuiti alle parti interessate come descritto nel documento di gestione della crisi:*

* Modulo di candidatura dello/la studente/studentessa (compreso l'allegato di collocamento)
* Modulo di consenso del genitore/tutore
* Regole di condotta
* Carta della famiglia ospitante
* Scheda sanitaria (la parte 2 viene inserita in una busta chiusa e rimane sempre con lo/la studente/studentessa)

*I seguenti documenti devono essere compilati prima della partenza dello/la studente/studentessa e conservati per essere disponibili per le emergenze mediche durante il periodo di mobilità:*

* il Modulo Sanitario (Parte 2) in busta chiusa che rimane allo/la studente/studentessa
* il modulo di consenso del genitore/tutore
* la copia della Tessera Europea di Assicurazione Malattia dello/la studente/studentessa (l'originale rimane con lo/la studente/studentessa)
* la copia del certificato del Piano Assicurativo e la carta d'identità con i recapiti delle compagnie assicurative e di assistenza (l'originale rimane con lo/la studente/studentessa)
* le traduzioni del modulo sanitario e del modulo di consenso del genitore/tutore