

## **“CENTRO VALERY”**

### **Area Accoglienza**

# *CARTA DEI SERVIZI*

- **Titolare del Centro: Comune di Firenze – Direzione Servizi Sociali – P.O. Promozione Diritti e Tutela Minori: Dott.ssa Claudia Magherini**
- **Direttore Area Minori e Giovani - Coop Il Girasole: Dott.ssa Maria Macchia**
- **Coordinatrice del Servizio: Dott.ssa Sara Puglini Mazzanti**

## Premessa

Il **Centro Valery** (ex Centro Sicuro) si configura come una struttura di pronta accoglienza riservata a minori, dagli zero al compimento dei 18 anni, di ambo i sessi, in situazioni di abbandono e/o in condizione di urgente bisogno di pronto accoglimento e di protezione da rischi per l'integrità psico-fisica; ai sensi della normativa vigente in materia. Gli inserimenti attivabili anche in regime di emergenza e nell'arco delle 24 ore, avvengono sulla base di un provvedimento e/o di un intervento disposto dall'Autorità Giudiziaria, dalle Forze dell'Ordine o dai Servizi Sociali del Comune di Firenze.

Da febbraio 2011 è attivo h24 il Modulo di Pronto Intervento Telefonico Violenza dedicato alle richieste di accoglienza in favore delle donne sole e/o madri con figli vittime di violenza, maltrattamento e/o abuso. Si tratta di un'attività di ascolto e prima valutazione delle richieste di ospitalità in emergenza a favore di tale utenza, provenienti dalle Forze dell'Ordine e/o dal Servizio Sociale, finalizzata all'inserimento in emergenza in struttura idonea. Tale attività viene svolta in collaborazione con l'Associazione Artemisia e con associazioni del Terzo Settore convenzionate con l'Amministrazione Comunale.

L'introduzione di questo modulo, affianca ulteriormente l'intervento già multifunzionale del Centro, con l'obiettivo ultimo di costituire un polo unico di riferimento per tutte le situazioni di emergenza nell'area materno-infantile che si possano presentare sul territorio fiorentino.

La gara ad evidenza pubblica del 01/08/2023 - 31/07/2026, ha consegnato l'attuale gestione del Centro, alla Cooperativa Sociale Il Girasole.

Per la massima tutela dei minori accolti, la presente Carta dei Servizi viene conservata agli atti e non diffusa.

## Centro di Pronta Accoglienza:

L'inserimento presso il Centro di Pronta Accoglienza Centro Valery può avvenire su richiesta del Servizio Sociale Professionale del Comune di Firenze o delle Forze dell'Ordine.

L'inserimento può avvenire h24 per 365 giorni all'anno, non sono previsti giorni di chiusura.

Il Centro è destinato ad accogliere fino ad un massimo di 8 utenti minori in età compresa tra gli 0 ed il compimento del 18esimo anno di età.

Data l'eterogeneità dell'utenza accolta e del progetto individualizzato di ciascun minore, il Centro Valery si caratterizza come una struttura destinata ad una permanenza di breve durata. Contestualmente all'inserimento viene programmata la tempestiva attivazione del Servizio Sociale per il superamento dell'emergenza e la ricerca/attivazione di una successiva sistemazione nel medio-lungo periodo.

L'impresa aggiudicataria è tenuta ad assicurare che lo svolgimento del servizio avvenga nel rispetto delle norme vigenti in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro per quanto disposto dal "Nuovo Testo Unico sulla Sicurezza" D.Lgs. 81/08.

## Obiettivi:

Le finalità del Centro sono essenzialmente quelle di fornire:

- una risposta rapida ed efficace alle situazioni di emergenza, capace di rispondere alla necessità dei soggetti target, di tutela, protezione e/o assistiti offrendo un' accoglienza immediata h24;
- inserimento all'interno di un contesto educativo in grado di osservare, valutare e ed interpretare la persona ed i bisogni afferenti alla sua storia personale;
- un'analisi della situazione ed un' individuazione delle strategie di intervento più funzionali;
- il superamento dello stato di emergenza lavorando in rete con i servizi e le autorità competenti, mantenendo un clima di protezione e di cura, supportando e sostenendo il minore per promuovere autonomia e competenze sociali.

## Moduli educativi:

Il Centro Valery, è caratterizzato due Aree, quella dell'Accoglienza e quella della Promozione Diritti e Tutela dei Minori, suddivise a loro volta in specifici moduli operativi:

1. **Modulo di accoglienza rinforzato ad "alta protezione"**: rivolto alla pronta accoglienza di minori di ambo i sessi che, a causa della loro situazione di disagio psichico, di rischio personale e/o familiare, necessitano di forme di accoglienza transitorie, anche d'emergenza, ad "alta protezione" nell'arco delle 24 ore, segnalati dal Servizio Sociale Professionale del Comune di Firenze e dalle Forze dell'Ordine. La permanenza di tali categorie di ospiti non può essere superiore a 30 giorni e, solo in caso di inderogabile necessità, prorogabile per ulteriori 30.

L'alta protezione è da intendersi come predisposizione e attuazione, da parte degli operatori

- del Centro, di una serie di misure educative particolari al fine di escludere per quanto possibile il rischio di allontanamento del minore e di contatti pregiudizievoli con persone non autorizzate o la messa in atto di agiti che potrebbero recare danno alla sua o altrui integrità psicofisica.
2. **Modulo di pronta accoglienza:** rivolto alla pronta accoglienza di minori di ambo i sessi, in situazione di abbandono o in condizione di urgente bisogno di pronto accoglimento e di protezione da rischi per l'integrità psico-fisica, ai sensi della normativa vigente in materia, segnalati dal Servizio Sociale Professionale del Comune di Firenze e dalle Forze dell'Ordine.
  3. **Modulo di Pronto intervento Telefonico violenza:** Il modulo è attivo h24 per 365 giorni l'anno con la funzione di rispondere, in orario di chiusura del Servizio Sociale Professionale, alle richieste di ospitalità in emergenza provenienti dalle Forze dell'Ordine a favore di donne sole o con figli vittime di violenza, maltrattamento e/o abuso. Il modulo svolge la funzione di pronto intervento telefonico di ascolto, prima valutazione e supporto nel reperimento di una struttura idonea e disponibile all'accoglienza. Le attività vengono svolte in stretta collaborazione con le associazioni del Terzo Settore convenzionate con l'Amministrazione comunale.

## Attività del Centro:

Le attività del Centro si strutturano in:

- attività di accoglienza 24 ore su 24 in risposta alle situazioni emergenza/urgenza, con reperibilità telefonica sempre garantita;
- inserimento e gestione della permanenza dei minori accolti fino alla fase di dimissioni;
- interventi educativi, di animazione, socializzazione e personalizzazione degli spazi nonché attività programmate di tipo didattico, ludico e motorio strutturate sulla base delle necessità sia individuali che del gruppo dei minori ospiti;
- in caso di minore da riaffidare ai genitori/tutori, gestione della prassi in collaborazione con le Forze dell'Ordine competenti all'identificazione dei genitori/tutori, la Procura della Repubblica presso il Tribunale per i Minorenni e con il Servizio Sociale competente;
- attività di raccordo e collaborazione con le FF.OO;
- collaborazione con il Servizio Sociale competente della presa in carico del minore nella predisposizione di progetti individuali, nel reperimento di strutture di seconda accoglienza e negli eventuali contatti con i genitori/familiari;
- assistenza straordinaria necessaria tra cui: accompagnamento dei minori in altri sedi, assistenza educativa presso strutture ospedaliere, assistenza di base, accompagnamenti dei minori presso altre strutture residenziali etc;
- elaborazione della documentazione per ciascun ospite relativa al progetto educativo individualizzato per il superamento dell'emergenza, aggiornamento e conservazione della cartella personale del minore;
- collegamento con le altre realtà istituzionali necessarie per attivare i primi interventi a favore del minore (per es. distretto sanitario, scuole, etc);
- elaborazione di aggiornamenti rispetto ai singoli percorsi dei minori, alle possibili soluzioni per il superamento dell'emergenza e relative dimissioni;

- elaborazione di report mensili e annuali circa il lavoro svolto all'interno dell'Area Accoglienza;
- conservazione di registri per la rilevazione delle presenze presso il Centro.

### La struttura:

Il Centro Valery si trova nella porzione di una antica villa fiorentina, oggi di proprietà del Comune di Firenze, ristrutturata appositamente per accogliere il Centro. È situato al primo piano della villa, con una superficie di circa 400 mq e si estende su un unico piano.

I locali sono organizzati per poter espletare le attività dei due moduli previsti nell'Area accoglienza:

#### **1. Settore destinato agli inserimenti del modulo "alta protezione"**

Si trova nella parte opposta rispetto all'ingresso della struttura ed è composto da:

- 2 camere da letto con 2 posti letto ciascuna;
- 1 salone adibito a soggiorno, destinato ai momenti di relax e allo svolgimento delle varie attività ludico-ricreative e didattiche. Tale salone funge inoltre da sala da pranzo per i minori ospiti di entrambi i moduli;
- 1 sala mensa funzionante per tutta la struttura, dotata di frigo, lavelli e stoviglie per lo sporzionamento dei pasti;
- 1 locale dispensa per tutta la struttura;
- 1 locale lavanderia per tutta la struttura;
- 1 bagno per i minori ospiti;
- 1 bagno per il personale.

#### **2. Settore destinato agli inserimenti del modulo "pronta accoglienza"**

Si trova nella parte adiacente all'entrata del Centro Valery ed è composto da:

- 2 camere da letto con 2 posti letto ciascuna;
- 1 salone adibito a soggiorno, relax, sala per attività ricreative;
- 1 locale magazzino per tutta la struttura;
- 2 bagni per i minori ospiti, di cui uno adeguato anche come bagno handicap;
- 1 ufficio del coordinatore e degli educatori adibito, quando necessario, a stanza colloquio, funzionante per tutta la struttura;
- 1 bagno per il personale con relativo spogliatoio.

## Organigramma:

L'équipe professionale del Centro Valery è formata da:

- 2 educatori professionali di cui uno con ruolo di coordinamento della struttura;
- 4 animatori socio-educativi;
- 1 addetto operatore di base.

L'équipe educativa lavora su turni, garantendo adeguata copertura giornaliera e la presenza costante di almeno 1 educatore h24 per 365 giorni l'anno.

Gli operatori, attraverso le proprie competenze professionali, analizzano la situazione dei singoli ospiti per comprenderne bisogni e risorse, esigenze e aspettative future, al fine di personalizzare ogni percorso educativo.

Durante lo svolgimento delle varie attività in singolo ed in gruppo: i momenti di gioco, di relazione, l'operatore osserva i comportamenti e le espressioni verbali e non messe in atto dagli ospiti. Nell'ambito del rapporto interpersonale, in un clima di condivisione e di ascolto, l'operatore conduce inoltre colloqui educativi mirati con gli ospiti per promuovere autonomie personali e accompagnarlo al raggiungimento di obiettivi. L'osservazione da parte degli operatori è un'attività costante e attenta ma non invadente, che permette di delineare la condizione del minore, adeguando l'intervento educativo e contribuendo alla definizione del programma di dimissioni.

All'interno del Centro, l'équipe educativa organizza attività ludico-ricreative, espressive, didattiche, motorie adeguate alla situazione di ogni ospite. Gli educatori professionali stabiliscono una programmazione settimanale delle attività, che può subire variazioni in base alla cadenza stagionale ed in base al numero degli ospiti e alla loro età.

## Determinazione Standard Qualitativi:

Ai fini della verifica degli standard qualitativi del Centro, viene annualmente inviato agli Assistenti Sociali un 'Questionario di rilevamento della soddisfazione'.

Il questionario trasmesso, prevede, oltre alla verifica, in caso di criticità, anche l'espressione di un giudizio ed eventuali correttivi.

Sono individuati come fattori di qualità:

- disponibilità e rapidità nella risposta alla richiesta di inserimento;
- tempestività nell'esecuzione delle procedure di accoglienza in struttura;
- capacità di analisi della situazione di emergenza e dei bisogni ad essa correlati;
- competenza nell'avvio e nella gestione della relazione con il minore;
- adesione al programma individuato con i servizi e puntualità nelle verifiche;
- capacità di adattamento e flessibilità di fronte ad eventuali cambiamenti del programma individuato e del suo iter verso le dimissioni;
- tempestività, puntualità, accuratezza e continuità nella comunicazione con il servizio rispetto ai progetti, in particolare nelle situazione di emergenza o rischio;
- capacità di problem solving e disponibilità alla collaborazione nella

elaborazione/attivazione di risorse per il superamento dell'emergenza o di eventuali criticità;

- capacità degli educatori di individuazione di attività educative con il minore in linea con il progetto;
- capacità di coinvolgimento del minore nell'individuazione degli obiettivi e delle attività.

Anche i minori ospiti, al momento delle dimissioni, possono, ove la situazione lo consenta, compilare un questionario di soddisfazione relativo alla loro permanenza presso il Centro, esprimendo il proprio parere in merito a:

- accoglienza da parte dell'équipe;
- pulizia e cura dei locali/arredi;
- qualità dei pasti;
- cura dei propri effetti personali da parte dell'équipe;
- rapporto con gli operatori;
- rapporto con gli altri ospiti del Centro.

### Gestione dei reclami:

Al fine di consentire la presentazione di segnalazioni o reclami e per la gestione degli stessi è presente, in struttura, un modello per i reclami, osservazioni e suggerimenti. Verrà data prontamente risposta, comunque non oltre i trenta giorni, ai reclami ricevuti. A seguito di ogni reclamo verrà data evidenza delle azioni di miglioramento intraprese.