



All.B2

# CARTA DEI SERVIZI DELLE STRUTTURE DI ACCOGLIENZA

~ Premessa ~.....	3
~ Parte I: Principi informativi del servizio ~.....	4
L'Istituto degli Innocenti.....	4
Le strutture di accoglienza dell'Istituto degli Innocenti.....	4
~ Parte II: Organizzazione ed erogazione del servizio ~.....	6
Prestazioni agli ospiti.....	6
Tariffe.....	7
Piano delle attività/obiettivi.....	7
Procedura e modalità di presentazione del reclamo.....	8
I volontari.....	8
Il servizio civile.....	9
~ Casa Bambini ~.....	10
Progetto della struttura.....	10
Obiettivi.....	11
Azioni.....	11
Progetto Educativo Individuale (P.E.I.).....	12
La funzione di riferimento.....	13
Ammissione.....	13
L'inserimento.....	13
La personalizzazione degli spazi.....	14
L'osservazione.....	14
Dimissioni.....	15
Rapporti con i familiari.....	15
Risorse professionali e organizzazione del lavoro.....	15



Compiti e funzioni del personale.....	16
~ Casa Madri ~.....	18
Progetto della struttura.....	18
Obiettivi.....	18
Azioni.....	19
Progetto Educativo Individuale (P.E.I.).....	20
Attenzione per l'ospite e lavoro di gruppo.....	20
La funzione di riferimento.....	21
Ammissione.....	21
L'inserimento.....	21
La personalizzazione degli spazi.....	22
L'osservazione.....	22
Dimissioni.....	22
Rapporti con i familiari.....	22
Risorse professionali e organizzazione del lavoro.....	23
Compiti e funzioni del personale.....	23
~ Casa Le Rondini ~.....	26
Progetto della struttura.....	26
Obiettivi specifici.....	26
Progetto Educativo Individuale (P.E.I.).....	27
Ammissione.....	27
L'inserimento.....	27
La personalizzazione degli spazi.....	28
Dimissioni.....	28
Rapporti con i familiari.....	28
Risorse professionali e organizzazione del lavoro.....	28
Compiti e funzioni del personale.....	29



## ~ Premessa ~

La Carta dei Servizi delle strutture di accoglienza dell'Istituto degli Innocenti è stata redatta secondo le indicazioni dell'art. 9 della L.R. 41/2005 "Sistema integrato di interventi e servizi per la tutela dei diritti di cittadinanza sociale" e lo "Schema regionale di carta dei servizi nel sistema toscano dei servizi e degli interventi sociali" approvato con Deliberazione della Giunta Regionale 31 luglio 2006 n. 566.

- La Carta è strumento di presentazione delle strutture e dei suoi principi fondamentali, di tutela e garanzia della risposta sociale erogata, in conformità ai livelli essenziali di assistenza sociale.
- La Carta definisce le modalità di raggiungimento degli obiettivi di qualità, che sono:
  - rispondere ai bisogni delle persone
  - tutelare i loro diritti e richiederne la partecipazione
  - erogare un servizio di buon livello organizzativo
  - erogare un servizio di buon livello tecnico-operativo
  - ricercare efficienza ed efficacia
- La Carta si compone di una prima parte comune a tutte le strutture e di una seconda parte nella quale ciascuna di esse viene illustrata nei particolari.
- La Carta dei Servizi è esposta in bacheca, è a disposizione degli ospiti, dei Servizi Sociali o di chi ne faccia richiesta ed è pubblicata sul sito dell'Istituto.
- La presente Carta dei Servizi è approvata con delibera del Consiglio di Amministrazione, così come le eventuali modifiche ed integrazioni.

## ~ Parte I: Principi informatori del servizio ~

### **L'Istituto degli Innocenti**

L'Istituto degli Innocenti, già “Spedale degli Innocenti” fondato nel XV secolo dall'Arte della Seta, secondo l'impegno assunto dall'Arte stessa nel 1419 di assistere l'infanzia abbandonata, ha dato continuità all'intuizione del popolo fiorentino secondo cui l'impegno a favore dei bambini costituisce compito primario della comunità per il suo stesso armonico sviluppo.

La sua attività a Firenze, mai interrotta, ha reso l'Istituto patrimonio culturale della città, della sua gente e della sua storia, oltreché testimone attivo dei mutamenti sociali intervenuti nei secoli nella condizione dell'infanzia.

L'Istituto, in continuità con la propria ispirazione, promuove i diritti attivi dell'infanzia e dell'adolescenza così come enunciati dalla Convenzione sui diritti del fanciullo, adottata a New York il 20 novembre 1989 e resa esecutiva con la legge 27 maggio 1991, n. 176.

L'Istituto si colloca nel sistema regionale integrato degli interventi e dei servizi sociali ed educativi, partecipa alla programmazione così come previsto dall'art. 12 e seguenti della legge regionale 3 agosto 2004 n. 43.

In questo quadro, svolge funzioni di carattere sociale ed educativo promuovendo ed attuando servizi alla persona, sviluppa attività di documentazione a supporto delle politiche per l'infanzia e l'adolescenza a livello locale, regionale, nazionale e internazionale.

Le attività dell'Istituto abbracciano tutti i campi riguardanti l'infanzia, l'adolescenza, le famiglie, la maternità e la condizione della donna.

### **Le strutture di accoglienza dell'Istituto degli Innocenti**

L'Istituto degli Innocenti, l'antico "Spedale", accolse la prima bambina, Agata Smeralda, il 5 febbraio 1445. Fino al 1875, anno in cui fu chiusa, i piccoli venivano lasciati nella ruota e successivamente all'ufficio di consegna. L'Istituto provvedeva a nutrirli, accudirli, a fornire loro un'istruzione elementare e ad insegnare loro un mestiere.

Le comunità dell'Istituto degli Innocenti prendono forma intorno al 1980, in seguito alle mutate esigenze di protezione sociale.

Oggi si presentano come moderne case di accoglienza a dimensione familiare predisposte ad ospitare per il tempo necessario bambini e madri che si trovano in condizioni psicologiche, sociali e familiari difficili.

L'Istituto degli Innocenti gestisce mediante il Servizio competente, servizi socio-educativi a carattere residenziale e semi-residenziale per madri, gestanti, bambine e bambini da 0 a 6 anni collocati su richiesta del servizio sociale referente e/o dal Tribunale per i Minorenni o, in casi di emergenza, dalle Forze dell'ordine.

In particolare il Servizio comprende:

- La Casa dei Bambini;
- La Casa delle Madri e delle Gestanti con figli;
- La Casa delle Rondini.

### **La valutazione della qualità**

Per la valutazione della qualità delle case di accoglienza valgono i riferimenti previsti dalla Regione Toscana per l'accreditamento delle strutture di accoglienza per minori a dimensione familiare.



## ~ Parte II: Organizzazione ed erogazione del servizio ~

### **Prestazioni agli ospiti**

Nelle strutture residenziali per i minori e per le gestanti e madri con figlio, sono garantite le seguenti prestazioni:

- a) alloggio con camere personalizzate e spazi comuni;
- b) vitto - secondo tabelle dietetiche approvate dalla ASL e con possibilità di realizzare diete alimentari personalizzate - suddiviso in quattro pasti giornalieri così distribuiti: prima colazione - pranzo - merenda - cena.
- c) igiene e cura della persona;
- d) lavanderia del vestiario personale secondo la fascia di età degli ospiti e le regole interne della struttura;
- e) riscaldamento, acqua calda e fredda, energia elettrica a disposizione di ogni singolo ospite;
- f) cura e pulizia degli ambienti a disposizione dell'ospite secondo la fascia di età e le regole interne della struttura;
- g) interventi che favoriscano la vita comunitaria in clima affettivamente favorevole, tali da ricreare un ambiente di tipo familiare ed in grado di consentire rapporti validi all'interno e all'esterno della comunità;
- h) partecipazione ad attività di animazione e socializzazione presenti sul territorio;
- i) rapporti con la scuola frequentata dal minore;
- j) assistenza religiosa, laddove richiesta, nel rispetto della libertà individuale di culto e di religione;



- k) disponibilità di un impianto di comunicazione che consenta la ricezione e la chiamata dall'interno verso l'esterno;
- l) gestione della posta in entrata e, quando necessario, in uscita;
- m) l'uso dei trasporti pubblici urbani. In ragione del progetto educativo in Casa delle Rondini le ospiti sono autonome rispetto agli spostamenti;
- n) corredo personale di base al bisogno;
- o) accompagnamento a scuola ed in altri luoghi nell'ambito del territorio comunale per motivi strettamente necessari;
- p) realizzazione degli incontri protetti per i minori ospiti delle strutture

## **Tariffe**

L'onere del servizio è totalmente a carico delle Amministrazioni comunali che propongono l'ammissione in comunità, ovvero non è prevista compartecipazione da parte dell'ospite.

La retta giornaliera è stabilita dal Consiglio di Amministrazione dell'Istituto e adeguata di anno in anno all'indice ISTAT con disposizione dirigenziale.

La retta giornaliera di è applicata a decorrere dalla data di ingresso dell'ospite e compresa la data di dimissione e si riferisce alla erogazione delle prestazioni sopra elencate.

Eventuali integrazioni e/o modificazioni della retta giornaliera potranno essere concordate, nell'ambito del Piano Educativo Individuale, con l'assistente sociale che ha la responsabilità della presa in carico, qualora vengano a concorrere situazioni particolari legate a specifiche esigenze.

## **Piano delle attività/obiettivi**

Nel progetto educativo generale di ogni struttura viene definito un piano complessivo delle attività socio-educative, mentre i risultati attesi sono riportati nei singoli progetti educativi individuali. Le verifiche periodiche e finali dei singoli progetti educativi individuali forn-

scono la base per definire un sistema di indicatori per la valutazione del piano generale delle attività e delle eventuali modifiche da apportare.

Il piano delle attività tiene conto:

- delle finalità indicate e descritte nei progetti educativi di ciascuna casa;
- degli obiettivi generali alla base dei progetti individuali.

Il piano è condiviso con tutto il personale delle strutture. Coerentemente con il piano complessivo delle attività, mensilmente viene redatta dall'equipe educativa una pianificazione dei principali impegni in funzione delle esigenze degli ospiti presenti e delle dinamiche relazionali che si creano nel gruppo. Nelle strutture per le gestanti e madri il piano è partecipato con le ospiti. Sono previsti colloqui individuali e riunioni di gruppo per verificare l'andamento del servizio ed il benessere psicologico degli ospiti.

## **Procedura e modalità di presentazione del reclamo**

Ospiti, familiari, enti inviati ed in generale coloro che ne abbiano interesse, hanno la possibilità di esprimere osservazioni e di effettuare reclamo a seguito di disservizi, disfunzioni, atti o comportamenti che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.

Gli ospiti e le loro famiglie possono mediante apposita scheda inoltrare osservazioni e reclami al Servizio competente dell'Istituto degli Innocenti che fornirà un'immediata risposta per le questioni facilmente risolvibili e predisporrà invece l'attività istruttoria per i casi più complessi. Valutando i reclami ed le eventuali indagini istruttorie permetterà all'Istituto di definire gli obiettivi di miglioramento in sede di pianificazione annuale.

## **I volontari**

Il funzionamento operativo delle strutture di accoglienza è garantito attraverso l'armonica integrazione delle funzioni educative ed ausiliarie nonché dal supporto complementare offerto dagli operatori volontari facenti capo a specifiche associazioni iscritte all'albo regionale del volontariato.

Gli interventi dei volontari a sostegno della complessiva attività della casa devono essere esplicitamente previsti dal progetto educativo generale e, quando previsto, da quello individuale dell'ospite e comunque realizzate all'interno del coordinamento del Servizio competente dell'Istituto degli Innocenti.

Specifiche norme, regole e modalità organizzative sono definite all'interno del protocollo operativo tra l'Istituto e l'Associazione stessa.

## **Il servizio civile**

Per le attività di accoglienza, l'Istituto degli Innocenti, si può avvalere anche dell'opera di volontari in Servizio Civile secondo quanto specificato da apposite convenzioni con i competenti uffici ministeriali. Le attività degli operatori del servizio civile saranno programmate e definite da apposito progetto condiviso dall'equipe educativa.

## ~ Casa Bambini ~

Autorizzazione del Comune di Firenze n. 2004/DD/12243 del 27/12/2004

Comunità a dimensione familiare ai sensi dell'art. 21 (lettera g - punto 2) della L.R. 41/2005.

La casa si trova in Piazza SS. Annunziata 12 ed è composta da soggiorno e zona pranzo, 2 camere da letto con bagno, resede di pertinenza dal quale si accede all'ampio giardino a servizio anche delle altre case di accoglienza e degli asili nido.

### **Progetto della struttura**

La Casa Bambini è un servizio socio-educativo residenziale, rivolto a bambini che vivono in situazioni familiari (incuria, abbandono, incapacità genitoriale, maltrattamento o altro) che mettono a rischio il loro benessere fisico e psicologico.

Accoglie fino a sette bambini in età 0-6 anni per il tempo necessario ai Servizi Sociali e/o alla Magistratura a valutare la collocazione definitiva più idonea.

L'ammissione avviene su richiesta dei Servizi sociali territoriali, con decreto del Tribunale per i Minorenni o, in caso di emergenza, per disposizione della Procura della Repubblica con l'intervento delle forze dell'ordine.

Non sono previsti posti per l'accoglienza d'urgenza. Tuttavia, su intervento delle forze dell'ordine con provvedimento dell'autorità giudiziaria minorile (ex art. 403 Codice Civile), sono accolti max 2 bambini, ai quali deve essere garantita, in presenza di una situazione a rischio, una immediata sistemazione protetta.

La struttura è in grado di accogliere bambini sulla base del progetto 'Mamma Segreta', promosso dalla Regione Toscana per dare sostegno alle gestanti e alle mamme in difficoltà e a tutela del parto in anonimato e dei diritti dei minori.

Dopo un periodo di osservazione iniziale e comunque entro un mese dall'ingresso in struttura viene predisposto il Progetto Educativo Individuale (PEI), in collaborazione con il Servizio Sociale di riferimento.

## Obiettivi

Il servizio è impegnato a favorire lo sviluppo psicologico e sociale di ogni bambino nel periodo della permanenza in struttura e ad agevolare il processo di reinserimento nella famiglia di origine, o l' inserimento in famiglia affidataria o adottiva.

In particolare gli obiettivi da perseguire per ogni bambino accolto sono:

- stabilire con ciascun bambino una relazione affettiva ed educativa di sostegno;
- comprendere l'esperienza di vita del bambino ed i suoi legami significativi;
- capire i bisogni evolutivi di ciascun ospite, individuarne le difficoltà e le risorse;
- definire gli obiettivi e le iniziative più opportune da adottare;
- osservare e favorire interazioni positive tra i bambini ed i genitori naturali;
- verificare periodicamente il Progetto Educativo Individuale insieme ai Servizi sociali e riformularlo in caso di permanenza prolungata oltre i sei mesi o in presenza di eventi significativi;
- favorire e sostenere il legame di attaccamento con i genitori affidatari o adottivi;
- garantire, quando il bambino viene dimesso dalla casa, un inserimento graduale e sereno in famiglia.

## Azioni

La Casa Bambini, nello svolgimento del suo servizio:

- fornisce il supporto educativo necessario a superare le sfide evolutive che il bambino ha davanti e lo sostiene nell'affrontare le difficoltà affettive che derivano dalla sua esperienza familiare;
- cura i collegamenti con i servizi educativi e scolastici
- mantiene rapporti permanenti con i servizi sociali e sanitari per assicurare agli ospiti le prestazioni a cui hanno diritto, accompagnando i bambini nell'utilizzo dei servizi;
- laddove richiesto, facilita i legami con i genitori naturali e parenti attraverso la realizzazione di incontri protetti in spazi adeguatamente predisposti;
- organizza la giornata e le attività tenendo conto sia dei progetti educativi individuali, che dei ritmi e dei bisogni dei bambini al fine di permettere ai bambini ospitati di com-



piere esperienze a carattere educativo-formativo e di socializzazione insieme ai loro coetanei;

- fornisce agli ospiti un'alimentazione differenziata in rapporto all'età e ad altre eventuali esigenze;
- provvede ai materiali ludico-espressivi, cura l'abbigliamento e l'igiene personale dei bambini, con relative forniture correnti e aggiornamento dei necessari prodotti;
- promuove esperienze all'esterno della comunità, volte a stimolare i bambini sul piano affettivo, cognitivo e sociale (frequentando spazi gioco e altri servizi, con uscite brevi con gli adulti di riferimento, o gite ed escursioni);
- promuove occasioni di gioco spontaneo adeguate all'età evolutiva del bambino in risposta al suo bisogno naturale di giocare e sperimentare;

## **Progetto Educativo Individuale (P.E.I)**

In base alle osservazioni effettuate nel primo mese di permanenza in Casa Bambini, di concerto al Servizio sociale affidatario viene redatto il progetto educativo individuale con l'obiettivo di:

- definire gli obiettivi di crescita del bambino monitorandone lo sviluppo psico-motorio e delineandone la relativa tempistica in riferimento al tempo di permanenza in struttura;
- stabilire le principali aree di intervento, la metodologia ed i relativi soggetti interessati nel rispetto delle prescrizioni del Tribunale per i Minorenni e delle indicazioni Servizio Sociale ;
- mettere in atto interventi di sostegno psicologico e neuropsichiatrico ove necessario;
- attivare percorsi di osservazione e di ascolto secondo quanto disposto dal Tribunale per i Minorenni e richiesto dai Servizi Sociali di appartenenza;
- individuare l'educatore di riferimento che, assumendo un rapporto privilegiato con il bambino, lo sostiene insieme all'equipe, durante la permanenza nella struttura;
- precisare le modalità e i tempi di verifica del progetto educativo individuale e predisporre il progetto di dimissione dalla Comunità.

Il Progetto Educativo Individuale viene verificato ed integrato mensilmente di concerto al Servizio Sociale di riferimento e condiviso, quando possibile, con i familiari e/o rappresentanti legali.

## **La funzione di riferimento**

Per l'attuazione del progetto educativo è necessario l'individuazione di almeno due educatori di riferimento per ogni bambino accolto all'interno dell'equipe educativa della Casa. La figura di riferimento rappresenta l'operatore che, in modo particolare rispetto all'intera equipe, attraverso gli strumenti della progettazione, della documentazione e della relazione educativa accompagna il bambino nel suo percorso di crescita.

## **Ammissione**

Il Servizio Sociale territorialmente competente invia la richiesta scritta al Servizio competente dell'Istituto degli Innocenti per l'ammissione in Casa Bambini, accompagnata da una relazione e dal provvedimento del Tribunale per i Minorenni.

Entro 10 giorni il Servizio competente risponde comunicando i tempi per l'accoglienza e/o motivando l'eventuale diniego.

Non sono previsti posti per l'accoglienza d'urgenza. Tuttavia, su intervento delle forze dell'ordine con provvedimento dell'autorità giudiziaria minorile (ex art. 403 Codice Civile), sono accolti bambini ai quali deve essere garantita, in presenza di una situazione a rischio, una immediata sistemazione protetta.

In questo caso la struttura si attiverà, nel minor tempo possibile, ad individuare i Servizi Sociali competenti ed a configurare un progetto per il minore accolto.

## **L'inserimento**

L'educatore che accoglie il bambino osserva le sue condizioni psicofisiche, le abitudini e le modalità di rapportarsi e collocarsi nel nuovo ambiente.

Se il bambino è accompagnato dai genitori, l'educatore manifesta la sua disponibilità all'ascolto, modera gli atteggiamenti conflittuali e prepara i genitori a separarsi dal figlio.

Nel primo periodo l'impegno del personale della Casa Bambini è indirizzato a rispondere in modo adeguato sia ai bisogni presentati dal bambino appena inserito, sia a quelli dei

piccoli presenti in struttura nell'obiettivo di ristabilire quanto prima un nuovo equilibrio dove ogni bambino ritrova propri spazi e relazioni privilegiate.

Per favorire l'inserimento del piccolo in comunità gli educatori predispongono l'ambiente e gli spazi secondo l'età del bambino e personalizzano gli arredi e il vestiario; stabiliscono altresì un rapporto affettivo significativo nell'intento di dare al piccolo sicurezza e di favorire la relazione con gli altri bambini e gli adulti che si occuperanno di lui.

## **La personalizzazione degli spazi**

Per valorizzare l'individualità del bambino, viene personalizzato il suo lettino con pupazzi, carillon, copertine, cuscini, oggetti anche portati dai genitori. Inoltre ogni piccolo ha a disposizione un armadietto per il proprio vestiario. Nell'armadietto vengono riposti inoltre gli oggetti personali portati all'ingresso in struttura e quelli donati durante la permanenza dalle figure parentali o di riferimento.

Nei bagni ciascuno ha un proprio spazio per riporre oggetti personali ed il pigiama.

## **L'osservazione**

Al momento dell'ingresso, gli educatori avviano una fase iniziale di osservazione, che nell'arco di un mese conduce alla stesura del progetto educativo individuale. Periodicamente gli educatori conducono specifiche osservazioni sugli aspetti psicomotori dei bambini utilizzando apposite griglie.

Gli incontri con i genitori e/o parenti vengono documentate attraverso apposito calendario dei contatti e relativo verbale.

I temi e le problematiche emersi vengono esaminati e verbalizzati nelle riunioni di gruppo e poi relazionate ai servizi sociali competenti.

## **Dimissioni**

Per la dimissione dalla struttura è necessario il relativo provvedimento del Tribunale per i Minorenni. Il programma per le dimissioni viene redatto dal personale attribuito al Servi-

zio competente di concerto con il servizio sociale che ha in carico il minore e, ove presenti, gli altri professionisti che hanno partecipato al percorso in comunità.

La dimissione avviene in modo graduale, sia che si tratti del rientro in famiglia, sia che si tratti dell'inserimento in una nuova famiglia per adozione o affidamento.

In questo secondo caso, verrà effettuato un incontro preliminare fra la famiglia affidataria/adottiva al fine di definire il percorso di ambientamento necessario. Successivamente gli educatori faciliteranno la conoscenza tra il bambino e la famiglia affidataria o adottiva.

## **Rapporti con i familiari**

I rapporti con i genitori o altri familiari sono stabiliti dal Tribunale per i Minorenni, le visite - frequenza e modalità - sono concordate con il Servizio Sociale.

Le visite parentali vengono monitorate con apposito calendario e redigendo il verbale per ogni incontro. Gli incontri possono avvenire a seconda della modalità individuata dal servizio sociale, direttamente in struttura, nella stanza adibita agli incontri, nella stanza con specchio unidirezionale, in giardino o nei dintorni dell'Istituto.

## **Risorse professionali e organizzazione del lavoro**

La Casa Bambini è aperta 365 giorni su 24/h. Il personale educativo è in possesso dei requisiti previsti dal DPGR 2R/18 "Regolamento di attuazione dell'articolo 62 della legge regionale 24 febbraio 2005, n. 41" (Sistema integrato di interventi e servizi per la tutela dei diritti di cittadinanza sociale).

L'orario di lavoro è strutturato in conformità con le disposizioni contenute nei Contratti Collettivi di Lavoro. Nell'organizzazione del lavoro si osserva un *turnover* degli operatori il più possibile limitato nel rispetto del principio della continuità dell'assistenza.

La dotazione di personale educativo ed ausiliario e l'organizzazione dell'orario di lavoro rispettano le indicazioni di cui all'art.13 del Regolamento delle strutture di Accoglienza.

## **Compiti e funzioni del personale**

L'unitarietà del progetto delle strutture di accoglienza sono garantite dal Servizio competente che ne assicura le funzioni di direzione e coordinamento. Al personale in esso operante sono attribuiti i seguenti compiti:

- progettazione, pianificazione, organizzazione e controllo delle attività delle tre strutture ed in particolare delle ammissioni, dei progetti educativi individuali, delle verifiche e delle dimissioni dei minori/nuclei ospiti;
- cura dei rapporti con il Tribunale per i minorenni, i Servizi Sociali Professionali competenti per la presa in carico, i Servizi Sanitari Specialistici, la Scuola e ogni altro servizio o agenzia coinvolta nella realizzazione del Progetto Educativo dell'ospite;
- gestione delle relazioni con i familiari dei minori e madri accolti;
- le funzioni di indirizzo e controllo sui diversi soggetti coinvolti nella loro gestione;
- la integrazione tra le funzioni educative, quelle ausiliare e quelle derivanti dal supporto complementare offerto dagli operatori volontari;
- le attività inerenti l'approvvigionamento delle derrate alimentari e/o dei pasti, nonché delle forniture di elettrodomestici, utensileria, biancheria, materiali di consumo e di gioco a supporto dell'ordinaria vita delle comunità.

Il funzionamento operativo delle strutture di accoglienza è garantito attraverso l'armonica integrazione delle funzioni educative ed ausiliarie nonché dal supporto complementare offerto dagli operatori volontari.

Più in particolare:

- al personale educativo sono ricondotti i seguenti compiti:
  - progettazione/organizzazione delle attività in linea con il Progetto Educativo Generale della Casa ed i progetti educativi individuali dei bambini e delle madri ospiti, attraverso l'utilizzo coordinato delle risorse disponibili all'interno delle comunità (ivi comprese situazioni residenziali estive diverse da quelle ordinarie) nonché mediante la regolare organizzazione di esperienze all'esterno, anche col supporto di personale volontario;
  - cura ed accudimento degli ospiti (igiene, salute, alimentazione, preparazione e vigilanza al riposo, eventuale somministrazione di farmaci e terapie su prescrizione medica) all'interno delle comunità nonché, ove previsto o necessario, in



occasioni di uscite o permanenze temporanee in altri contesti (visite mediche, degenze ospedaliere, accompagnamento presso altre strutture);

- monitoraggio dell'andamento del percorso educativo individuale e di gruppo attraverso apposita documentazione realizzata attraverso gli strumenti in uso
- agli operatori ausiliari sono ricondotti i seguenti compiti:
  - pulizia e cura degli ambienti interni ed esterni e gestione del magazzino dei materiali di pulizia;
  - cura della biancheria della casa e del vestiario dei bambini;
  - approvvigionamento delle derrate alimentari, preparazione dei pasti e supporto alla somministrazione, gestione della cucina, della dispensa;
- agli operatori volontari sono ricondotte le seguenti funzioni, supplementari rispetto a quelle di educatori e operatori:
  - supporto alle ordinarie attività delle comunità, ivi compresi gli accompagnamenti esterni dei bambini e madri ospiti (visite mediche, attività ludico-ricreative...);
  - supporto per la cura degli spazi e dei materiali di gioco;
  - supporto nei casi di pernottamento fuori dalla comunità (ricoveri ospedalieri, soggiorni estivi, etc.)

L'equipe educativa, con il coordinamento e supervisione del personale attribuito al Servizio competente si riuniscono periodicamente per esaminare le problematiche emerse ed organizzare di conseguenza il lavoro e le attività.

L'elenco dei turni di lavoro giornaliero e settimanale degli operatori è esposto in bacheca.

## ~ Casa Madri ~

Autorizzazione del Comune di Firenze n. 27 del 24/2/2000

Casa di accoglienza per minori con il proprio genitore ai sensi dell'art. 21 (lettera f) della L.R. 41/2005.

La casa si trova in Piazza SS. Annunziata 12. E' composta da cucina, ampio soggiorno, 7 camere, servizi igienici, loggiato ed ufficio. A disposizione della Casa vi è inoltre un ampio giardino.

### **Progetto della struttura**

La Casa Madri è un servizio socio-educativo residenziale, rivolto a madri con figli o gestanti, con un alto grado di svantaggio sociale che si trovano in situazioni di difficoltà per i quali si rende necessario il collocamento al di fuori del proprio nucleo familiare.

La struttura ospita fino a 7 madri con i figli o gestanti in qualunque momento della gravidanza.

L'ammissione avviene su richiesta dei Servizi sociali territoriali, con decreto del Tribunale per i Minorenni. Non sono previsti posti per l'accoglienza d'urgenza.

Dopo un periodo di osservazione iniziale e comunque entro un mese dall'ingresso in struttura viene predisposto il Progetto Educativo Individuale (PEI), in collaborazione con il Servizio Sociale di riferimento.

Il Progetto Educativo Generale della casa è esposto nella bacheca presente in struttura.

### **Obiettivi**

Il servizio è dedicato all'accoglienza dei nuclei madri-figlio, ad osservare la loro relazione, favorirne lo sviluppo agevolando e sostenendo le madri nelle competenze genitoriali al fine di realizzare un percorso di autonomia che renda possibile le dimissioni dalla struttura.

In particolare gli obiettivi da perseguire per ogni diade accolta sono:



- stabilire una relazione significativa con le madri e con i loro figli;
- comprendere l'esperienza di vita delle madri e dei bambini, dei loro legami significativi, capirne i bisogni evolutivi, individuandone le difficoltà e le risorse;
- definire gli obiettivi e le iniziative da adottare per ogni nucleo
- verificare periodicamente il Progetto Educativo Individuale insieme ai Servizi sociali e riformularlo in caso di permanenza prolungata oltre i sei mesi o in presenza di eventi significativi;
- favorire e sostenere il legame di attaccamento tra madre e figli e, ove presenti, gli altri parenti.

## Azioni

La Casa Madri, nello svolgimento del suo servizio:

- stimola per le madri un percorso di crescita personale che, migliorando la fiducia nelle proprie capacità, le aiuti a diventare autonome nel rapporto con i figli;
- promuove all'interno della casa un clima di collaborazione che, tenendo conto delle singole esigenze, incoraggi l'aiuto reciproco e la solidarietà;
- osserva la relazione madre – bambino ed indirizzare la madre verso comportamenti genitoriali adeguati;
- sostiene le madri nella ricerca di lavoro nei collegamenti con i servizi educativi e scolastici
- mantiene rapporti permanenti con i servizi sociali e sanitari per assicurare agli ospiti le prestazioni a cui hanno diritto;
- supporta che organizza la giornata e le attività tenendo conto sia dei progetti educativi individuali, che dei ritmi e dei bisogni dei bambini al fine di permettere ai bambini ospitati di compiere esperienze a carattere educativo-formativo e di socializzazione insieme ai loro coetanei;
- fornisce agli ospiti un'alimentazione differenziata in rapporto all'età e ad altre eventuali esigenze;
- provvede ai materiali ludico-espressivi, cura l'abbigliamento e l'igiene personale dei bambini, con relative forniture correnti e aggiornamento dei necessari prodotti;

- promuove esperienze all'esterno della comunità, volte a stimolare madri e bambini sul piano affettivo, cognitivo e sociale (frequentando spazi gioco e altri servizi, con uscite brevi con gli adulti di riferimento, o gite ed escursioni);

## **Progetto Educativo Individuale (P.E.I.)**

In base alle osservazioni effettuate nel primo mese di permanenza in Casa Madri, di concerto al Servizio sociale affidatario ed alla madre accolta viene redatto il progetto educativo individuale con l'obiettivo di:

- aiutare le donne ospitate ad acquisire una maggiore consapevolezza rispetto al proprio vissuto e sostenerle nel ruolo di genitore e favorendo una buona relazione con i figli;
- dare alle gestanti l'appoggio di cui necessitano per vivere la gravidanza con serenità e maggiore consapevolezza;
- garantire alle gestanti che non intendono riconoscere il figlio, l'aiuto necessario ad esprimere una libera scelta;
- stabilire le principali aree di intervento, la metodologia ed i relativi soggetti interessati nel rispetto delle prescrizioni del Tribunale per i Minorenni e delle indicazioni Servizio Sociale;
- individuare l'educatore di riferimento che, assumendo un rapporto privilegiato con il nucleo madre-figlio, lo sostiene insieme all'equipe, durante la permanenza nella struttura;
- definire gli obiettivi di crescita dei bambini monitorandone lo sviluppo psico-motorio e delineandone la relativa tempistica in riferimento al tempo di permanenza in struttura.

Il progetto, redatto di regola entro 30 giorni dall'inserimento, è partecipato e discusso con l'ospite, e verificato con cadenza mensile o con cadenza diversa ove stabilito dal Servizio Sociale inviante,.

## **Attenzione per l'ospite e lavoro di gruppo**

Ogni ospite viene seguita con colloqui informali e colloqui specifici programmati. Le educatrici si predispongono ad un ascolto empatico.

Momenti specifici sono dedicati all'accudimento del bambino o alla gestione delle attività domestiche.

Nell'organizzazione della giornata e delle attività si tiene conto, compatibilmente con gli obiettivi contenuti nei progetti individuali, dei bisogni e dei ritmi degli ospiti.

Il lavoro di gruppo si può realizzare in momenti comunitari informali (pranzo o cena) e in attività ricreative svolte all'interno e all'esterno della casa.

I temi ed i problemi che emergono vengono esaminati, e verbalizzati, in una riunione di gruppo settimanale. Le dinamiche ed i bisogni relazionali vengono discussi con le ospiti.

## **La funzione di riferimento**

Per l'attuazione del progetto educativo è necessario l'individuazione di almeno due educatori di riferimento per nucleo accolto all'interno dell'equipe educativa della Casa. La figura di riferimento rappresenta l'operatore che, in modo particolare rispetto all'intera equipe, attraverso gli strumenti della progettazione, della documentazione e della relazione educativa accompagna la diade nel suo percorso di crescita.

## **Ammissione**

Per l'ammissione in Casa Madri sono necessarie la richiesta scritta con allegati la relazione del Servizio Sociale referente e, quando presente, il provvedimento del Tribunale per i Minorenni indirizzata alla direzione del Servizio competente. Entro 10 giorni il Servizio competente risponde comunicando i tempi per l'accoglienza e/o motivando l'eventuale diniego.

## **L'inserimento**

L'arrivo di una nuova mamma è un momento molto delicato che necessita la ricerca di un nuovo equilibrio all'interno del gruppo degli ospiti. Per questo l'inserimento avviene il più possibile graduale in modo da favorire la conoscenza e l'accettazione reciproca tra le ospiti già presenti e il nuovo nucleo.

## **La personalizzazione degli spazi**

Vengono organizzati gli spazi ed informate le ospiti dell'imminente nuovo ingresso. Ogni camera, destinata all'accoglienza del nucleo, può essere personalizzata attraverso propri oggetti e viene assicurato che madre e bambino abbiano tutto il necessario.

## **L'osservazione**

Durante le prime settimane ogni ospite viene seguita molto attentamente attraverso una registrazione giornaliera. Queste osservazioni consentiranno di individuare le potenzialità e le criticità di ciascuna e di formulare, insieme all'assistente sociale di riferimento, il Progetto Educativo Individuale.

L'osservazione, strumento indispensabile per monitorare la relazione madre - bambino, continua per tutto il tempo della permanenza.

## **Dimissioni**

Il programma per le dimissioni viene redatto dal personale attribuito al Servizio competente di concerto con il servizio sociale che ha in carico il nucleo, la madre e ove presenti, gli altri professionisti che hanno partecipato al percorso in comunità.

La comunicazione dell'avvenuta dimissione è inviata al Tribunale per i minorenni quando coinvolto.

La permanenza in casa si conclude quando gli obiettivi indicati nel Progetto Educativo Individuale sono stati raggiunti se viene constatata l'impossibilità a perseguire tali obiettivi.

## **Rapporti con i familiari**

I rapporti dei minori con il padre o eventuali altri familiari vengono stabiliti dal Tribunale per i Minorenni quando è coinvolto sul caso, altrimenti dal Servizio Sociale. La struttura garantisce la possibilità di svolgere gli incontri protetti qualora richiesti.

Le mamme possono ricevere visite se queste rientrano nel Progetto Educativo Individuale. Modalità e frequenza sono regolamentate, per motivi organizzativi, dalla struttura.



Le visite vengono monitorate anche attraverso una griglia osservativa. L'equipe educativa prende atto di quanto osservato e definisce le linee per l'intervento di sostegno al nucleo familiare.

Familiari, tutori legali e operatori dei servizi possono incontrare gli ospiti, le educatrici e il responsabile del servizio, a seconda della riservatezza richiesta, direttamente in struttura oppure nei locali degli uffici o in un angolo appositamente dedicato del soggiorno.

## **Risorse professionali e organizzazione del lavoro**

La Casa Madri è aperta 365 giorni su 24/h. Il personale educativo è in possesso dei requisiti previsti dal DPGR 2R/18 “Regolamento di attuazione dell’articolo 62 della legge regionale 24 febbraio 2005, n. 41” (Sistema integrato di interventi e servizi per la tutela dei diritti di cittadinanza sociale). E' garantita la sostituzione tempestiva degli operatori assenti.

L'orario di lavoro è strutturato in conformità con le disposizioni contenute nei Contratti Collettivi di Lavoro. Nell'organizzazione del lavoro si osserva un *turnover* degli operatori il più possibile limitato nel rispetto del principio della continuità dell'assistenza.

La dotazione di personale educativo ed ausiliario e l'organizzazione dell'orario di lavoro rispettano il monte orario per ciascuna funzione indicato del Regolamento di attuazione dell'articolo 62 della legge regionale 24 febbraio 2005, n. 41. I parametri di riferimento sono quelli previsti per le case di accoglienza e gruppi appartamento a media intensità assistenziale e a media complessità organizzativa.

Composizione e turni del personale sono esposti in bacheca presso la struttura.

## **Compiti e funzioni del personale**

L'unitarietà del progetto delle strutture di accoglienza sono garantite dal Servizio competente che ne assicura le funzioni di direzione e coordinamento. Allo stesso Servizio e al personale in esso operante sono attribuiti i seguenti compiti:

- progettazione, pianificazione, organizzazione e controllo delle attività delle tre strutture ed in particolare delle ammissioni, dei progetti educativi individuali, delle verifiche e delle dimissioni dei minori/nuclei ospiti;



- cura dei rapporti con il Tribunale per i minorenni, i Servizi Sociali Professionali competenti per la presa in carico, i Servizi Sanitari Specialistici, la Scuola e ogni altro servizio o agenzia coinvolta nella realizzazione del Progetto Educativo dell'ospite;
- gestione delle relazioni con i familiari dei minori e madri accolti;
- le funzioni di indirizzo e controllo sui diversi soggetti coinvolti nella loro gestione;
- la integrazione tra le funzioni educative, quelle ausiliare e quelle derivanti dal supporto complementare offerto dagli operatori volontari;
- le attività inerenti l'approvvigionamento delle derrate alimentari e/o dei pasti, nonché delle forniture di elettrodomestici, utensileria, biancheria, materiali di consumo e di gioco a supporto dell'ordinaria vita delle comunità.

Il funzionamento operativo delle strutture di accoglienza è garantito attraverso l'armonica integrazione delle funzioni educative ed ausiliarie nonché dal supporto complementare offerto dagli operatori volontari.

Più in particolare:

- al personale educativo sono ricondotti i seguenti compiti:
  - progettazione/organizzazione delle attività in linea con il Progetto Educativo Generale della Casa ed i progetti educativi individuali dei bambini e delle madri ospiti, attraverso l'utilizzo coordinato delle risorse disponibili all'interno delle comunità (ivi comprese situazioni residenziali estive diverse da quelle ordinarie) nonché mediante la regolare organizzazione di esperienze all'esterno, anche col supporto di personale volontario;
  - cura ed accudimento degli ospiti (igiene, salute, alimentazione, preparazione e vigilanza al riposo, eventuale somministrazione di farmaci e terapie su prescrizione medica) all'interno delle comunità nonché, ove previsto o necessario, in occasioni di uscite o permanenze temporanee in altri contesti (visite mediche, degenze ospedaliere, accompagnamento presso altre strutture);
  - monitoraggio dell'andamento del percorso educativo individuale e di gruppo attraverso apposita documentazione realizzata attraverso gli strumenti in uso
- agli operatori ausiliari sono ricondotti i seguenti compiti:
  - pulizia e cura degli ambienti interni ed esterni e gestione del magazzino dei materiali di pulizia;



- cura della biancheria della casa e del vestiario dei bambini;
- approvvigionamento delle derrate alimentari, preparazione dei pasti e supporto alla somministrazione, gestione della cucina, della dispensa;
- agli operatori volontari sono ricondotte le seguenti funzioni, supplementari rispetto a quelle di educatori e operatori:
  - supporto alle ordinarie attività delle comunità, ivi compresi gli accompagnamenti esterni dei bambini e madri ospiti (visite mediche, attività ludico-ricreative...);
  - supporto per la cura degli spazi e dei materiali di gioco;
  - supporto nei casi di pernottamento fuori dalla comunità (ricoveri ospedalieri, soggiorni estivi, etc.)

L'equipe educativa, con il coordinamento e supervisione del personale attribuito al Servizio competente si riuniscono periodicamente per esaminare le problematiche emerse ed organizzare di conseguenza il lavoro e le attività.

L'elenco dei turni di lavoro giornaliero e settimanale degli operatori è esposto in bacheca.

## ~ Casa Le Rondini ~

Autorizzazione del Comune di Firenze n. 42 del 31/12/2003

Casa di accoglienza per minori con il proprio genitore ai sensi dell'art. 21 (lettera f) della L.R. 41/2005.

La casa, inserita nel complesso monumentale dell'Istituto, ha tuttavia un ingresso autonomo da via degli Alfani. E' composta da cucina, soggiorno, 4 camere e 2 bagni.

### **Progetto della struttura**

La Casa Le Rondini è un servizio socio-educativo residenziale che accoglie sia madri con figli che hanno già fruito di interventi di sostegno nella Casa Madri, sia madri con figli che provengono dall'esterno. Le prime testano la propria capacità di autonomia e organizzazione in vista del rientro nel mondo esterno, le seconde sono di solito alle prese con problemi alloggiativi o lavorativi.

Si tratta comunque di donne che hanno raggiunto una stabilità psicologica ed un adeguato equilibrio affettivo con il figlio. Quasi sempre è presente una rete parentale o amicale di riferimento e l'esercizio di un'attività remunerata.

La struttura ospita fino a 4 madri con i figli.

Il Progetto Educativo Generale della casa è esposto nella bacheca presente in struttura.

### **Obiettivi specifici**

Il servizio è delineato come un gruppo appartamento dove le madri sono ritenute sufficientemente adeguate nell'accudimento dei propri figli e nell'organizzazione della loro vita.

In particolare gli obiettivi da perseguire per ogni nucleo accolto sono:

- aiutare le madri ad organizzare i propri tempi e spazi fuori e dentro la casa;
- raccogliere informazioni sulle risorse del mondo del lavoro per offrire forme di orientamento e sostegno nella ricerca di un'occupazione;



- promuovere l'accesso alle diverse opportunità offerte dal territorio: scuola, formazione, tempo libero.
- osservare la relazione madre – bambino;
- stabilire le principali aree di intervento, la metodologia ed i relativi soggetti interessati nel rispetto delle indicazioni Servizio Sociale;
- individuare l'educatore di riferimento che, assumendo un rapporto privilegiato con il nucleo madre-figlio, lo sostiene insieme all'equipe, durante la permanenza nella struttura

## **Progetto Educativo Individuale (P.E.I.)**

In base alle osservazioni effettuate nel primo mese di permanenza in Casa Rondini, di concerto al Servizio sociale affidatario ed alla madre accolta viene redatto il progetto educativo individuale con l'obiettivo di acquisire una maggiore capacità organizzativa e un maggiore grado di autonomia che consenta di coniugare cure materne, attività domestiche e impegno lavorativo.

Il progetto, redatto di regola entro 30 giorni dall'inserimento, è partecipato e discusso con l'ospite, e verificato con cadenza mensile o con cadenza diversa ove stabilito dal Servizio Sociale inviante.

## **Ammissione**

Per l'ammissione in Casa delle Rondini sono necessarie la richiesta e la relazione del Servizio Sociale inviante indirizzata al Servizio competente dell'Istituto degli Innocenti.

Entro 10 giorni il Servizio competente risponde comunicando i tempi per l'accoglienza e/o motivando l'eventuale diniego. Al Servizio Sociale è inviata comunicazione dell'avvenuta ammissione.

## **L'inserimento**

L'inserimento è sempre un momento complesso, in particolare per le mamme che vengono dall'esterno, mentre è più semplice per quelle che, provenendo dalla Casa Madri, conoscono già l'ambiente e l'equipe educativa.

## **La personalizzazione degli spazi**

Le ospiti possono personalizzare il loro spazio in modo da trovarsi a proprio agio e sentirsi quanto più possibile "a casa" nel rispetto del regolamento interno della struttura.

## **Dimissioni**

Il progetto educativo si considera concluso quando le competenze della madre si sono sufficientemente consolidate sia nella relazione con il figlio che nella gestione dei rapporti con l'esterno (famiglia e affetti, servizi educativi, istruzione, lavoro, tempo libero).

E' possibile procedere alle dimissioni "d'ufficio" di concerto con il Servizio sociale nel caso di assenze ingiustificate superiori ai 15 giorni.

Alla conclusione del Progetto Educativo di concerto con il Servizio Sociale referente e con la madre ospite viene concordato la data delle dimissioni.

Al Servizio Sociale è inviata comunicazione dell'avvenuta dimissione.

## **Rapporti con i familiari**

I rapporti dei minori con il padre o eventuali altri familiari vengono stabiliti in accordo con il Servizio Sociale inviante.

Le mamme possono ricevere visite se queste rientrano nel Progetto Educativo Individuale. Modalità e frequenza sono regolamentate, per motivi organizzativi, dalla struttura.

## **Risorse professionali e organizzazione del lavoro**

Casa Le Rondini è aperta 365 giorni su 24/h. Il personale educativo è in possesso dei requisiti previsti dal Regolamento di attuazione dell'articolo 62 della legge regionale 24 febbraio 2005, n. 41 (Sistema integrato di interventi e servizi per la tutela dei diritti di cittadinanza sociale). La struttura garantisce la sostituzione tempestiva degli operatori assenti.

L'orario di lavoro è strutturato in conformità con le disposizioni contenute nei Contratti Collettivi di Lavoro. Nell'organizzazione del lavoro si osserva un *turnover* degli operatori il più possibile limitato nel rispetto del principio della continuità dell'assistenza.

Per la Casa Le Rondini il personale educativo ed ausiliario è presente in misura adeguata tenendo conto del progetto educativo di “autonomia assistita” della struttura.

Nella Casa Le Rondini, l'educatore dedicato alla struttura è tenuto ad occuparsi personalmente di supervisionare la tenuta degli ambienti da parte delle ospiti. Composizione e turni del personale sono esposti in bacheca presso la struttura.

## **Compiti e funzioni del personale**

L'unitarietà del progetto delle strutture di accoglienza sono garantite dal Servizio competente che ne assicura le funzioni di direzione e coordinamento. Allo stesso Servizio e al personale in esso operante sono attribuiti i seguenti compiti:

- progettazione, pianificazione, organizzazione e controllo delle attività delle tre strutture ed in particolare delle ammissioni, dei progetti educativi individuali, delle verifiche e delle dimissioni dei minori/nuclei ospiti;
- cura dei rapporti con il Tribunale per i minorenni, i Servizi Sociali Professionali competenti per la presa in carico, i Servizi Sanitari Specialistici, la Scuola e ogni altro servizio o agenzia coinvolta nella realizzazione del Progetto Educativo dell'ospite;
- gestione delle relazioni con i familiari dei minori e madri accolti;
- le funzioni di indirizzo e controllo sui diversi soggetti coinvolti nella loro gestione;
- la integrazione tra le funzioni educative, quelle ausiliare e quelle derivanti dal supporto complementare offerto dagli operatori volontari;

L'equipe educativa, con il coordinamento e supervisione del personale attribuito al Servizio competente si riuniscono periodicamente per esaminare le problematiche emerse ed organizzare di conseguenza il lavoro e le attività.

L'elenco dei turni di lavoro giornaliero e settimanale degli operatori è esposto in bacheca.