

50122 Firenze, Italia
Piazza SS. Annunziata, 12
centralino tel. 055 20371
fax 055 241663

Tel. +39 055 2037229/2037341
Fax +39 055 2037232
accoglienza@istitutodeglinnocenti.it
www.istitutodeglinnocenti.it

**Istituto
degli
Innocenti**



Area Direzione Generale

Servizio Accoglienza

Cod. 03

Tipologia doc.: Carta dei Servizi

Pag. 1 di 24

Revisione N. 01 del 27/11/2013

CARTA DEI SERVIZI

delle

Strutture di Accoglienza

Approvata con Delibera Presidenziale n.1 del 6/11/13 e ratificata con Delibera del Consiglio di Amministrazione n.31 del 12/11/13

Questo documento, esposto in bacheca, è a disposizione degli utenti, dei Servizi Sociali e di quanti ne facciano richiesta.

~ *Indice* ~

	pag.
<i>Premessa</i>	5
<i>PARTE I: PRINCIPI INFORMATORI DEL SERVIZIO</i>	6
L'Istituto degli Innocenti.....	6
<i>Mission</i>	6
Servizi ed attività dell'Istituto degli Innocenti	6
Organizzazione.....	7
Le strutture di accoglienza dell'Istituto degli Innocenti.....	7
La valutazione della qualità.....	8
<i>PARTE II: ORGANIZZAZIONE ED EROGAZIONE DEL SERVIZIO</i>	9
Prestazioni agli ospiti.....	9
Tariffe.....	9
Piano delle attività.....	10
L'ascolto degli ospiti e dei loro familiari.....	10
Procedura e modalità di presentazione del reclamo.....	10
I volontari.....	11
Il servizio civile.....	11
<i>LA Casa Bambini</i>	12
Progetto della struttura.....	12
Obiettivi.....	12
Azioni.....	12
Progetto Educativo Individuale (P.E.I.).....	13
La funzione di riferimento.....	14
Ammissione.....	14
L'inserimento.....	14
La personalizzazione degli spazi.....	14
L'osservazione.....	15
Dimissioni.....	15
Rapporti con i familiari.....	15

Risorse professionali e organizzazione del lavoro.....	16
Compiti e funzioni del personale.....	16
LA CASA DELLE MADRI E DELLE GESTANTI	17
Progetto della struttura.....	17
Obiettivi specifici.....	17
Progetto Educativo Individuale (P.E.I.).....	17
Attenzione all'ospite e lavoro di gruppo.....	18
In casa le donne <i>possono</i>	18
Ammissione.....	18
L'inserimento.....	19
La personalizzazione degli spazi.....	19
L'osservazione.....	19
Dimissioni.....	19
Rapporti con i familiari.....	19
Risorse professionali e organizzazione del lavoro.....	20
Compiti e funzioni del personale.....	20
LA CASA DELLE RONDINI.....	21
Progetto della struttura.....	21
Obiettivi specifici.....	21
Progetto Educativo Individuale (P.E.I.).....	21
Ammissione.....	22
L'inserimento.....	22
Personalizzazione degli spazi	22
Dimissioni.....	22
Rapporti con i familiari.....	22
Risorse professionali e organizzazione del lavoro.....	23
Compiti e funzioni del personale.....	23

~ 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 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. In bacheca è altresì esposto il progetto educativo generale di ciascuna struttura di accoglienza.
- 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, oltrech  testimone attivo dei mutamenti sociali intervenuti nei secoli nella condizione dell'infanzia.

L'Istituto ha sede legale a Firenze, in Piazza SS. Annunziata n. 12 nell'edificio dello storico “Spedale” progettato e realizzato da Filippo Brunelleschi.

Mission

L'Istituto, in continuit  con la propria ispirazione, promuove i diritti attivi dell'infanzia e dell'adolescenza cos  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 cos  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 attivit  di documentazione a supporto delle politiche per l'infanzia e l'adolescenza a livello locale, regionale, nazionale e internazionale.

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

L'Istituto collabora con l'UNICEF – Office of Research

Servizi ed attivit  dell'Istituto degli Innocenti

- SERVIZI DI ACCOGLIENZA PER MINORI E PER GESTANTI E MADRI CON FIGLIO

Casa Bambini, Casa Madri e Casa le Rondini

- SERVIZI EDUCATIVI PER LA PRIMA INFANZIA

Asili Biglia, Birillo e Trottola

- ATTIVIT  DI DOCUMENTAZIONE E FORMAZIONE

Centro Nazionale di Documentazione e Analisi sull'Infanzia e l'Adolescenza

Centro Regionale di Documentazione e Analisi sull'Infanzia e l'Adolescenza

Biblioteca Innocenti Library

Agenzia Formativa “Formarsi agli Innocenti”

- MUDI MUSEO DEGLI INNOCENTI

Galleria

Archivio storico

Bottega dei Ragazzi

Organizzazione

L'Istituto degli Innocenti, già IPAB ai sensi della legge 6972 del 1890, è oggi un' Azienda Pubblica di Servizi alla Persona (ASP) ex legge regionale 43/2004 (art. 32).

L'assetto organizzativo è disciplinato dallo Statuto dell'Istituto degli Innocenti approvato con Decreto del Presidente della Giunta Regione Toscana n. 115 del 5 luglio 2005 (modificato con delibera del Consiglio di Amministrazione 28/2010 e approvato con decreto del Presidente della Giunta Regione Toscana 242/2010) e dal Regolamento di Organizzazione approvato con Decreto del Presidente della Giunta Regione Toscana n. 263 del 28 dicembre 2006.

La struttura dell'Istituto è articolata in aree funzionali. A ciascuna area è preposto un dirigente, su incarico del Consiglio di Amministrazione.

Il rapporto di lavoro del personale dipendente dell'Istituto è disciplinato dal decreto legislativo 30.3.2001 n. 165 e dal contratto collettivo di comparto in tempo vigente oltreché dalla contrattazione decentrata.

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.

Le strutture di accoglienza dell'Istituto sono inserite nel sistema integrato di servizi e interventi del territorio, lavorano in collaborazione con i servizi sociali e sanitari, con il Tribunale per i Minorenni, con le agenzie formative e le associazioni del volontariato.

La Casa Bambini, la Casa Madri e la Casa Le Rondini partecipano al lavoro di rete in modo continuativo attraverso:

- l'esame congiunto dei casi
- il Progetto Educativo Individuale
- il sistema di documentazione
- le verifiche periodiche

La valutazione della qualità

Per la valutazione della qualità delle case di accoglienza si utilizzano gli indicatori previsti dalla Regione Toscana per l'accreditamento delle strutture di accoglienza per minori a dimensione familiare (vedi allegato al Bollettino Ufficiale della Regione Toscana n. 15 del 10/3/2010).

Organizzazione e gestione
Numero corsi di formazione attivati / Numero corsi di formazione programmati nell'anno
Numero operatori che hanno frequentato almeno un corso di formazione nell'anno / Numero operatori
Numero corsi di formazione rivolti agli educatori professionali inerenti l'area educativa e sulla lettura dei bisogni effettuati nell'anno
Numero soggetti esterni formalmente coinvolti nel percorso di sostegno educativo nell'ultimo anno
Numero verifiche progetti educativi interni individualizzati / Numero progetti educativi interni individualizzati
Assistenza, cura e sostegno alla persona
Indice di <i>turnover</i> operatori
Numero progetti educativi interni individualizzati con obiettivi raggiunti / Numero progetti educativi interni individualizzati
Percentuale di mobilità del personale all'interno della struttura
Valutazione, partecipazione, umanizzazione ed etica
Percentuale di risposta alle indagini di soddisfazione degli ospiti
Numero di camere personalizzate che rispecchiano lo stile di vita del minore / Numero totale camere
Numero di incontri effettuati annualmente dalla struttura con gli ospiti in riferimento agli obiettivi generali del servizio
Numero di incontri effettuati annualmente dalla struttura con gli operatori in riferimento alla progettazione e all'erogazione del servizio



~ 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 tempestiva 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 accoglienza 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

Nel progetto educativo generale di ogni servizio 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 progetti educativi individuali forniscono 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.

L'ascolto degli ospiti e dei loro familiari

La partecipazione degli ospiti e dei loro familiari avviene attraverso:

- la rilevazione della soddisfazione dell'ospite, quando possibile, con la somministrazione di un questionario relativo alla rispondenza del servizio ai suoi bisogni reali;
- riunioni e colloqui per monitorare e verificare l'andamento del servizio ed il benessere psicologico degli ospiti;
- la raccolta di commenti e reclami.

Procedura e modalità di presentazione del reclamo

Ospiti, familiari, enti invianti 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.

Nella gestione del reclamo l'Istituto degli Innocenti si pone come obiettivo quello della soluzione dei problemi accertati al fine di migliorare costantemente la qualità del servizio.

Gli ospiti e le loro famiglie possono inoltrare osservazioni e reclami al Responsabile del servizio che fornirà un'immediata risposta per le questioni facilmente risolvibili e predisporrà invece l'attività istruttoria per i casi più complessi.

Valutare i reclami, i suggerimenti e i risultati delle indagini sulla qualità percepita, permetterà all'Istituto di individuare e definire obiettivi di miglioramento che saranno perseguiti in sede di pianificazione annuale, tenendo conto delle risorse economiche, tecniche ed organizzative disponibili.

Al fine di rendere l'operazione del reclamo un diritto da esercitare con semplicità e facilità

esso può essere espresso in diverse forme:

- Colloquio con il Responsabile del servizio.
- Compilazione di un'apposita scheda presente presso la sede della struttura

I volontari

Le Case di accoglienza dell'Istituto degli Innocenti si avvalgono dell'opera di volontari appartenenti ad organizzazioni iscritte all'albo regionale del volontariato.

I rapporti tra le organizzazioni di volontariato e l'Istituto degli Innocenti sono regolati da convenzione.

Gli interventi, a sostegno della complessiva attività della casa devono essere esplicitamente previsti dal progetto educativo generale e, quando previsto, da quello individuale dell'ospite.

Il Coordinatore del Servizio Accoglienza organizza l'attività dei volontari di concerto con il Responsabile.

I volontari sono tenuti al rispetto della normativa regionale vigente per gli operatori dei servizi pubblici nonché di tutti i regolamenti, circolari e disposizioni interne, inerenti il funzionamento dei servizi coinvolti e di quelli connessi, nonché della normativa sul rispetto della privacy.

Il reclutamento, la selezione, la formazione e l'assegnazione dei volontari sono concordati tra l'organizzazione del volontariato e l'Istituto.

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.

Tali interventi a sostegno della complessiva attività della casa devono essere esplicitamente previsti dal progetto educativo generale e, quando previsto, da quello individuale dell'ospite.

La partecipazione dei volontari in Servizio Civile alla realizzazione di progetti educativi è stabilita dal Responsabile del servizio.

Il Responsabile del Servizio Accoglienza e il Coordinatore organizzano l'attività secondo il progetto approvato dal Ministero o dalla Regione Toscana.

I volontari in Servizio Civile sono tenuti al rispetto delle norme vigenti in materia di tutela dei diritti degli ospiti delle comunità, nonché della normativa sul rispetto della privacy.

~ 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 la loro crescita intesa come 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.

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.

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. Lo scopo è garantire al piccolo un posto sicuro e accogliente, in attesa di una sistemazione definitiva.

Entro un mese dall'ingresso in struttura viene predisposto il Progetto Educativo Individuale (PEI), in collaborazione con il Servizio Sociale di riferimento.

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

Obiettivi

- 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, mantenendo la funzione di testimoni e di punto di riferimento per la memoria affettiva e autobiografica dei piccoli ospiti.

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, in particolare con i nidi e le scuole materne, per permettere ai bambini ospitati di compiere esperienze a carattere educativo-formativo e di socializzazione insieme ai loro coetanei;
- 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 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;
- 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, il Responsabile del Servizio Attività di Accoglienza, un educatore ed il Servizio sociale affidatario redigono il progetto educativo individuale con l'obiettivo di:

- definire gli obiettivi di crescita del bambino in attesa del rientro nella famiglia d'origine o in quella affidataria o adottiva;

- stabilire le principali aree di intervento e la metodologia;
- mettere in atto interventi di sostegno psicologico e neuropsichiatrico in presenza di specifici disagi;
- attivare i percorsi di osservazione e 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;
- specificare come intervenire nei riguardi del bambino e dei suoi genitori nel rispetto delle prescrizioni del Tribunale per i Minorenni e delle indicazioni Servizio Sociale;
- valutare i tempi di permanenza nella struttura tenendo conto delle problematiche e del progetto relativo alla famiglia di origine;
- precisare le modalità e i tempi di verifica del progetto educativo individuale;
- predisporre il progetto di dimissione dalla casa.

Il progetto viene di regola redatto entro 30 giorni dall'ammissione, verificato con cadenza mensile e condiviso, quando possibile, con i familiari e/o i rappresentanti legali.

La funzione di riferimento

E' fondamentale, per l'attuazione del progetto educativo, che per ogni bambino vengano individuate tra il personale della struttura una o due figure di riferimento che lo seguiranno nel suo percorso di crescita in tutti gli ambiti della vita in comunità, e si occuperanno anche dei collegamenti con i servizi educativi, in particolare con i nidi e le scuole materne.

La figura di riferimento inoltre redige le relazioni periodiche di aggiornamento.

Ammissione

Il Servizio Sociale territorialmente competente invia la richiesta per l'ammissione in Casa Bambini, accompagnata da una relazione e dal provvedimento del Tribunale per i Minorenni, al Responsabile del Servizio Accoglienza. Entro 10 giorni il Responsabile del Servizio risponde motivando l'eventuale diniego.

Al Servizio Sociale inviante ed al Tribunale per i Minorenni è inviata comunicazione dell'avvenuta ammissione.

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, a 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 i suoi spazi e le sue 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. Accanto al lettino sono attaccate le foto del bambino. Inoltre ogni piccolo ha a disposizione un armadietto per il vestiario che viene caratterizzato con il nome, con figurine adesive e disegni.

Nell'armadietto vengono riposti gli oggetti personali portati all'ingresso in struttura e quelli donati durante la permanenza dalle figure parentali o di riferimento.

Nei bagni ciascuno ha la propria "buchetta" per riporre il pigiama per la notte.

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. Anche le visite dei familiari vengono opportunamente osservate e documentate. Particolare cura viene prestata nella predisposizione per le relazioni oggetto degli incontri protetti.

I temi ed i problemi che emergono vengono esaminati e verbalizzati nelle riunioni di auto-formazione del gruppo. Tali osservazioni vengono poi trasmesse ai Servizi Sociali ed al Tribunale per i Minorenni.

Dimissioni

Per la dimissione è necessario il provvedimento del Tribunale per i Minorenni che stabilisce il rientro del bambino in famiglia o l'affidamento o l'adozione.

La dimissione dalla Casa Bambini 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, il responsabile delle strutture di accoglienza e l'educatore di riferimento, per presentare il bambino e concordare le modalità d'inserimento nella nuova famiglia.

Successivamente gli educatori faciliteranno la conoscenza tra il bambino e la famiglia affidataria o adottiva e valuteranno il tempo necessario per la progressiva separazione dalla casa.

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.

Quando i rapporti sono consentiti, e non vi è restringimento della potestà genitoriale, il personale accoglie i genitori naturali riconoscendone il ruolo e chiarendo altresì le regole della struttura; viene impostata una relazione franca e accogliente in un clima sereno.

Le visite parentali vengono monitorate anche attraverso una griglia osservativa. L'equipe educativa prende atto di quanto osservato e definisce le linee per l'intervento di sostegno alla genitorialità e per la tutela del bambino.

Familiari, tutori legali e operatori dei servizi possono incontrare gli ospiti, gli educatori e il responsabile del servizio in un angolo appositamente dedicato nel soggiorno.

Nel caso in cui vengano richiesti “incontri protetti”, questi saranno organizzati basandosi sul riconoscimento dei bisogni del bambino di salvaguardare il più possibile la relazione con entrambi i genitori e i legami che ne derivano e di sostenere il diritto a non perdere parte del suo essere figlio, della sua identità, a non smarrire il senso e la continuità della sua storia.

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 all'art. 15 del 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'Istituto 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.

La dotazione di personale educativo ed ausiliario e l'organizzazione dell'orario di lavoro rispettano il monte orario per ciascuna funzione indicato alla voce “Requisiti minimi professionali” nell'Allegato A del Regolamento di attuazione dell'articolo 62 della legge regionale 24 febbraio 2005, n. 41. Poiché la casa accoglie anche bambini al di sotto dei 3 anni, i parametri di riferimento sono quelli per le comunità a dimensione familiare a media intensità assistenziale e ad alta complessità organizzativa.

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

Compiti e funzioni del personale

L'equipe educativa, costituita dagli educatori e dal Coordinatore, organizza la propria attività secondo principi di collegialità, collaborazione ed integrazione delle funzioni.

L'assegnazione dei compiti all'interno della struttura, viene assicurata tenendo conto della regola generale della rotazione di norma annuale degli incarichi organizzativi assegnati e comunque salvaguardando il principio della continuità nel percorso educativo con un *turnover* limitato.

L'equipe educativa, il Coordinatore ed il Responsabile del Servizio si riuniscono

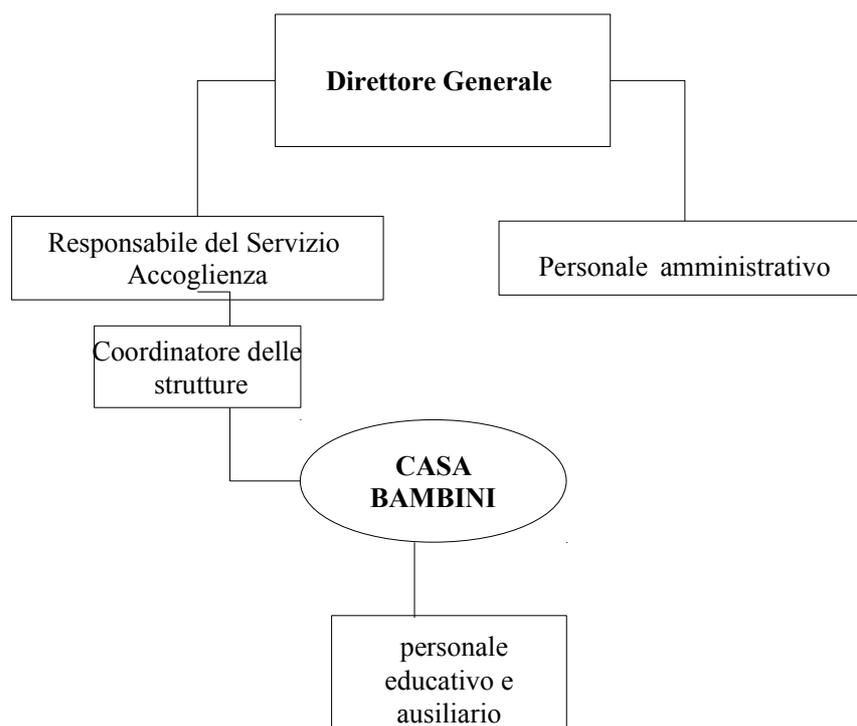
periodicamente per le attività di supervisione e coordinamento, esaminano i problemi emersi e organizzano il lavoro e le attività.

L'elenco dei turni di lavoro giornaliero e settimanale degli operatori è esposto in bacheca insieme alla declaratoria delle funzioni del Responsabile del Servizio, del Coordinatore e degli educatori.

Tutto il personale è dotato di “badge” identificativo che ne permette il riconoscimento. Data la tipologia del lavoro strettamente a contatto con minori, che necessitano continuamente di cure e accudimento fisico, l'educatore in turno ha la facoltà di non indossarlo, qualora lo ritenga necessario, ma tenerlo in apposito contenitore all'interno della struttura. Nel servizio esterno solitamente è utilizzato.

Gli addetti ai servizi generali provvedono alla pulizia degli ambienti interni ed esterni, alla cura della biancheria della casa e del vestiario dei bambini, all'approvvigionamento delle derrate alimentari ed alla preparazione dei pasti.

Organigramma



~ 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, 6 camere e 6 bagni. Gli ospiti possono utilizzare il giardino a servizio anche delle altre case di accoglienza e degli asili nido.

Progetto della struttura

La Casa Madri è un servizio socio-educativo residenziale, rivolto a donne, madri o gestanti, con un alto grado di svantaggio sociale che si trovano senza alcun genere di sostegno o devono essere tutelate con un allontanamento dal nucleo familiare.

La struttura ospita 7 madri con i figli o gestanti in qualunque momento della gravidanza. Il Progetto Educativo Generale della casa è esposto nella bacheca presente in struttura.

Obiettivi specifici

- stimolare un percorso di crescita personale che migliorando la fiducia nelle proprie capacità, aiuti le donne a diventare autonome ed autosufficienti;
- promuovere all'interno della casa un clima di collaborazione che, tenendo conto delle singole esigenze, incoraggi l'aiuto reciproco e la solidarietà;
- osservare la relazione madre - bambino;
- indirizzare, durante la permanenza, verso comportamenti genitoriali adeguati;
- sostenere nella ricerca di lavoro;
- definire per ciascun nucleo il Progetto Educativo Individuale (P.E.I.) che contenga gli obiettivi da perseguire e le azioni per raggiungerli;
- collaborare con gli altri attori (familiari, servizi sociali e sanitari, agenzie formative) alla realizzazione del P.E.I.

Progetto Educativo Individuale (P.E.I.)

Il Responsabile del Servizio, l'Assistente sociale di riferimento e il Coordinatore del Servizio Accoglienza redigono il Progetto Educativo Individuale che, personalizzato in base alla storia di ciascuna donna col proprio bambino, ha l'obiettivo di:

- aiutare le donne ospitate ad acquisire una maggiore consapevolezza rispetto al proprio vissuto;
- sostenere le mamme nel ruolo di genitore e favorire la nascita di una buona relazione tra madre e figlio;
- 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;
- incoraggiare le ospiti ad usufruire delle opportunità formative offerte dal territorio;
- facilitare l'approccio e l'accesso ai servizi;
- predisporre il progetto di dimissione dalla casa

Il progetto, redatto di regola entro 30 giorni dall'inserimento, è partecipato e discusso con l'ospite, e verificato con cadenza mensile.

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.

In Casa le donne:

- accudiscono il proprio bambino personalmente ed in modo adeguato ai suoi bisogni;
- provvedono alla cura della propria camera e partecipano alla buona tenuta degli ambienti comuni
- provvedono alla preparazione dei pasti, considerando il pasto un momento conviviale e altamente educativo;

possono inoltre:

- ottenere il recupero scolastico;
- frequentare corsi professionali;
- avviare un lavoro;
- cercare un alloggio.

Ammissione

Per l'ammissione in Casa Madri sono necessarie la richiesta e la relazione del Servizio Sociale territorialmente competente indirizzata al Responsabile del Servizio Accoglienza, accompagnate, quando presente, dal provvedimento del Tribunale per i Minorenni. Entro 10 giorni il Responsabile risponde motivando l'eventuale diniego.

Al Servizio Sociale inviante ed al Tribunale per i Minorenni è inviata comunicazione dell'avvenuta ammissione.

L'inserimento

L'arrivo di una nuova mamma è un momento molto delicato che può mettere in discussione gli equilibri della casa. Per questo l'inserimento avviene gradualmente in modo da favorire la conoscenza e l'accettazione reciproca tra le ospiti già presenti e la nuova arrivata.

Nelle modalità di ingresso e di inserimento si tiene sempre conto della "storia di vita" e dei bisogni delle ospiti e dei loro bambini, quando ne hanno.

La personalizzazione degli spazi

Le educatrici organizzano gli spazi per l'accoglienza e preparano le ospiti presenti in casa al nuovo ingresso, mentre il Coordinatore comunica le regole interne, si assicura che madre e bambino abbiano tutto il necessario e possano personalizzare il proprio spazio.

L'osservazione

Durante le prime settimane ogni ospite viene seguita molto attentamente attraverso una registrazione giornaliera dettagliata. 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

Le dimissioni sono concordate col Servizio Sociale alla conclusione del Progetto Educativo o su provvedimento del Tribunale per i Minorenni.

La comunicazione dell'avvenuta dimissione è inviata al Servizio sociale ed al Tribunale per i Minorenni quando coinvolto.

La permanenza in casa si conclude quando gli obiettivi indicati nel Progetto Educativo Individuale sono stati raggiunti.

Il responsabile del servizio e l'assistente sociale referente concordano la data delle dimissioni e la comunicano all'ospite con adeguato preavviso.

Il momento in cui una donna lascia la struttura è sicuramente difficile sia per lei che per il gruppo di ospiti. Laddove possibile anche in previsione dell'uscita della madre dalla Casa, è prevista la possibilità di attivare un progetto specifico di sostegno (lavorativo, sociale).

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, nel locale adibito ad ufficio 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 all'art. 15 del 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.

La dotazione di personale educativo ed ausiliario e l'organizzazione dell'orario di lavoro rispettano il monte orario per ciascuna funzione indicato alla voce "Requisiti minimi professionali" nell'Allegato A 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.

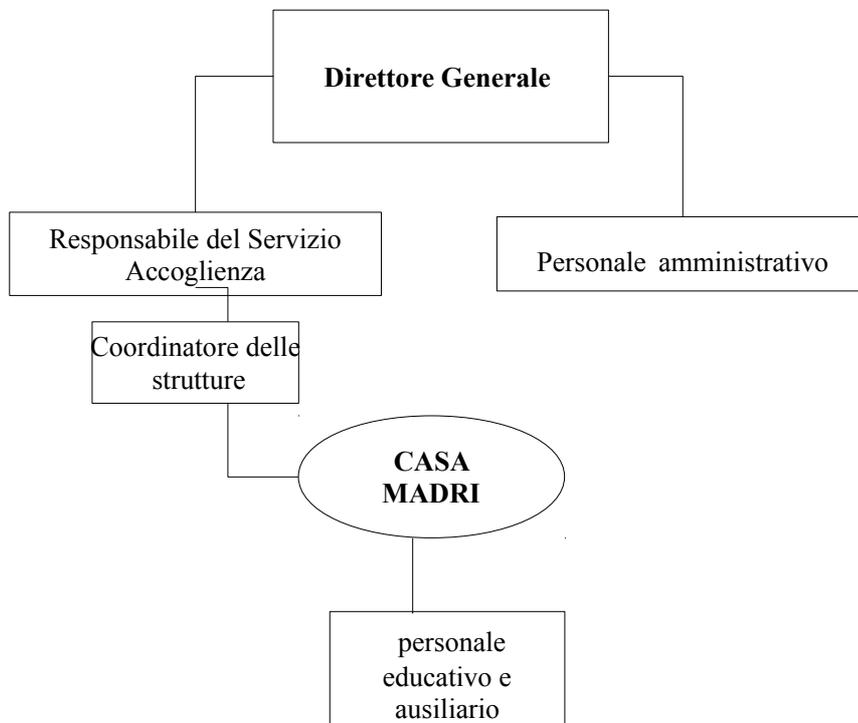
Compiti e funzioni del personale

L'équipe educativa, costituita dalle educatrici e dal Coordinatore struttura la propria attività secondo principi di collegialità, di collaborazione e di integrazione delle funzioni.

In Casa Madri il personale addetto ai servizi generali può essere presente nei turni giornalieri per supportare alcune attività quotidiane come la pulizia dei locali, la preparazione dei pasti, nonché la cura del vestiario e della biancheria, che sono parte integrante del progetto educativo delle ospiti. Durante il turno serale è presente l'educatore ed in casi particolari su autorizzazione del Responsabile del Servizio, anche il personale addetto ai servizi generali è autorizzato ad essere presente a supporto dell' équipe educativa.



Organigramma



~ 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 che hanno già fruito di interventi di sostegno nella Casa Madri, sia madri 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 4 madri con i figli. Il Progetto Educativo Generale della casa è esposto nella bacheca presente in struttura.

Obiettivi specifici

- 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;
- indirizzare, durante la permanenza, verso comportamenti genitoriali adeguati.

Progetto Educativo Individuale (P.E.I.)

Il responsabile del servizio, l'assistente sociale di riferimento e il Coordinatore redigono il Progetto Educativo Individuale che in base alla capacità di autogestione di ciascuna donna, ha l'obiettivo di acquisire una capacità organizzativa e un grado di autonomia che consenta di coniugare cure materne, attività domestiche e impegno lavorativo.

Il progetto viene redatto entro 30 giorni dall'inserimento, verificato con cadenza mensile e condiviso con le ospiti.

Ammissione

Per l'ammissione in Casa delle Rondini sono necessarie la richiesta e la relazione del Servizio Sociale territorialmente competente indirizzata al Responsabile del Servizio Accoglienza. Entro 10 giorni il Direttore risponde 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.

Nelle modalità di ingresso e di inserimento si tiene sempre conto della "storia di vita" e dei bisogni delle ospiti e dei loro bambini.

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".

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).

Alla conclusione del Progetto Educativo il Responsabile del servizio e l'assistente sociale di riferimento concordano la data delle dimissioni e la comunicano all'ospite con adeguato preavviso.

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 dal Tribunale per i Minorenni quando è coinvolto sul caso, altrimenti dal Servizio sociale.

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.

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 all'art. 15 del 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 più limitata in ragione del progetto educativo di "autonomia assistita" della struttura.

Nella Casa Le Rondini, il Coordinatore si occupa di verificare o personalmente o attraverso



l'educatore dedicato alla struttura che gli spazi siano in ordine e ben tenuti: qualora i locali fossero ritenuti non idonei il personale addetto è tenuto alla pulizia. Composizione e turni del personale sono esposti in bacheca presso la struttura.

Organigramma

