

COMUNE DI FIRENZE
ASSESSORATO POLITICHE SOCIO SANITARIE

Direzione Servizi Sociali e Sport
Servizio Famiglia e Accoglienza

Sperimentazione servizio residenziale di pronta accoglienza ad alta protezione per l'area materno-infantile presso il “Centro Sicuro” del Comune di Firenze, di cui al punto 3.3.1 “Sperimentazioni di tipologie di strutture residenziali e semi residenziali (art. 14, comma 5 della L.R. 41/2005)” del P.I.S.R. 2007/2010

1. Premessa

Il “Centro Sicuro” è stato costituito attraverso un'intesa, sancita con la Delibera di Giunta Comunale n. 1602/1251 del 20.12.2000, tra il Comune di Firenze, la Prefettura, il Tribunale per i Minorenni, la Procura della Repubblica presso il Tribunale per i Minorenni, gli Organi di Polizia, la Provincia ed il Provveditorato agli Studi di Firenze, con lo scopo di tutelare i minori in stato di abbandono materiale ai sensi dell'art. 403 c.c., specialmente in situazioni di forte rischio, di sfruttamento o di coinvolgimento in attività criminose, trovati sul territorio del Comune di Firenze dalle Forze dell'Ordine e da queste accompagnati alla struttura. Il progetto del “Centro Sicuro” ha preso avvio, in via sperimentale, nel mese di febbraio 2001 ed è proseguito fino ad oggi conservando la finalità primaria di corrispondere ai bisogni di protezione e tutela minorile e mostrando, al contempo, una notevole capacità di adattamento continuo ai mutamenti del contesto sociale e alle variazioni nell'utenza di riferimento, in una stretta e continua relazione con i servizi sociali territoriali, i servizi sanitari, le Forze dell'Ordine e l'Autorità Giudiziaria minorile.

In occasione della formulazione del presente progetto di sperimentazione, la struttura viene a essere ridenominata “Centro Valery”, in ricordo della prima neonata accolta nella struttura, a soli 5 giorni di età.

2. Le caratteristiche e le funzioni attuali del servizio

Il servizio, a titolarità comunale e attualmente gestito nell'ambito di un contratto di appalto da un soggetto della cooperazione sociale, è autorizzato al funzionamento come struttura di pronta accoglienza per minori di cui all'articolo 21, comma 1, lettera e) della l.r. 41/2005, come da Determinazione n. 9834/2010, integrata

recentemente dalla Determinazione n.2340/2011, che ha esteso l'età dei minori accolti all'intera fascia 0-18, così da garantire una possibilità di risposta tempestiva in tutti i casi di emergenza-urgenza riguardanti minori in situazioni di grave pregiudizio.

Il Centro, autorizzato per l'accoglienza di un numero massimo di 8 utenti, si caratterizza attualmente come una struttura nella quale gli ospiti permangono per un periodo breve, con contestuale e tempestiva attivazione del servizio sociale ai fini dell'individuazione della risorsa più appropriata a corrispondere all'esigenza di superamento dell'emergenza e alla ricerca di una successiva sistemazione nel medio-lungo periodo.

Proprio per questa sua peculiarità il Centro è riuscito nel tempo a garantire una rapida ed efficace risposta alle situazioni di emergenza e di necessità di messa in sicurezza dei minori offrendo l'immediata possibilità dell'accoglienza a qualsiasi ora del giorno e della notte. Ha risposto, nei suoi dieci anni di funzionamento, a diversificati e molteplici bisogni in relazione ai minori accolti e ai mutamenti sociali avvenuti nel territorio subendo, nel corso degli anni, significative trasformazioni e intervenendo, oltre che come struttura di alta protezione per quelle situazioni che necessitano di un grado di sicurezza molto elevato, anche come pronta accoglienza per i minori stranieri non accompagnati presenti sul territorio fiorentino.

Il Centro rappresenta oggi uno strumento efficace per rispondere, in via urgente, a situazioni di emergenza che richiedono l'esigenza di garantire protezione immediata ai minori coinvolti. Si è rivelato sempre più una struttura che, per la sua capacità di garantire un'alta protezione dei minori accolti, è in grado di adattarsi alle situazioni di urgenza-emergenza rispondendo in modo adeguato, tempestivo ed efficace ai bisogni del target di riferimento.

Recentemente, nell'ambito di un complessivo riordino e potenziamento del sistema comunale di accoglienza materno-infantile e nell'ottica di favorire ulteriormente il lavoro di rete fra gli organi coinvolti nella tutela del minore, la Direzione Servizi Sociali e Sport del Comune ha promosso l'attivazione presso il Centro Sicuro di un servizio di Pronto Intervento Telefonico operante 24/24h per tutte le segnalazioni da parte delle Forze dell'Ordine, dei servizi sociali e sanitari relative a minori privi di riferimenti parentali e a rischio psico-fisico.

L'importante funzione di "reference" che il Centro ha assunto in questo senso con validi risultati ha anche il privilegio di consentire un'osservazione mirata ed un attento monitoraggio del fenomeno.

Tale nuova funzione è stata inoltre estesa anche a situazioni relative a donne sole e/o madri con figli minori vittime di violenza, abuso e maltrattamento, per le quali è stata riservata una possibilità di sistemazione presso una struttura convenzionata del Terzo Settore.

Questo percorso costituisce l'avvio di una nuova fase di lavoro che si propone di completarsi attraverso un percorso sperimentale di revisione progettuale e organizzativa del Centro, con l'ampliamento della tipologia di utenza anche a minori con il proprio genitore, nell'intento di arrivare a costituire un polo unico di

riferimento per tutte le situazioni di emergenza nell'area materno-infantile sul territorio comunale fiorentino.

3. Contenuti e obiettivi della sperimentazione

Tenendo presente quanto previsto nel Piano Integrato Sociale Regionale 2007/2010 al punto 3.3.1 "Sperimentazioni di tipologie di strutture residenziali e semi residenziali ai sensi della L.R. 41 art. 14, comma 5", la sperimentazione del Centro quale "servizio di pronta accoglienza ad alta protezione per l'area materno-infantile" ha l'obiettivo di potenziare il sistema di risposta alle problematiche composite e diversificate che caratterizzano il target di riferimento.

La sperimentazione prevede infatti la creazione di un contesto integrato di accoglienza, articolato in due moduli, rispettivamente per la tutela di minori soli e di madri con figlio/i in situazione di grave pregiudizio psico-sociale, finalizzato a dare risposta in termini di protezione per un breve periodo. Gli obiettivi specifici della sperimentazione sono essenzialmente tre:

1. offrire una risposta rapida ed efficace alle situazioni di emergenza capace di rispondere alla necessità immediata dei soggetti target di essere tutelati, protetti e/o assistiti e accolti all'interno di un contesto educativo significativo in grado di cogliere e interpretare i bisogni legati alla persona ed alla storia personale;
2. fornire ai servizi sociali in tempi brevi o addirittura brevissimi una prima analisi della situazione che consenta l'individuazione di pronte strategie di intervento;
3. contribuire al superamento dello stato di emergenza partecipando al lavoro di rete con i servizi e con le autorità competenti, in particolare, laddove possibile – specie nel caso delle madri – favorendo il coinvolgimento attivo dell'utente nella definizione del percorso di uscita.

3.1. Caratteristiche del Centro

Si prevede la sperimentazione di un modello organizzativo e gestionale nuovo che prevede l'accoglienza nella stessa struttura per periodi brevi di minori soli e/o di madri con figlio/i in situazione di grave pregiudizio psico-sociale segnalati dai servizi sociali professionali competenti, dalle Forze dell'Ordine e/o dall'Autorità Giudiziaria, per i quali si renda necessario garantire immediata tutela e protezione, nell'arco delle 24 ore, attraverso l'inserimento in luogo protetto in attesa di definire un progetto di successiva sistemazione stabile.

Gli spazi del Centro, come si evince dalla planimetria che corredata il presente progetto (Allegato A), risultano già suddivisi in due settori; il progetto prevede che la parte del Centro con caratteristiche strutturali di maggiore protezione sia dedicata all'accoglienza dei minori soli e l'altra alle madri con figli.

La formula innovativa del "servizio di alta protezione area materno infantile" prevede quindi l'accoglienza in due settori distinti e con moduli educativi diversificati e appropriati alle diverse esigenze dell'utenza.

I due moduli, per quanto diversificati in modo da corrispondere ai diversi bisogni delle persone accolte, prevedono una programmazione generale delle attività in forma coordinata ed un coordinamento del servizio integrato.

Modulo 1 - Accoglienza a carattere di emergenza e urgenza di bambini in età compresa tra gli 0 e 18 anni (per un massimo di 4 utenti).

L'inserimento presso il Centro del minore in età 0-18 anni potrà avvenire nell'arco delle 24h, previa richiesta telefonica delle FF.OO. o dei servizi sociali come già accade.

Il modulo è rivolto all'accoglienza temporanea di minori di ambo i sessi che necessitano di un intervento ad "alta protezione" a causa della loro situazione di disagio personale e/o familiare o in stato di abbandono morale e materiale segnalati dalle Forze dell'Ordine e/o dalla Magistratura Minorile.

Il Centro offre ai minori un'accoglienza ed un clima di protezione e di cura teso a rinforzare le funzioni intrapsichiche, a migliorare le problematiche comportamentali ed a sostenere le competenze sociali. L'obiettivo di fondo è quello di fornire un'accoglienza serena al minore mentre una rete di servizi e persone si adopera per riportarlo di nuovo in famiglia o per individuare una soluzione alternativa quando ciò non è possibile.

L'intervento educativo è individualizzato perché, anche se i minori accolti possono essere accomunati da storie di vita simili, i loro percorsi di crescita e sviluppo si diramano seguendo le specificità delle condizioni e del livello di risorse che ciascuno ha a disposizione. Gli educatori professionali partecipano, con le proprie competenze professionali, all'azione di analisi della situazione del minore, ai fini di comprenderne i bisogni e le risorse, esigenze ed aspettative verso il futuro immediato. L'osservazione degli educatori professionali è un'attività costante e attenta ma non invadente, che permette di delineare le condizioni dei minori, di adeguare l'intervento educativo immediato e contribuire alla definizione del programma di dimissioni. Anche durante lo svolgimento delle varie attività, momenti di gioco, di relazione l'educatore ha cura di porre attenzione ai comportamenti e alle espressioni verbali e non verbali messe in atto dai minori. Nell'ambito del rapporto interpersonale, in un clima di condivisione e di ascolto, l'educatore conduce dei colloqui mirati con i minori inseriti. All'interno del Centro vengono organizzate attività ludico-ricreative nonché didattiche adeguate alla situazione di ogni ospite. Gli educatori professionali stabiliscono una programmazione settimanale delle attività, che può subire variazioni in base alla cadenza stagionale ed in base al numero degli ospiti e alla loro età.

In relazione all'età, nella già presente suddivisione degli spazi interni della struttura, è stata individuata una camera del settore dedicato ai minori soli destinata, quando necessario, all'accoglienza dei bambini più piccoli. In questi casi, nella zona giorno del settore dedicato è predisposta un'area gioco, delimitata e fornita di un box, dove il bambino può giocare in tutta sicurezza; questo permette altresì di conciliare le esigenze di gioco dei bambini più piccoli e quelle degli altri ospiti. Inoltre la zona giorno potrà continuare ad essere destinata alle attività più strutturate (studio, pittura ecc..) dei minori più grandi.

L'educatore, al momento dell'arrivo del bambino, avrà cura di preparare la stanza predisposta per l'accoglienza di bambini più piccoli con tutte le funzionalità necessarie (pannolini, ciuccio, biberon, vestitini, bagnetto, giochi). In presenza di altri minori, essi verranno informati dell'arrivo di un bambino piccolo, così da predisporre un buon clima di accoglienza.

Durante la permanenza del bambino, l'équipe educativa avrà cura di accudirlo e di predisporre tutti gli interventi, ludici ed educativi, consoni alla sua età.

In particolare, si evidenzia che durante la permanenza dei bambini 0-4 anni sarà garantita la presenza di 2 operatori notturni: questo permetterà il controllo ed il necessario accudimento sia al bambino piccolo sia agli eventuali altri ospiti presenti al Centro in quel momento.

Modulo 2 → Accoglienza di madri con figli minori in situazione di temporanea emergenza (per un massimo di 2 madri con figlio).

Il settore del Centro destinato all'accoglienza delle madri con figlio/i è composto da due camere e dalla zona giorno che verrà arredato con mobili aventi funzioni anche di pareti divisorie.

L'inserimento della madri con bambini, dovrà avvenire previa segnalazione delle F.F.O.O., nell'arco delle 24 ore, per una permanenza che prevede di norma di concludersi entro i 15 giorni, tenendo conto dei bisogni specifici del nucleo e della problematica all'origine dell'inserimento. L'utenza prevista è rappresentata da nuclei che si trovano in situazione di emergenza per i quali l'inserimento rappresenta una risposta immediata ed efficace al superamento dello stato contingente di bisogno. L'équipe educativa del Centro avrà cura di rendere la permanenza degli utenti il più possibile serena favorendo l'integrazione fra adulti e positive relazioni madri-bambino.

Sarà compito degli educatori effettuare una prima osservazione sulle competenze genitoriali ai fini dell'elaborazione di un progetto individualizzato da realizzarsi in collaborazione con i servizi sociali territoriali di riferimento.

3.2. Figure professionali

E' prevista nel Centro la presenza delle seguenti figure professionali:

- *Coordinatore*, (presente in struttura dal lunedì al sabato e dotato di telefono cellulare per la pronta reperibilità durante le ore in cui non è presente in struttura e nei giorni festivi) si occupa:
 - o del raccordo generale e operativo con i referenti del Servizio Famiglia e Accoglienza del Comune;
 - o della pianificazione operativa delle attività degli operatori;
 - o del coordinamento tecnico dei diversi livelli operativi;
 - o del coordinamento delle attività socio-educative e animazione di gruppo;
 - o della gestione delle risorse strumentali;
 - o del collegamento operativo con i servizi sociali, gli enti, le autorità e le risorse del territorio;
 - o del coordinamento tecnico degli interventi educativi personalizzati.

- *Educatori*, con le seguenti funzioni:
 - o attività di accoglienza, osservazione, analisi, socializzazione ed animazione, attività socio-educative di gruppo;
 - o definizione – di concerto con il servizio sociale professionale competente – del piano per il superamento dell'emergenza e programmazione dei connessi interventi personalizzati;
 - o gestione della fase di dimissioni, di concerto con il servizio sociale professionale competente;
 - o gestione e raccolta della documentazione del servizio.

Come si può evincere dalla tabella seguente che illustra il monte orario settimanale di ciascuna figura professionale, la presenza media degli operatori del Centro è ampiamente superiore a quella prevista dal Regolamento di attuazione dell'art. 62 della L.R. 41/2005 relativamente alle due tipologie assumibili quali riferimenti utili: il Centro di Pronta Accoglienza per Minori e la Casa di Accoglienza per Madri con Minori (media intensità assistenziale).

In vista dell'ulteriore potenziamento del Centro, specie nella fase sperimentale, è inoltre prevista la figura del coordinatore con le funzioni sopra descritte.

Questo al fine di continuare a garantire, oltre che un alto livello di protezione, anche un insieme di interventi di osservazione ad alta professionalità che consentano un rapporto privilegiato tra gli operatori e gli ospiti presenti.

Tabella 1. - confronto monte-ore annue Centro alta protezione e da Regolamento regionale LR 41/05

Figura professionale	Ore annue LR 41 x Centro di Pronta Accoglienza per Minori (10 minori)	Ore annue LR 41 Casa di Accoglienza per Madri con Figli Minori (5 nuclei)	Ore annue Centro sperimentale infantile (8 utenti)
Coordinatore			2028
Educ.prof.	3268	3268	3432
Animatore	6536	2434	7488
Ass. base	1634	1634	
Add. pulizie			936

Tale disponibilità di figure professionali interne e lo stretto contatto con la competente articolazione organizzativa comunale investita della responsabilità del Centro (P.O. Interventi Minori e Famiglie), potrà inoltre consentire un'organizzazione flessibile dei turni del personale tra i due moduli ai fini di una dinamica suddivisione operativa in relazione alle effettive presenze.

3.3. Monitoraggio del servizio

Nell'ambito della sperimentazione saranno effettuate periodiche verifiche almeno trimestrali sull'andamento del servizio, anche attraverso i seguenti indicatori:

- *indicatori quantitativi*:
 - o numero minori inseriti;
 - o numero nuclei inseriti;
 - o tempi medi di permanenza all'interno del Centro;

- *Indicatori qualitativi:*

- o livello di soddisfazione degli operatori sociali coinvolti;
- o livello di soddisfazione madri con figli e minori privi di riferimenti parentali;
- o livello di raggiungimento degli obiettivi in base alle risorse disponibili;
- o corrispondenza tra interventi svolti e bisogni del territorio.

Saranno inoltre predisposti appositi report di monitoraggio in itinere e alla fine del periodo di sperimentazione, corredati degli indicatori di cui sopra.

3.4. Durata prevista della sperimentazione

Il progetto prevede una durata del periodo di sperimentazione di due anni.

3.5. Sede

La struttura indicata per la sperimentazione ha sede in via *omissis per ragioni di riservatezza* a Firenze, in un immobile completamente ristrutturato, di proprietà dell'Amministrazione Comunale (Allegato A).