

CARTA DEI SERVIZI

CDG Pinocchio

Via di Santa Maria a Marignolle n°. 6 50124 Firenze

Tel. 055/0984131

cdg.pinocchio@consorzio-zenit.it





ELEMENTI IDENTIFICATIVI DELLA STRUTTURA

Denominazione e indirizzo	Centro semiresidenziale per minori "PINOCCHIO" Via di Santa Maria a Marignolle n. 6 – 50124 Firenze
Autorizzazione al Funzionamento	Prot. 6475 del 02/03/2007 – Comune di Firenze Prov. Dirigenziale 2007/DD/01872
Accreditamento	Prot. n. 53673 del 16/02/2022 – SUAP Comune di Firenze
Natura della Gestione della Struttura	Privato Sociale
Gestore della Struttura	Consorzio Zenit c.s.c. a r.l. - onlus
Cooperativa Associata incaricata della gestione del servizio	Coop. La Tenda

Rev.	Data	Posizione	Modifiche e motivazione	
09	02/01/2025	//	Aggiornamento	
			Redatta da Responsabile Struttura	Approvata da Legale Rappresentante
			Simone Olianti	Andrea Blandi

Sistema Qualità certificato da
BUREAU VERITAS Italia



INDICE

1. SCOPO DELLA CARTA DEI SERVIZI.....	4
2. PRESENTAZIONE DEL CENTRO "PINOCCHIO".....	4
2.1. Localizzazione, layout e autorizzazione al funzionamento e accreditamento	4
2.2. Contatti.....	5
2.3. Ente titolare	5
3. FINALITÀ DEL CENTRO E PRINCIPI DI RIFERIMENTO	6
3. ASPETTI ORGANIZZATIVI	7
3.1. Funzioni e figure operanti nel centro	7
4. PRESTAZIONI ASSISTENZIALI ED EDUCATIVE EROGATE.....	10
4.1. Organizzazione generale	10
4.2. Prestazioni educative	11
4.3. Sostegno Educativo Individualizzato	12
4.4. Prestazioni assistenziali.....	12
4.5. Orario mensile degli operatori.....	13
5. COSTO DEL SERVIZIO	13
5.1. Importo della retta giornaliera.....	13
5.2. Modalità di pagamento	14
6. GESTIONE DEL PERCORSO INDIVIDUALIZZATO.....	14
6.1. Richiesta inserimento, criteri e procedure di ammissione.....	14
6.2. Analisi dei bisogni e definizione del Progetto Educativo Individualizzato	15
6.3. Realizzazione, registrazione e monitoraggio degli interventi	16
6.4. Verifiche e valutazione del PEI.....	16
6.5. Conclusione dell'intervento e dimissioni	16
6.6. Conservazione del posto.....	17
7. PROGRAMMA DELLE ATTIVITÀ.....	17
7.1. Il programma annuale	17
7.2. Attività con i bambini fino a 11 anni	17
7.3. Attività con i preadolescenti e gli adolescenti.....	19
8. L'INTERVENTO DI SOSTEGNO ALLA FAMIGLIA.....	20
9. RAPPORTI CON IL VOLONTARIATO E LA COMUNITA' LOCALE	20
9.1. Volontari del Servizio Civile	20
9.2. Tirocinanti di percorsi universitari e corsi professionali.....	21
9.3. Rapporti con associazioni ed altri soggetti della comunità locale.....	21
10. GESTIONE DELLA DOCUMENTAZIONE DELL'UTENTE.....	21
11. PARTECIPAZIONE E DIRITTI DELL'UTENTE.....	22
11.1. Relazione con familiari, curatori o tutori legali dell'utente.....	22
11.2. Norme generali di comportamento.....	22
11.3. Gestione di farmaci e documentazione dell'utente.....	23
11.4. Accoglienza e trattamento di segnalazioni, suggerimenti e reclami	23
11.5. Rilevazione della soddisfazione dei bambini, ragazzi e dei familiari	23
11.6. Riunione dei familiari	24
11.7. Rispetto delle convinzioni e delle pratiche religiose dei minori.....	24
12. CONTROLLO, VERIFICA e MIGLIORAMENTO	24
12.1. Piano per la qualità	24
12.2. Monitoraggi.....	24
12.3. Verifiche	24
12.4. Riesame della Direzione	24
13. ALLEGATI	25

1. SCOPO DELLA CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei Servizi ha lo scopo di illustrare, in modo chiaro e trasparente, i principi ispiratori, le caratteristiche strutturali, organizzative e gestionali dei servizi offerti dal Consorzio Zenit ai bambini ed ai ragazzi che frequentano il **Centro Semiresidenziale per minori "Pinocchio"**.

2. PRESENTAZIONE DEL CENTRO "PINOCCHIO"

2.1. Localizzazione, layout e autorizzazione al funzionamento e accreditamento

Il Centro semiresidenziale per minori "Pinocchio" (di seguito Centro) è collocato in Via Santa Maria a Marignolle n. 6, in zona Bellosguardo, all'interno della storica e bellissima villa "La Colombaia", dell'Istituto Beata Maria De Mattias.

Il Centro è una struttura socio-educativa del Consorzio Zenit destinata all'accoglienza diurna di bambini e ragazzi, maschi e femmine, in età compresa tra i 3 ed i 16 anni, a cui eroga prestazioni di natura assistenziale e socio-educativa. I posti autorizzati sono 24.

Il Centro è stato aperto nel 1989 ed inizialmente era collocato nel Quartiere 1, presso l'ex-IPAB Istituto Demidoff; è stato poi trasferito nel Quartiere n. 5 "Rifredi", prima ospitato in locali messi a disposizione dall'Istituto Suore Terziarie Francescane di Via Vittorio Emanuele n. 100. Dal settembre 2006, il Centro ha poi trovato collocazione nei locali dell'immobile di Via Arturo Ferrarin 43, in zona Peretola.

La struttura è raggiungibile dal centro della città con i mezzi pubblici (Linea ATAF 42).

Dalla via, si accede alla struttura da un cancello che conduce all'ampio cortile di fronte ai tre immobili che compongono la Villa; nella salita di accesso trova collocazione la stanza dedicata al laboratorio di ceramica.

Il Centro trova posto nei locali al piano terra, che si distribuiscono attorno ad un cortile centrale e sono così organizzati:

- ampia stanza di ingresso della struttura, da utilizzare anche per le attività in gruppo;
- sala pranzo, cucinotto e bagni;
- ampia stanza polifunzionale, per attività in piccolo e grande gruppo;
- stanza per le attività multimediali;
- stanza degli educatori e bagno operatori.



Dalle stanze si accede a due grandi spazi a disposizione dei minori: il cortile interno e all'ampio spazio gioco che occupa la parte accessibile e riservata ai minori dello storico giardino della Villa.

Al primo piano dell'immobile in cui si trova il Centro (accessibile tramite scala e servoscala) il Responsabile della struttura ha a disposizione un ufficio per i colloqui con i Servizi Sociali ed i familiari e la tenuta di documenti riservati.

2.2. Contatti

Le informazioni inerenti al servizio e le attività svolte dal Centro possono essere richieste, dal lunedì al venerdì (8.00-18.00) a:

Responsabile di struttura, Via di Santa Maria a Marignolle 6, dalle 14.30 alle 18.30, Telefono: 3387037637

Front Office del Consorzio Zenit, dalle ore 08.30 alle 18.30, Via del Guarlone n. 28, 50135 Firenze, Telefono: 055/50341.

Via Mail: cdg.pinocchio@consorzio-zenit.it

Il Centro è visitabile solo previo appuntamento con il Responsabile, al fine di tutelare la privacy dei minori accolti e non recare disturbo alle attività.

2.3. Ente titolare

L'Ente titolare della struttura è il Consorzio Zenit, una Cooperativa Sociale Consortile a responsabilità limitata che dal 1989 promuove propri servizi e strutture nell'ambito educativo, sociale, socio-educativo, socio-sanitario, sanitario, della formazione e dell'istruzione superiore o li gestisce in affidamento da Enti Pubblici a seguito di aggiudicazione di gara d'appalto.

Oltre al Centro Semiresidenziale "Pinocchio", il Consorzio è titolare anche di tre strutture di accoglienza residenziale per minori, che lavorano in rete con la struttura:

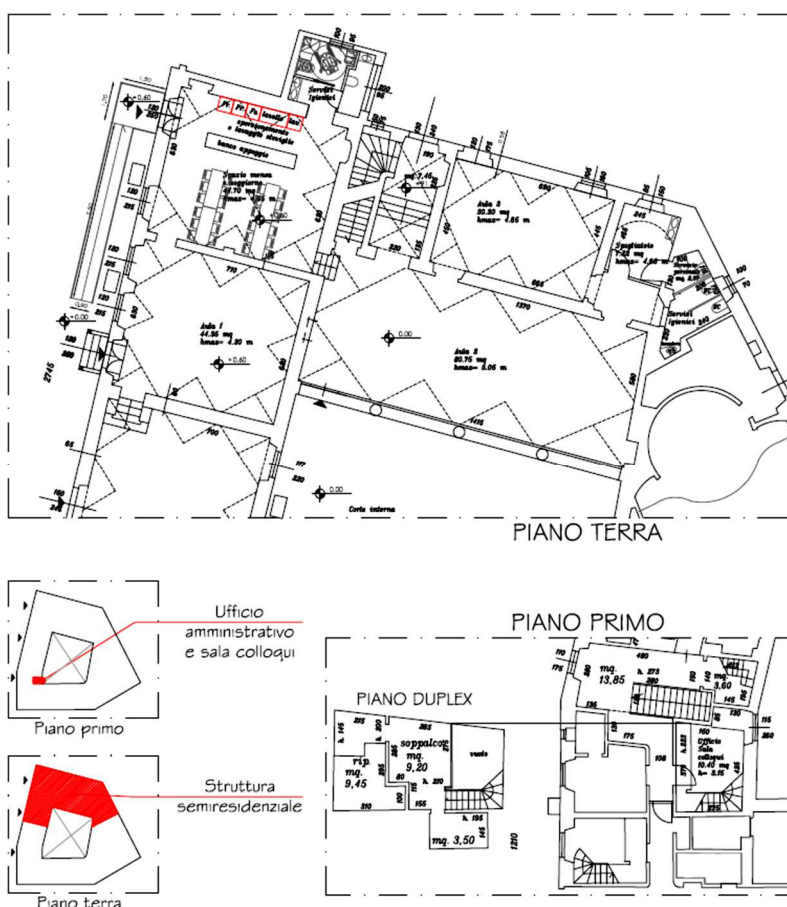
- Comunità a Dimensione Familiare "San Filippo Neri";
- Comunità a Dimensione Familiare "Demidoff";
- Comunità a Dimensione Familiare "Casa Silvano".

Per contattare direttamente il Consorzio Zenit:

Sede Legale: Via Cittadella 29/31, 50144 Firenze Sede Amministrativa: Via del Guarlone 28, 50135 Firenze Tel. 055/50341 - Fax 055/5034234 segreteria@consorzio-zenit.it - www.consorzio-zenit.it

Nell'**Allegato 01** si riporta una breve sintesi della Politica per la Qualità del Consorzio Zenit e le tipologie di servizi promossi.

PLANIMETRIA DEL CENTRO



3. FINALITÀ DEL CENTRO E PRINCIPI DI RIFERIMENTO

Il Centro "PINOCCHIO" è una struttura socio-educativa del sistema di servizi socio-educativi definito nella Legge della Regione Toscana n. 42/2005. Il taglio dell'intervento è prevalentemente preventivo: attraverso la realizzazione di un programma di attività e servizi socio-educativi, culturali, ricreativi e sportivi, gli educatori offrono un sostegno alla famiglia finalizzato a:

- supportare i genitori nel garantire al minore la protezione e le cure necessarie per il suo benessere e a promuoverne il pieno e armonico sviluppo psicofisico, l'educazione e la crescita in un idoneo ambiente familiare e sociale, l'accompagnamento e l'orientamento formativo e professionale;

- b) promuovere l'esercizio dei diritti di cittadinanza sociale dei minori, prevenendo forme di esclusione e di devianza, privilegiando la crescita del minore nel proprio ambiente familiare, promuovendo la partecipazione alle attività della comunità territoriale e l'accesso ai diversi servizi e risorse.

L'erogazione dei servizi educativi offerti viene effettuata nel rispetto dei seguenti principi:

1. **Eguaglianza:** Il Consorzio si impegna ad erogare servizi nel rispetto di regole uguali per tutti senza distinzione di sesso, di nazionalità, di religione, di condizioni economiche e sociali (grado di istruzione, opinione politica ecc.). Tutti gli operatori svolgono la propria attività consapevoli di svolgere un servizio "vitale" ad una persona in stato di necessità, senza discriminazione di alcun genere.
2. **Rispetto della dignità della persona:** la dignità della persona è un valore che deve essere salvaguardato di fronte a qualsiasi difficoltà, malattia o disabilità.
3. **Accoglienza:** richiede un impegno continuo nello sforzo di farsi carico dei bisogni della persona per assicurare una migliore qualità di vita.
4. **Imparzialità:** Tutti gli operatori sono impegnati a svolgere le loro attività in modo imparziale, obiettivo e neutrale nei confronti di tutti gli utenti.
5. **Continuità:** tutte le prestazioni svolte dal personale vengono erogate con continuità, regolarità e senza interruzione.
6. **Umanità:** l'attenzione degli operatori è posta alla centralità della persona, nel pieno rispetto della sua dignità, qualunque siano le sue condizioni fisiche o mentali, culturali o sociali. Gli operatori si rivolgono agli utenti con cortesia, educazione, rispetto e massima disponibilità.
7. **Centralità della famiglia:** il legame con i familiari è una parte fondamentale nel sostegno della persona anziana o disabile, che influisce sul suo stato psicofisico, pertanto il Consorzio Zenit favorirà in ogni modo la partecipazione e le relazioni con l'ambiente familiare di provenienza.
8. **Partecipazione:** la partecipazione alle prestazioni del servizio offerto è garantita all'utente sia mediante suo intervento diretto (formulazione di proposte o suggerimenti per migliorare i servizi) sia attraverso l'Organismo di Rappresentanza. La Direzione si impegna a dare immediato riscontro all'utente circa le segnalazioni e le proposte formulate e, annualmente, a prendere in esame le valutazioni dell'utente circa la qualità del servizio reso.
9. **Efficacia ed efficienza:** tutte le risorse disponibili vengono impiegate in modo razionale ed oculato al fine di produrre i massimi risultati possibili sia in termine di soddisfazione degli utenti, sia di gratificazione del personale. La Direzione si impegna ad adottare misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

3. ASPETTI ORGANIZZATIVI

3.1. Funzioni e figure operanti nel centro

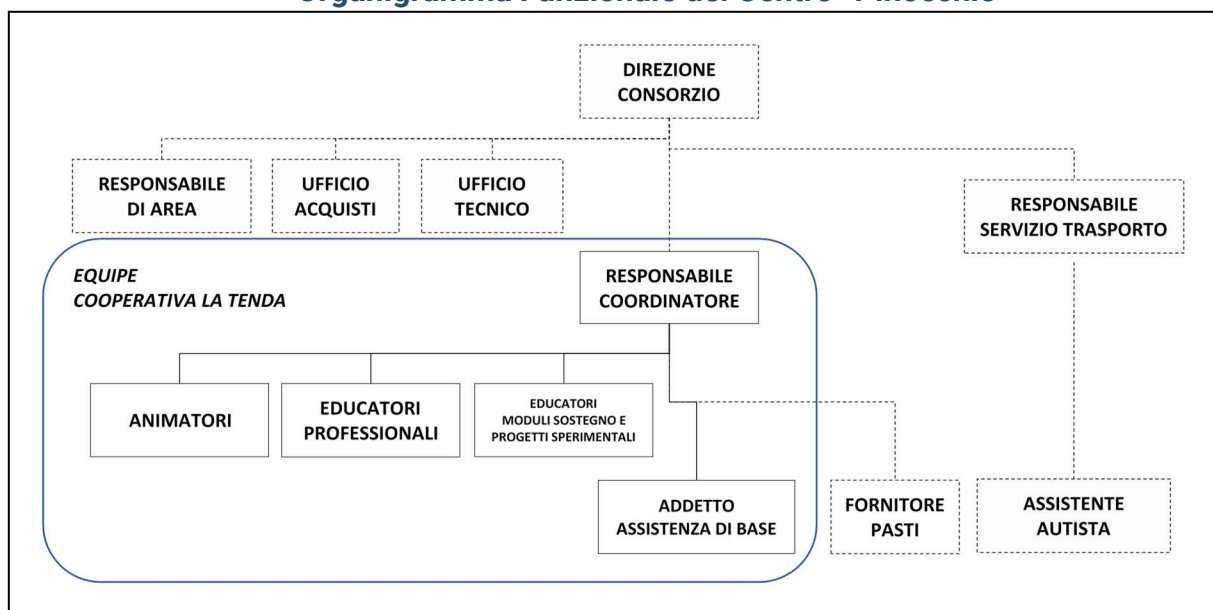
Nel modello organizzativo si individuano le seguenti funzioni:

- a) Direzione Generale e Amministrativa
- b) Responsabile di struttura e coordinamento
- c) Funzioni educative e assistenziali: educatori professionali, animatori e addetto all'assistenza di base
- d) Servizi generali (pulizie, fornitura pasti e servizio trasporto)

e) Servizi di supporto e supervisione (Approvvigionamenti, Ufficio Tecnico, Responsabile di Area)

Il Consorzio ha scelto di affidare la gestione del Centro (Responsabile e funzioni educative ed assistenziali) all'associata Cooperativa Sociale "La Tenda".

Organigramma Funzionale del Centro "Pinocchio"



Le figure professionali delle funzioni educative presenti nel Centro corrispondono a quelle indicate negli standard della vigente normativa; di seguito indichiamo le loro responsabilità:

Figura	Attività
Educatore Responsabile	• Pianifica l'attività di tutti gli operatori (turni, permessi, ferie, ecc.) e ne coordina il lavoro, garantendo la continuità del servizio e provvedendo alla sostituzione del personale assente con operatori dotati di pari requisiti. • Si coordina con i Responsabili di funzione del Consorzio o con i fornitori esterni per garantire l'approvvigionamento di beni e servizi e la manutenzione dell'immobile, degli impianti e delle attrezzature. • Monitora l'andamento di tutti i processi di lavoro, rilevando e trattando le non conformità ed i problemi emergenti, che segnala al Responsabile del Consorzio e/o ai Responsabili di Funzione.

Figura	Attività
	• Verifica la conformità dell'ammissione dei minori nella struttura e delle comunicazioni trasmesse ai diversi Enti ed Autorità interessate. • È referente della struttura nei confronti dei Servizi Sociali che hanno in carico il minore accolto, con i quali collabora partecipando alle riunioni di equipe sulla definizione, attuazione e verifica dei progetti personalizzati. • Assicura la definizione e all'attuazione di un progetto personalizzato finalizzato al superamento dell'emergenza per ogni minore accolto, da parte di tutta l'equipe, • Assicura la corretta gestione dei rapporti con i familiari dei minori, in base a quanto concordato con i Servizi Socio-sanitari e/o disposto dall'Autorità Giudiziaria. • Promuove e coordina le attività di eventuali volontari presenti nella struttura o che collaborano per la realizzazione di specifiche attività. • Supporta l'organizzazione e realizzazione delle attività formative previste nel Piano di Formazione. • Monitora la qualità dell'intervento educativo, la qualità professionale degli operatori, promuovendo comportamenti deontologicamente corretti e coerenti con il progetto educativo ed i principi di riferimento riportati nella CdS. • Verifica la registrazione delle prestazioni orarie e ne predispone la rendicontazione mensile da trasmettere - competenti funzioni del Consorzio e della Cooperativa. • È responsabile della gestione delle registrazioni, della documentazione di servizio e dell'archivio della struttura.
Educatore Professionale	• Con il Responsabile, partecipa alla definizione, realizzazione, monitoraggio e verifica dei progetti educativi per il superamento dell'emergenza. • Promuove e mantiene i contatti di rete con i Servizi sanitari, le scuole e Enti di formazione frequentate dai minori, con associazioni sportive, culturali, ed altre risorse del territorio. • Supporta il Responsabile nella gestione dell'archivio e nella tenuta delle registrazioni. • Supporta i minori nella gestione dei propri spazi (guardaroba, camera, ecc.).
Animatore	• Collabora con gli Educatori Professionali alla stesura e gestione dei progetti educativi personalizzati per il superamento dell'emergenza; • Individua, definisce e realizza (in equipe) le attività di animazione volte alla socializzazione, integrazione sociale, conoscenza del territorio, sviluppo di competenze chiave e skill-life. • Supporta l'addetto nella gestione degli spazi del Centro, promuovendo la partecipazione dei minori nel riassetto e nella personalizzazione degli ambienti. • Supporta il minore nello studio, nello svolgimento dei compiti scolastici, in attività di alfabetizzazione. • Cura la distribuzione dei pasti, colazioni e merende, gestendo positivamente i momenti di convivialità. • Accompagna il minore all'esterno in base alle necessità.
Addetto assistenza di base	• Accompagnamento su pulmino nei viaggi di andata e ritorno • Attuazione del piano delle pulizie, di igiene e sanificazione degli ambienti del Centro. • Ricevere i pasti, gestire la dispensa dopo i rifornimenti programmati, attuare controlli previsti nel sistema HACCP • Gestire il magazzino dei materiali per le pulizie

La Cooperativa assicura la formazione obbligatoria e l'aggiornamento professionale degli operatori, definiti in piani annuali a seguito dell'analisi dei bisogni formativi. Viene inoltre assicurata la verifica della qualità professionale degli operatori e del clima interno.

4. PRESTAZIONI ASSISTENZIALI ED EDUCATIVE EROGATE

4.1. Organizzazione generale

Il Centro Pinocchio è **aperto dal lunedì al venerdì, tutti i mesi dell'anno**; è chiuso la domenica e i giorni festivi infrasettimanali. Il Centro può essere aperto anche nella giornata del **sabato** su richiesta dei Servizi Sociali e in base a specifica programmazione

Il Centro garantisce un'accoglienza giornaliera nella fascia oraria dalle 13:00 alle ore 20:00 durante l'orario scolastico e dalle 9:30 alle 16:30 nel periodo estivo o di vacanza. Ogni minore frequenta il Centro sulla base di un programma settimanale (di 5, 4 o 3 giorni) concordato con i Servizi Sociali e funzionale al raggiungimento degli obiettivi del Progetto Quadro.

La "giornata tipo" del Centro è definita in base a due schemi stagionali:

GIORNATA TIPO DEL PERIODO SCOLASTICO

12.30 - 14.00:	Servizio di accompagnamento al Centro con mezzi del Consorzio e accoglienza in struttura dei minori accompagnati dai familiari
14.00 - 14.30:	Pranzo
14.30 - 15.20:	Relax - Giochi e animazione
15.30 - 17.00:	Attività di sostegno scolastico
17.00 - 17.15:	Merenda
17.15 - 18.45:	Attività educative e di animazione interne (centri di interesse) o esterne
18.45 - 19.15:	Cena e preparazione uscita
19.15 - 20.30:	Accompagnamento a casa dei minori con mezzi del Consorzio
20.30:	Chiusura del Centro

ORARIO PERIODO VACANZE ESTIVE, NATALIZIE E PASQUALI

08.00 - 09.30:	Servizio di accompagnamento al Centro con mezzi del Consorzio e accoglienza in struttura dei minori accompagnati dai familiari
09.30 - 09.45	Colazione
10.00 - 13.00:	Attività educative secondo programma
13.00 - 13.30:	Pranzo
13.30 - 14.30:	Attività ricreative libere, monitorate dagli educatori
14.30 - 16.00:	Attività educative secondo programma
16.00 - 16.15:	Merenda e preparazione
16.15 - 17.30:	Accompagnamento a casa dei minori con mezzi del Consorzio

La scansione dei diversi momenti della giornata del Modulo Base è impostata con riferimento al modello della famiglia, dove il rispetto di alcuni appuntamenti fondamentali (pasti, riposo, ecc.) è unito anche ad una sana spontaneità che tiene conto dei ritmi personali.

Per questo, la giornata del Centro ruota attorno ad alcuni **momenti cardine**, appuntamenti della giornata che danno il ritmo ma, al tempo stesso, lasciano anche spazi liberi che gli educatori e i ragazzi possono riempire "improvvisando" all'interno di un contesto che mantiene sempre alta la valenza educativa delle esperienze vissute. I momenti individuati sono:

- a) **il viaggio di andata/ritorno in pulmino**: l'accompagnatore educatore può utilizzare il tempo trascorso sul mezzo per trattenersi in colloquio con tutti o un singolo ragazzo (ad es. ascoltando le loro "vicissitudini" scolastiche o relative al centro), in modo da creare un clima di piacevole confidenza;
- b) **il momento dei pasti**: come in famiglia, è sempre un'ottima occasione per ritrovarsi a condividere esperienze, emozioni, ecc. Ottimo momento anche per offrire indicazioni di educazione alimentare;
- c) **il relax pomeridiano**: sempre di più la giornata dei bambini e dei ragazzi assomiglia a quella di un adulto stressato da impegni e obblighi; è importante anche avere a disposizione momenti di relax, dove lo scorrere del tempo non è finalizzato a produrre qualcosa, ma a giocare per divertirsi...;
- d) **lo studio**: non solo compiti, ma anche e soprattutto momento per apprendere un metodo di studio, per sviluppare le abilità di base, per arricchire il proprio vocabolario e la capacità di espressione, ecc.;
- e) **i centri di interesse**: sono attività piacevoli, spesso di tipo laboratoriale, finalizzate allo sviluppo di particolari aspetti (psicomotricità, espressività, animazione ecc.).

4.2. Prestazioni educative

All'interno del Centro, i bambini ed i ragazzi sono suddivisi in due o più sottogruppi, in base alle fasce di età. Le prestazioni educative di seguito descritte sono perciò modulate in base ai bisogni specifici di ogni fascia, così come definito nel successivo punto 7.

Tipologia	Descrizione
Prestazioni socio-educative individuali	Le prestazioni educative sono definite in modo personalizzato mediante una fase valutativa e l'elaborazione di un Progetto Educativo Personalizzato (PEP); possono consistere in: 1. affiancamento per lo sviluppo delle autonomie personali nelle attività di vita quotidiana; 2. monitoraggio delle condizioni di salute e supporto ai genitori per l'accesso ai servizi sanitari; 3. interventi individualizzati di sostegno scolastico e di miglioramento delle capacità metacognitive e concordati con i docenti della Scuola frequentata dal minore; 4. colloqui educativi individuali motivazionali e di orientamento con il minore; 5. osservazioni educative; 6. colloqui con i familiari; 7. affiancamento dei familiari in specifiche attività (es. colloquio con i professori, accesso a risorse del territorio, ecc.). 8. ecc.
Prestazioni socio-educative di gruppo	Le prestazioni sono definite in modo coerente agli obiettivi del Progetto Educativo Personalizzato (PEP) di ciascun minore e vengono descritte in un Programma Annuale, in cui possono essere previsti: a) Laboratori creativi, di teatro, musica, videomaker, ecc. b) Attività di animazione ludica, motoria, sportiva, ecc. c) Organizzazione di visite al patrimonio culturale, artistico, storico della città d) Partecipazione ad eventi cittadini e) Escursioni e gite f) Soggiorni estivi g) Ecc.

Durante il periodo di chiusura estiva delle scuole, le attività vengono programmate secondo un piano di attività specifiche, all'interno del quale sono previste anche gite culturali e naturalistiche, soggiorni climatici al mare ed in montagna, attività sportive, attività di animazione esterne ecc.

4.3. Sostegno Educativo Individualizzato

Qualora il minore presenti dei bisogni educativi specifici, in particolare per i minori in carico anche ai Servizi Sanitari di Salute Mentale Infanzia e Adolescenza, il Modulo Base con Sostegno Educativo Individuale prevede la possibilità di integrare l'Equipe del Centro con un educatore incaricato di un intervento personalizzato.

L'attivazione delle prestazioni educative del Modulo di Sostegno Educativo Individuale avviene su specifica richiesta congiunta del Servizio Sociale e dei Servizi Sanitari, in cui sia specificato il monte orario settimanale aggiuntivo di prestazioni educative personalizzate da garantire al minore, il cui costo è coperto da una integrazione della retta base.

Nell'ambito del suddetto accordo, i Servizi Sanitari garantiscono anche la collaborazione con l'Equipe Educativa nella definizione, monitoraggio e verifica del progetto educativo individuale, nonché il supporto nello svolgimento di specifiche attività finalizzate all'inserimento del minore in percorsi e servizi cittadini.

4.4. Prestazioni assistenziali

Per prestazioni assistenziali intendiamo:

- prestazioni di assistenza alla persona, riguardante soprattutto l'igiene personale e la somministrazione del pasto.
- prestazioni di igiene e cura della persona, compreso i pasti.
- prestazioni riguardanti l'igiene ambientale ed il comfort dei locali
- servizio di trasporto.

Tipo di prestazione	Specifiche
Prestazioni di assistenza alla persona	a) <i>Igiene della persona</i>: è svolto dall'addetto all'assistenza di base e dagli educatori a favore dei bambini più piccoli e/o dei minori con disabilità; in particolare è assicurato un controllo dell'igiene al momento dell'arrivo in struttura, prima dei pasti e quando il bambino si reca al bagno. b) <i>Somministrazione dei Pasti</i>, preparati nel rispetto delle tabelle dietetiche approvate dal Servizio Igiene Pubblica dell'A.S.L., con menù diversificato in base alle varie stagioni e fornitura di diete particolari in caso di specifica prescrizione medica. Si fornisce: pranzo completo (primo, secondo, contorno, pane, frutta di stagione, acqua); merenda pomeridiana. Su richiesta della famiglia e dei Servizi Sociali, il Centro può erogare anche la cena.
Prestazioni igiene e comfort ambientale	Vengono garantiti i seguenti servizi: a) <i>Igiene degli ambienti</i>: viene svolto da un addetto in base ad uno specifico piano di sanificazione, con utilizzazione di prodotti ed attrezzature a norma e nel rispetto dell'ambiente. Anche gli Educatori, durante la giornata, contribuiscono all'igiene degli ambienti, in particolare a quel-

Tipo di prestazione	Specifiche
	lo della sala pranzo (in base al Piano HACCP). b) <i>Gestione del microclima interno e del comfort dei locali</i>: è assicurato dagli Educatori, con attenzione ai momenti critici stagionali (caldo estivo e freddo invernale). c) <i>Manutenzione immobile, impianti e attrezzature</i>: è svolto da ditta esterna incaricata, in base ad un Piano Annuale; la ditta si occupa anche delle manutenzioni in emergenza/urgenza.
Servizio Trasporto	Il servizio di trasporto prevede: a) <i>viaggio di andata</i>: il minore è prelevato da scuola o dal proprio domicilio con idoneo mezzo di trasporto, guidato da un autista qualificato e con accompagnatore (educatore o volontario del servizio civile) b) <i>viaggio di ritorno</i>: il minore è accompagnato a casa domicilio con idoneo mezzo di trasporto, guidato da un autista qualificato e con accompagnatore (educatore o volontario del servizio civile). Il Servizio Trasporto comprende anche tutte le attività di pulizia quotidiana e manutenzione periodica degli automezzi.

4.5. Orario mensile degli operatori

Per garantire l'erogazione delle prestazioni educative e assistenziali, gli operatori svolgeranno il seguente monte ore mensile, definito facendo riferimento alla normativa regionale e considerando la struttura a pieno regime; il monte ore da erogare in ogni mese viene programmato dal Responsabile in base all'effettivo numero di minori che saranno giornalmente presenti.

Figura professionale	N. operatori	Ore mensili erogate (1)
Responsabile di struttura	1	134
Educatore Professionale	2	278
Animatore qualificato	3	437
Addetto alle pulizie	1	105
Servizio Trasporto - autista	2/3	262

(1) Nelle monte ore sono comprese anche le attività di accompagnamento sui pulmini, le ore di supervisione e quelle per la formazione. Non sono invece comprese:

- le ore degli educatori incaricati del sostegno educativo individualizzato;
- le ore dei Volontari del Servizio Civile.

5. COSTO DEL SERVIZIO

5.1. Importo della retta giornaliera

Con "retta giornaliera" si intende il corrispettivo onnicomprensivo che il Comune deve pagare al Centro Semiresidenziale per ogni giornata di presenza di un minore assistito dai propri Servizi Sociali. La retta serve per coprire le seguenti tipologie di costo sostenute dalla struttura per l'erogazione delle prestazioni assistenziali ed educative:

- Costi per l'uso della struttura, la sua manutenzione, spese manutenzione giardino, tasse, ecc.
- Costi per le utenze (luce, gas, telefono, ecc.).
- Costi del personale (stipendi, contributi, assicurazione, sicurezza, ecc.)

- Costi per l'approvvigionamento di beni (pasti, pulizie, igiene, vettovaglie, ecc.) e servizi da fornire ai minori (es. biglietti autobus).
- Costi generali (amministrazione, controlli, direzione, ecc.)

Per la realizzazione delle prestazioni previste, il Consorzio Zenit riceverà un corrispettivo dall'Ente titolare della presa in carico del minore nella misura, nelle forme e con le modalità stabilite indicata nella Convenzione in vigore stipulata con l'Amministrazione Comunale fiorentina. L'importo della retta è indicato nell'Allegato 02.

Tale importo viene integrato a seguito della richiesta formale, da parte del Servizio inviante, delle prestazioni accessorie o per la copertura delle spese personali a causa di particolari situazioni familiari del minore inserito.

L'importo del costo orario dell'Educatore è indicato nell'Allegato 02.

5.2. Modalità di pagamento

Il pagamento delle quote delle rette verrà effettuato dall'Ente titolare su conto corrente dedicato nei termini previsti dal rapporto convenzionale ed a seguito dei documenti contabili inviati dal Consorzio Zenit (fattura, tabelle di rendicontazione ed eventuali e idonei giustificativi di spesa delle prestazioni aggiuntive richieste dal Servizio Sociale).

Eventuali ritardi nella liquidazione delle competenze oltre il termine stabilito danno il diritto al Centro Diurno di richiedere l'applicazione degli interessi legali e quant'altro previsto dalla legge.

6. GESTIONE DEL PERCORSO INDIVIDUALIZZATO

Facendo riferimento al protocollo operativo adottato dal Comune di Firenze, il percorso del minore all'interno del Centro Diurno si articola nelle seguenti fasi:

- a) ammissione e definizione del progetto quadro;
- b) analisi dei bisogni e definizione del progetto di sostegno socio-educativo personalizzato;
- c) realizzazione, registrazione e monitoraggio dell'intervento
- d) verifica, valutazione e aggiornamento
- e) conclusione dell'intervento e dimissioni.

6.1. Richiesta inserimento, criteri e procedure di ammissione

L'avvio del processo si ha quando il Servizio Sociale che ha in carico il minore e la sua famiglia, contatta il Responsabile del Centro per verificare la possibilità del suo inserimento. In base a quanto indicato nel protocollo, l'Assistente Sociale invia richiesta scritta di ammissione, in cui ha inserito le informazioni necessarie per valutare se la situazione del minore da accogliere è compatibile con il Progetto Generale del Servizio e con i suoi equilibri interni esistenti al momento. Il Responsabile si impegna a dare risposta in merito alla richiesta entro dieci giorni dal ricevimento della richiesta scritta, a seguito di una valutazione compiuta insieme alla propria Equipe educativa.

In caso di disponibilità all'accoglienza il Responsabile si incontra con l'Assistente Sociale, e gli altri operatori socio-sanitari eventualmente coinvolti (Neuropsichiatra, Psicologo, ecc.), per preparare l'ingresso del minore nel Centro e concordare e definire il **Progetto Quadro**, nel quale sono contenute le linee generali dell'intervento che il Servizio Sociale richiede al Centro.

Durante l'incontro:

- 1) l'Assistente Sociale consegna al Responsabile una relazione scritta sulla situazione del minore (come previsto dalla normativa) ed eventuale altra documentazione necessaria per l'inserimento;
- 2) vengono fissate le linee generali dell'intervento educativo richiesto al Centro, con indicazione degli obiettivi da raggiungere a lungo termine, della durata della fase dedicata all'osservazione, della durata del periodo di permanenza;
- 3) qualora vengano a concorrere situazioni particolari legate a specifiche esigenze del minore, l'Assistente Sociale ed il Responsabile concordano eventuali prestazioni aggiuntive a cui il minore avrà diritto: trasporto, pasto aggiuntivo, supporto educativo individuale;
- 4) vengono definite le modalità per l'incontro di presentazione del minore e della famiglia e gli obiettivi dell'intervento di sostegno nei confronti dei familiari, con indicazione delle attività e delle risorse;
- 5) vengono concordate la data e le modalità d'inserimento, nonché dell'acquisizione del parere del minore in merito all'inserimento, a partire dal 14° anno di età.

Una volta definito il Progetto Quadro, questo viene firmato da tutti gli operatori socio-sanitari coinvolti e dal Responsabile della struttura. Secondo le modalità concordate, il Responsabile e il Servizio Sociale realizzano l'incontro con il minore e i suoi familiari finalizzato alla conoscenza reciproca, alla presentazione del funzionamento del Centro, alla condivisione degli obiettivi generali del progetto educativo e del Regolamento. In quella sede verrà concordata la data di inizio della frequenza del minore. L'Assistente Sociale si impegna a dare avvio alla procedura amministrativa in modo da consentire il rispetto dei tempi previsti dal protocollo operativo per l'invio al Centro, da parte dell'Amministrazione Comunale, dell'impegnativa a copertura della retta giornaliera.

Per ogni minore accolto, il Responsabile provvede a predisporre una Cartella Personale, suddivisa in sezioni tematiche, destinata alla raccolta della documentazione prodotta e/o fornita e che viene custodita nel pieno rispetto della normativa della privacy.

6.2. Analisi dei bisogni e definizione del Progetto Educativo Individualizzato

A partire dall'ingresso del minore nel Centro e facendo riferimento al Progetto Quadro, l'Equipe degli educatori mette in atto una serie di interventi finalizzati a individuare gli specifici bisogni socio-educativi del minore accolto e le risorse personali, familiari e contestuali. In sede di equipe, il Responsabile organizza il lavoro di analisi affidando a ciascuno degli educatori il compito di osservare alcuni specifici aspetti delle modalità comportamentali, cognitive, ecc. che si ritengono necessari per giungere alla definizione del **Profilo dei bisogni socio-educativi** del minore seguito.

Il periodo di osservazione ha una durata di circa quarantacinque giorni: durante questo periodo, gli Educatori si avvalgono di una specifica modulistica predisposta per facilitare l'osservazione della situazione del minore. In tal modo l'equipe educativa

giunge alla predisposizione di un **Progetto Educativo Individualizzato** (PEI), finalizzato alla realizzazione degli obiettivi generali del **Progetto Quadro** e che contiene:

- gli obiettivi specifici, con durata a medio e breve termine;
- le attività da svolgere: individualmente o in gruppo, internamente o esternamente, ecc.
- le risorse aggiuntive da utilizzare: volontari, centri esterni, ecc.
- i risultati previsti (indicatori)
- i tempi della verifica e valutazione.

6.3. Realizzazione, registrazione e monitoraggio degli interventi

Durante la permanenza al Centro il minore è impegnato in attività individuali di sostegno e partecipa alle attività di gruppo; le attività sono coerenti a quanto previsto nel Piano Personalizzato, e possono prevedere diversi tipi di interventi, quali:

- a) sostegno educativo alla cura della persona e per stimolare lo sviluppo dell'autonomia personale;
- b) sostegno educativo per stimolare lo sviluppo delle capacità comunicative, cognitive e relazionali;
- c) sostegno scolastico e orientamento;
- d) interventi per favorire la positiva partecipazione alle attività ricreative, di animazione e socializzazione ed il processo di integrazione nel contesto della comunità locale;
- e) interventi di supporto
- f) sostegno educativo per favorire lo sviluppo dell'identità personale ed il progetto di vita.

Durante il periodo di accoglienza al Centro, gli educatori si mantengono in costante contatto con gli insegnanti e con eventuali altri servizi socio-sanitari che hanno in carico il minore, al fine di garantire un efficace raccordo tra i vari interventi.

Gli educatori documentano l'attività (verbale di riunione, schede di osservazione, qualità dell'intervento, ecc.) e la documentazione relativa l'intervento personalizzato viene raccolta nella Cartella Personale.

6.4. Verifiche e valutazione del PEI

A livello interno, la verifica sull'andamento del PEI è compiuta su base semestrale, utilizzando una scheda di verifica, con cui gli educatori valuteranno il grado di raggiungimento degli obiettivi in ciascuna delle aree considerate.

La verifica con i Servizi Sociali invianti e con la famiglia viene invece compiuta a scadenze concordate con gli stessi. Il Responsabile del Centro si incontra con l'Assistente Sociale e gli altri operatori socio-sanitari eventualmente coinvolti, per verificare l'andamento dell'intervento e aggiornare il piano stesso. La riunione viene verbalizzata su apposito modulo.

6.5. Conclusione dell'intervento e dimissioni

Le dimissioni del minore si attuano nei tempi concordati con il Servizio Sociale ed i familiari, insieme ai quali gli Educatori compiono una valutazione finale sul livello di raggiungimento degli obiettivi del PEI

Qualora sopraggiungano condizioni che rendano inattuabile il PEI, la dimissione del minore avverrà sempre attraverso una valutazione svolta insieme dal Responsabile, il Servizio Sociale ed eventuali operatori sanitari coinvolti. Le dimissioni avvengono se-

condo modalità e tempi concordati e comunque garantendo la continuità assistenziale nei confronti del minore.

Prima delle dimissioni, il Responsabile e gli Operatori Socio-sanitari definiscono un **Programma per le dimissioni**, al fine di aiutare il minore e la famiglia al progressivo distacco dal sostegno del Centro. La realizzazione del programma viene documentata dagli educatori in apposita modulistica.

Successivamente alle dimissioni, l'Equipe svolgono una verifica sul percorso svolto dal minore al Centro e sul grado di raggiungimento degli obiettivi.

6.6. Conservazione del posto

In caso di assenza, il minore avrà diritto alla conservazione del posto, per i seguenti motivi:

1. necessità di cure presso gli ospedali;
2. soggiorni non a carico del Centro (max. 15 giorni nel mese);
3. motivi familiari;
4. motivi scolastici, gite (max. 6 gg) corsi di recupero (max. 10 gg);

Di fronte ad un'assenza superiore al 50% delle presenze bimestrali, la frequenza del minore dovrà essere rivalutata con l'Assistente Sociale di riferimento.

7. PROGRAMMA DELLE ATTIVITÀ

7.1. Il programma annuale

Gli interventi socio-educativi di gruppo sono pianificati in base ad una programmazione distinta in due periodi:

- **periodo scolastico**: la sua durata coincide con l'inizio e il termine dell'anno scolastico; durante questo arco di tempo, gli educatori pianificano una serie di attività strutturate interne o all'esterno del Centro, da realizzare sia con tutti i minori che in piccoli gruppi. Inoltre il Centro ha consolidato una tradizione di appuntamenti che costituiscono ormai dei momenti di forte appartenenza e di celebrazione festosa che coinvolgono minori, educatori, famiglie, volontari e altre risorse della comunità. Gli appuntamenti dell'anno sono:
 1. Mese di ottobre: festa di inizio anno, con la partecipazione dei genitori.
 2. Settimana precedente al Natale: festa natalizia con consegna di regali.
 3. Settimana di Carnevale: festa in maschera
 4. Mese di Maggio: "Memorial Alberto Corri", con tornei sportivi con il coinvolgimento degli altri Centri Semiresidenziali per minori della città e festa-spettacolo con la partecipazione dei genitori
- **Il periodo estivo**: la sua durata coincide con quello dell'inizio e termine delle vacanze scolastiche; in questo periodo l'attività del Centro si svolge dal mattino al pomeriggio, articolandosi in periodi e rifacendosi al modello di funzionamento dei Centri Estivi (mattina-pomeriggio), pur rimanendo caratterizzata dalla metodologia educativa propria del Centro Pinocchio.

7.2. Attività con i bambini fino a 11 anni

Durante il periodo scolastico, gli educatori predispongono internamente o individuano sul territorio una serie di attività in gruppo strutturate da proporre ai minori iscritti, che si distinguono in:

- a) **Centri di interesse**: Durante il mese di settembre, il gruppo degli educatori, in base alle caratteristiche dei minori iscritti (maschi, femmine, fasce di età, bisogni già evidenziati, ecc.) e seguendo un sistema ciclico di offerta, individua quattro/cinque attività a tema per piccoli gruppi, a cadenza settimanale. Ogni ragazzo è invitato a partecipare ad almeno uno dei Centri di interesse, che possono riguardare: **teatro, produzione video, bricolage e pittura, educazione alimentare ed economia domestica, danza, karate, calcio, ceramica, informatizzazione di base, giornalismo, fotografia, chitarra, cinema ecc.** I Centri di interesse potranno essere organizzati anche all'esterno del Centro PINOCCHIO, grazie alla collaborazione di soggetti quali parrocchie, circoli, palestre, ecc.
- b) **Gruppi a tema**: è una forma di attività dedicata ai ragazzi più grandi, centrata su tematiche che in quel momento possono risultare particolarmente coinvolgenti o che gli educatori reputano necessarie da trattare. I ragazzi sono riuniti in un piccolo gruppo, animato da un educatore e/o da un esperto invitato presso il Centro; vengono utilizzate dinamiche di gruppo che facilitino la presentazione del tema e la discussione tra i partecipanti. Tra le tematiche già affrontate ricordiamo: igiene e salute, educazione sessuale, rapporti affettivi e amicali, rapporto con i genitori, orientamento formativo.
- c) **Attività per la conoscenza del territorio**: questa terza forma di attività è dedicata a supportare i ragazzi, specialmente quelli più grandi, a diventare progressivamente sempre più capaci di individuare e accedere alle risorse presenti sul territorio. Attraverso l'accompagnamento e una sistematica offerta di informazioni e segnalazioni, gli educatori aiuteranno i ragazzi a crearsi una "mappa personale" così da essere in grado di poter accedere da solo o con i propri familiari ad aree verdi e degli spazi per il gioco; servizi e attività per il tempo libero, quali centri di aggregazione, associazioni, ecc.; servizi per l'attività sportiva: associazioni, palestre, piscine, ecc.; risorse culturali del quartiere; manifestazioni culturali (mostre, eventi, proiezioni, ecc.), di animazione e gioco organizzate nel quartiere e nella città; beni artistici del quartiere e della città; principali servizi pubblici (distretto, posta, banca, ecc.).
- d) **Attività di orientamento formativo**: è un'attività che vede coinvolti con i ragazzi più grandi, specialmente quelli che si trovano a dover scegliere (o rimodulare) il percorso formativo alla conclusione della scuola secondaria di primo grado, gli educatori svolgono un'attività di orientamento. Grazie ad un efficace raccordo con le Scuole e i Centri di Formazione Professionale, gli educatori attueranno interventi individualizzati o in piccoli gruppi che prevedono, tra l'altro, visite presso Scuole, incontri con insegnanti, tecnici esperti dei vari settori professionali, accessi a sportelli informativi, attività di bilanciamento delle risorse personali, ecc.

Per i mesi estivi (giugno-settembre), l'attività del Centro Pinocchio assume le caratteristiche di "centro estivo" e viene allargata anche a minori che non lo hanno frequentato durante l'anno scolastico. L'apertura del Centro è prevista dalle ore 8.00 alle ore 17.30 (compreso il viaggio di andata e ritorno con mezzo del Consorzio Zenit e accompagnatore), dal lunedì al venerdì, e dalle 8.00 alle 15.00 il sabato.

Tutte le attività proposte nel periodo estivo sono caratterizzate dalla componente ludica in modo tale da offrire ai minori un contesto di esperienze e opportunità di crescita e consentire la realizzazione di determinati obiettivi educativi, in modo da rispondere ad alcuni specifici bisogni dei bambini/ragazzi. Il programma mensile delle attività prevede l'alternarsi di quattro tipi di attività:

1. **attività presso la sede**: giochi a squadre, tornei sportivi, attività di drammatizzazione, musica e danza, ecc.
2. **attività esterne in sedi fisse**: piscine, campi sportivi, parchi, ecc.
3. **escursioni in città e/o in collina**: percorsi trekking, visite culturali, ecc.
4. **gite e soggiorni**.

7.3. Attività con i preadolescenti e gli adolescenti

Durante il periodo scolastico, gli educatori predispongono internamente o individuano sul territorio una serie di attività in gruppo strutturate da proporre ai minori iscritti, che si distinguono in:

- e) **Centri di interesse**: Durante il mese di settembre, il gruppo degli educatori, in base alle caratteristiche dei minori iscritti (maschi, femmine, fasce di età, bisogni già evidenziati, ecc.) e seguendo un sistema ciclico di offerta, individua quattro/cinque attività a tema per piccoli gruppi, a cadenza settimanale. Ogni ragazzo è invitato a partecipare ad almeno uno dei Centri di interesse, che possono riguardare: **teatro, produzione video, bricolage e pittura, educazione alimentare ed economia domestica, danza, karate, calcio, ceramica, informatizzazione di base, giornalismo, fotografia, chitarra, cinema ecc.** I Centri di interesse potranno essere organizzati anche all'esterno del Centro PINOCCHIO, grazie alla collaborazione di soggetti quali parrocchie, circoli, palestre, ecc.
- f) **Gruppi a tema**: è una forma di attività dedicata ai ragazzi più grandi, centrata su tematiche che in quel momento possono risultare particolarmente coinvolgenti o che gli educatori reputano necessarie da trattare. I ragazzi sono riuniti in un piccolo gruppo, animato da un educatore e/o da un esperto invitato presso il Centro; vengono utilizzate dinamiche di gruppo che facilitino la presentazione del tema e la discussione tra i partecipanti. Tra le tematiche già affrontate ricordiamo: igiene e salute, educazione sessuale, rapporti affettivi e amicali, rapporto con i genitori, orientamento formativo.
- g) **Attività per la conoscenza del territorio**: questa terza forma di attività è dedicata a supportare i ragazzi, specialmente quelli più grandi, a diventare progressivamente sempre più capaci di individuare e accedere alle risorse presenti sul territorio. Attraverso l'accompagnamento e una sistematica offerta di informazioni e segnalazioni, gli educatori aiuteranno i ragazzi a crearsi una "mappa personale" così da essere in grado di poter accedere da solo o con i propri familiari ad aree verdi e degli spazi per il gioco; servizi e attività per il tempo libero, quali centri di aggregazione, associazioni, ecc.; servizi per l'attività sportiva: associazioni, palestre, piscine, ecc.; risorse culturali del quartiere; manifestazioni culturali (mostre, eventi, proiezioni, ecc.), di animazione e gioco organizzate nel quartiere e nella città; beni artistici del quartiere e della città; principali servizi pubblici (distretto, posta, banca, ecc.).
- h) **Attività di orientamento formativo**: è un'attività che vede coinvolti con i ragazzi più grandi, specialmente quelli che si trovano a dover scegliere (o rimodulare) il percorso formativo alla conclusione della scuola secondaria di primo grado, gli educatori svolgono un'attività di orientamento. Grazie ad un efficace raccordo con le Scuole e i Centri di Formazione Professionale, gli educatori attueranno interventi individualizzati o in piccoli gruppi che prevedono, tra l'altro, visite presso Scuole, incontri con insegnanti, tecnici esperti dei vari settori professionali, accessi a sportelli informativi, attività di bilanciamento delle risorse personali, ecc.

Per i mesi estivi (giugno-settembre), l'attività del Centro Pinocchio assume le caratteristiche di "centro estivo" e viene allargata anche a minori che non lo hanno frequentato durante l'anno scolastico. L'apertura del Centro è prevista dalle ore 8.00 alle ore 17.30 (compreso il viaggio di andata e ritorno con mezzo del Consorzio Zenit e accompagnatore), dal lunedì al venerdì, e dalle 8.00 alle 15.00 il sabato.

Tutte le attività proposte nel periodo estivo sono caratterizzate dalla componente ludica in modo tale da offrire ai minori un contesto di esperienze e opportunità di crescita e consentire la realizzazione di determinati obiettivi educativi, in modo da rispondere ad alcuni specifici bisogni dei bambini/ragazzi. Il programma mensile delle attività prevede l'alternarsi di quattro tipi di attività:

5. **attività presso la sede**: giochi a squadre, tornei sportivi, attività di drammatizzazione, musica e danza, ecc.
6. **attività esterne in sedi fisse**: piscine, campi sportivi, parchi, ecc.
7. **escursioni in città e/o in collina**: percorsi trekking, visite culturali, ecc.
8. **gite e soggiorni**.

8. L'INTERVENTO DI SOSTEGNO ALLA FAMIGLIA

L'intervento di sostegno direttamente rivolto ai familiari dei minori accolti si articola secondo alcune modalità che prevedono livelli sempre più intensi di aiuto:

- a) **iniziative per tutti i genitori**: sono interventi finalizzati principalmente a promuovere il coinvolgimento dei familiari nella vita del Centro e a diffondere informazioni a carattere generale (prevenzione primaria). I genitori vengono invitati a partecipare a:
 - riunioni dei genitori, che possono avere come oggetto l'andamento della vita del Centro o alcune tematiche educative centrate sul rapporto genitori/figli;
 - feste e iniziative del Centro.
- b) **interventi per favorire la partecipazione dei genitori all'intervento personalizzato**: le azioni sono concordate e condivise con i Servizi Sociali referenti e vengono realizzate con tutti i genitori. Prevedono:
 - colloquio iniziale, congiuntamente con l'Assistente Sociale, finalizzato alla definizione del progetto educativo;
 - colloqui intermedi, anche di natura informale, per valutare l'andamento dell'intervento;
 - colloqui per situazione di emergenza (es. a seguito di comportamenti fortemente problematici dei minori);
 - colloquio finale, per preparare le dimissioni e valutare l'intero percorso.
- c) **interventi speciali**: si svolgono solo quando sono richiesti e concordati con i Servizi Sociali invianti; vengono esplicitati all'interno del Progetto Educativo Individualizzato e possono prevedere varie forme di intervento a sostegno della genitorialità (es. colloqui protetti).

9. RAPPORTI CON IL VOLONTARIATO E LA COMUNITA' LOCALE

9.1. Volontari del Servizio Civile

Il Centro è una Sede accreditata del Servizio Civile Universale e promuove la presenza al suo interno di giovani volontari impegnati nella realizzazione di progetti per lo svolgimento di attività integrative a quelle svolte dagli educatori. I volontari vengono scelti in base al sistema di selezione, con una specifica verifica delle motivazioni e della serietà della persona.

È compito del Responsabile coordinare il loro intervento in base a quanto previsto nel Progetto approvato dal Dipartimento e nel Regolamento Nazionale, svolgendo la formazione specifica ai Volontari, una pianificazione mensile delle attività e la verifica dei risultati del progetto.

9.2. Tirocinanti di percorsi universitari e corsi professionali

Il Centro promuove la collaborazione con Enti di formazione universitaria e professionale, dando la propria disponibilità all'accoglienza al suo interno di stagisti per la realizzazione di tirocini curriculari previsti nel curriculum formativo. In particolare, il Centro accoglie stagisti dei seguenti Enti:

- Facoltà di Psicologia dell'Università degli Studi di Firenze;
- Scuola Superiore di Scienze dell'Educazione "S. Giovanni Bosco", affiliata alla Facoltà di Scienze dell'Educazione dell'Università Pontificia Salesiana di Roma (studenti del corso di laurea in Psicologia e del corso di Pedagogia sociale);
- Agenzia Formativa "Artami".

9.3. Rapporti con associazioni ed altri soggetti della comunità locale

Il Centro promuove i rapporti con enti, associazioni ed altri soggetti della Comunità locale, in particolare quelli che operano a favore dei bambini e dei ragazzi e partecipa attivamente alle iniziative di coordinamento presenti sul territorio, così come è disponibile ad avviare con loro sinergie e collaborazioni su specifici programmi e progetti. La decisione dell'adesione a tali forme di collaborazione spetta alla Direzione del Consorzio, in base a quanto previsto nel Regolamento interno.

È compito del Responsabile integrare tali collaborazioni alle attività già programmate, al fine di favorire il raggiungimento degli obiettivi dei piani individualizzati.

10. GESTIONE DELLA DOCUMENTAZIONE DELL'UTENTE

La documentazione relativa all'Utente è inserita in faldoni, cartelle o fascicoli e, poiché contenente dati sulla salute o altri dati sensibili, viene conservata in stanze chiuse a chiave e/o in armadi o cassettiere chiuse a chiave. Nella struttura viene gestita la seguente documentazione dell'utente:

DOCUMENTAZIONE DELL'UTENTE TRATTATA AL CENTRO DIURNO PER MINORI "PINOCCHIO"			
Tipologia	Documenti	Archiviazione	Responsabile
Documentazione e tecnico-amministrativa	- Impegnativa di spesa dell'Ente Pubblico e/o Contratto - Scheda Anagrafica - Riferimenti di familiari o tutori	Cartella Personale Sezione Amministrativa	Responsabile Educatori
Documentazione e sociale	- Anamnesi familiare e sociale - Riferimenti del Servizio Sociale	Cartella Personale	Responsabile Educatori

	- Documenti di osservazione e valutazione socio-educativa) - Documenti di pianificazione, registrazione, monitoraggio, verifica e valutazione dell'intervento personalizzato socio-relazionale	Sezione Educativa	
Documentazione e sanitaria	- Scheda di informazioni sanitarie a cura del Medico curante - Relazioni di Specialisti	Cartella Personale Sezione Sanitaria	Responsabile Educatori

L'accesso alla documentazione riservata contenuta nella Cartella Personale degli Utenti, è rilasciata solo agli aventi diritto, in base alle normative vigenti. La richiesta di relazioni, di attestazioni (mediche, amministrative, ecc.) o di altra documentazione inerente gli Utenti deve essere formalmente richiesta e motivata ed i relativi costi saranno a carico del richiedente.

11. PARTECIPAZIONE E DIRITTI DELL'UTENTE

11.1. Relazione con familiari, curatori o tutori legali dell'utente

Il Centro valorizza il rapporto e le relazioni con i familiari o i tutori degli utenti al fine di creare una continuità educativa tra l'ambiente familiare e la struttura e agevolare il raggiungimento degli obiettivi socio-educativi.

Per questo motivo, gli operatori del Centro utilizzano diverse modalità relazionali per agevolare lo sviluppo ed il consolidamento del rapporto di fiducia tra Centro e familiari, di diverso valore formale:

- incontri quotidiani, al momento dell'arrivo o della partenza, se accompagnato dai familiari, o presso al domicilio, se accompagnato dal servizio di trasporto; operatori e familiari possono scambiarsi informazioni pratiche sulla situazione del minore o comunicazioni (anche scritte) su eventi del Centro, convocazioni a riunioni, scadenze, ecc.;
- contatti telefonici, per comunicazioni di vario genere da ambo le direzioni;
- incontri su richiesta dei familiari o tutore o dello stesso Centro, per affrontare situazioni particolari;
- incontri sul Progetto Educativo: i familiari sono convocati per partecipare ad una verifica dell'andamento del progetto educativo personalizzato e la valutazione dei risultati raggiunti. Di solito la riunione si svolge presso la sede del Servizio Sociale competente.

11.2. Norme generali di comportamento

Bambini, ragazzi e familiari sono tenuti al rispetto del Regolamento del Centro, che viene presentato al momento della preparazione dell'ingresso.

In particolare si raccomanda ai familiari:

- avvisare telefonicamente almeno il giorno prima, dell'assenza dell'utente dovuta a motivi personali, familiari o di salute, in particolare se utilizza il servizio di trasporto al Centro;
- di avvisare sempre il Responsabile su eventuali situazioni critiche che possono verificarsi durante l'anno;
- di mettere al corrente il Responsabile sulle motivazioni che riguardano un'assenza prolungata dell'utente.

11.3. Gestione di farmaci e documentazione dell'utente

Eventuali farmaci sono conservati nell'Ufficio degli Educatori, in armadio chiuso e all'interno di un contenitore con indicazione del nome.

La documentazione personale è conservata nell'armadio dell'archivio, in fascicoli con indicazione del nome dell'utente, il cui accesso è riservato al solo personale educativo.

Proprio per le sue caratteristiche di supporto alla famiglia, il Centro non svolge servizio di custodia di beni e valori né assume deleghe, da parte degli utenti o familiari, in materia di gestione finanziaria.

11.4. Accoglienza e trattamento di segnalazioni, suggerimenti e reclami

Gli Utenti, i Familiari/Tutori ed i Servizi Socio-sanitari competenti, possono presentare suggerimenti oppure reclami in merito a disfunzioni rilevate nel funzionamento del Servizio. Nei confronti di tale evenienza, la Direzione assicura:

- l'imparzialità, ovvero il medesimo trattamento per tutti gli utenti che, per qualsiasi motivo o standard, avanzano un reclamo;
- la riservatezza, per impedire che un reclamo non venga avanzato per timidezza dell'utente;
- un equo trattamento per tutti, specialmente in situazioni che si presentano simili fra loro.

La segnalazione può essere effettuata sia oralmente presso il Centro, rivolgendosi al Responsabile o ad uno degli Operatori in quel momento presenti nella Struttura, o per scritto, utilizzando l'apposito modulo, sempre disponibile in struttura (**Allegato 03**).

La Direzione si impegna a dare sempre e prontamente risposta ai reclami ricevuti non oltre i trenta giorni dalla presentazione del reclamo. La procedura di trattamento prevede i seguenti passaggi:

1. acquisizione del reclamo; se avanzato in forma orale, sarà riportato dall'Operatore che l'ha raccolto su l'apposito modulo;
2. analisi del reclamo, da parte del Responsabile del Servizio con valutazione e individuazione dei provvedimenti che si rendono necessari per superare il problema, qualora venisse accertata la sussistenza del reclamo; in quest'ultimo caso il Responsabile fissa una data per la verifica dei risultati del provvedimento adottato;
3. realizzazione dei provvedimenti e verifica: il Responsabile provvede a realizzare o ad incaricare gli operatori del Servizio di realizzare i provvedimenti necessari. Alla data prevista, il Responsabile verifica se il provvedimento adottati sono stato sufficienti per risolvere il problema segnalato.

11.5. Rilevazione della soddisfazione dei bambini, ragazzi e dei familiari

La Direzione apprezza e valorizza l'espressione della valutazione che bambini, ragazzi e i loro familiari esprimono nei confronti delle attività del Centro, ritendendo la loro soddisfazione uno degli importanti indici della qualità del servizio. Per questo ha definito una specifica procedura per rilevare e analizzare annualmente la qualità percepita da parte degli Utenti, Familiari/Tutori e raccoglie eventuali suggerimenti per il suo miglioramento (qualità attesa).

Il rilevamento avviene attraverso l'uso di diversi strumenti di volta in volta definiti dalla stessa Direzione. I risultati del rilevamento sono diffusi a tutti gli interessati, affissi

nella bacheca delle comunicazioni agli Utenti e Familiari e costituiscono spunto di riflessione per il miglioramento continuo del servizio.

11.6. Riunione dei familiari

Per favorire una più ampia partecipazione dei familiari o tutori alla vita del Centro, il Centro promuove periodiche riunioni dei familiari, almeno due volte all'anno, al fine di promuovere la collaborazione con gli operatori ed eventuali volontari e partecipare alla valutazione della qualità del servizio.

11.7. Rispetto delle convinzioni e delle pratiche religiose dei minori

Il Centro garantisce ad ogni minore la partecipazione alle sue consuete pratiche religiose, sia culturali che formative. Il Centro garantisce, altresì, il rispetto per le norme alimentari specifiche di ogni culto.

12. CONTROLLO, VERIFICA e MIGLIORAMENTO

12.1. Piano per la qualità

Annualmente, L'Equipe della struttura definisce un Piano per la Qualità, approvato dalla Direzione del Consorzio, dove sono individuati gli obiettivi per la qualità, gli indicatori e le azioni per il miglioramento, il responsabile dell'attuazione del Piano e della gestione di modifiche e integrazioni.

Al termine dell'anno riporta in una Relazione Annuale delle attività la valutazione dell'efficacia del Piano.

12.2. Monitoraggi

Il Responsabile assicura un monitoraggio costante su tutte le attività del Centro, sulle condizioni di sicurezza e sulla qualità delle prestazioni. Eventuali non conformità vengono prontamente rilevate e trattate dal Responsabile.

12.3. Verifiche

Il Responsabile qualità del Consorzio assicura una verifica periodica, tramite Audit, dell'andamento dei processi di lavoro, in particolare quelli che hanno un diretto impatto sulla qualità di vita dell'utente, come:

- la qualità del vitto;
- le attività assistenziali;
- le attività di animazione;
- il comfort dell'ambiente (igiene, microclima, rumorosità, accessibilità, sicurezza).

I risultati degli Audit sono sottoposti all'attenzione della Direzione e costituiscono materia di riflessione.

12.4. Riesame della Direzione

Almeno annualmente, la Direzione del Consorzio effettua il riesame dell'andamento delle attività del Centro, analizzando i dati del suo funzionamento (presenze, prestazioni erogate, valutazione del programma delle attività, rilevamento soddisfazione, report dei monitoraggi e degli Audit, misurazione degli indicatori, ecc.). A se-

guito dell'analisi dei dati, la Direzione definisce alcune azioni di miglioramento, che saranno inserite nel Piano Qualità.

13. ALLEGATI

Alla Carta sono allegati i seguenti documenti:

1. Allegato 01: Sintesi della Politica per la Qualità Consorzio Zenit
2. Allegato 02: Importo della retta per l'anno corrente
3. Allegato 03: Modulo per reclami

ALLEGATO 01

SINTESI DELLA POLITICA PER LA QUALITA' DEL CONSORZIO ZENIT

Il Consorzio Zenit, Cooperativa Sociale Consortile a responsabilità limitata - Onlus, è stato fondato a Firenze nel 1989, su iniziativa di un gruppo di cooperative già operanti nel settore dell'attività educativa, socio-assistenziale e sanitaria fin dal 1981. In quanto impresa sociale senza scopo di lucro, il Consorzio persegue "l'interesse generale della comunità alla promozione umana ed all'integrazione sociale dei cittadini" (art. 1 della L. 381/91), fondando la propria azione sui principi della Dottrina sociale e dell'economia sociale, quali:

1. la dignità, l'unità e l'uguaglianza di tutte le persone,
2. la promozione del bene comune,
3. la sussidiarietà, la partecipazione e la solidarietà,
4. il primato degli scopi sociali che fondano il lavoro e per i quali viene organizzata anche l'impresa:
5. l'inclusione dei giovani e degli svantaggiati nel lavoro e nelle iniziative imprenditoriali

A partire da questi principi, la *mission* del Consorzio Zenit consiste, a nome e per conto delle cooperative sociali associate, nella progettazione, pianificazione, organizzazione, realizzazione e gestione in proprio di:

- servizi e interventi educativi per la prima infanzia
- servizi e interventi socio-educativi e specialistici per bambini e adolescenti;
- servizi assistenziali e socio-sanitari per anziani, disabili e persone con patologie psichiatriche;
- servizi per la formazione professionale e l'istruzione superiore;
- servizi di promozione culturale e per il tempo libero;
- progetti di ricerca e innovazione;
- iniziative per lo sviluppo di reti di imprese sociali.

Per garantire un alto livello di qualità, il Consorzio Zenit ha definito un proprio Sistema di Gestione e controllo della Qualità in base ai principi e le norme del Sistema ISO 9001, fra i quali si evidenzia:

- a) la valorizzazione delle risorse umane.
- b) Il mantenimento dell'attenzione dell'organizzazione focalizzata sul cliente
- c) la definizione e diffusione dei documenti del SGQ
- d) la definizione della Politica Aziendale per la Qualità
- e) la pianificazione annuale degli obiettivi per la qualità e dei relativi indicatori per ogni servizio promosso
- f) l'effettuazione di controlli e riesami periodici dei servizi

In quest'ottica, il Consorzio Zenit ha individuato i seguenti obiettivi generali per promuovere la qualità dei propri servizi ed interventi:

1. Effettuare un'attenta e costante analisi della situazione del territorio per individuare i bisogni educativi, formativi, culturali, sociali e sanitari emergenti, sulla base della quale definire e costruire, congiuntamente ai diversi soggetti della comunità locale, servizi ed interventi, anche innovativi, coerenti alle necessità degli utenti e del territorio.
2. Dotarsi di un Sistema di Gestione della Qualità inteso come strumento di sviluppo della propria organizzazione, di ottimizzazione e di miglioramento continuo, a cui assegna una valenza strategica per il raggiungimento di una organizzazione efficiente ed efficace dei servizi offerti avendo come riferimento la norma UNI EN ISO 9001::2015.
3. Porre la massima attenzione alle informazioni di ritorno provenienti dall'utenza, al fine di cogliere suggerimenti e indicazioni per il miglioramento del servizio stesso o per la ricerca di nuove soluzioni, promuovendo attività di *follow up* attraverso cui consolidare il rapporto con i propri utenti, in un'ottica di crescita continua degli stessi.
4. Monitorare la soddisfazione del proprio personale e delle Cooperative associate, in modo da individuare ed offrire condizioni migliori per una gestione ottimale dei servizi promossi, in particolare attraverso l'offerta di opportunità di miglioramento delle proprie competenze professionali e personali.
5. Definire ed aggiornare, nel corso del riesame della Direzione, per ciascun settore di attività, gli obiettivi di qualità specifici e le linee di azione da seguire nella gestione delle diverse attività del Consorzio.
6. Effettuare un sistematico controllo delle attività svolte e dei risultati ottenuti per ridurre costantemente le eventuali carenze rilevate e per migliorare la qualità del servizio erogato; ciò attraverso appropriati strumenti di controllo delle prestazioni, indagini sul grado di soddisfazione degli utenti, ini-

ziative volte a sensibilizzare i collaboratori sulla qualità e sul miglioramento dei servizi offerti permettono di verificare il raggiungimento degli obiettivi sopra enunciati.

7. Riesaminare periodicamente i dati raccolti attraverso l'uso di questi strumenti in occasione delle periodiche riunioni di riesame della Direzione, i cui risultati divengono materia di riflessione e formazione per tutto il personale addetto alla gestione dei servizi.

Il Manuale della Qualità e la documentazione ad esso correlata costituiscono la formalizzazione che regola la pianificazione, la gestione ed il controllo delle attività aventi influenza sulla qualità delle prestazioni e dei servizi offerti. I contenuti del Manuale e della Politica per la Qualità sono diffusi a tutti i collaboratori ed a tutti i soggetti interessati, per essere così continuo spunto di confronto, formazione e di miglioramento.

Sintesi elaborata in data: 29/01/2021

IL LEGALE RAPPRESENTANTE
Dott. Andrea Blandi

ALLEGATO 02

IMPORTO DELLA RETTA PER L'ANNO CORRENTE

Dall'art. 19 della Convenzione con il Comune di Firenze:

Il Comune di Firenze corrisponde al gestore della struttura l'importo della retta giornaliera che si intende onnicomprensiva di tutti i costi sostenuti, nessuno escluso, di cui alla presente convenzione, così come indicato nella tabella seguente:

Voce	Importo
Modulo base	€ 66,50
Pasto aggiuntivo	€ 5,69
Trasporto A/R	€ 2,99
Costo orario Educatore	€ 19,50

Data aggiornamento
02/01/2025

Il Responsabile della Struttura
Dott. Simone Olianti

ALLEGATO 03
SUGGERIMENTI E RECLAMI

Gentile Genitore,
il Consorzio Zenit e gli educatori del Centro «Pinocchio», con questo semplice strumento, intendo-no agevolare l'esercizio dei Suoi diritti in caso di un nostro disservizio.
Pertanto, se fosse Sua intenzione avanzare un reclamo, ma anche un Suo suggerimento per migliorare il nostro lavoro educativo, la preghiamo, cortesemente, di compilare il presente modulo e di consegnarlo ad uno dei nostri operatori.
La Sua collaborazione sarà estremamente gradita e le Sue osservazioni preziose.
Sarà nostra cura rispondere alle Sue istanze entro trenta giorni dalla data di protocollo del modulo.

Nel ringraziarLa per l'attenzione prestata, porgiamo cordiali saluti.

La Direzione del Consorzio Zenit

(Si prega di compilare il modulo in stampatello)

La sottoscritta/Il sottoscritto (Cognome e Nome)

in qualità di:

☐ madre ☐ padre ☐ tutore del minore _____

Telefono: _____

desidera segnalare quanto segue (indicare l'oggetto della segnalazione o del reclamo):

Data _____

Firma: _____

Ricevuto in data: _____

Il Responsabile del Servizio: _____