

Progetto organizzativo gestionale per la realizzazione del servizio di prima accoglienza in favore di cittadini ucraini in fuga dal conflitto, come previsto dall'Accordo di collaborazione tra il Comune e la Prefettura di Firenze

Soggetto proponente: CO&SO Consorzio di Cooperative Sociali

Cooperativa esecutrice: Il Girasole Società Cooperativa Sociale

CO&SO



IL GIRASOLE  
COOPERATIVA  
SOCIALE

## SOMMARIO

PREMESSA .....	3
ORGANIZZAZIONE E GESTIONE DEL PROGETTO.....	4
DOTAZIONE PERSONALE, RUOLI E MANSIONI .....	4
PROCEDURA DI ACCOGLIENZA.....	6
EROGAZIONE DEI BENI E SERVIZI .....	8

## PREMESSA

CO&SO è un consorzio attivo sul territorio toscano, con **esperienza ventennale di progettazione e gestione di servizi di accoglienza sociale** e di accoglienza integrata per richiedenti e titolari di protezione internazionale.

Il modello sviluppato per la gestione di strutture residenziali, anche di accoglienza di emergenza e straordinaria, nasce da una lunga esperienza ed è capace di sviluppare servizi strettamente connessi ai bisogni delle persone e della committenza grazie a tre elementi: la specializzazione, la vicinanza al territorio e alla comunità e la forte professionalità del personale.

Si citano tra i **servizi progettati e gestiti nell'ambito dell'accoglienza rivolta a cittadini stranieri e richiedenti e titolari protezione internazionale**

- Centri di Accoglienza Straordinaria per le Prefetture di Firenze, Pistoia, Lucca
- Progetti SAI (Ordinari, Specialistici e Disagio Mentale) in collaborazione con gli enti locali titolari (Comune di Firenze, SdS Firenze, SdS Firenze Nord Ovest, Ucm Mugello, Comune di Dicomano, Prato, Pistoia, SdS Valdinevole, Comune di Fabbriche di Vergemoli, Comune di Marliana, Comune di Galliciano, Comune di Borgo a Mozzano, Comune di Viareggio)

Il Consorzio ha, inoltre, acquisito esperienza di gestione e **specializzazione nell'accoglienza, anche straordinaria, di minori stranieri non accompagnati (MSNA)** attraverso l'affidamento dei seguenti servizi:

- Progetti SAI MSNA per l'accoglienza integrata sui territori del Comune di Firenze, Livorno, Capannori e della SdS Senese;
- Gruppi appartamento per l'autonomia dei minori nella fascia di età 16-18 anni. Tutti i servizi sono progettati e realizzati in accordo con la normativa e le linee guida nazionali e regionali per l'accoglienza di minori e nello specifico MSNA (l. 47/2017 Disposizioni in materia di misure di protezione dei MSNA).
- Prima accoglienza MSNA sul territorio del Comune di Firenze.

***A seguito dell'emergenza Ucraina dello scorso febbraio, inoltre, il Consorzio ha attivato in convenzione con la Prefettura di Firenze un centro di accoglienza straordinaria per un totale di 25 posti.***

Accanto all'esperienza nella progettazione e gestione di servizi residenziali per il target ci preme segnalare che CO&SO matura da oltre vent'anni la progettazione di servizi rivolti a nuclei familiari, anche mono-parentali, attraverso attività di presa in carico, orientamento e accompagnamento tramite le cooperative consorziate che sui territori gestiscono in maniera integrata numerosi servizi.

*Per il presente servizio il Consorzio candida in qualità di cooperative esecutrice Il Girasole Società Cooperativa Sociale*

## ORGANIZZAZIONE E GESTIONE DEL PROGETTO

Il progetto è stato elaborato in conformità con quanto previsto nell'allegato di collaborazione tra il Comune e la Prefettura di Firenze approvato in schema con Deliberazione della Giunta Comunale n. 105 del 5/4/2022.

Per lo start up del servizio, il Direttore del Centro (coadiuvato dal Direttore per l'Area Immigrazione della cooperativa esecutrice) si coordinerà con i Referenti del Comune di Firenze per il progetto, al fine di dare avvio al servizio nei tempi stabiliti e con le modalità richieste.

### DOTAZIONE PERSONALE, RUOLI E MANSIONI

Per l'erogazione dei servizi previsti, il proponente mette a disposizione figure professionali specializzate nell'ambito dell'accoglienza straordinaria e integrata di cittadini stranieri, adeguatamente formato in relazione agli standard e procedure previste dai CAS.

Riportiamo tabella di riepilogo équipe (ruolo, numero operatori e monte ore) per un'accoglienza fino a 50 posti e a seguire si dettagliano le funzioni e ruoli relativi allo staff.

RIEPILOGO PERSONALE			
RUOLO	NR.	ORE	
<b>Direttore Centro *</b>	1	Ore settimanali	18
<b>Operatori diurni</b>	2	Ore settimanali	70
<b>Operatori notturni</b>	3	Ore settimanali	56
<b>Mediazione linguistica</b>	1	Ore settimanali	10
<b>Insegnamento lingua</b>	1	Ore settimanali	4
<b>Orientamento sul territorio/ Informazione normativa</b>	1	Ore settimanali	4
<b>Psicologo</b>	1	Ore settimanali	4
<b>Assistente Sociale</b>	1	Ore settimanali	4

Nel caso in cui i posti occupati siano superiori a 50 si garantirà **un'integrazione di personale educativo** dedicato all'integrazione dei minori ( sociale, ricreativa, didattica) e relativo materiale necessario per percorsi adeguati.

Nello specifico si prevede **l'inserimento di un operatore per l'integrazione dei minori per 15 ore settimanali fino a 55 ospiti** accolti e di **20 ore settimanali fino a 60 ospiti accolti** (capienza massima della struttura per nuclei familiari).

**Direttore del Centro:** figura di direzione tecnica e coordinamento dell'accoglienza, referente per il contratto per l'Ente Committente. Si interfaccia esternamente con il referente comunale per l'affidamento e con l'Ufficio Contratti del Consorzio CO&SO e con gli uffici amministrativi della cooperativa e del Consorzio per la fatturazione e contabilità del servizio. Referente per il trasferimento degli utenti c/o la struttura di accoglienza. Si occupa del coordinamento del personale e si relaziona con l'équipe operativa di struttura per l'attivazione delle figure specialistiche di supporto al progetto. Il Direttore si occupa, inoltre, della

compilazione di quanto previsto dal portale migranti della Prefettura di Firenze. Coadiuvato dagli operatori, effettuerà la registrazione anagrafica degli ospiti e presenza giornaliera. Sarà a disposizione per la produzione di tutti i dati e documenti utili per la rendicontazione statistica ed economica del servizio.

Il direttore individuato ha *esperienza specifica e pluriennale in ambito accoglienza migranti ed è in possesso di laurea di primo ciclo/diploma di laurea*.

**2 Operatori diurni** per accompagnamento nell'inserimento in struttura, predisposizione della documentazione prevista (Fascicolo personale, scheda ingresso, documentazione accessoria, registro presenze), consegna beni, supporto nell'accoglienza in struttura e negli eventuali trasferimenti previsti. Gli operatori si occuperanno, inoltre, del supporto nell'attivazione dei servizi di tutela sanitaria previsti dal SSN e dell'attivazione di tutti i servizi previsti dal progetto (mediazione, orientamento, consulenza psicologica, assistenza sociale) e dei servizi in collaborazione con la rete territoriali, soprattutto in riferimento all'integrazione e socializzazione dei minori ospiti.

**2 Operatori notturni** presenti in struttura nella fascia notturna per 8 ore al giorno.

*Il servizio di **copertura notturna** sarà garantito, come richiesto dal disciplinare, qualora siano presenti in struttura **30 ospiti contemporaneamente**. Le ore non fornite per la copertura saranno reimpiegate in percorsi strutturati volti all'integrazione dei bambini presenti per favorire l'integrazione nel contesto scolastico, relazionale, ludico e ricreativo, in stretta collaborazione con il territorio.*

Sono, inoltre, garantiti i seguenti servizi, da operatori con esperienza che si relazioneranno con il Direttore del Centro e gli operatori in un'equipe multidisciplinare, volta alla realizzazione di percorsi di accoglienza fortemente declinati sulle esigenze del target.

**Mediazione linguistico-culturale.** Il servizio potrà fare riferimento a operatori con competenze di mediazione linguistica e interculturale presso servizi accoglienza anche in condizione di vulnerabilità. I mediatori saranno presenti durante i colloqui di ingresso e ogni qualvolta sia necessario un intervento di mediazione per facilitare il percorso di accoglienza del minore.

**Orientamento sul territorio e informazione su normativa:** Il servizio potrà fare riferimento a operatore legale con competenza di assistenza legale. L'operatore sarà referente per informazione e supporto legale per avvio procedure previste per il target.

**Insegnamento lingua italiana L2:** Il servizio potrà fare riferimento a insegnanti italiano L2 per la pianificazione ed erogazione di corsi per l'insegnamento della lingua italiana nelle ore previste dal progetto. Saranno, inoltre, favorite tutte le occasioni esterne per la frequenza di corsi di italiano L2 (CPIA, Associazioni specializzate, ecc.) a integrazione dell'offerta di progetto.

**Assistenza sociale:** per la presa in carico in stretta collaborazione con i Servizi Sociali Territoriali, sarà messo a disposizione del servizio Assistente Sociale con esperienza con il target per l'attivazione degli interventi socio-assistenziali disponibili a livello territoriale. L'Assistente Sociale, sarà, punto di riferimento prioritario per i minori e i nuclei familiari presenti, al fine di attivare tutti gli interventi necessari per il sostegno degli stessi.

**Consulenza psicologica:** il servizio potrà inoltre attivare consulenza e supporto psicologico per la realizzazione di colloqui sia con gli adulti che con i minori che mostrano vulnerabilità psicopatologica per una

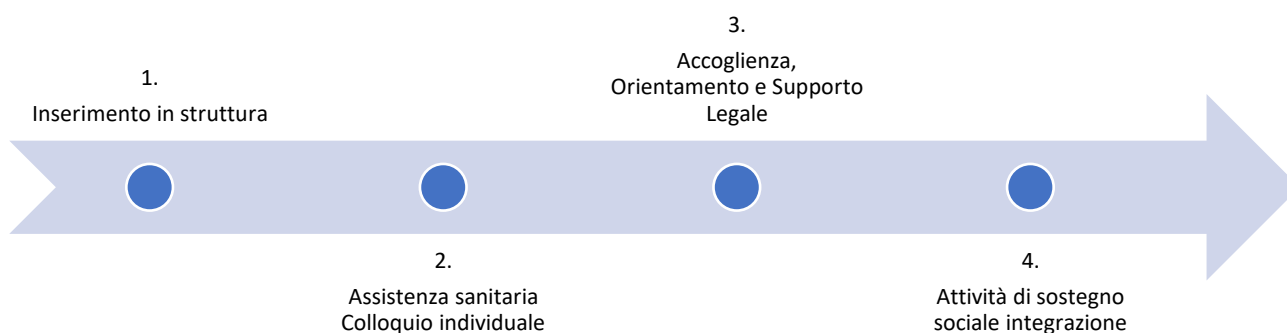
prima valutazione e invio a servizi specialistici. Lo **psicologo** di riferimento per il servizio ha esperienza in ambito etnopsicologico ed età evolutiva e si raccorda con il Servizio SPRINT 2 per la presa in carico di MSNA e RTPI in condizione di disagio psico-patologico.

A garanzia di percorsi di accoglienza concretamente efficaci e prevenzione di fenomeni di isolamento e marginalizzazione avrà un ruolo fondamentale la **collaborazione con gli enti locali e con il tessuto sociale del territorio**.

Per favorire l'orientamento e l'accesso ai servizi pubblici saranno previste attività di accompagnamento e orientamento ai servizi mediante colloqui individuali e di gruppo attraverso cui gli operatori provvederanno a tenere informati gli ospiti sui servizi locali e le relative modalità di accesso, con particolare attenzione ai servizi: URP, Sportello immigrati, Sportello accesso integrato socio-sanitario, Sportello Casa, Agenzia Casa, Servizi scolastici, Trasporto Pubblico, Servizi istruzione ed educazione per i minori, Centri per l'Impiego, Biblioteche, Centri di aggregazione giovanile, ecc.

## PROCEDURA DI ACCOGLIENZA

Si riporta a seguire procedura di accoglienza, strutturata per step come da gestione di servizi similari.



### 1. PRIMA ACCOGLIENZA: IMMEDIATAMENTE ALL'ARRIVO IN STRUTTURA.

A) all'arrivo in struttura saranno forniti i beni primari necessari alla risposta dei bisogni (cibo, igiene, vestiario).

B) il beneficiario sarà accolto dallo staff presente, gli sarà presentata la struttura, i servizi (nella struttura saranno presenti locandine plurilingue indicanti il dettaglio dei servizi, le figure professionali di riferimento e qualsiasi informazione che possa facilitare l'inserimento e l'orientamento dei destinatari del progetto) - ed il gruppo degli ospiti presenti

C) Il beneficiario riceverà un'informativa sul servizio, la struttura e le linee generali del progetto.

D) al beneficiario sarà assegnato il posto letto e gli sarà fornito il KIT di ingresso personale oltre a kit igiene e kit biancheria.

E) Sarà, poi, avviata la procedura di registrazione e segnalazione corredando l'informativa di tutte le informazioni disponibili relativamente alla persona.

Tutta la procedura di prima accoglienza sarà effettuata con la presenza di un mediatore linguistico culturale (laddove sia necessario) e sotto la supervisione del direttore del Centro.

## **2. ASSISTENZA SANITARIA E COLLOQUIO INDIVIDUALE,**

A) Prima possibile sarà effettuato un COLLOQUIO INDIVIDUALE in un luogo predisposto per il rispetto della privacy al fine di raccogliere informazioni sulla persona, nonché per fornire informazioni ulteriori circa il progetto ed i servizi in uno scambio da cui trarre indicazioni per agevolare la presenza nel progetto. Il colloquio sarà condotto dal coordinatore di struttura con il mediatore l.c. laddove necessario.

B) L'educatore si occuperà delle procedure di ASSISTENZA SANITARIA: iscrizione al SSN, rilascio del Codice Fiscale e scelta del Medico/pediatra di libera scelta. Gli incontri con il medico saranno supportati dal mediatore l.c., ogni qual volta emerga il bisogno. Sarà poi avviata procedura per la vaccinazione contro COVID 19 come da normativa vigente in riferimento all'accoglienza in strutture residenziali.

## **3. ACCOGLIENZA, ORIENTAMENTO e SUPPORTO LEGALE:**

Saranno realizzati COLLOQUI CONOSCITIVI finalizzati alla REDAZIONE DELLA SCHEDA PERSONALE e APERTURA DEL FASCICOLO PERSONALE DIGITALE (salvato su server di riferimento per la struttura), durante la prima settimana sarà aperta la scheda personale e compilata con le prime informazioni, attraverso colloqui settimanali, e aggiornata durante tutto il periodo dell'accoglienza. La scheda conterrà informazioni circa le generalità, informazioni rilevanti ed eventuali contatti parentali in Italia e/o, informazioni sulla salute psico – sanitaria, informazioni sulla procedura di regolarizzazione/procedure/scadenze, percorso scolastico dei minori e inclusione sociale.

All'interno del fascicolo personale saranno inoltre salvati: Relazioni/Verbal dei colloqui e ulteriore documentazione relativa ai beneficiari

Ai beneficiari sarà FORNITO ORIENTAMENTO E INFORMAZIONE LEGALE, anche come attività di gruppo, condotta dall'operatore legale utilizzando strumenti e materiale informativo multilingue che possa facilitare l'acquisizione e la comprensione delle informazioni.

**4. ATTIVITÀ FINALIZZATE AL SOSTEGNO SOCIALE E ALL'INTEGRAZIONE**, il progetto proseguirà, potenzierà ed integrerà le attività messe in essere nel primo periodo. Tutti i percorsi di accoglienza, come anche sottolineato nell'Accordo di collaborazione tra il Comune e la Prefettura, saranno mirati e attenti alle caratteristiche personali e familiari di ciascun profugo, al fine di contribuire al superamento della condizione di bisogno e fragilità derivante dal trauma della migrazione forzata.

Saranno valutate, quindi, individualmente per i singoli beneficiari le esigenze, i tempi e le modalità di attivazione di interventi specifici di sostegno, orientamento e integrazione.

Come già anticipato nel paragrafo precedente il progetto garantirà:

- INSEGNAMENTO DELLA LINGUA ITALIANA: saranno organizzate classi di insegnamento della lingua italiana suddivise per livello e gruppi di età sulla base delle caratteristiche dei beneficiari accolti. Il progetto dispone di un monte orario settimanale di 4 ore per l'organizzazione ed erogazione di corsi di lingua italiana L2.

- CONSULENZA PSICOLOGICA, durante la permanenza in struttura al fine di sostenere i beneficiari nel percorso e nella rielaborazione del vissuto o laddove rilevati elementi di vulnerabilità sarà attivato colloquio con psicologo di riferimento per il progetto

- ATTIVITÀ DI INTEGRAZIONE: durante la permanenza in struttura saranno promosse e realizzate attività finalizzate all'inclusione e integrazione dei beneficiari, anche in collaborazione con altri progetti territoriali. Soprattutto per i minori accolti saranno pianificate, sulla base dell'età e caratteristiche, attività di socializzazione e aggregazione, di supporto allo studio e saranno promosse e favorite attività in collaborazione con le locali associazioni sportive e culturali.

## EROGAZIONE DEI BENI E SERVIZI

### KIT DI PRIMA ACCOGLIENZA

A ciascun ospite in prima accoglienza sarà fornito kit iniziale così composto (come stabilito da misure previste dall'allegato 2 bis al capitolato tipo di cui al DM 29/01/2021).

- **scheda telefonica da 5 euro**, erogata una sola volta al momento dell'arrivo.
- **vestiario (a seconda della stagione, dell'età e del genere)**, con il tipo e le quantità sotto indicate:

VESTIARIO ADULTO	Quantità individuale
scarpe da ginnastica	1 paio
ciabatte in etilene vinil acetato (EVA) no infradito	1 paio
pantaloni/gonne cotone/misto lana	2
magliette intime in cotone	2
camicie/t-shirt in cotone	2
maglione misto lana	1
giubbotto invernale	1
pigiama	2
slip in cotone	4
set di asciugamani di spugna di cui uno per doccia	3
calze/collant	4 paia
reggiseno	2
VESTIARIO BAMBINO	Quantità individuale
scarpe da ginnastica	2 paia
ciabatte in etilene vinil acetato (EVA) no infradito	1 paio
tutine cotone/misto lana	3
canottiere in cotone	3
t-shirt in cotone	3
giubbotto invernale	1
pigiama	2
slip in cotone	4
set di asciugamani di spugna di cui uno per doccia	3
calze	4 paia
Pannolini per neonati	A bisogno

Il vestiario previsto nei KIT sopra indicati sarà appropriato e adeguato alla taglia dell'ospite.



### POCKET MONEY

Sarà erogato **pocket money pari a euro 2,50 al giorno**, fino ad un massimo di euro 7.50 per nucleo familiare. Al momento dell'uscita dal centro il pocket money spettante e non ancora erogato sarà corrisposto in denaro;

### EFFETTI LETTERECCI

Consegnati nelle quantità e con la frequenza sotto indicata:

EFFETTI LETTERECCI	Quantità	Frequenza consegna
kit lenzuola (1 federa+ 2 lenzuola)	1	ogni 7 giorni
copricuscino	1	1 ogni cambio ospite
coprimaterasso	1	1 ogni cambio ospite
coperta invernale (cm 90X190)	1	1 ogni cambio ospite

Si prevede la sanificazione di ciascun materasso e cuscino ad ogni cambio di ospite.

### PRODOTTI PER L'IGIENE PERSONALE

consegnati al momento dell'ingresso e rinnovati con le quantità e la frequenza sotto indicata:

PRODOTTI PER L'IGIENE PERSONALE	Quantità	Frequenza consegna
sapone liquido	500 ml	mensile
shampoo	250 ml	bimestrale
dentifricio	100 ml	mensile
spazzolino	1	trimestrale
pettine/spazzola	1	annuale
confezione assorbenti da 20 pezzi	1	mensile
carta igienica confezione da 6 rotoli	1 confezione	mensile
rasoi confezione da 5 pezzi	1 confezione	mensile
schiuma da barba 100 ml	1 confezione	mensile

### BUONI PASTO

Saranno erogati **buoni pasto del valore di 6 euro pro-die pro-capite** per la composizione dei 3 pasti principali. **Per i minori di anni 12 presenti sarà garantita la disponibilità di ogni bene connesso alle necessità alimentari.**

La preparazione dei pasti sarà eseguita direttamente dagli ospiti del centro mediante auto-cucina nei locali adibiti presso la struttura. Sarà messa a disposizione degli ospiti **attrezzatura necessaria, utensili e stoviglie** (cfr. § d fornitura beni) e sarà gestita direttamente con la supervisione ed il monitoraggio del personale di struttura e nel rispetto delle normative vigenti igienico – sanitarie. Sarà affissa nei locali cucina tabella dietetica di riferimento.

### SERVIZIO LAVANDERIA E PULIZIA E IGIENE AMBIENTALE

Il servizio di lavanderia consisterà nella messa a disposizione degli ospiti di adeguato numero di lavatrici e fornitura di prodotti per il lavaggio meccanico e manuale degli effetti personali. (cfr. § d fornitura beni)

La pulizia e igiene ambientale consisterà in:

1. Pulizia ordinaria e giornaliera autonoma degli spazi da parte degli ospiti con messa a disposizione di attrezzature e prodotti per l'igiene della casa (cfr. fornitura beni), in conformità con le normative vigenti.

2. Pulizia straordinaria degli spazi, con cadenza indicata nel piano di manutenzioni e pulizia della struttura, e qualora vengano individuate situazione che necessitano interventi straordinari tramite un servizio professionale.

---

#### MATERIALE DIDATTICO E PER L'INTEGRAZIONE DEI MINORI

Sarà erogato **materiale didattico per la somministrazione dei corsi di lingua italiana** di cui all'art. 2, comma 1, lett. B) n. 7, nonché **materiali per la socializzazione e integrazione dei minori** (giochi, attrezzatura scolastica, attrezzatura per attività sportiva e culturale). I materiali saranno adeguati per numero e tipologia sulla base delle età dei minori presenti e relativi bisogni.

---

#### MANUTENZIONE ORDINARIA

Come richiesto da disciplinare sarà garantita, per la durata del servizio, la manutenzione ordinaria dell'immobile affidato.

Firenze 13/05/2022

Firmato dal legale rappresentante