



# CARTA DEI SERVIZI

## INDICE

### 1. Scopo della carta

### 2. L'ente

- 2.1 Natura giuridica
- 2.2 Crediti formativi
- 2.3 Assetto della struttura

### 3. Descrizione dei servizi

- 3.1 Comunità residenziali
- 3.2 Centro Diurno Limonaia e Ferretti
- 3.3 Progetto Airone
- 3.4 Servizio Incontri Protetti
- 3.5 Servizi per minori stranieri non accompagnati (MSNA)
- 3.6 Centro polivalente Metropolis
- 3.7 Casa Le Viole
- 3.8 Progetti esterni

### 4. Valutazione della qualità

- 4.1 Standard e Indicatori
- 4.2 Soddisfazione dei clienti
- 4.3 Segnalazioni e/o reclami



## 1. SCOPO DELLA CARTA

La Carta dei Servizi è uno strumento informativo sull'opera e rappresenta una sintesi dei servizi offerti dal Centro educativo per minori Emily Gould ai clienti/committenti che vi si rivolgono.

## 2. L'ENTE

Il Centro Educativo Emily Gould si propone di svolgere nella città di Firenze, senza alcuna imposizione confessionale, un servizio di sostegno, di accoglienza e di educazione ai minori. I servizi sono erogati in regime di **convenzione** con il Comune di Firenze e con i comuni limitrofi dell'area fiorentina.

La struttura ha e conserva un carattere prettamente educativo anche quando accoglie minori affetti da patologie conclamate e diagnosticate. La risposta dei nostri centri è laica e gli operatori che ci lavorano sono di qualunque religione, colore o credo.

### 2.2 NATURA GIURIDICA

Il Centro servizi educativi è affidato, secondo l'Ordinamento Valdese, alla Commissione Sinodale per la Diaconia (C.S.D.), ente ecclesiastico munito di personalità giuridica, della cui autonomia e indipendenza si rende atto nell'intesa fra lo Stato Italiano e la Tavola Valdese, approvata con L. 11 agosto 1984 n.449.

Il Centro Servizi Educativi E. Gould, con sede operativa in Firenze, Via Serragli 49, dal gennaio 2006 ha costituito insieme al Centro Servizi Anziani il Gignoro, il Centro Diurno S. Ferretti, la CSD Diaconia Valdese Fiorentina.

La CSD – Diaconia Valdese Fiorentina è retta da un Comitato di gestione e dal suo Presidente. L'organizzazione dei servizi è affidata ad un unico direttore.

### 2.3 CREDITI FORMATIVI

Il Centro Educativo E. Gould ha attivato la convenzione di tirocinio di formazione e di orientamento con l'Università degli Studi di Firenze, rivolta a studenti universitari. È accreditato dall'Ufficio Nazionale per il Servizio Civile Nazionale Volontario per i giovani italiani dai 18 ai 28 anni.



## 2.4 ASSETTO DELLA STRUTTURA

La maggior parte delle attività dell'area minori, vengono svolte presso Centro educativo E. Gould all'interno dello stabile di Palazzo Salviati, risalente, nelle sue parti più antiche, al 1600 e dotato di un giardino interno. Ogni struttura ha a disposizione degli ambienti appositamente attrezzati; alcuni di questi, con i relativi servizi, sono di uso comune. Altri servizi, sono distribuiti sul territorio fiorentino.

### Articolazione dei servizi dell'area minori

L'esperienza degli ultimi anni ha sottolineato gli aspetti positivi derivanti da un'integrazione di piccoli gruppi all'interno di un contesto educativo più ampio. Il piccolo gruppo, infatti, garantisce la possibilità di coltivare relazioni più dirette, personalizzate e la sua integrazione con altri gruppi offre inoltre più facilmente la possibilità di selezionare amicizie e figure significative di riferimento.

Un elemento metodologico centrale nel lavoro educativo è di porre attenzione ai bisogni essenziali e al benessere complessivo del minore.

L'area minori comprende le seguenti strutture:

1. **Arco** (Comunità residenziale a dimensione familiare)
2. **Colonna** (Comunità residenziale a dimensione familiare)
3. **La Limonaia** (Centro Diurno)
4. **Ferretti** (centro diurno)
5. **Airone** (Comunità per maggiorenni)
6. **Servizio di incontri protetti** (Servizio di incontri genitori/figli a seguito di un decreto del Tribunale per i Minori)
7. **Nautilus** (gruppo appartamento per MSNA maschile)
8. **Ulisse** (gruppo appartamento per MSNA maschile)
9. **La Fonte** (gruppo appartamento per MSNA maschile)
10. **Centro polivalente Metropolis** (struttura, situata alle Piagge, con iniziative per minori ed adulti del quartiere);
11. **Viole casa per l'autonomia 16-21** (struttura ad alta autonomia per l'accoglienza di minori e adulti fino al 21 anno);
12. **Progetti esterni** l'area minori si occupa da tempo di realizzare progetti educativi su specifica richiesta di istituzioni pubbliche e private.



### 3. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

#### 3.1 COMUNITÀ RESIDENZIALE A DIMENSIONE FAMILIARE

Le comunità per minori Arco e Colonna ospitano rispettivamente fino a 10 e 8 minori. I Servizi Sociali del comune di appartenenza del/della minore inoltrano le richieste per le due comunità. L'equipe composta dal coordinatore e dagli educatori prende in analisi le domande e si esprime circa la possibilità di inserimento.

##### Obiettivi:

- accogliere i minori per un tempo definito in modo da permettere al contesto familiare di ritrovare spazi ed energie per un eventuale rientro del minore nel nucleo di origine
- fornire un supporto educativo ai minori in situazioni di disagio
- fornire ai minori un ambito di vita entro il quale intraprendere percorsi mirati allo sviluppo dell'autonomia e a sbocchi futuri soddisfacenti
- offrire un ambiente idoneo ad un sano sviluppo psico-fisico
- sostenere ed agevolare lo sviluppo di una personalità equilibrata, all'interno e all'esterno della struttura

##### Spazi delle comunità

Gli spazi adibiti al servizio delle comunità sono i seguenti:

Arco: una cucina/sala da pranzo, un soggiorno polivalente, cinque camere da 2 posti letto, tre servizi igienici, di cui uno per portatori di handicap.

Colonna: una cucina/sala da pranzo, un soggiorno polivalente, quattro camere da 2 posti letto, due servizi igienici, di cui uno per portatori di handicap.

#### 3.2 CENTRO DIURNO (LIMONAIA E FERRETTI)

I Centri diurni Limonaia e Ferretti ospitano rispettivamente 20 e 25 minori per un tempo definito nell'arco della giornata. I Servizi sociali del comune di appartenenza del/della minore inoltrano le richieste per il centro diurno; l'équipe, composta dal coordinatore e dagli educatori, prende in esame le domande e si esprime circa la possibilità di inserimento.

Orario di Apertura: il centro è aperto tutto l'anno, eccezione fatta per il mese di agosto. L'accoglienza è garantita dalle 7 alle 10 ore giornaliere, con l'offerta del pranzo, della merenda e della cena. Il sabato il centro è aperto fino alle 15.00

##### Obiettivi:

- fornire un sostegno educativo, affettivo e scolastico ai minori



- sollevare le famiglie in difficoltà da alcuni compiti educativi specifici
- indirizzare le famiglie ai servizi competenti a seconda delle problematiche emerse
- fornire supporti educativi individualizzati in situazioni di patologia conclamata

### Spazi del centro

Il centro si trova al piano terreno di una delle "ali" di Palazzo Salviati e si articola in: due servizi igienici, un salotto e due stanze polifunzionali, due sale studio e una cucina con sala da pranzo.

### **Per i servizi Residenziale e di Centro Diurno**

#### Tipologia dell'utenza:

minori dai 6 ai 18 anni in situazioni di disagio sociale con:

- problemi familiari di natura organizzativa
- problemi individuali di natura psicologica, relazionale
- problemi di apprendimento e di inserimento scolastico
- disturbi alimentari e patologie individuali

#### Attività

Le attività svolte giornalmente sono ideate ed organizzate per conseguire gli obiettivi prevalenti del servizio e quelli specifici rivolti ad ogni singolo minore. Ogni minore ha un proprio educatore di riferimento, scelto all'interno dell'equipe educativa ed ha anche il compito di tenere i rapporti con la scuola, la famiglia ed i servizi sociali.

Le attività comprendono:

- giochi strutturati
- compiti scolastici
- colloqui individuali e di gruppo
- cineforum
- sport di squadra e gioco libero
- uscite ricreative e culturali
- organizzazione di feste
- cerchio

I minori usufruiscono anche di laboratori artistici e di animazione organizzati da operatori/trici specializzati/e ed aperti all'esterno.

Laboratori: teatro, pianoforte, batteria, chitarra, musica creativa, falegnameria, giornalismo.

Le attività programmate per i laboratori sono rivolte ad ogni gruppo di età come attività educative-espressive; tali attività sono propedeutiche alla conoscenza delle capacità e delle



competenze relazionali, sociali e comunicative.

### Rapporti con le famiglie

In accordo con il servizio sociale, il coordinatore e l'educatore referente incontrano le famiglie dei minori almeno 2 volte l'anno, fermo restando che i genitori possono contattare l'equipe educativa ogni qual volta si renda necessario.

### **3.3 AIRONE**

Il Progetto Airone nasce come Casa Mimmo (dal nome di un donatore dei fondi per l'acquisto della struttura abitativa, ex "gouldino") nel 1991 sulla base del riconoscimento della necessità di un accesso graduale e controllato alla piena autonomia da parte degli/delle adolescenti in procinto di uscita dalle comunità residenziali del Centro servizi educativi, perché vicini alla maggiore età.

Altri due fenomeni hanno modificato nel tempo l'offerta del servizio, determinando l'allargamento della tipologia dell'utenza:

- le conseguenze legate alla crescita del fenomeno migratorio, che raddoppia la presenza di minori stranieri
- la problematica legata a nuove forme di deprivazione o di disturbo relazionale anche in nuclei familiari sociologicamente non svantaggiati.

L' Airone intende offrire la possibilità di vivere percorsi, di breve e di media durata, di autogestione della quotidianità, nella prospettiva del completamento della formazione professionale o degli studi medio-superiori, dell'inserimento lavorativo, della soluzione del problema abitativo.

La funzione degli educatori è di ascolto, di orientamento, di indirizzo e la loro presenza nella casa è circoscritta ad incontri privilegiati con gli utenti, a cadenza settimanale.

Il progetto Airone è il frutto di un percorso attivato nel territorio e per il territorio, con una modalità partecipata e condivisa, per rispondere a quei bisogni emergenti e rapidamente mutabili che caratterizzano l'universo giovanile, in modo particolare di coloro che provengono da situazioni di disagio sociale e necessitano di un sostegno per affrontare un percorso che finalmente li renda autonomi

### Tipologia di utenza

- Giovani di 18 – 21 anni nel numero massimo di 5, di ambo i sessi, con accettabili livelli di autonomia nella gestione del quotidiano, dei propri impegni scolastici o lavorativi, della cura della propria persona e del proprio risparmio
- Giovani in fase di dimissione dalla comunità per minori per la conclusione del percorso educativo o per il raggiungimento della maggiore età



- Minori nomadi o stranieri, provenienti da strutture di prima accoglienza, motivati alla finalizzazione di un progetto di formazione e di lavoro
- Giovani provenienti da nuclei familiari di lavoratori immigrati in situazione momentanea di crisi socio-abitativa
- Giovani che abbiano necessità di soggiornare fuori dalla propria famiglia a causa delle dinamiche interne al nucleo o in seguito alla dissoluzione del medesimo.

Ultimamente abbiamo accolto, su richiesta del Comune, anche persone affette da patologie psicopatologiche conclamate per le quali abbiamo attivato sostegni di tipo individuale.

Il Comune di Firenze riceve e seleziona la richiesta per la struttura residenziale Airone e le inoltra al Centro. L'equipe è composta dal coordinatore e da due educatori; prende in analisi le domande e si esprime circa la possibilità di inserimento.

### 3.4 SERVIZIO DI INCONTRI PROTETTI

Il servizio di "Incontri protetti" prende forma in via sperimentale nel 1997, a seguito di richieste effettuate dall'Istituto degli Innocenti e da diversi Servizi socio-territoriali. Il servizio è chiamato a mettere in atto le disposizioni del Tribunale e/o dei servizi sociali nei casi di separazioni familiari e di forte difficoltà relazionale, organizzando incontri in una situazione "protetta", alla presenza di un educatore. L'intervento, oltre a garantire "il diritto di visita e di relazione", mira a salvaguardare, a mantenere ed a creare la relazione tra il minore ed il genitore o altra figura dal quale è separato, per dare senso e continuità alla propria origine, alla propria storia ed identità.

#### Tipologia di utenza

Minori fino al compimento del 18° anno di età, coinvolti in disposizioni giudiziarie che regolamentano i rapporti con i familiari.

#### Tipologia del servizio

Il Centro mette a disposizione degli spazi comuni, quali il giardino, e degli spazi attrezzati, mirati esclusivamente agli incontri, dove l'educatore, oltre a svolgere l'osservazione delle modalità relazionali, favorisce la costruzione di un rapporto significativo tra il minore ed il genitore/altro. Laddove si creino le condizioni, l'educatore può seguire lo svolgimento dell'incontro anche uscendo dalla struttura.

Il servizio di "incontri protetti" è estremamente flessibile poiché deve rispondere alle diverse esigenze di ogni singolo caso, in relazione alla durata e alla frequenza degli incontri.



### 3.5 MSNA- Gruppi appartamento minori stranieri non accompagnati

#### MSNA – Tipologia di utenza

I gruppi appartamento sono rivolti ai minori stranieri non accompagnati, cioè quei minori che arrivano in Italia per la difficile situazione (economica, politica...) del paese di provenienza. In questo momento abbiamo 26 posti disponibili. In generale, vengono attivati percorsi di alfabetizzazione, formazione, lavoro, sport e cultura. Gli invii sono attraverso lo SIPROIMI (ex SPRAR) e il Comune di Firenze.

I motivi che spingono questi minori a lasciare il proprio paese di origine e a partire per l'Italia, sono principalmente motivi di natura economica, per fuggire a situazioni di conflitti in atto o per sfuggire a persecuzioni di varia natura che ne mettono a rischio l'incolumità personale. Le etnie di provenienza sono le più disparate e ogni minore viene accolto in struttura, purché abbia i requisiti minimi di autonomia per essere ospitato in un gruppo appartamento.

#### Tipologia dei servizi e delle attività:

Ai minori ospitati in struttura viene fornito, oltre all'alloggio, al vitto, al vestiario, al kit igienico personale e, a quanto necessita loro per il normale svolgimento delle attività quotidiane, un supporto per quanto riguarda la messa in atto di quelle operazioni che ne facilitino l'integrazione e l'inclusione sociale.

Oltre alle operazioni relative all'ottenimento dei documenti quali il permesso di soggiorno, il codice fiscale, l'assistenza sanitaria e la tenuta del libretto di vaccinazioni, l'équipe educativa si occupa dell'iscrizione dei minori presso corsi L2 di lingua italiana presso i CPIA di competenza ovvero dell'iscrizione a livelli superiori di istruzione, ivi compresi corsi di formazione professionale.

L'équipe educativa supporta i minori in tutte quelle azioni volte a far acquisire al minore ospitato, le competenze necessarie a raggiungere un buon livello di autonomia. Il raggiungimento del livello di autonomia viene monitorato e stimolato nei vari ambiti della vita quotidiana, dalla tenuta dei propri spazi e la gestione della igiene personale, allo svolgimento dei compiti quotidiani quali quello relativo alla spesa, al riordino della sala pranzo o al servizio di pulizia degli spazi comuni.

Ai minori vengono proposti programmi che prevedono varie attività, sia didattiche che di tipo ludico-sportivo, tenendo conto delle inclinazioni e delle attitudini personali del minore. La natura multietnica della struttura implica, da parte dell'équipe educativa, l'impegno nel cercare di creare e di mantenere, al suo interno, un clima di rispetto e di accettazione delle varie



diversità culturali, religiose ed etniche.

Ai minori viene corrisposto un pocket money mensile di 2.00 euro al giorno a cui gli educatori possono applicare decurtazioni in base al regolamento specifico. Ogni mese ogni minore che sia in possesso di un telefono cellulare, riceve una ricarica da euro 10.00. La struttura è dotata di collegamento WI-FI, di cui i minori possono usufruire al fine di favorire e mantenere i contatti con le famiglie di origine. Per ciascun minore il Tribunale dei Minorenni nomina un tutore, con il quale l'équipe è in contatto e al quale viene comunicato tempestivamente ciò che di rilevante riguarda il minore. Al raggiungimento della maggiore età, salvo proroghe e/o decreti di prosecuzione emanati dal Tribunale dei Minorenni, i ragazzi vengono dimessi dalla struttura e viene loro consegnato il materiale cartaceo che li riguarda, oltre ai documenti acquisiti durante la permanenza e a quelli in possesso al momento dell'ingresso. Tutta la documentazione cartacea riguardante e appartenente a ciascun minore, compresi i PEI e le relazioni periodiche, viene tenuta in cartelle personali custodite in armadio con chiusura a chiave nella stanza degli educatori.

#### **Obiettivi:**

- accogliere i minori per un tempo definito in modo da permettere loro di trovare spazi per una integrazione e facilitare la loro inclusione nel tessuto sociale
- fornire un supporto educativo ai minori in situazioni di disagio
- fornire ai minori un ambito di vita entro il quale intraprendere percorsi mirati allo sviluppo dell'autonomia
- offrire un ambiente idoneo ad un sano sviluppo psico-fisico
- sostenere ed agevolare lo sviluppo di una personalità equilibrata, all'interno e all'esterno della struttura.

La struttura intende offrire la possibilità di vivere percorsi di sostegno all'autogestione della quotidianità, nella prospettiva dell'acquisizione di competenze nello svolgimento delle pratiche quotidiane, sia a livello di organizzazione e gestione degli spazi personali e comuni, della propria persona dal punto di vista igienico e sanitario e della acquisizione di competenze linguistiche, oltre che del completamento della formazione scolastica e professionale e dell'inserimento lavorativo.



## Tipologia di utenza e spazi delle strutture

### **Nautilus**

La struttura, che ha la natura di una seconda accoglienza, consta di due gruppi appartamento e ospita complessivamente fino a 12 minori stranieri non accompagnati in età 16-18 anni, di cui quattro in carico al servizio sociale di Firenze e otto facenti parte del progetto Sprar Siproimi e quindi inviati dal servizio centrale del Ministero dell'Interno. I motivi che spingono questi minori a lasciare il proprio paese di origine e a partire per l'Italia, sono principalmente motivi di natura economica, per fuggire a situazioni di conflitti in atto o per sfuggire a persecuzioni di varia natura che ne mettono a rischio l'incolumità personale. Le etnie di provenienza sono le più disparate e ogni minore viene accolto in struttura, purché abbia i requisiti minimi di autonomia per essere ospitato in un gruppo appartamento.

La struttura, posta in un appartamento su due livelli (1° e 2° piano) dispone di due locali cucina e di due spazi per la consumazione dei pasti e i momenti in comune, 4 bagni con doccia (due per ogni livello), due camere con tre posti letto per ciascun livello, una stanza per gli educatori posta al piano superiore ed una camera singola ad uso del sorvegliante notturno. I minori dispongono di uno spazio all'aperto. Il locale dispone di cantine adibite a lavanderia.

### **Ulisse**

La struttura Ulisse, si trova in Via B. Ramazzini, 14 a Firenze ed è posta in un appartamento al piano rialzato di un condominio, dove un'ampia zona giorno è a disposizione degli 8 minori ospitati nei due gruppi appartamento, con zona tv, tavolo per la consumazione dei pasti ed accesso ad un giardino ad uso esclusivo della struttura Ulisse. Di fianco alla sala da pranzo vi è il locale cucina, per la preparazione dei pasti. Le camere sono 4 in totale e i bagni a disposizione 2. L'appartamento dispone di un ulteriore locale al quale si accede da un'altra entrata, posta nell'androne del condominio, che viene adibita alla conservazione delle cartelle e della documentazione degli ospiti. L'accesso a questo locale è consentito solo con l'uso della chiave, di cui dispone l'équipe educativa

### **La Fonte**

La struttura, situata all'interno dell'istituto Emily Gould a Firenze, è in grado di accogliere sei ospiti. Al piano terra dell'appartamento, si trova un ampio spazio comune soggiorno-cucina,



tre grandi camere da letto, tre bagni (di cui due con doccia) e la lavanderia. Il piano superiore è composto da una camera, dedicata ai sorveglianti notturni e dall'ufficio educatori. L'appartamento dispone anche di una porzione di giardino dedicata. La struttura accoglie sei minori stranieri non accompagnati di età compresa tra i 16 e i 18 anni, che arrivano su segnalazione del servizio sociale di Firenze oppure facenti parte del progetto Siproimi (ex SPRAR), progetto attivato dal Ministero dell'Interno. La struttura offre ai ragazzi un luogo sicuro in cui poter crescere dando loro l'opportunità di integrazione ed inclusione nel tessuto sociale territoriale. Attraverso l'intervento di un'équipe multidisciplinare, La Fonte si pone l'obiettivo di aumentare le capacità personali e relazionali dei giovani accolti andando a individuare per ciascuno, un percorso progettuale condiviso, finalizzato all'integrazione e al benessere dei ragazzi. Lo scopo ultimo è di trasmettere ai giovani l'importanza di una propria autonomia economica e abitativa. Durante la prima fase di accoglienza, i ragazzi vengono coinvolti in un percorso di apprendimento linguistico e culturale, che prevede l'attivazione di corsi di lingua italiana (corsi CPIA, corsi integrativi, attività ludico sportive) e il coinvolgimento diretto nelle pratiche volte alla regolarizzazione (Questura, Agenzia delle Entrate, Asl ecc.). Una volta arginata la barriera linguistica, si attiva la seconda fase di accoglienza che prevede l'attivazione di borse lavoro (tramite i fondi 8x1000 della DFV, oppure attraverso Garanzia Giovani) offrendo ai ragazzi la possibilità di imparare lavorando. Tutto questo, permette loro di conquistare la propria indipendenza e costruire il proprio futuro in libertà.

### 3.6 Centro Polivalente Metropolis

Il centro Polivalente Metropolis è situato alle Piagge e lo scopo è quello di offrire al quartiere molteplici possibilità rivolte a tutte le età. In questo momento sono attive:

- un doposcuola per i compiti ed il tempo libero rivolto a minori aperto 3 volte la settimana dalle 15 alle 19
- attività di ginnastica dolce per gli anziani una volta a settimana
- un centro CAFF per l'ISEE e attività di consulenza amministrativa
- uno sportello di ascolto e orientamento rivolto a genitori o comunque agli adulti del quartiere
- una web radio professionale che viene utilizzata da associazioni minori, adulti e scuole per vari progetti e rubriche. In estate viene organizzato un centro estivo gratuito per la durata di 7 settimane.

Il Centro Polivalente metropolis è interamente finanziato con i soldi dell'8 per mille della Chiesa Valdese



### 3.7 Casa delle Viole 16-21

#### Tipologia di utenza

- Giovani di 16 – 21 anni nel numero massimo di 6, di ambo i sessi, con accettabili livelli di autonomia nella gestione del quotidiano, dei propri impegni scolastici o lavorativi, della cura della propria persona e del proprio risparmio
- Giovani in fase di dimissione dalla comunità per minori per la conclusione del percorso educativo
- Giovani che abbiano necessità di soggiornare fuori dalla propria famiglia a causa delle dinamiche interne al nucleo o in seguito alla dissoluzione del medesimo.

La casa, sita a Campi Bisenzio, confiscata alle mafie cinesi, è un luogo di sperimentazione di un percorso di autonomia nel quale dovranno apprendere varie competenze: dalla compilazione di una bolletta, alla valutazione dei consumi casalinghi, all'arte del convivere civilmente con altre persone, ad individuare un percorso formativo e lavorativo soddisfacente.

Ultimamente abbiamo accolto, su richiesta del Comune, anche persone affette da patologie psicopatologiche conclamate per le quali abbiamo attivato sostegni di tipo individuale.

### 3.8 Progetti esterni

#### Scuole

I progetti che sono stati realizzati negli ultimi anni hanno visto come interlocutore privilegiato la scuola. Abbiamo realizzato progetti su:

- bullismo
- questioni di genere
- benessere scolastico
- dispersione scolastica
- utilizzo consapevole della rete

Tutti i temi hanno visto coinvolti gli alunni direttamente nelle scuole, i genitori e gli insegnanti. Per questi ultimi abbiamo organizzato anche eventi formativi.

I fondi con cui sono stati realizzati i progetti sono: 8 per mille della Chiesa Valdese, risorse comunali attraverso percorsi quali “Le Chiavi della Città”., risorse private direttamente dalle scuole coinvolte.

#### Convegni



La CSD-DVF, da sempre utilizza lo strumento del convegno o seminario o giornata studio al fine di favorire l'attenzione dell'opinione pubblica, degli esperti e degli Enti pubblici su temi che sono ritenuti di particolare importanza storica e culturale.

L'Area Minori ogni anno organizza mediamente 2-3 convegni specialistici o divulgativi su temi inerenti la sfera dei minori.

#### 4. VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ

Il Centro Educativo E. Gould e l'istituto Ferretti sono dotati di specifiche procedure di qualità. Il Certificato rilasciato dall'ente certificatore **bureau veritas** secondo la norma UNI EN ISO 9001, impegna tutta l'organizzazione a svolgere un servizio nel rispetto della persona.

La gestione della qualità avviene, principalmente, attraverso:

- La pianificazione annuale del servizio
- La verifica annuale di ogni settore da parte di verificatori qualificati
- La pianificazione della formazione del personale
- Un piano di comunicazione programmato tra i vari livelli operativi

##### 4.1 STANDARD E INDICATORI

Annualmente viene redatto un Progetto di struttura che stabilisce gli obiettivi generali per l'anno in corso, prendendo in considerazione la composizione del gruppo degli ospiti e dell'equipe educativa, le risorse dell'organizzazione e risorse del territorio

Il Centro garantisce per ogni minore inserito nei Centri Diurni e nelle Comunità residenziali Arco e Colonna la stesura di un piano di intervento individuale sottoposto a verifiche intermedie e finali.

##### 4.2 SODDISFAZIONE CLIENTE

Tutto il personale è coinvolto in un processo focalizzato sull'attenzione e soddisfazione del cliente.

Con il termine "cliente" si intende sia il minore che usufruisce direttamente dei nostri servizi sia coloro che ne usufruiscono in modo indiretto (famiglie, Servizi Sociali) sia gli operatori. Annualmente vengono analizzati indicatori diretti e indiretti per la rilevazione del livello di soddisfazione. Sulla base dei risultati si attivano delle azioni di miglioramento.



#### 4.3 SEGNALAZIONI E/O RECLAMI

I clienti possono contribuire attivamente alla valutazione e al miglioramento continuo e presentare suggerimenti, segnalazioni o reclami in merito al funzionamento dei servizi.

*La presente carta dei servizi ha una durata quinquennale, salvo aggiornamenti dovuti a cambiamenti in ordine all'erogazione dei servizi.*

Firenze, 24/03/2022