



UNIONE EUROPEA
Fondi Strutturali e di Investimento Europei

SCHEDA PROGETTO

Servizio di accoglienza diurna per persone senza dimora ed in condizione di svantaggio e marginalità sociale denominato "Centro diurno La Fenice" e gestione della procedura delle residenze virtuali

Anagrafica progetto	
Codice progetto¹	FI3.1.1e
Titolo progetto²	Servizio di accoglienza diurna per persone senza dimora ed in condizione di svantaggio e marginalità sociale denominato "Centro diurno La Fenice" e gestione della procedura delle residenze virtuali
CUP (se presente)	H11H24000000006
Modalità di attuazione³	A titolarità
Tipologia di operazione⁴	Acquisto e realizzazione di servizi
Beneficiario⁵	Comune di Firenze – Direzione Servizi Sociali
Responsabile Unico del Procedimento	Raffaele Uccello – Dirigente Servizi Sociali
	raffaele.uccello@comune.fi.it - tel. 055 261 6843
Soggetto attuatore	Comune di Firenze – attuazione progetto tramite i seguenti strumenti: avviso pubblico; gara di appalto ai sensi del D. Lgs. 50/2016

Descrizione del progetto	
Attività	L'Amministrazione comunale di Firenze ha tra gli obiettivi dell'ente quello di potenziare gli interventi di contrasto alla grave marginalità sociale adulta dei cittadini senza dimora (homelessness) e di costruire un sistema che consenta di lavorare da un lato sull'efficacia dei progetti personalizzati di autonomia e di emancipazione dal sistema dei servizi sociali, dall'altro intercettare tempestivamente i bisogni, agendo sulle cause, origine di gravi livelli di disagio e povertà, anche nei termini della prevenzione sociale, in carico al Servizio Sociale Professionale. Il servizio si configura dunque nell'ambito del più ampio sistema integrato di interventi e servizi sociali, rappresentato nel Documento unico di programmazione (D.U.P.), quale indirizzo strategico e fondamentale punto di riferimento per la popolazione in stato di vulnerabilità, assicurando, di conseguenza, l'attuazione del diritto di cittadinanza sociale. Il progetto previsto è in linea con la

1 Codice che individua univocamente il progetto, composto dalla sigla della Città, l'azione di riferimento del PO e una lettera progressiva (esempio: nel caso Napoli presenti due progetti a valere dell'Azione 1.1.1, i codici saranno NA1.1.1.a e NA1.1.1.b)

2 Titolo sintetico che individua univocamente il progetto

3 Descrivere le modalità attuative del progetto (a regia, a titolarità)

4 Indicare una delle seguenti: **acquisto beni** (nuova fornitura, manutenzione straordinaria, altro), **acquisto e realizzazione di servizi** (assistenza, studi e progettazione, corsi di formazione, consulenze, progetti di ricerca, altro), **lavori pubblici**, aiuti

5 Soggetto responsabile dell'avvio o dell'avvio e dell'attuazione delle operazioni, ex reg. 1303/2013

normativa di settore ed in particolare con la Legge 8 novembre 2000, n. 328, con la Legge regionale Toscana 24 febbraio 2005, n. 41 e con il documento del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali "Linee di indirizzo per il contrasto alla grave emarginazione adulta in Italia".

Il servizio di accoglienza diurna si propone di rispondere in modo più coerente ai bisogni emergenti dei cittadini senza dimora in condizione di grave marginalità sociale, consolidando e potenziando l'attuale sistema dei progetti integrati di accoglienza con gli altri strumenti di contrasto alla grave emarginazione adulta ed è pienamente coerente ed integrato con l'intervento codice locale progetto FI3.1.1d. Il servizio è svolto presso la struttura di proprietà del Comune di Firenze,

denominata "Centro diurno La Fenice", sita in Firenze, con ingresso da Via del Leone n. 35, e prevede anche la gestione delle residenze virtuali.

Il progetto prevede che il servizio venga svolto con l'utilizzo di figure professionali specifiche quali il coordinatore responsabile del servizio, educatori professionali socio pedagogici, operatori (peer supporter), mediatori linguistico culturali, operatori addetti alle pulizie, operatori addetti alla gestione delle residenze virtuali ed operatori amministrativi.

Nello specifico il servizio richiede che siano svolte le seguenti prestazioni:

A. Accesso e accoglienza

1) Sportello accoglienza e ingresso. Il servizio di prima accoglienza è erogato attraverso un punto di accesso unico attraverso il quale gli operatori ad esso dedicati avranno cura di:

- a) fornire al cittadino le informazioni circa i servizi erogati dal centro diurno;
- b) svolgere una prima analisi dei fabbisogni valutando i principali fattori di vulnerabilità e di rischio della persona, orientandola altresì verso i servizi presenti sul territorio, maggiormente rispondenti al proprio bisogno;
- c) calendarizzare il colloquio di accoglienza per l'accesso al Centro diurno;

2) Accesso al Centro diurno. L'accesso al centro diurno avviene su invio dello sportello accoglienza e ingresso attraverso un colloquio di primo contatto:

- a) viene individuato un operatore del centro diurno quale professionista di riferimento dell'utente;
- b) viene garantita l'accoglienza delle persone in condizione di emergenza, avendo altresì cura di individuare eventuali altri servizi di pronta accoglienza ove indirizzare la persona;
- c) vengono registrati (su dispositivo informatico) gli utenti che vi accedono, con l'indicazione delle generalità anagrafiche ed i relativi documenti di identità ivi compreso il titolo di soggiorno in corso di validità, nel pieno rispetto della normativa circa il trattamento dei dati personali, nel pieno rispetto della normativa di cui al Regolamento Europeo in materia di protezione dei dati personali 2016/679 del 27 aprile 2016 (G.D.P.R.) nonché del decreto legislativo del 30 giugno 2003, n. 196 ("Codice in materia di protezione dei dati personali");
- d) viene predisposta, per ciascun utente, una cartella personale informatizzata con i dati del soggetto fruitore dei servizi ed i dati inerenti al suo percorso personale e sociale all'interno del Centro Diurno, nel pieno rispetto della normativa di cui al Regolamento Europeo in materia di protezione dei dati personali 2016/679 del 27 aprile 2016 (G.D.P.R.) nonché del decreto legislativo del 30 giugno 2003, n. 196 ("Codice in materia di protezione dei dati personali");
- e) viene garantito il monitoraggio informatico circa la tipologia ed il numero delle prestazioni erogate e degli interventi effettuati;

B. Servizi di bassa soglia

3) Attività di prevenzione e sensibilizzazione sociosanitaria. Viene garantita, anche in accordo e collaborazione con la Società della Salute di Firenze, l'attività di prevenzione e sensibilizzazione in ambito sociosanitario. In particolare:

- a) La prevenzione delle morbosità connesse alla vita di strada;
- b) Il supporto psicologico individuale e di gruppo;
- c) Attività di prevenzione dalle dipendenze, attraverso la costituzione di gruppi di auto mutuo aiuto, ovvero di orientamento verso i servizi pubblici territoriali, ovvero la distribuzione dei presidi di protezione individuale;

4) Servizio di orientamento. Vengono garantite agli utenti del Centro diurno le

informazioni utili circa i servizi pubblici e privati del territorio in relazione ai bisogni espressi, avendo cura di indirizzare ed accompagnare l'utente laddove necessario in ragione della condizione di grave marginalità;

5) Servizio colazioni. Il servizio prevede la somministrazione di almeno n. 40 colazioni giornaliere, dal lunedì al sabato, nella fascia oraria 9:00 – 10:30. La colazione può essere consumata in struttura (in luogo appositamente attrezzato secondo le normative vigenti in materia di somministrazione e consumazione dei pasti e nel rispetto delle disposizioni in materia di distanziamento e di prevenzione del rischio da Covid-19), oppure consegnata all'utente per l'asporto. Essa si compone in un prodotto dolce/salato ed una bevanda calda (caffè/thè/latte);

6) Servizio doccia. Vengono garantite almeno n. 15 docce giornaliere, dal lunedì al sabato, dalle ore 9:00 alle ore 12:00 e si prevede, per ciascun utente, la fornitura di un Kit di pulizia unisex (monouso) completo di sapone e/o bagnoschiuma, shampoo, schiuma barba, rasoio usa e getta, telo doccia ed eventualmente cambio biancheria intima.

Altresì è prevista la distribuzione di assorbenti igienici per le donne;

7) Cura della persona. Viene garantito agli utenti del Centro diurno il servizio di estetista (cura dell'aspetto e della salute della pelle), di parrucchiere (cura dell'aspetto e della salute dei capelli) e di pedicure (cura dell'aspetto e della salute dei piedi);

8) Smart Lockers. Viene garantito il servizio lockers (la disponibilità temporanea in comodato d'uso esclusivo di un armadietto) per gli utenti in carico e che hanno intrapreso un percorso personalizzato di empowerment. L'accesso libero al locker è consentito esclusivamente durante gli orari di apertura del Centro diurno, fermo restando che la responsabilità degli effetti conservati all'interno del medesimo rimane esclusivamente dell'utente.

9) Ricarica smartphone and device. Viene garantito durante gli orari di apertura, un servizio di ricarica dei telefonini in appositi armadietti debitamente attrezzati, per gli utenti ammessi alla frequenza del Centro diurno;

10) Servizio di lavanderia. Viene garantito agli utenti, a cadenza settimanale, nei giorni di apertura e secondo un calendario di prenotazioni, il servizio di lavanderia e asciugatura;

11) Servizio di guardaroba. Viene garantito, a cadenza bisettimanale, la distribuzione di indumenti e beni non alimentari di prima necessità per gli utenti del Centro diurno, avendo cura di procedere secondo necessità;

12) Servizio deposito. Viene garantito agli utenti che frequentano il Centro diurno un servizio temporaneo di deposito bagagli (valigie) per un massimo di n. 2 colli a persona, previa tracciabilità degli stessi. Il servizio deve essere disciplinato da apposito regolamento interno, fermo restando che la responsabilità degli effetti conservati all'interno dei bagagli rimane esclusivamente dell'utente.

13) Anticipazione Spese per interventi di sostegno economico e di inclusione sociale in favore degli utenti del centro e di persone in condizioni di disagio in genere (fino a concorrenza dell'importo massimo di € 75.000,00 per l'intera durata dell'appalto).

14) Attività di pulizia e di sanificazione della struttura. Verrà eseguita la disinfestazione e la sanificazione degli ambienti, degli arredi e delle attrezzature ivi presenti secondo le disposizioni normative vigenti in materia di prevenzione del rischio di contagio da Covid-19 e consentire l'avvio delle attività di accoglienza diurna assicurando l'idoneità igienico-funzionale degli stessi, provvedendo alla sostituzione di suppellettili o attrezzature non idonee all'uso previsto dal progetto. Verrà verificato quotidianamente lo stato di pulizia e di sanificazione dei locali di uso.

C. Servizi di seconda soglia

15) Attività di coordinamento delle reti territoriali di contrasto alla condizione di grave marginalità sociale. Viene garantito il necessario raccordo e coordinamento, con le organizzazioni di terzo settore che svolgono la loro attività nell'ambito dei servizi di contrasto alla grave marginalità sociale nel territorio del Comune di Firenze. Tale raccordo riguarda i servizi e le strutture di accoglienza residenziale e semiresidenziale, l'attività delle unità strada, i servizi di prossimità.

16) Progetto personalizzato di emancipazione e presa in carico. Verrà predisposto, per ciascun ospite, il progetto personalizzato di inclusione finalizzato alla emancipazione dalla condizione di grave deprivazione socioeconomica. Il Progetto, condiviso con i

	destinatari, deve prevedere una “presa in carico globale” della persona, attraverso l’accompagnamento verso un sistema integrato d’interventi e servizi (in via esemplificativa: percorsi verso l’autonomia, orientamento e accompagnamento verso percorsi di formazione e lavoro, etc..). Esso deve prevedere, altresì, da parte dei beneficiari, una condivisione alle azioni previste, con la conseguente adozione di comportamenti virtuosi. 17) <u>Accompagnamento personalizzato di regolarizzazione documenti</u>. Viene garantito agli utenti il necessario affiancamento al fine di attivare le procedure finalizzate alla regolarizzazione ovvero all’acquisizione di documenti personali qualora mancanti ovvero al rinnovo dei medesimi (permessi di soggiorno, carta di identità, tessera sanitaria, altri documenti); 18) <u>Mediazione linguistico-culturale</u>. Verrà attivato il servizio di mediazione linguistica e culturale per gli utenti. A tal fine, è garantita la presenza giornaliera di un professionista mediatore all’interno del Centro diurno. Gestione delle Residenze virtuali Al fine di gestire le residenze virtuali, verrà organizzata la sede principale di domiciliazione delle persone “senza fissa dimora”, in Via del Leone, 35, Firenze, garantendo il necessario raccordo e coordinamento delle azioni di supporto all’acquisizione, permanenza e cancellazione della residenza anagrafica virtuale del Comune di Firenze di cui alla Delibera di Giunta Comunale n° 50/2016 del 24/02/2016. In particolare, verrà garantita: 1) la gestione delle liste di iscritti presso la sede di Via del Leone, 35, Firenze: iscrizioni, permanenza, variazioni, cancellazioni; 2) la gestione e distribuzione della posta ai cittadini senza fissa dimora iscritti in Via del Leone, 35; 3) le informazioni e la consulenza ai cittadini senza fissa dimora (SFD); 4) il raccordo e coordinamento delle associazioni che aderiscono alla procedura di acquisizione, permanenza e cancellazione della residenza anagrafica virtuale; 5) la collaborazione con i Servizi Sociali ed i Servizi Demografici del Comune di Firenze per la gestione della suddetta procedura; A tal fine, provvede: a) alla gestione del front office per la consulenza e all’affiancamento alla corretta presentazione delle richieste di acquisizione della residenza virtuale (ovvero di riacquisizione a seguito della cancellazione delle persone in carico al Servizio Sociale professionale), verificando la documentazione in possesso del richiedente ed acquisendo le informazioni utili circa la presenza della persona sul territorio comunale, la condizione di marginalità sociale e di assenza di dimora ed ogni altra utile informazione a corredo della richiesta medesima, b) alla gestione delle notifiche di diniego all’utenza su richiesta del Servizio Anagrafe del Comune di Firenze; c) alla gestione della posta ordinaria ed alla verifica della permanenza sul territorio delle persone residenti in Via del Leone, 35, attraverso il raccordo ed il coordinamento con le associazioni che hanno aderito alla procedura di acquisizione della residenza e con la Direzione Servizi Sociali e Servizi Demografici del Comune di Firenze. Sono destinatari del servizio summenzionato le persone adulte, senza dimora, in condizione di grave marginalità sociale, dimoranti ovvero presenti nel territorio del Comune di Firenze, anche in carico al Servizio Sociale Professionale.
Area territoriale di intervento	Comune di Firenze

Fonti di finanziamento⁶

Risorse PON METRO	428.996,96
Altre risorse pubbliche (se presenti)	
Risorse private (se presenti)	
Costo totale	428.996,96