

Fondazione Opera Santa Rita
P.zza S. Rocco, 3
59100 – Prato

CARTA DEI SERVIZI
SERVIZIO DOMICILIARE
Servizio ISI

MAGGIO 2022

CARTA DEI SERVIZI

servizio Domiciliare ISI

L'Opera Santa Rita è una Fondazione della diocesi di Prato, fondata nel 1935 da Virginia Frosini. Attualmente la Fondazione si occupa di minori in difficoltà, di persone con handicap psicofisico e di soggetti affetti da autismo.

La sede centrale dell'Opera è in P.zza S. Rocco, 3 – Prato tel e fax 057421245 info@operasantarita.it

La segreteria è aperta dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.30 e dalle ore 15.00 alle ore 18.00, il sabato dalle ore 9.00 alle ore 13.00

La Carta dei Servizi della Fondazione Opera Santa Rita è stata redatta secondo quanto previsto dalla Legge Regionale 41 del 24 febbraio 2005.

La Carta dei Servizi è periodicamente revisionata e aggiornata come previsto dal sistema qualità della Fondazione, certificato secondo la normativa ISO 9001.

LA STORIA

Nell'autunno 1934 Virginia Frosini, dirigente delle donne di Azione Cattolica di Prato, organizzò un oratorio per i ragazzi del quartiere di San Fabiano, che era il più povero della città. L'assistente diocesano di allora, mons. Francesco Piccardi rettore del seminario, aprì a loro, ogni pomeriggio, il cortile del seminario.

In quel luogo la signora Frosini – che aveva cinquantaquattro anni – faceva giocare i ragazzi e provvedeva a dare loro la merenda, i vestiti ed anche le scarpe, aiutata da altre donne volenterose.

Nel 1935 su richiesta del commissario di Pubblica sicurezza, prese in affitto una piccola casa in via S. Silvestro, ora dimora del rettore della chiesa di S. Maria del Giglio, e vi ospitò una ragazza madre con un bimbo di pochi mesi.

Nacque così l'Istituto Santa Rita.

I bambini abbandonati od in difficoltà che venivano affidati a Virginia Frosini crebbero di numero. La casetta non bastava, e così l'Istituto cominciò a peregrinare in vari locali presi in affitto. Nel 1950 il marito ed il figlio di Virginia le comprarono l'immobile in piazza San Rocco nel quale furono ospitati trenta bambini che vennero educati con intuizioni sagge ed innovatrici.

Virginia Frosini lottò molto per difendere la sua opera, attanagliata da debiti ed incomprensioni. Ebbe però tanti amici che la stimarono e aiutarono. Nel 1960 donò alla diocesi di Prato la sua opera chiedendo che si facesse tutto il possibile per proseguirla. Morì il 26 dicembre 1964 dopo trenta anni di dedizione all'Istituto.

A partire dal gennaio del 1965, l'Istituto visse la seconda e più importante fase della sua attività. In quel periodo la tendenza prevalente era quella di chiudere le istituzioni assistenziali in favore di soluzioni alternative, così, in pochi anni, quasi tutte le opere assistenziali di Prato cessarono la loro attività, specialmente quelle cattoliche. Tuttavia, il Santa Rita riuscì a proseguire il suo servizio grazie all'intuizioni e alle scelte operative messe in atto da Roberto Faggi, divenuto Presidente a partire dal 1965. Da qui ha inizio il periodo che, sotto la guida del Presidente Roberto Faggi, e con il supporto della sua più valida collaboratrice la Vice Presidente e coordinatrice pedagogica Paola

CARTA DEI SERVIZI

servizio Domiciliare ISI

Salvadori Pecci, ha visto portare avanti scelte che hanno modificato radicalmente l'organizzazione e i servizi del Santa Rita.

Infatti il Santa Rita:

- aprì i propri servizi anche alle bambine;
- avviò l'esperienza di piccole case di accoglienza, miste per sesso e per età;
- organizzò un servizio diurno protetto per bambini che avevano un qualche aggancio familiare, anche se problematico, affinché la famiglia restasse viva nella vita del bambino;
- stabilì un rapporto di collaborazione e servizio con la Pubblica Amministrazione, senza mai rinunciare alla sua identità e alla sua autonomia;
- iniziò l'esperienza di servizio ai disabili.

Attualmente il Santa Rita, che ha acquisito la personalità giuridica di Fondazione, assiste oltre duecento persone con gravi problemi di tipo sociale, psicologico o con varie disabilità. Vi lavorano più di cento dipendenti, completano lo staff socio assistenziale diversi professionisti, sostenuto anche da volontari e tirocinanti.

Lo stile che contraddistingue l'operato di tutti coloro che operano all'interno delle strutture del Santa Rita deriva dalla scelta di porsi al servizio dei più bisognosi nella visione cristiana della persona.

In questi oltre settanta anni il Santa Rita ha fatto un lungo cammino cercando di essere fedele agli scopi di solidarietà cristiana che hanno animato Virginia Frosini, con l'obiettivo di proseguire e migliorare la sua opera.

CRITERI PRINCIPALI D'INTERVENTO

Ciascuna persona è titolare di diritti, ad ognuno deve essere assicurata una armonica crescita fisica, psichica e morale nel rispetto delle proprie capacità e dei propri limiti, alla luce della visione cristiana della persona umana.

Questo il concetto cardine che guida ogni intervento della Fondazione Opera Santa Rita per:

- garantire il diritto ad una crescita psicofisica armonica;
- favorire la piena espressione delle potenzialità individuali;
- offrire opportunità di incontro, confronto e crescita fondate sul concetto di una dignità umana da rispettare e difendere:
- ridurre le situazioni di disagio;
- favorire l'autonomia raggiungibile;
- investire nelle capacità residue di ciascun soggetto.

I PRINCIPI FONDAMENTALI

Eguaglianza

I servizi e le prestazioni erogate sono fornite secondo regole uguali per tutti, senza distinzioni di sesso, razza, lingua, ceto sociale, religione ed opinioni politiche.

Imparzialità

Il personale della Fondazione, nell'esercizio delle proprie attività, garantisce a tutti gli utenti l'adozione di comportamenti obiettivi, equi ed imparziali.

Continuità

CARTA DEI SERVIZI

servizio Domiciliare ISI

L'assistenza ai nostri utenti viene fornita in maniera continuativa e senza interruzioni nell'ambito delle modalità di funzionamento definite da norme e regolamenti nazionali, regionali e locali.

Tutela e partecipazione degli utenti

È garantita la possibilità di avanzare suggerimenti, reclami, valutazioni del servizio da parte degli utenti, dei loro familiari e delle eventuali associazioni di tutela.

Efficacia ed efficienza

La Fondazione è costantemente impegnata a garantire che le prestazioni erogate rispondano a criteri di efficienza ed efficacia. A questo scopo viene applicata una continua attenzione alla qualità dei servizi, sottoposta poi a costante verifica.

Diritto di scelta

Il paziente ha diritto di scegliere il soggetto erogatore del servizio nell'ambito delle istituzioni sanitarie pubbliche e private accreditate.

ORGANIZZAZIONE

La Fondazione Opera Santa Rita è una realtà della diocesi di Prato. Il Consiglio di Amministrazione e il suo Presidente vengono nominati dal vescovo diocesano. Il Presidente è il legale rappresentante della Fondazione e insieme al Segretario generale provvede a che tutte le decisioni maturate in seno al CdA siano fedelmente attuate, nello spirito che anima la Fondazione e secondo quanto previsto dalla normativa vigente e dalle convenzioni stipulate.

La segreteria organizzativa e quella amministrativa provvedono al disbrigo di tutte le pratiche che consentono l'ordinato funzionamento dell'Opera e dei singoli servizi.

Le tre aree di intervento (sociale, sociosanitaria e sanitaria) fanno riferimento ciascuna ad una coordinatrice psicopedagogia o sanitaria, mentre ogni servizio ha un coordinatore organizzativo che assicura l'efficace funzionamento della struttura.

LAVORO DI RETE

Il lavoro di rete all'interno della Fondazione, consiste nella creazione di legami, sinergie, connessioni tra varie risorse formali, informali, primarie e secondarie al fine di promuovere il benessere della persona ospite e della collettività.

Una distinzione importante può essere effettuata tra:

- **lavoro di rete;** ci si riferisce ad azioni volte a promuovere connessioni e sinergie tra risorse formali e informali al fine di realizzare un intervento di aiuto. Nel lavoro *di* rete l'operatore promuove l'attivazione di nuove reti e agisce a sostegno di quelle già esistenti.
- **lavoro in rete;** con questa espressione ci si riferisce al lavoro interprofessionale di norma svolto in équipe in cui diversi professionisti si integrano e coordinano i loro interventi al fine di evitare sovrapposizioni e sprechi di risorse.

La Fondazione, infatti, è *aggiornato e collabora con i soggetti attivi in campo sociale, sia privati che pubblici, e ne ricerca la collaborazione per obiettivi e azioni comuni che rispondano in maniera articolata e differenziata a bisogni espressi, superando la logica della risposta assistenzialistica e contribuendo alla promozione di un sistema di rete integrato.*

A tal proposito la Fondazione è attiva nella ricerca di collaborazioni con altri soggetti attivi nel sociale al fine di creare **partnership sociali**.

CARTA DEI SERVIZI

servizio Domiciliare ISI

Il lavoro di rete della Fondazione, nelle varie figure operative (Direzione, Coordinatori, operatori delle strutture), si svolge:

- **con la persona:** analisi delle reti in cui l'utente è inserito, mentre in fase di realizzazione dell'intervento svolge un'azione di mobilitazione delle reti, promuovendo quelle già esistenti o supportando lo sviluppo di nuove reti;
- **nel servizio e tra i servizi;** l'operatore opera per creare connessioni nel servizio e tra diversi servizi per intervenire su un caso singolo o per attivare nuovi servizi necessari per la comunità;
- **sul territorio;** promozione di connessioni e legami tra varie risorse allo scopo di rendere il territorio più nutritivo;

Nel lavoro di rete si può inoltre distinguere tra:

- **reti primarie;** si fa riferimento alla famiglia, ai gruppi amicali e di vicinato. Si tratta di relazioni "faccia a faccia" in cui la persona conosce tutti i componenti della rete. Gli scambi tra le persone appartenenti a questa rete avvengono secondo il principio di reciprocità;
- **reti secondarie informali;** queste reti comprendono gruppi di volontariato, gruppi di auto-mutuo-aiuto, associazioni. Gli scambi che intervengono tra coloro che vi appartengono si basano sul principio della solidarietà;
- **reti secondarie formali;** si tratta di reti molto strutturate e formalizzate che comprendono istituzioni che erogano servizi e prestazioni sulla base di norme.

La prima rete che si attiva in una situazione di disagio è di norma la rete primaria costituita dalla famiglia e dagli amici. Quando i legami tra i membri di questa rete sono solidi e funzionali essa è una risorsa fondamentale che offre risposte ai problemi della persona. Vi sono altre situazioni, invece, in cui i legami nella rete primaria sono deboli e disfunzionali.

CARTA DEI SERVIZI

servizio Domiciliare ISI

MISSION

Scopo principale degli interventi dell'Opera Santa Rita è garantire il massimo sviluppo delle potenzialità degli ospiti nel rispetto delle loro capacità e dei loro limiti, per raggiungere la piena espressione di sé e dei propri bisogni, è il principio che guida l'intervento offerto dai servizi socio-sanitari dell'Opera S. Rita verso tre finalità specifiche: ridurre la situazione di handicap, favorire l'autonomia raggiungibile, investire nelle capacità residue di ciascun soggetto.

L'Opera S. Rita, nel suo settore Socio Sanitario, fornisce due servizi residenziali ("Villa Nesti", "Le Montagnole"), uno diurno per adulti autistici e/o compromissione sul piano relazionale (Il Coderino) ed un servizio domiciliare (ISI). L'intervento previsto all'interno dei servizi ha per finalità il potenziamento delle capacità residue di ciascun individuo e lo sviluppo delle capacità di socializzazione nel rispetto della personalità e delle esigenze di ognuno.

Piazza San Rocco 3—Prato

Tel. 0574/21245

Mail: info@operasantarita.it- isioperasantarita@gmail.com

Intervento di Sostegno Individualizzato (ISI), è un servizio domiciliare esteso a tutta la zona socio – sanitaria di Prato. Offre operatori a domicilio per la gestione del tempo libero, di situazioni critiche, per l'inserimento in attività sportive e ricreative.

TIPOLOGIA DI UTENZA

Il progetto – innovativo – si pone l'obiettivo di dare un sostegno personalizzato e motivato alle famiglie di disabili autistici gravi, attraverso un servizio domiciliare per queste persone.

Le finalità sono quelle di mantenere gli ospiti partecipi del contesto sociale, valorizzarli nelle loro abilità acquisite, mantenendo le loro competenze residue attraverso una serie di attività quotidiane progettate, attuate e costantemente verificate da operatori professionalmente idonei.

CARTA DEI SERVIZI

servizio Domiciliare ISI

CARATTERISTICHE DELLE PRESTAZIONI

Il servizio è garantito sulla base del monte ore assegnato per ciascun utente. Il servizio si svolge solitamente dal lunedì al venerdì in orario diurno e, su accordo/necessità della famiglia anche il sabato, in orari concordati secondo le necessità.

Il servizio offre interventi specializzati di tipo cognitivo-comportamentale, organizzati secondo i criteri adottati ormai universalmente nella presa in carico delle persone autistiche:

- strutturazione del tempo, dello spazio e del materiale di lavoro,
- intervento specifico sulla comunicazione,
- intervento specifico sui problemi di comportamento,
- valutazione delle emergenze e delle predisposizioni individuali per mezzo di test,
- programmazione individualizzata;
- rapporti costanti con le famiglie, con le quali si discute in incontri formali l'andamento dell'inserimento.

Obiettivi e aree di intervento

- Supportare l'utente e la famiglia con un Progetto Individualizzato e condiviso in contesto naturale;
- Sostenere la famiglia, attraverso un servizio specialistico dedicato e specifico.
- Condividere eventuali osservazioni e passaggi di strategie operative educative.
- Supportare la Comunicazione
- Facilitare un processo di inclusione sociale nei soggetti con le caratteristiche dell'Autismo;
- Valorizzare la rete sociale e i legami con la comunità.

Impegni e programmi

L'impegno fondamentale che la Fondazione Opera Santa Rita intende assumere verso i propri utenti è quello di perseguire il miglioramento continuo della qualità dei servizi e delle prestazioni offerte. Gli obiettivi di miglioramento che la direzione della Fondazione si pone sono dunque una ulteriore garanzia per l'utente stesso. L'impegno costante verso il miglioramento della qualità si applica al campo organizzativo interno ai servizi, ma soprattutto alla percezione di adeguatezza del servizio da parte di chi ne è l'utente, per offrire risposte efficaci ed immediate.

La Fondazione si fa carico di stabilire degli indicatori di qualità ed i rispettivi standard di funzionamento. Gli indicatori di qualità del servizio, degli standard qualitativi e quantitativi applicati, degli obiettivi misurabili di miglioramento e gli strumenti e tempi di verifica sono specificati nel Piano Qualità e Piano di Miglioramento emessi annualmente dalla Fondazione e disponibili sia in struttura sia presso segreteria dell'Opera.

Per la valutazione della qualità dei gruppi appartamento si utilizzano gli indicatori previsti dalla Regione Toscana per l'accreditamento dei Servizi Domiciliari.

La Fondazione prevede inoltre verifiche periodiche della soddisfazione da parte di coloro che usufruiscono del servizio e dei livelli qualitativi offerti. I risultati sono disponibili e consultabili sia in struttura sia presso la segreteria dell'Opera.

MODALITÀ DI ACCESSO

CARTA DEI SERVIZI

servizio Domiciliare ISI

L'ammissione del soggetto avviene su segnalazione del Servizio sociale, su indicazione della Neuropsichiatria o della Psichiatria Adulti, che provvede anche a raccogliere la documentazione necessaria ai sensi di legge.

Al momento della segnalazione viene inviata alla segreteria dell'Opera S. Rita la richiesta di trattamento con la diagnosi funzionale da parte del medico specialista che l'ha seguito sul territorio. Successivamente si procede ad un colloquio informativo con i familiari e le altre strutture che eventualmente hanno avuto in carico il soggetto in precedenza e ad un incontro con i familiari.

Mediante valutazione congiunta con gli specialisti della ASL si esprime un parere sulla reale possibilità di un adeguato intervento riabilitativo e se ne concordano i tempi e le modalità. L'inizio concordato con i medici specialisti della ASL è uno dei punti fondamentali per non avere lunghe liste di attesa e per non gravare sulla famiglia, già particolarmente provata dalla presenza di un figlio con patologia così grave.

Fino a quando l'Opera sarà convenzionata con la ASL per la totalità delle prestazioni le liste di attesa vengono tenute dall'ufficio competente della ASL stessa.

Presso la Segreteria dell'Opera si riceveranno in orario di ufficio le richieste di inserimento presentate direttamente dai familiari degli utenti. Tali richieste verranno trasmesse dalla segreteria alla competente U.O. della ASL che provvederà a inserirle nella sua lista di attesa e che provvederà anche a richiedere agli utenti le prescritte certificazioni e documentazioni.

Fino a quando il servizio svolgerà attività per soli utenti inviati dalla ASL ai sensi del vigente contratto non verrà richiesto alcun pagamento alle famiglie.

ORARI E TEMPI DI EROGAZIONE

La durata del servizio è definita nell'Impegnativa emessa dall'Ente inviante. Eventuali proroghe sono stabilite e concordate con l'Ente che ha la facoltà di decidere la prosecuzione dell'intervento o la sua cessazione.

L'inserimento dell'utente nel servizio inizia dal giorno indicato nell'impegnativa inviata dall'Ente. In generale le riunioni ed i colloqui preparatori per l'inizio del servizio sono antecedenti al ricevimento dell'impegnativa.

TARIFE DELLE PRESTAZIONI

IL servizio sanitario della Fondazione Opera Santa Rita è finanziato da convenzione con i Servizi Territoriali. Fino a quando il servizio sarà svolto per soli utenti inviati tramite convenzione non verrà richiesto alcun pagamento da parte delle famiglie.

Per il servizio ISI, sono possibili accessi privati.

In questo caso il costo del servizio è definito in apposito contratto. Il costo del servizio è a carico totale dall'Ospite e/o dai Familiari/tutori tenuti per legge.

ASSETTO ORGANIZZATIVO INTERNO

CARTA DEI SERVIZI

servizio Domiciliare ISI

La struttura dell'Opera Santa Rita dispone di una sede centrale dove è presente la segreteria cui poter far riferimento per richieste di informazioni e per gli aspetti amministrativi.

Il servizio dispone del seguente personale come base ordinaria per i suoi interventi:

- 1 psicologo clinico per progettazione e verifica
- 1 psicologo per supervisione e coordinamento
- Operatori con apposito corso formativo a copertura del servizio

L'area socio-sanitaria è gestita dal Coordinatore Socio-sanitario. Quest'ultimo ha la funzione di:

- Coordinare le attività del settore socio-sanitario, di cui è responsabile
- Assicurare che la vita di ogni servizio sia perfettamente rispondente alle finalità statutarie ed alla missione dell'Opera
- Coordinare l'intero settore educativo e l'organizzazione delle attività delle strutture
- Essere il referente dei rapporti con le comunità locali e il volontariato.

Per ogni servizio e struttura è nominato un Coordinatore Organizzativo. La funzione ha come responsabilità primarie di:

- Contribuire ad assicurare che il servizio sia perfettamente rispondente alle finalità statutarie ed alla Missione dell'Opera
- Assicurare che la vita della comunità ed il servizio a favore degli ospiti siano svolti nello spirito dello Statuto e della missione dell'Opera e del vigente regolamento del servizio
- Assicurare che sia sempre e comunque garantita la presenza del personale necessario alla tutela degli ospiti curando anche gli opportuni turni di attività lavorativa
- Tenere i contatti con le U.O. e con i Servizi Sociali Territoriali, con i familiari ed i medici referenti degli ospiti secondo le indicazioni del Coordinatore di Area.

IL PERSONALE

Tutto il personale della Fondazione è inquadrato nel CCNL UNEBA per personale dipendente dalle realtà del settore assistenziale, sociale, socio – sanitario, educativo, nonché da tutte le altre istituzioni di assistenza e beneficenza.

La Fondazione rispetta la normativa L.R. 41/2005 e s.m.i. (rif. articolo 19, comma 2: l'affidamento dei servizi avviene altresì nel rispetto delle clausole dei contratti collettivi nazionali e degli accordi decentrati, poste a garanzia del mantenimento del trattamento giuridico ed economico dei lavoratori interessati, nonché nel rispetto della normativa vigente in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro.)

Il personale corrisponde per numero e requisiti professionali a quanto richiesto dalla vigente normativa. Il personale ha periodiche riunioni d'equipe, incontri con la coordinatrice e momenti di supervisione.

Il dettaglio sulle figure professionali presenti è dettagliato all'interno del Regolamento della singola struttura/servizio.

VOLONTARI E TIROCINANTI

CARTA DEI SERVIZI

servizio Domiciliare ISI

Presso i vari servizi a favore dei minori possono operare, dopo opportuna ed attenta valutazione da parte della coordinatrice di area, volontari che desiderano dedicare alcune ore del loro tempo a favore dei minori, nello spirito e con le finalità dell'Opera. Anche tirocinanti di università e corsi di formazione professionale possono, dopo valutazione della coordinatrice, essere destinati a svolgere il loro periodo di formazione presso i servizi dell'Opera.

FORMAZIONE

Regolarmente tutto il personale partecipa a corsi di aggiornamento professionale sia mediante la partecipazione a corsi e seminari organizzati dalla Fondazione sia mediante la frequenza a momenti formativa promossi a livello regionale o nazionale da importanti agenzie formative.

SUPERVISIONE

Ad ulteriore garanzia di qualità e di pertinenza metodologica dell'azione educativa è prevista la supervisione da parte di uno psicologo interno della Fondazione e di professionisti esterni. La supervisione è dunque momento formativo fondamentale in cui strutturare un confronto tra professionalità diverse a garanzia della qualità dell'intervento promosso.

PROCEDURE PER LA PRESA IN CARICO

Le modalità e i tempi d'ingresso sono concordate tra l'Ente Inviante ed il Coordinatore di Area. Dal momento dell'inserimento inizia la fase di sviluppo del Progetto Individualizzato a cui partecipano, ognuno con le proprie competenze:

- l'educatore;
- specialisti;
- il Coordinatore;
- i servizi sociali invianti;
- eventuali reti familiari;
- i tutori.

La fase preliminare alla progettazione è l'osservazione. Anche nel caso di ospiti già noti da tempo agli operatori dell'Opera e/o ai servizi sociali invianti è necessario prevedere una prima fase di "adattamento" alle nuove condizioni di vita e una conseguente verifica delle potenzialità, interessi e criticità che tale permanenza potrà comportare.

Al termine di alcune settimane l'educatore compilerà una scheda di osservazione che sarà confrontata e, quindi affinata e completata, con la partecipazione di tutti gli attori coinvolti.

In questa fase saranno definiti e concordati anche con l'utente gli obiettivi sui quali far convergere l'azione educativa. Gli obiettivi concretizzano le possibili prospettive.

Infatti, è fondamentale attuare per ogni singolo utente un percorso assistenziale individuale, nel quale ogni momento di vita individuale o comunitaria sia vissuto come mezzo di crescita personale, funzionale al percorso assistenziale. Ogni gesto ed ogni attività assumono un fondamento educativo-terapeutico. Il percorso tende quindi al rafforzamento dell'autonomia, espressione della propria individualità; allo sviluppo delle potenzialità, affermazione ed espressione di se stessi, del proprio esistere in mezzo agli altri; al lavoro/attività, espressione della propria soggettività tramite ciò che viene creato e vissuto nel gruppo o individualmente; al

CARTA DEI SERVIZI

servizio Domiciliare ISI

rapporto con la famiglia di origine, strumento integrante dell'azione educativa; al rapporto con l'esterno, per percepirsi ancora in grado di relazionare con gli altri e con il mondo circostante.

Il percorso tende ad obiettivi specifici:

- IL RAFFORZAMENTO DELL'AUTONOMIA:

Per promuovere l'espressione delle capacità necessarie alla conduzione di una vita dignitosa, espressione della propria individualità.

Per raggiungere autonomia d'azione e di comunicazione che sia espressione delle proprie abilità, necessità e della propria dignità personale.

- LO SVILUPPO DELLE POTENZIALITA'

Per investire nelle aree di funzionalità di ciascun soggetto incrementando canali espressivi e comunicativi alternativi alla parola che possano garantire l'affermazione e la percezione di se stessi, del proprio esistere in mezzo agli altri.

- IL LAVORO/ATTIVITA'

Per trovare canali di espressione efficaci. Per percepirsi come soggetti capaci ed attivi. Per esprimere la propria soggettività tramite ciò che viene e creato e vissuto nel gruppo o individualmente.

-IL RAPPORTO CON LA FAMIGLIA DI ORIGINE

Il nucleo familiare d'origine, sostenuto e vissuto come strumento integrante dell'azione educativa della comunità, rimane riferimento costante per il soggetto e per l'azione educativa proposta.

- IL RAPPORTO CON L'ESTERNO

La comunità come base sicura da cui gestire una positiva e rassicurante apertura verso l'esterno per percepirsi ancora in grado di relazionarsi con gli altri.

In funzione degli obiettivi saranno definiti degli strumenti e delle modalità di intervento adeguati al loro raggiungimento. Saranno inoltre definiti i tempi e le fasi per il raggiungimento degli obiettivi finali ed intermedi.

Semestralmente, con la partecipazione di tutti gli attori in campo (ospite e/o chi lo rappresenta, educatori/terapisti, specialisti e personale medico, Coordinatore, Enti inviati) gli obiettivi del progetto saranno verificati e saranno avviate le necessarie azioni di riprogettazione.

PROCEDURE PER LA GESTIONE DELLE INFORMAZIONI

L'indicazione dei servizi offerti e delle modalità generali di erogazione degli stessi sono specificati nella presente Carta dei Servizi e nel Regolamento della struttura. Al momento dell'ingresso si provvede a far sottoscrivere alle ospiti e/o loro familiari o tutori il modulo relativo al Consenso per l'uso dei dati personali a consegnare copia dell'informativa sulla tutela dei dati.

Tutte le informazioni e la documentazione contenente dati personali e sensibili degli ospiti sono trattate nel rispetto della legge sulla privacy. Le procedure e le istruzioni predisposte garantiscano la tutela alla riservatezza e dignità della persona durante l'intero processo educativo e di assistenza.

La diffusione delle informazioni di carattere generale dell'Opera alla struttura avviene mediante comunicazioni dirette ai Coordinatori durante gli incontri con la Direzione o tramite comunicazioni scritte inviate alle strutture.

CARTA DEI SERVIZI

servizio Domiciliare ISI

Se necessario, tutta la documentazione sia personale, che generale (Carta dei Servizi e Regolamento) potranno avere una traduzione in più lingue

Informazioni al Cliente Utente

Le modalità specifiche relative al singolo ospite sono dettagliate nel Piano Individuale. Questo documento è reso disponibile ai referenti dell'ospite (famiglia/tutore, Servizi Territoriali) al fine di rendere note e chiare le modalità di esecuzione del servizio e le attività previste nell'erogazione del servizio.

Al momento dell'ingresso del singolo ospite (dopo un periodo di osservazione), il Coordinatore insieme all'équipe predispongono il Piano Individuale. Questo documento è riesaminato/approvato dall'intera équipe al fine di assicurarsi l'adeguatezza del progetto e la capacità (tecnica-professionale) del servizio per l'erogazione.

Diffusione delle informazioni relative alle attività del servizio alla comunità locale

La struttura della Fondazione Opera Santa Rita ha contatti e collaborazioni con servizi, enti ed associazioni presenti sul territorio pratese. Ciò garantisce una presenza viva e pienamente radicata nell'ambiente, oltre alla possibilità di creare una rete di contatti e risorse disponibili che costituiscono un supporto fondamentale all'intervento educativo.

RECLAMI E SUGGERIMENTI

Presso le strutture e presso la Segreteria è disponibile la cassetta della posta per la raccolta rilievi, reclami, suggerimenti da parte dell'utente e di associazioni rappresentative di tutela.

L'Opera garantisce la funzione di tutela nei confronti del cittadino anche attraverso la possibilità di sporgere reclamo a seguito di un disservizio, atto o comportamento che abbiamo negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.

I reclami possono essere presentati presso la segreteria amministrativa ubicata in Piazza san Rocco, 3 – Prato dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 13.

Per i reclami telefonici chiamare il numero 057421245.

La segreteria riceve le osservazioni, le opposizioni o i reclami in qualunque forma presentati da singoli utenti, loro familiari, associazioni che li rappresentano. Il reclamo va presentato entro 15 giorni dall'evento.

Verrà trasmesso alla Direzione che fornirà entro 7 giorni tutte le informazioni necessarie per comunicare un'appropriata risposta scritta all'utente entro 15 giorni.

Gli utenti possono presentare reclami in forma scritta anche indirizzandoli presso i Servizi Territoriali di riferimento.

ADEMPIMENTI DI LEGGE

In relazione alla normativa vigente, e specificatamente in relazione al Reg. UE 679/2016 e D.lgs. 196/2003 in materia di protezione dei dati personali, del Regolamento 854/2004 e s.m.i. concernente l'igiene dei prodotti alimentari, e il D.Lgs. 81/08 e s.m.i. sulla sicurezza nei luoghi di lavoro, la Fondazione Opera Santa Rita ha adottato i seguenti provvedimenti conseguenti alle prescrizioni di Legge:

Privacy

CARTA DEI SERVIZI

servizio Domiciliare ISI

È stata adottata una modalità operativa nella gestione dei dati sensibili che prevede, oltre al rispetto della privacy di tutte le persone coinvolte nei progetti, la gestione di tutte le informazioni con modalità protetta. L'Opera ha nominato il Data Protection Officer (DPO) Responsabile Protezione dei dati (RPD).

Dati personali e sensibili non sono oggetto di diffusione e sono custoditi in base a quanto definito dalla documentazione dell'Opera Santa Rita definita ai fini della normativa vigente.

Igiene dei prodotti alimentari

Le cucine autorizzate adempiono a tutte le direttive previste dalla normativa in materia di conservazione, preparazione e consumazione dei cibi secondo un piano di autocontrollo.

Nelle altre strutture i menù vengono autorizzati dall'Ufficio d'igiene dell'Azienda USL.

Sicurezza sul lavoro

Per quanto riguarda la sicurezza sul posto di lavoro si è provveduto al controllo ed alla messa a norma di tutti gli impianti, alla nomina di un responsabile per la sicurezza, alla formazione specifica richiesta, alla stesura del Documento di Valutazione dei rischi. Tutto il personale è costantemente formato e aggiornato sia sulla sicurezza che sul piano di prevenzione.

CERTIFICAZIONE DI QUALITÀ

A conclusione di un lungo e meticoloso lavoro, nel 2002 i servizi dell'Opera Santa Rita hanno ottenuto la certificazione di qualità secondo la norma ISO 9001. Tale certificazione dimostra l'impegno dell'Opera Santa Rita al monitoraggio e al miglioramento dei servizi e della sua offerta educativa.

Prato, 30/05/2022



OPERA SANTA RITA PRATO
FONDAZIONE

Robert. M...