

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

## CARTA DEI SERVIZI

COMUNITA' PER PERSONE A RISCHIO PSICO-SOCIALE  
E/O IN CONDIZIONI DI DISAGIO RELAZIONALE

*Comunità via Clitumno 26 Prato*

MAGGIO 2022

## **CARTA DEI SERVIZI**

Comunità per persone a rischio psico-sociale e/o in condizioni di disagio relazionale  
Comunità Clitumno – via Clitumno, 26

---

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 segreteria e sede amministrativa dell'Opera è in via Salita dei Cappuccini, 1 – Prato telefono 057421245 e fax 0574600305 e mail [info@operasantarita.it](mailto:info@operasantarita.it)

La segreteria è aperta dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00 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 e della Delibera 566 del 31 luglio 2006. La Carta dei Servizi tiene in considerazione i principi e i contenuti quanto indicato nella Carta di Cittadinanza. La Carta dei Servizi è periodicamente revisionata e aggiornata.

### **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

## **CARTA DEI SERVIZI**

Comunità per persone a rischio psico-sociale e/o in condizioni di disagio relazionale  
Comunità Clitumno – via Clitumno, 26

---

il supporto della sua più valida collaboratrice la Vice Presidente e coordinatrice pedagogica Paola 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

## CARTA DEI SERVIZI

Comunità per persone a rischio psico-sociale e/o in condizioni di disagio relazionale  
Comunità Clitumno – via Clitumno, 26

---

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

### Continuità

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.

## 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 Consiglio di Amministrazione 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.*

## CARTA DEI SERVIZI

Comunità per persone a rischio psico-sociale e/o in condizioni di disagio relazionale  
Comunità Clitumno – via Clitumno, 26

---

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

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**

Comunità per persone a rischio psico-sociale e/o in condizioni di disagio relazionale  
Comunità Clitumno – via Clitumno, 26

---

### **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 Sociale, fornisce:

Due Comunità residenziali a dimensione familiare per minori (Comunità Galceti, Comunità Maggio).

Un Servizio di pronta e provvisoria accoglienza, ospitato all’interno della comunità di via XXIV Maggio.

Tre Gruppi Appartamento residenziali per Adolescenti e Giovani (GAAG Roma64, GAAG Roma133, GAAG Baracca).

Tre Case di accoglienza residenziali per madri con bambino (Madre Bimbi Blu, Madre Bimbi Verde, Madre Bimbi Maggio).

Una Comunità residenziale per persone a rischio Psico-Sociale e/o in condizioni di disagio relazionale (Comunità Clitumno).

Due Servizi Semiresidenziali per minori (Semiconvitto e Centro Meucci).

Un Servizio Socio-educativo domiciliare.

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.

L’accoglienza e la presa in carico di ognuno degli ospiti è volta alla valorizzazione delle loro competenze residue e delle loro aspirazioni, con l’obiettivo di favorirne la partecipazione alla vita sociale ma soprattutto di migliorare la loro “qualità di vita”.

La Comunità è organizzata in modo da garantire il servizio durante tutto l’arco della giornata, sette giorni su sette. È prevista così, la presenza continuativa di operatori con compiti di supporto alle attività quotidiane, alla socializzazione interna ed esterna e a tutti gli interventi necessari per lo sviluppo dei percorsi dei singoli ospiti.

La struttura si colloca all’interno della rete dei servizi territoriali, come una risorsa in grado di rispondere a bisogni specifici e si prefigge di promuovere tutti gli interventi per aumentare i livelli di autonomia individuale, l’autostima e il senso di soddisfazione, sul piano delle competenze primarie, relazionali e sociali.

Il clima della Comunità, favorevole ed accogliente, aiuta il soggetto nella manifestazione di quel sé spesso inespreso, e realizza intorno ad ognuno un ambiente capace di rispondere alle necessità dei singoli.

In sintesi, la Comunità, per ognuno dei suoi ospiti, si propone di favorire il raggiungimento del miglior livello di vita possibile sul piano fisico, funzionale, sociale ed emozionale.

## **CARTA DEI SERVIZI**

Comunità per persone a rischio psico-sociale e/o in condizioni di disagio relazionale

Comunità Clitumno – via Clitumno, 26

---

### **TIPOLOGIA DI UTENZA**

La Comunità di via Clitumno è una piccola comunità di tipo familiare per adulti in condizioni di limitata autonomia.

La Comunità può accogliere ospiti adulti (età maggiore di 18 anni), maschi e femmine, che sono in condizioni di limitata autonomia, di solitudine e/o di potenziale emarginazione, con una rete familiare fragile o assente, e con necessità di risiedere al di fuori del nucleo familiare di origine e con modesta dipendenza socio sanitaria.

Gli ospiti possono provenire, sia su segnalazione dei Servizi Sociali e/o Sanitari, sia da altre comunità di tipo familiare dell'Opera S.Rita (sempre sulla base del progetto dei Servizi Territoriali) o privatamente.

Svolgono, di norma, un'attività esterna alla struttura.

L'accesso al servizio prevede la valutazione dei bisogni e dell'autonomia personale della persona fatta in collaborazione con i competenti Servizi Distrettuali.

L'utenza proviene prioritariamente dal territorio della zona pratese.

L'accoglienza può avere carattere anche permanente.

### *Garanzie per i soggetti deboli e la rimozione delle disuguaglianze nell'accesso ai servizi*

La nostra utenza è costituita interamente da soggetti che presentano deficit psico-fisici e sensoriali, culturali e/o sociali. Gli spazi sono autorizzati per accogliere persone con disabilità fisica, con l'eliminazione delle barriere architettoniche. Il Piano Individuale rappresenta il programma e le azioni attuate per garantirne la loro tutela. Qualora in struttura vi fossero accessi di utenti con molteplici problematiche implicanti diversi rischi psico-fisici non previsti dalla specificità della patologia trattata il Piano Annuale di Lavoro sarà rivisto e integrato con la definizione di programmi ed azioni specifiche. Si sottolinea che percorsi specifici saranno definiti nei Piani Individuali dei singoli utenti, specificandone i bisogni personalizzati di supporto.

Inoltre le azioni che sono implementate per ridurre le differenze culturali, religiose ed etniche sono:

- Presenza del menù differenziato,
- Assenza di simboli religiosi nei locali comuni,
- Rispetto delle festività religiose con la possibilità di esercitare le pratiche della propria religione.

L'Opera prevede un'adeguata formazione interculturale del personale di servizio, se presenti ospiti stranieri.

### **CARATTERISTICHE DELLE PRESTAZIONI**

La Comunità garantisce l'erogazione delle seguenti prestazioni:

A) Prestazioni assistenziali di aiuto alla persona, di animazione, educative e di socializzazione:

- L'accompagnamento alla convivenza prevede la presenza continuativa di operatori con compiti di supporto alle attività quotidiane (sveglia, colazione, cura della persona,

## **CARTA DEI SERVIZI**

Comunità per persone a rischio psico-sociale e/o in condizioni di disagio relazionale  
Comunità Clitumno – via Clitumno, 26

---

preparazione alle attività esterne, gestione della casa, preparazione dei pasti, sorveglianza, gestione notturna).

- La socializzazione interna ed esterna e gli interventi di sviluppo delle competenze dei singoli sono oggetto di specifica progettazione educativa e prevedono la partecipazione, oltre che degli operatori interni, di operatori e professionisti esterni alla Comunità. La strutturazione di attività educative è finalizzata al mantenimento e/o sviluppo delle potenzialità di ognuno.

Per le attività esterne del gruppo ed alcune attività di animazione verranno preparati gruppi di volontari che affiancheranno gli operatori della struttura e che faciliteranno il coinvolgimento nella realtà territoriale (volontari del territorio).

B) Prestazioni sanitarie: sono quelle previste per la generalità dei cittadini sia a regime ambulatoriale sia a regime domiciliare. In particolare:

- L'assistenza medica è affidata ai medici di base liberamente scelti dagli ospiti.
- Il servizio della Comunità provvede all'approvvigionamento e alla verifica dell'assunzione dei medicinali e farmaci prescritti. La gestione dei farmaci è definita da apposita procedura che prevede la prescrizione del medico di base, l'approvvigionamento e la custodia dei farmaci in luoghi sicuri, la registrazione delle avvenute assunzioni.

C) Prestazioni alberghiere

- La fornitura dell'alloggio prevede tutte le funzioni accessorie: riscaldamento, acqua calda, manutenzione, pulizia locali, ecc. Data la dimensione familiare della struttura, gli ospiti saranno coinvolti, in funzione delle relative capacità e competenze, nella gestione ordinaria dell'appartamento. L'assegnazione delle camere agli utenti tiene conto dei loro bisogni specifici (condizioni patologiche, sesso, etc.). Gli ambienti della casa sono personalizzati e gli Operatori incentivano tale personalizzazione. Ogni utente ha a disposizione uno spazio adeguato per il proprio guardaroba.
- Il vitto è somministrato sulla base di tabelle dietetiche e menù giornaliero e settimanale, approvati dai servizi competenti dell'ASL n.4 e regolarmente esposto.
- Il servizio di lavanderia prevede anche il lavaggio e la gestione dei capi di abbigliamento personali.
- L'Amministrazione e la Direzione sono affidati direttamente all'Opera Santa Rita.

### Obiettivi e aree di intervento

Il percorso della Comunità si colloca, all'interno della rete dei servizi territoriali, come una risorsa in grado di rispondere a bisogni specifici, e si prefigge:

- di fornire il più alto livello possibile di "qualità della vita" agli ospiti presenti;
- di promuovere tutti i percorsi, individuali e di contesto, per aumentare i livelli di autonomia individuale, sul piano delle competenze primarie, relazionali e sociali
- di fornire assistenza alla persona promuovendo la cura e la vestizione e l'aspetto degli utenti.



## **CARTA DEI SERVIZI**

Comunità per persone a rischio psico-sociale e/o in condizioni di disagio relazionale  
Comunità Clitumno – via Clitumno, 26

---

### 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.

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.

### **MODALITA' DI ACCESSO**

L'ammissione del soggetto avviene su segnalazione dei competenti Servizi Territoriali che hanno in carico l'utente, sulla base di un inquadramento preliminare della sua condizione fisica, psicologica e sociale al quale segue una individuazione dei bisogni e delle necessità a cui rispondere. Per accedere alla Comunità di via Clitumno è quindi necessario rivolgersi ai Servizi Territoriali competenti. L'accesso al Servizio prevede la valutazione dei bisogni fatta in collaborazione con i competenti Servizi Distrettuali e la conseguente stesura del piano individuale di intervento.

Il Coordinatore Pedagogico in collaborazione con l'Assistente Sociale di riferimento, uno psichiatra e/o uno psicologo effettua un incontro per la valutazione delle necessità alla luce anche della:

- compatibilità con i servizi offerti;
- compatibilità relazionale con il gruppo dei residenti;
- utilità sociale dell'inserimento nel gruppo.

Il gruppo di valutazione esprimerà un parere conclusivo sull'opportunità dell'inserimento.

Verificata la compatibilità dell'utente alla Comunità i Servizi Territoriali inoltrano all'Opera richiesta di ammissione di nuovi utenti e, se non ci sono posti a disposizione, le domande sono messe in lista cronologica di attesa. La gestione delle liste di attesa è curata dai Servizi Territoriali. Il Coordinatore Pedagogico segnala, anche in modo preventivo, all'ufficio competente del Comune di Prato la disponibilità di posti.

### **ORARI E TEMPI DI EROGAZIONE**

La struttura garantisce il servizio ventiquattro ore su ventiquattro, sette giorni su sette, trecentosessantacinque giorni annui.

## **CARTA DEI SERVIZI**

Comunità per persone a rischio psico-sociale e/o in condizioni di disagio relazionale  
Comunità Clitumno – via Clitumno, 26

---

La durata del servizio è definita nell'impegnativa emessa dall'Ente inviante. Eventuali proroghe sono stabilite e concordate con l'Ente inviante 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.

### Le famiglie / tutori

Per quanto riguarda i rapporti con le famiglie degli ospiti questi saranno curati ed organizzati in base alle risorse degli utenti e della rete familiare di provenienza e comunque sempre in base ad un percorso individuato da tutta l'équipe e in accordo con l'Ente inviante.

La Comunità è aperta alle visite di familiari purché queste avvengano nel rispetto delle esigenze individuali ed organizzative della Comunità e comunque sempre e solo in accordo con gli operatori presenti in struttura.

Al fine di favorire la partecipazione dei familiari degli utenti alla verifica costante della vita della comunità, è prevista la presenza di un organismo di rappresentanza degli ospiti e delle loro famiglie. Scopo dell'organismo sarà la verifica del corretto funzionamento della struttura, l'avanzamento di proposte e/o suggerimenti operativi atti a migliorare il servizio offerto. Le modalità di funzionamento dell'Organismo di rappresentanza sono descritte nel Regolamento della Comunità.

## **TARIFFE DELLE PRESTAZIONI**

Il servizio erogato dell'Opera Santa Rita è svolto secondo una convenzione con l'Ente inviante. La retta giornaliera è definita dalla convenzione con l'Ente Inviante.

### Compartecipazione

Il servizio prevede una compartecipazione alla retta da parte degli ospiti sulla base del reddito. Tale compartecipazione viene stabilita dall'Ente inviante di competenza e comunicata all'utente nel momento in cui si ricada nelle condizioni in cui è prevista la compartecipazione.

La retta può essere pagata alla Fondazione S.Rita con bonifico.

## **ASSETTO ORGANIZZATIVO**

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.

Ogni Comunità è affidata al seguente personale:

- Responsabile della struttura (Coordinatore dell'Opera Santa Rita)
- Educatori, di cui uno con funzioni di coordinamento interno e di raccordo con i servizi del territorio e con la direzione dell'Opera;
- Addetti all'assistenza di base ed alla persona / Operatori Socio Sanitari secondo le necessità

## **CARTA DEI SERVIZI**

Comunità per persone a rischio psico-sociale e/o in condizioni di disagio relazionale  
Comunità Clitumno – via Clitumno, 26

---

- Amministrazione e Direzione dell'Opera Santa Rita

Il Coordinatore Area Sociale psico-pedagogico ha la funzione di:

- Responsabile della struttura / servizio
- Coordinare le attività del settore sociale
- 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 dettaglio delle mansioni e le responsabilità sono descritte nel documento "Mansioni e Competenze" (M-MC).

### **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 pedagogica 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**

Comunità per persone a rischio psico-sociale e/o in condizioni di disagio relazionale  
Comunità Clitumno – via Clitumno, 26

---

Presso il servizio possono operare, dopo opportuna ed attenta valutazione da parte della coordinatrice di area, volontari che desiderano dedicare alcune ore del loro tempo a favore degli utenti, 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.

### **PROCEDURE PER LA PRESA IN CARICO**

Una volta ricevuta l'impegnativa da parte del Servizio inviante sono effettuati una serie di incontri con l'utente e, se presente e partecipe al Progetto individualizzato, con la sua famiglia, in modo da mettere a punto le condizioni preliminari all'inserimento dell'utente nel Servizio dell'Opera Santa Rita.

Dal momento della presa in carico dell'utente, secondo quanto disposto dai Servizi Territoriali viene effettuata, per un periodo determinato, un'osservazione sull'ospite che puntualmente registrata serve all'equipe degli educatori, insieme alla coordinatrice e all'Assistente Sociale di riferimento, per la stesura del Progetto Individuale, documento nel quale vengono evidenziati gli obiettivi da raggiungere durante il periodo di inserimento, i tempi previsti, le modalità di intervento e gli indicatori per valutare il raggiungimento degli obiettivi. Ogni anno viene emesso un Piano Individuale che tiene conto delle varie necessità evidenziate nell'utente, delle mutate situazioni e della realtà familiare. In dettaglio il Piano Individuale emesso è commisurato ai bisogni e alle risorse della persona che necessita l'intervento assistenziale presso la nostra Comunità. Tale Piano Individuale, definito dall'equipe, è concordato con l'Assistente Sociale e con lei periodicamente verificato o eventualmente modificato.

Tutto questo lavoro di progettazione educativa trova poi una quotidiana declinazione nel lavoro degli educatori.

Le attività svolte all'interno della Comunità sono definite annualmente all'interno del Piano Annuale di Lavoro che tiene conto anche delle necessità dei singoli.

Le attività in cui coinvolgere gli utenti sono definite nel Piano Individuale che specifica sia quelle interne sia quelle esterne.

Le attività che possono essere organizzate all'interno della struttura sono a carattere ludico-ricreativo, manuali, espressive, ecc. e verranno stabilite ed organizzate in base alle necessità del gruppo.

Periodicamente, in maniera programmatica, si procederà, insieme al Servizio Territoriale inviante, a monitorare l'inserimento dell'ospite, i processi fisiologici, psicologici ed educativi in corso e i risultati progressivamente acquisiti. A termine del Piano individualizzato, o accertata l'inopportunità di procedere con l'inserimento nel Servizio, in accordo con il Servizio inviante, si

## CARTA DEI SERVIZI

Comunità per persone a rischio psico-sociale e/o in condizioni di disagio relazionale  
Comunità Clitumno – via Clitumno, 26

---

procederà alla dimissione dell'utente di concerto con i Servizi e con la famiglia, se presente al Progetto.

### 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 all'utente o ai familiari o al tutore 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 garantiscono la tutela alla riservatezza e dignità della persona durante l'intero processo di assistenza e cura.

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.

#### Informazioni al Cliente Utente

Le modalità specifiche relative al singolo utente sono dettagliate nel Piano Individuale. Questo documento è reso disponibile ai referenti dell'utente (famiglia/tutore dell'utente, 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 utente (dopo un periodo di osservazione), il Coordinatore insieme all'équipe predispongono il Piano Individuale relativo all'utente.

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 (per il servizio domiciliare) 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.

## CARTA DEI SERVIZI

Comunità per persone a rischio psico-sociale e/o in condizioni di disagio relazionale  
Comunità Clitumno – via Clitumno, 26

---

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 D.lgs. 196 del 30/06/2003 *Codice in materia di protezione dei dati personali*, del Regolamento 854/2004 *concernenti l'igiene dei prodotti alimentari*, e il D.Lgs. 81/08 sulla sicurezza nei luoghi di lavoro, la Fondazione Opera Santa Rita ha adottato i seguenti provvedimenti conseguenti alle prescrizioni di Legge:

#### Privacy

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 predisposto e aggiorna il Documento Programmatico sulla Sicurezza (DPS).

Dati personali e sensibili non sono oggetto di diffusione e sono custoditi in base alle misure previste dall'art. 33 del D.Lgs. 196/03 direttamente ed internamente all'Opera Santa Rita.

#### 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 del Comune di Prato.

#### 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.

Ogni struttura ha un responsabile antincendio e uno per il pronto soccorso.

### 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 seconda la norma ISO 9001. Tale certificazione attesta la qualità dei servizi erogati dall'Opera Santa Rita, costantemente impegnata nel monitoraggio e nel miglioramento della sua offerta educativa.



## **CARTA DEI SERVIZI**

Comunità per persone a rischio psico-sociale e/o in condizioni di disagio relazionale  
Comunità Clitumno – via Clitumno, 26

---

Prato, 30/05/2022