

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

CARTA DEI SERVIZI  
*COMUNITÀ A DIMENSIONE FAMILIARE*  
*Casa Galceti – via O. Giugni, 70*

MAGGIO 2022

Comunità a dimensione familiare

Casa Galceti – via O. Giugni, 70

---

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 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.

Comunità a dimensione familiare

Casa Galceti – via O. Giugni, 70

---

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

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

Comunità a dimensione familiare

Casa Galceti – via O. Giugni, 70

---

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.*

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;

Comunità a dimensione familiare

Casa Galceti – via O. Giugni, 70

---

- **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.

Comunità a dimensione familiare

Casa Galceti – via O. Giugni, 70

---

### **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.

Scopo principale degli interventi dell’Opera Santa Rita a favore dei minori in difficoltà è quello di fornire un sostegno qualificato e umanamente significativo che si sostituisca temporaneamente a quello della famiglia che attraversa un momento di difficoltà. Il confronto quotidiano con adulti positivi che stabiliscono relazioni significative in contesti dove ogni azione quotidiana assume una valenza educativa. Il minore è così aiutato a raggiungere un’autonomia personale che gli consenta di valutare adeguatamente la propria situazione familiare e ad assumere modelli e comportamenti positivi. Fin dal primo momento della presa in carico del minore obiettivo principale è il suo reinserimento nel contesto familiare.

### **LA STRUTTURA**

**Comunità Casa Galceti - Via O. Giugni, 70**

Tel. 0574/21698

Mail: [casagalceti@operasantarita.it](mailto:casagalceti@operasantarita.it)

La struttura risponde ai requisiti richiesti dalle vigenti norme di legge ed ha un’autorizzazione al funzionamento rilasciata dal Sindaco. La struttura risponde ai requisiti della vigente normativa in materia ed ai parametri di abbattimento delle barriere architettoniche. È posta in zona semi centrale della città ed è un’abitazione singola, con giardino, camere a due o tre letti, servizi igienici, cucina, dispensa, lavanderia e locali per le varie attività quotidiane e la vita comunitaria. La

Comunità a dimensione familiare

Casa Galceti – via O. Giugni, 70

---

struttura è inserita nella rete di risorse e servizi offerti dal territorio e facilmente raggiungibile tramite i mezzi pubblici. Nella comunità sono accolti minori – maschi e femmine – tra i tre e i diciotto anni, le cui famiglie non sono temporaneamente in grado di assicurare le proprie cure oppure devono essere allontanati dalle famiglie. Minori che per problemi individuali, familiari, scolastici, sociali si trovano in condizione di grave svantaggio, devianza, abbandono, o che subiscono violenze di tipo fisico o psicologico tali da alterarne la crescita o impedirne un'educazione adeguata. Nella comunità sono presenti qualificati operatori che offrono ai minori figure adulte di riferimento stabili in un rapporto educativo continuato. I minori ospiti frequentano le scuole del territorio, hanno stabili rapporti con gruppi, associazioni sportive, culturali e ricreative, in modo da agevolare uno scambio vitale con le realtà circostante. Un'esperienza residenziale extrafamiliare transitoria che porta il minore fuori da una situazione problematica per andare verso nuovi stili di comportamento e di vita.

In tale ambiente vengono custoditi con la dovuta riservatezza le cartelle degli utenti e la documentazione della casa. Ci sono inoltre stanze per mangiare, fare i compiti, giocare, soggiornare o ricevere parenti e amici. Requisito essenziale è che tutte le case sono vere e proprie abitazioni accoglienti, dove gli utenti possono ritrovare un'atmosfera familiare che li faccia "sentire a casa".

La comunità è aperta tutto l'anno nell'arco delle 24 ore giornaliere.

### **TIPOLOGIA DI UTENZA**

La comunità è rivolta a minori provenienti da famiglie con problematiche sociali e che vivono, o hanno vissuto, situazioni di disagio socio-educativo, affettivo e psicologico; è rivolta inoltre a minori con difficoltà comportamentali, ritardo nell'apprendimento e difficoltà nella socializzazione.

I bambini e ragazzi accolti in comunità per minori provengono generalmente da storie di separazioni traumatiche dalle figure genitoriali, condizioni di maltrattamento fisico e/o psicologico, deprivazione affettiva e instabilità relazionale, o da percorsi interrotti di recupero emotivo-affettivo (un affidamento familiare fallito): nei settori più svantaggiati dell'utenza la gravità delle ferite si osserva con relativa evidenza sul piano dello sviluppo delle competenze cognitive, emotivo-affettive, socio-comunicative. Nelle situazioni più compromesse è il Sé ad apparire come la dimensione più danneggiata da un'inadeguata relazione adulto/bambino in ambiente familiare multiproblematico a rischio psicosociale.

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

Gli spazi sono autorizzati per accogliere persone con disabilità fisica, con l'eliminazione delle barriere architettoniche. Il Piano Educativo 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 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 Educativi Individuali dei singoli ospiti, 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,

Comunità a dimensione familiare

Casa Galceti – via O. Giugni, 70

---

- 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 per tutta la durata della permanenza del minore nella struttura:

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

- L'accompagnamento alla convivenza prevede la presenza di un operatore con compiti di supporto alle attività quotidiane (sveglia, colazione, cura della persona, preparazione alle attività esterne, gestione della casa, preparazione dei pasti, sorveglianza, gestione notturna in caso emergenza).
- 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 struttura. 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). I volontari agiranno secondo un progetto stabilito insieme agli operatori e dovranno ricordarsi a loro per l'attribuzione dei compiti e per le procedure di realizzazione delle attività. Tali attività saranno programmate nel PAL annuale e saranno definite secondo l'età degli utenti.
- Servizio di Sorveglianza: è garantito il servizio di sorveglianza nel rispetto delle normative regionali in materia.

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

- Gli ospiti inseriti nella struttura usufruiscono delle prestazioni del Servizio Sanitario Nazionale, così come previsto dal Piano Sanitario Regionale. Lo stato di salute dei singoli minori è seguito, in base all'età, dai pediatri e/o medici di medicina generale, convenzionati liberamente scelti dagli ospiti. Per quanto concerne gli accertamenti sanitari e le vaccinazioni nei riguardi dei minori stranieri, si rinvia alle disposizioni dei protocolli regionali vigenti e loro eventuali modifiche e integrazioni.
- Tutti gli interventi, attuati nei confronti della tutela della salute psico-fisica, sono registrati nella cartella personale dell'ospite.

C) Prestazioni alberghiere

- L'alloggio è in una struttura di tipo familiare, comprendente spazi personali e spazi comuni. La fornitura dell'alloggio prevede tutte le funzioni accessorie: riscaldamento, acqua calda, manutenzione, pulizia locali, ecc. Data la dimensione familiare della struttura, gli ospiti



Comunità a dimensione familiare

Casa Galceti – via O. Giugni, 70

---

saranno coinvolti, in funzione delle relative capacità e competenze, nella gestione ordinaria della casa. L'assegnazione delle camere agli utenti tiene conto dei loro bisogni specifici (condizioni patologiche, 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 servizio di pulizie in tutti gli spazi interni ed esterni della struttura sette giorni su sette.
- Il vitto è somministrato sulla base di tabelle dietetiche e menù giornaliero e settimanale, approvati dai servizi competenti dell'ASL Toscana Centro. Data la dimensione familiare della struttura può essere dato spazio alla partecipazione degli ospiti (con il contributo degli operatori) sia alla definizione dei menù, che alla preparazione totale o parziale di alcuni pasti.

E' prevista la possibilità di provvedere a diete personalizzate laddove ci siano esigenze particolari.

- Il servizio di lavanderia prevede anche il lavaggio e la gestione dei capi di abbigliamento personali.
- Gestione smaltimento dei rifiuti urbani: per rifiuti urbani presenti, è assicurato lo stoccaggio differenziato e il trasporto nei relativi cassonetti per la raccolta differenziata. La struttura è dotata di bidoni diversificati (con colori diversi per ciascuna tipologia) per lo smaltimento di: carta, alluminio e vetro, alimentare, indifferenziato.
- L'Amministrazione e la Direzione sono affidati direttamente all'Opera Santa Rita.

### Obiettivi e aree di intervento

La comunità si colloca, all'interno della rete dei servizi territoriali, come una risorsa in grado di rispondere a bisogni specifici, e si prefigge i seguenti obiettivi:

- costruire percorsi integrati e multidisciplinari finalizzati alla predisposizione di progetti individualizzati di tutela rispondenti ai bisogni dei minori;
- offrire accoglienza ai minori in modo da garantire la loro protezione e ove possano beneficiare dell'assistenza e della tutela necessaria a consentire loro di intraprendere un percorso personale di crescita e di inclusione;
- rafforzare la tutela del minore attraverso la definizione di un Progetto educativo individualizzato e condiviso con particolare attenzione sulla mediazione etnica e linguistico-culturale;
- ridurre il tempo di permanenza e incrementare l'incisività degli interventi in struttura;
- assicurare una connotazione di tipo familiare alle relazioni educative e all'ambiente;
- garantire un percorso graduale alla vita autonoma, mediante l'individuazione/progettazione di percorsi formativi basati sulle attitudini e gli interessi del minore e con il coinvolgimento diretto del minore stesso anche attraverso la sua responsabilizzazione negli impegni scolastici o lavorativi, nella gestione della casa e nelle relazioni con le istituzioni ed i servizi;
- supportare i minori nell'acquisizione di capacità relazionali adeguate e nell'acquisizione di regole e stili di vita che li rendano in grado di affrontare le tappe successive della loro crescita;
- seguire il minore nei procedimenti che lo riguardano (rilascio del permesso di soggiorno, ecc.) e nell'accesso ai servizi (sanitari, scolastici, formativi), nonché il rispetto delle differenze culturali e religiose;

Comunità a dimensione familiare

Casa Galceti – via O. Giugni, 70

---

- collaborare con i servizi socio-sanitari nella cura del disagio dell'ospite e nella cura dei legami con la famiglia di origine, qualora possibile.

### 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 delle "strutture residenziali e semiresidenziali per minori".

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**

Gli ospiti possono accedere attraverso i Servizi Sociali Territoriali.

I Servizi Sociali Territoriali inoltrano all'Opera richiesta di ammissione di nuovi utenti. Il Coordinatore Area segnala, anche in modo preventivo, ai Servizi Territoriali la disponibilità di posti. Il Coordinatore Area valuta la domanda di ammissione. Il Coordinatore e gli operatori della struttura incontrano l'Assistente Sociale per la presentazione del caso.

Il Coordinatore e gli operatori tengono conto delle informazioni avute dall'Assistente sociale nella presentazione del caso e definiscono, con lo stesso, le modalità di inserimento al fine di tenere conto della storia di vita e dei bisogni dell'utente. Successivamente il Coordinatore e gli educatori informano e preparano l'utente e i familiari (o tutore) sulle modalità di ingresso in struttura.

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

Pronta Accoglienza: Nei casi di pronta accoglienza l'ammissione sarà immediata e le procedure riguardanti sia la valutazione dell'ammissione sia il visto amministrativo di inserimento saranno regolarizzati entro il terzo giorno lavorativo successivo all'inserimento.

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

Comunità a dimensione familiare

Casa Galceti – via O. Giugni, 70

---

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

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’impegno inviata dall’Ente. In generale le riunioni ed i colloqui preparatori per l’inizio del servizio sono antecedenti al ricevimento dell’impegno.

#### Famiglie / Tutori

Per quanto riguarda i rapporti con le famiglie degli ospiti, e/o i loro tutori, 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 ed i tutori.

La Comunità è aperta alle visite di familiari purché queste avvengano nel rispetto delle esigenze individuali ed organizzative della Casa 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 del gruppo appartamento, 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.

#### **TARIFE 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. La retta giornaliera comprende le prestazioni indicate nel paragrafo “Caratteristiche delle prestazioni” ed è a carico totale dell’Ente inviante.

#### **ASSETTO ORGANIZZATIVO INTERNO**

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.

L’area sociale è gestita dal Coordinatore Area Sociale psico-pedagogico. Quest’ultimo ha la funzione di:

- Responsabile della struttura / servizio
- Coordinare le attività del settore sociale e delle comunità a dimensione familiare
- 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 comunità a dimensione familiare
- Essere il referente dei rapporti con le comunità locali e il volontariato.

Comunità a dimensione familiare

Casa Galceti – via O. Giugni, 70

---

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

- 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**

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 formativi promossi a livello regionale o nazionale da importanti agenzie formative.

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

Le modalità e i tempi d’ingresso sono concordate tra l’Assistente Sociale ed il Coordinatore di Area. In ogni caso, sono fatte salve le disposizioni date dall’Autorità Giudiziaria in merito all’individuazione della struttura/servizio più idoneo all’accoglienza dell’ospite, che sarà messo in evidenza nella richiesta da parte dell’Assistente Sociale referente.

Comunità a dimensione familiare

Casa Galceti – via O. Giugni, 70

---

Dal momento dell'inserimento inizia la fase di sviluppo del Progetto Educativo Individualizzato a cui partecipano, ognuno con le proprie competenze:

- l'educatore;
- 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: percorsi di autonomia o reinserimento in famiglia.

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 (autonomia o reinserimento) ed intermedi.

Semestralmente, con la partecipazione di tutti gli attori in campo (ospite, educatore Coordinatore pedagogico, servizi sociali invianti ed eventuale rete di familiari) 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.

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 Educativo 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

Comunità a dimensione familiare

Casa Galceti – via O. Giugni, 70

---

insieme all'équipe predispongono il Piano Educativo 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

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

Comunità a dimensione familiare

Casa Galceti – via O. Giugni, 70

---

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



*Robert. M...*