

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

CARTA DEI SERVIZI
Casa di accoglienza per madri con bambino

Novembre 2020

CARTA DEI SERVIZI Casa di accoglienza per madri con bambino

L'Opera Santa Rita (Onlus) 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 sede operativa e segreteria, in via Salita dei Cappuccini, 1 a Prato 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 Casa di accoglienza per madri con bambino

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.

CARTA DEI SERVIZI Casa di accoglienza per madri con bambino

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.

MISSION

Scopo principale delle **Casa di accoglienza per madri con bambino**, situate in piccoli appartamenti, è di accogliere madri con bambino della prima infanzia e in età prescolare; sono luoghi sicuri e sereni dove le madri possono essere ospitate per il periodo a loro necessario per un sufficiente recupero delle competenze genitoriali. L'obiettivo è quello di porsi a fianco della madre per offrirle opportunità di confronto e di crescita dalle quali scaturiscono autonomia, fiducia in se stessa, accettazione delle nuove responsabilità, nuovi stili di comportamento, competenze ed attenzioni necessarie per l'accudimento del bambino la cui crescita armonica è indissolubilmente legata alle scelte materne ed alla capacità di progettare un futuro insieme.

Casa madre-bimbi Via XXIV Maggio 1/D

Tel. 0574/422084

Mail: madrebimbi@operasantarita.it

Casa madre-bimbi BLU Via Roma, 133 p.2

Tel. 0574/422084

Mail: madrebimbi@operasantarita.it

Casa madre-bimbi VERDE Via Roma, 133 p.2

CARTA DEI SERVIZI Casa di accoglienza per madri con bambino

Tel. 0574/422084

Mail: madrebimbi@operasantarita.it

LE STRUTTURE

Le singole strutture rispondono ai requisiti richiesti dalle vigenti norme di legge ed hanno un'autorizzazione al funzionamento rilasciata dal Sindaco. Tutte le strutture rispondono ai requisiti della vigente normativa in materia ed ai parametri di abbattimento delle barriere architettoniche. Dislocate in vari quartieri della città possiedono camere a due o tre letti, servizi igienici, cucina, dispensa, lavanderia e locali per le varie attività quotidiane e la vita comunitaria.

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".

TIPOLOGIA di utenza

La casa accoglienza madri-bimbi è una comunità della Fondazione Opera S.Rita La Casa accoglie esclusivamente donne con figli minori provenienti dal territorio cittadino e non, con o senza provvedimento del Tribunale per i minorenni, comunque inviati dai servizi sociali, che si trovano in stato di disagio e che hanno bisogno di assistenza, tutela, sostegno e che devono essere supportati nel loro disagio sociale.

Vi sono due vincoli che compromettono l'ingresso in struttura:

- donne in evidente situazione di dipendenza da sostanze
- donne con evidenti disturbi psichiatrici che possano compromettere l'equilibrio della Comunità.

La casa accoglie bambini e famiglie monogenitoriali in situazione di vulnerabilità. La vulnerabilità intesa come condizione che può riguardare ogni famiglia in specifiche fasi del suo ciclo di vita e che è caratterizzata dalla mancata o debole capacità nel costruire e/o mantenere l'insieme delle condizioni (interne e esterne) che consente un esercizio positivo e autonomo delle funzioni genitoriali. La vulnerabilità è pertanto una situazione socialmente determinata da cui può emergere la negligenza parentale o trascuratezza, la quale indica la carente capacità di risposta ai bisogni evolutivi dei figli da parte delle figure genitoriali. La negligenza può riguardare i bisogni di salute, educazione, sviluppo psico-emozionale, nutrimento, protezione, ambiente di vita sicuro, ossia l'eventuale omissione delle necessarie misure di sorveglianza, accudimento, educazione e protezione dei bambini. Secondo l'OMS, il maltrattamento è comprensivo di tutte le forme di violenza psico e/o psico-emozionale, di abuso sessuale (quindi di violenza per commissione), di trascuratezza o di trattamento negligente (quindi di violenza per omissione), di sfruttamento commerciale od altro, con conseguente danno reale, potenziale o evolutivo alla salute, alla sopravvivenza, allo sviluppo o alla dignità del bambino che può realizzarsi nel contesto di un rapporto di responsabilità, di fiducia o di potere. Il maltrattamento e l'abuso sessuale impattano sulla sicurezza del bambino e per questo richiedono interventi tempestivi nell'area della protezione e della tutela. La trascuratezza, invece, impattando in modo specifico sullo sviluppo dei bambini, è meno visibile e può quindi divenire una condizione trascurata dagli stessi servizi,

CARTA DEI SERVIZI Casa di accoglienza per madri con bambino

esponendo questi bambini al rischio di essere trascurati due volte: dalle loro famiglie e dal sistema dei servizi, creando situazione di danno ritenute, nella comunità scientifica, pari o peggiori a quelle del maltrattamento. Nella prospettiva di prevenire questi rischi e in generale il maltrattamento, di considerare il continuum fra vulnerabilità, negligenza, abuso e maltrattamento l'intervento attraverso un servizio effettivamente protettivo e efficace ossia in grado di contribuire alla soluzione del problema che l'ha causato, la fascia della negligenza parentale - e in generale tutta l'area della vulnerabilità familiare - viene qui riconosciuta come uno spazio di speciale opportunità per mettere in campo interventi precoci e orientati alla prevenzione, come richiesto dalle direttive europee

L'accoglienza si declina in un percorso di accompagnamento. Con "percorso di accompagnamento" si intende così un processo di intervento, integrato e partecipato che coinvolge risorse professionali e informali, che si basa sul riconoscimento, la valorizzazione e l'attivazione delle risorse (personali, familiari, di contesto) che consentono alle figure genitoriali di rispondere in maniera positiva ai bisogni di crescita dei bambini.

Quando si parla di "genitorialità" si intende una nozione complessa, che si sviluppa all'interno di uno spazio sociale e di dispositivi istituzionali ritenuti accettabili in un certo contesto culturale e in una certa epoca storica; uno dei modelli concettuali considerato più solido dal punto di vista scientifico è quello che, facendo riferimento alla teoria bioecologica dello sviluppo umano, considera la crescita di un bambino come la risultante di un vasto insieme di fattori, raggruppabili in tre macrocategorie:

- le caratteristiche personali dei genitori;
- le caratteristiche personali del bambino e i suoi bisogni evolutivi;
- le caratteristiche sociali e contestuali, ossia l'insieme di elementi che esercitano un'influenza indiretta sulla genitorialità e che costituiscono l'ambiente nel quale il bambino cresce.

Questo modello integrato delinea la genitorialità come multideterminata, dal momento che: - esige, e permette allo stesso tempo, una comprensione aperta, contestuale, evolutiva e dinamica, che tenga conto cioè della storia, delle relazioni con l'altro genitore, della famiglia allargata, delle reti informali e dei diversi soggetti presenti nell'ambiente socio-culturale; - genera un insieme dinamico di risposte ai bisogni dei figli: i bambini per crescere e ampliare progressivamente le proprie capacità hanno infatti dei "bisogni" sul piano fisico, affettivo, cognitivo, emotivo e sociale, che sono riconducibili alle loro fasi evolutive e ai relativi compiti di sviluppo e che vanno riconosciuti e soddisfatti nella specificità della storia e del contesto di vita di ciascun bambino; - tali risposte rappresentano un insieme di funzioni di cura che sono complementari e nel contempo distinte e autonome.

L'approccio bioecologico dello sviluppo umano evidenzia infatti che un bambino cresce in maniera positiva quando gli adulti che si occupano di lui in famiglia e negli altri ambienti di vita ("microsistemi") interagiscono tra di loro in maniera sistematica e collaborativa (all'interno del "mesosistema") e vengono accompagnati nel loro ruolo attraverso diverse forme di supporto dal più ampio contesto sociale e culturale. Ciò significa che oggi non sappiamo ancora quale genitore e come è di per sé "buono", ma sappiamo che le funzioni genitoriali in senso lato possono essere apprese e che ricevere sostegno sociale è una variabile che impatta su questo apprendimento, favorendolo. Sembra dunque che sia più funzionale, rispetto allo sviluppo dei bambini, facilitare il

CARTA DEI SERVIZI Casa di accoglienza per madri con bambino

processo di inclusione dei genitori nella comunità di appartenenza, garantendo loro sostegno per favorire il recupero e/o la qualificazione delle loro modalità di risposta ai bisogni di sviluppo dei figli, piuttosto che soffermarsi sulla sola valutazione delle competenze genitoriali; i recenti studi sulla resilienza evidenziano che le persone (e in primis i bambini), le famiglie e le comunità riescono ad affrontare situazioni difficili quando possono contare su diversi fattori di protezione, quando sono aiutate a comprendere e ridurre i fattori di rischio e quando sono capaci di riconoscere le proprie risorse individuali, familiari e sociali e di utilizzarle come aiuto in una modalità ritenuta significativa da loro stessi e dal contesto socio-culturale a cui appartengono; l'orizzonte teorico fa quindi riferimento alla possibilità sempre aperta del cambiamento della persona e quindi dell'educabilità umana, da cui nasce una positiva tensione verso l'autonomia del soggetto, che consente di mettere al centro non tanto e non solo il problema della vulnerabilità e della negligenza, quanto l'interesse della persona con le sue potenzialità, che si possono aggiornare attraverso interventi di promozione, soprattutto se realizzati all'interno di contesti che favoriscono relazioni positive. La casa d'accoglienza con funzione educativa e assistenziale per gestanti e/o madri con figli minori è innanzitutto un contesto che favorisce le relazioni positive.

CARATTERISTICHE DELLE PRESTAZIONI

Con tale definizione si intendono gli interventi finalizzati al primo ascolto ed all'orientamento con eventuale risposta ai bisogni primari quali l'accoglienza, l'igiene, la salute, la nutrizione, la cura della persona.

L'operatore cura gli aspetti attinenti all'accoglienza di base attraverso l'accompagnamento dell'ospite al posto letto assegnato, e provvede alla consegna di: - kit di pulizia composto da sapone, asciugamano e dentifricio; - kit cambio biancheria intima nuova.

I servizi da attivare nella prima fase dell'inserimento, di concerto con l'Assistente Sociale titolare della presa in carico dell'utente, sono finalizzati alla creazione di un sistema di salvaguardia in caso di drop-out dell'individuo a qualsiasi causa dovuto. Gli interventi tendono ad assicurare condizioni di benessere, accettazione dell'ambiente, consapevolezza del percorso di accoglienza, supporto e tutela.

Una volta inserito l'utente, è necessario procedere, in tempi rapidi a leggere e spiegare, segnalando le priorità, il Regolamento specifico della struttura. Il Regolamento è tradotto nelle lingue comprese dagli ospiti, condiviso con ogni ospite accolto. Unitamente al regolamento è richiesto all'ospite la sottoscrizione dell'accettazione dello stesso e l'impegno di accettare un percorso di accompagnamento alla genitorialità e di fuoriuscita dalla marginalità. L'operatore assicura all'ospite informazioni sulle opportunità presenti nel territorio quali centri diurni e di ascolto, distribuzione pacchi alimentari, accesso ai servizi sanitari, ai servizi di formazione e di accompagnamento al lavoro, agli sportelli legali, ai percorsi di regolarizzazione.

Gli utenti verranno orientati, ove possibile o necessario, verso i seguenti percorsi: - responsabilizzazione dell'utente nella gestione degli spazi e dei servizi comuni, risoluzione di eventuali criticità e/o conflitti insorti; - orientamento al fine di (ri)motivare gli utenti attraverso l'elaborazione di progetti personalizzati rispetto al proprio percorso lavorativo e formativo; - percorsi di rimpatrio volontario nel paese di origine. Fondamentale per la realizzazione di questi interventi sarà lo sviluppo di sinergie progettuali e collaborazioni operative con enti pubblici,

CARTA DEI SERVIZI Casa di accoglienza per madri con bambino

comunità di cittadini stranieri, associazioni e altre realtà del terzo settore, enti religiosi, scuole, ecc.

Obiettivi e aree di intervento

Ogni servizio 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:

- stimolare un percorso di crescita personale delle madri, al fine di migliorare le capacità di risposta ai bisogni evolutivi dei loro figli.
- favorire l'acquisizione da parte delle madri, anche attraverso il rispetto delle regole di convivenza, l'aiuto reciproco e la solidarietà con le altre ospiti, di competenze volte ad intraprendere un percorso di autonomia ed inclusione sociale.
- migliorare la fiducia delle madri nelle proprie capacità, affinché possano diventare autonome ed autosufficienti.
- osservare la relazione madre – bambino e indirizzare la madre, durante la permanenza, verso comportamenti genitoriali adeguati;
- definire per ciascun nucleo (in base al Progetto Quadro) il Progetto Educativo Individuale (P.E.I.) che contenga gli obiettivi da perseguire e le azioni per raggiungerli e collaborare con gli altri attori (familiari, servizi sociali e sanitari, agenzie formative) coinvolti alla sua realizzazione.
- favorire lo sviluppo di una buona relazione tra madre e figlio, sostenendo le mamme nel loro ruolo genitoriale
- elaborare uno specifico progetto di sostegno alla comprensione e rielaborazione dei vissuti e della storia personale, cura del trauma sia della madre sia del minore.

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.

MODALITÀ DI ACCESSO

CARTA DEI SERVIZI Casa di accoglienza per madri con bambino

L'ammissione avviene sulla base della relazione redatta e sottoscritta dalla S.D.S., sottoscritta dall'assistente sociale professionale che ha in carico il caso e autorizzata dalla responsabile U.O. professionale. La U.O. amministrativa procede all'assunzione dell'impegno di spesa e alla redazione del contratto attuativo. L'inserimento avviene in base alle disponibilità dei posti comunicati dalla struttura.

Al momento dell'inserimento si forma una équipe di lavoro chiamata équipe multidisciplinare composta da: assistente sociale, educatore della struttura, coordinatore della struttura, neuropsichiatra, psicologo o altre figure specialistiche che si occupano del nucleo. L'équipe si incontrerà periodicamente per verificare l'andamento dell'inserimento.

Le modalità e i tempi d'ingresso sono concordate tra il l'Assistente Sociale ed il Responsabile della Struttura.

All'ammissione viene condiviso con l'ospite il Regolamento specifico della struttura. Unitamente al regolamento è richiesto all'ospite la sottoscrizione dell'accettazione dello stesso e l'impegno di accettare un percorso di accompagnamento alla genitorialità.

Il percorso di accompagnamento prevede la creazione di un progetto individuale successivo ad un periodo di osservazione concordato e condiviso con l'ospite e l'équipe multidisciplinare.

Il progetto individuale verrà redatto dopo un periodo di osservazione di 30 giorni.

TEMPI DI EROGAZIONE

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

La dimissione dalla struttura avviene su comunicazione dell'Assistente Sociale alla donna, informando anche il minore in base all'età dello stesso. Nel caso in cui madre e figlio debbano essere trasferiti in una struttura diversa, il passaggio deve essere proposto dall'Assistente Sociale, approvato dalla Responsabile dell'U.O. Professionale e dalla UO amministrativa competente. Gli atti amministrativi sono eseguiti dalla U.O. Amministrativa. Il trasferimento avviene con le modalità concordate fra l'amministrazione comunale e la struttura.

Esso può avvenire nei seguenti casi:

- a) necessità di un cambio di struttura in relazione a mutate esigenze e/o condizioni relative della diade madre-bambino;
- b) variazione del Progetto Personalizzato/Quadro;
- c) qualora sopraggiungano condizioni, segnalate anche dalla stessa struttura, che rendano inattuabile il Progetto Personalizzato/Quadro;

CARTA DEI SERVIZI Casa di accoglienza per madri con bambino

d) per disposizione dell’Autorità Giudiziaria. In ogni caso la donna sola o con figli non può essere dimessa per decisione unilaterale da parte della struttura, salvo fatti di particolare gravità che devono essere documentati e immediatamente comunicati al RUP.

Tre giorni prima della dimissione l’Assistente Sociale ha l’obbligo di comunicare alle Responsabili U.O. Amministrativa e Professionale la dimissione degli ospiti dalla struttura. L’U.O. Amministrativa cesserà il pagamento della relativa retta al momento delle dimissioni.

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. 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.

Le case di accoglienza sono gestite da un Coordinatore Area Sociale psico-pedagogico. Quest’ultimo ha la funzione di:

- Responsabile della struttura / servizio
- Coordinare le attività del settore sociale case di accoglienza
- 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 case di accoglienza
- Essere il referente dei rapporti con le comunità locali e il volontariato.

Per ogni servizio 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

CARTA DEI SERVIZI Casa di accoglienza per madri con bambino

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.

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 via Salita dei Cappuccini, 1 – 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.

CARTA DEI SERVIZI Casa di accoglienza per madri con bambino

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

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, 05/11/2020

