

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

CARTA DEI SERVIZI  
SERVIZIO DOMICILIARE  
*Servizio SOCIO EDUCATIVO*

MAGGIO 2022

## **CARTA DEI SERVIZI**

### Servizio Socio Educativo Domiciliare

---

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 cinquantquattro anni – faceva giocare i ragazzi e provvedeva a dare loro la merenda, i vestiti ed anche le scarpe, aiutata da altre donne volenterose.

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

Nacque così l'Istituto Santa Rita.

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

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

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

## **CARTA DEI SERVIZI**

### **Servizio Socio Educativo Domiciliare**

---

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

### Servizio Socio Educativo Domiciliare

---

#### 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 Direttore 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 aree di intervento (sociale, sociosanitaria disabili, sociosanitaria minori con patologie psichiatriche e sanitaria) fanno riferimento ciascuna ad un coordinatore di area, mentre ogni servizio ha un coordinatore organizzativo che assicura l'efficace funzionamento della struttura.

### LAVORO DI RETE

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

Una distinzione importante può essere effettuata tra:

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

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

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

## CARTA DEI SERVIZI

### Servizio Socio Educativo Domiciliare

---

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

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

Nel lavoro di rete si può inoltre distinguere tra:

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

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

## **CARTA DEI SERVIZI**

### **Servizio Socio Educativo Domiciliare**

---

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.

#### **Servizio Educativo Domiciliare**

Piazza San Rocco 3—Prato

Tel. 0574/21245

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

Il servizio socio-educativo si concretizza in interventi di sostegno e di appoggio educativo rivolto a minori in difficoltà e alle loro famiglie, in presenza di carenze educative e problematiche relazionali intra-familiari e/o personali, finalizzati a fornire strumenti educativi adeguati alla realizzazione di un percorso di autonomia e di crescita, di maturazione e di risoluzione dei conflitti per favorire l'inserimento sociale e per prevenire eventuali rischi di devianza.

Il servizio è articolato attraverso le seguenti tipologie di intervento:

*SOSTEGNO EDUCATIVO DOMICILIARE E TERRITORIALE (S.E.D.T):* questo servizio affronta i problemi ed il disagio dei minori e promuove le capacità educative della famiglia quando, su indicazione del Servizio Sociale Professionale, le problematiche del caso specifico portino a ritenere opportuno un approccio personalizzato.

*SOSTEGNO EDUCATIVO IN GRUPPO (S.E.I.G):* si realizza nei casi in cui, verificando analogie nelle problematiche relazionali di più minori, si ritenga utile approntare percorsi educativi omogenei e

## CARTA DEI SERVIZI

### Servizio Socio Educativo Domiciliare

---

referibili al gruppo; i gruppi non possono superare i 10 ragazzi suddivisi per fasce di età e tipologie di interventi; il rapporto fra educatore e minori è di 1 educatore per un massimo di 5 minori.

*INCONTRI MONITORATI ED INCONTRI DI RINFORZO ED ACCOMPAGNAMENTO (I.M.A):* l'operatore affianca i genitori e i bambini nella lettura e nell'evoluzione della relazione.

*ATTIVITA' DI ACCUDIMENTO (A.D.A):* si attua nei casi sia necessaria un'attività di sorveglianza e accudimento del minore, di accompagnamento, ecc., tramite personale non in possesso di particolare qualifica, ma con idoneo curriculum lavorativo.

*SERVIZIO EDUCATIVO DOMICILIARE E TERRITORIALE DA REALIZZARSI IN SITUAZIONI DI EMERGENZA:* si attua in momenti di emergenza ed ha un carattere limitato nel tempo per far fronte a bisogni indifferibili, in attesa della costruzione di un progetto complessivo.

*SERVIZIO SOCIO-EDUCATIVO DOMICILIARE PER MINORI CON DISABILITA' SOTTOPOSTI A TUTELA:* si attua in caso di minori con disabilità e per i quali è aperto un procedimento presso l'Autorità Giudiziaria.



### TIPOLOGIA DEGLI UTENTI

Il Centro Diurno è una struttura che accoglie minori che hanno necessità di un contesto educativo di appoggio nella gestione degli aspetti quotidiani della vita; in particolare i minori necessitano di sostegno nel processo di socializzazione, nel superamento delle difficoltà scolastiche e di fruizione del tempo libero; di sostegno educativo e psico-sociale per il recupero e il potenziamento delle competenze relazionali e lo sviluppo dell'autonomia personale e sociale.

Il Centro Diurno è un servizio diurno che può accogliere fino a 18 ospiti, maschi e femmine. Al Centro Diurno sono presenti principalmente minori dagli 8 ai 17 anni con disagio sociale e forti problematiche familiari. Sono presenti inoltre minori con lieve ritardo mentale dovuto essenzialmente ad un disagio "ambientale".

#### 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 minori, 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.

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

## **CARTA DEI SERVIZI**

### Servizio Socio Educativo Domiciliare

---

#### **CARATTERISTICHE DELLE PRESTAZIONI**

Il Centro Diurno garantisce l'erogazione delle seguenti prestazioni:

##### **A. Servizi alberghieri:**

- preparazione e somministrazione dei pasti garantendo l'equilibrio nutrizionale, la personalizzazione per particolari esigenze dietetiche o in caso di intolleranze alimentari, il rispetto delle convinzioni religiose e culturali;
- cura e pulizia degli ambienti.

##### **B. Farmaci, cure mediche:**

- attivazione di tutti i presidi, servizi o figure sanitarie necessarie per tutelare la salute degli ospiti, nell'ambito dei servizi forniti dal Servizio Sanitario Nazionale;
- aiuto nell'assunzione di medicinali, secondo le prescrizioni mediche.

##### **C. Attività di cura, educative, ricreative, di socializzazione e di rete:**

- sostegno educativo all'inserimento scolastico, lavorativo e sociale;
- interventi necessari a garantire la frequenza scolastica;
- interventi che favoriscano la socializzazione, la gestione e l'organizzazione del tempo libero e l'integrazione con il territorio;
- adempimenti necessari a garantire la pratica religiosa, nel rispetto della credenza professata, purché ciò non contrasti con le norme vigenti e la tutela del minore;
- organizzazione ed assistenza del tempo libero;
- sostegno ed accompagnamento dell'ospite in percorsi di tipo psicologico;
- altre attività strumentali al Progetto Educativo Individuale;
- rispetto delle funzioni attribuite dalla normativa vigente agli esercenti la responsabilità genitoriale e supporto alla relazione tra minore e familiari come da progetto;
- collaborazione con tutti i Servizi Sociali Territoriali per il raggiungimento degli obiettivi previsti nel Progetto Educativo Individuale attraverso momenti di verifica e valutazione programmati
- cura delle operazioni per l'igiene personale quotidiana.

##### **D. Trasporto:**

- accompagnamento dalla/alla famiglia, scuola, nonché in altri luoghi di frequentazione abituale (centri ricreativi, sportivi, ...) o luoghi di cura (servizi sanitari) come da progetto educativo.

#### **Obiettivi e aree di intervento**

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

- il supporto al processo educativo del minore intervenendo sui seguenti versanti:



## **CARTA DEI SERVIZI**

### Servizio Socio Educativo Domiciliare

---

- organizzando attività all'interno della struttura capaci di offrire stimoli idonei, a seconda dell'età degli ospiti, a favorire lo sviluppo delle capacità cognitive relazionali;
  - favorendo il processo di integrazione dell'ospite nella comunità locale;
  - garantendo un rapporto costante con la famiglia sostenendo, con interventi specifici, rapporti parentali coerenti ai bisogni evolutivi del minore all'interno del nucleo.
- il supporto nello svolgimento di attività scolastiche degli ospiti;
  - il supporto alla fruizione da parte del minore di attività ludico/ricreative nel tempo libero.

#### 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 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**

I minori 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 del Centro 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 del Centro informano e preparano l'utente e i familiari (o tutore) sulle modalità di ingresso in struttura.

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

## **CARTA DEI SERVIZI**

### **Servizio Socio Educativo Domiciliare**

---

Il servizio viene espletato per 5 giorni la settimana, dalle ore 12.00 alle ore 20.00 escluso il sabato ed i giorni festivi per almeno 11 mesi l'anno. Nei periodi di chiusura delle scuole l'orario è rimodulato con apertura dalla mattina: dalle ore 9:30 alle ore 17:30.

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.

#### ***Famiglie / Tutori***

Il rapporto con le famiglie è un aspetto molto delicato per il centro che dovrà essere curato fin dall'inizio dell'inserimento del minore; l'équipe dovrà coinvolgere le famiglie nel percorso educativo stabilendo chiarezza di intenti e di ruoli con stile di collaborazione. E' quindi una famiglia da conoscere, responsabilizzare, tranquillizzare, coinvolgere.

La famiglia dovrà essere accolta e conosciuta, senza pregiudizi proponendosi di effettuare incontri periodici, che abbiano delle ricadute dirette sui percorsi educativi dei ragazzi. Gli operatori incontreranno, così, periodicamente i genitori e li metteranno al corrente di come si evolve l'esperienza al Centro.

I parenti dei minori potranno recarsi al Centro in un orario stabilito con gli educatori in modo da non creare disagio alla vita del Centro. I ragazzi potranno uscire con i genitori previo accordi con gli operatori.

Inoltre sono programmate secondo le necessità alcune attività apposite per il gruppo dei genitori dei ragazzi del Centro a carattere educativo.

#### **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 è definita dalla convenzione con il Comune di Prato. La retta giornaliera comprende le prestazioni indicate nel paragrafo "Caratteristiche delle prestazioni" ed è a carico totale dell'Ente inviante per i minori inseriti da quest'ultimo.

#### **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.

Il Centro Diurno è affidato al seguente personale:

- Responsabile della struttura (Coordinatore dell'Opera Santa Rita)
- Educatori/Animatori, di cui uno con funzioni di coordinamento interno e di raccordo con i servizi del territorio e con la direzione dell'Opera;
- Addetto all'assistenza di base;
- Amministrazione e Direzione dell'Opera Santa Rita

## **CARTA DEI SERVIZI**

### **Servizio Socio Educativo Domiciliare**

---

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.

Il servizio ha un Coordinatore Organizzativo. La funzione ha come responsabilità primarie di:

- Assicurare che la vita del Centro 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 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 il Coordinatore di Area e momenti di supervisione.

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

### **VOLONTARI E TIROCINANTI**

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.

## CARTA DEI SERVIZI

### Servizio Socio Educativo Domiciliare

---

#### 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

I Servizi Sociali Territoriali inoltrano all'Opera richiesta di ammissione di nuovi utenti.

Il Coordinatore Area Sociale segnala, anche in modo preventivo, ai Servizi Territoriali la disponibilità di posti.

Il Coordinatore Area Sociale 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 del Centro 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 del Centro informano e preparano l'utente e i familiari (o tutore) sulle modalità di ingresso in struttura.

#### 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 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 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.

#### Informazioni al Cliente Utente

Le modalità specifiche relative al singolo minore sono dettagliate nel Piano Educativo Individuale. Questo documento è reso disponibile ai referenti del minore (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 minore (dopo un periodo di osservazione), il Coordinatore 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

## **CARTA DEI SERVIZI**

### **Servizio Socio Educativo Domiciliare**

---

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 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 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.

## CARTA DEI SERVIZI

Servizio Socio Educativo Domiciliare

---

### 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 dimostra l'impegno dell'Opera Santa Rita al monitoraggio e al miglioramento dei servizi e della sua offerta educativa.

Prato, 30/05/2022

