

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

CARTA DEI SERVIZI
GRUPPO APPARTAMENTO PER L'AUTONOMIA
DI ADOLESCENTI E GIOVANI

Via Baracca, 20

[Allegato A – Gruppo appartamento per adolescenti e giovani - DECRETO DEL PRESIDENTE DELLA GIUNTA REGIONALE 9 gennaio 2018, n. 2/R Regolamento di attuazione dell'articolo 62 della legge regionale 24 febbraio 2005, n. 41 (Sistema integrato di interventi e servizi per la tutela dei diritti di cittadinanza sociale)].

MAGGIO 2022

CARTA DEI SERVIZI

GRUPPO APPARTAMENTO PER L'AUTONOMIA DI ADOLESCENTI E GIOVANI
Via BARACCA 20

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

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

CARTA DEI SERVIZI

GRUPPO APPARTAMENTO PER L'AUTONOMIA DI ADOLESCENTI E GIOVANI
Via BARACCA 20

il supporto della sua più valida collaboratrice la Vice Presidente e coordinatrice pedagogica Paola Salvadori Pecci, ha visto portare avanti scelte che hanno modificato radicalmente l'organizzazione e i servizi del Santa Rita.

Infatti il Santa Rita:

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

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

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

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

CRITERI PRINCIPALI D'INTERVENTO

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

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

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

I PRINCIPI FONDAMENTALI

Eguaglianza

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

Imparzialità

CARTA DEI SERVIZI

GRUPPO APPARTAMENTO PER L'AUTONOMIA DI ADOLESCENTI E GIOVANI
Via BARACCA 20

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

Continuità

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

Tutela e partecipazione degli utenti

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

Efficacia ed efficienza

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

ORGANIZZAZIONE

La Fondazione Opera Santa Rita è una realtà della diocesi di Prato. Il Consiglio di Amministrazione e il suo Presidente vengono nominati dal vescovo diocesano. Il Presidente è il legale rappresentante della Fondazione e insieme al 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.*

CARTA DEI SERVIZI

GRUPPO APPARTAMENTO PER L'AUTONOMIA DI ADOLESCENTI E GIOVANI
Via BARACCA 20

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

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

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

Nel lavoro di rete si può inoltre distinguere tra:

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

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

CARTA DEI SERVIZI

GRUPPO APPARTAMENTO PER L'AUTONOMIA DI ADOLESCENTI E GIOVANI

Via BARACCA 20

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.

Ogni Gruppo appartamento ha come finalità di promuovere l'autonomia di adolescenti ormai alle soglie della maggiore età o di giovani adulti generalmente accolti in precedenza presso altre tipologie di servizi residenziali per minorenni o in uscita dai percorsi di affido familiare.

I Gruppi appartamento sono strutture residenziali a carattere comunitario che basate su norme di convivenza liberamente accettate e sottoscritte dagli ospiti. Sono parzialmente autogestite con la presenza di operatori adulti. Lo scopo è sostenere i ragazzi e le ragazze nel percorso verso una maturità adulta in grado di consentire loro delle scelte responsabili ed autonome all'interno di una cultura attiva della cittadinanza.

L'appartamento vuole evitare di essere connotato dagli ospiti o dagli altri attori in gioco, come una sorta di casa-albergo, un luogo dove vengono soddisfatti solo i bisogni primari quali il vitto e l'alloggio, al contrario intende favorire processi di responsabilizzazione e di autodeterminazione utilizzando lo strumento comunitario come contesto all'interno del quale misurarsi e confrontarsi.

In sintesi, il servizio, attraverso lo strumento della vita comunitaria e dell'intenzionalità educativa si propone di essere stimolo all'autonomia personale intesa nelle sue più ampie accezioni: lavorativa, sociale, abitativa, ricreativa e culturale.

CARTA DEI SERVIZI

GRUPPO APPARTAMENTO PER L'AUTONOMIA DI ADOLESCENTI E GIOVANI
Via BARACCA 20

Nel rispetto delle finalità statutarie dell'Opera, ogni appartamento imposta la sua attività con l'intento primario di aiutare lo sviluppo delle potenzialità di ogni ospite, in modo da permettere la formazione di persone che siano capaci di scegliere e di portare avanti la propria vita liberamente, responsabilmente e criticamente.

Gli operatori orientano il loro impegno al raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- a) favorire lo sviluppo della personalità degli ospiti nonché lo sviluppo delle loro facoltà e delle loro attitudini mentali e fisiche, in tutta la loro potenzialità;
- b) sviluppare negli ospiti il rispetto dei diritti dell'uomo e delle libertà fondamentali;
- c) sviluppare negli ospiti il rispetto dei genitori, quando presenti, delle proprie identità lingue e valori culturali, nonché il rispetto dei valori del nostro paese nel quale vivono;
- d) preparare gli ospiti ad assumere le responsabilità della vita in una società libera, in uno spirito di comprensione, di pace, di tolleranza, di uguaglianza tra i sessi e di amicizia tra tutti i popoli e gruppi etnici, nazionali e religiosi;
- e) sviluppare il rispetto dell'ambiente naturale.

TIPOLOGIA DEGLI UTENTI

Ogni appartamento, che per scelta della Fondazione è di tipo monosessuato, accoglie adolescenti di età non inferiore a 16 anni e giovani fino ai 21 anni, che non possono rimanere o tornare nella propria famiglia, già accolti in affidamento, inseriti nella struttura sulla base di provvedimento e/o intervento disposto dall'autorità giudiziaria, o dai servizi sociali del comune competente.

Inoltre, nel rispetto del numero degli ospiti previsto, su richiesta motivata dei servizi sociali, possono essere prospettati proseguimenti del percorso interno alla struttura oltre il compimento del 21° anno di età.

Gli ospiti possono provenire sia da altre comunità di tipo familiare dell'Opera S. Rita sia su segnalazione dei Servizi Sociali.

L'inserimento nell'Appartamento necessita, in ogni caso, dell'assenso formale e sostanziale dell'ospite che deve sottoscrivere un atto di impegno che aiuta a chiarire la mappa delle aspettative reciproche che si vanno a determinare.

I Servizi Sociali e le famiglie, quando esistono, sono coinvolti nella fase dell'inserimento.

L'utenza proviene prioritariamente dal territorio della zona pratese.

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

Gli spazi di ogni appartamento 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.

CARTA DEI SERVIZI

GRUPPO APPARTAMENTO PER L'AUTONOMIA DI ADOLESCENTI E GIOVANI
Via BARACCA 20

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

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

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

CARATTERISTICHE DELLE PRESTAZIONI

Il servizio è organizzato secondo le fasce d'età degli utenti e garantisce l'erogazione delle seguenti prestazioni:

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

- L'accompagnamento alla convivenza prevede la presenza di operatori con compiti di supporto e di stimolo alla partecipazione dei ragazzi alle diverse attività quotidiane.
- La socializzazione interna ed esterna e gli interventi di sviluppo delle competenze dei singoli sono oggetto di specifica progettazione.

Per le attività esterne del gruppo ed alcune attività di animazione potranno essere coinvolti gruppi di volontari che affiancheranno gli operatori della struttura e che faciliteranno il coinvolgimento nella realtà territoriale (volontari del territorio). L'eventuale intervento di volontari sarà progettato all'interno di un progetto condiviso insieme agli operatori con i quali dovranno ricordarsi per l'attribuzione dei compiti e per le procedure di realizzazione delle attività.

Tali attività dovranno essere definite anche in base all'età degli utenti, con maggiore attenzione a quelli minori.

- 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:

- L'assistenza medica è affidata ai medici di base del SSN, scelti in accordo con gli ospiti e/o il tutore

Il servizio di ogni Comunità provvede all'approvvigionamento e alla verifica dell'assunzione dei medicinali e farmaci prescritti. L'approvvigionamento dei farmaci è a carico della Fondazione per gli ospiti di minore età e per quelli senza reddito, pur se maggiorenni. La verifica all'assunzione si attua con gli ospiti maggiorenni, mentre per quelli minorenni, l'assunzione sarà effettuata da personale abilitato.

La gestione dei farmaci è definita da apposita procedura che prevede la prescrizione del medico di base o dello specialista, l'approvvigionamento e la custodia dei farmaci in luoghi

CARTA DEI SERVIZI

GRUPPO APPARTAMENTO PER L'AUTONOMIA DI ADOLESCENTI E GIOVANI

Via BARACCA 20

sicuri, la gestione del registro di carico e scarico di eventuali psicofarmaci, la registrazione delle avvenute assunzioni.

C) Prestazioni alberghiere

- Gli alloggi sono in strutture di tipo residenziale, 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 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 è garantita sette giorni su sette. Data la dimensione familiare della struttura, gli ospiti saranno coinvolti, in funzione delle relative capacità e competenze, nella gestione ordinaria della casa.
- 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.
C'è 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

Ogni appartamento 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 degli adolescenti;
- offrire accoglienza agli adolescenti 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 dell'adolescente 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;

CARTA DEI SERVIZI

GRUPPO APPARTAMENTO PER L'AUTONOMIA DI ADOLESCENTI E GIOVANI
Via BARACCA 20

- 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 dell'adolescente e con il coinvolgimento diretto dell'adolescente stesso anche attraverso la sua responsabilizzazione negli impegni lavorativi, nella gestione della casa e nelle relazioni con le istituzioni ed i servizi;
- supportare gli adolescenti 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 l'adolescente 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;
- 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

CARTA DEI SERVIZI

GRUPPO APPARTAMENTO PER L'AUTONOMIA DI ADOLESCENTI E GIOVANI
Via BARACCA 20

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. L'inserimento dei nuovi ospiti nell'appartamento è preparato con cura per assicurare una convinta accettazione sia dell'interessato che del gruppo. L'inserimento prevede:

- a) richiesta dei servizi sociali;
- b) coinvolgimento della giovane: illustrazione della proposta, definizione dei relativi impegni;
- c) accettazione da parte della giovane e sottoscrizione formale dell'impegno e del progetto, ivi compresa l'accettazione del regolamento;
- d) preparazione del gruppo dei residenti al nuovo inserimento;
- e) pre-socializzazione iniziale con visite e conoscenza del gruppo;
- f) inserimento.

ORARI E 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.

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.

Il Gruppo Appartamento è aperto 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 del Gruppo Appartamento.

TARIFFE DELLE PRESTAZIONI

CARTA DEI SERVIZI

GRUPPO APPARTAMENTO PER L'AUTONOMIA DI ADOLESCENTI E GIOVANI
Via BARACCA 20

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

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

Ogni appartamento è affidato al seguente personale:

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

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

- Responsabile della struttura / servizio
- Coordinare le attività del settore sociale
- Assicurare che la vita di ogni servizio sia perfettamente rispondente alle finalità statutarie ed alla missione dell'Opera
- Coordinare l'intero settore educativo e l'organizzazione delle attività delle strutture
- Essere il referente dei rapporti con le comunità locali e il volontariato.

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

- Assicurare che la vita dell'appartamento 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

CARTA DEI SERVIZI

GRUPPO APPARTAMENTO PER L'AUTONOMIA DI ADOLESCENTI E GIOVANI
Via BARACCA 20

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.

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.

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

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.

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

- il/la giovane;
- 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.

CARTA DEI SERVIZI

GRUPPO APPARTAMENTO PER L'AUTONOMIA DI ADOLESCENTI E GIOVANI
Via BARACCA 20

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 inianti ed eventuale rete di familiari) gli obiettivi del progetto saranno verificati e saranno avviate le necessarie azioni di riprogettazione.

Ogni ospite firmerà il "Patto d'Accoglienza" con la Fondazione, impegnandosi al rispetto del Regolamento e delle regole di convivenza, ricevendo in cambio i servizi che la struttura fornisce

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, tra cui il Patto d'Accoglienza, 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 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

GRUPPO APPARTAMENTO PER L'AUTONOMIA DI ADOLESCENTI E GIOVANI
Via BARACCA 20

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 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.

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

CARTA DEI SERVIZI

GRUPPO APPARTAMENTO PER L'AUTONOMIA DI ADOLESCENTI E GIOVANI
Via BARACCA 20

specificata 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 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

