

Fondazione Opera Pia “Istituto del S.Cuore”

Viale Potrignano 22 – 54033 Carrara (MS)

Tel. 058570218 – email carrara@fmails.it

*“In ognuno di questi
ragazzi v'è un punto
accessibile al bene...
compito di un
educatore è trovare
quella corda sensibile
e farla vibrare”
(San G. Bosco)*



CARTA

DEI SERVIZI

Casa famiglia

LAURA VICUÑA
MARGHERITA BOSCO

PRESENTAZIONE

La carta dei servizi (L. 328/00, art. 13 e L.R. 23/2003, art. 13/g) rappresenta l'impegno assunto dalla Fondazione Opera Pia "Istituto del Sacro Cuore" con gli utenti che usufruiscono dei servizi offerti.

Si tratta di uno strumento atto a promuovere la qualità attraverso l'individuazione di standard a cui l'Ente dovrà attenersi.

Ha una funzione comunicativa in quanto, attraverso di essa, la Fondazione intende far conoscere sia i principi che orientano la propria opera, sia le modalità operative seguite.

Fornisce informazioni verificabili circa l'organizzazione diventando strumento di tutela rispetto a quanto dichiarato.

La sua stesura è stata realizzata con il coinvolgimento di tutti gli operatori che, a vario titolo, prestano la loro opera nel perseguire quegli obiettivi di qualità di cui la Carta dei Servizi stessa diventa espressione.

La presente carta dei servizi è aggiornata al 26 aprile 2024.

1. LA FONDAZIONE OPERA PIA “ISTITUTO DEL SACRO CUORE”

1.1 Natura giuridica dell’Istituzione che gestisce il servizio.

Il servizio è gestito dalla Fondazione Opera Pia “Istituto del Sacro Cuore”, con sede a Carrara (MS), in viale Potrignano, n° 22, è un Ente Morale (R.D. 01.12.1921), riconosciuto “Persona Giuridica Privata”, con delibera del Cons. Reg. Toscana n° 104 del 19.02.1992 e come tale registrata al n° 261/92 del Pubblico Registro delle persone Giuridiche, tenuto dal Tribunale di Massa Carrara.

Presta servizio di Comunità residenziale per Minori, riconosciuta dal Dipartimento Sicurezza Sociale della regione Toscana, accreditata dal comune di Carrara con la determinazione n.° 326 del 06.12.2012, comunicata con nota prot. 63439 del 14.12.2012.

Il suo nuovo Testo Statutario è stato approvato dal Dipartimento Attività Generali ed Affari Legislativi e Giuridici della Giunta Regionale della Toscana con decreto n° 04032 dell’11.06.96.

La Fondazione Opera Pia “Istituto del Sacro Cuore” è sorta per atto di munificenza del Conte Ernesto Lombardo sotto il titolo di “Scuola laboratorio Ernesto Lombardo” e da questi dotata di vasto fabbricato adibito a propria sede, come da rogito Notaio Bergamini in data 01 dicembre 1921.

L’Istituto comprende attualmente anche i fabbricati e terreni appartenuti all’Opera “Andreina Marchetti” pervenuti in donazione come da rogito Notaio Riccardo Venè in data 29 Dicembre 1933, integrato da atto in data 10 Aprile 1937.

E’ stata riconosciuta “Persona Giuridica Privata” ai sensi dell’art. 12 C.C. con delibera n° 104 del 19 Febbraio 1992 del Consiglio Regionale della Toscana e come tale registrata al n° 261/92 del pubblico registro delle persone giuridiche tenuta al Tribunale di Massa e Carrara.

La persona giuridica privata assume la forma di Fondazione.

I.2 Amministrazione

La Fondazione è amministrata da un Consiglio di Amministrazione costituito da cinque membri, compreso il Presidente; quattro membri di diritto e uno di nomina temporanea.

Sono componenti di diritto:

- Il Vescovo “pro tempore” della Diocesi di Massa Carrara e Pontremoli;
- Il Parroco “pro tempore” del Duomo di Carrara;
- Il Presidente “pro tempore” del Volontariato Vincenziano già “Dame della Carità”;
- La Direttrice “pro tempore” dell’Istituto.

La durata dell’incarico è a tempo indeterminato salvo decesso, dimissioni o revoca da cui è sorto il diritto.

È componente a tempo:

- esperto amministrativo nominato dall’assemblea dei sacerdoti del Vicariato di Carrara, da rinnovare o confermare ogni quattro anni.

Il Presidente è di diritto il Vescovo diocesano.

Il Presidente, qualora impossibilitato a partecipare alle riunioni di Consiglio, può farsi rappresentare da un suo delegato.

La direzione educativa è affidata alla Congregazione religiosa delle Figlie di Maria Ausiliatrice che la esercita attraverso la Direttrice di Comunità coadiuvata attualmente da n° 3 Suore.

I.3 Sede e composizione della struttura

La Fondazione Opera Pia “Istituto del Sacro Cuore” gestisce attualmente due servizi residenziali per minori: Casa “Margherita Bosco.” e Casa “Laura Vicuna.”, che hanno sede a Carrara in Viale Potrignano n° 22.

La struttura è composta, oltre i due ampi appartamenti corrispondenti a Casa “Margherita B.” e a Casa “Laura V.”, da:

- un ulteriore appartamento più 4 monocali per l'accoglienza temporanea mamma/bambino,
- sale polivalenti, utilizzate prevalentemente per il doposcuola,
- uno stabile che ospita la Scuola dell'Infanzia, con annesso giardino,
- uno stabile che ospita gli uffici amministrativi e ambienti per incontri,
- uno stabile che ospita gli alloggi delle suore con annessa cappella,
- un ampio porticato che collega le varie parti delle strutture suddette, da vasti spazi scoperti, in parte alberati, e da un campo sportivo polivalente.

Le due Case Famiglia a dimensione familiare dispongono di:

- Casa Laura: n° 6 posti
- Casa Margherita: n° 8 posti di cui 1 riservato alla pronta accoglienza, per accogliere minori che, per vari motivi, devono o si trovano ad essere allontanate dalle famiglie naturali.

Il servizio prioritariamente è rivolto alle ragazze fra **gli 11 e i 18 anni** e a coloro che, pur avendo compiuto diciotto anni, usufruiscono di prosieguo assistenziale.

La tipologia delle problematiche presentate dalle minori rientra prevalentemente nell'area del disagio sociale.

Non sono presenti all'interno delle due comunità professionalità specifiche per poter accogliere Ospiti portatrici di handicap che necessitano di interventi e sostegni specialistici.

I.4 Mission

In coerenza con gli obiettivi del Piano Socio Sanitario Regionale, la Fondazione Opera Pia “Istituto del Sacro Cuore” si propone di contribuire all’assistenza e all’educazione delle ragazze in difficoltà tramite i due servizi residenziali di Casa “Margherita B.” e Casa “Laura V.”, nel rispetto dell’individualità, della riservatezza, della dignità della persona e tenendo presenti peculiari bisogni psichici, fisici e sociali delle Ospiti.

I.5 Vision

La Fondazione Opera Pia “Istituto del Sacro Cuore” intende realizzare i servizi offerti attraverso un’assistenza altamente professionale e continuativa, in collaborazione con i Servizi Sociali, le altre realtà socio-educative del territorio e, se possibile, con la famiglia, con l’attenzione al perseguimento degli obiettivi della politica della qualità.

I.6 Finalità

La finalità specifica è quella di accogliere incondizionatamente la minore e, attraverso un progetto educativo individualizzato e personalizzato, condurla verso una graduale autonomia e consentirle il raggiungimento del suo progetto di vita.

Alcune idee forza guidano e sostengono il servizio che viene erogato:

- la centralità della persona
- accoglienza ed ascolto come valori fondanti in ogni relazione educativa;
- valorizzazione delle risorse presenti nelle giovani per un’adeguata formazione;
- apertura nei confronti delle realtà sociali, istituzionali e associative del territorio;
- il metodo educativo di Don Bosco e Madre Mazzarello basato sul Sistema Preventivo in cui le relazioni interpersonali, intenzionalmente educative, sono la condizione dell’efficacia del metodo.

I.7 Organigramma

L'organigramma evidenzia l'organizzazione interna e i ruoli svolti dalle diverse figure che si relazionano fra loro in modo da favorire la circolarità delle informazioni e la coerenza educativa.



Il Consiglio d'Amministrazione, quale organo politico, ha un ruolo di indirizzo per quanto attiene gli aspetti gestionali e le finalità proprie della Fondazione.

La Direttrice di Comunità dirige le strutture operative ed il personale. Partecipa alle riunioni del Consiglio di Amministrazione quale Segretario. Ha la responsabilità su tutti gli aspetti dell'attività educativa. Supporta la Coordinatrice delle Case Famiglia nella gestione dei casi difficili.

L'Equipe Educativa composta da: Direttrice, Coordinatrice, Educatrici. Il personale educativo viene incontrato a scadenze regolari, di norma ogni 15/30 giorni, per analisi di situazioni proposte dalle stesse educatrici.

Il/la Psicologo/a è una figura esterna impiegata per le supervisioni dell'equipe.

La Coordinatrice della Casa Famiglia rappresenta la figura di raccordo di tutta l'attività svolta. Coordina il lavoro delle educatrici, supportandole nella gestione della quotidianità. Collabora con la Direttrice nel promuovere la formazione permanente del personale e quella iniziale dei nuovi assunti. È garante della coerenza e della continuità educativa dei progetti educativi individuali rispetto al progetto educativo generale.

L'Educatrice è la figura basilare di tutta l'attività. Redige unitamente all'Equipe il progetto educativo individualizzato (PEI) con la presa in carico dell'Ospite. Assume l'impegno di seguire tutti gli aspetti della vita dell'Ospite: dai rapporti con la Scuola, con i Servizi Sociali, se possibile con la famiglia e, quando necessario, con altre figure professionali. Condivide con le altre educatrici momenti assembleari finalizzati alla formazione professionale, alla supervisione con lo/a psicologo/a.

Il Volontario/a VIDES e/o la Tirocinante Universitaria collabora/no con le educatrici nell'ambito del progetto educativo individualizzato, graduando il suo/loro coinvolgimento a seconda dei casi, nel rispetto delle relative competenze e della Legge sulla privacy. Essendo Volontario iscritto all'Associazione V.I.D.E.S. o quale Tirocinante universitario, è in possesso di quella formazione che gli/le consente di svolgere il servizio raccordandosi con le altre figure strutturate, previo assenso della Direttrice di Comunità.

Il personale dei **Servizi Generali**, sia esso operaio/a qualificato/a, cuoco/a o addetto/a alle pulizie, nel momento in cui, per vari motivi, interagisce con l'Ospite, garantisce coerenza alle linee educative del progetto educativo generale.

2. I SERVIZI

2.1 Due comunità a dimensione familiare (Casa Laura Vicuña e Casa Margherita Bosco)

Il servizio familiare di residenzialità è la modalità storica con la quale la Fondazione Opera Pia “Istituto del Sacro Cuore” ha risposto ai bisogni delle minori che ad essa venivano affidate e ne ha custodito la peculiarità rispetto ad altre risposte presenti sul territorio.

Negli anni si è modificata la strutturazione del servizio di residenzialità: dalla Struttura per grandi gruppi con tempi e spazi predisposti rigidamente, a quelli per piccoli gruppi con una flessibilità e una autonomia che si è andata sempre più sviluppando.

Attualmente il servizio residenziale può contare su due Comunità a dimensione familiare (Casa Laura Vicuna e Casa Margherita Bosco) con una ricettività rispettivamente di 6 e 8 minori (di cui uno riservato alla Pronta Accoglienza), con la presenza di una Coordinatrice Responsabile e una equipe di educatrici.

2.2 Pronta accoglienza

Il servizio prevede l'accoglienza temporanea di ragazze provenienti da situazioni di emergenza (violenza, criminalità, sfruttamento...) ed affidate alla Fondazione Opera Pia “Istituto del Sacro Cuore” dai Servizi Sociali o dalle Forze dell'Ordine con procedura d'urgenza. Il servizio dispone di un posto letto con bagno autonomo ed è situato in Casa Famiglia “Margherita Bosco”.

2.3 Ospitalità riservata alle maggiorenni

Si tratta di un servizio rivolto alle ragazze maggiorenni con prosieguo amministrativo per le quali non è ancora possibile una completa autonomia. A seguito di una valutazione con i servizi sociali affidatari, le ragazze possono continuare il loro percorso in casa famiglia con la presenza delle educatrici per tutto l'arco della giornata in modo da essere seguite negli aspetti pratici della quotidianità e allo stesso tempo orientarle alla gestione autonoma del proprio progetto di vita.

3. L'AMMISSIONE E LA DIMISSIONE

3.1 L'ammissione

L'invio della Minore a una delle due Case Famiglia avviene su richiesta del Servizio Sociale, quale mediatore fra il Tribunale dei Minorenni o la famiglia, alla Direttrice di Comunità.

La richiesta viene valutata da quest'ultima e dall'Equipe della Casa Famiglia potenzialmente in grado di accogliere la ragazza, a seguito di una relazione del servizio sociale che presenta il caso. Viene quindi programmato un incontro con l'Assistente Sociale perché possa illustrare il progetto per la Minore con gli obiettivi dell'inserimento e i tempi previsti.

La presa in carico si basa sui seguenti criteri di ammissione:

- appartenenza alla tipologia di ospiti cui si è in grado di dare una risposta educativa;
- valutazione della possibilità di perseguire gli obiettivi proposti dal Servizio Sociale per l'inserimento;
- valutazione delle condizioni di esercizio per verificare se è possibile l'inserimento in quel momento e in quale Casa Famiglia;
- disponibilità del posto.

In determinate situazioni, qualora se ne veda la necessità, si concorda per la minore, un incontro conoscitivo della struttura. offrendo, se prevista dal progetto di inserimento, la possibilità di sperimentare un periodo di prova, da concordare, che favorisca il coinvolgimento e la partecipazione nella decisione della Minore.

Nel caso, invece, l'inserimento abbia carattere di urgenza, la Direttrice e la Coordinatrice provvederanno ad una risposta immediata alla richiesta.

Il giorno dell'inserimento la Coordinatrice e/o Direttrice effettueranno un colloquio con l'Assistente Sociale di riferimento al fine di raccogliere tutta la documentazione relativa alla minore, come da elenco allegato.

3.2 La dimissione

La dimissione si prevede avvenga quando si ritiene raggiunto l'obiettivo che ci si era proposti e quando ci siano le condizioni per attuarle, in accordo col Servizio Sociale e l'autorità giudiziaria, Può avvenire, inoltre, in base ad una decisione presa di concerto tra Servizi sociali, equipe educativa a seguito di eventi e/o situazioni nuove.

L'equipe educativa relazionerà al Servizio Sociale territoriale competente una valutazione finale del percorso riportato dalla ragazza presso la Struttura.

Nei casi gravi di impossibilità di gestione della Minore per patologie psichiche evidenziate dopo l'inserimento, o di gravi conflittualità tra la Minore e gli operatori nella condivisione del Progetto educativo e quindi sull'influenza negativa e/o pericolosa su di sé o sulla altre Ospiti, l'équipe educativa potrà dimetterla, previa comunicazione ai Servizi competenti.

Si ritiene che la fase della dimissione debba comunque seguire una logica educativa che prevede una particolare attenzione alla graduale preparazione della Minore.

4. I RAPPORTI CON L'ESTERNO

Qualsiasi intervento sui minori ha un'efficacia esponenzialmente maggiore quando si inserisce all'interno di un sistema di collaborazioni che è in grado di mettere in "rete" le varie risorse educative e affettive cui la ragazza può attingere, per agire in modo coordinato e concertato, in modo che la minore percepisca una sostanziale unitarietà dell'intervento a suo favore.

Per questo motivo la Fondazione Opera Pia "Istituto del Sacro cuore" ritiene importante costruire e sostenere rapporti con:

4.1 La famiglia naturale

La famiglia rappresenta un riferimento ineludibile per la crescita di ciascun minore e pertanto, in assenza di specifici divieti e limitazioni da parte del Tribunale per i Minorenni e/o del Servizio Sociale, mantenere e supportare il legame con la famiglia di origine è fondamentale. I rapporti e gli eventuali rientri presso la famiglia naturale sono regolamentati dai Servizi Sociali secondo le indicazioni scritte nel decreto del Tribunale.

4.2 La scuola

La scuola, quale mezzo finalizzato alla promozione dell'intera personalità, è considerata un interlocutore privilegiato.

Le educatrici, dopo aver preso contatto con le scuole frequentate dalle Minori che hanno in carico, provvedono ad instaurare con gli insegnanti un rapporto che li coinvolge nel collaborare alla realizzazione complessiva del progetto educativo di ciascuna.

4.3 I Servizi Sociali

I Servizi Sociali sono l'interlocutore prioritario per la Fondazione. Con essi viene concordato e discusso il progetto educativo (P.E.I.) relativo alla Minore e periodicamente viene aggiornato e verificato. Regolarmente si tiene un incontro in struttura con gli educatori e la minore in affido, salvo diverse e improrogabili necessità per le quali si richiede ai servizi disponibilità immediata (almeno telefonica e via mail). L'Equipe invia periodicamente ai servizi una relazione educativa.

4.4 Il Tribunale per i Minorenni

I rapporti col Tribunale per i Minorenni sono riconducibili ai procedimenti che vedono coinvolte in qualsiasi forma le minori ospiti, procedimenti in cui le ragazze vengono accompagnate e sostenute dal personale del Servizio Sociale ed eventualmente da un'educatrice della Casa Famiglia, secondo modalità condivise con la Direttrice di Comunità.

Al Tribunale per i Minorenni viene inviata semestralmente una relazione redatta dalla Coordinatrice previo confronto con la Direttrice.

4.5 Il territorio

Si ritiene fondamentale ad una positiva concretizzazione del percorso educativo individualizzato della Minore, costruire e consolidare un efficace lavoro di rete con i diversi soggetti Istituzionali e con le agenzie culturali e ludico creative che, a diverso titolo, si occupano della Minore. Vi è, pertanto, attenzione da parte degli Educatori nel proporre iniziative territoriali, siano esse sportive, culturali, ecclesiali.

4.6 Volontari/e VIDES e Tirocinanti Universitari/e

Le due Case Famiglia accolgono esperienze di volontariato dei Soci/e VIDES qualora gli/le stessi/e siano sostenuti/e da motivazione e capacità, nel rispetto più assoluto della privacy.

Nelle due Case Famiglia vengono accolte le esperienze di tirocinio formativo degli/le studenti/esse universitari/e.

Il tirocinio viene programmato dall'Università - previa convenzione - con la Direttrice di Comunità, tenuto conto della disponibilità dei posti e della possibilità del personale a seguire il/la tirocinante.

4.7 La retta

La retta giornaliera, per la frequenza nelle due comunità a dimensione familiare, è stabilita dal Consiglio di Amministrazione della Fondazione e periodicamente aggiornata. E' applicata in base ad una convenzione stabilita con l'Ente inviante e con decorrenza a partire dalla data di ingresso dell'ospite e fino alla data di dimissione esclusa. Viene corrisposta su presentazione di fattura mensile con indicati i giorni di presenza concordati con il servizio inviante.

Nella retta sono comprese le spese dirette ed indirette relative alla gestione della minore: vitto, vestiario e cura della persona; pulizia, cancelleria, acquisto libri e rispondenze ad altri tipi di necessità; costi relativi alla gestione della struttura (manutenzione ordinaria, utenze); personale; assicurazione.

5. I FATTORI DI QUALITA'

La Fondazione persegue una politica di qualità che si pone in linea con gli indirizzi regionali e nazionali.

5.1 Attenzione alle risorse, formazione

Particolare attenzione è rivolta alle risorse e visto il tipo di servizio, a quelle umane. Gli operatori ricevono pertanto una formazione costante nelle giornate formative previste (inizio anno interregionale e altri momenti in sede). Gli operatori sono seguiti e supportati quotidianamente nel loro lavoro dalla figura della coordinatrice e qualora si verificano dei problemi tra operatori o con le ragazze è sempre possibile avvalersi della consulenza di specialisti o fare riferimento agli incontri di supervisione. La presenza di una équipe stabile oltre a dare continuità e stabilità al lavoro costituisce un punto di riferimento forte per tutti gli operatori.

5.2 La comunicazione

Fondamentale anche rispetto al servizio prestato risulta essere la comunicazione, sia quella interna tra operatori, sia quella esterna intesa come utenza e come modalità di relazionarsi con le istituzioni del territorio.

5.3 Monitoraggio costante del Progetto Educativo Individualizzato (P.E.I.)

Il percorso di crescita delle Minori ospiti delle due Case Famiglia viene individuato nella formulazione del P.E.I. Particolare cura viene impiegata nella fase di approccio al bisogno. Momento in cui si cerca di coinvolgere la ragazza per esprimere oltre al proprio disagio anche il proprio bisogno, le proprie aspirazioni. Anche tutte le attività sono inserite in un percorso mirato al raggiungimento della capacità, da parte della ragazza, di formulare e perseguire autonomamente un progetto di vita personale.

5.4 Selezione e valutazione del personale.

La selezione e la valutazione del personale sono un ulteriore fattore di qualità che la Fondazione Opera Pia “Istituto del Sacro Cuore” adotta per garantire un’adeguata preparazione, competenza professionale e costante aggiornamento formativo del personale dipendente.

5.5 Reclamo e proposte di miglioramento

L’Ospite può sporgere reclamo nei confronti della struttura, in forma scritta o verbale, rivolgendosi alla Direttrice di Comunità o al Servizio Sociale che è tramite tra la Fondazione Opera Pia “Istituto del Sacro Cuore”, l’Ospite e/o la sua famiglia.

Il reclamo deve far riferimento ai servizi dichiarati nella presente Carta e agli Standard di Qualità. È inoltre possibile far pervenire alla Direzione o al Servizio Sociale eventuali proposte di miglioramento dei servizi. (v. scheda seguente)

SCHEDA RECLAMO/ MIGLIORAMENTO SERVIZI

Il sottoscritto/a _____ in qualità di

- | | | | |
|--|------------------------------------|-------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> Minore/Ospite | <input type="checkbox"/> Operatore | <input type="checkbox"/> Volontario | |
| <input type="checkbox"/> Genitore | <input type="checkbox"/> Familiare | <input type="checkbox"/> Tutore | <input type="checkbox"/> Assistente Sociale |

fa presente quanto segue _____

A tale riguardo chiede _____

Ringrazia dell’attenzione e porge cordiali saluti.

Data, _____

Firma _____

La Direzione s’impegna a dare riscontro dell’avvenuta presa in carico della segnalazione fatta entro 10 gg. e, nel caso, delle eventuali azioni di miglioramento che s’intendono attivare.

5.6 Le Indagini di Soddisfazione

Quale ulteriore elemento di qualità, la Fondazione realizza periodicamente indagini di soddisfazione tramite la somministrazione alle Ospiti di questionari a risposte multiple da compilare anonimamente.

SOMMARIO

Presentazione	pag. 2
I La Fondazione Opera Pia “Istituto del Sacro Cuore”	pag. 3
1.1 Natura giuridica	pag. 3
1.2 Amministrazione	pag. 4
1.3 Sede e composizione della struttura	pag. 5
1.4 Mission	pag. 6
1.5 Vision	pag. 6
1.6 Finalità	pag. 6
1.7 Organigramma	pag. 7
2 I servizi	pag. 9
2.1 Due comunità a dimensione familiare	pag. 9
2.2 Pronta Accoglienza	pag. 9
2.3 Ospitalità riservata alle maggiorenni	pag. 10
3 L’ammissione e la dimissione	pag. 11
3.1 Ammissione	pag. 11
3.2 Dimissione	pag. 12
4 Rapporti con l’esterno	pag. 13
4.1 La famiglia naturale	pag. 13
4.2 La scuola	pag. 13
4.3 I servizi Sociali	pag. 13
4.4 Il tribunale per i minorenni	pag. 14
4.5 Il territorio	pag. 14
4.6 Volontari/e VIDES e tirocinanti universitarie	pag. 14
4.7 La retta	pag. 15
5 Fattori di qualità	pag. 16
5.1 Attenzione alle risorse, formazione	pag. 16
5.2 La comunicazione	pag. 16
5.3 Monitoraggio costante del Progetto Educativo Individualizzato	pag. 16
5.4 Selezione e valutazione del personale	pag. 17
5.5 Reclamo e proposte di miglioramento	pag. 17
5.6 Le indagini di soddisfazione	pag. 18

Allegati

- 1 . Regolamento Case Famiglia
2. Progetto generale
3. Progetto per le maggiorenni
4. Elenco documentazione per l'inserimento in Casa Famiglia
5. Questionari indagine di soddisfazione
6. Procedure varie

