



# Fondazione “La Provvidenza” ONLUS

## CARTA DEI SERVIZI

### **PREMESSA**

*La carta dei servizi è una dichiarazione di impegno che la nostra Fondazione si assume di fronte ai cittadini, con lo scopo di migliorare nel tempo la qualità del servizio, il rapporto con le famiglie e con le persone che ne usufruiscono.*

*Per noi è indispensabile considerare le esigenze del cittadino contestualmente all'efficacia e l'efficienza delle prestazioni e la continuità nell'erogazione del servizio.*

*Attraverso questa “Carta” tutti i soggetti interessati possono conoscere sia i servizi che la Fondazione offre sul territorio sia le modalità di erogazione.*

### **Riferimenti normativi:**

- Legge quadro per la realizzazione del Sistema integrato di Interventi e Servizi Sociali 8 novembre 2000, n. 328, art.13;
- DPCM 27 / 1 / 1994 “ Principi sull'erogazione dei Servizi pubblici”;
- Atto di indirizzo sull'integrazione socio-sanitaria 229/99.
- Art. 21 della L.R. n. 23/2003
- Regolamento Regionale 22/2019, relativi allegati e ss integrazioni e modifiche

## SEZIONE PRIMA

### **A. Presentazione della Fondazione**

*La Fondazione “La Provvidenza” onlus, nasce con Decreto del Presidente della regione Calabria 7 ottobre 2005, n. 245.*

Di fatto la sua presenza operativa ha una storia molto antica: la Fondazione era una ex IPAB e grazie alla legge 8 novembre 200 n. 328 si converte in questa nuova persona giuridica.

L'ente denominato “Opera Pia Enti Raggruppati Provvidenza-Verginelle e Orfanelle” é stata fondata e dotata di carità, a favore dell'infanzia in difficoltà, da cittadini reggini nella seconda metà dell'ottocento. Da sempre si è ispirata a principi religiosi ed ha sempre mantenuto la vicinanza e la vigilanza della Curia Vescovile.

Il servizio è stato garantito dalle religiose appartenenti all'ordine delle Immacolatine. Nel susseguirsi degli anni tanti sono stati i cambiamenti e gli indirizzi legislativi che l'Ente ha dovuto considerare e osservare.

La Fondazione si ispira ai valori etici e sociali che sono propri del messaggio cristiano ed in particolare a quelli della condivisione e promozione umana degli “ultimi” ed è attenta ad accogliere gli orientamenti, le indicazioni e le sollecitazioni che la comunità scientifica offre per l'accoglienza, la socializzazione e i percorsi educativi dei minori.

La Fondazione per il raggiungimento degli obiettivi della propria mission collabora con Enti Pubblici e Privati, promuove il volontariato e si avvale del suo contributo costante e qualificato.

La Fondazione è iscritta alla classe IV del Servizio Civile Nazionale e da anni presenta progetti, molti dei quali puntualmente approvati e pertanto si avvale del supporto dei volontari del Servizio Civile.

La Fondazione, attenta alla lettura dei bisogni dei suoi utenti e nell'ottica di lavoro di rete e sinergia è tra i soci fondatori del consorzio “Macramé”.

Già da molti anni la Fondazione si occupa di minori stranieri, predisponendo programmi specifici indirizzati a



# Fondazione "La Provvidenza" ONLUS

favorire l'inclusione sociale degli stessi minori e delle loro famiglie.

E' iscritta ai seguenti registri:

**Registro degli enti e associazioni che svolgono attività a favore degli stranieri:**

Iscritta al registro degli enti e associazioni che svolgono attività a favore degli stranieri immigrati ai sensi dell'art. 42, comma 2, del D.Lgs. 25 luglio 1998 n. 286. Iscritta al n. A/724/2011/RC DEL 19/07/2011

**Registro regionale delle Persone Giuridiche di diritto privato:**

n. 25 del 07/10/2005

**Autorizzata al funzionamento ed iscritta all'Albo Regionale dei Centri Diurni per Minori "Suor Brigida Postorino" e "Don Italo Calabrò" entrambi siti in Reggio Calabria alla Via Trabocchetto III n. 1. Decreto Regione Calabria di Autorizzazione n. 011 del 04/01/2007;**

**Autorizzata dal comune di Reggio Calabria con atto ricognitivo del 14/12/2020 nr. 212130**

**Accreditata provvisoriamente dal Comune di Reggio Calabria per l'erogazione di centri diurni per minori "Suor Brigida Postorino" e "Don Italo Calabrò" e servizi di educativa domiciliare per minori**

**UNIVERSITA' PER STRANIERI "DANTE ALIGHIERI" DI REGGIO CALABRIA:**

Dal 2011 è stata stipulata la convenzione per lo svolgimento di tirocini formativi per gli studenti iscritti all'università.

I nostri centri diurni, per i servizi offerti in ambito sociale e per la presenza di figure educative professionali, è stata ritenuta idonea a rilasciare la certificazione di svolgimento dei tirocini formativi per l'Università per stranieri – Laurea nel settore sociale.

## **Obiettivi della Fondazione (Ripresi dallo Statuto)**

La Fondazione persegue in modo adeguato ai tempi ed alle necessità presenti, l'opera socio-assistenziale storicamente svolta in Reggio Calabria dalle istituzioni sopra richiamate a favore dell'infanzia in difficoltà.

Nel rispetto dei principi fissati dalla Costituzione sulla dignità della persona umana, la protezione della famiglia e dei minori e secondo l'ispirazione cristiana che le è propria, essa destinerà le proprie risorse materiali e personali alla tutela dei minori e dei giovani in difficoltà, svolgendo attività di assistenza sociale o socio-assistenziale, avvalendosi di personale religioso e laico, provvisto di adeguata preparazione professionale, nonché di volontari o soggetti impegnati nel Servizio Civile Nazionale.

In particolare la Fondazione si propone:

- di promuovere, creare, coordinare, gestire iniziative a carattere educativo ed assistenziale a favore di bambini, adolescenti, giovani e comunque persone di ambo i sessi in condizione di abbandono o in stato di bisogno;
- di favorire l'assistenza, l'istruzione e la formazione professionale dei giovani sia italiani che stranieri, in condizioni di disagio fisico, psichico, economico, sociale e familiare;
- di sostenere famiglie in condizione di disagio ed a rischio di esclusione sociale per aiutarle nell'assolvimento dei loro compiti genitoriali, anche attraverso servizi di assistenza domiciliare e di ascolto;
- di attivare rispetto ai minori in difficoltà servizi educativi di tipo familiare (in particolare di accoglienza residenziale e semiresidenziale) non esclusa, ove necessaria, la gestione di servizi di pronta accoglienza per minori e mamme in situazioni di emergenza;
- di promuovere e gestire centri educativi e culturali finalizzati al recupero di minori a rischio di dispersione scolastica e all'integrazione sociale dei minori provenienti da famiglie di immigrati, favorendo percorsi di formazione professionale ed inserimento lavorativo;
- di promuovere e sostenere nella comunità civile ed ecclesiale con le iniziative educative e culturali necessarie



# Fondazione “La Provvidenza” ONLUS

l’affidamento familiare e l’adozione assicurando il diritto dei minori a crescere all’interno di una famiglia;

- di favorire la crescita degli operatori del settore minorile attraverso iniziative di studio, ricerca ed approfondimento volte altresì ad accrescere la sensibilità delle istituzioni sulle tematiche della povertà e dell’esclusione sociale;

- di collaborare attraverso intese, convenzioni ed ogni altro strumento giuridico adeguato con enti pubblici e privati per il conseguimento di tutte le finalità sopra enunciate nell’attuazione di programmi finalizzati alla prevenzione ed al contrasto del disagio minorile e dell’esclusione sociale;

- di promuovere, favorire e sostenere progetti per l’infanzia in paesi in via di sviluppo.

Pertanto, nello svolgimento delle proprie attività, la Fondazione La Provvidenza ONLUS, prevede anche la possibilità di gestire servizi domiciliari per minori.

## B. Principi Fondamentali

La Fondazione “La Provvidenza” onlus offre servizi che si fondano sul valore della **centralità della persona** da cui scaturisce il rispetto dei seguenti principi:

**EGUAGLIANZA:** le prestazioni vengono erogate in ossequio al principio di eguaglianza dei diritti delle persone prescindendo da razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche;

**IMPARZIALITA' E CONTINUITA':** svolgiamo le nostre attività garantendo un comportamento obiettivo e imparziale continue e regolari.

**PARTECIPAZIONE:** garantiamo al cittadino un’informazione completa e trasparente e ricerchiamo la massima semplificazione delle procedure;

**EFFICIENZA ED EFFICACIA:** i servizi devono essere forniti secondo le modalità idonee al raggiungimento degli obiettivi di efficacia ed efficienza nell’attuazione dei progetti;

**PROFESSIONALITA':** ci impegniamo a garantire un costante aggiornamento del personale in termini di crescita professionale e umana, al fine di fornire Servizi sempre più rispondenti alle esigenze specifiche degli utenti migliorando al contempo la qualità dell’intervento;

**RISERVATEZZA :** intendiamo la riservatezza non solo come “obbligo a non rilevare notizie apprese, ma anche come capacità di discernimento tra ciò che va mantenuto riservato e ciò che utile e necessario comunicare in un lavoro integrato con altri professionisti.

## Diritti e Doveri degli Utenti e delle famiglie

### a. Diritti

- L’utente e le famiglie dell’utente hanno diritto:
- ad essere assistiti nel rispetto della dignità umana e della propria individualità;
- a ricevere informazioni complete e comprensibili in merito al Progetto Educativo Individuale ed al suo andamento;
- alla conoscenza del funzionamento e dei servizi che la Fondazione La Provvidenza Onlus offre;
- alla conoscenza dei ruoli e delle funzioni degli operatori;
- alla partecipazione attiva al progetto e al programma educativo;
- ad un’assistenza adeguata, ad essere trattato come fruitore di un servizio che gli spetta;
- al rispetto della propria privacy;
- alla sicurezza;
- all’uguaglianza, senza alcuna distinzione di razza, religione, sesso, cultura;



# Fondazione "La Provvidenza" ONLUS

- a presentare reclami, nel rispetto dei doveri e delle leggi e disposizioni vigenti.

## b. Doveri

Per una migliore fruizione dei servizi offerti e per garantire una funzionale organizzazione della *Fondazione "La Provvidenza" onlus*, si invitano gli utenti e le famiglie ad attenersi alle seguenti norme:

- Partecipare agli incontri informativi e formativi che l'equipe organizza durante l'anno;
- Rispettare la privacy dei minori ospiti della comunità;
- Rispettare l'orario stabilito per le attività e qualora si è impossibilitati a partecipare darne tempestiva comunicazione;
- Le eventuali richieste devono essere effettuate all'Assistente Sociale, che ne discuterà con l'equipe;
- La famiglia è tenuta a comunicare tempestivamente le variazioni di domicilio e di recapito telefonico;
- I genitori o chi esercita la patria potestà, è tenuto a firmare le autorizzazioni riguardanti il minore nonché il foglio della informativa sulla legge della "privacy", legge;
- L'utente è tenuto a collaborare con le figure professionali della *Fondazione "La Provvidenza" onlus* per le attività programmate;
- L'utente è tenuto ad avere un comportamento responsabile nel rispetto e nella comprensione degli altri utenti e del personale;
- L'utente è tenuto a rispettare gli spazi e gli arredi e i materiali della struttura.

## SEZIONE SECONDA

### A. Informazioni sulle strutture ed i servizi forniti

La *Fondazione "La Provvidenza" onlus* offre servizi alla persona nel territorio di Reggio Calabria, precisamente ai minori presso due centri diurni ubicati nello stesso stabile sito a Reggio Calabria in Via Trabocchetto III n. 1 ove è possibile trovare del personale anche volontario dalle ore 9.00 di mattina alle 19.00 di sera e/o contattando la sede operativa allo 0965/21417 e/o inviando una email all'indirizzo [info@laprovvidenza.org](mailto:info@laprovvidenza.org).

La Fondazione è governata dai seguenti organi:

Consiglio Direttivo, composto da cinque membri di cui tre componenti nominati dall'arcivescovo di Reggio Calabria Bova, un componente nominato dalla Giunta Regionale della Calabria, un componente nominato dal Sindaco di Reggio Calabria.

La Presidenza, il Consiglio direttivo e Uffici Amministrativi della *Fondazione "La Provvidenza" onlus* sono siti in Via Aschenez n. 148.

Inoltre, presso la fondazione, opera il seguente personale:

Direttore: 1

Coordinatori: 2

Assistente Sociale: 1

Animatori: 2

Personale religioso educativo in convenzione onerosa: 2

Psicologi: 1

Educatori ed educatori Professionali: 11

Volontari e/o tirocinanti:

Addetti alle attività di cura della struttura e mensa: 2



# Fondazione "La Provvidenza" ONLUS

RSPP: 1 – professionista esterno

Consulente del Lavoro: 1 – professionista esterno

Medico Competente: 1 – professionista esterno

## Centro Diurno "Suor Brigida Postorino"

|                      |   |
|----------------------|---|
| Tipologia            | Centro Diurno rivolto a minori che presentano difficoltà socio-economiche, relazionali e familiari.   |
| Anno di attivazione  | 2007  |
| Attività:            | Il servizio è attivo dal lunedì al venerdì, dalle ore 8:00 alle ore 19:00.<br>Il servizio svolto a favore dei minori consiste nel sostegno e recupero scolastico e in attività ludico-ricreative per rispondere ai bisogni di socializzazione.<br>Per ogni minore accolto viene formulato un progetto educativo finalizzato alla crescita psicofisica dello stesso. |
| Figure professionali | Equipe composta da: <ul style="list-style-type: none"><li>• Direttore/coordinatore</li><li>• educatori professionali;</li><li>• personale ausiliario;</li><li>• personale addetto cucina e mensa;</li><li>• psicologa;</li><li>• volontari;</li></ul> Al bisogno, si attivano Esperti e Risorse ad hoc.   |
| Utenza               | nr. 30 minori di età divisi in moduli omogenei massimo da 10 utenti;  |
| Area territoriale    | Comunale  |
| N° telefono          | 0965/21417  |

## Centro Diurno "Don Italo Calabrò"

|                      |   |
|----------------------|---|
| Tipologia            | Centro Diurno rivolto a minori che presentano difficoltà socio-economiche, relazionali e familiari.   |
| Anno di attivazione  | 2007  |
| Attività:            | Il servizio è attivo dal lunedì al venerdì, dalle ore 8:00 alle ore 19:00.<br>Il servizio svolto a favore dei minori consiste nel sostegno e recupero scolastico e in attività ludico-ricreative per rispondere ai bisogni di socializzazione.<br>Per ogni minore accolto viene formulato un progetto educativo finalizzato alla crescita psicofisica dello stesso. |
| Figure professionali | Equipe composta da: <ul style="list-style-type: none"><li>• Direttore/coordinatore</li><li>• educatori professionali;</li><li>• psicologa;</li><li>• personale ausiliario;</li></ul>  |



## Fondazione "La Provvidenza" ONLUS

|                   |  |
|-------------------|--|
|                   | <ul style="list-style-type: none"><li>• personale addetto cucina e mensa;</li><li>• volontari;</li></ul> Al bisogno, si attivano Esperti e Risorse ad hoc. |
| Utenza            | nr. 30 minori di età divisi in moduli omogenei da massimo 10 utenti;   |
| Area territoriale | Comunale   |
| N° telefono       | 0965/21417   |

### SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE PER MINORI

|                      |  |
|----------------------|--|
| TIPOLOGIA            | Gli utenti di questo servizio di assistenza sono minori a rischio di emarginazione sociale e di devianza ed anche i minori immigrati presenti sul territorio regionale che si trovano a dover affrontare difficoltà di inserimento nel territorio di residenza, di inclusione nella scuola ed in generale nella Comunità.  |
| ANNO DI ATTIVAZIONE  | 2017   |
| ATTIVITA' E OBETTIVI | <p>Il servizio è attivo dal lunedì al sabato, in base ad orari e giorni concordati tra il servizio e le famiglie</p> <p>Il servizio svolto a favore dei minori e famiglie e consiste nel sostegno domiciliare socio-psico-pedagogico che gli operatori ed il servizio in generale rivolgono all'utenza individuata dai servizi sociali del comune di Reggio Calabria.</p> <p>Periodicamente il servizio trasmette ai servizi sociali e su richiesta al Tribunale, le relazioni relative all'andamento del servizio rivolto al singolo minore.</p> <p>Le finalità del servizio sono:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>-prevenire il disagio sociale e l'entrata dei minori nei percorsi di emarginazione e illegalità;</li><li>-promuovere il ruolo della famiglia, nella sua funzione di educazione e di formazione dei figli, favorendo l'instaurarsi di relazioni reciproche autentiche con il bambino, la famiglia e la Comunità di cui fa parte;</li><li>-promuovere il ruolo della madre immigrata per poter dare ai figli un'educazione adeguata anche all'interno di una cultura diversa dalla propria.</li></ul> <p>Obiettivi: Gli obiettivi perseguiti sono:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>-attivare interventi di mediazione tra minore, famiglia, istituzioni locali e territorio;</li></ul> <p>Tutto avviene nel pieno rispetto della privacy e secondo regolamento</p> |
| PERSONALE IMPIEGATO  | Equipe composta da: <ul style="list-style-type: none"><li>• Direttore / responsabile amministrativo</li><li>• Coordinatore;</li><li>• Psicologo</li></ul>  |



# Fondazione "La Provvidenza" ONLUS

|                   |  |
|-------------------|--|
|                   | <ul style="list-style-type: none"><li>• educatori domiciliari</li></ul> <p>Al bisogno, si attivano Esperti e Risorse ad hoc quali mediatore e animatore.</p> |
| Utenza            | Minori di età su segnalazione dei servizi sociali del territorio   |
| Area territoriale | Comunale   |
| N° telefono       | 0965/21417   |

## **Gestione delle risorse umane**

### **a. Criteri guida**

I criteri che guidano la gestione delle risorse umane sono essenzialmente quelli della presa in carico globale del minore, della sinergia tra i vari interventi posti in essere e del lavoro d'équipe.

A tal fine vengono dedicate diverse ore settimanali di lavoro d'équipe per i singoli progetti educativi individuali e per le verifiche interne.

### **b. Turni di lavoro**

I turni di lavoro dei singoli operatori vengono adattati all'esigenza degli utenti e gestiti dalla direzione.

### **c. Sostituzioni**

Il sistema delle sostituzioni, gestito dalla direzione, prevede due possibilità: una interna, tramite l'interscambiabilità degli operatori tra loro; l'altra esterna e cioè la sostituzione con altro personale di pari qualifica qualora l'assenza dell'operatore titolare si dovesse protrarre per più giorni (maternità, malattia, astensione, ferie).

## **Compiti e Ruoli del Personale**

- Privilegiare i rapporti interpersonali all'interno del Centro Diurno, a scuola e nel tessuto sociale ;
- Fondare sul dialogo l'azione educativa ;
- Rendere partecipi i minori del loro percorso educativo ;
- Favorire l'adattamento spontaneo alle attività di gruppo ;
- Preservare l'identità culturale del minore e della sua individualità ;
- Costruire con i minori un clima sereno di convivenza e partecipazione ;
- Conquistare la fiducia del minore in modo "competitivo";
- Responsabilizzare il minore dandogli fiducia e libertà di azione ;
- Favorire l'autostima e la criticità.
- Osservare e registrare i comportamenti dei minori ritenuti importanti;
- Valutare bisogni, limiti e risorse dei minori;
- Programmare le attività da svolgere (gioco, studio, sport, alimentazione, riposo, pratiche igieniche, pulizia e riordino degli ambienti...);
- Partecipare alle riunioni di équipe, di supervisione, di programmazione proposti dalla *Fondazione "La Provvidenza" onlus*
- Mantenere la riservatezza, del rispetto del segreto professionale su ciò che accade, che viene discusso in sede di riunione di équipe e negli incontri con i genitori.

L' Educatore deve essere :

1. un punto di riferimento di "autorità autorevole" per i minori e per gli operatori;



# Fondazione "La Provvidenza" ONLUS

2. un facilitatore degli scambi psico-sociali;
3. un riferimento affettivo e di sicurezza;
4. un creatore di occasioni per scoperte e nuovi rapporti spazio-temporali.

## **Formazione e Aggiornamento**

La formazione delle risorse umane deve essere adeguata e permanente. Per tale motivo, parallelamente all'aggiornamento individuale, sono programmati incontri di formazione d'equipe centrati sull'acquisizione di abilità tecnico-operative, sulla rielaborazione dell'esperienza personale e l'approfondimento delle dinamiche relazionali del gruppo.

La Fondazione "La Provvidenza" onlus, inoltre, favorirà la partecipazione degli operatori a tutte le occasioni formative esterne (convegni, seminari, corsi di formazione) ritenute utili per l'arricchimento della professionalità.

## **B. Modalità di accesso ai servizi**

### **2.3. Modalità di accesso dell'utente nella Struttura (estratto dall'art 2.3 allegato A al Regolamento Regionale Calabria 22/2019)**

*"Al Comune Capo Ambito spetta il compito di autorizzare l'utente e assumere l'onere della relativa retta o l'erogazione dei titoli per l'acquisto dei servizi.*

*I rapporti fra i vari Ambiti territoriali e le Strutture socio assistenziali residenziali o semiresidenziali devono essere regolamentati con la stipula di accordi o contratti, i quali costituiscono titolo per il pagamento diretto delle quote rette.*

*Nel caso di erogazione da parte degli Ambiti Territoriali di titoli agli utenti finalizzati all'acquisto del servizio, le Strutture dovranno essere dotate di accreditamento.*

*L'accesso dell'utente in una Struttura socio assistenziale residenziale o semiresidenziale può avvenire solo dopo la presa in carico dello stesso utente da parte del Servizio Sociale Professionale dell'Ufficio di Piano del Comune Capo Ambito.*

*L'inserimento in una Struttura, regolarmente accreditata, dovrà sempre avvenire, nel rispetto della capacità ricettiva già autorizzata, previa richiesta dell'utente o a seguito di altra segnalazione al Servizio Sociale Professionale dell'Ufficio di Piano del Comune Capo Ambito.*

*Per motivi d'urgenza, le procedure di accoglienza possono essere derogate su disposizione dell'Autorità di Pubblica Sicurezza, che ha l'obbligo di informare il Comune di residenza dell'utente entro 24 ore dall'avvenuta accoglienza per l'adozione del provvedimento consequenziale.*

*Al fine di assicurare il mantenimento dei rapporti affettivi e sociali, salvo i casi di incompatibilità territoriali previsti dall'AA.GG., l'Ufficio di Piano, che prende in carico l'utente che necessita di assistenza e tutela, dopo aver preso in considerazione la possibilità di interventi alternativi all'istituzionalizzazione, può procedere all'inserimento tra le strutture disponibili sul proprio territorio di competenza, nel rispetto dell'eventuale scelta dello stesso.*

*Ai sensi dell'art. 6 della legge regionale n.23/2003 e s.m.i. il collocamento dell'utente nella Struttura e l'erogazione del contributo, avviene a fronte di un preciso e motivato progetto elaborato dal Servizio Sociale Professionale dell'Ufficio di Piano costituito c/o il Comune Capo Ambito nel quale dovranno essere previsti:*

*obiettivi;*

*progetto mirato al recupero complessivo della situazione al fine del superamento, ove possibile, dello stato di bisogno con indicazione della tempistica;*





# Fondazione "La Provvidenza" ONLUS

☑ *verifica dei risultati;*

*Il periodo di erogazione del contributo è commisurato al raggiungimento degli obiettivi nei tempi indicati dal progetto.*

*A seguito della verifica dei risultati, tale termine, fatto salvo i casi previsti dalla L. 149/2001, potrà essere eventualmente rinnovato previa presentazione di una nuova domanda da parte dell'utente e valutazione documentata del Servizio Sociale Professionale dell'Ufficio di Piano del Comune Capo Ambito, che provvederà a redigere un nuovo piano.*

*Per l'individuazione della tipologia della Struttura, obbligatoriamente, oltre alla Relazione sociale con valutazione del bisogno, si dovrà acquisire, una Relazione sanitaria redatta dal medico curante dell'assistito o da altro specialista dalla quale risulta la compatibilità all'inserimento in struttura socio-assistenziale.*

*Fermo restando quanto sopra stabilito, nella eventualità di accesso al servizio da parte di un utente fuori dal proprio ambito territoriale, l'Ufficio di Piano dovrà provvedere a trasmettere all'Ufficio di Piano del Comune Capo Ambito nel quale insiste la Struttura ospitante, la Relazione Sociale e la presa in carico dell'utente.*

*In caso di ricovero presso struttura socio assistenziale extra regionale, possibile solo nei casi espressamente previsti da normativa regionale e solo su disposizione del TM, o qualora sia documentato che la struttura indicata dai Servizi Sociali Professionali, del Comune Capo Ambito, non sia presente nel territorio regionale o non abbia disponibilità di posti nei limiti di capienza massima della stessa, il Comune Capo Ambito procede ad autorizzare il ricovero, per un massimo di 12 mesi rinnovabili a 24 mesi, assumendosi l'onere della relativa spesa previa acquisizione della documentazione relativa all'accreditamento della struttura ospitante e del provvedimento regionale di approvazione della tariffa relativa al servizio offerto."*

## **b.1 Ricezione della domanda**

A seguito del passaggio di cui al punto B. il coordinatore concorda con la famiglia un incontro per fare una prima lettura del bisogno. Se questo bisogno trova risposta nel nostro servizio la famiglia dovrà richiedere formalmente e per iscritto l'immissione del minore presso il centro diurno adeguato corredando la richiesta con i seguenti documenti: certificazione ISEE; stato di famiglia; certificato delle vaccinazioni; certificato del medico curante; permesso di soggiorno per gli extracomunitari presentando la stessa al servizio sociale circoscrizionale. L'assistente Sociale territoriale inoltrerà la pratica all'Assessorato al Welfare e Famiglia del comune di Reggio Calabria arricchendola con la relazione sociale. A seguito della verifica dei requisiti da parte del servizio territoriale e dell'autorizzazione all'immissione da parte del Settore Welfare e Famiglia del Comune di Reggio Calabria presso uno dei servizi diurni o domiciliari per minori della Fondazione, il minore verrà accolto in struttura o riceverà la visita degli assistenti domiciliari a seconda del servizio richiesto. Qualora la presa in carico non fosse possibile, per qualsiasi motivo determinato dal servizio territoriale o dalla équipe socio-psico-pedagogica della struttura (composta da assistente sociale; psicologo; educatori), sarà data opportuna comunicazione e saranno indicati ulteriori servizi a cui fare riferimento. Il tutto deve essere rispondente alle modalità di immissione dell'utente previste dal regolamento regionale 22/2019, relativi allegati e ss integrazioni e modifiche.

## **b.2 Valutazione in équipe e presa in carico**

La famiglia, il servizio sociale circoscrizionale e il minore a seguito di autorizzazione alla presa in carico dell'utente, saranno ricevuti dall'équipe socio-psico-pedagogica incaricata dalla direzione, che darà loro una breve informazione sulla struttura e sul percorso valutativo. Nel valutare il caso saranno raccolte notizie di anamnesi familiare e situazione sociale al fine di impostare il progetto educativo individuale (PEI) che deve seguire le tempistiche indicate dalla normativa di riferimento.



# Fondazione "La Provvidenza" ONLUS

## **b.3 Comunicazioni alla famiglia**

La famiglia sarà coinvolta nella redazione del progetto educativo, attraverso incontri specifici svolti presso il Centro e mediante la presa visione del progetto stilato sulle esigenze del minore che dovrà, infine, essere sottoscritto per accettazione dai familiari.

Successivamente, la famiglia sarà coinvolta periodicamente per le verifiche trimestrali del progetto e, comunque, ogni qual volta l'Equipe lo riterrà necessario.

## **b.4 Metodologia dell'intervento, strumenti operativi e documentazione**

La metodologia dell'intervento si fonda sul principio della centralità della persona e sulla personalizzazione dell'intervento medesimo.

Gli strumenti operativi sono: visite domiciliari; progetto educativo individualizzato; osservazioni e relazioni sociali; verifica e valutazione periodica del progetto ed eventuale ridefinizione degli obiettivi.

**Documentazione:** nel rispetto del D. Lgs. 196/2003 e del GDPR, e del regolamento Regione Calabria nr. 22/2019, presso la Sede Operativa della fondazione sono custodite tutte le informazioni necessarie per lo svolgimento di un adeguato servizio. È prevista una parte di documentazione cartacea ed una informatizzata.

## **b.5 Analisi dei processi di lavoro**

La programmazione educativa avviene a cura dell'Equipe che ne definisce: i tempi, le modalità, gli strumenti, la documentazione e la verifica delle attività, realizza le finalità del progetto educativo.

L'Equipe con cadenza mensile effettua un'analisi dei singoli processi di lavoro finalizzata a verificare la rispondenza dell'intervento con gli obiettivi del servizio.

## **SEZIONE TERZA**

### **A. Standard di qualità**

La Fondazione "La Provvidenza" onlus garantisce all'utente:

1. Il sostegno e l'informazione per l'accoglimento delle richieste e la semplificazione delle procedure.
2. Un'informazione completa e costantemente aggiornata su: servizi offerti, modalità di accesso, orari per i colloqui con il personale, orari del servizio.
3. Il servizio mensa rispondente ai fabbisogni alimentari dei minori secondo le tabelle nutrizionali standard e nel rispetto degli stili alimentari delle culture altre e credo religioso. Inoltre, vengono garantite idonee misure di igiene e salubrità degli alimenti.
4. La rispondenza del Centro ai requisiti di sicurezza sul posto di lavoro, come richiesti dalle vigenti normative in materia e, in particolare, dal D. Lgs. 81/2008. Allo scopo, si precisa quanto segue: è presente agli atti del Centro uno specifico "documento di valutazione dei rischi", periodicamente sottoposto ad aggiornamento/revisione; il personale è stato adeguatamente informato e formato sulla gestione del lavoro; sono state attivate specifiche misure per la gestione dell'emergenza e l'assistenza ai minori. Infine, presso il Centro, sono presenti estintori portatili d'incendio, idonei per numero, tipologia ed ubicazione, e cartelli di sicurezza.
5. La ricezione di segnalazioni, reclami e suggerimenti.

Nel corso degli ultimi anni, la Fondazione "La Provvidenza" onlus ha progressivamente elaborato strumenti di valutazione e miglioramento continuo della qualità dei propri servizi.

Tali strumenti di valutazione del servizio da parte dell'equipe sono articolati su :

- riunione settimanale di verifica delle attività e dell'andamento della comunità;
- piano qualità operatori;
- supervisione bimestrale del gruppo educativo da parte di un consulente esterno psicoterapeuta;



# Fondazione "La Provvidenza" ONLUS

- valutazione della qualità percepita tramite rilevazione del gradimento del servizio da parte di familiari, utenti;
- verifica semestrale dei progetti individuali;
- valutazione dell'adeguatezza delle risorse previste sulla base del Bilancio e piano di previsione annuale e pluriennale.

Le rilevazioni scaturite da tali strumenti di verifica costituiscono la base dei progetti di miglioramento apportati dal gruppo di lavoro in équipe per il prosieguo dell'attività.

Per ogni Centro Diurno viene redatto un Diario di Bordo all'interno del quale vengono riportate le segnalazioni effettuate dagli operatori e degli utenti relativamente ad eventi eccezionali accaduti durante lo svolgimento delle attività inerenti il Servizio offerto.

## a. Qualità dei servizi

Nella prospettiva di una crescita continua della qualità dei servizi erogati vengono rispettate con puntualità:

- la formazione specifica del personale psico-educativo e delle altre figure professionali;
- l'umanizzazione del servizio attraverso la cortesia e la gentilezza del personale;
- la partecipazione attiva della famiglia dell'ospite.

## b. Gestione suggerimenti e reclami

La Fondazione "La Provvidenza" onlus si impegna a raccogliere eventuali reclami, a valutarli in équipe multidisciplinare e a dare risposta in tempi brevi. Un reclamo è espressione di una insoddisfazione che a sua volta richiede una risposta. Le segnalazioni inoltre dal punto di vista della Fondazione "La Provvidenza" onlus sono utili per conoscere i problemi esistenti, eventuali disfunzioni del servizio e per prevedere possibili e adeguate azioni di miglioramento delle prestazioni e dell'organizzazione del servizio. Nei Centri Diurni la raccolta dei reclami avviene con la segnalazione verbale, telefonica o scritta.

I reclami anonimi non sono presi in considerazione se non circostanziati. Il reclamo non sostituisce i ricorsi. Esso ha natura e funzioni diverse dai ricorsi amministrativi e giurisdizionali previsti dalle leggi vigenti.

## B. Impegni e programmi

La Fondazione LA PROVVIDENZA ONLUS s'impegnerà ad adeguarsi alle innovazioni strutturali, tecnologiche ed organizzative che la normativa nazionale e regionale, prevederà in materia di servizi rivolti ai minori. Detto ciò, si garantirà l'elevazione della qualità dei servizi erogati al fine di migliorare le condizioni di benessere e di vita all'interno del Centro.

## a. Modalità relativa al trattamento dei dati

I documenti riguardanti gli utenti vengono raccolti all'interno di una cartella socio-educativo-sanitaria contenente i dati anamnestici, le valutazioni degli specialisti, il progetto educativo individuale, la programmazione delle attività, le verifiche periodiche.

La Fondazione "La Provvidenza" onlus utilizza inoltre la videoregistrazione e le fotografie delle attività ludico-ricreative che i minori svolgono nel rispetto delle leggi sulla privacy in base alla legge n.675/1996, al D.lgs. n.135/1999, al D.lgs. n. 282/99 e al D.P.R. n. 318/1999, al D.Lgs.196/2003; GDPR.

## b. Validità della Carta dei Servizi

La presente Carta dei Servizi è uno strumento dinamico, sottoposto a verifica almeno una volta l'anno e revisionato ogni qual volta sia necessario.

## RAPPORTI CON IL VOLONTARIATO

Fondazione "La Provvidenza" ONLUS – Via Aschenez n.146, 89125, Reggio Calabria – C.F.: 80002330803

Tel\Fax: 0965/22030 – e-mail: [sedelegale@laprovvidenza.org](mailto:sedelegale@laprovvidenza.org) - casella PEC: [info@pec.laprovvidenza.org](mailto:info@pec.laprovvidenza.org)

Ultimo aggiornamento MAGGIO 2023

Pagina 11



## Fondazione “La Provvidenza” ONLUS

La Fondazione “La Provvidenza” onlus si avvale della collaborazione di volontari sia liberi che associati per lo svolgimento di alcune attività integrative dell’assistenza educativa, del sostegno scolastico e animativo. Con ogni volontario, in base alla disponibilità di tempo e alle loro specifiche competenze, vengono predisposti dei progetti di intervento.

La Presidente  
Rosaria Teresa Bottari