



Carta dei Servizi | Fondazione La Provvidenza ETS

RUNTS n. 173102 - C.F. 80002330803



FONDAZIONE
LA PROVVIDENZA
ETS

FONDAZIONE LA PROVVIDENZA ETS CARTA DEI SERVIZI

Aggiornamento 25 maggio 2026





Finalità del documento

La Carta dei Servizi è lo strumento con il quale la Fondazione La Provvidenza ETS rende conoscibili i servizi erogati, i principi di funzionamento, le modalità di accesso, i diritti e i doveri degli utenti e delle famiglie, gli standard di qualità, le procedure di reclamo e gli impegni di miglioramento. Il documento aggiorna la Carta dei Servizi 2025 senza ridurne i contenuti essenziali, coordina i dati dopo l'iscrizione al RUNTS e recepisce gli obiettivi e le attività del nuovo Statuto ETS.

Dato	Informazione aggiornata
Denominazione	Fondazione La Provvidenza ETS
Codice fiscale / Partita IVA	80002330803 / 02863030801
Sede legale	Via Aschenez n. 148 - 89125 Reggio Calabria
Sede operativa servizi	Via Trabocchetto III n. 1 - Reggio Calabria
RUNTS	Sezione G - Altri enti del Terzo Settore; repertorio n. 0173102
Provvedimento RUNTS	Decreto Dirigenziale Regione Calabria n. 7290 del 28/04/2026, pubblicato sul BURC n. 89 del 30/04/2026
Contatti generali	Tel/Fax 0965/22030 - e-mail sedelegale@laprovvidenza.org - PEC info@pec.laprovvidenza.org
Sede operativa servizi	Tel. 0965/21417 - e-mail info@laprovvidenza.org
Sito web	www.laprovvidenza.org

INDICE DEI CAPITOLI

1. Identità, storia e dati istituzionali
2. Quadro normativo, missione e obiettivi statutari
3. Diritti e doveri di utenti e famiglie
4. Servizi erogati, sedi, recapiti e tariffe
5. Modalità di accesso ai servizi e presa in carico
6. Risorse umane, gestione, compiti e ruoli del personale
7. Standard di qualità, sicurezza, privacy e reclami
8. Volontariato, Servizio Civile, tirocini e reti territoriali
9. Impegni, programmi, trattamento dati e validità della Carta
10. Fonti, firme e allegati documentali

FONDAZIONE LA PROVVIDENZA ETS

CAPITOLO 1

IDENTITÀ, STORIA E ISCRIZIONE AL RUNTS

Carta dei Servizi





1. Identità, storia e dati istituzionali

Premessa storica

La storia della Fondazione La Provvidenza ETS è la storia di un'opera educativa e sociale che attraversa più fasi della vita civile, religiosa e istituzionale di Reggio Calabria: dalle antiche opere pie rivolte all'educazione, alla protezione e alla promozione di fanciulle povere, orfane e bisognose, alla stagione pubblicistica delle IPAB, fino alla trasformazione in Fondazione ONLUS e alla successiva iscrizione nel Registro Unico Nazionale del Terzo Settore. Le fonti storiche disponibili riconducono le radici dell'attuale ente agli antichi conservatori e alle opere assistenziali cittadine, tra cui il Conservatorio delle Verginelle e l'Ospizio delle Orfanelle, confluiti progressivamente nell'Opera Pia Enti Raggruppati La Provvidenza, denominazione che testimonia la stratificazione di patrimoni, finalità e tradizioni educative sorte a favore dell'infanzia in difficoltà. La documentazione archivistica descritta dal Sistema Archivistico Nazionale conserva memoria del complesso documentario degli "Enti Raggruppati: La Provvidenza", con carte comprese tra il 1828 e il 1960, e distingue nuclei documentali riferiti a "La Provvidenza", al "Conservatorio delle Verginelle - Ospizio delle Orfanelle" e agli "Enti Raggruppati: La Provvidenza". La tradizione richiamata anche dai documenti della Fondazione collega l'opera all'iniziativa benefica di cittadini reggini, all'ispirazione cristiana e alla costante attenzione verso l'infanzia priva di adeguato sostegno familiare, educativo e sociale. Nel corso dell'Ottocento, secondo le ricostruzioni storiche pubblicate, gli antichi conservatori reggini svolsero una funzione di protezione, istruzione e formazione; nel 1855 uno dei conservatori venne affidato alle Suore di Carità e, nel 1871-1872, si sviluppò un processo di riunione e trasformazione delle opere pie. Nel Novecento, con la ricostruzione della città dopo il terremoto del 1908, con le trasformazioni legislative della beneficenza pubblica e con i mutamenti sociali del dopoguerra, l'opera ha progressivamente superato il modello tradizionale dell'orfanotrofio, orientandosi verso forme di accoglienza, educazione e accompagnamento più coerenti con i nuovi bisogni dei minori e delle famiglie. Le Gazzette Ufficiali del Regno del 1923 e del 1931 richiamano istituzioni pubbliche di beneficenza reggine, tra cui il Conservatorio Verginelle e Orfanelle e l'Opera Pia Provvidenza, confermando l'inquadramento dell'ente nell'ordinamento delle opere pie e delle istituzioni pubbliche di assistenza e beneficenza. La svolta giuridica contemporanea avviene nel 2005, quando la precedente IPAB viene trasformata in Fondazione di diritto privato con Decreto del Presidente della Regione Calabria n. 245 del 7 ottobre 2005 e con atto costitutivo del 20 maggio 2005; la nuova Fondazione "La Provvidenza" ONLUS eredita la missione storica dell'opera pia e la traduce in servizi socio-educativi, assistenziali e comunitari. Nel 2007 vengono autorizzati i Centri Diurni per minori "Suor Brigida Postorino" e "Don Italo Calabrò", entrambi ubicati in Via Trabocchetto III n. 1, quali servizi destinati a minori in difficoltà socio-economica, relazionale e familiare. Dal 2017 si consolida anche il servizio di educativa domiciliare per minori, orientato al sostegno dei nuclei familiari, alla prevenzione del disagio e alla promozione dell'inclusione. Nel 2023 i centri sono stati ampliati e adeguati agli standard regionali, con capacità di accoglienza fino a 30 minori per ciascun centro e organizzazione in moduli omogenei. Con l'adeguamento al Codice del Terzo Settore e con Decreto dirigenziale della Regione Calabria n. 7290 del 28 aprile 2026, pubblicato sul BURC n. 89 del 30 aprile 2026, l'ente è stato iscritto nel RUNTS nella sezione G - Altri enti del Terzo Settore, repertorio n. 0173102, assumendo la denominazione attuale "Fondazione La Provvidenza ETS". Oggi la Fondazione continua la propria missione storica con strumenti contemporanei: tutela dei minori, sostegno alle famiglie, progettazione educativa individualizzata, lavoro d'équipe, collaborazione con i servizi sociali, promozione del volontariato, Servizio Civile Universale, tirocinio formativo e rete territoriale, mantenendo il legame con la storia reggina e con l'ispirazione cristiana che ha orientato l'opera sin dalle sue origini.

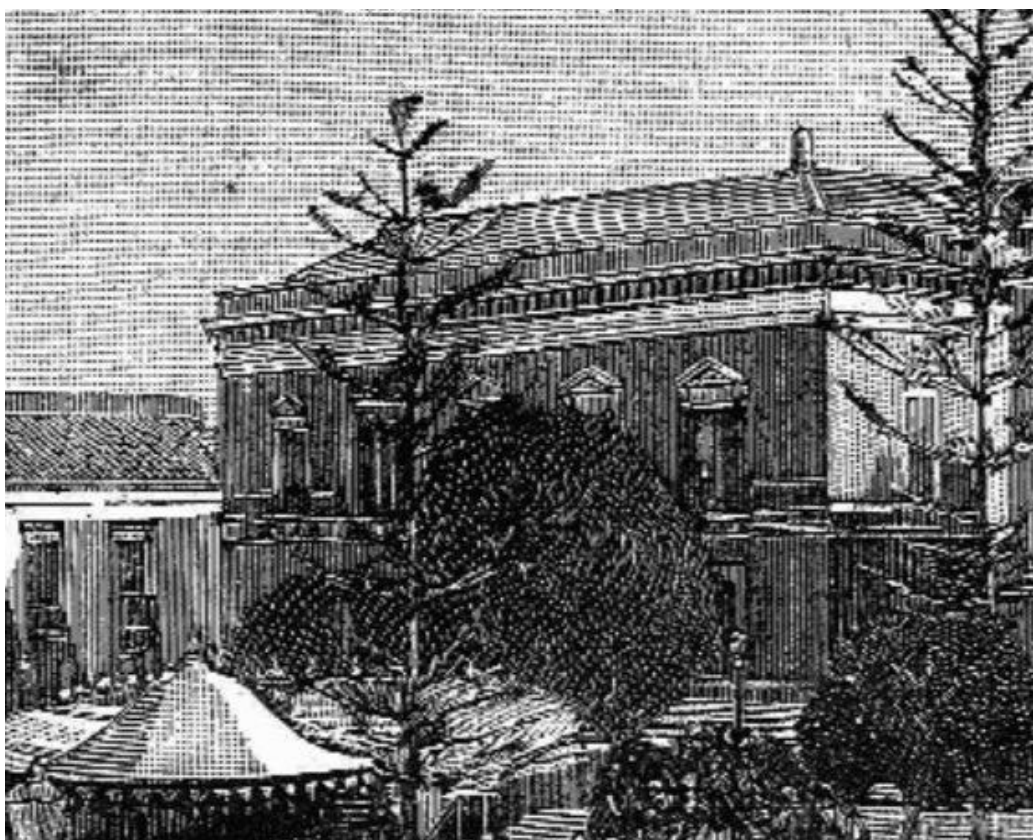


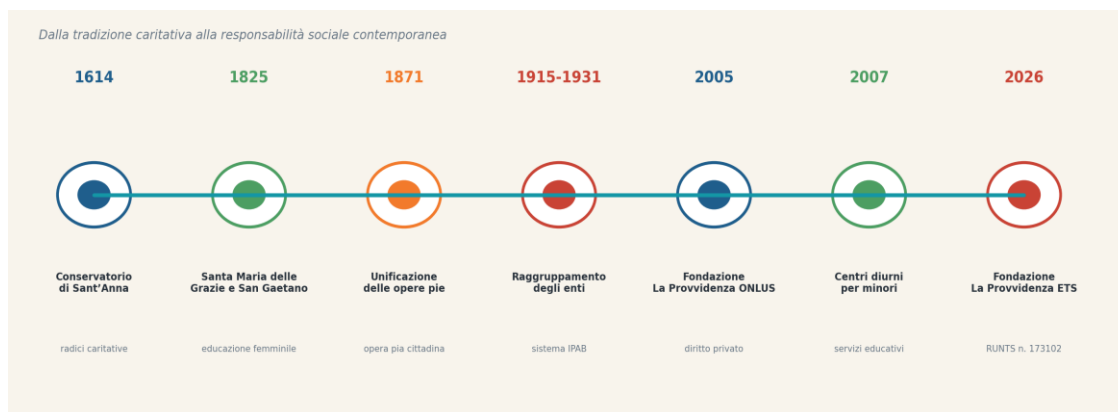
Foto storica collegata alla tradizione assistenziale dell'ex Opera Pia / ex IPAB. Fonte: Avvenire di Calabria.



Cortile e spazi educativi della Fondazione. Fonte: Avvenire di Calabria.



Schema temporale



Linea del tempo: dalle opere pie storiche alla Fondazione La Provvidenza ETS.

Dati identificativi e registri storici ed attuali

Ambito	Dato
Natura giuridica	Fondazione di diritto privato derivante dalla trasformazione di ex IPAB
Denominazione attuale	Fondazione La Provvidenza ETS
Denominazione precedente	Fondazione "La Provvidenza" ONLUS
Denominazioni storiche	Opera Pia Enti Raggruppati La Provvidenza; Conservatorio Verginelle e Orfanelle; Opera Pia Provvidenza
Registro persone giuridiche	n. 25 del 07/10/2005
RUNTS	Sezione G - Altri enti del Terzo Settore; repertorio n. 0173102
Registro enti attività a favore stranieri	n. A/724/2011/RC del 19/07/2011
Autorizzazione centri diurni	Decreto Regione Calabria di autorizzazione n. 011 del 04/01/2007
Accreditamento centri diurni	Ai sensi D.G.R. n. 503/2019 e Regolamento regionale n. 22/2019 e successive modifiche e integrazioni; DD n. 6748 e n. 6749 del 21/12/2023



FONDAZIONE
LA PROVVIDENZA
ETS

FONDAZIONE LA PROVVIDENZA ETS

CAPITOLO 2

QUADRO NORMATIVO E FUNZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

Carta dei Servizi





2. Quadro normativo, missione e obiettivi statutari

Riferimenti normativi

- Legge 8 novembre 2000, n. 328, art. 13, “Carta dei servizi sociali”.
- D.P.C.M. 27 gennaio 1994, principi sull'erogazione dei servizi pubblici.
- D.Lgs. 3 luglio 2017, n. 117, Codice del Terzo Settore, con particolare riferimento agli artt. 5, 6, 13, 22, 45 e 46.
- D.M. 15 settembre 2020, n. 106, disciplina del RUNTS.
- Legge regionale Calabria n. 23/2003 e s.m.i., in particolare art. 21, Carta dei servizi.
- Regolamento regionale Calabria n. 22/2019 e relativi Allegati, come modificati e integrati.
- D.G.R. Calabria n. 503/2019 e successivi atti di aggiornamento degli standard e delle procedure di autorizzazione/accreditamento.
- Regolamento UE 2016/679 (GDPR) e D.Lgs. 196/2003, come modificato dal D.Lgs. 101/2018, in materia di protezione dei dati personali.
- D.Lgs. 81/2008 in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro.

Funzione della Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi tutela le posizioni soggettive degli utenti, rende conoscibili gli standard di qualità, favorisce la partecipazione delle famiglie e permette alla Fondazione di assumere impegni verificabili verso minori, famiglie, servizi sociali e comunità territoriale.

Missione della Fondazione La Provvidenza ETS

La Fondazione persegue, senza scopo di lucro, finalità civiche, solidaristiche e di utilità sociale attraverso lo svolgimento di attività di interesse generale. In modo adeguato ai tempi e alle necessità presenti, prosegue 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, sulla protezione della famiglia e dei minori, e secondo l'ispirazione cristiana che le è propria, essa destina le proprie risorse materiali e personali alla tutela dei minori e dei giovani in difficoltà, svolgendo attività di assistenza sociale o socio-sanitaria e avvalendosi di personale religioso e laico provvisto di adeguata preparazione professionale, nonché di volontari e soggetti impegnati nel Servizio Civile Universale.

Attività di interesse generale ex art. 5 del Codice del Terzo Settore richiamate dallo Statuto

Lettera	Ambito statuario
a)	Interventi e servizi sociali ai sensi dell'art. 1, commi 1 e 2, della legge 8 novembre 2000, n. 328, e interventi, servizi e prestazioni di cui alla legge 5 febbraio 1992, n. 104, e alla legge 22 giugno 2016, n. 112 e successive modifiche.
b)	Educazione, istruzione e formazione professionale ai sensi della legge 28 marzo 2003, n. 53 e successive modifiche, nonché attività culturali di interesse sociale con finalità educativa.
c)	Organizzazione e gestione di attività culturali, artistiche o ricreative di interesse sociale, incluse attività editoriali, di promozione e diffusione della cultura e della pratica del volontariato e delle attività di interesse generale.



d)	Formazione extra-scolastica finalizzata alla prevenzione della dispersione scolastica e al successo scolastico e formativo, alla prevenzione del bullismo e al contrasto della povertà educativa.
e)	Alloggio sociale, ai sensi del decreto del Ministero delle Infrastrutture del 22 aprile 2008 e successive modifiche.
f)	Ogni altra attività di carattere residenziale temporaneo diretta a soddisfare bisogni sociali, sanitari, culturali, formativi o lavorativi.
g)	Accoglienza umanitaria e integrazione sociale dei migranti.
h)	Organizzazione e gestione di attività sportive dilettantistiche.

Obiettivi statutari specifici

- Promuovere, creare, coordinare e gestire iniziative a carattere educativo e assistenziale a favore di bambini, adolescenti, giovani e comunque persone di ambo i sessi in condizione di abbandono o in stato di bisogno.
- Favorire l'assistenza, l'istruzione e la formazione professionale dei giovani, italiani e stranieri, in condizioni di disagio fisico, psichico, economico, sociale e familiare.
- Sostenere famiglie in condizione di disagio e a rischio di esclusione sociale, aiutandole nell'assolvimento dei compiti genitoriali anche attraverso servizi di assistenza domiciliare e ascolto.
- Attivare, rispetto ai minori in difficoltà, servizi educativi di tipo familiare, anche di accoglienza residenziale e semiresidenziale, nonché eventuali servizi di pronta accoglienza per minori e mamme in situazioni di emergenza.
- Promuovere, realizzare e gestire centri educativi, centri diurni per minori, servizi di Educativa Domiciliare Minori (EDM), centri culturali e percorsi di recupero di minori a rischio di dispersione scolastica e di integrazione sociale dei minori provenienti da famiglie di immigrati.
- Promuovere e sostenere affidamento familiare e adozione, assicurando il diritto dei minori a crescere all'interno di una famiglia.
- Favorire la crescita degli operatori del settore minorile e della disabilità attraverso studio, formazione, ricerca e approfondimento, sensibilizzando istituzioni e comunità sulle tematiche della povertà e dell'esclusione sociale.
- Collaborare con enti pubblici e privati attraverso intese, convenzioni e strumenti giuridici adeguati per attuare programmi di prevenzione e contrasto del disagio minorile e dell'esclusione sociale.
- Promuovere, favorire e sostenere progetti per l'infanzia nei Paesi in via di sviluppo.



FONDAZIONE
LA PROVVIDENZA
ETS

FONDAZIONE LA PROVVIDENZA ETS

CAPITOLO 3

DIRITTI, DOVERI, PARTECIPAZIONE E TUTELA

Carta dei Servizi





3. Diritti e doveri di utenti e famiglie

Principi fondamentali

La Fondazione La Provvidenza ETS offre servizi fondati sulla centralità della persona, sulla dignità del minore, sulla protezione della famiglia e sul principio di corresponsabilità educativa. Le prestazioni sono erogate nel rispetto dei principi di eguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione, efficienza, efficacia, professionalità e riservatezza.

Principio	Impegno della Fondazione
Eguaglianza	Prestazioni erogate senza discriminazioni di razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche o socio-economiche.
Imparzialità e continuità	Comportamento obiettivo e imparziale; continuità e regolarità del servizio nei limiti delle autorizzazioni, delle convenzioni e del calendario operativo.
Partecipazione	Informazione completa e trasparente, ascolto delle famiglie e semplificazione delle procedure.
Efficienza ed efficacia	Modalità idonee al raggiungimento degli obiettivi educativi e sociali definiti nel progetto individuale.
Professionalità	Costante aggiornamento del personale e attenzione alla qualità umana e tecnica dell'intervento.
Riservatezza	Tutela delle informazioni apprese nel servizio e condivisione solo quando utile e necessaria nel lavoro integrato con altri professionisti.

Diritti degli utenti e delle famiglie

- Essere assistiti nel rispetto della dignità umana e della propria individualità.
- Ricevere informazioni complete e comprensibili in merito al Progetto Educativo Individuale e al suo andamento.
- Conoscere il funzionamento e i servizi offerti dalla Fondazione La Provvidenza ETS.
- Conoscere ruoli e funzioni degli operatori.
- Partecipare attivamente al progetto e al programma educativo.
- Ricevere un'assistenza adeguata ed essere trattati come fruitori di un servizio spettante in base al progetto autorizzato.
- Vedere rispettata la propria privacy e la riservatezza delle informazioni.
- Essere accolti in ambienti sicuri e idonei alle attività educative.
- Essere trattati in condizioni di uguaglianza, senza distinzione di razza, religione, sesso, cultura o condizione sociale.
- Presentare reclami, segnalazioni e suggerimenti nel rispetto dei doveri, delle leggi e delle disposizioni vigenti.

Doveri degli utenti e delle famiglie

- Partecipare agli incontri informativi e formativi organizzati dall'équipe durante l'anno.
- Rispettare la privacy dei minori ospiti, degli altri utenti e delle famiglie coinvolte nel servizio.
- Rispettare gli orari stabiliti per le attività e comunicare tempestivamente eventuali assenze o impossibilità a partecipare.
- Effettuare richieste e comunicazioni attraverso i canali indicati dalla Fondazione e dal servizio sociale competente.



- Comunicare tempestivamente variazioni di domicilio, recapito telefonico, condizioni familiari rilevanti o altre informazioni utili al progetto educativo.
- Firmare le autorizzazioni riguardanti il minore e l'informativa privacy, secondo le procedure interne e la normativa vigente.
- Collaborare con le figure professionali della Fondazione per le attività programmate e per l'attuazione del Progetto Educativo Individuale.
- Tenere un comportamento responsabile, rispettoso degli altri utenti, degli operatori e delle regole di convivenza.
- Rispettare spazi, arredi, materiali e beni della struttura.

Patto educativo

La qualità dell'intervento dipende anche dalla collaborazione tra Fondazione, servizi sociali, famiglia, scuola e territorio. La famiglia è parte attiva del percorso: viene informata, ascoltata e coinvolta nella definizione e nelle verifiche periodiche del progetto educativo.



FONDAZIONE
LA PROVVIDENZA
ETS

FONDAZIONE LA PROVVIDENZA ETS

CAPITOLO 4

SERVIZI EROGATI E TARIFFE PRATICATE

Carta dei Servizi





4. Servizi erogati, sedi, recapiti e tariffe

Informazioni sulle strutture e sui servizi forniti

La Fondazione La Provvidenza ETS offre servizi alla persona nel territorio di Reggio Calabria, con particolare riferimento ai minori e alle famiglie. I servizi educativi sono svolti presso la sede operativa di Via Trabocchetto III n. 1, ove sono ubicati i due Centri Diurni per minori “Suor Brigida Postorino” e “Don Italo Calabrò”. È inoltre attivo il Servizio di Educativa Domiciliare Minori, svolto presso il domicilio e nei contesti di vita dell’utenza segnalata dai servizi sociali.

Recapiti generali e delle strutture

Struttura / ufficio	Indirizzo	Recapiti
Presidenza, Consiglio Direttivo e uffici amministrativi	Via Aschenez n. 148 - 89125 Reggio Calabria	Tel/Fax 0965/22030; e-mail sedelegale@laprovvidenza.org; PEC info@pec.laprovvidenza.org
Centro Diurno “Suor Brigida Postorino”	Via Trabocchetto III n. 1 - Reggio Calabria	Tel. 0965/21417; e-mail info@laprovvidenza.org
Centro Diurno “Don Italo Calabrò”	Via Trabocchetto III n. 1 - Reggio Calabria	Tel. 0965/21417; e-mail info@laprovvidenza.org
Servizio Educativa Domiciliare Minori - EDM	Servizio territoriale e domiciliare coordinato dalla sede operativa di Via Trabocchetto III n. 1	Tel. 0965/21417; e-mail info@laprovvidenza.org
Sito istituzionale	www.laprovvidenza.org	Informazioni generali, attività e aggiornamenti istituzionali

Centro Diurno “Suor Brigida Postorino”

Voce	Descrizione
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 secondo il calendario autorizzato e l'organizzazione interna della Fondazione. L'attività a favore dei minori consiste nel sostegno e recupero scolastico, in attività ludico-ricreative, laboratoriali, sportive, di socializzazione e di educazione alla convivenza. Per ogni minore accolto viene formulato un progetto educativo finalizzato alla crescita psicofisica e sociale.
Figure professionali	Équipe composta da direzione/coordinamento, educatori professionali, educatori, psicologa, personale ausiliario, personale addetto cucina e mensa, volontari, operatori del Servizio Civile e tirocinanti, secondo disponibilità e programmazione. Al bisogno si attivano esperti e risorse ad hoc.
Utenza	Fino a 30 minori, suddivisi in moduli omogenei di massimo 10 utenti.
Area territoriale	Comunale / Ambito territoriale competente.
Telefono	0965/21417



Centro Diurno “Don Italo Calabrò”

Voce	Descrizione
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 secondo il calendario autorizzato e l'organizzazione interna della Fondazione. Il servizio svolto a favore dei minori consiste nel sostegno e recupero scolastico, in attività ludico-ricreative e di socializzazione, laboratori educativi, attività di gruppo, accompagnamento alla crescita e raccordo con famiglia, scuola e servizi sociali.
Figure professionali	Équipe composta da direzione/coordinamento, educatori professionali, educatori, psicologa, personale ausiliario, personale addetto cucina e mensa, volontari, operatori del Servizio Civile e tirocinanti, secondo disponibilità e programmazione. Al bisogno si attivano esperti e risorse ad hoc.
Utenza	Fino a 30 minori, suddivisi in moduli omogenei di massimo 10 utenti.
Area territoriale	Comunale / Ambito territoriale competente.
Telefono	0965/21417

Servizio di Educativa Domiciliare Minori - EDM

Voce	Descrizione
Tipologia	Servizio rivolto a minori a rischio di emarginazione sociale e devianza e anche a minori immigrati presenti sul territorio regionale che si trovano ad affrontare difficoltà di inserimento, inclusione nella scuola e nella comunità.
Anno di attivazione	2017
Attività e obiettivi	Il servizio è attivo dal lunedì al sabato in base a orari e giorni concordati tra servizio, famiglia e servizi sociali. L'intervento consiste nel sostegno domiciliare socio-psico-pedagogico rivolto all'utenza individuata dai servizi sociali del Comune di Reggio Calabria. Periodicamente il servizio trasmette ai servizi sociali, e su richiesta al Tribunale, relazioni sull'andamento del servizio rivolto al singolo minore.
Finalità	Prevenire il disagio sociale e l'ingresso dei minori in percorsi di emarginazione e illegalità; promuovere il ruolo della famiglia nella funzione educativa e formativa; favorire relazioni autentiche tra bambino, famiglia e comunità; sostenere le madri e i nuclei immigrati nel percorso educativo dei figli in un contesto culturale anche diverso da quello di origine.
Obiettivi operativi	Attivare interventi di mediazione tra minore, famiglia, istituzioni locali e territorio; sostenere le competenze genitoriali; promuovere l'inclusione scolastica e sociale; valorizzare le risorse del contesto di vita; operare nel rispetto della privacy e della regolamentazione regionale.
Personale impiegato	Équipe composta da direzione/responsabile amministrativo, coordinatore, psicologo, educatori domiciliari, eventuali animatori al bisogno e mediatore linguistico-culturale al bisogno, oltre ad altri esperti o risorse ad hoc se necessari.
Utenza	Minori di età su segnalazione dei servizi sociali del territorio.
Area territoriale	Comunale / Ambito territoriale competente.
Telefono	0965/21417



FONDAZIONE
LA PROVVIDENZA
ETS

FONDAZIONE LA PROVVIDENZA ETS

CAPITOLO 5

ACCESSO, PRESA IN CARICO E PROGETTO EDUCATIVO

Carta dei Servizi





5. Modalità di accesso ai servizi e presa in carico

Schema operativo di accesso

Percorso di accesso e presa in carico



Schema sintetico del percorso di accesso, presa in carico e verifica.

2.3. Modalità di accesso dell'utente nella Struttura

Estratto dall'art. 2.3 dell'Allegato A al Regolamento regionale Calabria n. 22/2019, aggiornamento pubblicato sul BURC n. 205 del 3 ottobre 2024.

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.

Solo per i servizi semiresidenziali l'utente effettua la richiesta di presa in carico al Comune di residenza, che la trasmette all'Ufficio di Piano presso il Comune capo Ambito. Qualora l'utente acceda ad un servizio "fuori Ambito", il Servizio Sociale Professionale dell'Ambito in cui ricade il servizio, può fornire supporto e collaborazione all'Ufficio di Piano afferente al Comune capo Ambito di residenza dell'utente.

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. La struttura di accoglienza ha l'obbligo di informare dell'avvenuta accoglienza il Comune di residenza e il Pubblico Ministero per i Minorenni per l'adozione dei provvedimenti consequenziali. In questi casi il Servizio sociale professionale, verificata la ricorrenza dei presupposti per l'inserimento, ratifica il provvedimento attraverso la presa in carico dell'utente.

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; 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 deve provvedere a trasmettere all'Ufficio di Piano del Comune Capo Ambito nel quale insiste la Struttura ospitante, la relazione sociale, se disponibile, e la presa in carico dell'utente. In caso d'inserimento dell'ospite in struttura, in assenza di relazione sociale, così come sopra già previsto, il Comune Capo Ambito di accoglienza, su richiesta di quello di appartenenza, deve procedere alle relative procedure di presa in carico. In caso di ricovero presso struttura socio assistenziale extra regionale, possibile solo nei casi espressamente previsti da normativa regionale e solo su disposizione della Pubblica Autorità, 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 di residenza procede ad autorizzare il ricovero, per un massimo di 12 mesi rinnovabili a seguito di revisione del Progetto Individuale, assumendosi l'onere della relativa spesa previa acquisizione della documentazione relativa al possesso del titolo abilitativo della struttura ospitante e del provvedimento regionale/comunale di approvazione della tariffa relativa al servizio offerto, nonché verifica della capacità a contrarre del soggetto erogatore del servizio.

Procedura interna della Fondazione

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-psicopedagogica 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 successive integrazioni e modifiche.



2 Valutazione in equipe 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'equipe 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.

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.

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, del Regolamento UE 2016/679 (GDPR) e del Regolamento Regione Calabria n. 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.

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.



FONDAZIONE
LA PROVVIDENZA
ETS

FONDAZIONE LA PROVVIDENZA ETS

CAPITOLO 6

ORGANIZZAZIONE, PERSONALE E RESPONSABILITÀ

Carta dei Servizi



ACCOGLIENZA

COMUNITÀ

COLLABORAZIONE

INCLUSIONE

RESPONSABILITÀ



6. Risorse umane, gestione, compiti e ruoli del personale

Gestione delle risorse umane

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 ore di lavoro d'équipe per i singoli progetti educativi individuali, per la programmazione, per le verifiche interne e per il raccordo con famiglia, scuola e servizi sociali.

Turni di lavoro

I turni di lavoro dei singoli operatori vengono adattati alle esigenze degli utenti, alla programmazione delle attività e alle autorizzazioni/convenzioni vigenti. La gestione è curata dalla Direzione Generale e dal coordinamento dei servizi, con attenzione alla continuità educativa e alla copertura delle presenze necessarie.

Sostituzioni

Il sistema delle sostituzioni, gestito dalla Direzione, prevede due possibilità: una interna, tramite l'interscambiabilità degli operatori tra loro nei limiti delle qualifiche e competenze; l'altra esterna, cioè la sostituzione con altro personale di pari qualifica quando l'assenza dell'operatore titolare si protragga per più giorni per maternità, malattia, astensione, ferie o altra causa legittima.

Dotazione professionale

Figura / area	Ruolo essenziale
Direttore Generale / Direzione	Coordina la gestione complessiva, garantisce il raccordo tra organi, amministrazione, servizi, personale, enti pubblici e rete territoriale.
Coordinatori dei servizi	Curano l'organizzazione quotidiana, la programmazione educativa, la supervisione operativa e il raccordo con le famiglie e i servizi sociali.
Educatori professionali ed educatori	Realizzano interventi educativi, sostegno scolastico, laboratori, osservazioni, attività di socializzazione e attuazione dei PEI.
Psicologa	Supporta l'équipe nella lettura dei bisogni, nella definizione dei progetti, nell'osservazione e nella relazione con minori e famiglie.
Educatori domiciliari	Svolgono interventi presso il domicilio e nei contesti di vita del minore, secondo progetto autorizzato e obiettivi condivisi.
Personale cucina e mensa	Cura la preparazione e gestione dei pasti, il rispetto delle procedure igienico-alimentari e il supporto organizzativo al servizio mensa.
Personale ausiliario / attività polivalenti	Garantisce il supporto alla gestione degli spazi, dell'ordine, della cura degli ambienti e delle attività quotidiane.
Volontari, Servizio Civile e tirocinanti	Svolgono attività integrative e di supporto, mai sostitutive delle responsabilità professionali del personale incaricato.
Consulenti esterni	RSPP, consulente del lavoro, medico competente e altri professionisti assicurano supporto tecnico-specialistico secondo normativa.



Compiti e ruoli del personale educativo

- 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 la sua individualità.
- Costruire con i minori un clima sereno di convivenza e partecipazione.
- Conquistare la fiducia del minore attraverso autorevolezza educativa, coerenza e relazione significativa.
- Responsabilizzare il minore dandogli fiducia e libertà di azione proporzionata all'età, alle capacità e al progetto.
- 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, supervisione e programmazione proposte dalla Fondazione.
- Mantenere riservatezza e segreto professionale su ciò che accade, che viene discusso in équipe e negli incontri con i genitori.

L'educatore come riferimento

L'educatore deve essere un punto di riferimento di autorità autorevole per minori e operatori; un facilitatore degli scambi psico-sociali; un riferimento affettivo e di sicurezza; un creatore di occasioni per scoperte, apprendimenti 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'équipe centrati sull'acquisizione di abilità tecnico-operative, sulla rielaborazione dell'esperienza personale e sull'approfondimento delle dinamiche relazionali del gruppo. La Fondazione favorisce la partecipazione degli operatori a occasioni formative esterne, convegni, seminari e corsi ritenuti utili per l'arricchimento della professionalità e per il miglioramento della qualità dei servizi.



FONDAZIONE
LA PROVVIDENZA
ETS

FONDAZIONE LA PROVVIDENZA ETS

CAPITOLO 7

STANDARD DI QUALITÀ, SICUREZZA, PRIVACY E RECLAMI

Carta dei Servizi





7. Standard di qualità, sicurezza, privacy e reclami

Standard di qualità e impegni verificabili



Matrice sintetica degli standard e degli impegni di qualità.

Standard di qualità garantiti all'utente

1. Sostegno e informazione per l'accoglimento delle richieste e per la semplificazione delle procedure.
2. Informazione completa e costantemente aggiornata su servizi offerti, modalità di accesso, orari per i colloqui con il personale e orari del servizio.
3. Servizio mensa rispondente ai fabbisogni alimentari dei minori secondo tabelle nutrizionali standard e nel rispetto, ove possibile e comunicato, degli stili alimentari connessi a culture, salute e credo religioso. Sono garantite misure di igiene e salubrità degli alimenti.
4. Rispondenza del Centro ai requisiti di sicurezza sul posto di lavoro richiesti dalla normativa vigente, in particolare D.Lgs. 81/2008. È presente il Documento di Valutazione dei Rischi, periodicamente aggiornato; il personale è informato e formato; sono attivate misure per la gestione dell'emergenza e l'assistenza ai minori; sono presenti estintori portatili e cartellonistica di sicurezza.
5. Ricezione di segnalazioni, reclami e suggerimenti come strumenti di tutela dell'utenza e di miglioramento del servizio.

Qualità dei servizi e strumenti di valutazione

Nel corso degli anni la Fondazione ha progressivamente elaborato strumenti di valutazione e miglioramento continuo della qualità dei propri servizi. Le rilevazioni e le verifiche sono utilizzate dall'équipe e dalla direzione per orientare progetti di miglioramento, ridefinire attività e rendere più coerenti gli interventi con i bisogni reali dei minori e delle famiglie.

- Riunione settimanale di verifica delle attività e dell'andamento dei servizi.
- Piano qualità operatori e monitoraggio interno.
- Supervisione periodica del gruppo educativo, anche con supporto esterno ove previsto.
- Valutazione della qualità percepita tramite rilevazione del gradimento del servizio da parte di familiari e utenti.
- Verifica semestrale dei progetti individuali e, quando necessario, aggiornamento degli obiettivi.
- Valutazione dell'adeguatezza delle risorse previste sulla base del bilancio e della programmazione annuale e pluriennale.
- Diario di bordo per ogni Centro Diurno, con registrazione di segnalazioni, eventi significativi, osservazioni degli operatori e aspetti rilevanti del servizio.



Qualità delle relazioni educative

Nella prospettiva di una crescita continua della qualità dei servizi erogati, la Fondazione rispetta con puntualità la formazione specifica del personale psico-educativo e delle altre figure professionali, l'umanizzazione del servizio attraverso cortesia, gentilezza e ascolto, e la partecipazione attiva della famiglia al percorso del minore.

Gestione suggerimenti e reclami

La Fondazione La Provvidenza ETS si impegna a raccogliere eventuali reclami, a valutarli in équipe multidisciplinare e a dare risposta in tempi brevi. Un reclamo è espressione di un'insoddisfazione che richiede una risposta; le segnalazioni sono utili per conoscere problemi esistenti, eventuali disfunzioni del servizio e per prevedere azioni di miglioramento delle prestazioni e dell'organizzazione. Nei Centri Diurni la raccolta dei reclami avviene con segnalazione verbale, telefonica o scritta. I reclami anonimi non sono presi in considerazione se non circostanziati. Il reclamo non sostituisce i ricorsi amministrativi o giurisdizionali previsti dalle leggi vigenti.

Canale	Modalità
Segnalazione verbale	Al coordinatore, alla direzione o all'operatore di riferimento, con registrazione interna ove necessario.
Segnalazione telefonica	Telefono sede operativa 0965/21417 o sede legale 0965/22030.
Segnalazione scritta	Consegna presso la sede, invio a info@laprovvidenza.org o a sedelegale@laprovvidenza.org .
PEC	info@pec.laprovvidenza.org per comunicazioni formali.
Valutazione	Analisi da parte della direzione/coordinamento e, se necessario, dell'équipe multidisciplinare.
Riscontro	Risposta compatibilmente con la complessità della segnalazione e con gli approfondimenti necessari.

Trattamento dei dati personali

I documenti riguardanti gli utenti vengono raccolti all'interno di una cartella socio-educativo-sanitaria contenente dati anamnestici, valutazioni degli specialisti, progetto educativo individuale, programmazione delle attività e verifiche periodiche. La Fondazione tratta i dati personali nel rispetto del Regolamento UE 2016/679, del D.Lgs. 196/2003 e delle disposizioni applicabili. L'uso di fotografie e videoregistrazioni delle attività ludico-ricreative avviene solo nel rispetto della normativa privacy e sulla base delle autorizzazioni necessarie, tenendo conto della particolare tutela dovuta ai minori.

Area documentale	Contenuto e tutela
Cartella socio-educativa	Dati anagrafici, autorizzazioni, PEI, osservazioni educative, verifiche periodiche e relazioni agli enti competenti.
Documentazione sanitaria e scolastica	Solo quanto necessario e pertinente al progetto educativo e alla corretta presa in carico.
Immagini e attività	Fotografie e videoregistrazioni utilizzabili solo con autorizzazione e per finalità coerenti con il servizio.
Accesso ai dati	Limitato al personale autorizzato e ai soggetti istituzionali nei casi previsti dalla legge o dal progetto autorizzato.



FONDAZIONE
LA PROVVIDENZA
ETS

FONDAZIONE LA PROVVIDENZA ETS

CAPITOLO 8

VOLONTARIATO, SERVIZIO CIVILE, TIROCINIO E AGGIORNAMENTO

Carta dei Servizi





8. Volontariato, Servizio Civile, tirocini e reti territoriali

Rapporti con il volontariato

La Fondazione La Provvidenza ETS promuove il volontariato e può avvalersi della collaborazione di volontari liberi o associati per lo svolgimento di attività integrative dell'assistenza educativa, del sostegno scolastico, dell'animazione e della socializzazione. Con ogni volontario, in base alla disponibilità di tempo e alle specifiche competenze, possono essere predisposti progetti di intervento coerenti con le finalità della Fondazione e con le esigenze dei servizi.

Servizio Civile Universale

La Fondazione fa parte della rete MOVI, grazie alla quale gestisce annualmente progetti di Servizio Civile Universale con l'assegnazione di volontari, nei limiti dei progetti finanziati e attivati. L'apporto dei volontari del Servizio Civile è integrativo e non sostitutivo delle responsabilità professionali del personale incaricato.

Tirocini formativi

Dal 2011 è stata stipulata una convenzione con l'Università per Stranieri "Dante Alighieri" di Reggio Calabria per lo svolgimento di tirocini formativi. I centri diurni, per i servizi offerti in ambito sociale e per la presenza di figure educative professionali, sono idonei a costituire contesto formativo per studenti di percorsi universitari nel settore sociale, secondo le convenzioni e le procedure applicabili.

Rete territoriale e collaborazione istituzionale

La Fondazione, per il raggiungimento degli obiettivi della propria missione, collabora con enti pubblici e privati, promuove il lavoro di rete, mantiene rapporti con i servizi sociali, con la scuola, con il territorio e con le istituzioni competenti. La Fondazione è inoltre tra i soci fondatori del Consorzio Macramé e ha maturato esperienza in programmi di inclusione rivolti anche a minori stranieri e famiglie immigrate.

Principio di integrazione

Volontari, tirocinanti e operatori del Servizio Civile integrano l'azione educativa, ma non sostituiscono il personale professionale incaricato. Ogni attività è programmata, accompagnata e verificata dalla direzione e dal coordinamento dei servizi.



FONDAZIONE LA PROVVIDENZA ETS

CAPITOLO 9

IMPEGNI, PROGRAMMI, TRATTAMENTO DATI E VALIDITÀ DELLA CARTA

Carta dei Servizi



9. Impegni, programmi, trattamento dati e validità della Carta

Impegni e programmi

La Fondazione La Provvidenza ETS si impegna ad adeguarsi alle innovazioni strutturali, tecnologiche, organizzative e normative previste dalla legislazione nazionale e regionale in materia di servizi rivolti ai minori. L'obiettivo è garantire l'elevazione progressiva della qualità dei servizi erogati e migliorare le condizioni di benessere, sicurezza e partecipazione all'interno dei centri, nei servizi domiciliari e nei rapporti con le famiglie e con gli enti invianti.

- Aggiornamento periodico della Carta dei Servizi e degli strumenti informativi rivolti alle famiglie.
- Miglioramento continuo della documentazione educativa, dei PEI e delle verifiche periodiche.
- Rafforzamento del raccordo con servizi sociali, scuola, famiglie e territorio.
- Valorizzazione delle équipe educative, della formazione e della supervisione.
- Attenzione alla sicurezza, alla qualità degli ambienti, all'igiene, alla mensa e al benessere dei minori.
- Promozione di attività laboratoriali, culturali, sportive, ludiche e di inclusione sociale.
- Consolidamento del sistema di ascolto, segnalazione, reclamo e miglioramento.

Modalità relative al trattamento dei dati

La Fondazione custodisce presso la sede operativa e/o amministrativa la documentazione necessaria allo svolgimento del servizio: autorizzazioni, dati anagrafici, documenti sanitari e scolastici ove pertinenti, relazioni sociali, progetti educativi individuali, programmazioni, verifiche, relazioni agli enti competenti e ogni ulteriore documento necessario. I dati sono trattati secondo principi di liceità, correttezza, trasparenza, minimizzazione, limitazione della conservazione, integrità e riservatezza. L'accesso ai dati è consentito solo al personale autorizzato e nei limiti delle funzioni svolte. Le comunicazioni a servizi sociali, autorità giudiziaria, scuole o altri soggetti avvengono nei limiti previsti dalla legge, dal progetto autorizzato e dalle finalità del servizio.

Validità della Carta dei Servizi

La presente Carta dei Servizi è uno strumento dinamico, sottoposto a verifica almeno annuale e revisionato ogni volta che intervengano modifiche normative, organizzative, statutarie o operative rilevanti. La presente versione è aggiornata al 25 maggio 2026 e sostituisce le precedenti versioni per quanto riguarda denominazione, dati RUNTS, riferimenti statutari e aggiornamenti organizzativi.

Dichiarazione finale

La Fondazione La Provvidenza ETS conferma il proprio impegno a favore dei minori, delle famiglie e della comunità territoriale di Reggio Calabria, nel solco della propria storia e secondo il nuovo assetto di ente del Terzo Settore. La Carta dei Servizi rappresenta un impegno di trasparenza, qualità, ascolto e miglioramento continuo.

La Presidente
Prof.ssa Rosaria Teresa Bottari



Elemento	Annotazione
Data aggiornamento	25 maggio 2026
Prossima verifica ordinaria	Entro dodici mesi o prima in caso di modifiche normative, organizzative o autorizzative rilevanti.
Responsabilità aggiornamento	Presidenza, Direzione e coordinamento dei servizi, con approvazione secondo le competenze interne.
Diffusione	Disponibile agli utenti, alle famiglie, agli enti invianti e agli organi competenti.



FONDAZIONE
LA PROVVIDENZA
ETS

FONDAZIONE LA PROVVIDENZA ETS

CARTA DEI SERVIZI 2026

Grazie per l'attenzione

Per crescere insieme, con cura, educazione e comunità

