Casa-famiglia “Virgulto”

Comunità familiare

Carta dei Servizi

SOMMARIO

PARTE I

PRESENTAZIONE DELLA COMUNITA'

1.1 Chi siamo
1.2 Dove ci troviamo
1.3 Gli ambienti
1.4 Chi accogliamo
1.5 Contatti

PARTE II

PRINCIPI, FINALITA' E CRITERI DI ATTUAZIONE

PARTE III

IL PERSONALE

PARTE IV

PRESTAZIONI ASSISTENZIALI ED EDUCATIVE

4.1 Schema della giornata
4.2 Prestazioni offerte
4.3 costi del servizio

PARTE V

AMMISSIONE, PERCORSO EDUCATIVO E DIMISSIONI

PARTE VI

ANIMAZIONE E RAPPORTI CON IL TERRITORIO

6.1 programma animazione
6.2 rapporti con il territorio

PARTE VII

PARTECIPAZIONE DELL'UTENZA

7.1 partecipazione alla vita della Comunità
7.2 reclami

PARTE VIII

CONTROLLO DELLA QUALITA'

PARTE IX

GESTIONE DOCUMENTAZIONE E PRIVACY

PARTE I

PRESENTAZIONE DELLA COMUNITA'

1.1 Chi siamo

L' "Associazione Grano di Frumento", codice fiscale 90012180478, è una libera associazione che si ispira alla Comunità di fede Grano di Frumento. In particolare, gli articoli 2 e 4 dello Statuto dell'Associazione fanno specifico riferimento al servizio ai poveri:
Art. 2: "L'Associazione Grano di Frumento è un'associazione cristiana cattolica composta da laici, celibi e sposati, e da sacerdoti che, avvertendo la chiamata di vivere il Vangelo e la Buona Notizia di Gesù morto e risorto, hanno scelto di condurre una vita comune, condividendo il tempo, gli spazi, le risorse, il servizio e il lavoro. Si considera centrale l'incarnazione, passione, morte e resurrezione di Gesù, che ha vissuto pienamente la condizione umana, l'ha assunta, se ne è fatto carico per amore fino alla morte in croce …".
Art. 4: "… La possibilità di costituire delle case-famiglia finalizzate direttamente all'accoglienza e alla condivisione di vita con persone portatrici di handicap fisici e psichici o con persone in particolare tato di disadattamento ed emarginazione …".

Da questo presupposto nasce il servizio di **Comunità familiare** per minori "**Virgulto**", ai sensi della Legge Regionale n. 41 del 24 febbraio 2005 "Sistema integrato di interventi e servizi per la tutela dei diritti di cittadinanza sociale" e del DPGR n. 2/R del 09/01/2018 attuativo dell'art. 62 della suddetta legge.
Legale rappresentante dell'Associazione è p. Vittorio Masin e il Direttore della Comunità familiare è padre Luigi Procopio, parroco delle parrocchie di Montemagno e di Santonuovo in Quarrata (Pt).

1.2 Dove ci troviamo

La Comunità familiare ha sede in via Siena n. 2 nel comune di Quarrata (Pt), a poca distanza dalla Villa Medicea "La Magia". La zona dove è situato l'edificio è servita da mezzi pubblici urbani e interurbani ed è molto vicina al centro cittadino. Nelle prossimità dell'abitazione sono presenti i vari servizi del Comune, quali asili nido, scuola dell'infanzia, scuola primaria e secondaria di primo grado, parrocchie, biblioteca comunale e altri ambienti ricreativi.

1.3 Gli ambienti

La grande casa, di circa 700 mq, è composta da un piano seminterrato, un piano terra e una mansarda ed è circondata da un giardino di circa 2500 mq. L'abitazione ha due accessi: uno su Via Siena e l'altro su Via Vecchia Fiorentina I TR.
Al Piano Terra l'immobile dispone di 2 camere singole per minori e di due camere doppie per minori, un ampio salone da utilizzare come spazio destinato agli incontri e ad altre attività, una cucina/sala da pranzo, una camera singola per un operatore, tre servizi igienici.

Al Piano Seminterrato sono presenti: un locale dispensa, una lavanderia-stireria, un ampio deposito, una camera singola per un altro operatore con annesso servizio igienico, spogliatoio del personale con servizio igienico dedicato, un ufficio per attività amministrativa, per colloqui e/o per eventuali incontri con i familiari, oltre ad altri spazi utili per ripostigli vari.
Al Piano Sottotetto l'immobile dispone di ulteriori ripostigli e di guardaroba con wc associato.
Il giardino che circonda la casa è fruibile da tutti.

L'organizzazione degli spazi interni è tale da garantire ai minori il mantenimento e lo sviluppo di livelli di autonomia individuale.
Tutti i locali, comprese le camere da letto, sono adeguatamente arredati come luoghi di vita il più possibile simili a quelli di tipo familiare, proprio per ricreare un clima di famiglia. I minori hanno la possibilità di personalizzare le camere entro i limiti del buon gusto.

1.4 Chi accogliamo

La Comunità familiare "Virgulto", con funzione socio-educativa, è caratterizzata dalla presenza e dall'attività di due o più adulti che convivono in modo continuativo e stabile con bambini o ragazzi fuori dalla propria famiglia di origine; mette a disposizione n. 6 posti per l'accoglienza residenziale di minori di ambo i sessi, di età compresa tra i 3 ed i 12 anni, per i quali la permanenza in famiglia sia resa temporaneamente impossibile dalla presenza di gravi forme di disagio e/o condizioni di rischio.
Con i minori accolti viene instaurata una relazione di tipo familiare da parte delle figure adulte di riferimento, presenti 24 ore su 24, che assumono funzioni genitoriali (cfr. Art. 21, comma 1, lett. g), della L.R. n. 41/2005).

Su richiesta del Servizio Sociale professionale, in base al progetto educativo individuale e ad adeguate motivazioni (ad esempio la presenza di fratelli/sorelle, la presenza di una disabilità ecc.), sarà possibile prolungare la permanenza oltre il dodicesimo anno di età.

1.5 Contatti

Referenti per il servizio sono:

p. Luigi Procopio – Direttore Cell 348 2463038

Parte II

FINALITÀ, PRINCIPI E CRITERI DI ATTUAZIONE

La Carta dei Servizi rappresenta lo strumento primo con cui la Comunità familiare vuole instaurare un rapporto diretto e trasparente con il cliente e l'utente finale, con chiarezza di compiti e responsabilità reciproche: la carta infatti descrive sinteticamente i principi fondamentali, i servizi offerti, indica le modalità per accedervi e definisce gli standard di qualità che la Comunità familiare si impegna a garantire. La Carta dei Servizi è una garanzia nei confronti dei destinatari coinvolti, prevista dall'art. 13 della L. 328/00, per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali.
La Carta dei Servizi si ispira ai seguenti principi fondamentali:

EGUAGLIANZA
Tutti i servizi erogati si basano sul principio di uguaglianza dei diritti delle persone, secondo il quale tutti i cittadini hanno pari dignità senza distinzioni di razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socio-economiche.

IMPARZIALITÀ E CONTINUITÀ
La Comunità familiare svolge la propria attività secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, garantendo la regolarità e la continuità della prestazione, adottando tutte le misure necessarie per evitare o ridurre i disagi derivanti da interruzione o funzionamento irregolare del servizio.

DIRITTO DI SCELTA
Si impegna a ricercare, nel rispetto della normativa vigente e tenendo conto delle esigenze organizzative e funzionali, criteri di maggiore flessibilità per l'erogazione dei servizi sul territorio.

PARTECIPAZIONE
La Comunità familiare, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione dei cittadini, garantisce la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente. Clienti e utenti del servizio hanno diritto di accesso alle informazioni che li riguardano, possono presentare reclami o istanze e possono formulare suggerimenti per migliorare il servizio.

EFFICIENZA ED EFFICACIA
L'erogazione dei servizi deve essere effettuata secondo modalità idonee al raggiungimento degli obiettivi di efficienza ed efficacia nell'organizzazione e nell'attuazione dei progetti generali ed individuali che riguardano gli utenti.
La Comunità familiare si impegna a garantire un costante aggiornamento degli adulti di riferimento e dei volontari sia in termini di crescita professionale sia in conoscenza delle normative vigenti in fatto di sicurezza sui luoghi di lavoro al fine di fornire servizi sempre più rispondenti alle esigenze specifiche, migliorando al tempo stesso la qualità dell'intervento.

PARTE III

IL PERSONALE

Presidente – legale rappresentante, responsabile della gestione patrimoniale finanziaria e di tutto quanto meglio descritto nello statuto dell'Associazione; può anche ricoprire il ruolo di Direttore dei servizi

Direttore – viene nominato dal Consiglio direttivo su indicazione del Presidente. Responsabile del servizio: dalla presa in carico dei minori alle loro dimissioni; della tutela della privacy; dei PEI e relativi aggiornamenti; delle assunzioni e dimissioni; dei contatti con gli Enti richiedenti il servizio e con i familiari dei ragazzi; del programma di formazione continua e di legge per il personale e della nomina delle agenzie formative; della nomina dei consulenti esterni; delle responsabilità dei dipendenti; del sistema informativo; della gestione e conservazione dei dati; della manutenzione della struttura; della sicurezza. Incarica i consulenti esterni per la sicurezza della struttura, per la gestione dei dipendenti, per il controllo della giusta applicazione delle procedure richieste dalla convenzione, per la contabilità ordinaria.

Adulti di riferimento – Sono referenti per i Servizi Sociali, intrattengono contatti con i familiari e i terzi coinvolti nei progetti educativi. Si occupano della redazione dei PEI. Gestiscono le problematiche di eventi straordinari dei minori e/o dei volontari.
Curano la presa in carico e il sostegno educativo dei minori accolti. Grazie alla stretta relazione con il minore, i due adulti di riferimento operano nella quotidianità del soggetto, condividendo con lui tutta la giornata e parecchi momenti importanti: ciò permette loro di condurre un'osservazione molto più approfondita sulla persona o sul gruppo, rispetto a quella di altri operatori (psicologi, assistenti sociali, ecc.), e sono quindi in grado di formulare obiettivi educativi e di condurre interventi più incisivi svolgendo i seguenti compiti:

- programmare, gestire e verificare gli interventi educativi per sviluppare l'autonomia e le potenzialità dei minori;
- contribuire a promuovere ed organizzare risorse educative, di animazione e di inserimento sociale per realizzare il progetto educativo. Sviluppare i PEI nei loro stadi: dalla prima osservazione alle dimissioni, in collaborazione con gli assistenti sociali e quanti altri coinvolti nel percorso educativo;
- coordinare le proprie attività e competenze personali con quelle di altre figure professionali operanti nel sociale e con diversi tipi di strutture (scuole, palestre, famiglia ecc.). Applicare le varie procedure inerenti i servizi richiesti.

Assistente di Base: assiste nelle attività di cura dei minori, in particolare nel servizio lavanderia, pulizia e riordino ambienti.

PARTE IV

PRESTAZIONI ASSISTENZIALI ED EDUCATIVE

4.1 Schema della giornata

Considerando il carattere familiare della nostra comunità gli orari definiti non sono vincolanti, ma si possono adeguare alle esigenze di ogni minore rispettando ritmi ed impegni assunti e tenendo in considerazione l'età dei minori.

4.1.1 Attività nel periodo scolastico

ore 6,30/7,30 – sveglia, cura della persona, colazione a base di latte o the, biscotti o quanto di più gradito ad ogni minore per iniziare bene la giornata.

Ore 7,00/8,15 – accompagnamento a scuola, secondo l'orario di entrata e la distanza dalla scuola, a cura degli adulti di riferimento e/o volontari.

Ore 13/14,30 – pranzo, come da tabella dietetica: il rientro dei minori è diversificato, ogni minore è atteso all'uscita della scuola da un adulto di riferimento e/o da un volontario.

Ore 14,30/15 – ricreazione libera, ovvero i minori svolgono attività o si riposano a proprio piacimento sempre sotto la supervisione di uno degli adulti di riferimento in grado di reperirli in ogni momento.

Ore 15/17 – compiti secondo le indicazione dei docenti, con la supervisione degli adulti di riferimento.

Ore 16,45/17 – rientro dei minori che fanno il tempo pieno; anche loro sono attesi all'uscita della scuola da un adulto di riferimento e/o da un volontario.

Ore 17/17,30 – merenda a scelta fra dolce, salato e frutta sempre a disposizione.

Ore 17,30/18,30 – continuazione dei compiti o altre attività con la presenza degli adulti di riferimento e/o volontari.

Ore 18,30/19,30 – attività ricreative libere sempre con la presenza attiva degli adulti di riferimento.

Ore 19,30/20,30 – cena, come da tabella dietetica.

Ore 20,30/21,30 – dopo cena attività ricreative a scelta oppure uscite programmate accompagnate dagli adulti di riferimento e/o da un volontario.

Ore 22,00 – cura della persona e buonanotte.

4.1.2 Attività del Gruppo in periodo di vacanze

Ore 8/9 – sveglia, cura della persona, prima colazione a base di latte o the, biscotti o quanto di più gradito ad ogni minore per iniziare bene la giornata, come da tabella dietetica.

Ore 9,30/12,30 – attività ricreative guidate dagli adulti di riferimento oppure uscite programmate, interrotte da un momento per fare una leggera merenda.

Ore 12,30/13,30 – pranzo, come da tabella dietetica.

Ore 13,30/14,30 – ricreazione libera, ovvero i minori svolgono attività o si riposano a proprio piacimento sempre sotto la supervisione degli adulti di riferimento in grado di reperirli in ogni momento.

Ore 14,30/19,30 – attività programmate: a giorni alterni si provvederà a guidare i minori sia per fare i compiti assegnati per le vacanze, sia per fare gite fuori sede, oppure attività di laboratori creativi svolti in struttura. Ogni attività è interrotta intorno alle 17 per fare merenda a scelta fra dolce o salato con frutta a disposizione di chi la gradisce. Una volta la settimana i ragazzi si riuniscono con gli adulti di riferimento per confrontarsi su vari argomenti.

Ore 19,30/20,30 – cena, come da tabella dietetica.

Ore 20,30/22,30 – dopo cena attività ricreative a scelta oppure uscite programmate accompagnate dagli adulti di riferimento e da volontari.

Ore 23 – cura della persona e buonanotte.

4.2. Prestazioni offerte

La Comunità è aperta tutto l'anno. A tutti gli utenti vengono garantiti i seguenti servizi:

4.2.1 Servizi alberghieri:
- preparazione e somministrazione dei pasti garantendo l'equilibrio nutrizionale come previsto dalla tabella dietetica approvata dalla ASL, sempre nel rispetto delle convinzioni religiose e culturali;
- lavanderia;
- cura e pulizia degli ambienti.

4.2.2 Cura e igiene personale. Biancheria e vestiario. Tempo libero. Materiale scolastico:
- corredo personale da rinnovarsi all'occorrenza;
- accessori e prodotti necessari per la cura e l'igiene personale;
- libri e spese scolastiche ordinarie e straordinarie;
- spese per attività nel tempo libero (corsi, attività sportive, gite scolastiche…);
- spese relative al permesso di soggiorno e al passaporto.

4.2.3 Farmaci. Cure mediche:
- pagamento dei farmaci necessari per le cure ordinarie degli ospiti e di eventuali ticket sanitari o di altre prestazioni sanitarie ordinarie non coperte dal Servizio Sanitario Nazionale, ma non particolarmente onerose;
- aiuto nell'assunzione di medicinali secondo le prescrizioni mediche;
- attivazione di tutti i presidi, servizi o figure sanitarie necessarie per tutelare la salute dell'ospite, nell'ambito dei servizi forniti dal Servizio Sanitario Nazionale.

4.2.4 Attività di cura, educative, ricreative e di socializzazione:
- cura delle operazioni per l'igiene personale quotidiana;
- sostegno educativo all'inserimento scolastico e sociale;
- interventi necessari a garantire la frequenza scolastica;
- interventi che favoriscano la socializzazione, la gestione e l'organizzazione del tempo libero e l'integrazione con il territorio;
- adempimenti necessari a garantire la pratica religiosa, nel rispetto della credenza professata, purché ciò non contrasti con le norme vigenti e la tutela del minore;
- organizzazione ed assistenza del tempo libero, compresi eventuali periodi di soggiorno estivo;
- supporto alla relazione tra minore e familiari come da progetto;
- collaborazione con tutti i Servizi Istituzionali, in particolare con il Servizio Sociale, per il raggiungimento degli obiettivi previsti nel Progetto Educativo Individuale attraverso momenti di verifica e valutazione programmati;
- sostegno ed accompagnamento dell'ospite in percorsi di tipo psicologico ove se ne riscontri la necessità.

4.2.5 Trasporti
- accompagnamento dalla/alla scuola, nonché in altri luoghi di frequentazione abituale (centri ricreativi, sportivi…) o luoghi di cura (servizi sanitari, ad es. Neuropsichiatria Infantile);
- accompagnamento occasionale in altri luoghi (ad es. Tribunale per i Minorenni) in territorio regionale o in zone limitrofe alla struttura.

4.3 Costi del Servizio

Orientativamente la retta fissata per ogni minore è di euro 90 al giorno. Eventuali variazioni saranno concordate con i Servizi Sociali di riferimento.

PARTE V

AMMISSIONE, PERCORSO EDUCATIVO E DIMISSIONI

Il percorso comunitario prevede quattro distinte fasi:

5.1. La richiesta di ammissione: da parte dei Servizi Sociali tramite contatti telefonici o tramite e-mail con il Direttore che, in accordo con gli adulti di riferimento, valutato il caso, procederà all'accettazione della richiesta.

5.2. L'accoglienza: il minore viene presentato alla comunità dove sarà inserito gradualmente. Al momento dell'inserimento definitivo inizia il periodo di osservazione che permette agli adulti di riferimento di individuare i bisogni e le risorse del minore e di effettuare una prima valutazione del caso fino alla definizione del Progetto Educativo Individuale.

5.3. Il percorso educativo: durante questo periodo si cerca di attuare tutte le dinamiche opportune per il raggiungimento degli obiettivi prefissati dal Progetto Educativo Individuale definito dagli adulti di riferimento con l'assistente sociale dedicato, con i genitori ed, eventualmente, con gli insegnanti e periodicamente verificato in stretta collaborazione con tutti i soggetti coinvolti in questo percorso, sempre alla ricerca del bene del minore.

5.4. Le dimissioni: costituiscono l'epilogo del progetto educativo e sono condivise con i Servizi Sociali. Generalmente sono richieste al raggiungimento degli obiettivi fissati dal Progetto Educativo Individualizzato, avvengono gradualmente e dopo una opportuna preparazione del bambino/ragazzo e della famiglia. Ci possono essere casi in cui le dimissioni sono richieste per l'impossibilità di realizzare il Progetto; anche in questo caso la fine del percorso è concordato con l'assistente sociale e preparato in accordo con il bambino/ragazzo e la famiglia.

PARTE VI

ANIMAZIONE E RAPPORTI CON IL TERRITORIO

6.1. Programma di animazione

Le attività ludico-educative trovano la loro espressione nei vari giochi di movimento possibili grazie al grande giardino che circonda la casa e in laboratori o altre attività culturali. Le attività, organizzate e seguite dagli adulti di riferimento, con la collaborazione di volontari o di figure specifiche, hanno l'obiettivo di coinvolgere i ragazzi in momenti di aggregazione che possano favorire la socializzazione nel gruppo, migliorare le capacità di gestione del tempo libero e sviluppare l'apprendimento di abilità utili al benessere psicofisico. Il gioco oltre che a uno svago diventa uno strumento educativo unico che coinvolge il minore in un esperienza ludica volta ad accrescere, quasi senza accorgersene, le sue capacità, l'autostima e le responsabilità.

6.2. Rapporti con il territorio

I ragazzi sono sollecitati ed accompagnati nell'integrazione sul territorio partecipando a varie attività che di volta in volta sono organizzate sia dalla Comunità Grano di Frumento sia dalle parrocchie vicine o altri enti e associazioni.

A livello cittadino viene tenuto in evidenza il calendario delle manifestazioni proposte, gli adulti di riferimento fanno partecipi i ragazzi degli spettacoli più attinenti alla loro età e insieme decidono o meno di parteciparvi.

I minori possono seguire uno sport ed essere iscritti in palestre limitrofe alla struttura, dove possono confrontarsi con altri coetanei, in funzione dell'integrazione nella comunità territoriale.

PARTE VII

PARTECIPAZIONE DELL'UTENZA

7.1. Partecipazione alla vita della comunità

La nostra è una Comunità di minori che, non potendo vivere con la loro famiglia, accettano di percorrere insieme un cammino per giungere ad affrontare l'adolescenza in maniera equilibrata e prepararsi ad una vita adulta con serenità ed onestà. In questa casa trovano adulti che vogliono aiutarli con l'esempio, l'ascolto, il consiglio, l'orientamento morale e sociale. I bambini, vivendo insieme, cercano di diventare amici fra loro. Partecipando alla vita comunitaria si abitueranno a stare con gli altri, ad ascoltare, a capire, a farsi capire. Gli adulti di riferimento li aiuteranno in questa ricerca. Nel regolamento interno sono riportate le condizioni per una giusta convivenza atta a prepararli alla vita futura.

7.2. Reclami

I minori, consapevoli del loro ruolo, per sopperire alla mancata applicazione delle buone regole su cui si basa la convivenza nella Comunità possono presentare reclami sia agli adulti di riferimento che direttamente al Direttore. I reclami possono essere espressi in forma orale o scritta, in via confidenziale o pubblica. Gli adulti di riferimento a conoscenza dell'insoddisfazione porteranno il reclamo al Direttore che, dopo aver valutato e raccolto maggiori informazioni sul reclamo in merito, risponde, nel più breve tempo possibile, cercando di rimuovere ogni ostacolo che si sia presentato al giusto adempimento degli obblighi assunti verso i minori.

PARTE VIII

8. CONTROLLO QUALITA'

La Comunità familiare, consapevole che migliorare la qualità del servizio significa renderlo conforme alle aspettative degli utenti, effettua sondaggi per conoscere come gli stessi e i terzi coinvolti nei PEI giudicano il servizio. A tale scopo viene effettuata una rilevazione annuale che tiene conto degli incontri settimanali avvenuti con i minori e mediante un'intervista rivolta al personale e ai servizi committenti. L'intervista, che verte sugli aspetti organizzativi, educativi e amministrativi del servizio, prevede anche la possibilità di formulare proposte. I dati raccolti vengono elaborati ed analizzati dagli adulti di riferimento che redigono una relazione analitica e formulano le conseguenti proposte di intervento condivise con gli utenti ed i terzi interessati. Per meglio gestire l'operatività sono state adottate procedure inerenti tutti gli aspetti della vita della Comunità.

PARTE IX

9. GESTIONE DOCUMENTAZIONE E PRIVACY

La specifica procedura ci guida nella gestione della documentazione. Tutti i documenti sono catalogati, numerati e conservati in apposite postazioni il cui accesso è riservato solo agli addetti: sono comunque a disposizione degli aventi diritto che li richiedano. La privacy è tutelata con la massima accortezza. Tutti i documenti sensibili sono accuratamente conservati in posti idonei accessibili solo a chi è autorizzato.