

# CARTA DEI SERVIZI

## FONDAZIONE PIO ISTITUTO BUON PASTORE



"BUON PASTORE"

**COMUNITÀ EDUCATIVE**

**COMUNITÀ FAMILIARE**

**ALLOGGIO PER L'AUTONOMIA**

Via San Vittore, 29 - 20123 Milano

Tel. 02 48007174 - Fax 02 48196125

E-mail: [bpcomunita@virgilio.it](mailto:bpcomunita@virgilio.it)

Sito web: [www.istitutobuonpastore.it](http://www.istitutobuonpastore.it)

Pec: [comunita.buonpastore@pec.it](mailto:comunita.buonpastore@pec.it)

In Accreditamento con



# INDICE

1. Premessa

2. Chi siamo e cosa offriamo

3. Criteri per l'accesso ai servizi

4. Personale

5. Rette

6. Dimissioni

7. Tutela dell'utenza

8. Valutazione del Servizio

9. Contenimento del Turn over

Allegato 1 – Modulo per reclami/segnalazioni

Allegato 2 – Valutazione della qualità e del gradimento del servizio

## **1. PREMESSA**

La *Carta dei servizi* della Fondazione Pio Istituto Buon Pastore vuole essere uno strumento di conoscenza, informazione e tutela degli utenti a garanzia di un servizio di qualità, efficace ed efficiente.

L'adozione della *Carta dei servizi* rappresenta lo strumento primo con cui la Fondazione intende instaurare un rapporto diretto con l'utenza nella chiarezza dei compiti e delle responsabilità.

## **2. CHI SIAMO E COSA OFFRIAMO**

La Fondazione è costituita da operatori professionisti qualificati nel campo delle scienze pedagogiche ed umane. Lo scopo primario del loro operato è di rispondere ai bisogni emergenti in campo sociale, garantendo ai minori - temporaneamente allontanati dalle famiglie d'origine su disposizione di decreto del Tribunale per i Minorenni - un ambiente educativo accogliente e sereno nel quale esprimere le proprie risorse e potenzialità, affrontare le difficoltà legate alla separazione dalla famiglia e rielaborare la propria storia .

L'Istituto del Buon Pastore è nato nella seconda metà dell'Ottocento; i fondatori - Don Luigi Speroni e la Marchesa Carolina del Carretto - decisero di attuare il comune progetto di occuparsi di "giovani svantaggiate alle quali offrire una casa, un'istruzione, una vita dignitosa, allontanandole dalle esperienze di emarginazione" (Statuto organico – 1880). Ancora oggi si fonda sui principi cristiani ed umani della centralità della persona, della libertà, dell'accoglienza, della solidarietà, considerando ciascuno come soggetto unico ed irripetibile da accogliere, senza discriminazioni e differenze.

Il Buon Pastore è stato completamente riorganizzato in comunità educative negli anni ottanta ed attualmente gestisce nel campo sociale le seguenti unità d'offerta:

- Comunità educative
- Comunità familiare
- Alloggio per l'Autonomia

Le comunità - a carattere residenziale - sono funzionanti 24 ore al giorno per 365 giorni l'anno, si trovano all'interno della sede della Fondazione.

I minori accolti accedono al Nido, alla Scuola dell'Infanzia e alla Scuola Primaria Paritaria della Fondazione Istituto Buon Pastore, aperta anche ai bambini del quartiere. I ragazzi iscritti alle Secondarie di I° e II° grado, utilizzano gli Istituti scolastici presenti sul territorio.

Nelle comunità educative ci si avvale della collaborazione di volontari e, su richiesta, si inseriscono tirocinanti.

## **Comunità educative**

Le comunità della Fondazione Pio Istituto Buon Pastore sono in possesso delle autorizzazioni permanenti al funzionamento delle singole unità d'offerta.

Sono inoltre accreditate con il Comune di Milano e si è rinnovata la Convenzione in data 1 luglio 2018, per il triennio 2018-2021.

**Bucaneve:** autorizzazione al funzionamento n° 3443/2001 - accoglie maschi e femmine dai 4 agli 11 anni.

**Mughetto:** autorizzazione al funzionamento n° 3404/2001, (successiva CPE settembre 2018) - accoglie maschi e femmine dai 4 agli 11 anni.

**Fiordaliso:** autorizzazione al funzionamento n°3449/2001, (successiva CPE settembre 2018) - accoglie maschi e femmine dai 7 ai 14 anni.

**Orchidea:** autorizzazione al funzionamento n°3409/2001 per adolescenti femmine dai 12 ai 14 anni.

**Il Mondo:** autorizzazione al funzionamento n° 3436/2001 - accoglie i più piccoli a partire dai 9 mesi di età. Una educatrice è membro della Fondazione e residente.

**Traguardo:** autorizzazione al funzionamento n°20588666/95 – accoglie ragazzi e ragazze dai 14 anni alla maggiore età, con possibilità di prosieguo amministrativo. E' l'unica comunità situata all'esterno della sede della Fondazione, in via San Vittore 33.

## **Comunità familiare**

Il **Gabbiano**, con autorizzazione al funzionamento n° 273886/95 (successiva CPE febbraio 2013), ha come peculiarità la presenza di una coppia residente ed accoglie un massimo di 6 minori di entrambi i sessi dai 4 agli 11 anni.

In tutte le comunità i minori possono permanere fino al raggiungimento degli obiettivi previsti e concordati con il servizio sociale di riferimento.

## **Alloggio per l'Autonomia**

**L'Orizzonte** (CPE aprile 2016) dà accoglienza ad un massimo di due ospiti dai 18 ai 21 anni in possesso di prosieguo amministrativo. L'obiettivo è l'accompagnamento di quei ragazzi che si affacciano alla vita adulta ma necessitano ancora di un periodo di sostegno per realizzare il loro progetto di vita.

Gli operatori di ogni unità garantiscono:

- ✓ la presa in carico delle problematiche evolutive e psicologiche dei minori ospiti
- 3. il rapporto con le famiglie d'origine, con i Servizi Sociali e con il Tribunale per i Minorenni
- ✓ un servizio di visite protette e sostegno alla genitorialità
- ✓ il lavoro di rete con gli enti specializzati
- ✓ la formazione e supervisione del personale educativo

### **3. CRITERI PER L'ACCESSO AI SERVIZI**

La Fondazione Pio Istituto Buon Pastore attua un intervento di promozione educativa volto a favorire l'integrazione di minori che presentano disagi sia di tipo sociale, sia cognitivo: a tal fine garantisce che non verrà compiuta alcuna discriminazione di sesso, etnia, religione, lingua, cultura e si impegna a rispettare i principi di uguaglianza nell'erogazione del proprio servizio.

Nelle comunità educative e in quella familiare vengono accolti bambini e ragazzi su richiesta dei Servizi Sociali territoriali e del Tribunale per i Minorenni, Istituzioni che garantiscono la reale situazione di bisogno, disagio dei minori e l'urgenza dell'intervento.

Per l'inserimento di un minore è richiesto l'invio di documentazione scritta relativa alla situazione; successivamente può essere fissato un incontro di valutazione anche con gli altri servizi specialistici che hanno in carico il minore e la famiglia.

L'accoglienza e l'inserimento nelle diverse tipologie di offerta viene concordato con il servizio sociale della Fondazione e valutato in équipe.

Non è previsto l'inserimento di minori con gravi disabilità motorie e cognitive.

Viene stipulata una polizza assicurativa per gli infortuni e la responsabilità civile derivante dai danni cagionati da parte dei minori ospiti, nonché dai danni cagionati agli stessi dai dipendenti in attività di servizio o da oggetti e attrezzature.

### **4. PERSONALE**

I membri fondatori della Fondazione del Buon Pastore, la coordinatrice delle comunità, gli educatori, il personale amministrativo ed ausiliario sono protagonisti e responsabili dell'attuazione di quanto elencato nella Carta dei Servizi.

Tutto il personale è in possesso dei requisiti e dei titoli di studio richiesti allo svolgimento della propria mansione.

#### ***Coordinatrice delle comunità***

Stabilisce gli inserimenti in comunità dei minori mediante valutazione della documentazione proposta dai Servizi sociali e con colloqui di conoscenza ed approfondimento insieme all'équipe.

E' la principale referente degli educatori per quanto attiene gli aspetti pedagogici e di coordinamento, gestionali ed organizzativi delle comunità e dei servizi offerti.

Si occupa della selezione del personale educativo.

Cura i rapporti con il Tribunale, gli Enti invianti, partecipa agli incontri di rete, insieme all'educatore di riferimento.

Gestisce gli **incontri protetti** tra i minori ed i loro familiari secondo quanto concordato con i servizi sociali di riferimento, sostenendo, laddove possibile, un percorso di recupero delle competenze genitoriali e relazionando periodicamente per iscritto sull'andamento delle visite ai servizi inviati ed al Tribunale per i Minorenni.

Si occupa di selezionare e formare i volontari; segue i tirocinanti in Scienze della Formazione.

### ***Educatori professionali***

I compiti dell'educatore prevedono l'attenzione e la cura nei confronti dei minori loro affidati, una continua capacità di ascolto e di osservazione, la stesura dei progetti individuali sui minori (**PEI**) e delle relazioni semestrali, la verifica in itinere degli obiettivi educativi, la partecipazione agli incontri di formazione in servizio, il mantenimento dei rapporti con la scuola, gli incontri di supervisione con la psicologia, le verifiche in équipe e con gli enti inviati.

### ***Psicologa***

Si occupa della supervisione degli educatori in équipe e singolarmente.

### ***Servizio infermieristico***

Funziona quotidianamente dalle ore 9.00 alle 16.00. Presta ai minori le prime cure; invia ai medici per gli aspetti diagnostici, si occupa di prenotare ed accompagnare i minori alle visite specialistiche e agli uffici vaccinali.

### ***Uffici amministrativi***

- Segreteria didattica: si occupa della gestione di tutta la documentazione scolastica
- Ufficio rapporti con il personale: segue la procedure di assunzione, gestisce tutta la documentazione del personale, le procedure in materia di Privacy e Sicurezza
- Ufficio contabilità: si occupa del pagamento degli stipendi e dei contributi

### ***Personale ausiliario***

Il personale ausiliario è opportunamente formato in modo da poter fornire, nella specificità del proprio ruolo, un'adeguata risposta ai bisogni dei minori ospiti.

Presso l'ingresso sono presenti operatori in grado di indirizzare l'utenza e di fornire le prime informazioni per la fruizione dei vari servizi.

## 5. RETTE

Per i minori ospiti la retta è a carico dei Comuni di residenza ed è comprensiva di: vitto, alloggio, servizio scolastico, infermieristico, visite mediche, attività sportive, vacanze, personale operante e relativa formazione specifica.

Non sono compresi nella retta eventuali interventi di psicodiagnosi o psicoterapia di supporto.

Per i minori in carico al Comune di Milano la retta è stabilita in convenzione;

euro **72,43** per Bucaneve, Mughetto, Orchidea, Fiordaliso, Traguardo

euro **100** per il Mondo

euro **67.07** per la Comunità familiare Gabbiano

Per gli altri comuni la retta giornaliera è pari ad euro 90.

Per l'alloggio per l'autonomia l'Orizzonte la retta giornaliera è pari ad euro **55** per il Comune di Milano, per gli altri comuni è di euro 70.

Qualora gli ospiti si assentassero dalla comunità per un numero di giorni superiori a due, l'importo dovuto alla Fondazione Buon Pastore è l'80% della retta per il mantenimento del posto.

Non sono da considerare giorni a retta ridotta eventuali periodi di ricovero in ospedale del bambino, in quanto la Fondazione garantisce una presenza costante delle figure educative di riferimento.

## 6. DIMISSIONI

Le dimissioni dei minori ospiti avvengono in accordo con i servizi invianti, al raggiungimento degli obiettivi concordati con il servizio sociale di riferimento e/o ad individuazione di un progetto alternativo alla comunità.

In casi del tutto eccezionali, quando la presenza del minore provoca grave e comprovato pregiudizio al minore stesso e/o agli altri minori e/o operatori, esperiti tutti i tentativi di supporto attivabili, la coordinatrice delle comunità si adopererà affinché i servizi sociali incaricati dispongano l'allontanamento del minore nei tempi stabiliti dalla Convenzione..

## 7. TUTELA DELL'UTENZA

Qualora fossero stati violati i principi sanciti dalla presente Carta dei Servizi, il cliente genitore/parente o tutore potrà esercitare il diritto-dovere di segnalare le eventuali disfunzioni e sporgere reclamo.

Il Legale Rappresentante o persona delegata della Fondazione, cercherà di risolvere eventuali insoddisfazioni in via colloquiale; ove ciò non sia possibile, si chiede di compilare il modulo di reclamo (allegato 1) reperibile presso la Portineria della struttura ove si trova la presente Carta dei Servizi ed il materiale informativo rivolto ad utenti, famiglie ed Enti invianti.

Il reclamo può essere presentato in forma scritta per posta, a mano, via e-mail (bpcomunita@virgilio.it) o per fax .

Il Legale Rappresentante provvederà a rispondere entro 15 giorni dalla data di ricevimento.

I minori ospiti possono esprimere richieste/lamentele oralmente durante i colloqui con gli assistenti sociali che hanno predisposto il loro inserimento in comunità.

## 8. VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

A tutti i soggetti a diverso titolo coinvolti nel servizio che la Fondazione offre, è data la possibilità di esprimere una propria valutazione, volta a migliorare la qualità del servizio stesso, in relazione ai bisogni dell'utenza.

Annualmente è prevista la somministrazione ai **minori** che abbiano compiuto i 9 anni, di un questionario di rilevazione della soddisfazione.

Questo strumento ha lo scopo di evidenziare eventuali problemi/difficoltà che verranno poi tenute in considerazione dai responsabili del servizio e da tutta l'équipe educativa, per riflettere sull'impostazione ed apportarvi le più opportune modifiche.

Le **famiglie** degli ospiti possono esprimere il loro grado di soddisfazione, con suggerimenti e proposte per il miglioramento della qualità del servizio, attraverso un questionario (allegato 2).

Agli **Enti Inviati** viene sottoposto annualmente un questionario di rilevazione del grado di soddisfazione.

Il **Personale educativo** offre il proprio costruttivo contributo alla valutazione del servizio compilando annualmente l'apposito modulo di rilevazione.



## 9. CONTENIMENTO DEL TURN OVER

Si applicano le modalità di contenimento del turn over del personale educativo nel rispetto dei seguenti punti:

- **Stabilità contrattuale:** la Fondazione applica al proprio personale i termini del contratto AGIDAE (contratto collettivo nazionale) nel rispetto di tutte le normative a tutela dell'educatore;  
  
    predisporre l'adeguata pianificazione del lavoro nel rispetto rigoroso delle norme, degli orari e dei turni di riposo;  
  
    prevede l'integrazione dei neo-assunti con periodo di affiancamento agli educatori in servizio;  
  
    prevede l'assunzione del personale educativo, quasi nella totalità, a tempo indeterminato (fatta eccezione per sostituzioni o periodi di affiancamento/inserimento)
  
- **Applicazione della legge 81:** norme in materia di sicurezza del lavoro. Presenza del " Documento di valutazione dei rischi da Stress Lavoro-correlato"
  
- **Strategie di sostegno al personale educativo:**  
  
    Supervisione quindicinale per ciascuna équipe  
  
    Incontri di équipe socio pedagogica con cadenza quindicinale  
  
    Incontri di équipe educativa con cadenza quindicinale  
  
    Sostegno alla formazione professionale



"BUON PASTORE"

ALLEGATO 1

## MODULO PER RECLAMI/SEGNALAZIONI

Il/La sottoscritto/a

Residente a \_\_\_\_\_ (prov) \_\_\_\_\_ in Via \_\_\_\_\_

Recapito telefonico \_\_\_\_\_

In qualità di genitore del bambino \_\_\_\_\_

**Desidera evidenziare alla Direzione della struttura (esprimere l'oggetto del reclamo/ segnalazione)**


**Inoltre desidera comunicare che (esprimere eventuali suggerimenti)**


**Ai sensi della Legge 196/30 giugno 2003 autorizza la Fondazione Istituto Buon Pastore al trattamento dei dati personali di cui sopra**

Data

Firma

Il presente modulo può essere inviato via mail all'indirizzo sottostante o lasciato nella portineria della struttura che provvederà a consegnarlo alla responsabile, che si impegna a fornire un riscontro entro 15 giorni dalla consegna del modulo



