

# CARTA DEI SERVIZI

## FONDAZIONE PIO ISTITUTO BUON PASTORE



"BUON PASTORE"

### *COMUNITÀ EDUCATIVE*

Via San Vittore, 29 - 20123 Milano

Tel. 02 48007174 - Fax 02 48196125

E-mail: [comunitabp@istitutobuonpastore.it](mailto:comunitabp@istitutobuonpastore.it)

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

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

In Accreditamento con



Comune di  
Milano

**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.

Attraverso la *Carta dei servizi* la Fondazione intende instaurare un rapporto diretto con l'utenza nella chiarezza dei compiti e delle responsabilità di ciascuno.

## 2. CHI SIAMO E COSA OFFRIAMO

La Fondazione è costituita da operatori professionisti qualificati nel campo delle scienze pedagogiche ed umane, operatori che intendono mettere a disposizione preparazione, conoscenze ed esperienza per 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 nasce nella seconda metà dell'Ottocento: i fondatori - Don Luigi Speroni e la Marchesa Carolina del Carretto - decisero allora 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.

L'Istituzione è stata completamente riorganizzata in comunità educative negli anni ottanta ed attualmente la Fondazione gestisce nel campo socio/educativo le seguenti unità d'offerta:

- Comunità educative

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, che hanno sede nello stesso complesso delle comunità e alla Scuola Primaria Paritaria della Fondazione Istituto Buon Pastore, aperta anche agli alunni del quartiere. I ragazzi iscritti alle Secondarie di I° e II° grado, frequentano gli Istituti scolastici presenti sul territorio.

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

## **Comunità educative**

Ciascuna comunità della Fondazione Pio Istituto Buon Pastore è in possesso della autorizzazione permanenti al funzionamento.

Ogni singola unità d'offerta è inoltre accreditata con il Comune di Milano, Ente che ha rinnovata la Convenzione con la Fondazione Buon Pastore in data 1 luglio 2018, per il triennio 2018-2021.

**Mughetto:** autorizzazione al funzionamento n°119/2001 - utenza: maschi e femmine dai 4 ai 12 anni.

**Fiordaliso:** autorizzazione al funzionamento n°126/2001 - utenza: maschi e femmine dai 4 agli 11 anni.

**Il Mondo:** autorizzazione al funzionamento n°123/2001 - utenza : piccolissimi a partire dai 6 mesi di età.

**Traguardo:** autorizzazione al funzionamento n°20581/166/92 – utenza: ragazzi e ragazze dai 12 anni alla maggiore età, con possibilità di prosieguo amministrativo.

In tutte le comunità i minori vengono accolti in base alle età indicate, ma possono permanere fino al raggiungimento degli obiettivi previsti e concordati con il servizio sociale di riferimento; in casi eccezionali si rilevano variazioni di età in caso di inserimento di fratelli.

Gli operatori di ogni unità garantiscono:

- ✓ la presa in carico delle problematiche evolutive e psicologiche dei minori ospiti
- ✓ 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 attraverso i propri servizi un intervento di promozione socio/educativa volto a favorire l'integrazione di minori che presentano disagio psicologico, sociale, relazionale, cognitivo, derivante da gravi problematiche della famiglia d'origine: 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 vengono accolti bambini e ragazzi su richiesta dei Servizi Sociali territoriali, in seguito ad emissione di Decreto del Tribunale per i Minorenni, dispositivo che sancisce ed evidenzia la necessità un intervento di tutela.

Per l'inserimento di un minore è richiesto l'invio di documentazione scritta relativa alla situazione personale e familiare; 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 vengono valutati e concordati con la coordinatrice e l'équipe pedagogica della Fondazione; non sussistono -in riferimento alla preparazione specifica del personale e per la struttura dell'immobile,- condizioni consone ad accogliere minori con gravi disabilità psichiche e/o motorie.

Per ogni minore inserito in comunità si prevede un primo periodo di osservazione di mesi tre al termine del quale si provvede alla stesura del **PEI** ed alla definizione degli obiettivi. La revisione degli stessi avviene poi a distanza di mesi sei con valutazione del raggiungimento/non raggiungimento o raggiungimento parziale e conseguente ridefinizione dei successivi obiettivi. L'aggiornamento di ogni singola area del Pei avviene annualmente. Ogni semestre o immediatamente in caso di urgenza viene stilata una relazione di aggiornamento sulla situazione di ciascun minore.

### 4. PERSONALE

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

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

#### ***Responsabile 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 referente degli educatori per quanto attiene gli aspetti pedagogici e di coordinamento, gestionali ed organizzativi delle comunità e dei servizi offerti.

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

Gestisce gli **incontri protetti in spazio neutro** tra i minori ed i loro familiari secondo quanto concordato con i servizi sociali, sostenendo, laddove possibile, un percorso di recupero delle competenze genitoriali e relazionando periodicamente per iscritto sull'andamento delle visite ai servizi invianti 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, rilevamento dei loro bisogni ed interventi di risposta. Sono responsabili della stesura dei progetti individuali sui minori (**PEI**) e delle relazioni semestrali, la verifica in itinere degli obiettivi educativi.

Partecipano agli incontri di rete con i servizi coinvolti nella situazione di ciascun minore, mantengono rapporti con gli insegnanti e costanti relazioni con gli operatori delle associazioni culturali, sportive e ricreative in cui i minori sono inseriti

Devono garantire la partecipazione agli incontri di formazione in servizio, gli incontri di supervisione con la psicologa, le verifiche in équipe e con gli enti invianti.

### ***Psicologa***

Si occupa della supervisione degli educatori in équipe e singolarmente.

### ***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 e di ogni atto amministrativo contabile relativo alla gestione finanziaria delle strutture.

### ***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.

Per i minori ospiti la retta è a carico dei Comuni di residenza ed è comprensiva di: vitto, alloggio, servizio scolastico, infermieristico, visite mediche ed eventuali presidi, accompagnamenti (ai servizi specialistici, per terapie, per incontri in Spazio Neutro), attività sportive, vacanze, personale operante e relativa formazione specifica.

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

<b>Unità d'Offerta</b>	<b>Comune di Milano retta stabilita in convenzione dal luglio 2022 (IVA esente)</b>	<b>Altri Comuni (IVA esente)</b>
C.E. FIORDALISO	<b>€ 93.00</b>	<b>€ 90.00</b>
C.E. MUGHETTO	<b>€ 93.00</b>	<b>€ 90.00</b>
C.E. TRAGUARDO	<b>€ 93.00</b>	<b>€ 90.00</b>
C.E. IL MONDO	<b>€ 93.00</b>	<b>€ 100.00</b>

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 inviati, 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, qualora la presenza del minore provochi 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

A tutela dell'utente 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.

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 Invianti** 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;
  - predispone 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 a 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**



"BUON PASTORE"

ALLEGATO 2

