

*Carta dei Servizi*  
*di Casa Famiglia San Pio X*

*2010 - Venezia*



## **CARTA DEI SERVIZI**

La Carta dei Servizi dell'Istituto Casa Famiglia San Pio X intende descrivere sinteticamente l'organizzazione della Casa, i principi ispiratori che ne sostengono il funzionamento, i servizi offerti e gli impegni del sistema qualità.

La Carta dei Servizi rappresenta l'impegno che l'Istituto si assume nei confronti dei propri ospiti, nonché degli Enti inviati, di fornire un qualificato servizio e costituisce anche un importante veicolo di comunicazione sia all'interno che nei confronti delle organizzazioni esterne.

La presente Carta dei servizi è frutto di un processo condiviso e partecipato da parte dei familiari responsabili e degli operatori tutti .

### **CHI SIAMO: LA STORIA**

L'Istituto "Casa Famiglia S. Pio X" è una fondazione di religione istituita il 19 marzo 1910 con la benedizione di S. Pio X°. In base ai Canoni nn. 114 e 1489 del Codice di Diritto Canonico, è stato istituito in persona giuridica con finalità di religione dal Card. Giovanni Urbani il 21 novembre 1960.

Ha ottenuto poi il riconoscimento giuridico con Decreto del Presidente della Repubblica n. 693, pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale n. 191 del 3 agosto 1961.

Per molti anni l'Istituto, dopo la sua apertura, ha provveduto ad accogliere ragazze gestanti e ragazze madri per assisterle nel periodo di gravidanza e dopo la nascita del bambino, fino a che non avessero trovato una sistemazione per il futuro.

Dal 1962 l'Istituto "Casa Famiglia S. Pio X°" gestisce un Asilo Nido aperto al quartiere, riconosciuto dalla Regione Veneto, con una capienza di 33 posti, cinque dei quali riservati ai bambini delle mamme ospitate nell'Istituto stesso.

Per parecchi anni dopo la sua fondazione l'Istituto è stato diretto e gestito da alcune laiche che ne hanno fatto uno scopo di vita.

Dal 1991 l'Opera è presieduta da Mario Spezzamonte.

Dal marzo 1991 hanno prestato la loro opera nell'Istituto le suore e le sorelle laiche dell'Ordine delle Piccole Famiglie della Visitazione (Comunità di Sammartini), una comunità religiosa di Bologna (fondata da don Giovanni Nicolini). La collaborazione con questa comunità è durata fino al 1998, quando quest'Ordine non ha più potuto garantire la sua presenza per le accresciute responsabilità assunte nella Diocesi di Bologna.

Dopo la partenza della Comunità di Sanmartini, l'Istituto è gestito da un gruppo di coppie (i familiari) che prestano con gratuità la loro opera di volontariato all'interno della Casa con la collaborazione di una equipe multiprofessionale di operatrici (due educatrici, una psicologa, una assistente sociale e alcune operatrici socio-sanitarie).

## **La Casa viene affidata agli sposi della diocesi**

Il 26 maggio 1999, la gestione della Casa viene affidata direttamente alle coppie di sposi che avevano dichiarato la loro disponibilità ad assumere la responsabilità di Casa Famiglia S. Pio X°, dopo un anno di "percorso e di servizio".

In questa occasione il Patriarca ha detto:

*"Questa Casa è il simbolo di un'umanità che vuole rigenerarsi, che vuole riprendere il cammino. Questo è un grande segno d'amore! E' un*

*grande segno di pace che ci sia anche questa realtà, molto concreta, molto umana, dove una creatura nasce, mentre avrebbe anche non potuto nascere.*

*Si gioisce. Questa è una grande cosa. Questo è un grande "segno".... Vogliate bene a queste ragazze, amatele per come sono, state loro vicino....*

*Grazie per l'amore che avete voluto a questa Casa. Vi dico grazie perché so che questa Casa poteva anche chiudersi, invece grazie a voi continua.*

*Per me questa Casa può diventare un luogo simbolico, ma non nel senso puramente idealistico, bensì un luogo che è una realtà fatta di persone concrete, con le loro qualità e i loro difetti, una realtà vera, ma che però è anche il simbolo di un'umanità che vuole rigenerarsi, che vuol riprendere a camminare.*

*Vi ringrazio personalmente e anche a nome della nostra Chiesa: è l'inizio di un cammino che deve crescere e deve crescere in condivisione sempre più larga e sempre più sentita, ma bisognerà sempre più sollecitarla."*

## **“CASA FAMIGLIA” OGGI**

L’Istituto opera d’intesa con i Servizi Sociali dei Comuni che inviano le ospiti che, per essere accolte, devono accettare di seguire il percorso educativo che viene concordato per dare una risposta alla loro particolare situazione.

Talvolta le ospiti arrivano con segnalazione del Tribunale dei Minorenni: di solito ciò si verifica quando il Tribunale, congiuntamente ai Servizi Sociali, ritiene sia necessario tutelare il minore e accoglierlo con la madre (se consenziente) in una situazione protetta dove la donna viene aiutata a sviluppare ed esprimere la propria capacità genitoriale, superando la situazione di difficoltà in cui era venuta a trovarsi.

L’obiettivo che ci proponiamo come Casa Famiglia è quello di far fare alle ospiti ed ai loro bambini una esperienza concreta di vita familiare. Come in quasi tutte le famiglie, nella nostra Casa c’è anche una presenza maschile (definiti dai bambini: zio, nonno...) che possono ricoprire un ruolo speciale soprattutto per i bambini e certamente è diversa da quella presenza maschile della quale le nostre ospiti hanno fatto un’esperienza spesso negativa e in qualche caso traumatizzante.

Nella vita di tutti i giorni si impara a convivere, a relazionarsi correttamente con gli altri e, senza assumere atteggiamenti inquisitori o cattedratici, ad avviare una lenta e progressiva azione di recupero della personalità di ognuno, dove gioca un ruolo determinante l’autostima.

Tutta l’attività della Casa è finalizzata al reinserimento delle nostre ospiti nel contesto sociale: per questo vengono sostenute nella ricerca dell’abitazione e nel reperimento di un lavoro, facendo effettuare loro adeguati percorsi formativi se necessario.

### ***Situazione economico-finanziaria***

L’Istituto “Casa Famiglia” non possiede alcuna rendita patrimoniale o finanziaria, ma si regge con le rette pagate dagli Enti che inviano le ospiti, un contributo della Chiesa Veneziana derivante dall’otto per mille, oltre che con le offerte in danaro o in natura di alcuni amici, società benefiche ed associazioni.

## LO STATUTO

Lo statuto che regge oggi Casa Famiglia è stato modificato con decreto del Patriarca **Card. Marco Cè** in data 24 febbraio 1983 ed approvato con Decreto del Presidente della Repubblica del 26 maggio 1987 e registrato alla Corte dei Conti il 6 agosto 1987.

### *Articolo 1.*

Nel Patriarcato di Venezia, in base ai Canoni nn. 114 e 116 del Diritto Canonico è istituita in persona giuridica, con finalità di religione, l'Opera "Istituto Casa – Famiglia S. Pio X°", con sede in Venezia, Giudecca n. 668.

Detta Opera ottenne il riconoscimento civile con decreto del Presidente della Repubblica n. 693 in data 20 giugno 1961, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 191 del 3 agosto 1961.

### *Articolo 2.*

Scopo dell'Opera è:

- a) l'accoglienza delle giovani e delle donne in difficoltà, con speciale riguardo a quelle gestanti, madri nubili e madri separate.
- b) La proposta di una visione cristiana di vita nei suoi molteplici aspetti, con attenzione alla cura e all'educazione dei propri figli, per i quali viene anche offerto il sussidio di un Asilo Nido all'interno dell'Opera stessa.
- c) La preparazione di queste giovani ad una nuova vita autonoma, orientandole al conseguimento di un titolo di studio e ad un impegno di lavoro, in vista di una adeguata presenza nella vita sociale.

### *Articolo 3.*

Il Patrimonio iniziale dell'Ente è costituito della somma di L. 1.000.000 (un milione) (titoli di Stato rendita 5%) depositata presso l'Ufficio Amministrativo Diocesano, con rendita annua di L. 50.000 (Cinquantamila).

#### *Articolo 4.*

Per i fini su accennati, l'Ente raccoglie offerte, accetta sovvenzioni, elemosine, donazioni di eredità, sempre in dipendenza dalla Autorità Ecclesiastica ed in conformità alle Leggi civili.

#### *Articolo 5.*

In caso di cessazione dell'Ente, per qualsiasi motivo, il patrimonio passerà al Seminario Patriarcale di Venezia o ad altro Ente che abbia finalità analoghe, secondo il prudente giudizio dell'Ordinario, sentito il parere delle persone preposte all'Opera.

#### *Articolo 6.*

L'Ente è retto da un Consiglio di Amministrazione il cui Presidente è nominato dall'Ordinario Diocesano.

#### *Articolo 7.*

Il Presidente ha la rappresentanza giuridica dell'Ente a tutti gli effetti.

#### *Articolo 8.*

Con il Presidente formano il Consiglio di Amministrazione quattro Consiglieri nominati dall'Ordinario Diocesano su proposta del Presidente stesso, tre dei quali sono scelti tra coloro che si dedicano all'attività dell'Opera, il quarto al di fuori dei membri dell'Opera stessa. Il Presidente e i Consiglieri restano in carica tre anni e possono essere riconfermati.

#### *Articolo 9.*

L'esercizio finanziario ha inizio il 1° gennaio e termina il 31 dicembre, ed il Consiglio presenta annualmente all'Ordinario, con la relazione morale dell'Opera, il bilancio consuntivo, entro il 31 marzo, con i relativi allegati, a norma del Codice di Diritto Canonico, e il bilancio preventivo entro il mese di ottobre.

*Articolo 10.*

Per quanto non espressamente previsto nel presente Statuto, si applicano le norme canoniche e civili per gli Enti di Culto.

Venezia, 14 aprile 1986

† MARCO Card. CE'  
Patriarca

don ADRIANO CELEGHIN  
Vice Cancelliere Patriarcale

## **LINEE GUIDA: VALORI E PRINCIPI ISPIRATORI**

### **Mission**

L'obiettivo che ci proponiamo come Casa Famiglia è quello di far fare alle ospiti ed ai loro bambini una esperienza concreta di vita familiare. La terapeuticità della quotidianità insegna a convivere e a relazionarsi in modo equilibrato con "gli altri" avviando una lenta e progressiva azione di recupero della personalità di ognuno, della relazione mamma-bambino e con la famiglia di origine ove esistente.

Tutta l'attività della Casa è finalizzata al reinserimento delle nostre ospiti nel contesto sociale attraverso adeguati e personalizzati percorsi di autonomia con l'utilizzo dei servizi presenti nel territorio (scuole - servizi specialistici - rete amicale di sostegno).

Vengono inoltre poste in atto attività che mirano a facilitare l'integrazione delle ospiti favorendo l'incontro, all'interno della Casa, con le persone del territorio circostante (feste aperte al territorio per bambini - laboratori per le mamme - presenza di persone volontarie).

*Pertanto, Casa Famiglia vuole essere:*

- il luogo dell' **accoglienza, dell'ascolto, della "tenerezza e della fermezza" materna e paterna**, vissute nella quotidianità. Le donne hanno l'opportunità di riprendere il loro vissuto a partire dalla più tenera età: le accompagniamo a scoprire e valorizzare le loro potenzialità, assumendo conseguentemente le proprie funzioni e responsabilità;
- il luogo del recupero dei nodi problematici e della ricollocazione nella storia, nell' ambiente sociale, nella famiglia di origine: il momento della maternità e della relazione con i propri figli spesso porta con sé e fa riaffiorare il vissuto e la sofferenza, le carenze ed i "buchi relazionali" sperimentati dalle donne-mamme;
- **il luogo della valorizzazione e dell'accettazione della diversità**. Viene dato valore alla diversità, intesa come capacità ad accogliere ogni persona nella sua specificità: a partire dall' età, dalle esperienze vissute, dalle competenze e dai valori di cui

ogni persona è portatrice. Consapevoli delle diversità di ruolo e personali di cui sono portatori gli stessi operatori e famigliari.

- il luogo dove appare fondante la **dimensione della tutela e della promozione** della persona, in un rapporto educativo-formativo dei bambini con le loro mamme, le quali più precisamente scopriranno di trovarsi impegnate su un duplice fronte auto-educativo ed etero-educativo;
- il luogo in cui si elabora e si attua il **“progetto personale”** in accordo con i servizi inviati, e sempre a partire dal sentire e dalla volontà della persona interessata. Ciò avviene in seguito alla individuazione di **risorse personali** ( sociali, culturali, economiche, ecc.) delle mamme e dei bambini, rispettando i ritmi e i tempi di ogni singolo individuo.
- il luogo in cui **si valorizzano i legami con i diversi componenti della famiglia d’ origine**, dove possibile. È importante tenere sempre presente che le persone accolte nella nostra Casa lasciano all’esterno qualcuno, qualcosa: una storia e delle abitudini ben consolidate, forse una casa e degli oggetti; i bambini “lasciano i loro papà” e a volte i loro nonni ed amici. In qualche modo, durante questo percorso, devono e/o possono imparare a dare significato a quello che hanno lasciato fuori, vedere cosa si può recuperare e/o “perdonare”;
- il luogo **dell’apprendimento e della trasmissione**, partendo dalla consapevolezza che le mamme per prime devono fare esperienza di legami significativi, di accoglienza, di cura, di ascolto;
- il luogo della **protezione dei più piccoli** in attesa che le loro mamme, ed eventualmente i loro papà, abbiano ritrovato o trovato (perché mai avuto) un certo benessere psico-fisico-relazionale; Casa famiglia vuole essere luogo in cui si pone la massima attenzione allo stato di salute globale dei bambini attivando dove e se necessario gli opportuni sostegni, permettendo loro di crescere all’interno di

relazioni che rispettino la “giusta distanza” dagli adulti. Distanza che consente un’ autonomia psico-fisica-relazionale;

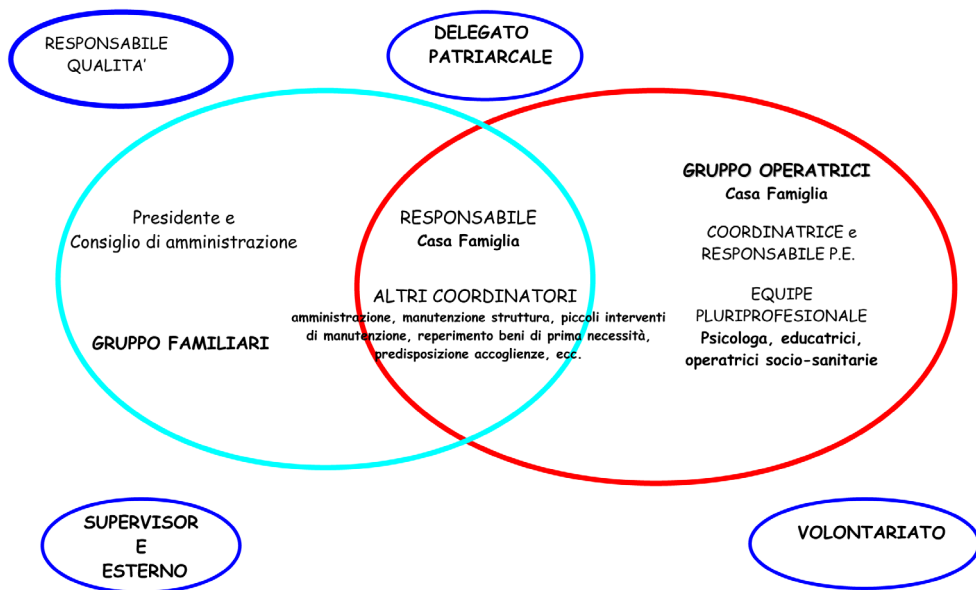
- il luogo, infine, dell’ **“equilibrio” tra il soggetto e gruppo comunitario.**

È importante rendere significativo ogni momento della giornata e trasmettere quanto sia utile e fattibile imparare a parlarsi e a rispettarsi. “La nostra libertà termina dove inizia la libertà dell’altro”. È fondamentale osservare , gestire e sostenere quotidianamente le dinamiche relazionali che si sviluppano all’interno del gruppo, ponendo particolare attenzione ai rapporti adulto - minore, adulto - adulto, minore – minore

### **Destinatari del servizio**

La struttura accoglie **nuclei composti da donne, donne in gravidanza, mamme e bambini** (fino ai primi anni della scuola elementare). La Casa non è predisposta per accogliere donne con particolari problematiche legate alla tossicodipendenza, all’alcolismo e a problemi psichiatrici conclamati .

## ORGANIZZAZIONE



**il delegato patriarcale** rappresenta all'interno dell'Istituto Casa Famiglia S. Pio X il Patriarca di Venezia.

**il presidente** è nominato dal Patriarca di Venezia ed ha la rappresentanza giuridico-legale a tutti gli effetti dell'Istituto Casa Famiglia S. Pio X con annesso l'Asilo Nido.

**Il gruppo dei familiari** è costituito da coppie che si sono assunte la responsabilità di gestire la Casa, offre gli aspetti rassicuranti e protettivi, proprio come una mamma ed un papà; offrono l'opportunità di vivere dunque in un clima familiare. Il gruppo, ad un certo punto del percorso, ha compreso che, per poter garantire nel tempo la loro presenza e considerando come prioritaria e necessaria la loro vita personale e familiare, è indispensabile che gli incarichi siano suddivisi e ridistribuiti in base alle competenze e alle disponibilità di ciascuno (Presidente, Responsabile della Casa Famiglia, Responsabile dell'Asilo nido, Coordinatore amministrativo, Responsabile Assicurazione Qualità, ecc.).

È di fondamentale importanza per la Casa la presenza maschile. Il gruppo dei familiari porta, dunque, in Casa Famiglia la propria esperienza di vita, ma ha stabilito che per rendere più professionale ed efficace il servizio offerto alle persone accolte è necessario avvalersi del supporto di un gruppo di operatrici.

**Il gruppo delle operatrici** da alcuni anni è composto da differenti professionalità (Assistente Sociale, Pedagogista, Psicologa, Educatrice Professionale, Operatrici Socio Sanitarie). Si è definita la necessità di saper affrontare la quotidianità, con tutto ciò che ne compete, al di là del proprio titolo di studio, mantenendo nel contempo la valenza e l'indispensabilità di portare ogni giorno la propria specifica preparazione professionale dentro i progetti dei singoli nuclei accolti. Questo stile organizzativo consente di rendere terapeutica la quotidianità, consente di osservare, valutare e sostenere le diverse situazioni a partire da momenti di vita aderenti alla realtà e di utilizzare strumenti, contesti e modalità adeguate alle capacità ed alle esigenze delle persone accolte. Il gruppo delle operatrici, unitamente alla coordinatrice e responsabile dei percorsi educativi sono il fulcro della vita quotidiana, sono la stabilità professionale e relazionale che offre opportunità terapeutiche.

Questi due gruppi hanno una propria specifica identità. Per garantire una buona qualità operativa e relazionale sono state individuate modalità e tempi di collaborazione (equipe, coordinamenti, ecc.) e di condivisione rispetto allo stile di vita della Casa ed ai progetti da attuare. Vi è, dunque, un intreccio tra esperienza di vita familiare e competenza professionale.

**La supervisione esterna**, attuata da una psicoterapeuta, viene realizzata periodicamente e consente riflessioni e approfondimenti alle operatrici quanto ai familiari. Offre uno spazio di pensiero e di parola su quanto si sta vivendo ed attuando.

**Ai volontari** che entrano a far parte dei progetti e rispondono a delle esigenze di Casa Famiglia vengono proposte attività specifiche e limitate, ma indispensabili per un buon funzionamento di tutta

la struttura, e viene richiesto di rispettare alcune regole definite in apposito regolamento.

**II Responsabile Qualità:** è designato dal Consiglio di Amministrazione e ha la responsabilità e l'autorità per:  
assicurare che i processi necessari per il sistema di gestione per la qualità siano predisposti, attuati e aggiornati;  
riferire al Consiglio di Amministrazione sulle prestazioni del sistema di gestione della qualità e sulle esigenze di miglioramento;  
assicurare la promozione della consapevolezza dei requisiti dei nuclei accolti nell'ambito di tutta l'organizzazione.

## **SERVIZI OFFERTI**

### **COMUNITA' EDUCATIVA MAMMA – BAMBINO**

La struttura è in grado di **accogliere sei nuclei composti da donne, donne in gravidanza**, mamme e bambini (fino ai primi anni della scuola elementare) .

La Casa per il momento non è predisposta per accogliere donne con particolari problematiche (tossicodipendenza, alcolismo, problemi psichiatrici conclamati).

Ulteriori due nuclei mamma – bambino in situazioni di emergenze.

#### **Progetto diurno e semi residenzialità**

Si rivolge a nuclei costituiti da mamma e bambino/i che dispongono di un proprio alloggio ma la cui situazione psico-relazionale non garantisce, almeno in parte, una accettabile convivenza, una tutela sufficiente e di conseguenza uno sviluppo adeguato per il minore, consentendo, comunque, il contatto con il luogo di origine e le relazioni ivi esistenti

#### **Progetto Madre Segreta**

Grazie alla presenza di operatrici appositamente formate, prevede l'accoglienza e l'accompagnamento di donne che pur portando a termine la gravidanza, non intendono riconoscere il proprio bambino

#### **Incontri protetti**

Viene offerto inoltre uno 'spazio protetto' per consentire lo svolgersi di incontri delle ospiti e dei bambini con i parenti (soprattutto con il papà)

## **SERVIZI INTEGRATI**

### **APPARTAMENTI SAN PIO X**

In un edificio adiacente a Casa Famiglia san Pio X sono disponibili quattro monocali indipendenti e ammobiliati.

La finalità è di fornire uno spazio abitativo, ad un costo contenuto a donne, mamme con bambino e future mamme, in difficoltà economico organizzativa, per favorire il consolidamento delle potenzialità individuali

### **ASILO NIDO**

Alla Casa è annesso un Asilo Nido che accoglie i bambini ospitati e che è aperto al territorio.

Durante il mese di luglio ne è comunque assicurata l'apertura mediante un Centro estivo

### **SALA MULTIFUNZIONALE "OLTRE IL GIARDINO"**

La sala può ospitare eventi culturali, ricreativi, di intrattenimento, di studio e di formazione.

Ha una entrata indipendente ed è predisposta per presentazioni da pc e proiezione di filmati.

### **ASSOCIAZIONE AMICI DI CASA FAMIGLIA Onlus**

In sintonia con il lavoro fatto all'interno di Casa Famiglia S. Pio X l'Associazione si propone essenzialmente due obiettivi:

- fornire una rete di sostegno, di vicinanza amicale, di collaborazione ordinaria ai piccoli nuclei familiari che escono dalla Casa;
- favorire adozioni a distanza anche da parte di più persone o gruppi per consentire ai nuclei che si trovano in difficoltà economica, di poter guardare al futuro con maggior serenità.

## **HOUSING**

Casa Famiglia e l'Associazione Amici di Casa famiglia Onlus gestiscono alcuni appartamenti sul territorio (Venezia e Mestre) utilizzati per il reinserimento sociale delle persone che escono dalla Casa.

Sono offerti a costo molto contenuto e, per i più spaziosi, in coabitazione tra due nuclei

## **SPAZI, TEMPI, SETTING E NORMATIVITA'**

La Casa si trova sull'isola della Giudecca a Venezia, nelle vicinanze dell'imbarcadero dei vaporetti e quindi facilmente raggiungibile dal centro di Venezia e dalla terraferma e ben collegata con eventuali sedi di lavoro, servizi e luoghi di aggregazione.

Casa Famiglia ha a disposizione due strutture (Casa Famiglia e Appartamenti) più un ampio giardino per un totale di circa 1000 metri quadrati.

All'interno della Casa Famiglia, al piano terra, è presente anche l'Asilo Nido aperto al territorio.

Ogni spazio della Casa è stato pensato per permettere momenti di condivisione e aggregazione (spazi comuni) e momenti di intimità per mamma e bambino (camera personale).

È disposta su tre piani:

**Piano terra:** comprende l'ingresso, la cappella, la dispensa, l'asilo e la cucina dell'asilo.

**Primo piano:** comprende un appartamento composto da bagno, cucina, camera da letto per il pernottamento dell'operatrice o delle coppie di familiari che coprono le ore notturne e altre due stanze a disposizione del personale per le riunioni e l'archiviazione di tutte le documentazioni (due computer con collegamento ad internet, due linee telefoniche e un fax).

Un salottino per visite – incontri da parte di parenti e amici delle ospiti, una sala giochi, un ampio soggiorno con quattro tavoli e una cucina. sette stanze adeguatamente arredate con bagno per le ospiti.

Il salottino, oltre la sala giochi e parte del giardino vengono inoltre utilizzati per 'incontri protetti' tra le ospiti e persone per loro significative, in particolare bimbi/papà.

Ogni aspetto dello spazio fisico è finalizzato a far sentire il nucleo a "casa sua", in un ambiente accogliente in cui può muoversi liberamente.

L'arredamento è quello di una normale casa ed è fatta particolare

attenzione alla pulizia e alla cura degli ambienti comuni attraverso un 'turnario' concordato con le ospiti.

Ogni nucleo ha a disposizione una camera con bagno, ambiente che può personalizzare e che tutela la sua privacy.

**Secondo piano:** cinque stanze con bagno per le ospiti, guardaroba-stanza armadi.

Come si può ben capire, sono molte le camere disponibili; questo consente di distribuire le ospiti a seconda delle caratteristiche del nucleo, adeguando l'utilizzo delle camere al numero dei componenti e delle loro esigenze.

**La Casetta** comprende quattro mini appartamenti.

Il giardino si divide in due zone di cui una a disposizione dei nuclei ospiti di Casa Famiglia e degli appartamenti sopra citati ed una riservata all'Asilo Nido.

**Strutturazione della giornata, orari, delle mamme con loro compiti, necessità quotidiane...**

Importante considerare come nella vita residenziale la questione del rapporto tra regole e quotidianità si ponga nei termini della condivisione di regole, che nelle diverse situazioni della giornata guidino l'esecuzione di comportamenti, al fine di trasmettere modelli adeguati di azione.

L'operatore è l'adulto responsabile e si preoccupa che le regole vengano rispettate per una buona convivenza.

In proposito sono stati predisposti specifici regolamenti interni.

## **IL METODO**

La metodologia di lavoro è basata sul lavoro di équipe, mediante riunioni quindicinali delle operatrici e dei familiari volte alla programmazione e alla discussione dei piani d'intervento rispetto ai bisogni dei nuclei ospitati.

Sono previsti frequenti incontri con i servizi, la riunione settimanale di coordinamento, la supervisione esterna.

**L'ammissione del minore viene effettuata tramite invio da parte dell'Autorità Giudiziaria, Forze dell'Ordine, Servizi socio-sanitari territoriali e viene formalizzata subordinatamente a comunicazioni scritte da parte di Autorità / Servizi / Strutture invianti.**

La richiesta viene tempestivamente valutata dal Consiglio dei Familiari che esamina la situazione del nucleo proposto per l'inserimento in riferimento ai bisogni evidenziati, alla compatibilità con i nuclei già accolti e alle risorse della Casa in quel momento disponibili.

**I criteri** di ammissione tengono conto della specificità e delle risorse della struttura e sono i seguenti

assenza di conclamate problematiche legate alle dipendenze e a disagi psichiatrici

i minori accolti non devono superare i sei / sette anni di età ;

disponibilità ad accogliere minori fino alla conclusione della scuola primaria nei casi in cui siano presenti fratelli di età inferiore, nell'interno di non creare ulteriori separazioni all'interno del nucleo;

compatibilità rispetto alle caratteristiche dei nuclei già presenti

Allo stesso modo le dimissioni vengono stabilite in accordo con il servizio inviante.

Ogni nucleo assistito ha un Fascicolo Personale in cui sono riportati i dati psico-sociali-relazionali ed in particolare il Progetto Quadro e il P.E.I..

Viene ovviamente garantita la piena e completa attuazione della normativa, civile e penale, a tutela del diritto alla riservatezza dei nuclei accolti.

Viene inoltre garantita la possibilità di formazione interna periodica ( ad opera delle operatrici in base alle loro competenze e professionalità) e formazione esterna (seminari, convegni, master, corsi di perfezionamento o specializzazione).

La discussione e il confronto tra le varie ospiti, sia per quanto riguarda tematiche legate alla convivenza nella Casa che per quanto riguarda temi di interesse comune proposti da loro stesse o dall'equipe, sono attuate attraverso la Riunione settimanale delle mamme.

Sono previsti colloqui individuali con la Responsabile dei percorsi educativi ed eventuali psicoterapie private.

Il progetto di inserimento in Casa Famiglia si sviluppa a partire dall'accettazione dell'accoglienza del nucleo, pertanto, ad esclusione dei casi di pronta accoglienza, vengono previsti alcuni incontri preliminari di conoscenza reciproca volti alla definizione del progetto quadro e del PEI transitorio in accordo tra Servizio inviante, futura ospite e Casa Famiglia.

Precisiamo che entro i primi 90 giorni viene definito il PEI che verrà poi rivisitato trimestralmente.

## **POLITICA PER LA QUALITA'**

Casa Famiglia San Pio X intende soddisfare le esigenze dei nuclei ospitati e dei Servizi inviati, garantendo la individuazione e la gestione dei punti critici all'interno dei propri processi.

Il Sistema di Gestione regola i processi che si svolgono all'interno di Casa Famiglia in maniera pianificata, documentata, e tesa al conseguimento dei seguenti scopi:

miglioramento costante della qualità dei servizi offerti e dell'efficienza dei processi attraverso una sempre più attenta gestione delle risorse umane e strutturali;

massima attenzione alla centralità della persona;

garantire un continuo miglioramento del livello di competenza del personale attraverso un adeguato programma di formazione

ottimizzazione dei flussi informativi all'interno di Casa Famiglia e nei confronti degli organismi esterni

adeguamento / sviluppo dei servizi offerti in relazione alle esigenze che si presentano nel territorio in cui Casa Famiglia è inserita

coinvolgere il personale e gli operatori volontari nel raggiungimento degli obiettivi per la Qualità, tendenti al soddisfacimento delle esigenze dei Clienti.

I predetti scopi potranno essere conseguiti attraverso

il coinvolgimento degli sposi responsabili, degli operatori e del personale volontario nella progettazione e organizzazione dei servizi una particolare attenzione nel riconoscere e valorizzare le capacità dei singoli Utenti a partire dalle oggettive situazioni di sofferenza e di disagio riscontrate

l'intreccio di relazioni con i soggetti esterni alla Casa, sia committenti sia sostenitori, condividendo, per quanto possibile, la missione di Casa Famiglia anche con l'aiuto dell'Associazione Amici di Casa Famiglia Onlus.

una verifica e una revisione continua del Sistema di gestione in modo da poter garantire un servizio che oltre a essere basato sulla

lunga esperienza di quasi cento anni di attività, sia sempre anche costantemente adeguato alla realtà dei bisogni e alle richieste di servizio nel momento in cui si manifestano.

la documentazione di tutte le attività, nella consapevolezza che è necessario documentare quanto viene fatto per poter in ogni momento verificare la validità delle decisioni adottate.

*firma*

Settembre 2010