



Un cancello aperto sulle Mura
... una comunità al servizio della comunità

Carta dei servizi



Viale delle Mura Urbane n. 16 - 55100 Lucca
CF 92058180461 - PIVA 02418080467
Tel. 0583496546

FVillaggioFanciullo@gmail.com - FVillaggioFanciullo.direzione@gmail.com
fondazione@pec.VillaggioFanciullolucca.it - www.VillaggioFanciullolucca.it
Iscritta nel Registro delle Persone Giuridiche al n. 389 UTG Lucca



Edizione 1° gennaio 2018
Revisione del 29 settembre 2022



Sommario

MISSIONE E OBIETTIVI GENERALI DELLA FONDAZIONE	4
PRINCIPI FONDAMENTALI	4
RIFERIMENTI NORMATIVI	5
FINALITÀ E SCOPI.....	5
MODALITÀ DI ACCOGLIENZA.....	5
LAVORO DELL'EQUIPE EDUCATIVA	6
RETTE DI SOGGIORNO	6
DISPOSIZIONE DEGLI SPAZI.....	7
SERVIZI ALBERGHIERI	8
ORARI E MODALITÀ DELLE VISITE	9
IMPEGNI E PROGRAMMI	9
NORME RELATIVE AGLI OPERATORI E AI VOLONTARI	10
ORARIO E GIORNATA TIPO	11
MODALITÀ DI DIMISSIONI.....	12
VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI.....	12



MISSIONE E OBIETTIVI GENERALI DELLA FONDAZIONE

Il Villaggio del Fanciullo di Lucca è stato istituito sulle Mura di Lucca nel 1947, come opera promossa dalla Chiesa di Lucca, ispirata quindi ai principi cristiani. È basata sul volontariato che da sempre affianca e coadiuva i suoi responsabili e oggi gli operatori professionali richiesti dalla vigente normativa.

Nato nell'immediato dopoguerra come un rifugio per ragazzi orfani o disagiati che vivevano ai margini, con il mutare della società, il Villaggio si è trasformato in Comunità di tipo familiare.

Nel 2014, sentendo l'esigenza di dotarsi di una forma giuridica adeguata, il Villaggio ha trasferito tutta la sua eredità di esperienza, storia e modalità di accoglienza, alla Fondazione Villaggio del Fanciullo (Fondazione) che oggi offre proposte residenziali e semiresidenziali tali da garantire una continuità assistenziale e una risposta appropriata e personalizzata ai bisogni primari e alle problematiche educative di questa società eterogenea.

La Fondazione rivolge la sua opera a ragazzi, di sesso maschile, di età scolare compresa di norma tra gli 8 e i 18 anni e oltre, cioè fino alla fine del progetto personale.

La Fondazione si propone come operatore qualificato di riferimento per il settore educativo, socio-assistenziale nella regione Toscana, offrendo servizi di accoglienza, cura, e assistenza, finalizzati a soddisfare i bisogni dei minori, attraverso professionalità dotate di competenze tecniche e gestionali, maturate attraverso l'esperienza curriculare degli educatori e più in generale di tutti gli operatori che svolgono la propria attività nei nostri progetti educativi.

La Fondazione, forte di storia, tradizione ed esperienza vuole fornire un ventaglio di proposte residenziali e semi residenziali tali da garantire una continuità assistenziale ed una risposta appropriata e personalizzata ai bisogni e alle problematiche di questa società eterogenea. Le proposte residenziali e semi residenziali della fondazione sono:

- Villaggio del Fanciullo, Comunità familiare residenziale con sede sulle Mura di Lucca con capacità ricettiva di 9 posti letto più 2 riservati ala pronta accoglienza e i ragazzi sono accolti in camere singole e una sola stanza è a due letti,
- Villaggio in diurno, che consente di accogliere fino a 5 ospiti al giorno,
- Casetta dei Maggiorenni, che consente di inserire gli ospiti della comunità residenziale, fino a 3 ospiti dai 16 anni in su, che iniziano il percorso di semi-autonomia,
- Casa don Enzo, gruppo appartamento riservato ai maggiorenni, già ospiti, per completare il percorso di autonomia.

Quanto segue, seppur con qualche adattamento, riguarda tutti i progetti offerti ai nostri ospiti. I dettagli sono riportati nel **Regolamento** e nel **Progetto Educativo**.

PRINCIPI FONDAMENTALI

La Fondazione indirizza la sua azione nel rispetto dei seguenti principi:



- **Eguaglianza:** l'erogazione dei servizi è effettuata si basa sul principio di eguaglianza degli ospiti e l'accesso ai servizi è uguale per tutti, a prescindere da lingua, religione e opinione politica.
- **Imparzialità:** nei confronti degli ospiti vengono adottati criteri di obiettività, giustizia e imparzialità, non condizionati da pregiudizi o valutazioni soggettive.
- **Rispetto della dignità della persona e tutela delle informazioni:** viene assicurato il rispetto della dignità della persona in tutte le fasi del processo di permanenza, favorendo l'umanizzazione dei rapporti, la riservatezza e la tutela delle informazioni, oltre al rispetto della deontologia professionale da parte del personale della struttura.

RIFERIMENTI NORMATIVI

L'attività delle Comunità è regolata dalla normativa tempo per tempo vigente nella regione Toscana.

FINALITÀ E SCOPI

La Comunità a dimensione familiare Villaggio del Fanciullo (Comunità), è una struttura residenziale per minori. Accoglie ragazzi che presentano situazioni di disagio familiare o sociale pregiudizievoli per la loro crescita, minori stranieri non accompagnati (MSNA) e minori sottoposti a vincoli giuridici.

Finalità primaria è quella di accogliere il ragazzo in un contesto di tipo familiare e, attraverso un Progetto Educativo Individualizzato (PEI) personalizzato portare il ragazzo verso una graduale autonomia mediante una pedagogia preventiva che si fonda sulla fiducia nelle potenzialità del ragazzo e sulla sua capacità in un contesto favorevole, di investire al meglio tali potenzialità.

La Comunità si prefigge il compito di accompagnare il minore in un'esperienza di crescita che lo liberi da un eventuale passato difficile e lo metta in condizione di fare scelte consapevoli. Questa finalità si raggiunge lavorando sia con il minore che con l'ambiente familiare e sociale.

La Comunità per i bisogni del minore si configura con uno stile di vita radicata nella quotidianità, dove i rapporti tra i minori accolti, gli educatori e i volontari sono basati sulla stabilità affettiva, la sicurezza, la serenità, l'educazione e il rispetto delle persone e delle cose.

La Comunità presta servizi finalizzati a interventi socio-assistenziali ed educativi integrativi o sostitutivi della famiglia, sulla base del PEI.

Il Villaggio del Fanciullo è un luogo dove “abitare” e “crescere”.

MODALITÀ DI ACCOGLIENZA

L'inserimento avviene su richiesta dei Servizi Sociali del territorio, del Tribunale per i minori, di altri servizi specialistici, da parte della famiglia.

La presa in carico avviene mediante colloquio introduttivo con il Servizio referente per una prima presentazione del caso o con la famiglia, ipotizzando modalità di accoglienza, osservazione e interventi educativi.



Il lavoro viene svolto dall'Equipe Educativa (E.E.) e prevede la sinergia tra tutti gli attori coinvolti al fine di garantire una progettualità integrale e rispondente ai bisogni degli ospiti.

Nel delicato momento dell'accoglienza, vengono attivate tutte le possibili risorse per favorire l'instaurarsi di un legame di fiducia con l'ospite, utile all'adesione dello stesso al progetto.

L'inserimento è caratterizzato da tempi e modalità adeguati in rapporto alle esigenze specifiche dell'ospite, tenendo conto della storia personale, del vissuto e degli aspetti affettivi ed emotivi. Anche il gruppo degli ospiti già presente viene coinvolto nell'accoglienza per dare il benvenuto.

L'inserimento può avvenire anche in situazioni di urgenza e quindi la procedura viene modificata a seconda del singolo caso.

Dopo l'inserimento inizia un periodo di osservazione, durante il quale si individuano le risorse e le difficoltà del minore. Si procede quindi ad un bilancio di competenze, all'individuazione di nodi problematici che sono presenti a livello psicologico, relazionale, sociale, affettivo e comportamentale, necessari per la definizione di un PEI.

Entro 60 giorni dall'inserimento e dopo il periodo di osservazione ed ambientamento, viene elaborato dall'E.E. il PEI, che viene condiviso con la persona accolta, con il genitore o chi lo rappresenta legalmente e con i servizi territoriali con i quali è stato elaborato. In questo momento viene anche richiesta la sottoscrizione del ***Patto di Accoglienza***.

La Comunità accoglie ragazzi maschi per 24 ore al giorno per 365 giorni all'anno.

LAVORO DELL'EQUIPE EDUCATIVA

La Comunità opera tramite l'E.E. per il raggiungimento degli obiettivi predisposti, sia con l'ospite, sia con i Servizi invianti e/o la famiglia.

L'E.E. è composta da:

- Rappresentanti delegati dalla Fondazione (minimo due),
- Direzione,
- Coordinatore/i della Comunità,
- Responsabile Settore Scuola.

È compito di tutti gli operatori presenti aggiornare periodicamente le valutazioni effettuate dal momento dell'ingresso dell'ospite, in modo da avere una risposta ai bisogni e alle esigenze della persona che cambiano con il trascorrere del tempo.

RETTE DI SOGGIORNO

Ogni anno, con l'approvazione del bilancio preventivo, vengono determinate le rette e i servizi inclusi e individuati eventuali rette per ulteriori servizi erogabili su richiesta.

Il pagamento del corrispettivo, esente IVA ai sensi dell'art. 10 DPR 633/72, deve avvenire entro e non oltre 30 giorni data fine mese, previa emissione di fattura.



La retta, inizialmente stabilita, può subire aumenti dal 1° gennaio di ogni anno, in relazione ad adeguamento ISTAT, intervenute o prevedibili variazioni di costi delle prestazioni e dei servizi offerti o delle condizioni psicofisiche dell'ospite. Dell'eventuale aumento è dato preavviso almeno un mese prima della sua entrata in vigore.

Sono inclusi nella retta tutti i servizi alberghieri che comprendono sia la manutenzione della struttura che tutto ciò che è di uso quotidiano agli ospiti; i servizi assistenziali tutelari quali igiene personale, accompagnamenti a prestazioni medico generiche strumentali e specialistiche, supporto psicologico; servizi educativi che comprendono la presa in carico, la stesura dei PEI, sviluppo delle autonomie, supporto scolastico, gestione del tempo libero e rapporti con la famiglia.

In dettaglio, la Fondazione offre:

- **gestione dei rapporti con i servizi sanitari e sociali:** si occupa di far proseguire, qualora siano già stati attivati, incontri di psicoterapia. È sempre garantita l'assistenza sanitaria di base o specialistica;
- **accompagnamento dei minori a colloqui (anche protetti):** l'E.E. individua chi accompagna l'ospite ai vari colloqui previsti e concordati;
- **cura dei rapporti con l'Autorità Giudiziaria:** gli operatori o delegato dell'E.E. accompagnano il minore in tutti i rapporti necessari;
- **mantenimento dei rapporti con la famiglia:** le modalità di rapporto sono definite nel PEI. È compito degli operatori agevolare i rapporti con la famiglia (ove possibili), secondo quanto concordato con la stessa o il servizio inviante;
- **interventi di socializzazione e proposte per il tempo libero:** favorire e ripristinare le relazioni con i coetanei dei minori presenti, allargando le loro esperienze sociali con l'inserimento in gruppi anche esterni e con l'integrazione e la socializzazione favorite dall'attività scolastica, sportiva, ricreativa e culturale;
- **inserimento scolastico e rapporti con le scuole:** per ogni minore è previsto un percorso scolastico o formativo. L'E.E. attiva, secondo gli interessi e le competenze del minore, l'offerta formativa presente sul territorio più adatta ad accogliere e sostenere il percorso, attraverso un confronto continuo con gli interlocutori di riferimento. Durante tutto l'anno scolastico, vi sono incontri periodici con gli insegnanti, per valutare i risultati in itinere, l'inserimento nel gruppo classe, l'emergere di difficoltà. I rapporti con gli insegnanti o formatori vengono tenuti dai referenti delegati;
- **supporto scolastico:** grazie agli operatori e ai volontari tutti gli ospiti sono quotidianamente sostenuti nello studio che è organizzato nella *Scuolina*;
- **supporto psicologico:** la Comunità è supportata da uno psicologo che, in accordo con l'E.E. programma incontri comunitari e, ove necessario, incontri con i singoli ospiti.

DISPOSIZIONE DEGLI SPAZI

Il Villaggio del Fanciullo è ubicato nel comune di Lucca, Viale delle Mura Urbane 16.



Si presenta come unica struttura residenziale situata nelle Mura rinascimentali di Lucca, i locali si trovano tutti al piano terra, all'interno di un grande giardino (Baluardo), comprendente anche un piccolo orto.

La Comunità è strutturata come di seguito esposto:

- **zona giorno:** sala da pranzo, cucina, zona studio (*Scuolina*), sala TV e due stanze destinate allo studio e/o tempo libero.
- **zona notte:** nove camere singole, una camera da due posti e due bagni a disposizione degli ospiti, oltre a una stanza per l'operatore notturno.
- **ambienti di servizio:** archivio e sala riunioni, direzione, spogliatoio del personale e relativo bagno, guardaroba e lavanderia.

SERVIZI ALBERGHIERI

Ristorazione

La preparazione dei pasti avviene direttamente nella cucina nel pieno rispetto delle norme igienico-sanitarie degli alimenti.

I criteri e le modalità con cui gli operatori adempiono all'erogazione del servizio sono conformi alle normative specifiche previste per tipologia di attività svolte (HACCP, normative sui requisiti strutturali).

In caso di allergie o particolari esigenze a carattere religioso, vengono individuate diete appropriate.

Gli orari dei pasti sono indicati nel **Regolamento** interno e possono variare con il variare delle stagioni.

Anche l'acquisto dei cibi, pur rispettando un menù di base approvato dalla Fondazione, che varia a seconda della stagione e delle settimane, tiene conto delle esigenze personali.

Alloggio

Gli ospiti sono alloggiati tenendo conto dell'età dei minori, delle loro caratteristiche particolari all'interno degli spazi sopra descritti.

Servizi di igiene e pulizia ambientale

In prevalenza le pulizie degli spazi comuni vengono espletate da personale ausiliario, ma, per scelta educativa, anche gli ospiti si occupano di riordinare gli spazi personali, con il supporto, ove sia necessario, del personale.

L'obiettivo è quello di riproporre una quotidianità il più vicino possibile a quella di tipo familiare, favorendo aspetti di autonomia.

I prodotti che vengono utilizzati per la pulizia rispondono a schede tecniche di sicurezza.

Guardaroba

All'interno è previsto uno spazio comune adibito a guardaroba, lavanderia e stireria, è l'operatore a espletare tale attività.

Il cambio della biancheria avviene di norma una volta alla settimana e comunque tutte le volte in cui sia necessario.



ORARI E MODALITÀ DELLE VISITE

Ogni ospite può ricevere visite da parte dei familiari, se previsto nel proprio PEI, e dai servizi invianti negli orari concordati, previa comunicazione e accordo dell'E.E..

La Comunità è disponibile a organizzare all'interno o all'esterno di essa, incontri protetti, osservati e monitorati fra genitori e figli in base a quanto stabilito dal Tribunale per i Minorenni e dalla regolamentazione dei Servizi Sociali.

IMPEGNI E PROGRAMMI

Formazione

Ogni anno viene pianificata la partecipazione delle figure professionali a corsi di formazione esterni / interni e convegni, sulle tematiche di interesse per ciascuna professionalità. La programmazione viene condivisa e concordata dall'E.E. con la cooperativa appaltante.

Gi operatori sono tenuti a partecipare alle iniziative di formazione allo scopo di migliorare le conoscenze, le abilità, gli atteggiamenti, i comportamenti nella logica del lavoro e a partecipare alla riqualifica professionale, dove ciò sia possibile.

Strumento di monitoraggio del servizio

Per monitorare l'andamento delle prestazioni e il raggiungimento degli obiettivi proposti, è utilizzato un questionario di gradimento, in cui si chiede di valutare le prestazioni erogate.

La distribuzione del questionario è annuale ed è erogato agli ospiti, alle eventuali famiglie, agli enti invianti e agli amministratori.

Le risposte sono elaborate statisticamente e le indicazioni che emergono sono valutate dalla Fondazione, per orientare al meglio l'intervento globale e particolare.

Sistema di gestione della qualità

La Comunità conduce indagini di clima interno periodiche (almeno ogni 2 anni). I risultati vengono analizzati e condivisi al fine di tradurli in azioni di miglioramento dei servizi offerti.

Periodicamente, il Referente della Qualità, conduce una indagine sul clima interno attraverso un questionario i cui risultati vengono condivisi con la Fondazione e analizzati per definire interventi migliorativi ai diversi livelli.

All'interno della Comunità è collocata, in luogo accessibile a tutti, compresi i ragazzi ospiti, una cassetta per segnalazioni o reclami che vengono periodicamente raccolti e analizzati dalle strutture sopraindicate per attivare azioni di miglioramento e valutare i risultati ottenuti.

Le segnalazioni, le osservazioni e i reclami possono essere anche indirizzati via email a: fvillaggiofanciullo@gmail.com.



Attuazione d.lgs 81/2008

La Fondazione, per quanto di competenza, ottempera agli obblighi contenuti nel decreto legislativo riguardante la sicurezza dei lavoratori e dei residenti in struttura, predisponendo idoneo piano di emergenza, curando il costante aggiornamento dei documenti di sicurezza, nonché la formazione obbligatoria del personale.

A tutti gli operatori viene data l'informazione generale sui rischi a cui sono sottoposti e sulle misure di prevenzione da adottare, sull'uso dei dispositivi di protezione individuale, sulle procedure da seguire in caso di emergenza.

Attuazione normativa privacy

Tutte le informazioni e i dati di carattere personale degli ospiti, degli operatori a qualsiasi titolo coinvolti e dei volontari vengono raccolti e trattati ai sensi del Regolamento UE 2016/679.

A tutela del corretto trattamento dei dati non vengono fornite telefonicamente informazioni sulla situazione complessiva degli ospiti.

Per il medesimo motivo e in ottemperanza a quanto previsto da una specifica procedura interna, per garantire la sicurezza e la riservatezza delle informazioni, la visione della documentazione presente in Comunità viene garantita solo a persone autorizzate.

NORME RELATIVE AGLI OPERATORI E AI VOLONTARI

Operatori

Tutti gli operatori:

- forniti tramite convenzione con cooperativa sociale,
- impiegati con contratti professionali;

sono a conoscenza che il servizio prestato è da considerarsi essenziale. Pertanto, in caso di scioperi, sarà assicurata la continuità delle prestazioni.

Volontari

I volontari, iscritti all'Associazione Amici del Villaggio odv (AAV), sono parte integrante della vita quotidiana degli ospiti.

Sono accolti, formati e organizzati dall'E.E., previo accordo programmatico condiviso e concordato tra la Fondazione e l'AAV.

La presenza dei volontari è preziosa e importante e quotidianamente sono presenti insieme agli operatori nella conduzione della vita comunitaria.

I volontari svolgono numerose azioni in affiancamento agli ospiti e agli operatori, pur nella distinzione dei rispettivi ruoli.

Da questo punto di vista i volontari rappresentano una risorsa aggiuntiva di conoscenze, abilità e competenze per l'intera Comunità.

Servizio civile

Per le attività di accoglienza, la Fondazione si può avvalere anche dell'opera di volontari in Servizio Civile secondo quanto specificato da apposite convenzioni con i competenti uffici ministeriali.



I volontari in Servizio Civile sono tenuti al rispetto delle norme vigenti in materia di tutela dei diritti degli ospiti, nonché della normativa sul rispetto della privacy.

ORARIO E GIORNATA TIPO

La vita comunitaria si articola nei seguenti orari:

Sveglia Ogni ospite ha il compito di riordinare la propria stanza prima della colazione	dalle ore 7,00 alle ore 7,30
Colazione	dalle ore 7,45 alle ore 8,15
<i>Periodo invernale: scuola, corso di formazione, lavoro</i>	
<i>Periodo estivo: attività di studio, attività varie</i>	
Pranzo Segue Periodo di Relax, giochi di comunità, libera uscita...	dalle ore 13 alle ore 13,30
Merenda	ore 16,30
<i>Periodo invernale: studio, che può essere anticipato prima della merenda in caso di concomitanza con altre attività comunitarie</i>	
<i>Periodo estivo: attività comunitarie, libera uscita</i>	
Cena	ore 19,30
Dopo cena Tempo libero per gioco ed attività varie di socializzazione	
Orario serale I ragazzi devono coricarsi	entro le ore 23,30

Per la cena tutti i minori, salvo eccezioni per giustificati motivi, devono rientrare in comunità.

Docce	Non sono stabiliti orari. Ogni ragazzo, dopo l'uso della doccia, deve provvedere al riordino del locale.
Orario serale	I ragazzi devono coricarsi entro le ore 23,30.
Uscite	Le uscite diurne, diverse da quelle per motivi di studio, stage, lavoro e similari devono essere sempre autorizzate dall'operatore in turno. Qualsiasi tipo di uscita deve essere annotata in un apposito registro con indicazione dell'ora, destinazione ed ora rientro. Gli ospiti possono essere autorizzati ad uscire con un parente o conoscente accreditati c/o la Comunità, previa richiesta scritta dell'accompagnatore e purché maggiorenne e in possesso di documento di identità. Data la minore età i ragazzi non possono uscire da soli nelle ore serali.



Questa organizzazione della giornata tiene conto delle esigenze particolari legate a programmi di intervento personalizzati e alla modalità di proposta residenziale o semi-residenziale.

Gli orari e la giornata tipo sono esposti in bacheca.

MODALITÀ DI DIMISSIONI

Le dimissioni dalla Comunità avvengono secondo le seguenti modalità, quando:

1. l'E.E. e i responsabili del servizio inviante e/o la famiglia hanno giudicato che sono stati raggiunti gli obiettivi del PEI o si è trovata per il minore una ulteriore e più appropriata collocazione,
2. l'E.E. in accordo con il servizio inviante e/o la famiglia, ritengono che si siano verificate condizioni che rendono inattuabile il PEI concordato,
3. il minore raggiunge la maggiore età. In questo caso, se non si è trovata una più appropriata collocazione e in accordo con l'ente inviante per l'eventuale copertura della retta di permanenza e/o la famiglia, la permanenza può essere prorogata con i progetti di semi-autonomia o autonomia.

VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI

Questo documento è approvato dalla Fondazione. Se necessario e in funzione degli strumenti e dei formali atti di pianificazione annuale, il documento può subire degli aggiornamenti.