

COMUNITÀ EDUCATIVA TERRITORIALE
“Come un Albero”

CARTA DEI SERVIZI
aprile 2024



FONDAZIONE PAVONIANA LUCA REINA ETS
Istituto Pavoniano E. Fassicomo, via Imperiale, 41 Genova

*Abbiamo tanti amici
che hanno forti radici,
ci danno aria pulita,
l'ossigeno, la vita.
Cambiano a ogni stagione
e sempre offrono doni,
han foglie, fiori, frutti,
ce n'è proprio per tutti!
I rami come braccia,
è pelle la corteccia.
Dan rifugio agli uccellini,
fresca ombra a grandi e piccini.
Bellissimi, generosi,
indispensabili e preziosi.
Diamo rispetto e amore
ai nostri alberi amici:
ci insegneranno ad avere valori,
ci insegneranno ad avere radici.*

Milena

CET “Come un Albero”

Autorizzazione al funzionamento Provv. N° 534 – L.R. 20/99 del 23/11/2020

*Comunità Educativa Territoriale per 13 ragazzi/e tra i 6 e i 18 anni
(7 diurni; 6 residenziali)*

*L'accoglienza residenziale è garantita tutti i giorni dell'anno 24 ore su 24.
L'accoglienza diurna è attiva per 260 giorni l'anno.*

1. Perché una Carta dei Servizi

La Fondazione Pavoniana Luca Reina ETS, con la presente Carta dei Servizi, intende fornire indicazioni utili ai propri fruitori, al Servizio Sociale e a tutti i soggetti interessati, rispetto alla storia dell'Ente, alla struttura, al servizio offerto, alle modalità di accesso e dimissione dei ragazzi/e, ai costi del servizio, alla rilevazione della qualità del servizio e all'accoglienza e gestione dei reclami.

2. Un po' di storia:

Dall'Opera SS. Vergine di Pompei - l'Istituto Pavoniano E. Fassicomo alla Fondazione Pavoniana Luca Reina ETS

La CET “Come un Albero” si trova negli spazi dell'Istituto che prende il nome dal prete genovese don Eugenio Fassicomo (2 febbraio 1864 – 5 ottobre 1902) fondatore dell'Opera SS. Vergine di Pompei, che ha costituito varie iniziative di carattere catechistico e caritativo per l'educazione cristiana dei giovani e che nel 1901, nel quartiere di Marassi, ha messo la prima pietra di una casa dove giovani poveri e abbandonati potessero trovare famiglia.

Nel 1905 il Vescovo chiamò a dirigere l'Opera i Religiosi fondati da p. Lodovico Pavoni (11 aprile 1784 – 1° aprile 1849) i quali raccolsero così l'eredità di don Fassicomo, inserendola nel solco della tradizione pavoniana. Negli anni l'Istituto ha sempre mantenuto ferma la sua missione educativa e l'attenzione al mondo del lavoro. Dal 1938 "il Fassicomo" ha sede nel vasto e imponente edificio di via Imperiale, appositamente costruito, anche con l'aiuto di numerosi genovesi, per dare ai giovani accoglienza, istruzione e formazione.

Nel corso degli anni, sull'esempio del padre Fondatore, sono nate molte attività sia nel campo educativo-scolastico che socio-assistenziale in varie città del Nord Italia, in Spagna, Brasile, Colombia, Messico, Eritrea, Burkina Faso e Filippine.

La CET di Genova nasce nel 2012 come CED, Comunità Educativa Diurna, trasformandosi in CET Comunità Educativa Territoriale nel 2016.

Il 1° aprile 2024 tutte le attività socio-assistenziali pavoniane attive in Liguria, Lombardia e Veneto si sono unite nella Fondazione Pavoniana Luca Reina ETS.

La Fondazione porta il nome di Luca Reina, sacerdote e uomo che ha dedicato la propria vita all'accoglienza, alla cura e alla crescita dei ragazzi.

La Fondazione, ad oggi, gestisce

- 5 Comunità Educative
- 1 Comunità Educativa Territoriale
- 2 Comunità Semiresidenziali
- 2 Centri di Aggregazione Giovanile
- 1 Gruppo Formazione Lavoro

Il nostro impegno nel sociale

Ci presentiamo al lavoro educativo nell'ambito socio-assistenziale per minori come operatori di un Ente che si colloca nel "privato sociale". Collaboriamo ai vari livelli con gli Enti Locali e i loro Servizi, disponibili a rispondere ai bisogni del territorio, con una nostra propria fisionomia e identità, che fa riferimento alla realtà e alla missione della Chiesa.

Il nostro modello educativo è padre Lodovico Pavoni il cui esempio e insegnamento continuano ad essere per noi punto di riferimento.

Da lui ereditiamo:

- attenzione al mondo giovanile e alle fasce dei meno fortunati;
- capacità di analisi dei loro bisogni;
- ricerca creativa di risposte adeguate ai bisogni per un servizio in sintonia con i tempi;
- coraggio di iniziativa, fiduciosi nel valore del nostro impegno, nella collaborazione di altri e nella Provvidenza;
- disponibilità a adeguare strutture e mezzi con il cambiare delle situazioni.

Un particolare riferimento allo stile educativo di p. Pavoni ci suggerisce alcune indicazioni irrinunciabili:

- attenzione alla persona nella concretezza della sua realtà individuale: "studiarne" le caratteristiche; sapere intravedere i naturali dinamismi positivi per appoggiare su di essi l'intervento educativo e l'azione di Dio per poterla assecondare, "concepando per ognuno le più belle speranze";
- rispetto per la dignità di ognuno, con una azione educativa fatta di discrezione, gradualità, rifiuto dei metodi coercitivi, scelta della "persuasione" che fa appello alla "ragione";
- presenza costante, amorosa, discreta, fatta di gentilezza e "dolcezza";
- ambiente familiare in un clima di gioiosa attività ("spirito di famiglia");
- coinvolgimento del ragazzo in un impegno attivo per il suo futuro, perché affronti con serietà e anche sacrificio i propri compiti (scuola, lavoro) e cammini verso capacità di equilibrio, autocontrollo, padronanza delle proprie possibilità;
- convinzione che la fede cristiana è l'"anima" di tutta l'azione educativa.

3. Principi fondamentali

- *Eguaglianza*: la parità di trattamento è un diritto di ogni minore senza distinzione di etnie, di sesso, di idee politiche e di religione.
- *Imparzialità*: il servizio erogato rispetta i criteri di giustizia, obiettività e imparzialità.
- *Continuità*: il servizio è erogato con continuità e garantisce ai minori la possibilità di svolgere il percorso senza interruzioni. In caso di irregolare funzionamento, dovuto a cause di forza maggiore, saranno adottate tutte le misure idonee onde arrecare il minore danno possibile.
- *Efficienza ed efficacia*: il Servizio si impegna a soddisfare in modo idoneo i bisogni rilevati e persegue l'obiettivo del miglioramento continuo, valorizzando e ottimizzando le risorse professionali ed economiche a disposizione.
- *Partecipazione*: il minore ha diritto di partecipare attivamente al proprio progetto confrontandosi con gli operatori del servizio rispetto agli obiettivi e strategie individuate per essere protagonista e attore dell'intervento.
- *Riservatezza*: relativamente alla protezione dei dati personali e alla riservatezza dell'informazione tutta la documentazione cartacea e informatizzata prodotta viene raccolta in archivi e conservata secondo la normativa della legge sulla privacy (Regolamento UE 679/2016 – GDPR).

4. Descrizione del servizio CET “Come un Albero”

La Comunità Educativa Territoriale (CET) “Come un Albero” è un servizio di accoglienza residenziale e diurna che prevede interventi educativi personalizzati volti allo sviluppo dei progetti educativi dei singoli minori accolti, attività che favoriscono l’interazione di gruppo, la socializzazione e interventi di sostegno e collaborazione con le famiglie.

L’attività educativa della CET “Come un Albero” è svolta da un’equipe di sette educatori e un coordinatore che svolge anche funzione di educatore per la famiglia. Tutti gli operatori sono in possesso dei titoli previsti dalla normativa vigente. Gli Operatori partecipano a sistematici incontri di équipe, ad attività di supervisione e ad un piano annuale di formazione.

È prevista la presenza di personale ausiliario per le attività domestiche.

All’interno della struttura possono operare anche volontari e tirocinanti che non sostituiscono gli educatori e che, in linea con le attività realizzate dalla CET, concordano con il Coordinatore della struttura i tempi e i modi del loro intervento.

L’accoglienza diurna, dal lunedì al venerdì, nella fascia oraria fra le 12,30 e le 20,30 prevede la fruizione di almeno un pasto al giorno, garantisce l’elasticità d’orario giornaliero, che nel periodo estivo può arrivare a coprire l’intera giornata, a seconda delle necessità dei ragazzi accolti.

Per attività programmate e specifiche si può prevedere l’apertura anche di sabato.

Il Servizio si caratterizza per l’attenzione al minore e al particolare momento di crescita.

Accanto alle attività educative si favoriscono percorsi orientati all’autonomia, si sostiene il ragazzo nel percorso scolastico e si promuovono attività ludico sportive.

La struttura può estendere il proprio orario di apertura alla mattina e alla sera per permettere attività straordinarie a favore dei ragazzi o della loro famiglia (colloqui, progetti scolastici personalizzati, cene, feste). Sono previsti interventi a domicilio per le azioni di sostegno della genitorialità e/o nella fase di accoglienza o dimissioni dal servizio.

La CET offre un servizio flessibile e complementare tra accoglienza diurna e accoglienza residenziale, ed è in grado di modulare e modificare l’intervento sul minore in linea con i cambiamenti progettuali, sia accompagnando da un’accoglienza diurna ad un’accoglienza residenziale, sia viceversa.

5. La struttura

La CET “Come un Albero” è situata all’interno di “Casa Pavoni”, una palazzina in tutto autonoma, che fa parte dell’Istituto Pavoniano E. Fassicomio di Genova, in via Imperiale 41 (quartiere di San Fruttuoso), facilmente raggiungibile con l’autobus n. 385.

Dalla porta d’ingresso della palazzina, la CET, le cui attività si svolgono al piano 0, 1° e 2°, è raggiungibile attraverso le scale o l’ascensore.

La CET è strutturata con ambienti adatti alle diverse attività sia residenziali che diurne e rispettosi della vigente normativa.

Il legale rappresentante è Marcello Cicognara: 349 061 8975

Il coordinatore delle attività educative e responsabile di questo documento è Sarah Talassio: 389 286 3393

Si può contattare la struttura al seguente indirizzo mail: cetcomeunalbero@fondazionepavoniana.org

La seguente Carta dei Servizi è valida dal 1° aprile 2024 e resterà in vigore fino a successiva revisione.

L’equipe educativa dedicherà tempo di analisi della Carta dei Servizi durante la Revisione annuale delle attività della CET. La presente Carta potrà subire aggiornamenti motivati e necessari per garantire il miglioramento dei Servizi offerti e la loro costante rispondenza alle esigenze e caratteristiche dei fruitori.

6. Modalità di accesso e dimissione

Le richieste di inserimento provengono dagli Ambiti Territoriali Sociali (ATS) e dall'Unità Operativa Cittadini Senza Territorio (UOCST) tramite un'apposita scheda.

L'équipe valuta la possibilità di inserimento.

In caso di decisione positiva, si concorda il giorno di inserimento del ragazzo/a in cui viene presentata la struttura e l'organizzazione della CET. Durante tale incontro i familiari compilano anche la scheda di adesione con gli obiettivi sui quali lavorare insieme per il benessere del figlio.

Per la progettazione educativa lo strumento principale usato dagli Educatori della CET "Come un Albero" è il Progetto Educativo Individualizzato (PEI) che permette di progettare l'intervento a favore dei ragazzi e verificarne l'efficacia con incontri bimestrali.

Qualora le richieste d'inserimento siano superiori ai posti disponibili è possibile programmare l'inserimento definendo una "lista d'attesa".

L'inserimento, così come la dimissione, avviene su progetto concordato con gli operatori dei Servizi invianti, con la famiglia e con il minore.

La dimissione può avvenire:

- quando la famiglia d'origine ha fatto un proprio percorso di crescita e ha acquisito sufficienti risorse educative
- quando la ragazza o il ragazzo abbia fatto un percorso di crescita tale da aver acquisito sufficienti competenze per affrontare in modo più autonomo la propria vita
- quando non ci siano più le condizioni da parte della famiglia o del ragazzo per un rientro e sia dunque necessario trovare un progetto diverso e nuove risorse educative

I posti disponibili vengono aggiornati su www.consultadiocesana.org

7. Costi del Servizio

La retta giornaliera per ogni minore inserito, stabilita secondo la convenzione con la Pubblica Amministrazione comprende:

- Vitto
- Spese personali (abbigliamento, prodotti farmaceutici)
- Materiale per la pulizia, materiale didattico
- Spese per l'attività sportiva e l'attività di socializzazione
- Gestione della struttura (affitto, manutenzione ordinaria, utenze, assicurazione ...)
- Personale Educativo

8. Rilevazione Qualità

Per garantire sempre più alti standard di qualità, l'équipe della CET "Come un Albero" propone la diffusione, raccolta ed elaborazione di un questionario per rilevare la soddisfazione dei propri ospiti con una periodicità annuale. Gli esiti, oltre che a costituire specifici ambiti di riprogettazione, saranno restituiti in momenti predisposti ad hoc a tutti gli attori coinvolti (ospiti, operatori, servizio sociale)

9. Reclami e segnalazioni

Viene istituito lo strumento della comunicazione o del reclamo. È uno strumento che permette di segnalare in tempi brevi e con sufficiente esattezza situazioni o comportamenti non in linea con i principi enunciati dalla presente Carta o dal Progetto Educativo.

Modalità di presentazione del reclamo

In caso di segnalazioni e/o lamentele inerenti al servizio erogato, ospiti, familiari, tutori, servizi invianti, operatori della CET “Come un Albero” potranno compilare l’apposita scheda o scrivere su foglio bianco e consegnarla:

- *al Responsabile di struttura*
- *nell’apposita cassetta predisposta presso la CET al primo piano*

Le segnalazioni ed i reclami possono essere proposti da chiunque e mantenere l’anonimato, ma per ottenere una risposta devono necessariamente contenere l’indicazione esatta delle generalità e del recapito del proponente, oltre ad una precisa descrizione delle circostanze.

Anche le segnalazioni orali o telefoniche dovranno essere presentate successivamente in forma scritta e contenere ugualmente i dati del proponente e le circostanze oggetto della segnalazione.

A seguito del recepimento della segnalazione/reclamo e presa visione in sede di équipe, la comunicazione viene trasmessa per informazione, dal responsabile delle attività educative al Direttore Generale della Fondazione.

Questi si impegnano, dopo aver compiuto le opportune verifiche, a rispondere, ai ragazzi/e, in forma verbale, durante la restituzione settimanale delle decisioni e comunicazioni dell’équipe e, a tutti gli altri stakeholder, in forma scritta, o nelle modalità ritenute più consone e rispettose della tutela del soggetto segnalante, allo specifico reclamo, e di attivarsi, per quanto di sua responsabilità, per rimuovere le eventuali cause che hanno provocato il disagio.

Nel caso tali cause non siano di competenza della CET, il Responsabile si impegna a fornire indicazioni circa il corretto destinatario; si impegna inoltre a fornire tali risposte entro e non oltre trenta giorni dalla data di ricevimento della segnalazione.

Materiale informativo

Il materiale informativo della CET “Come un Albero” (Carta dei Servizi, Progetto Gestionale, Regolamento, Questionari...), debitamente aggiornato, verrà consegnato, in misura corrispondente al grado di fruizione del Servizio a tutti gli ospiti, ed enti invianti.

Tale materiale rimarrà a disposizione presso la CET stessa.

p. Marcello Cicognara
p. Cicognara