



F O N D A Z I O N E  
**Casa Papa Francesco**  
Comunità educativa a dimensione familiare

## *Carta dei Servizi*

Casa Papa Francesco  
Comunità a dimensione familiare per minori  
(art.21, comma 1. lett g) L.R. 41/05

E Casa Maristella, Casa accoglienza per gestanti  
o madri con figli, con funzioni socio-educative  
(art.21 comma 1. lett. f) L.R.T. 41/05.

La Carta dei servizi è disponibile per chiunque ne faccia richiesta ed è pubblicata sul sito  
[www.casapapafrancesco.it](http://www.casapapafrancesco.it)



Figlie della Carità  
di San Vincenzo de'Paoli  
Provincia San Vincenzo - Italia

Fondazione Casa Papa Francesco  
Via Mario Puccini n.64, 57128  
Quercianella – Livorno

Cel 333 1447519  
Tel 0586 014915  
Fax 0586 014914

[segreteria@casapapafrancesco.it](mailto:segreteria@casapapafrancesco.it)

[www.casapapafrancesco.it](http://www.casapapafrancesco.it)

## Introduzione

La Carta dei Servizi è il documento con il quale la Fondazione Casa Papa Francesco ETS si presenta all'esterno e dichiara quali prestazioni offre alle persone ed a quali condizioni.

È lo strumento con il quale la Fondazione intende:

- esplicitare la struttura dei servizi destinati agli utenti e le relative caratteristiche;
- definire gli standard di qualità che si impegna a garantire;
- instaurare un rapporto diretto con gli utenti e i loro familiari con chiarezza di compiti e responsabilità;
- promuovere la partecipazione attiva degli utenti al fine di migliorare l'offerta delle prestazioni sul piano quantitativo e qualitativo.

La Carta dei Servizi è redatta secondo i seguenti principi fondamentali:

- **Eguaglianza dei diritti degli utenti**  
Garantire parità di condizioni di fruizione e uguaglianza di trattamento nell'erogazione dei servizi verso tutti gli utenti, senza distinzione di sesso, razza, religioni, lingua, opinioni politiche e il divieto di ogni ingiustificata discriminazione.
- **Imparzialità dei soggetti erogatori**  
Obiettività, neutralità e imparzialità nei comportamenti verso tutti i propri utenti.
- **Continuità del servizio erogato**  
Garantire la continuità e la regolarità di erogazione dei servizi ai propri utenti.
- **Partecipazione degli utenti**  
Assicurare e favorire la partecipazione attiva ed il coinvolgimento dell'utente alla prestazione del servizio attraverso l'accesso a informazioni complete ed aggiornate sulle attività ed i servizi, e mediante la possibilità di presentare reclami, osservazioni, segnalazioni e suggerimenti volti al conseguimento di una migliore gestione ed erogazione delle prestazioni.
- **Efficienza ed Efficacia del servizio**  
La Fondazione persegue l'obiettivo del miglioramento continuo nell'erogazione dei servizi e nella gestione delle risorse in termini di efficienza, efficacia e qualità, adottando le soluzioni gestionali, organizzative, procedurali e tecnologiche ritenute più funzionali allo scopo.

La presente Carta dei Servizi è soggetta a revisione periodica, integrazioni e/o modifiche.

## Indice

<b>1. Fondazione Casa Papa Francesco ETS</b>	Pag 4
1.1 Chi siamo	Pag 4
1.2 I volontari	Pag 4
<b>2. Scheda Tecnica</b>	Pag 5
2.1 Scheda tecnica Casa Papa Francesco	Pag 5
2.2 Scheda tecnica Casa Maristella	Pag 7
<b>3. Descrizione delle Comunità</b>	Pag 9
3.1 La missione	Pag 9
3.2 Obiettivi Generali	Pag 9
3.3 Obiettivi specifici	Pag 10
3.4 Servizi offerti	Pag 11
3.5 Modalità d'accesso	Pag 12
3.6 L'intervento educativo	Pag 14
3.7 Rapporti con i servizi sociali invitanti	Pag 14
3.8 Rapporti con la famiglia ed altri soggetti esterni	Pag 14
3.9 Scuola, formazione, accompagnamenti	Pag 15
3.10 Personalizzazione degli spazi	Pag 16
3.11 Retta per l'accoglienza	Pag 16
3.12 Prestazioni comprese e non comprese	Pag 17
3.13 Customer satisfaction e modalità di presentazione e gestione del reclamo e suggerimenti	Pag 20

# 1. Fondazione Casa Papa Francesco ETS

## 1.1 Chi siamo

La Fondazione Casa Papa Francesco nasce come Onlus nell'ottobre del 2019 per passare poi nel 2023 alla classificazione di ETS. La sua finalità è quella di perseguire la promozione umana e cristiana delle persone e delle famiglie in situazione di disagio sociale ed educativo, con particolare attenzione ai minori; la lotta contro le povertà materiali e spirituali e le cause che la determinano. La Fondazione si radica nei principi evangelici, si ispira ai valori della Dottrina sociale della Chiesa e realizza le sue attività di promozione della dignità umana secondo il carisma di San Vincenzo De' Paoli.

Nata senza scopo di lucro, persegue finalità civiche, solidaristiche e di utilità sociale, mediante lo svolgimento in via esclusiva o principale di attività di interesse generale congruenti con le finalità che la stessa Fondazione persegue.

Obiettivo della Fondazione è inoltre quello di rappresentare una risorsa per il territorio ove sono presenti ingenti situazioni di povertà materiale e morale riconducibili a famiglie e minori assistiti dai Servizi Sociali Territoriali e dal privato sociale.

La Fondazione svolge le sue attività favorendo e valorizzando anche l'operato dei volontari, giovani del servizio civile nazionale e regionale, oltre a stagisti/tirocinanti universitari.

## 1.2 I volontari

La Fondazione valorizza e promuove il prezioso operato dei volontari, che a vario titolo mettono a disposizione tempo, competenze, capacità personali, reti di conoscenze, per i bambini/e e madri accolti/e. A tale scopo sono previsti, prima di prestare il servizio, un colloquio conoscitivo ed orientativo con la Responsabile della comunità.

## 2. Schede tecniche

### 2.1 Scheda tecnica Casa Papa Francesco

**SOGGETTO TITOLARE  
DELL'AUTORIZZAZIONE**

**SEDE DELLA STRUTTURA**

**TIPOLOGIA E DENOMINAZIONE**

**CAPIENZA DELLA STRUTTURA**

**DESTINATARI**

**AUTORIZZAZIONE  
E ACCREDITAMENTO**

**REFERENTE FILTRO**

**RESPONSABILE**

**EQUIPE**

Fondazione Casa Papa Francesco ETS  
Via Mario Puccini 64  
57128 Quercianella (LI)

Via Mario Puccini 64/64a 57128 Quercianella (LI)  
segreteria@casapapafrancesco.it  
PEC casapapafrancesco@pec.it

Comunità a dimensione familiare per minori, con funzioni socio-educative (art.21 comma 1. lett. g) L.R.T. 41/2005 e Regolamento di attuazione dell'art.62

L.R.T. 41/2005 approvato con D.P.G.R. n. 2/R del 09/01/2018.

11 minori di cui 1 in regime di pronta accoglienza.

La Comunità può accogliere minori di entrambi i sessi di età compresa tra gli 0 e i 16 anni, per i quali la permanenza nella famiglia di origine sia temporaneamente impossibile. I minori sono accolti sulla base di provvedimento e/o intervento disposto dall'autorità giudiziaria, o dai servizi sociali del comune competente.

Con determinazione n° 689 del 28/01/2021 il Comune di Livorno ha autorizzato al funzionamento n° 9617/2018 per la comunità a dimensione familiare Casa Papa Francesco (Livorno).

Angela Bagnoli | Coordinatore Casa Papa Francesco  
Tel. 0586-014915 Fax: 0586-014914  
email a.bagnoli@casapapafrancesco.it

Suor Raffaella Spiezio Tel. 333 144 7519  
email s.raffaella@casapapafrancesco.it

Responsabile, coordinatore, educatori, animatori e addetto all'assistenza di base.

**SUPERVISIONE D'ÉQUIPE**

Viene svolto una volta al mese un incontro di supervisione con una psicoterapeuta esterna.

**COPERTURA**

Comunità residenziale H 24-365 gg/anno

**LA STRUTTURA**

La struttura si compone di una sala da pranzo, una cucina professionale con annessa dispensa, una sala soggiorno/tv, una sala giochi, 6 camere da letto, 8 bagni, uno spogliatoio per dipendenti, un ufficio, un locale deposito, una lavanderia, un laboratorio. La struttura dispone inoltre di un ampio giardino ad uso della comunità, di un parco giochi e di accessi diretti al mare.

**COLLABORAZIONE IN RETE CON**

- Servizi territoriali socio-sanitari
- Associazione Piccoli Voli
- Associazione "La Terrazza dell'infanzia"
- Rete di volontari professionisti e non Servizi territoriali socio-sanitari.
- Enti e figure professionali private e altre realtà del territorio.

**MODALITÀ D'ACCESSO**

L'accesso dei minori avviene secondo le seguenti modalità:

- Tramite richiesta scritta dei servizi sociali territorialmente competenti in base alla residenza del minore;
- In regime di pronta accoglienza.

L'équipe valuta la richiesta e comunica, entro qualche giorno, la decisione.

**INDIRIZZO**

Via Mario Puccini, 64/64A - 57128 Quercianella Fraz. di Livorno.

**RAGGIUNGIBILITÀ**

La Casa è ubicata nella zona di Quercianella, raggiungibile con i mezzi pubblici mediante autobus o treno (stazione Quercianella-Sonnino).



**In auto dal centro di Livorno:**  
Viale Italia > direzione > Quercianella

**In auto dalla variante Aurelia:**  
Direzione Grosseto > Quercianella

**In autobus:**  
(blu) CTT Livorno-Cecina (fermata di fronte la Farmacia)

## 2.2 Scheda tecnica Casa Maristella

SOGGETTO TITOLARE  
DELL'AUTORIZZAZIONE

SEDE DELLA STRUTTURA

TIPOLOGIA E DENOMINAZIONE

★ CAPIENZA DELLA STRUTTURA

★ DESTINATARI

AUTORIZZAZIONE  
E ACCREDITAMENTO

REFERENTE FILTRO

RESPONSABILE

EQUIPE

Fondazione Casa Papa Francesco ETS  
Via Mario Puccini 64  
57128 Quercianella (LI)

Via Mario Puccini 72 57128 Quercianella (LI)  
segreteria@casapapafrancesco.it  
PEC casapapafrancesco@pec.it

Casa accoglienza per gestanti o madri con figli, con funzioni socio-educative (art.21 comma 1. lett. f) L.R.T. 41/2005 e Regolamento di attuazione dell'art.62  
L.R.T. 41/2005 approvato con D.P.G.R. n. 2/R del 09/01/2018.

5 nuclei

Madri con bambini e gestanti che si trovano in uno stato temporaneo di bisogno e/o con gravi problematiche presenti nei nuclei familiari. Il nucleo è accolto sulla base di provvedimento e/o intervento disposto dall'autorità giudiziaria, o dai servizi sociali del comune competente.

La struttura, appena inaugurata, è in fase di ricezione dell'autorizzazione al funzionamento da parte del comune di Livorno.

Angela Bagnoli | Coordinatore Casa Maristella  
Tel. 0586-014915 Fax: 0586-014914  
email a.bagnoli@casapapafrancesco.it

Suor Raffaella Spiezio Tel. 333 144 7519  
email s.raffaella@casapapafrancesco.it

Responsabile, coordinatore, educatori, animatori e addetto all'assistenza di base.

**SUPERVISIONE D'ÉQUIPE**

Viene svolto una volta al mese un incontro di supervisione con una psicoterapeuta esterna.

**COPERTURA**

Comunità residenziale H 24-365 gg/anno

**LA STRUTTURA**

La struttura si compone di una sala da pranzo, una cucina, una dispensa, una sala soggiorno/tv/sala giochi, 5 camere da letto, 8 bagni, uno spogliatoio per dipendenti, un ufficio, una lavanderia. La struttura dispone inoltre di un ampio giardino ad uso della comunità, di un parco giochi e di accessi diretti al mare.

**COLLABORAZIONE IN RETE CON**

- Servizi territoriali socio-sanitari
- Associazione Piccoli Voli
- Associazione "La Terrazza dell'infanzia"
- Rete di volontari professionisti e non Servizi territoriali socio-sanitari
- Enti e figure professionali private e altre realtà del territorio

**MODALITÀ D'ACCESSO**

L'accesso dei minori avviene secondo le seguenti modalità:

- Tramite richiesta scritta dei servizi sociali territorialmente competenti in base alla residenza del minore;
- In regime di pronta accoglienza.

L'équipe valuta la richiesta e comunica, entro qualche giorno, la decisione.

**INDIRIZZO**

Via Mario Puccini, 72 - 57128 Quercianella Fraz. di Livorno.

**RAGGIUNGIBILITÀ**

La Casa è ubicata nella zona di Quercianella, raggiungibile con i mezzi pubblici mediante autobus o treno (stazione Quercianella-Sonnino).



**Casa Maristella**  
Via Mario Puccini, 72 - 57128  
Quercianella Fraz. di Livorno.

**In auto dal centro di Livorno:**  
Viale Italia > direzione > Quercianella

**In auto dalla variante Aurelia:**  
Direzione Grosseto > Quercianella

**In autobus:**  
(blu) CTT Livorno-Cecina (fermata di fronte la Farmacia)

## 3. Descrizione delle Comunità

### 3.1 La missione

La Fondazione Casa Papa Francesco, con i suoi servizi, intende promuovere in sinergia con le altre realtà del territorio, la tutela dei diritti dei minori e il miglioramento della loro qualità di vita.

Intende inoltre stare al fianco di quelle madri provenienti da situazioni di importante fragilità e disagio sociale o maltrattamento fisico e psicologico, offrendo loro la possibilità di sperimentarsi come donne e madri, valorizzando e recuperando le proprie abilità.

### 3.2 Obiettivi generali

#### **Accogliere**

La casa famiglia per minori “Casa Papa Francesco” e la “Casa Maristella” vogliono essere prioritariamente un luogo di accoglienza dove i bambini/e e le donne possano trovare un ambiente sereno ed equilibrato in cui vivere, nel quale sia possibile esprimere le proprie esigenze e i propri bisogni educativi.

#### **Assistere, sostenere, accompagnare**

Gli operatori supportano i minori e/o il nucleo madre bambino nell’elaborazione del distacco dalle famiglie e li sostengono nella costruzione e nell’attuazione di un progetto per il loro futuro, laddove è possibile verso il rientro nella famiglia d’origine o in mancanza di tale prospettiva li accompagnano verso un nuovo progetto di vita.

#### **Socializzazione ed integrazione**

La comunità cerca il più possibile di favorire i rapporti tra i bambini/e accolti e i loro coetanei, allargando le esperienze sociali attraverso l’inserimento in gruppi differenti e mediante la partecipazione alle varie attività proposte sul territorio (sport, gite, uscite scolastiche, feste, compleanni ecc...).

Per le mamme con i bambini, si tratta inoltre di sviluppare forme di coordinamento ed integrazione con tutti i servizi presenti nel territorio che possano concorrere al superamento dello stato di bisogno e al sostegno della persona nel percorso.

## **3.3 Obiettivi specifici**

### **Casa Papa Francesco**

- Assicurare un ambiente idoneo al mantenimento e all'educazione dei minori;
- Offrire ad ogni bambino/a un contesto di relazioni affidabile, ricco e gratificante, promuovendo e sostenendo la capacità di costruire legami di attaccamento solidi e di investire sulle figure di riferimento;
- Valorizzare le potenzialità di ogni minore, educandolo e accompagnandolo nella costruzione della propria identità reale;
- Prevedere modalità di collegamento con il contesto sociale ed educativo del territorio attraverso l'uso dei servizi, infrastrutture, risorse ed opportunità esistenti;
- Adottare criteri che facilitino i rapporti familiari in vista di una possibile riunificazione familiare;
- Assicurare un approccio metodologico educativo coerente con le finalità dei progetti educativi individuali;
- Attuare uno stile educativo che favorisca l'autonomia personale del minore, il suo reinserimento sociale e la sua crescita formativa;
- Garantire una relazione stabile e professionale tra minori e operatori.

### **Casa Maristella**

- Osservazione delle competenze e delle capacità genitoriali Osservazione dei minori
- Sostegno alla genitorialità
- Supporto educativo a madri e minori
- Sviluppo e rafforzamento della relazione madre-bambino
- Favorire una relazione di fiducia con i membri dell'équipe
- Sostegno all'inserimento scolastico dei minori

- Accompagnamento sanitario
- Promozione di momenti di condivisione tra le madri
- Realizzazione di momenti di condivisione tra l'équipe ed i nuclei

### **3.4 Servizi offerti**

- Progetto educativo personalizzato;
- Relazioni di aggiornamento per Servizi Sociali e Tribunale; Sostegno nella vita quotidiana;
- Sostegno educativo per i minori e attività di animazione;
- Sostegno scolastico ai minori in età scolare e rapporti con la scuola;
- Accompagnamenti vari dei minori laddove previsto (scuola, incontri protetti, sport, feste, etc.); Servizi inerenti l'accoglienza: alloggio con camera personalizzabile e bagno riservato; utilizzo spazi comuni; dotazione di biancheria letto e bagno;
- vitto - secondo piano nutrizionale valutato/validato dall'ASL e con possibilità di realizzare in casi particolari, diete alimentari personalizzate - suddiviso in cinque pasti giornalieri così distribuiti: prima colazione – spuntino- pranzo - merenda – cena;
- igiene e cura della persona e fornitura di prodotti necessari; lavanderia del vestiario secondo le regole della comunità;
- riscaldamento degli ambienti erogato secondo le norme nazionali e locali di riferimento; climatizzazione degli ambienti nei mesi più caldi;
- acqua calda e fredda, energia elettrica;
- cura e pulizia degli ambienti a disposizione degli ospiti, secondo le regole della comunità e della collaborazione reciproca.
- disponibilità del telefono per la ricezione e le chiamate, secondo regolamento e in base al progetto educativo personalizzato concordato con il servizio sociale di riferimento;

- gestione tempestiva della posta in entrata;
- uso dei trasporti pubblici urbani. Le ospiti di Casa Maristella, in ragione del progetto educativo, sono autonome rispetto agli spostamenti, salvo diversa indicazione del servizio sociale.
- Assistenza spirituale, laddove richiesta, nel rispetto della libertà individuale di culto e di religione;

### **3.5 Modalità d'accesso**

Le ammissioni avvengono secondo le seguenti modalità:

a) Ammissione ordinaria del minore, della donna o del nucleo su richiesta scritta dei servizi sociali territorialmente competenti in base alla residenza.

b) Ammissione in regime di pronta accoglienza.

Nel primo caso, quindi in situazione di ammissione ordinaria, la procedura è caratterizzata dai seguenti steps:

a. Raccolte tutte le informazioni, il Responsabile della Comunità, incontra (o comunque in caso di immediata impossibilità prende contatti telefonici o via e-mail) i servizi sociali territorialmente competenti che hanno in carico il minore o il nucleo, al fine di raccogliere:

- Informazioni generali/sommarie sul minore - dati sulla madre, su eventuali minori, sulla famiglia di appartenenza e sulla principale rete esistente intorno a loro;
- Scheda informativa del minore o del nucleo.
- La scheda informativa contiene:
  - Storia del minore/nucleo e problematiche;
  - Situazione familiare di provenienza;
  - Eventuale relazione dei servizi specialistici;
  - Eventuali interventi educativi precedenti;
  - Ipotesi sul percorso di inserimento, motivazioni dell'inserimento, obiettivi e tempi.

b. Raccolte tutte le informazioni, la responsabile della comunità valuta con il

coordinamento la possibilità di inserimento tenendo conto:

- Della presenza dei requisiti necessari per l'accoglienza;
- Dell'impatto del minore o del nucleo sul gruppo già presente;
- Della presenza di tutti i necessari accorgimenti per limitare gli aspetti più destrutturanti;

c. Il Responsabile della struttura comunica la decisione al servizio sociale che ha richiesto l'inserimento (e-mail);

d. Il Responsabile in caso di inserimento predispone le azioni ed i tempi di accoglienza con l'équipe della struttura e successivamente, concorda con l'assistente sociale le modalità d'inserimento.

All'atto dell'inserimento verranno poi richiesti i seguenti documenti:

- Nota di impegno di spesa dell'ente inviante;
- Provvedimento dell'autorità giudiziaria (Tribunale per i minorenni) se presente o provvedimento dei servizi sociali;
- Relazione aggiornata sulla situazione;
- Libretto sanitario, codice fiscale, libretto delle vaccinazioni, carta d'identità del minore e della madre
- Provvedimento del Tribunale per i Minorenni (Decreto o ordinanza); Eventuale documentazione scolastica del minore.

Nel caso di una richiesta di ammissione in pronta accoglienza:

***- Il minore o il nucleo vengono accolti provvisoriamente quando accompagnati in situazione di urgenza da:***

- I Servizi Sociali: l'assistente sociale rilascia un verbale di consegna che attesta l'avvenuto inserimento;
- Forze dell'ordine: rilasciano un verbale di consegna.

***- L'operatore presente in Comunità espleta le funzioni di prima accoglienza e contatta il Responsabile della struttura e i servizi sociali mediante fax e/o e-mail.***

***- La coordinatrice della struttura comunica l'avvenuto inserimento a tutti i soggetti istituzionali.***

Per Casa Maristella, dal momento dell'inserimento la comunità si riserva un periodo di osservazione (di norma massimo 3 mesi) per verificare i bisogni della madre e del minore. Successivamente potrà confermare o meno l'accoglienza.

Tutta la documentazione, viene inserita nel fascicolo personalizzato del minore o del nucleo e viene conservata in appositi armadi chiusi e tenuti sotto chiave nel rispetto dei principi di riservatezza delle informazioni e secondo la normativa sulla Privacy.

E' inoltre adottato lo strumento della cartella informatizzata, anch'esso ad accesso degli operatori abilitati all'utilizzo.

### **3.6 L'intervento educativo**

Caratteristica peculiare e fondamentale delle comunità "Casa Papa Francesco" e "Casa Maristella" è quella di prendersi cura dei minori affidati e dei nuclei madre-bambino attraverso figure di riferimento costanti, presenti 24 ore su 24, che garantiscono ai minori accolti l'identificazione univoca in figure di riferimento emotivo, affettivo e di cura, fondamentali nel percorso di crescita di un bambino/a, garantendo parallelamente alle madri una presa in carico da parte degli operatori volta ad instaurare una relazione di aiuto basata sulla significatività del rapporto, sostenendo cioè la persona attraverso l'ascolto, la comprensione e la comunicazione.

Tale presenza costante in entrambe le strutture permette da una parte di poter osservare giorno per giorno lo sviluppo del minore, i cambiamenti di stato d'animo e le diverse modalità di relazionarsi adottate da quest'ultimo, così come le dinamiche mamma bambino e il maturare della loro relazione.

### **3.7 Rapporti con i servizi sociali inviati, tutori e partecipazione al progetto educativo**

La comunità intrattiene rapporti continuativi con gli assistenti sociali referenti del caso, sia telefonici, che mediante scambio di note e mail. Periodicamente vengono concordati momenti di verifica anche alla presenza degli/e ospiti e/o dei tutori laddove presenti per condividere e concordare il PEI in relazione alla situazione individuale e in linea con il progetto educativo della casa.

### **3.8 Rapporti con la famiglia**

I rapporti con la famiglia di origine vengono di norma mantenuti dall'assistente sociale e laddove previsto la comunità collabora nella facilitazione del loro mantenimento nelle tempistiche e nelle modalità concordate e compatibili inoltre con la vita della comunità e nell'interesse laddove possibile di una futura riunificazione familiare. Gli incontri e qualunque tipo di contatto tra il minore/nucleo e le famiglie di origine viene regolamentato dai Servizi Sociali competenti e definito in collaborazione con la comunità.

## **Casa Papa Francesco**

Non sono ammesse telefonate da parte della famiglia in struttura, salvo nei casi in cui ciò venga preventivamente concordato con i servizi di riferimento. La concessione delle telefonate alla famiglia può essere soggetta a modifica o annullamento nei casi in cui si ritenga necessario all'interno del progetto educativo del bambino/a in accordo con i servizi inviati.

## **Casa Maristella**

Dal momento dell'inserimento e per i primi 15 giorni successivi, il cellulare di ogni componente della famiglia dovrà essere consegnato alla Responsabile della struttura e verrà custodito in apposito luogo chiuso a chiave.

La necessità di eventuali contatti telefonici in entrata e/o in uscita sono concordati con il servizio sociale di riferimento in sede di inserimento ed effettuati utilizzando il telefono fisso o il cellulare della struttura. Le telefonate potrebbero essere effettuate in vivavoce ed assistite da un operatore della comunità, secondo quanto concordato in sede di inserimento.

Terminati i 15 giorni il/i cellulare/i sarà riconsegnato. La modalità di utilizzo, libera o regolamentata, sarà concordata assieme alla madre e al servizio sociale di riferimento in sede di inserimento.

## **3.9 Scuola, formazione, accompagnamenti**

I rapporti con la famiglia di origine vengono di norma mantenuti dall'assistente sociale e laddove previsto la comunità collabora nella facilitazione del loro mantenimento nelle tempistiche e nelle modalità concordate e compatibili inoltre con la vita della comunità e nell'interesse laddove possibile di una futura riunificazione familiare. Gli incontri e qualunque tipo di contatto tra il minore/nucleo e le famiglie di origine viene regolamentato dai Servizi Sociali competenti e definito in collaborazione con la comunità.

## **Casa Papa Francesco**

La comunità si accorda con i Servizi Sociali competenti riguardo alla scelta della scuola, dunque si fa carico di tutte le pratiche per l'iscrizione, della tenuta dei rapporti con le insegnanti, promuovendo inoltre le relazioni con i compagni. La comunità si assume altresì l'onere di farsi carico degli accompagnamenti dei bambini/e a scuola, alle attività sportive e a tutte le altre attività a cui il bambino/a partecipa (feste di compleanno, iniziative ecc..). La comunità organizza vacanze invernali ed estive per i bambini/e accolti. L'accompagnamento agli incontri protetti è garantito ma diversificato nella spesa in base al luogo in cui questi verranno effettuati.

Si prevede una spesa accessoria anche nell'eventualità in cui fosse necessario accompagnare il minore sistematicamente a visite sanitarie specialistiche fuori città.

## **Casa Maristella**

La madre può frequentare corsi di formazione, svolgere attività lavorative, o impegnarsi alla ricerca di lavoro. La comunità sostiene tali attività dando indicazioni sui servizi e le opportunità presenti nel territorio. La struttura offre loro il sostegno e l'accompagnamento nel reperimento di una soluzione formativa e/o lavorativa, accudendo i minori durante l'assenza della madre.

La comunità offre consulenza e supporto nel disbrigo pratiche, nella redazione di documentazione di varia natura, dove è possibile accompagnamenti vari, visite mediche di routine e specialistiche.

La comunità organizza gite e vacanze per gli ospiti delle comunità. L'accompagnamento a incontri protetti per i minori è garantito, ma diversificato nella spesa in base al luogo in cui questi verranno effettuati.

### **3.10 Personalizzazione degli spazi**

Gli operatori organizzano e predispongono al meglio gli spazi per l'accoglienza. Successivamente gli ospiti, nel rispetto delle caratteristiche delle camere e nel mantenimento del decoro e della fruibilità degli spazi, possono personalizzare gli ambienti al fine di renderli il più possibile familiari e vicini alle proprie esigenze, sentendosi così quanto più possibile a proprio agio.

### **3.11 Retta per l'accoglienza**

Il corrispettivo delle prestazioni offerte dalla comunità, viene corrisposto dagli Enti che provvedono all'inserimento dei minori. Non è prevista la compartecipazione dell'ospite alla retta giornaliera.

La retta comprende i costi del personale, il vitto, l'alloggio, la gestione della struttura e tutte le prestazioni necessarie per il benessere delle madri e dei bambini ospitati nelle strutture. L'ente gestore della comunità, provvede mensilmente a trasmettere all'amministrazione inviando una apposita fattura con l'importo spettante e le modalità per il pagamento. La retta giornaliera di accoglienza è applicata a decorrere dalla data di ingresso dell'ospite e compresa la data di dimissione.

Gli importi possono essere suscettibili di aggiornamenti da parte dell'amministrazione ente gestore della comunità. Eventuali integrazioni e/o modificazioni della retta giornaliera potranno essere concordate, nell'ambito del Piano Educativo Individuale, con l'assistente sociale che ha la responsabilità della presa in carico, qualora vengano a concorrere situazioni particolari legate a specifiche esigenze.

La Fondazione è inoltre attivamente e continuamente impegnata in un lavoro di fundraising per garantire alla comunità le risorse necessarie alla massima quantità degli interventi realizzati senza scaricarne il costo sull'ammontare delle rette e mantenendo quindi al minimo il contributo richiesto agli enti pubblici responsabili degli invii.

## 3.12 Prestazioni comprese e non comprese

### SPESE OSPITALITÀ IN STRUTTURA

Legenda per la lettura: C=comprese NC= non comprese DC=da concordare

<b>NOMINATIVO STRUTTURA (SIGLA)</b>	<b>CPF</b>	<b>MS</b>
Vitto	C	C
Latte artificiale per minori fino a 12 mesi	C	C
Vestiaro	C	DC
Prodotti igiene personale	C	DC
Pannolini per i minori che ne necessitano	C	C
Prodotti igiene per la pulizia della casa	C	C
Detersivi e lavanderia	C	C
Utenze	C	C
Wi-Fi per tutti i dispositivi	C	C
Abbonamento bus mensile per gli ospiti che ne necessitano	C	C
Polizza infortuni	C	C

### SPESE ATTIVITÀ OSPITI

<b>NOMINATIVO STRUTTURA (SIGLA)</b>	<b>CPF</b>	<b>MS</b>
Attività sportive per i minori	C	DC
Attività sportiva per le madri	/	NC
Spazio compiti e centri ricreativi pomeridiani esterni	C	NC
Centri estivi diurni	DC	NC
Settimane vacanze per i minori	C	DC
Vacanze comunitarie	C	C
Attività, gite e laboratori interni	C	C

## SPESE RELAZIONI FAMILIARI

<b>NOMINATIVO STRUTTURA (SIGLA)</b>	<b>CPF</b>	<b>MS</b>
Accompagnamento allo spazio neutro entro il territorio di Livorno <sup>1</sup>	C	C
Accompagnamenti allo spazio neutro fuori Livorno <sup>1</sup>	NC	NC
Incontri con familiari in struttura alla presenza di educatori	NC	NC
Accompagnamenti visite con familiari	DC	DC
Incontri con familiari in struttura senza la presenza di educatori	/	DC

<sup>1</sup> Rimborso spese documentate secondo tabella chilometrica ACI più quota forfettaria per accompagnatore.

## SPESE SCOLASTICHE

<b>NOMINATIVO STRUTTURA (SIGLA)</b>	<b>CPF</b>	<b>MS</b>
Assicurazione annua per minore	C	C
Materiale scolastico (di consumo)	C	C
Altro materiale scolastico (es zaino) e libri di testo	C	DC
Gite scolastiche diurne	C	DC
Retta mensa scolastica	C	C
Retta asilo nido e scuole private	DC	DC
Accompagnamento e recupero a scuola minori con mezzi di trasporto della comunità	C	DC
Sostegno attività scolastica e studio	C	C

**SPESE MEDICHE**

<b>NOMINATIVO STRUTTURA (SIGLA)</b>	<b>CPF</b>	<b>MS</b>
Visite specialistiche	C	DC
Acquisto materiale sanitario (apparecchi odontoiatrici, occhiali)	C	DC
Spese mediche	C	C
Farmaci per i minori	C	C
Accompagnamenti sanitari saltuari minori	C	C
Accompagnamento per terapie continuative fuori Livorno 2	DC	NC
Accompagnamenti sanitari mamme	/	DC
Minori - garantita presenza operatori in ospedale h 24	NC	DC
Mamma ospedalizzata - supporto e copertura h 24 per il minore	DC	NC
Psicoterapia privata	DC	NC

<sup>2</sup> Rimborso spese documentate secondo tabella chilometrica ACI più quota forfettaria per accompagnatore.

**RACCORDO CON ALTRI OPERATORI SUL CASO**

Incontri di verifica del progetto con il Servizio Sociale	C
Incontri di rete con tutti i Servizi coinvolti sul progetto. Incontri con gli specialisti (psicologa, NPI...)	C
Stesura relazione aggiornamento	C
Accompagnamento minori al T.M.	C

### **3.13 Customer satisfaction e modalità di presentazione e gestione del reclamo e suggeriti**

La Fondazione Casa Papa Francesco è consapevole che migliorare la qualità del servizio significa renderlo conforme alle aspettative degli utenti (ospiti, servizi sociali...) e per questo effettua sondaggi per conoscere come gli stessi o i servizi inviati valutano il servizio. I risultati sono oggetto di riflessione da parte dell'équipe educativa per le azioni che si rendessero necessarie.

Il modulo delle segnalazioni può essere richiesto tramite i contatti inseriti in calce.

Ospiti, familiari, enti inviati ed in generale coloro che ne abbiano interesse, hanno la possibilità di esprimere osservazioni e di effettuare reclamo e offrire suggerimenti. Nella gestione del reclamo la Fondazione si pone come obiettivo quello della soluzione dei problemi adeguatamente comunicati ed accertati al fine di migliorare costantemente la qualità del servizio.

Il reclamo può essere espresso in diverse forme:

- Colloquio con il Responsabile del servizio.
- Compilazione di un'apposita scheda da inviare all'indirizzo mail della responsabile della struttura.

Gli ospiti e le loro famiglie possono inoltrare osservazioni e reclami al Responsabile del servizio (o altra persona da esso individuata) che fornirà un'immediata risposta per le questioni facilmente risolvibili e predisporrà invece l'attività istruttoria per i casi più complessi.

Valutare i reclami, i suggerimenti e i risultati delle indagini sulla qualità percepita, permetterà l'individuazione e la definizione degli obiettivi di miglioramento che saranno perseguiti in sede di pianificazione annuale, tenendo conto delle risorse economiche, tecniche ed organizzative disponibili.

FONDAZIONE  
**Casa Papa  
Francesco**  
Via Mario Puccini n.64 - 57128 Quercianella - Livorno  
segreteria@casapapafrancesco.it  
C.F. 92136880496



Figlie della Carità  
di San Vincenzo de'Paoli  
Provincia San Vincenzo - Italia

Fondazione Casa Papa Francesco  
Via Mario Puccini n.64, 57128  
Quercianella – Livorno

Cel 333 1447519  
Tel 0586 014915  
Fax 0586 014914

[segreteria@casapapafrancesco.it](mailto:segreteria@casapapafrancesco.it)

[www.casapapafrancesco.it](http://www.casapapafrancesco.it)