Fondazione LA RICERCA ETS

Sistema di Gestione
per la Qualità Certificato
secondo la norma
UNI EN ISO 9001:2015
Certificato N. 005

LA CARTA DEI SERVIZI della FONDAZIONE LA RICERCA DON GIORGIO BOSINI ETS

"Ascoltare condividendo la sofferenza, mettendo a disposizione professionalità e cuore.
La nostra ricerca di risposte al disagio non si è mai fermata e mai intende farlo".
(Don Giorgio Bosini)

La Carta del Servizi della Fondazione La Ricerca Don Giorgio Bosini - ETS (denominabile Fondazione La Ricerca ETS) è uno strumento per il cittadino, gli utenti, le famiglie, il territorio, gli enti pubblici e privati, per conoscere e accedere ai nostri servizi. È un modo per garantire la qualità di quello che offriamo e per definire le nostre responsabilità.
Con la Carta dei Servizi stringiamo un patto con i nostri utenti per garantire trasparenza, semplificazione e controllo della qualità.
Il documento è disponibile presso la sede della Fondazione e presso tutte le sedi dei nostri servizi, ed è scaricabile dal sito internet: www.laricerca.net.
Viene aggiornato periodicamente, perché le attività cambiano nel tempo. Questa revisione è del 01/08/2024. La prossima revisione è programmata nel 2026, salvo ulteriori necessità.
Per ogni servizio è predisposta una specifica scheda informativa.

LA NOSTRA STORIA

La Fondazione La Ricerca ETS nasce come Associazione La Ricerca il 15/05/1980, promossa da un gruppo di soci fondatori, tra i quali Don Giorgio Bosini che ne è stato il primo Presidente, l'ispiratore e il punto di riferimento.
Alla base vi è la volontà di mettersi alla "ricerca" di una risposta efficace ai problemi della solitudine, dell'emarginazione giovanile, della tossicodipendenza. Il riferimento ideale è la filosofia di Progetto Uomo, il programma terapeutico per tossicodipendenti importato in Italia da Don Mario Picchi, fondatore del Centro Italiano di Solidarietà di Roma, alla cui scuola si sono formati i primi volontari e operatori per conseguire la preparazione e la professionalità educativa necessaria per prendersi cura delle persone in difficoltà. Da quella scelta ha preso il via una storia che continua ancora oggi, dall'apertura della prima comunità terapeutica per giovani tossicodipendenti "La Vela", alle strutture, attività e progetti con i quali la Fondazione è presente sul territorio piacentino.
Dal 30 gennaio 2024 La Ricerca è «Fondazione La Ricerca Don Giorgio Bosini - ETS», **iscritta al Registro Unico Nazionale del Terzo Settore al n. 126767,** possiede la Certificazione Sistema Qualità Aziendale UNI EN ISO 9001:2015, per gli ambiti di: "*Progettazione ed erogazione di servizi di gestione comunità terapeutiche e assistenziali per tossicodipendenti, mamme con bambini, comorbilità psichiatriche, malati di aids, progettazione ed erogazione di servizi di counseling. Progettazione interventi formativi per la prevenzione primaria e l'inserimento socio-lavorativo di soggetti svantaggiati.*" (EA 38f,37)

All'interno di un sistema integrato dei servizi, la **Fondazione La Ricerca ETS** collabora con le istituzioni locali nella lettura dei bisogni e nella programmazione degli interventi, a livello territoriale, regionale, nazionale.
La Ricerca, infatti, è associata a:

- F.I.C.T. (*Federazione Italiana Comunità Terapeutiche*)
- *C.E.A.* (*Coordinamento Enti Ausiliari Regione Emilia Romagna*)
- C.I.C.A *(Coordinamento Italiano Case Alloggio HIV/AIDS)*
- C.A.MINO. *(Coordinamento Accoglienza Minori - Provincia di Piacenza)*
- EMPORIO SOLIDALE PIACENZA ONLUS
- CSV Emilia (Centro Servizi Volontariato – sezione di Piacenza)
- FORUM PROVINCIALE del TERZO SETTORE di PIACENZA

Ambiti di intervento:

- prevenzione, sostegno educativo, accoglienza nelle comunità e nei servizi dedicati nelle scuole e sul territorio
- prevenzione e accompagnamento attraverso percorsi di consulenza e ascolto, individuali, familiari, di gruppo
- recupero, orientamento e reinserimento nel contesto sociale degli utenti presi in carico
- azioni a contrasto della povertà, della marginalità e del disadattamento sociale
- interventi culturali e di sensibilizzazione dell'opinione pubblica sulla centralità della relazione educativa, sui temi legati alle dipendenze, per favorire la promozione della persona e della sua crescita umana;
- interventi finalizzati a stimolare enti ed istituzioni affinché operino scelte non emarginanti.

Principi fondamentali

1. Eguaglianza

L'accesso e le regole riguardanti i rapporti tra utenti e servizi sono uguali per tutti, senza nessuna distinzione per motivi di provenienza, genere, lingua, religione, opinioni politiche ed estrazione culturale.
All'interno di ciascun servizio viene garantita la parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato.
La Fondazione si impegna ad adottare le iniziative necessarie per adeguare le prestazioni alle esigenze degli utenti portatori di handicap.

2. Imparzialità.

I servizi della Fondazione sono ispirati a criteri di obiettività e giustizia.
Le singole clausole di erogazione del servizio e le norme regolatrici di settore, come indicato dalla certificazione di qualità, sottostanno a questo principio.

3. Continuità.

La Fondazione garantisce che i propri servizi siano erogati in modo continuo, regolare e senza interruzioni, nel rispetto delle indicazioni e delle normative di settore. I casi di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio sono espressamente regolati da prassi definite e concordate con i servizi invianti. In questi casi la Fondazione ha stabilito delle prassi volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

4. Partecipazione.

La Fondazione promuove la partecipazione dell'utente, garantendo l'accesso alle informazioni in suo possesso che lo riguardano, favorendo il coinvolgimento attivo in tutte le fasi della relazione e consentendo di presentare proposte e suggerimenti per il miglioramento del servizio.
I servizi gestiti dalla Fondazione sono dotati di strumenti che oltre a raccogliere segnalazioni e proposte permettono di dare riscontro circa le segnalazioni e le proposte formulate.

5. Rispetto e tutela delle informazioni

Viene assicurato il rispetto della persona in tutti i servizi che la Fondazione gestisce direttamente o indirettamente, favorendo le condizioni per una buona relazione interpersonale sul luogo di lavoro e di cura.
La Fondazione garantisce la tutela della privacy secondo il Regolamento UE 2016/679 (GDPR), per tutte le informazioni relative agli utenti e il rispetto della deontologia professionale del personale dipendente e volontario. Tutto il personale inoltre è tenuto al rispetto del codice etico adottato dalla Fondazione stessa.

Fondazione
LA RICERCA ETS

6. Efficienza ed efficacia.
I servizi gestiti dalla Fondazione sono erogati in modo da garantirne l'efficienza e l'efficacia e adottano le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

La Fondazione è dotata di un «Codice Etico» che contiene i principi deontologici ai quali si riferiscono coloro che operano all'interno e con la Fondazione: soci, volontari, dipendenti, collaboratori, fornitori, volontari. Il Codice Etico poggia sulla ferma convinzione che non vi possano essere azioni, anche favorevoli alla Fondazione, che possano giustificare comportamenti in contrasto con i principi e i valori dichiarati e condivisi nel Codice. Si tratta di un documento in divenire, anche grazie al contributo di tutti i soggetti destinatari.

La filosofia

Ispirata alla filosofia "Progetto Uomo" del Ce.I.S di Roma, La Ricerca valorizza la centralità della persona, il rispetto della sua integrità fisica e culturale, le relazioni con gli altri e con il contesto sociale, con particolare attenzione alle situazioni di disagio. Progetto Uomo non è un rigido modello teorico, ma una proposta flessibile che adegua l'intervento alle necessità delle persone, nel contesto dell'attualità e richiede un lavoro costante di ricerca, aggiornamento e sviluppo delle competenze.
La Fondazione individua l'auto-mutuo-aiuto come metodo educativo individuale e di gruppo, per accompagnare le persone ad essere soggetti attivi del proprio percorso di crescita, attuando il principio del rispetto della dignità della persona e della piena fiducia nelle sue possibilità di cambiamento.
Riconosce preminente il coinvolgimento della famiglia intesa come risorsa irrinunciabile. Identifica il lavoro di comunità come strumento educativo per far emergere la ricchezza dell'*essere comunità*, il desiderio di fare famiglia e di prendersi cura gli uni degli altri. Ogni persona ha bisogno di amare e di essere amata, di essere capita e accolta, di curare e di essere curata.
Far crescere il *"senso di comunità"* è uno stile ed un obiettivo, esprime il desiderio di appartenenza, di identità e di sicurezza delle persone, nella consapevolezza che i bisogni possono essere soddisfatti grazie al comune impegno.

La metodologia

Ogni servizio nasce per rispondere al bisogno della singola persona, con le proprie caratteristiche, la propria storia, la propria specificità. Poiché ciascuno ha dentro di sé le risorse per essere protagonista del proprio recupero, il percorso non può che essere personalizzato. Siamo convinti che l'uso di sostanze, come altri comportamenti problematici, siano spesso il sintomo di un disagio personale e relazionale che va ascoltato.
La proposta che scaturisce dalla filosofia e dagli interventi della Fondazione aiuta la persona a superare le difficoltà, affinché possa essere in grado di condurre una vita vicina alle proprie esigenze e ai propri obiettivi.
La crescita personale avviene nella relazione educativa e terapeutica con l'operatore e con il gruppo, dove la persona può capire meglio il proprio problema e sperimentare nuove modalità di relazione con gli altri, trasferibili nella quotidianità.

Il lavoro con la famiglia

In tutti i percorsi è previsto un lavoro con i familiari, perché crediamo che il processo terapeutico e riabilitativo rivolto alla persona abbia maggiori possibilità di successo quanto più i familiari partecipano attivamente al processo stesso, dal momento che la relazione familiare è parte fondante del percorso di crescita e di recupero per ognuno.

La rete sociale

Il lavoro di rete è essenziale perché la persona non vive da sola il problema, ma coinvolge nella propria storia il contesto sociale di riferimento. Si tratta perciò di recuperare i legami familiari e amicali che la persona considera significativi ed attivare sinergie territoriali per progettare il futuro reinserimento sociale.

Il reinserimento sociale

Il reinserimento nella vita sociale mira all'acquisizione di competenze attraverso un percorso di sviluppo graduale dell'autonomia sociale, lavorativa e affettiva. Nell'ambito dei percorsi residenziali sono previsti un servizio di orientamento e l'attivazione di esperienze di lavoro protetto per un graduale rientro nel mondo lavorativo.

L'integrazione delle figure professionali

Poiché la persona va accolta nella sua globalità i nostri progetti coinvolgono tutte le figure professionali in una équipe multidisciplinare, che diviene il luogo privilegiato di progettazione e di integrazione.

Il rapporto con il Servizio pubblico competente

La Fondazione ha maturato e sostenuto nel tempo forme di integrazione fra pubblico e privato sociale. Da tale rapporto ormai consolidato ha origine un proficuo scambio di competenze e di conoscenze, che permettono una più completa presa in carico della persona.

Standard di qualità per il miglioramento

Allo scopo di rendere concrete le scelte ideali e migliorare la qualità dei servizi forniti, la Fondazione applica un sistema di qualità conforme ai requisiti richiesti dalla norma UNI EN ISO 9001:2015 per governare i processi di aiuto e definire le modalità organizzative.
Il personale a qualsiasi livello è impegnato, pertanto, a soddisfare le esigenze dei committenti e degli utenti nei modi descritti dal Manuale Qualità.
Tutta l'organizzazione partecipa attivamente al mantenimento del Sistema Qualità e tutti i dipendenti ed i fornitori sono impegnati per il raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- progettare ed erogare servizi in linea con le finalità della Fondazione e con la legislazione vigente in materia e sempre adeguati ai requisiti contrattuali ed alle aspettative dei Committenti e degli Utenti,
- correggere e prevenire errori e non conformità riguardanti i servizi e/o l'applicazione del Sistema Qualità;
- raccogliere e gestire i reclami dei Clienti/Utenti e, ove necessario, predisporre tempestive azioni correttive e/o preventive;
- individuare ed applicare metodologie idonee a valutare la rispondenza dei risultati rispetto agli obiettivi ed alle aspettative dei Committenti e degli Utenti.

Consapevoli che se si pianifica correttamente l'attività si possono prevenire errori e non conformità e quindi si può realmente migliorare la qualità dei servizi erogati, siamo costantemente impegnati ad attuare attività di addestramento e formazione del personale.

Gestione dei reclami

In caso di disservizio, malfunzionamento o insoddisfazione del servizio è possibile rivolgere il proprio reclamo al responsabile della struttura.
Il reclamo va inoltrato inviando il modulo disponibile nelle strutture e presso gli uffici alla segreteria della Fondazione La Ricerca ETS all' indirizzo mail laricerca@laricerca.net o via fax al n ° 0523/385402.

Il personale

Crediamo nel valore essenziale del personale nella relazione di aiuto e chiediamo ad ogni collaboratore di lavorare per la crescita e il cammino dell'utente in conformità ai contratti stipulati, all'etica professionale, nel rispetto dei principi contenuti nello statuto, nel codice etico e nelle procedure organizzative. L'operatore è una risorsa che permette alla persona presa in carico di sviluppare il proprio percorso di crescita e di cambiamento. È la figura che nella quotidianità si pone accanto alla persona e la accompagna, senza sostituirla, in un atteggiamento di sostegno e incoraggiamento.
Gli operatori devono essere in possesso dei necessari titoli professionali stabiliti dalla legislazione vigente.
Oltre al rispetto delle norme etiche specificate nel codice deontologico professionale e nel codice etico della Fondazione La Ricerca, gli operatori sono tenuti al segreto professionale e alla tutela della privacy di ognuna delle persone con cui entrano in contatto, nel rispetto del Regolamento UE 2916/679 (GDPR).
In particolare collaborano alla predisposizione, alla attuazione e alla verifica dei piani di trattamento individuali concordati con i Servizi invianti, svolgono, dove necessario, attività di assistenza e cura di tipo socio-sanitario, operano in collaborazione con la rete di volontari e partecipano alla formazione e all'aggiornamento permanente proposto dalla Fondazione.

La formazione

La Fondazione cura costantemente la formazione del personale attraverso un piano di aggiornamento permanente e redige una valutazione periodica individuale. Gli obiettivi e i contenuti formativi nascono da un lavoro di analisi del fabbisogno formativo e dalla necessità di interpretare i nuovi bisogni, di sviluppare apprendimento sociale e nuove competenze tecnico-scientifiche, in campo educativo, clinico, organizzativo, comunicativo.

La progettazione

La Fondazione è dotata di un ufficio progettazione per coordinare ed elaborare progetti in ambito locale, regionale, nazionale ed europeo. L'ufficio concorre allo sviluppo e alla realizzazione di progetti sociali, seguendo le fasi della ideazione, pianificazione, redazione, gestione, controllo e monitoraggio, valutazione di risultato e di impatto, rendicontazione. Individua fonti di finanziamento attraverso la mappatura di opportunità per il reperimento di risorse economiche.
Gli ambiti di progettazione sono diversificati e perseguono gli obiettivi di

- migliorare il sistema dell'offerta dei servizi della Fondazione per fornire risposte ai bisogni del territorio
- introdurre innovazioni
- favorire modalità di cooperazione tra pubblico e privato
- favorire la crescita di reti di partenariato e possibili sinergie tra gli attori sociali del territorio.

Dal 2019 l'ufficio collabora con il Centro Studi Piacenza-Reggio Emilia in cui operano i professionisti della progettazione di entrambi i Centri, in un'ottica di collaborazione, di ricerca di opportunità per le due organizzazioni negli ambiti della formazione, prevenzione, sostegno e consulenza a livello locale, nazionale ed europeo, con l'intento di far crescere operatori e interventi in un'ottica di innovazione e miglioramento continuo della qualità.

Statistica e ricerca sociale

I dati provenienti dai servizi, dalle strutture e dalle attività gestite vengono raccolti ed elaborati statisticamente. La documentazione è la base per la valutazione del lavoro, per le progettazioni innovative, le azioni di miglioramento e la comunicazione. L'Ufficio statistica e ricerca sociale si occupa della archiviazione, elaborazione e comunicazione agli enti interessati dei dati relativi ai servizi della Fondazione, della valutazione delle attività, del supporto alla progettazione e alla ricerca sociale.

Comunicazione e fundraising

La Fondazione cura le relazioni con l'esterno per far conoscere le proprie attività e coinvolgere la comunità sui temi del disagio giovanile, delle fragilità adulte, delle priorità sociali del territorio. A tale scopo organizza iniziative culturali e comunicative a vari livelli.

La Fondazione favorisce e cura la comunicazione interna ed esterna attraverso la predisposizione di strumenti di comunicazione e informazione, anche sui social. Organizza eventi culturali, mantiene i rapporti con i mezzi di comunicazione locali e nazionali (carta stampata, radio, televisione, giornali on line) e attraverso il sito web. Predispone le strategie di fundraising per sostenere le attività della Fondazione, coinvolgendo il mondo del profit e del non profit, le famiglie, i singoli cittadini, il volontariato.

Gli organi della Fondazione

Gli organi della Fondazione sono:

- l'Assemblea di indirizzo
- il Consiglio di Amministrazione
- il Presidente della Fondazione
- il Segretario della Fondazione
- il Tesoriere della Fondazione
- l'Organo di controllo
- il Collegio dei Probiviri
- il Comitato Tecnico Consultivo.

(art. 16 Statuto Fondazione di Partecipazione "La Ricerca-Don Giorgio Bosini" ETS)

L'Assemblea di indirizzo

È costituita dai Fondatori e dai Partecipanti, ovvero dalle persone fisiche che chiedano di aderire alla Fondazione, condividendone l'identità e le attività svolte.

La richiesta di adesione deve pervenire dalla persona interessata e deve contenere espressamente l'impegno a rispettare le norme dello statuto.

Il Consiglio di Amministrazione e il Presidente

Il Consiglio di amministrazione è l'organo di gestione della Fondazione (art. 19 dello Statuto), dura in carica tre anni. È composto dal Presidente della Fondazione e da quattro consiglieri, anche non associati.

La struttura organizzativa

L'organizzazione generale della Fondazione e dei singoli servizi è rappresentata nell'organigramma aziendale, esposto in ogni ufficio e struttura della Fondazione.

Il volontariato

I volontari sono una risorsa umana strategica, attiva, gratuita e spontanea. Offrono impegno e competenze di vita sostenendo i servizi e i progetti della Fondazione, negli ambiti della prevenzione, dell'educazione, dell'inserimento sociale, dei servizi generali, del fundraising.

Con la Fondazione La Ricerca ETS collaborano i volontari iscritti individualmente nel registro dei volontari della Fondazione stessa, i volontari dell'Organizzazione di volontariato "P.A.Ce" e i volontari di associazioni convenzionate.

I volontari sono tenuti a seguire un cammino di formazione permanente. Il loro impegno sociale è un esempio di cittadinanza attiva, fondato sul valore della solidarietà, su cui costruire la condivisione di relazioni positive di accoglienza e di sostegno rivolte a chi vive situazioni di disagio, sofferenza e solitudine.

Fondazione
LA RICERCA ETS

I servizi

ARCA- AREA DI CONSULENZA E ASCOLTO	
Supporto psicologico Consulenza scolastica - *sportelli di ascolto* Counseling Gruppi Auto Mutuo Aiuto Gruppi psico-educativi	Tel. 0523 338710 - Cell. 346 6747670 luciacatino@laricerca.net laricerca@laricerca.net presso Stradone Farnese, 96 - Piacenza

SERVIZI SANITARI E SOCIO ASSISTENZIALI	
Servizio "Progetto uomo" Comunità terapeutica riabilitativa "LA VELA" – "LA VELA VERDE"	Tel-fax 0523 875211 ct_lavela@laricerca.net località Justiano di Vigolzone
Servizio Doppia Diagnosi Comunità terapeutica "EMMAUS" e appartamento	Tel 0523 1861021 - Fax 0523 1748061 emmaus2000@laricerca.net località La Pellegrina - strada Agazzana, 68 Piacenza
Servizio Madre Bambino Comunità Pedagogico Terapeutica "LUNA STELLATA" e appartamenti	Tel. 0523 613607 - Fax 0523 614128 lunastellata@laricerca.net via Bubba, 20 Piacenza
Servizio Donne in difficoltà con figli Struttura socio assistenziale "STELLA DEL MATTINO" e appartamenti	Tel. 0523 613607 - Fax 0523 614128 stelladelmattino@laricerca.net via Bubba, 20 Piacenza
Servizio HIV Casa accoglienza "Don Venturini" Servizio Domiciliare	Tel 0523 779410 - Fax 0523 1861022 don.venturini@laricerca.net strada Agazzana, 68- Località La Pellegrina Piacenza

ADULTI FRAGILI		
Casa Lucia	Via Roma, Piacenza	Tel 0523 338710 – 348 8557991 Email: luciacatino@laricerca.net
Casa Sophia	Via Taverna, Piacenza	
Casa Laura	Vicolo Zurlini, Ponte dell'Olio	
Centro diurno "Quadrifoglio"	Via Beati, Piacenza	
Dormitorio femminile Sant'Anna	Stradone Farnese, 51 Piacenza	Tel. 0523 338710 Email: faustafagnoni@laricerca.net
Coabitazione femminile accompagnata "Ca' Torricelle"	Strada Val Nure, 11/B	

AREA LAVORO		
Laboratorio protetto	Via Zoni, 38 Piacenza	Tel. 0523 338710 Email: maraverderi@laricerca.net
Orientamento e inserimento lavorativo	Stradone Farnese, 96 Piacenza	
Mediazione linguistico-culturale presso la Casa Circondariale di Piacenza	c/o Casa Circondariale di Piacenza	

SERVIZI EDUCATIVI (anche in convenzione con coop. C.O.TE.PI EducAzione&Lavoro)		
Interventi formativi e di prevenzione	Presso varie sedi	Tel. 331 9461538 – 0523 338710 servizieducativi@laricerca.net
Centri educativi e di aggregazione	Presso varie sedi	
Centri estivi	Presso varie sedi	
Orientamento scolastico	Presso varie sedi	

PROGETTI	
ICEBERG - "Contrasto al gioco d'azzardo patologico e sostegno ai familiari dei giocatori" in collaborazione con Coop. Soc. L'Arco e Ausl di Piacenza – Servizio Dipendenze Patologiche del Dipartimento di Salute Mentale dell'Ausl di Piacenza	Tel. 0523 338710 - 333 8745115 Email: faustafagnoni@laricerca.net
EXIT – "ritiro sociale e dispersione scolastica" Progetto del Comune di Piacenza rivolto ai minori e loro familiari in collaborazione con Coop. Soc. L'Arco	Tel. 0523 338710 Email: luciacatino@laricerca.net
TAG (*Teen Are Growing*) "Intercettazione del bisogno e mappatura del disagio e della marginalità giovanile legata alle situazioni di rischio di dipendenze patologiche" In collaborazione con Coop. Famiglia Nuova, nell'ambito del Servizio Dipendenze Patologiche del Dipartimento di Salute Mentale dell'Ausl di Piacenza	Tel. 0523 338710 Email: anitabarbieri@yahoo.it

UFFICI E SERVIZI GENERALI Stradone Farnese, 96 Piacenza tel. 0523 338710	
PRESIDENZA	Email: presidenza@laricerca.net
DIREZIONE	Email: laricerca@laricerca.net
AMMINISTRAZIONE	Email: amministrazione@laricerca.net
SEGRETERIA dei SERVIZI	Email: servizi@laricerca.net
SERVIZI	Email: anitabarbieri@yahoo.it
PROGETTAZIONE, STATISTICA e RICERCA SOCIALE	Email: valeriamenta@laricerca.net
RISORSE UMANE, ACCREDITAMENTO, QUALITA', SICUREZZA, PRIVACY, FORMAZIONE	Email: donatellaperoni@laricerca.net
SEGRETERIA della FONDAZIONE, COMUNICAZIONE e FUNDRAISING	Email: italaorlando@laricerca.net
UFFICIO STAMPA	Email: ufficiostampa@laricerca.net
VOLONTARIATO e GRUPPI A.M.A.	Email: annapapagni@laricerca.net

A cura dell'Ufficio Comunicazione della Fondazione La Ricerca
email: laricerca@laricerca.net - www.laricerca.net – Facebook - INSTAGRAM – LinkedIN

ultima revisione: Agosto 2024