

CARTA DEI SERVIZI

Comunità di Accoglienza

Per Minori

“Il Sogno”

Sommario

1.	Introduzione	3
1.1	<i>Che cos'è la carta dei servizi</i>	3
1.2	<i>Validità della Carta</i>	3
1.3	<i>Principi fondamentali per l'erogazione dei servizi</i>	4
2.	La Cooperativa Il Sogno.....	5
2.1	<i>Mission</i>	5
2.2	<i>Anagrafica dell'Ente e Autorizzazioni</i>	5
3.	Le comunità di accoglienza	7
3.1	<i>Comunità di accoglienza per Bambini e Preadolescenti</i>	7
3.2	<i>Comunità di accoglienza per Adolescenti</i>	9
3.3	<i>Struttura organizzativa interna. Organigramma</i>	11
3.4	<i>Rapporti con la comunità locale ed i servizi territoriali</i>	11
3.5	<i>La metodologia: l'approccio preventivo-promozionale.</i>	11
3.6	<i>Gli obiettivi del progetto:</i>	12
3.7	<i>Gli strumenti</i>	12
3.8	<i>Organizzazione della vita comunitaria</i>	13
3.9	<i>Modalità che consentono all'utente di utilizzare arredi e suppellettili personali</i>	14
3.10	<i>Organizzazione del personale</i>	14
3.11	<i>Rapporti con le famiglie</i>	15
3.12	<i>La formazione del personale</i>	15
3.13	<i>Gli utenti e il miglioramento</i>	16
3.14	<i>Dove siamo</i>	16
4.	Allegati	17
	<i>Questionario soddisfazione del cliente</i>	17
	<i>Modulo segnalazione/reclamo</i>	17
	<i>Piantina</i>	17

1. Introduzione

1.1 Che cos'è la carta dei servizi

La Carta dei Servizi¹ ha come finalità quella di presentare alle famiglie, alla comunità territoriale, alle Pubbliche Amministrazioni, i principi e le metodologie di servizio, l'organizzazione, gli strumenti di verifica e di misurazione della qualità del lavoro svolto.

La Carta dei Servizi offre quindi un vero e proprio strumento di conoscenza e di controllo della qualità erogata e può essere considerata una sorta di patto tra destinatari, operatori ed amministratori. Tale strumento rende possibile la comunicazione diretta e trasparente tra la Cooperativa, i cittadini e i committenti dei servizi.

La Carta dei Servizi è uno strumento dinamico, sottoposto a verifica almeno una volta l'anno e revisionato ogni qual volta sia necessario.

Le informazioni contenute nella Carta dei Servizi sono le seguenti:

- 1) Presentazione della Cooperativa e i principi fondamentali che ispirano l'attività.
- 2) Servizi offerti.
- 3) Standard di qualità dei servizi offerti.
- 4) Informazioni sulla tipologia dei servizi offerti e le modalità di accesso.
- 5) Modalità di tutela dei cittadini-utenti e relative procedure di reclamo.

I Contenuti sono:

- 1) Notizie generali sulla storia, la struttura e i valori della Cooperativa.
- 2) Esposizione dei principi attuati nel processo di erogazione.
- 3) Descrizione e informazione sui servizi che la Cooperativa svolge nelle sue aree di intervento.
- 4) Definizione degli standard di qualità.
- 5) Misure per la tutela e la partecipazione dei destinatari dei servizi.

1.2 Validità della Carta

La Carta dei Servizi ha efficacia tra le parti dal momento della sottoscrizione fino a quando non interverranno disposizioni legislative che ne modifichino le condizioni di applicazione.

La Cooperativa può promuovere una revisione della Carta dei Servizi anche su proposta di Committenti e Utenti. La Cooperativa può in ogni caso sospendere la validità della Carta dei Servizi e promuovere la revisione della stessa per incompatibilità con norme comunitarie, nazionali o regionali, emanate successivamente alla sua adozione.

La presente "Carta dei Servizi Sociali" verrà esposta all'interno della struttura della Cooperativa, al fine di rendere pubblico il suo contenuto; inoltre, la stessa sarà a disposizione di coloro che ne facciano richiesta.

¹ Strumento previsto e richiesto dall'art. 13 della L. 328/2000

1.3 Principi fondamentali per l'erogazione dei servizi

La Cooperativa Il Sogno indirizza la sua azione quotidiana nel rispetto dei seguenti principi:

Uguaglianza

Non può essere compiuta alcuna discriminazione nell'erogazione delle prestazioni per motivi riguardanti etnia, religione, opinioni politiche, sesso e orientamento sessuale, condizioni psicofisiche o socio-economiche. È garantita parità di trattamento, parità di condizioni di servizio tra gli utenti delle diverse aree di intervento.

Imparzialità

Il comportamento della Cooperativa nei confronti degli utenti dei servizi è improntato a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

Continuità

L'erogazione dei servizi è svolta con continuità e regolarità secondo quanto previsto dalle disposizioni di legge e stabilito nei documenti di affidamento dei servizi. Nei casi di non regolarità nell'erogazione delle prestazioni di servizio la Cooperativa informa tempestivamente l'utente e concorda le misure per ridurre al minimo il disagio provocato.

Riservatezza

Il trattamento dei dati riguardanti ogni utente dei servizi è ispirato al rispetto della riservatezza dovuta. Il personale della Cooperativa è formato ad operare nel rispetto della riservatezza delle informazioni di cui viene a conoscenza secondo quanto previsto dal D.L. 196 del 30 giugno 2003 aggiornato con il nuovo d./lgs. 101/2018.

Diritto di scelta

La Cooperativa garantisce ai cittadini l'informazione preventiva e il diritto di scelta, laddove sia prevista l'offerta differenziata di modalità attuative del servizio.

Partecipazione e informazione

La Cooperativa garantisce alle persone che fruiscono dei servizi la massima informazione e tutela dei diritti di partecipazione. Garantisce l'accesso alle informazioni sulla gestione dei servizi, secondo quanto previsto dalla Direttiva Ciampi in materia di informazioni agli utenti.

Gli strumenti utilizzati per assicurare tale accesso sono:

- accesso telefonico
- sito internet: www.cooperativailsogno.org
- pubblicazioni specifiche e supporti multimediali
- carta dei servizi

Efficienza ed efficacia

La Cooperativa assicura la conformità dei servizi erogati ai parametri di efficienza ed efficacia stabiliti. Ogni operatore lavora con l'obiettivo di garantire sostegno e tutela agli utenti, valorizzando al massimo le risorse umane, economiche, logistiche e di rete a disposizione.

2. La Cooperativa Il Sogno

La Cooperativa "Il Sogno" nasce nel settembre del 2003, acquisendo l'esperienza della Cooperativa "Stella Polare" nata nel 1998 e l'esperienza dell'Associazione di Volontariato salesiano "Il Sogno" fondata nel 1998 dai Salesiani della Sardegna e affidata al sacerdote Don Gaetano Galia e ai suoi collaboratori, per proseguire le attività salesiane rivolte ai giovani presenti a Sassari.

2.1 Mission

La Cooperativa Sociale Il Sogno è presente nel territorio con finalità preventiva, di recupero del disagio e promozione dell'agio e del benessere dei minori e dei giovani. Si ispira all'insegnamento di Don Bosco e si distingue, in particolar modo, per l'attivazione di un forte sistema di rete con Enti, Servizi e Istituzioni che operano con il medesimo fine (Servizi Sociali degli Enti Locali, istituzioni scolastiche, enti formativi, agenzie educative, associazioni ed enti del privato sociale).

Offre un servizio qualificato nell'ambito della promozione e prevenzione educativa allo scopo di:

- Favorire la crescita, la maturazione individuale e la socializzazione del minore con i coetanei, promuovendo e valorizzando la sua capacità di scegliere.
- Promuovere nel sociale l'ottica preventiva e promozionale attraverso il lavoro del gruppo di progettazione formativa ed educativa della Cooperativa.
- Promuovere ed incrementare le forme di aggregazione sociale che hanno come scopo lo sviluppo integrale della persona.

2.2 Anagrafica dell'Ente e Autorizzazioni

Denominazione	Società Cooperativa Sociale a.r.l. "Il Sogno"
Natura giuridica	Società Cooperativa A Responsabilità Limitata Di Tipo A
Codice fiscale/partita IVA	01819690908
Codice univoco	SU9YNJA
Data di costituzione	08/07/1998
Data registrazione	21/07/1998
Atto n.	n. 953/98
durata Impresa	data termine: 31/12/2050
Posizione INPS	n. 7305826818-00
Posizione INAIL	cod. ditta 013880330/43 PAT 91426417/08
Sede legale	Via de Martini n. 18 - CAP 07040 Città Sassari
Tel.	079/398300 - 338 8785605
PEC	alsogno@pec.it
Email	alsogno@libero.it
Sito	www.cooperativailsogno.org
Consiglio di	Dott. Marco Pondi. Legale Rappresentante

Amministrazione	nato a Sassari (SS) il 16/09/1975 domiciliato per la sua carica a Sassari in via De Martini, 18. Dott.ssa Monica Loriga. Vicepresidente Nata a Sassari (SS) il 11/02/1980 Dott.ssa Valentina Pittalis. Consigliere Nata a Sassari (SS) il 27/11/1977.
Iscrizioni	1. <u>Albo della Cooperazione Sociale</u> n. 1946/LAV del 09.07.2004 (per la L.R. 22.04.97, n.16) 2. <u>Registro Prefettizio delle Cooperative</u> , con decreto prefettizio n. 1626/2° Sett. del 26/11/99 Settore Produzione e Lavoro n.594 e settore Cooperazione Sociale al n.80 3. <u>Iscrizione al n. 563 del Registro Regionale delle Istituzioni e degli Organismi Privati</u> - legge regionale n. 4 del 25/01/1988, art. 42. 4. <u>Registro delle Imprese</u> , iscrizione nella sezione ordinaria con il numero di repertorio economico amministrativo 128186
Convenzioni con Enti	Comuni - Università degli studi di Sassari
Collaborazioni stabili	Servizio Sociale del Comune di Sassari, Università degli studi di Sassari, Tribunale per i minorenni, Procura Minori, Consultorio, U.O.N.P.I.A, G.L.A.M.M., Scuole di primo e secondo grado del territorio, Associazioni sportive, A.I.Pre. - Associazione italiana di psicologia preventiva, COSPES - Centro di Orientamento Scolastico Professionale e Sociale, Associazione di Volontariato Salesiano IL SOGNO, Coop. di tipo B Differenze, CNOS/FAP Sardegna - formazione professionale, APS Salesiani per il Sociale.
Autorizzazione al funzionamento	PUP DU/20/180 prot. inserito n. 2020/111776 rilasciata dal Comune di Sassari in data 16/07/2020
Iscrizione al registro delle Imprese	Camera di Commercio di Sassari dal 24/11/1998 al n. 128186. Attività di Iscrizione: educative, di aggregazione sociale, inserimento minori presso comunità alloggio.
Albo regionale delle cooperative sociali	L.R. 16/97 nella Sez. A al n. 281 con Determina n. 1946/LAV del 09/07/2004
Copertura assicurativa dei rischi di infortuni o da danni subiti e/o provocati dalle persone accolte, dal personale o dai volontari:	
Polizza Infortuni	Generali Italia Spa n. 400429414
Polizza responsabilità civile verso terzi (RCT) e dipendenti (RCO)	Generali Italia Spa n. 390868959
Sistema certificato di controllo della qualità	Sistema di Gestione per la qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2015 - Certificato n° SGQ049/10 rilasciato dal CERSIST

3. Le comunità di accoglienza

3.1 Comunità di accoglienza per Bambini e Preadolescenti

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	<p>La comunità di accoglienza è una struttura residenziale che accoglie bambini di età compresa tra i 5 e i 13 anni con una situazione pregiudizievole per la loro crescita e minori stranieri non accompagnati. Si accoglie il minore nella prospettiva di un rientro in famiglia oppure, se ciò non è possibile, nella realizzazione di un progetto di affido o di adozione.</p> <p>L'azione della Comunità di accoglienza si colloca nella rete dei servizi socio-assistenziali presenti nel territorio.</p> <p>La Comunità residenziale è concepita come "spazio di passaggio", ricco di esperienze utili ad accompagnare in chiave evolutiva la crescita dei minori accolti.</p>
DESTINATARI	<p>Minori di età compresa tra i 5 e i 13 anni, che vivono una situazione pregiudizievole per la loro crescita.</p> <p>Minori stranieri non accompagnati.</p>
ATTIVITÀ E SERVIZI PREVISTI	<ul style="list-style-type: none">• L'ospitalità in camere nel rispetto dei requisiti previsti dalla normativa vigente.• Il vitto giornaliero che consiste in una prima colazione, merenda di metà mattina, pranzo, merenda pomeridiana e cena sulla base della tabella dietetica approvata dalla Azienda ASL, nel rispetto di particolari esigenze alimentari dettate sia da bisogni sanitari che da appartenenza a culture specifiche.• Il servizio di lavanderia e tintoria ogniqualvolta necessario.• Il riordino quotidiano del letto, pulizia, areazione, illuminazione ed igiene della stanza.• La fruizione di spazi comuni destinati alle attività ricreative e la partecipazione alle stesse.• L'accesso e i rapporti con il sistema dei servizi socio educativi o scolastici frequentati dal minore.• Interventi che favoriscono la vita comunitaria con lo scopo di ricreare un "effetto famiglia".• Il sostegno psicologico e pedagogico come metodo di intervento per il superamento dei momenti critici. È prevista l'attivazione di percorsi di sostegno psicologico individuale presso specialisti privati di comprovata esperienza.• Le attività di animazione e socializzazione dirette a sviluppare le capacità di autonoma iniziativa del minore e a migliorare la vita relazionale.• L'organizzazione delle vacanze.• Gli incontri tra i minori e le famiglie di origine secondo il progetto concordato con gli operatori sociali del Comune e con quanto indicato nell'eventuale Decreto del Tribunale per i minori;• L'assistenza sanitaria di base, presentando iscrizione all'Azienda ASL competente, per coloro che non risultano

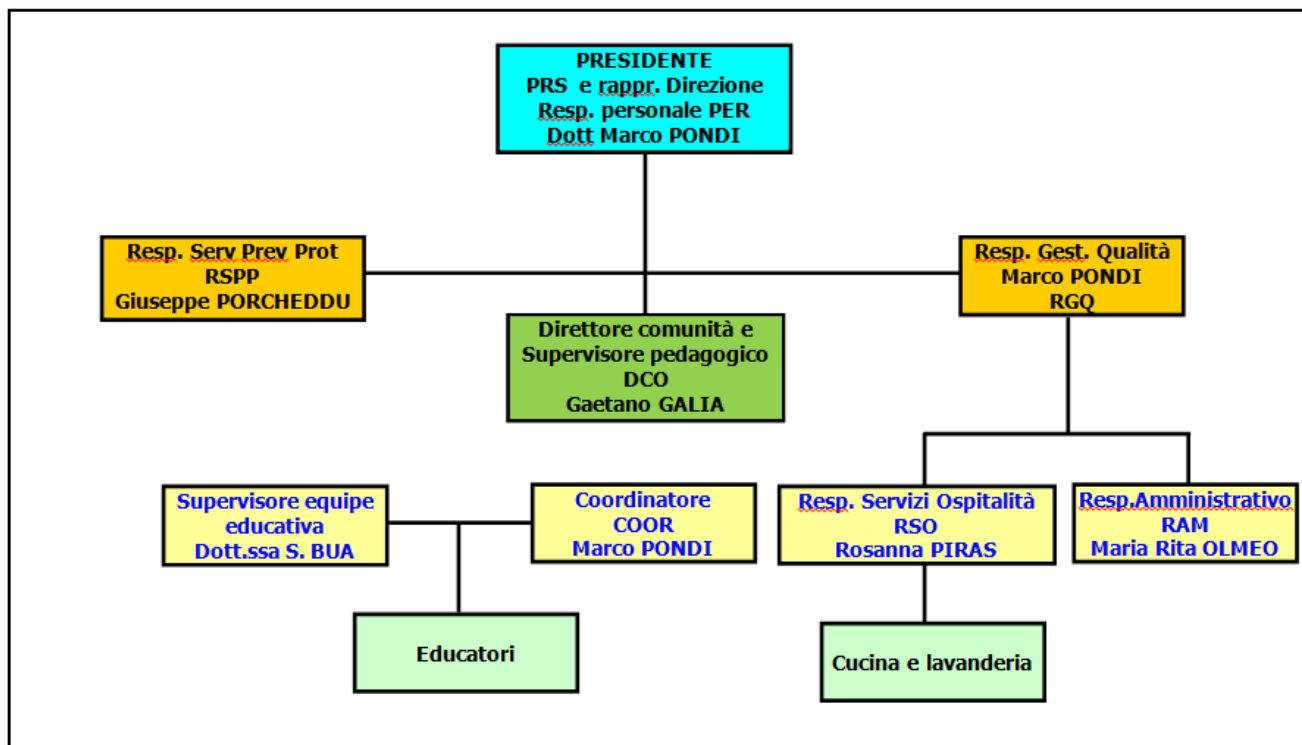
	<p>ancora iscritti.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Eventuali ricoveri in ospedale che si rendessero necessari di cui verrà data comunicazione al Servizio Sociale e alla famiglia del minore. • Idonee polizze assicurative per danni da responsabilità civile (RCT/RCO) e per infortuni.
<p>MODALITÀ DI ACCESSO E FRUIZIONE</p>	<p>DURATA DEL SERVIZIO: in base al progetto educativo individuale.</p> <p>PERIODO DI ATTIVITA' DEL SERVIZIO E ORARIO: il servizio è attivo 365 giorni l'anno - 24 h su 24.</p> <p>CAPACITA' DI ACCOGLIENZA: 8 posti.</p> <p>L'AMMISSIONE NELLA STRUTTURA:</p> <ul style="list-style-type: none"> - È predisposta su formale richiesta del Servizio Sociale Comunale, accompagnata da specifica relazione tecnica dell'Assistente Sociale referente. - Nei casi di urgenza l'ammissione è effettuata sulla base della sola richiesta dell'Assistente Sociale. - Le dimissioni dei minori ospiti sono concertate con il Servizio Sociale. <p>STRUTTURA IN CUI VIENE SVOLTA L'ATTIVITA': Comunità di accoglienza per minori "Il Sogno" - Via G. De Martini 18 - 07100 Sassari.</p> <p>RECAPITO ATTIVO h24: 3286899489</p> <p>RETTA GIORNALIERA: Da convenzione con l'Ente inviante. Eventuali variazioni della retta vengono stabilite tra il Legale rappresentante e il Dirigente del Servizio Sociale inviante in fase di stipula di convenzione.</p> <p>MODALITA' DI CORRESPONSIONE DELLA RETTA: data fattura attraverso bonifico bancario su c/c dedicato.</p>

3.2 Comunità di accoglienza per Adolescenti

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	<p>La comunità di accoglienza è una struttura residenziale che accoglie adolescenti di età compresa tra i 14 e i 18 anni con una situazione pregiudizievole per la loro crescita e minori stranieri non accompagnati. Si accoglie il minore nella prospettiva di un rientro in famiglia oppure, se ciò non è possibile, nella realizzazione di un progetto di affido, di adozione o dell'autonomia.</p> <p>In collaborazione con il Servizio Sociale comunale è prevista la predisposizione e la gestione dei progetti di inclusione sociale in favore dei minori ospiti prossimi alla maggiore età secondo le linee guida del programma regionale "Prendere il volo".</p> <p>L'azione della Comunità di accoglienza si colloca nella rete dei servizi socio-assistenziali presenti nel territorio.</p> <p>La Comunità residenziale è concepita come "spazio di passaggio", ricco di esperienze utili ad accompagnare in chiave evolutiva la crescita dei minori accolti.</p>
DESTINATARI	<p>Minori di età compresa tra i 14 e i 18 anni, che vivono una situazione pregiudizievole per la loro crescita.</p> <p>Minori stranieri non accompagnati.</p> <p>Si può valutare l'accoglienza di minori sottoposti a misure giudiziarie.</p>
ATTIVITÀ E SERVIZI PREVISTI	<ul style="list-style-type: none">• L'ospitalità in camere nel rispetto dei requisiti previsti dalla normativa vigente.• Il vitto giornaliero che consiste in una prima colazione, merenda di metà mattina, pranzo, merenda pomeridiana e cena sulla base della tabella dietetica approvata dalla Azienda ASL, nel rispetto di particolari esigenze alimentari dettate sia da bisogni sanitari che da appartenenza a culture specifiche.• Il servizio di lavanderia e tintoria ogniqualvolta necessario.• Il riordino quotidiano del letto, pulizia, areazione, illuminazione ed igiene della stanza.• La fruizione di spazi comuni destinati alle attività ricreative e la partecipazione alle stesse.• L'accesso e i rapporti con il sistema dei servizi socio educativi o scolastici frequentati dal minore.• Interventi che favoriscono la vita comunitaria con lo scopo di ricreare un "effetto famiglia".• Il sostegno psicologico e pedagogico come metodo di intervento per il superamento dei momenti critici. E' prevista l'attivazione di percorsi di sostegno psicologico individuale presso specialisti privati di comprovata esperienza.• Le attività di animazione e socializzazione dirette a sviluppare le capacità di autonoma iniziativa del minore e a migliorare la vita relazionale.• L'organizzazione delle vacanze.• Gli incontri tra i minori e le famiglie di origine secondo il

	<p>progetto concordato con gli operatori sociali del Comune e con quanto indicato nell'eventuale Decreto del Tribunale per i minori;</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'assistenza sanitaria di base, presentando iscrizione all'Azienda ASL competente, per coloro che non risultano ancora iscritti. • Eventuali ricoveri in ospedale che si rendessero necessari di cui verrà data comunicazione al Servizio Sociale e alla famiglia del minore. • Idonee polizze assicurative per danni da responsabilità civile (RCT/RCO) e per infortuni.
<p>MODALITÀ DI ACCESSO E FRUIZIONE</p>	<p>DURATA DEL SERVIZIO: in base al progetto educativo individuale.</p> <p>PERIODO DI ATTIVITA' DEL SERVIZIO E ORARIO: il servizio è attivo 365 giorni l'anno - 24 h su 24.</p> <p>CAPACITA' DI ACCOGLIENZA: 8 posti.</p> <p>L'AMMISSIONE NELLA STRUTTURA:</p> <ul style="list-style-type: none"> - È predisposta su formale richiesta del Servizio Sociale Comunale, accompagnata da specifica relazione tecnica dell'Assistente Sociale referente. - Nei casi di urgenza l'ammissione è effettuata sulla base della sola richiesta dell'Assistente Sociale - Le dimissioni dei minori ospiti sono concertate con il Servizio Sociale. <p>STRUTTURA IN CUI VIENE SVOLTA L'ATTIVITA': Comunità di accoglienza per minori "Il Sogno" - Via G. De Martini 18 - 07100 Sassari.</p> <p>RECAPITO ATTIVO h24: 3286899489</p> <p>RETTA GIORNALIERA: Da convenzione con l'Ente inviante. Eventuali variazioni della retta vengono stabilite tra il Legale rappresentante e il Dirigente del Servizio Sociale inviante in fase di stipula di convenzione.</p> <p>MODALITA' DI CORRESPONSIONE DELLA RETTA: data fattura attraverso bonifico bancario su c/c dedicato.</p>

3.3 Struttura organizzativa interna. Organigramma.



3.4 Rapporti con la comunità locale ed i servizi territoriali

L'attività della Comunità è attuata in stretta collaborazione con i Servizi Territoriali, con particolare riferimento al Servizio Sociale, al Tribunale per Minorenni e al Servizio Minori della Procura.

L'accesso di tali Enti alla struttura non necessita di preavviso alcuno.

3.5 La metodologia: l'approccio preventivo-promozionale.

L'equipe educativa assume al suo interno l'approccio preventivo-promozionale che mira a:

- analizzare ed individuare i fattori ambientali e le risorse personali in grado di produrre agio al singolo, al gruppo, alla collettività;
- programmare ed attuare interventi finalizzati ad incrementare i fattori di protezione e a potenziarli in vista del benessere integrale.

A questo proposito gli interventi educativi saranno finalizzati a promuovere l'acquisizione dei fattori protettivi fondamentali per fronteggiare i compiti di sviluppo dei bambini e degli adolescenti.

Il sistema preventivo si ispira agli insegnamenti del sacerdote ed educatore salesiano Don Giovanni Bosco che mette la persona al centro, protagonista dell'intervento di crescita.

L'educatore preventivo:

- a) è presente, ascolta, ragiona, dialoga;
- b) rende le sue richieste ragionevoli e trasforma il dovere in piacere;
- c) è un punto di riferimento che offre gli strumenti per pensare in modo critico, si fida della ragione ed è continuamente impegnato ad "allargarla" per comprendere se stesso, gli altri, il mondo;
- d) è aperto al confronto e al dialogo.

3.6 Gli obiettivi del progetto:

- Favorire l'autoascolto e l'auto osservazione.
- Favorire la crescita e lo sviluppo nelle relazioni con se stessi e con gli altri.
- Acquisire nuove ed adeguate competenze di consapevolezza e di comunicazione.
- Riconoscere e gestire le emozioni;
- Favorire il successo scolastico e formativo;
- Agevolare una visione cooperativa ed armonica dei rapporti interpersonali.
- Sviluppare nuove ed adeguate competenze di consapevolezza e di comunicazione efficace.
- Far fronte alle difficoltà scolastiche e favorirne il superamento attraverso una gestione autonoma delle stesse.
- Favorire il benessere e l'autonomia personale e relazionale.
- Prevenire e risolvere costruttivamente i conflitti.

3.7 Gli strumenti

Il Coordinatore, al momento dell'ingresso in comunità del minore, predispone la scheda personale che contiene tutti i dati attinenti la situazione familiare, scolastica e sanitaria.

Ogni educatore, giornalmente, avrà cura di compilare il "diario di bordo" contenente la descrizione dei comportamenti e le attività effettuate dal minore durante la giornata.

Gli impegni (visite mediche, attività scolastiche, sportive e di socializzazione) vengono annotate in una agenda/planning.

Il "diario di bordo" e l'agenda/planning sono conservati presso l'ufficio degli educatori.

Per ciascun minore viene predisposta una cartella sociale contenente: documenti anagrafici, documentazione medico/sanitaria, scolastica, comunicazioni del Servizio Sociale, provvedimenti del Tribunale per i Minorenni e della procura Minori.

Il coordinatore individua per ciascun minore un educatore referente.

Dopo un mese di attività e di osservazione si procede alla compilazione del Progetto Educativo Individuale (PEI), strumento elaborato dall'educatore referente per programmare gli interventi, le prestazioni e le attività per ogni singolo minore presente in comunità. Il PEI nasce dal confronto degli educatori con il coordinatore e l'Assistente Sociale e viene aggiornato ogni 4 mesi.

La scheda di intervento educativo riporta le informazioni generali sul minore al momento dell'inserimento e le osservazioni su:

- rapporto con i genitori
- rapporti famiglia/comunità

riporta le rilevazioni su:

- autonomia personale e sociale
- valori dati dal minore a: scuola, sport, lavoro e denaro.
- partecipazione alle attività
- partecipazione alla gestione delle comunità
- rispetto delle regole
- valori dati dal minore a: sentimento di appartenenza alla famiglia di origine, alla comunità, amicizia, solidarietà ecc.

- rapporto col gruppo dei pari
- rapporto con gli educatori
- rapporto con altre figure esterne
- sviluppo cognitivo e personale

Il progetto educativo contiene inoltre:

- gli obiettivi che riprendono:
 - ✓ atti professionali
 - ✓ descrizione dei comportamenti positivi del minore
 - ✓ descrizione dei comportamenti negativi del minore
- verifica sul raggiungimento degli obiettivi
 - ✓ descrizione delle competenze raggiunte
 - ✓ descrizione delle competenze da acquisire o potenziare

L'educatore referente, ogni 4 mesi, dopo aver aggiornato il PEI, elaborano una relazione e la consegnano al coordinatore. Il coordinatore fa un controllo di coerenza tra i contenuti della relazione e gli obiettivi educativi e la invia al servizio sociale referente del caso.

3.8 Organizzazione della vita comunitaria

Le attività della comunità IL SOGNO sono organizzate in maniera diversificata tale da garantire il rispetto dell'età, le capacità e propensioni individuali e la necessità di ciascun minore di sentirsi protagonista del proprio percorso educativo. Le attività proposte vengono diversificate il più possibile in modo tale da stimolare il minore a crescere, conoscere le proprie attitudini e prendere coscienza delle proprie potenzialità.

Giornata Tipo dal lunedì al venerdì:

- ore 7:00 - Sveglia, igiene personale e riordino spazi personali
- ore 7:30 - Colazione
- ore 8:00 - Accompagnamento a scuola
- ore 13:00/14:30 - Rientro dei minori da scuola e pranzo
- ore 15:00 - Tempo libero
- ore 16:00 - Studio o Attività didattico/formativa
- ore 17:00 - Merenda
- ore 17:30 - Attività sportive, laboratoriali, ludiche
- ore 20:00 - Cena
- ore 21:00 - Tempo libero (televisione, giochi)
- ore 22:00 - Riposo

Giornata Tipo sabato, domenica e nei periodi di vacanza:

- ore 9:00 - Sveglia
- ore 9:30 - Colazione, igiene personale e riordino spazi personali
- ore 10:30/13:00 - Attività organizzate/studio nel periodo scolastico
- ore 13:00/14:00 - tempo libero
- ore 14:00 - Pranzo
- ore 15:00 - Attività ludico-ricreative, gite, piscina
- ore 19:00 - Igiene personale e preparazione per la cena
- ore 20:00 - Cena
- ore 21:00 - Tempo libero (televisione, giochi)
- ore 22:00 - Riposo

3.9 Modalità che consentono all'utente di utilizzare arredi e suppellettili personali

Ciascun minore, per il tempo di permanenza in comunità, avrà a disposizione tutti gli arredi che sono presenti all'interno di ciascun ambiente da utilizzare a seconda della loro destinazione d'uso.

Gli oggetti e suppellettili personali possono essere custoditi dal minore nella propria camera o, se desiderato, conservati dagli educatori all'interno dell'ufficio.

Per quanto riguarda gli indumenti questi vengono gestiti attraverso lavaggi in lavanderia con turni programmati e distinti per ciascun minore al fine di evitarne la dispersione. In caso un capo venga rovinato verrà riacquistato.

3.10 Organizzazione del personale

Il direttore della Comunità di accoglienza per minori Il Sogno è il garante del carisma educativo salesiano. Partecipa alle riunioni degli educatori, supervisiona gli aspetti educativi e pedagogici.

Il coordinatore è colui che tiene i contatti con il Servizio Sociale, Tribunale per i Minorenni e la Procura Minori ed i servizi sanitari specialistici. Stabilisce la linea educativa che l'equipe deve seguire. Si preoccupa che gli educatori predispongano le relazioni ed i progetti educativi ed ha il compito di visionarli prima di inviarli agli enti preposti. Il coordinatore organizza e gestisce le riunioni di equipe preparando un ordine del giorno per facilitare il lavoro in riunione. Tiene colloqui individuali con i minori e con i familiari. È presente in comunità dal lunedì al venerdì dalle 09.00 alle 17.00 ed assicura la reperibilità per le successive ore e nel fine settimana al numero 3388785605.

Organizza e calendarizza la formazione annuale del personale educativo.

Lo psicologo è una figura esterna all'equipe educativa; è un professionista convenzionato di formazione sistemico relazionale. Il suo ruolo è quello di seguire le due equipe degli educatori, in incontri svolti settimanalmente, in un lavoro di supervisione.

Gli educatori lavorano su turni organizzati in modo da coprire l'intera giornata, con una scansione che si svolge, prevalentemente, su tre momenti: mattina (7.00 - 15.00), pomeriggio (15.00 - 23.00) e notte (23.00 - 07.00).

Al mattino l'educatore deve svegliare i minori, far fare loro colazione e preoccuparsi che tutti siano puntuali per andare a scuola; alcuni minori vengono accompagnati mentre altri utilizzano i mezzi pubblici. Durante la mattina si svolgono delle commissioni, solitamente di ordine burocratico, che difficilmente possono essere fatte quando i minori rientrano dalle lezioni, si rimane a disposizione delle scuole e si seguono i minori che, eventualmente, rimangono in casa. Nel periodo estivo gli educatori portano avanti, nel corso della giornata, le attività di animazione decise in sede di equipe educatori.

Verso le 13.30 ci si preoccupa di far preparare la tavola ed alle 14.00 si pranza.

Nel dopo pranzo si svolgono i compiti e si seguono le attività previste nel planning settimanale. L'educatore deve sostenere i minori nello studio e predisporre gli accompagnamenti per le attività. A metà pomeriggio si fa la merenda.

Verso le 20.00 si cena e si trascorre il resto della serata con delle attività programmate. L'andata a letto è differenziata a seconda dell'età. Durante il turno di notte l'educatore è tenuto alla vigilanza.

Alla fine di ogni turno l'educatore compila il "diario di bordo", dove annota i fatti maggiormente rilevanti. Nell'ufficio educatori sono presenti le bacheche dove vengono riportate tutte le informazioni utili: planning attività settimanali, visite mediche, colloqui scolastici, numeri di telefono medico di base o pediatra, appuntamenti.

Durante il turno l'educatore ha a disposizione il cellulare di servizio; è tenuto a rispondere a tutte le chiamate ricevute e ad utilizzarlo per permettere i contatti tra i minori e i familiari e con le figure di riferimento.

Ogni decisione relativa ai minori che deroga rispetto a quanto deciso in equipe educatori viene portata all'attenzione del coordinatore.

Amministrativo: si occupa degli aspetti burocratici, amministrativi e contabili inerenti la condizione economica e finanziaria della Comunità. Ha rapporti diretti con il consulente del lavoro e il commercialista. Si occupa dei fornitori. È un dipendente a tempo pieno.

Il cuoco dovrà espletare tutte le mansioni inerenti la propria qualifica professionale per la preparazione e confezionamento dei pasti. Il menù giornaliero viene predisposto secondo la tabella dietetica approvata dalla competente azienda ASL. Il cuoco tiene i rapporti con i fornitori (alimenti, materiale per la pulizia) ed effettua gli ordini. È un dipendente a tempo pieno.

Il personale addetto ai servizi generali svolge le seguenti mansioni: aiuta nella preparazione dei pasti (colazione, pranzo, merenda, cena); effettua l'accurata pulizia giornaliera dei locali in terni ed esterni della struttura, comprese le attrezzature fisse e le cose mobili; degli ambienti adibiti a cucina e delle relative stoviglie. Periodicamente dovranno essere effettuate le pulizie straordinarie; effettua il lavaggio, eventuale rammendo e stiratura degli indumenti e della biancheria. Sono dipendenti a tempo pieno.

3.11 Rapporti con le famiglie

Gli educatori devono favorire, ove è possibile, i rapporti tra i minori e le loro famiglie. A tale scopo, nel rispetto della vita comunitaria e degli impegni assunti dai minori, le visite dovranno essere concordate, per ciascuno, in maniera individualizzata.

Periodi di permanenza presso le famiglie (fine settimana, festività) non previste nel P.E.I. o nel decreto del T.M., dovranno essere autorizzate dall'autorità che ha disposto l'inserimento. Brevi permessi riguardanti ordinarie attività quotidiane, saranno concessi a cura del Coordinatore.

3.12 La formazione del personale

Ogni anno viene pianificata la partecipazione delle figure professionali a corsi di formazione, convegni e seminari sulle tematiche di interesse per ciascuna professionalità.

Il personale in servizio è tenuto 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.

Sono inoltre previsti incontri settimanali di equipe, volti all'autoaggiornamento e al confronto diretto tra tutti i partecipanti.

3.13 Gli utenti e il miglioramento

La Cooperativa Il Sogno utilizza metodologie di raccolta, analisi ed elaborazione dei dati, al fine di stabilire l'adeguatezza e l'efficacia dei servizi e definire possibili miglioramenti, al fine di studiare e valutare la variabilità dei processi, elaborando e quantificando indicatori di qualità. In particolare, il loro impiego è finalizzato a monitorare gli indicatori degli obiettivi di qualità, quali:

- la soddisfazione del cliente;
- i reclami e le non conformità;
- le aree e/o i processi che necessitano di miglioramenti;
- indicatori relativi allo svolgimento dei servizi (ritardi, quantità, livello di qualità dei lavori svolti, rispetto dei requisiti, ecc.);
- caratteristiche e andamento dei processi e del servizio, incluse le opportunità per Azioni Preventive;
- il comportamento del personale interno (educatori);
- il comportamento dei fornitori.

Attraverso la misura di tali indicatori è possibile conoscere e rappresentare l'andamento temporale del livello qualitativo del servizio erogato.

Sulla base dei dati così elaborati e rappresentati, vengono individuati gli aspetti carenti, su cui operare prioritariamente per migliorare i processi.

Il Responsabile Gestione Qualità è responsabile della raccolta ed elaborazione dei dati statistici e ne valuta le opportunità di utilizzo. I risultati di tali analisi sono valutati nel corso del Riesame del SGQ, per la redazione del "Piano di miglioramento".

3.14 Dove siamo

Sassari, Via De Martini n. 18



4. Allegati

4.1 Questionario di soddisfazione del cliente

DATI MINORE (facoltativi)						
<i>COGNOME</i>	<i>NOME</i>					
<i>Intervista del</i>						
Aspetti del prodotto/servizio fornito	PESSIMO	SCARSO	INSUFF.	SUFFIC.	BUONO	OTTIMO
	1	2	3	4	5	6
Comunità e servizi						
Cucina (pasti)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lavanderia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aree per gioco	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Come è il tuo rapporto con i compagni	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Come stai nella comunità	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Alloggi						
Camere accoglienti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gli spazi sono adeguati	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
I letti sono comodi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Rapporto con educatori						
Ascolto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Comunicazione	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fiducia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Rispetto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cosa cambieresti						
Da compilarsi a cura del RGQ della SISTEMAZIENDA CONSULTING S.r.l.						
TOTALE VALUTAZIONE	/	_____ %	VISTO RGQ			

4.2 Modulo di segnalazione/reclamo

IL SOGNO	MODULO SEGNALAZIONE/RECLAMO
-----------------	------------------------------------

Gentile Signora/Signore, La informiamo che può utilizzare questo modulo per:

- segnalare alla COOP. IL SOGNO di Sassari difficoltà o problemi riscontrati;
- proporre suggerimenti per il miglioramento dei servizi;
- presentare un formale reclamo all'Ente per un episodio già accaduto e che ha avuto conseguenze negative (anche indirette) nei suoi confronti, soprattutto in merito a un servizio mal eseguito (o non eseguito).

Può far pervenire alla Cooperativa il modulo da Lei compilato, attraverso una delle seguenti modalità:

- inserimento del modulo compilato nella "Cassetta reclami" collocata all'ingresso della Sede;
- consegna a mano ad uno degli operatori della Cooperativa,
- spedizione al seguente indirizzo: Cooperativa "Il Sogno", via De Martini n. 18 - 07100 SASSARI (SS);
- via e-mail all'indirizzo: alsogno@libero.it
- via PEC all'indirizzo: alsogno@pec.it

La Cooperativa "Il Sogno" risponderà alla sua comunicazione entro 2 giorno dalla data di ricevimento.

SPAZIO RISERVATO ALLA PARTE INTERESSATA			
<input type="checkbox"/> Reclamo <input type="checkbox"/> Suggerimento	inoltrato da parte di: <input type="checkbox"/> Genitore <input type="checkbox"/> Parente <input type="checkbox"/> Bambino o ragazzo <input type="checkbox"/> Altro	Servizio di cui si usufruisce _____	Data della segnalazione _____
<input type="checkbox"/> La parte interessata preferisce rimanere ANONIMA	<input type="checkbox"/> La parte interessata è disponibile ad essere contattata: Nome e Cognome: _____ Indirizzo: _____ Email: _____ Tel.: _____		
SEGNALAZIONE			
DESCRIZIONE (Contenuto del reclamo/della segnalazione): _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____			
AZIONE E/O RIMEDI RICHIESTI: _____ _____ _____			

4.3 Piantina delle comunità



Società Cooperativa a r. l. "il Sogno"
Via De Martini, 18 - 07040, Sassari (SS) - tel +39 (0)79 398300 - fax +39 (0)79 3027429
WWW.COOPERATIVAILSOGNO.ORG - e-mail: ALSOGNO@LIBERO.IT - P. Iva 01819690908
iscrizione albo delle cooperative a mutualità prevalente al numero A124800