

# “Sinfonia”

## Comunità educativa a dimensione familiare

### Carta dei servizi

#### 1. NORMATIVA DI RIFERIMENTO

*Sinfonia* nasce come comunità educativa a dimensione familiare e, pertanto, è disciplinata dalle norme dettate dal Regolamento n.º4 del 07 Aprile 2014 della Regione Campania (Regolamento concernente i servizi residenziali e semiresidenziali per anziani, diversamente abili e minori) e dal Regolamento di attuazione delle legge regionale n.º 11 del 23 Ottobre 2007 (legge per la dignità e la cittadinanza sociale attuazione della legge 328/00).

E', dunque, una struttura residenziale a carattere comunitario, che accoglie minori con disagio personale o familiare.

## 2. INFORMAZIONI GENERALI SULLA COOPERATIVA SOCIALE ONLUS

“Sinfonia Cooperativa Sociale ONLUS” è una cooperativa sia di tipo A che di tipo B (con sede legale in via San Rocco 13, Durazzano (BN)- 82015) costituita nel 2015 dalla collaborazione di soci provenienti da differenti background culturali e professionali, uniti dalla passione e dalla volontà di offrire un servizio sociale qualificato e progettato ad hoc per rispondere alle esigenze di territorio e sociali.

La comunità educativa a dimensione familiare *Sinfonia*, infatti, mutua il proprio nome dalla cooperativa stessa in quanto condensa in sé l'immagine di collaborazione, rispetto ed integrazione che costituiscono la matrice su cui opera l'equipe ed i valori che intende trasmettere ai propri utenti (bambini dai 4 ai 13 anni, di entrambi i sessi, e con possibili disabilità psicofisiche).

La comunità opera al fine di assicurare un ambiente educativo e relazionale atto ad un armonioso sviluppo psicofisico di ciascun bambino, nel rispetto delle proprie ideologie, inclinazioni, credenze e/o valori trasmessi familiarmente, pur promuovendo l'inserimento sociale, scolastico e relazionale attraverso l'acquisizione di nuove prospettive e/o regole comportamentali ed incentivando autonomia e crescita cognitiva e giudiziale attraverso il confronto e l'ascolto attivo tra minori e con le figure educative.

## 3. INFORMAZIONI GENERALI SULLA STRUTTURA

L'immobile in cui ha sede la comunità educativa a dimensione familiare è ubicato a San Nicola La Strada (CE) in via Cosenza n° 3. E' situato nel centro abitato e residenziale del comune facilmente raggiungibile dai comuni limitrofi e da altre città grazie alla vicinanza dell'uscita autostradale di Caserta Sud. Il condominio è situato nelle immediate vicinanze di istituti scolastici, parco giochi, villa comunale, Chiesa e centri aggregativi per bambini.

L'appartamento è collocato al primo piano del condominio corredato di ascensore facilmente accessibile anche da persone diversamente abili (sia utenti che visitatori). E' dotato di tutti i servizi generali tra cui energia elettrica, acqua calda, riscaldamento, telefono nonché postazione computer con collegamento internet a disposizione degli ospiti (distinta da quella utilizzata nell'area amministrativa).

All'interno si compone di un grande salone per le attività comuni, una cucina abitale e corredata di tutti gli elettrodomestici utili e necessari per la preparazione dei pasti, tre camere da letto doppie (ciascuna con superficie superiore ai 14 mq), due bagni (uno con doccia e l'altro con vasca) ed una camera per il personale in turno e l'ufficio amministrativo in cui è collocato uno schedario chiuso per l'archiviazione di tutti i documenti riservati (tanto degli utenti quanto del personale). Ciascuna stanza ha un proprio punto luce (finestre o balconi) che consentono di usufruire dell'ampio terrazzo che circonda l'intero appartamento.

Pertanto, la struttura architettonica della casa garantisce il mantenimento dello spazio vitale di ciascun ospite della casa utile a garantire riservatezza e standard di vita.

#### 4. FINALITA' DELLA COMUNITA' EDUCATIVA A DIMENSIONE FAMILIARE

La comunità educativa a dimensione familiare *Sinfonia* si prefigge lo scopo di costituirsi come ponte transitorio e temporaneo nel processo educativo di bambini che, per diversificati motivi, o si trovano ad essere allontanati dal proprio ambiente familiare o versano in condizione di abbandono.

La permanenza presso la struttura ha durata pari al periodo utile a:

1. Possibile rientro in famiglia al superamento delle difficoltà vissute dai genitori;
2. Individuazione di famiglie adottive e/o affidatarie, qualora la precedente ipotesi non sia realizzabile;
3. Raggiungimento dell'età massima ospitata.

La comunità, nell'interesse esclusivo e superiore del minore, opera in stretto rapporto e confronto con il Servizio Sociale Competente, con il tutore del minore e con l'Autorità giudiziaria minorile stilando un progetto educativo complesso ed articolato in risposta alle reali esigenze, inclinazioni e potenzialità dello specifico bambino. L'equipe educativa sarà costantemente aggiornata sulle linee dello specifico progetto e sarà invitata ad offrire spunti o a fornire osservazioni utili all'adeguamento dello stesso. L'intero team è, pertanto, adeguatamente selezionato e formato non solo ad erigersi come figure di riferimento contenitive, stabili e affettivi, ma anche ad offrire apporto attivo all'educazione psico-relazionale degli utenti.

Inoltre, sarà fornito ai bambini ed al personale un adeguato e continuativo sostegno psicologico che consenta ai primi di elaborare ed integrare nella propria storia personale il vissuto negativo, di scoprire e valorizzare le proprie risorse, di acquisire consapevolezza sull'esperienza di residenza in comunità e di prepararsi mentalmente ed affettivamente ai possibili processi di affido ed adozione; mentre permetta ai secondi di evitare sovraccarichi ed identificazioni emotive con le storie degli utenti, di gestire stress e possibili situazioni di disagio anche tra colleghi riscoprendo il valore della cooperazione e della comprensione quali basi solide di un lavoro sereno.

#### 5. DESTINATARI DEL SERVIZIO

*Sinfonia* è una comunità educativa a dimensione familiare e in quanto tale è progettata ed ideata per l'accoglienza in formula residenziale di minori di età compresa dal 4 ai 13 anni, nel numero massimo di 6 utenti. Tuttavia, in aggiunta alla ricettività massima consentita, la



comunità può altresì accogliere un altro minore (potendo godere di una stanza con superficie superiore ai 18 mq) anche fuori tale fascia di età, qualora i fratelli siano già collocati presso la suddetta comunità, o se vi sia impossibilità di collocare il minore altrove.

Data la tipologia dell'immobile e la formazione professionale dell'equipe lavorativa, *Sinfonia* si offre disponibile ad accogliere anche bambini che presentino disabilità di differenti gradi e natura in quanto assicura la costante collaborazione sanitaria con il pediatra di riferimento, con specialisti delle specifiche aree mediche e con i presidi sanitari (ASL, Consultori Familiari, ecc) ed ospedalieri della zona (Azienda Ospedaliera "Sant'Anna e San Sebastiano"- Caserta; Presidio Ospedaliero di Marcianise).

## 6. EQUIPE EDUCATIVA

L'ottica in cui opera la struttura è quella di un concreto lavoro di equipe che permette a ciascuno di valorizzare le proprie competenze e risorse e di sentirsi supportato dal gruppo in momenti di difficoltà o carenze. Tale ottica permette di giovare di una prospettiva maggiormente allargata, pur rimanendo necessario l'adeguamento di tutto il personale a regole e/o disposizioni interne alla struttura.

La comunità educativa a dimensione familiare *Sinfonia* si compone di almeno due educatori professionali tra cui ve è il Coordinatore/Responsabile della struttura, vi sono, inoltre, figure educative di sesso diverso in misura sufficiente a garantire la presenza durante le ore diurne di almeno una figura educativa ogni tre bambini e, di almeno una figura educativa durante le ore notturne; non ultimi vi sono i volontari (individui e/o famiglie e servizio civile) e i tirocinanti delle lauree nel settore sociale, psicologico ed educativo e provenienti da corsi di formazione (animatore sociale, operatore per l'infanzia, OSS, OSA, ecc).

La struttura, in quanto residenziale, assicura il funzionamento nell'arco delle 24 hr per tutto l'anno grazie ad una turnazione interna degli operatori.

Nello specifico, l'organigramma si articola nel seguente modo:

1. Educatore professione con funzione di Responsabile/Coordinamento
2. Educatori professionali in numero adeguato alle esigenze di struttura;
3. Animatori sociali in numero adeguato alle esigenze di struttura;
4. Eventuali altre figure professionali rese necessarie dalle esigenze dei minori (OPI, OSA; OSS, ecc.);
5. Tirocinanti;
6. Volontari.

Il Coordinatore/Responsabile ha funzioni di responsabile dei programmi, delle attività e dell'organizzazione del servizio. Egli redigerà le relazioni, gli atti e i rapporti richiesti da



ogni altra autorità competente, secondo le direttive proprie dell'autorità stessa, ed aggiornerà e verificherà l'andamento dei PEI. Ha, inoltre, le stesse mansioni degli educatori e presta servizio rientrando nelle turnazioni di lavoro; cura la formazione dei nuovi educatori; organizza i turni settimanali, ferie e permessi (tenendo conto di esigenze personali); e garantisce il rispetto delle condizioni igieniche e di sicurezza della struttura.

Nell'esecuzione del lavoro, il Responsabile/Coordinatore si avvale della collaborazione attiva degli educatori a cui può delegare alcuni compiti o funzioni.

Gli educatori professionali, infatti, hanno il principale compito di occuparsi della relazione educativa con i minori sostenendoli durante l'intero percorso in comunità. Prendono parte attiva alle riunioni di equipe e forniscono osservazioni e valutazioni effettuate per l'adeguamento o la valutazione dei PEI. Fra gli educatori è sempre scelto, per ogni bambino, un educatore di riferimento che segua e affianchi il Responsabile/Coordinatore nelle fasi educative e burocratiche legate allo stesso.

Gli animatori sociali svolgono attività volta al potenziamento dei minori e alla promozione dei processi di inserimento e partecipazione sociale e di prevenzione del disagio. Si occupano, quindi, di progettare e gestire le attività di carattere educativo in accordo con l'educatore in turno, nonché le attività di intrattenimento e di gioco. Anche essi prendono parte alle riunioni di equipe e forniscono osservazioni e spunti riflessivi utili al team per l'approccio con il minore.

I volontari che frequentano la comunità sono persone di differenti provenienze socio-culturali che offrono il loro tempo ai bambini. Si adeguano, comunque, alle regole interne alla struttura e sono seguiti e formati dal personale educativo in turno.

Infine, i tirocinanti e i volontari del servizio civile affiancheranno l'equipe nel lavoro quotidiano (nel rispetto delle proprie professionalità) e saranno seguiti dal referente di tirocinio e dall'OLP (operatori locali di progetto).

L'organigramma attualmente presente in comunità è il seguente:



A prescindere dal profilo professionale ricoperto e ad integrazione dei principi deontologici dei rispettivi ordini professionali, ciascun dipendente o frequentatore della cooperativa è tenuto al rispetto e al mantenimento della privacy delle informazioni a cui ha accesso per motivi professionali, ed è costantemente consapevole dell'influenza continuata e significativa che il proprio esempio fornisce ai piccoli ospiti; si impegna, inoltre, ad un adeguato aggiornamento professionale, ed, infine, evita interferenze della vita privata in quella lavorativa mantenendo, a prescindere dai legami e dai ruoli extralavorativi, il più decoroso e rispettoso comportamento in struttura.

## 7. STRUMENTI DI LAVORO

La comunità presenta un insieme di registri da compilare a cura del personale in turno e conservati nell'area amministrativa. Ogni operatore in turno è tenuto alla lettura di ogni registro per la continuità educativa dei bambini.

Tali registri sono:

- Registro delle presenze di familiari e/o figure parentali (compilato ad ogni incontro dal personale in turno con orari, osservazioni e note);
- Registro delle presenze di volontari e/o tirocinanti;
- Registro delle presenze del personale;
- Diario delle consegne (annotazioni quotidiane legate alla gestione della casa e alla cura dei bambini);
- Diario delle osservazioni (ciascun operatore che evidenzia osservazioni su un bambino importanti potrà annotarle su tale quaderno);
- Agenda visite mediche e/o specialistiche, incontri con servizi competenti dei bambini (vengono riportati tutti gli impegni esterni alla comunità);

- 
- Diario alimentare (annotazioni sulla dieta alimentare giornaliera);
- Diario farmacologico (per la somministrazione di farmacologia prescritta dal pediatra o dal medico di riferimento);
- Registro lista spesa.

Si uniscono a tali strumenti:

- Riunioni di equipe: saranno pianificate riunioni quindicennali per l'andamento lavorativo e per la valutazione e l'aggiornamento dei singoli PEI. Ciascun dipendente è tenuto alla presenza (salvo giustificati motivi). Potranno, inoltre, essere disposte ulteriori riunioni di equipe a seguito di problematiche, o per accoglienza e dimissioni di qualche bambino.
- Formazione: l'equipe sarà costantemente invitata all'aggiornamento professionale fornendo la possibilità di prendere parte a corsi di formazione, seminari o convegni su tematiche psicologiche, pedagogiche, educative e sanitarie utili alla promozione del benessere comunitario.
- Incontri di rete: sia il Responsabile/Coordinatore che l'educatore di riferimento incontreranno periodicamente i responsabili dei servizi di competenza del minore: Servizi Sociali, Pediatra, eventuali altri specialisti (Neuropsichiatra, Psicologo Clinico o Giuridico, Logopedista, Fisioterapista, Psicomotricista, ecc), insegnanti, coach sportivi e catechiste.

## 8. CRITERI DI ACCESSO

Tanto l'ammissione quanto la dimissione di ciascun minore presso la comunità educativa a dimensione familiare *Sinfonia* è concordata e disposta assieme ai servizi sociali di riferimento del comune inviante. I bambini vengono allocati a seguito del provvedimento dell'Autorità Giudiziaria Minorile e/o dei Servizi Sociali competenti (previo disponibilità della struttura ad accoglierli), o in seguito alla richiesta delle Forze dell'Ordine (Art. 403 c.c.).

La comunità, ad ogni singolo ingresso, propone una riunione di equipe per la formazione e la preparazione all'accoglienza empatica e pratica del bambino (o dei fratellini) predisponendo un periodo di osservazione utile alla valutazione cognitiva, affettiva, motoria e relazionale del minore. Durante tale periodo saranno raccolte le informazioni cliniche, psicologiche, comportamentali e relazionali del minore che verranno successivamente integrate ed utilizzate per la stesura del Progetto Educativo Individualizzato del bambino.

## 9. INGRESSO IN STRUTTURA: ITER BUROCRATICO

Il minore accolto in struttura deve essere accompagnato da specifica documentazione:

1. ordinanza sindacale di collocamento provvisorio;
2. eventuale decreto del Tribunale per i Minorenni;
3. relazione socio-ambientale del Servizio Sociale inviante con esplicitazione dei motivi dell'inserimento;
4. impegno del Comune di residenza ad ottemperare alla spesa giornaliera;
5. certificato della situazione familiare;
6. fascicolo sanitario del bambino con tessera sanitaria, certificati di vaccinazioni, eventuali referti medici e/o indagini specifiche;
7. copia della documentazione scolastica;
8. dichiarazione di eventuali allergie o di particolari patologie.

## 10. FASCICOLO PERSONALE DI CIASCUN MINORE

Per ciascun minore viene aperto dal Responsabile/Coordinatore uno specifico fascicolo adeguatamente conservato in apposito schedario chiuso con chiave per il rispetto della privacy e la sua tutela.

Il fascicolo sarà composto di specifiche cartelle:

1. cartella personale ed educativa (dati anagrafici, documenti e PEI);
2. cartella sanitaria (tessera sanitaria, libretto sanitario, certificato di vaccinazioni, eventuale esenzione ticket, eventuali certificati medici e precedenti indagini, eventuali indicazioni patologiche o farmacologiche, ecc);
3. cartella scolastica (nullaosta istituto scolastico, pagelle anni precedenti; eventuali relazioni scolastiche, ecc)
4. cartella comunicazioni con il Tribunale dei Minorenni;
5. cartella comunicazioni con i Servizi Sociali;
6. cartella comunicazioni con la Procura della Repubblica;

Il Progetto Educativo Individualizzato (PEI), in particolare, viene stilato grazie al periodo di osservazione del minore, determinandone un inquadramento fisico, psicologico e sociale. In ciascun PEI saranno contenute specifiche informazioni inerenti gli obiettivi educativi (linee guida generali educative utili all'equipe lavorativa) e l'individuazione di bisogni specifici, limiti, esigenze, desideri, aspettative e risorse. Il PEI, in quanto strumento lavorativo, ha l'obiettivo di fornire una linea educativa comune e concordata per interventi coerenti tra loro.

I PEI, redatti in collaborazione con i Servizi Sociali, vengono sottoposti a verifiche e controlli mensili durante apposite riunioni di equipe, e semestralmente con i servizi sociali competenti al fine di rispondere sempre più concretamente alle caratteristiche individuali.

Utili elementi di osservazione sia in fase iniziale che successivamente saranno: comportamento con pari e con adulti, igiene personale e dei propri spazi, rapporto con il cibo, autonomia personale, rapporto con le regole comunitarie, gestione ansia e stress, eventuali tic o disturbi motori, livello linguistico, livello cognitivo, giochi preferiti o stereotipati, ecc.

## 11. CICLO DI VITA IN COMUNITA'

In linea di massima, esistono 3 differenti fasi che caratterizzano la vita di ciascun minore in comunità:

### 1. L'ACCOGLIENZA

Il Servizio Sociale competente contatta il Responsabile/Coordinatore di Comunità per proporre il nuovo ingresso in struttura. Quest'ultimo effettua adeguate valutazioni sulla possibilità di offrire un idoneo progetto educativo al minore e se la struttura possa avere esigenze strutturali e professionali adeguate allo specifico caso. In tale fase valutativa, il Responsabile/Coordinatore effettuerà una riunione a cui prenderanno parte i soci della cooperativa per analizzare ogni prospettiva. Qualora il parere sia favorevole, viene richiesta al servizio inviante la documentazione relativa al bambino da cui si evinca lo stato psico-affettivo in cui versa ed è fornita la propria disponibilità definitiva all'accoglienza.

L'accoglienza fisica del bambino, invece, avviene dal momento in cui quest'ultimo viene accompagnato presso la comunità: saranno presenti, oltre al personale in turno, il Responsabile/Coordinatore di struttura ed il Rappresentante Legale della cooperativa che forniranno al bambino rassicurazione, conforto e spiegazioni necessarie affinché non viva tale momento in modo punitivo o sconcertante.

### 2. L'INSERIMENTO

Nel primi mesi di vita in comunità avverrà l'osservazione e la conoscenza del minore nei diversi aspetti personali. In tale fase, l'equipe, con stile autorevole ed amorevole, permetterà al bambino di acquisire le norme comunitarie.

Dall'osservazione deriverà la stesura del PEI sottoposto a periodico controllo degli obiettivi prefissati, raggiunti e raggiungibili e l'attivazione di ogni risorsa necessaria.

### 3. LA DIMISSIONE

Tale fase avviene nel momento in cui si dispone il rientro del minore in famiglia o con percorsi di affido ed adozione.

## 12. PRESTAZIONI OFFERTE AI MINORI DAL PERSONALE DELLA COMUNITA'

La comunità educativa di tipo familiare si offre come spazio di accoglienza a breve e/o medio termine di bambini in stato di difficoltà, e, pertanto, offre ed assicura tutte le prestazioni necessarie alla crescita degli ospiti stessi. Si ritrovano

- prestazioni socio-educative: sostegno nell' apprendimento scolastico, integrazione nel nuovo ambiente di vita relazionale con particolare attenzione all'autonomia ed il rispetto del proprio ed altrui spazio, ed organizzazione di attività ludico-ricreative con finalità psicoeducative od occupazionali;
- prestazioni sanitarie : visite pediatriche per bilanci periodici; visite specialistiche (dentista, oculista, psicomotricista, logopedista, psicologo, ecc), somministrazioni di terapie farmacologiche a seguito di prescrizione medica;
- prestazioni assistenziali: assistenza nell'igiene giornaliera, preparazione pasti quotidiani, aiuto nel riordino, servizio di lavanderia e stireria, ecc.

Al fine di garantire tutte le precedenti prestazioni elencate e di far fronte alle specifiche esigenze, si prospetta la seguente giornata tipo:

- 07.00/07.45: Risveglio, assistenza igiene personale dei bambini e riordino spazi personali;
- 07.50/08.15: Prima colazione e accompagnamento presso i rispettivi istituti scolastici;
- 08.30/12.00: Riordino e pulizia casa, preparazione del pranzo e pianificazione attività ludico-creative quotidiane;
- 13.30: Pranzo di comunità in cui ciascun minore, nel rispetto delle proprie potenzialità ed età, offrirà aiuto nell'apparecchiare, sparecchiare, nel riordino, ecc;
- 15.00/16.00: Riposo e momento relax dedicato ad attività a scelta del minore (ad esempio lettura o intrattenimento televisivo, pur nel rispetto del riposo degli altri);
- 16.00/17.30: Doposcuola assistito dalle figure educative;
- 17.30/19.00: Attività ludico-ricreative, sportive, motorie e psicologiche; Incontri con persone esterne alla struttura;
- 19.00/19.30: Igiene personale;
- 19.45/20.30: Cena di comunità in cui ciascun minore, nel rispetto delle proprie potenzialità ed età, offrirà aiuto nell'apparecchiare, sparecchiare, nel riordino, ecc;
- 20.30/21.30: Dopocena con momento relax (tv, giochi di ruolo, ecc);
- 21.30/07.00: Riposo notturno.

I minori presenti in struttura saranno coinvolti attivamente nella realizzazione di alcuni progetti educativi:

1. Laboratori di cucina: preparazione di un dolce o di un piatto specifico con l'aiuto e la supervisione del personale educativo. I laboratori hanno l'obiettivo di stimolare la creatività, l'autonomia, il sentimento di cura verso di sé e gli altri.
2. Laboratorio artistico: realizzazione di produzioni artistiche (disegni, maschere, cartelloni, quadretti, tegole, mosaici, ecc) sia in modo individuale che collettivo. Tali progetti hanno l'obiettivo di stimolare la condivisione di spazi e risorse e la cooperazione ed il rispetto reciproco.
3. Lettura creativa: lettura di testi idonee alle specifiche fasce di età in modo creativo e stimolante. L'attività permette ai bambini di sviluppare le capacità immaginative e critiche dei racconti appositamente scelti. L'attività non preclude la possibilità di sceneggiare parti che hanno maggiormente colpito i bambini.
4. Laboratorio di musica, ballo e colore: si proporranno sessioni pomeridiane di ascolto di canzoni in gruppo, di esecuzioni di balli e di giochi con colori per il corpo. Le attività hanno lo scopo di permettere ai bambini la maggiore esplorazione corporea e l'acquisizione del concetto di genere, oltre a favorire il potenziamento cognitivo ed espressivo.
5. Cinematografo: visione mensile di film di animazione per bambini sia in struttura che presso sale cinematografiche locali. L'attività ha lo scopo di incrementare lo scambio comunicativo tra i bambini attraverso il confronto sul film.
6. Laboratorio grafico: disegno libero o semistrutturato. L'attività ha l'obiettivo di far emergere pensieri, ricordi, desideri ed immaginazioni del bambino.
7. Biodinamica: semina e cura di piantine. L'attività permette ai bambini di acquisire senso di responsabilità, autonomia organizzativa e di rispetto verso la natura.
8. Eventuali altre attività proposte dagli operatori.

### 13. VISITE DI PERSONE ESTERNE ALLA STRUTTURA

I genitori e i parenti dei bambini residenti in struttura potranno venire a fargli visita nelle modalità stabilite dai Servizi Sociali di competenza e/o dal Tribunale per i Minorenni e previo accordo con il Responsabile/Coordinatore della struttura e i suoi operatori. Saranno, inoltre, accolti ed invitati dall'equipe lavorativa a trascorrere le ricorrenze e le festività in struttura (con relative autorizzazioni da parte dei Servizi Sociali). I rapporti con le famiglie di origine, o con le famiglie volontarie e/o inviate dal Tribunale per i Minorenni, saranno costantemente favorite in quanto la comunità *Sinfonia* considera il benessere affettivo dei propri bambini come principio primario: favorire gli incontri con la famiglia di origine (laddove sia disposto) permetterà di favorire il recupero della competenza genitoriale e di non sperimentare sentimenti negativi verso di essa (quali abbandono o



risentimento); gli incontri, invece, con le altre famiglie consentirà ai bambini in fase di affidamento di conoscere e iniziare a strutturare un legame bidirezionale con i genitori, e con le famiglie volontarie di sperimentare contenimento e affetto.

Le visite avverranno nell'area comune della comunità (salone e cucina) idonee tanto al gioco quanto alla possibilità di dialogo, sarà evitato alle persone esterne alla struttura di poter accedere alle camere da letto onde evitare un'intromissione nella privacy degli altri ospiti.

Ciascuna visita sarà annotata nel registro "Registro delle presenze di familiari e/o figure parentali" utile al monitoraggio della frequenza e dell'intensità delle visite a ciascun bambino.

## 14. RAPPORTI CON LA COMUNITA' TERRITORIALE

La cooperativa *Sinfonia* inserirà tutti i suoi bambini in progetti sociali territoriali (oratori, campi scuola, campi estivi, ecc); in particolare prospetta una collaborazione stabile e continuativa tra la propria struttura e associazioni di volontariato per i giovani al fine di favorire costantemente l'integrazione dei bambini con la comunità locale. I bambini, pertanto, verranno accompagnati presso le sedi delle rispettive attività dal personale in turno ed affidati ai responsabili dell'altro progetto per le ore dello stesso.

Tenendo in rilievo l'importanza di inclinazioni e desideri personali, ciascun bambino sarà, inoltre, inserito in attività extrascolastiche di suo interesse e piacere (danza, calcio, musica, canto, ecc).

Per aumentare le competenze pro-sociali e per favorire momenti di relax e divertimento, i bambini saranno accompagnati almeno un pomeriggio a settimana presso parchi giochi o ludoteche del territorio, e, nel periodo estivo, presso luoghi di villeggiatura.

Non ultimo, non rinnegando valori e credi personali e familiari di origine, i bambini saranno educati alla religione cattolica con frequentazione assidua della parrocchia locale e partecipando alle formazioni religiose idonee alla loro età (corso di catechismo, cresima, ecc).

## 15. RETTA GIORNALIERA

Al fine di adempiere a tutte le prestazioni precedentemente descritte e di offrire un adeguato standard di vita ai bambini, la comunità educativa richiede un contributo economico a carico dei Servizi Sociali o del Comune di pertinenza di ciascun minore.

La retta è concordata all'ingresso in struttura ed è stabilita tenendo conto dell'inquadramento professionale dei dipendenti, della qualità di vita offerta ai bambini e delle spese di gestione domestica.

## 16. ASPETTI ASSICURATIVI

“Sinfonia Cooperativa Sociale ONLUS” ha provveduto a stipulare le seguenti coperture assicurative relative alla comunità educativa di tipo familiare *Sinfonia*:

- R.C.T./ R.C.O. ed Infortuni.

## 17. VALUTAZIONE E STANDARD QUALITATIVI

Al fine di offrire un efficace ed efficiente servizio ai minori accolti e agli enti invianti, Sinfonia si prefigge di valutare alcune macroaree per identificare la qualità del servizio offerto. Tali macroaree sono riassumibili in: area organizzativa, area educativa, area strutturale e area professionale.

1. Area Organizzativa: si compone delle relazioni che intercorrono tra la struttura e il referente del Comune o del Servizi Sociale inviante. È considerata soddisfacente qualora vi sia almeno un contatto telefonico o un incontro semestrale tra il Coordinatore della struttura e il referente del servizio.
2. Area Educativa: si evidenzia l'importanza dell'utilizzo e dell'aggiornamento periodico dei PEI sia in equipe sia con collaborazione, almeno semestrale, con i Servizi Sociali invianti. E' considerata soddisfacente qualora le precedenti indicazioni siano rispettate.
3. Area Strutturale: si considera soddisfacente una struttura idonea alla normativa attuale per la determinazioni del criteri minimi strutturali.
4. Area Professionale: si effettua un'attenta valutazione professionale del personale in servizio, con adeguamento alle normative vigenti in materia di CCNL per i lavoratori delle cooperative sociali.

Quanto sopra descritto viene sintetizzato nella seguente scheda da compilare almeno una volta all'anno:

### Valutazione standard qualitativi

Fattore di qualità	Indicatore standard	Valutazione
Area Organizzativa: collaborazione continuativa con il committente	Almeno un incontro o un contatto telefonico tra il coordinatore della struttura e il referente del Servizio Sociale competente.	
Area Educativa: centralità ed individualità del bambino	Monitoraggio PEI: discussione mensile di ciascun PEI in sessioni di riunioni di equipe.	
Area Educativa: centralità ed individualità del bambino	Monitoraggio PEI: confronto e collaborazione almeno semetrale tra il coordinatore della struttura, l'educatore di riferimento ed il referente del Servizio Sociale competente.	
Area Educativa: centralità ed individualità del bambino	Analisi dei bisogni del minore: osservazioni di bisogni e/o esigenze educative o sanitarie di ciascun minore con attivazione di risorse interne ed esterne.	
Area Strutturale: idoneità dell'immobile e dei suoi spazi	Analisi dell' adeguatezza degli spazi: esistenza e rispetto della normativa in materia dei criteri minimi strutturali per una comunità educativa a dimensione familiare.	
Area Professionale: professionalità degli operatori e relativi aggiornamenti	Professionalità operatori: percentuale tra personale di primo e secondo livello attualmente in organico.	

professionali		
Area Professionale: professionalità degli operatori e relativi aggiornamenti professionali	Aggiornamenti professionali: numero di ore e tipologie di corsi, seminari o convegni seguiti dal personale durante l'annualità precedente.	

## 18. MODALITA' PER RECLAMI E SUGGERIMENTI

La comunità educativa a dimensione familiare mette a disposizione di familiari, parenti e chiunque la frequenti la possibilità di evidenziare disservizi o di presentare reclamo nel caso in cui ciò che si offre non sia conforme alla presente carta dei servizi.

Qualunque reclamo o suggerimento può essere inoltrato al Responsabile/Coordinatore della struttura all'indirizzo e mail [info@sinfoniaonlus.it](mailto:info@sinfoniaonlus.it) entro 5 giorni dall'evento da segnalare. Il Responsabile/Coordinatore provvederà entro 10 giorni dalla ricezione della mail ad accertarsi .