

# Carta dei Servizi della Cooperativa Sociale arl “IL SOGNO”

Via De Martini 18, 07100 Sassari

[www.cooperativailsogno.org](http://www.cooperativailsogno.org)



Documento redatto ai sensi della deliberazione della giunta regionale 30/77 del 30.09.2022 - Allegato A

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

## SOMMARIO

Che cos'è la carta dei servizi .....	3
Principi ispiratori nell'erogazione dei servizi .....	4
<b>PRIMA PARTE:.....</b>	<b>5</b>
Presentazione del soggetto gestore .....	5
La cooperativa il sogno.....	5
Struttura organizzativa interna della Cooperativa .....	5
Mission.....	5
Destinatari .....	5
Gli attori in campo.....	6
Il progetto di struttura .....	6
Gli obiettivi del progetto:.....	6
<b>SECONDA PARTE: .....</b>	<b>7</b>
La guida ai servizi.....	7
I servizi erogati .....	7
Modalità di accesso ai servizi.....	7
1. LA COMUNITÀ DI ACCOGLIENZA IL SOGNO.....	7
2. LA PRONTA ACCOGLIENZA .....	12
3. I PROGETTI DI INCLUSIONE SOCIALE .....	13
4. IL CENTRO SOCIO EDUCATIVO DIURNO PER MINORI:.....	13
5. IL SERVIZIO EDUCATIVO TERRITORIALE (SET):.....	14
<b>TERZA PARTE: .....</b>	<b>15</b>
Il sistema di valutazione della qualità dei servizi erogati .....	15
Gli utenti e il miglioramento.....	15
Modalità per presentare suggerimenti e reclami .....	15
<b>QUARTA PARTE.....</b>	<b>16</b>
Organismi e strumenti di tutela per i cittadini/utenti .....	16
Efficacia, revisione, pubblicazione e disponibilità.....	16
Responsabile del progetto e delle azioni di miglioramento.....	16
La normativa di riferimento.....	16
Anagrafica dell'Ente e Autorizzazioni .....	17
Dove siamo – Piantine Comunità e Centro diurno.....	18

## **PREMESSA**

### **Che cos'è la carta dei servizi**

La Carta dei Servizi<sup>1</sup> 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.

---

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

## **Principi ispiratori nell'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](http://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.

## PRIMA PARTE:

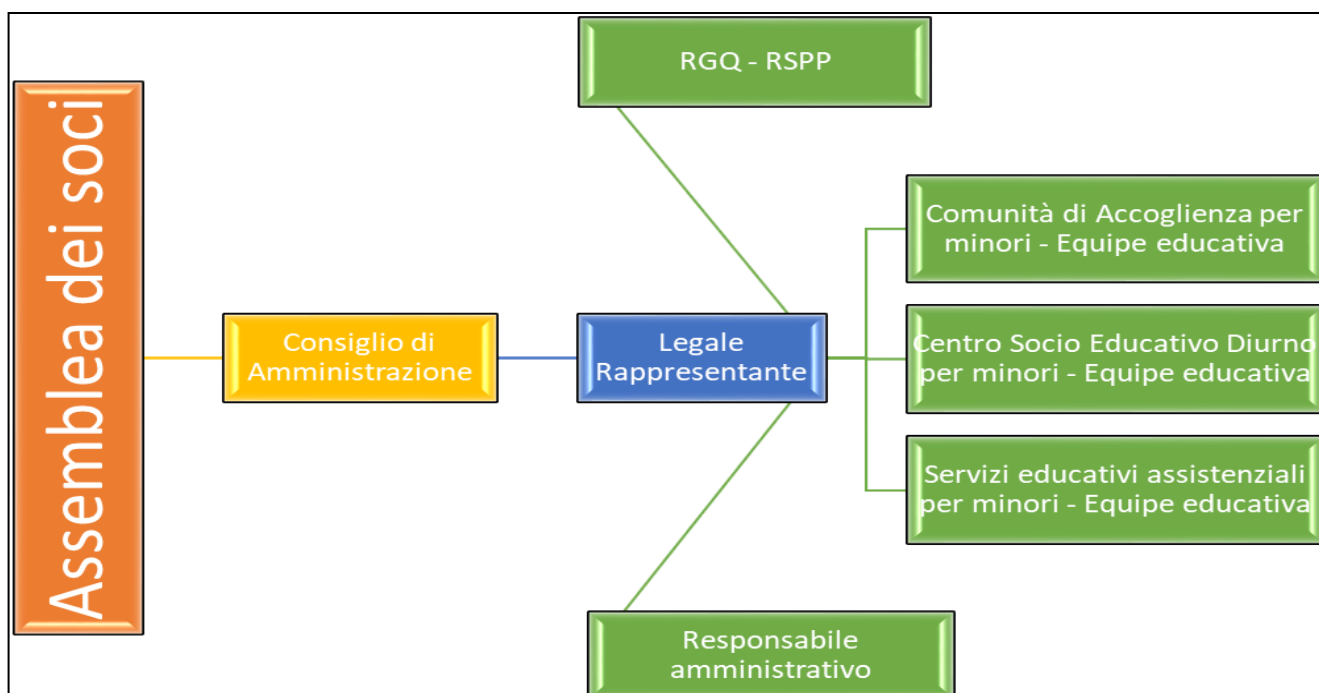
### *Presentazione del soggetto gestore*

#### **La cooperativa Il sogno**

La Cooperativa sociale Il Sogno nasce nel 2003 come naturale evoluzione del progetto educativo avviato dall'Associazione di Volontariato Salesiano "Il Sogno" nel 1998, voluto dai Salesiani della Sardegna, ed affidato al sacerdote pedagogo Don Gaetano Galia.

In località San Giorgio, a Sassari, viene a costituirsi un Centro psicopedagogico, finalizzato a fronteggiare il disagio sociale con particolare attenzione al mondo dei minori e dei giovani adulti. Sono attualmente presenti il C.O.S.P.E.S., Centro di Orientamento Scolastico Professionale e Sociale, il CNOS-FAP, Ente di formazione e aggiornamento professionale, la Cooperativa sociale di tipo B "Differenze".

#### **Struttura organizzativa interna della Cooperativa**



#### **Mission**

La Cooperativa Sociale Il Sogno è presente nel territorio con finalità preventiva, di recupero del disagio, promozione dell'agio e del benessere dei minori, dei giovani e delle loro famiglie. 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 lo sviluppo integrale della persona.
- Favorire la formazione, l'autonomia e l'inclusione sociale dei minori e dei giovani.
- Promuovere le risorse delle famiglie e della comunità.
- Promuovere nel sociale l'ottica preventiva e promozionale attraverso il lavoro del gruppo di progettazione formativa ed educativa della Cooperativa.

#### **Destinatari**

I protagonisti degli interventi educativi erogati dalla Cooperativa Il Sogno sono minori, giovani adulti e famiglie che necessitano di un intervento socio educativo qualificato di bassa, media ed alta

intensità a seconda dei bisogni emersi nell'ambito del "P.E.I. Progetto, o Piano, di vita potenziale" elaborato dall'equipe multidisciplinare che ha in carico la persona e/o la famiglia (Servizio Sociale, Servizio Sanitario, familiari, tutore). Per il raggiungimento degli obiettivi emersi l'educatore referente compilerà trimestralmente un Progetto Educativo Individuale (PEI). Il Progetto o Piano personale sarà verificato, nell'ambito dell'equipe multidisciplinare, ogni 6 mesi o ogni qual volta si renda necessario.

### **Gli attori in campo**

L'attività della Cooperativa Il Sogno è attuata in stretta collaborazione con tutti i Servizi presenti sul territorio che si occupano del benessere della persona, con particolare riferimento al Servizio Sociale Territoriale, al Tribunale per Minorenni, al Servizio Minori della Procura, al Tribunale per la Famiglia, ai Servizi Sanitari, al Consultorio familiare, alle scuole e alle agenzie di promozione sociale, culturale e sportiva. L'equipe del Sogno è formata da pedagogisti, educatori professionali, psicologi, assistenti sociali ed animatori sportivi e ricreativi qualificati

### **Il progetto di struttura**

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 sé stesso, gli altri, il mondo;
- d. è aperto al confronto e al dialogo.

### **Gli obiettivi del progetto:**

- a. Porre la persona al centro di ogni intervento educativo
- b. Promuovere la partecipazione attiva della persona al proprio progetto di vita.
- c. Vedere la persona come parte di un sistema familiare, relazionale e sociale
- d. Valorizzare la genitorialità
- e. Accogliere, curare e accudire.
- f. Acquisire nuove ed adeguate competenze di consapevolezza e di comunicazione.
- g. Far fronte alle difficoltà scolastiche e favorirne il superamento attraverso una gestione autonoma delle stesse.

## SECONDA PARTE:

### *La guida ai servizi*

#### **I servizi erogati**

- 1) **COMUNITÀ DI ACCOGLIENZA PER MINORI**
- 2) **LA PRONTA ACCOGLIENZA**
- 3) **GESTIONE PROGETTI DI INCLUSIONE SOCIALE “Prendere il volo”** (Del. G.R. n. 47/16 del 29/09/2015 ss.mm.ii.).
- 4) **CENTRO SOCIO EDUCATIVO DIURNO PER MINORI:** il servizio ha una funzione preventiva alla fuoriuscita del minore dalla propria famiglia o per agevolare il rientro ponendosi come un sostegno ad alta intensità educativa. Il servizio è rivolto a minori di età compresa tra i 3 e i 18 anni.
- 5) **SERVIZIO EDUCATIVO TERRITORIALE (SET):** erogato in ATI con la Cooperativa Sociale *Incontrocorrente* accreditata presso il PLUS di Sassari, Porto Torres, Sorso e Stintino da gennaio 2018. Il S.E.T. si rivolge a minori e famiglie in situazione di fragilità personali, familiari e ambientali.

#### **Modalità di accesso ai servizi**

L'accesso ai Servizi può essere predisposto dal Servizio Sociale, dal Tribunale per i Minorenni, dalla Procura per i Minorenni.

### **1. LA COMUNITÀ DI ACCOGLIENZA IL SOGNO**

#### **Descrizione del servizio**

L'azione della Comunità di accoglienza residenziale si colloca nella rete dei servizi socio-assistenziali presenti nel territorio; è concepita come “spazio di passaggio”, ricco di esperienze necessarie ad accompagnare in chiave evolutiva la crescita dei minori accolti: si caratterizza per la dimensione familiare delle relazioni educative, per la presenza di spazi di vita accoglienti e adeguati e per la ricettività contenuta.

L'allontanamento del minore dal contesto familiare è predisposto dall'Autorità Giudiziaria minorile o nei casi previsti dagli articoli 8 e 9 della Legge n. 184/83 e ss.mm.ii..

Il minore viene quindi accolto 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.

In collaborazione con il Servizio Sociale comunale è infatti 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”.

La capacità di accoglienza è di 10 minori.

All'interno del servizio è prevista una differenziazione per fasce di età: 5 – 10 anni; 11 – 18 anni.

#### **Destinatari**

La Comunità accoglie minori di età compresa tra i 5 e i 18 anni, che vivono situazioni familiari pregiudizievoli per la loro crescita e minori stranieri non accompagnati.

Una deroga al limite minimo di età è possibile in situazioni di particolare urgenza o necessità (nel caso di fratelli) e a seguito di una valutazione condivisa con il Servizio Sociale competente.

L'inserimento all'interno della struttura può protrarsi fino al compimento del 21° anno di età su proposta del Servizio Sociale e convalidata dal Tribunale per i Minorenni.

## Attività e servizi previsti

- 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 ogni qualvolta 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 nel Decreto del Tribunale per i Minorenni.
- 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).
- Idonee polizze assicurative per danni da responsabilità civile (RCT/RCO) e per infortuni.

## Modalità di accesso e fruizione

<b>Accesso:</b>	subordinato a valutazione multi professionale e pluridisciplinare.
<b>Durata del servizio:</b>	in base al P.E.I.
<b>Periodo di attività del servizio e orario:</b>	il servizio è attivo 365 giorni l'anno – 24 h su 24h.
<b>Capacità di accoglienza:</b>	10 posti
<b>Accesso ordinario nella struttura:</b>	È predisposta su formale richiesta del Servizio Sociale Comunale, accompagnata da specifica relazione tecnica dell'Assistente Sociale referente. La richiesta deve pervenire al Coordinatore attraverso contatto telefonico al 338 8785605 e/o tramite invio di mail all'indirizzo <a href="mailto:alsogno@libero.it">alsogno@libero.it</a> e/o invio di Pec all'indirizzo <a href="mailto:alsogno@pec.it">alsogno@pec.it</a> . Nei casi di urgenza l'ammissione è effettuata sulla base della sola richiesta dell'Assistente Sociale al numero di servizio del Coordinatore 338 8785605. In caso di disponibilità di posti per l'accoglienza la richiesta sarà valutata in maniera pluridisciplinare (dal Coordinatore e dall'equipe educativa) ed evasa entro le 24 h. Nella comunità non sono previsti accessi differiti.
<b>Struttura in cui viene svolta l'attività:</b>	Comunità di accoglienza per minori "Il Sogno" – Via G. De Martini 18 – 07100 Sassari.



<b>Recapito attivo h24:</b>	328 6899489
<b>Retta giornaliera:</b>	Da repertorio regionale. Eventuali variazioni della retta vengono stabilite tra il Legale rappresentante e il Dirigente del Servizio Sociale inviante in fase di stipula di convenzione.
<b>Modalità di corresponsione della retta:</b>	data fattura attraverso bonifico bancario su c/c dedicato.

## **Gli strumenti**

### **Cartella sociale**

Predisposta e aggiornata dal coordinatore, contiene i documenti anagrafici, la documentazione medico/sanitaria, scolastica, comunicazioni del Servizio Sociale, provvedimenti del Tribunale per i Minorenni e della procura Minori di ogni minore ospite. Il coordinatore individua per ciascun minore un educatore referente che avrà cura di tenerla aggiornata.

### **Il diario di bordo**

Contiene la descrizione dei comportamenti e le attività effettuate dal minore durante la giornata ed è compilato da ogni educatore in servizio giornalmente. È conservato nell'Ufficio degli educatori rispettando la privacy degli ospiti.

### **L'agenda/planning**

Contiene l'annotazione degli impegni (visite mediche, attività scolastiche, sportive e di socializzazione) ed è compilata dal personale educativo. È conservata nell'Ufficio degli educatori rispettando la privacy dei minori.

### **Il P.E.I.**

Contiene:

- a) la scheda anagrafica dove vengono riportati i dati attinenti la situazione familiare, scolastica e sanitaria del minore.
- b) gli interventi da attuare e le esperienze da far compiere al minore, al fine di assicurargli le condizioni per un normale processo di crescita o per permettergli di recuperare ritardi evolutivi;
- c) gli interventi da attuare per modificare il contesto familiare e ambientale in vista del suo rientro, in tutti i casi in cui sia stata espressa una valutazione positiva sulle possibilità di cambiamento della famiglia;
- d) le prospettive, le fasi e i tempi per il reinserimento del minore nel suo normale ambiente di vita, oppure la definizione di altre soluzioni in rapporto alla condizione del minore.

Viene predisposto entro 30 giorni dalla data di inserimento dall'equipe educativa congiuntamente con l'assistente sociale referente del caso.

Il minore ha diritto ad esprimere la propria opinione nella predisposizione del PEI e durante tutto il percorso di accoglienza presso la Comunità.

### **La relazione periodica di aggiornamento**

L'educatore referente, ogni 4 mesi, o ogni qualvolta si renda necessario, dopo aver aggiornato il PEI, elabora una relazione e la consegna al coordinatore. Il coordinatore esegue un controllo sui contenuti della relazione e sugli obiettivi educativi e la invia al servizio sociale referente del caso.

## **Organizzazione della vita comunitaria**

Le attività della comunità sono organizzate in maniera diversificata tale da garantire il rispetto dell'età, le capacità e le risorse 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.

### **La giornata tipo dal lunedì al venerdì**

Ore	Attività
7.00	Sveglia, igiene personale
7.30	Colazione
8.00	Accompagnamento a scuola
13.00 - 14.30	Rientro dei minori da scuola e pranzo
15.00	Tempo libero e riordino spazi personali
16.00	Studio o Attività didattico/formative
17.00	Merenda
17.30	Attività sportive, laboratoriali, ludiche
19.30	Rientro in Comunità e igiene personale
20.00	Cena
21.00	Tempo libero (televisione, giochi di società)
Dalle 22.00 alle 23.00	Andata a letto differenziata secondo le età

### **Giornata Tipo sab., dom. e nei periodi di vacanza**

Ore	Attività
9.00	Sveglia,
9.30	Colazione e igiene personale
10.30-14.00	Attività organizzate dagli educatori
14.00	Pranzo
15.00	Tempo libero e riordino degli spazi personali
16.00	Attività ludico-ricreative (gite, piscina, escursioni, tornei) Merenda
19.30	Rientro in Comunità e igiene personale
20.30	Cena
21.00	Tempo libero e attività ludiche proposte dagli educatori
Dalle 22.30 alle 23.30	Andata a letto differenziata secondo le età

## **L'utilizzo di 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.

## **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. dovranno essere autorizzate dall'autorità che ha disposto l'inserimento. Brevi permessi riguardanti ordinarie attività quotidiane saranno concessi a cura del Coordinatore.

## **Organizzazione del personale**

### **Il Coordinatore - direttore di struttura**

È colui che si occupa di predisporre l'accoglienza del minore, partecipa alla stesura del PEI assieme all'equipe multidisciplinare, supervisiona costantemente il percorso educativo del minore all'interno della Comunità; è altresì chiamato a monitorare la durata della permanenza del minore all'interno della comunità per far in modo che sia limitata nel tempo e si evolva verso: il rientro in famiglia, l'affidamento, l'adozione o un percorso di autonomia per i maggiorenti.

Tiene i contatti con il Servizio Sociale, Tribunale per i Minorenni, la Procura Minori, i servizi sanitari specialistici, i curatori o tutori e le scuole. 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. Stabilisce la linea educativa che l'equipe deve seguire.

Organizza e calendarizza la formazione annuale del personale educativo.

### **Lo psicologo**

È un professionista di formazione sistemico relazionale e si occupa della supervisione psicologica dell'equipe educativa e della supervisione sui minori in fase di accoglienza e, assieme agli educatori, ne monitora il percorso educativo. Ogni qual volta ne ravvisi la necessità attua un intervento personalizzato.

La sua prestazione è quindi volta a rispondere in misura adeguata alle caratteristiche e alle esigenze che di volta in volta dovessero palesarsi nel gruppo degli ospiti.

### **Gli educatori**

Al momento dell'inserimento del minore viene nominato un educatore referente che partecipa agli incontri di equipe multidisciplinare per la stesura e il monitoraggio del PEI. L'educatore ha contatti diretti con la famiglia, il Servizio Sociale, i Servizi specialistici, la scuola, le agenzie sportive e di animazione. Si occupa degli aspetti inerenti la quotidianità: frequenza scolastica o corsi professionali, studio pomeridiano, accompagnamenti per le attività ludiche e ricreative e della gestione degli aspetti sanitari. L'educatore, assieme al minore, si occupa di mantenere la stanza e l'armadio ordinato, dell'acquisto dell'abbigliamento e del materiale necessario per lo svolgimento delle attività scelte.

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

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). Durante il turno l'educatore ha a disposizione il cellulare di servizio e una macchina per gli spostamenti. L'educatore è tenuto a rispondere a tutte le chiamate ricevute e ad utilizzare il telefono per permettere i contatti tra i minori e i familiari o con le figure di riferimento.

Gli educatori partecipano alla riunione di equipe e alla supervisione.

### **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.

## **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 sanitaria. Il cuoco tiene i rapporti con i fornitori (alimenti, materiale per la pulizia) ed effettua gli ordini.

## **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 interni ed esterni della struttura, comprese le attrezzature fisse e le cose mobili; degli ambienti adibiti a cucina e delle relative stoviglie. Periodicamente si occupa delle pulizie straordinarie; effettua il lavaggio, eventuale rammendo e stiratura degli indumenti e della biancheria.

## **2. LA PRONTA ACCOGLIENZA**

### **Descrizione del servizio**

Il servizio offre in modo immediato e temporaneo ospitalità e tutela a minori che si trovano in una situazione pregiudizievole per la crescita.

L'allontanamento dalla famiglia avviene dietro disposizione dell'autorità giudiziaria.

La pronta accoglienza ha una durata di 45 giorni prorogabili a 90 su provvedimento dell'autorità competente.

### **Destinatari**

Minori di età compresa tra i 5 e i 18 anni e fratelli che non si intende separare.

### **Attività e servizi previsti**

Il servizio può essere attivato:

- dopo aver verificato la mancata disponibilità nelle Comunità di Pronta Accoglienza o altre strutture per minori.
- deve essere concordato con il Coordinatore della struttura allo scopo di non turbare l'equilibrio dei minori accolti.

### **Modalità di accesso e fruizione**

<b>Accesso:</b>	accesso subordinato a valutazione mono-professionale
<b>Durata del servizio:</b>	45 giorni prorogabili a 90 su provvedimento dell'autorità competente.
<b>Periodo di attività del servizio e orario:</b>	il servizio è attivo 365 giorni l'anno
<b>Capacità di accoglienza:</b>	2 posti
<b>Struttura in cui viene svolta l'attività:</b>	Comunità di accoglienza per minori "Il Sogno" – Via G. De Martini 18 – 07100 Sassari.
<b>Recapito attivo h24:</b>	3388785605 - 328 6899489
<b>Retta giornaliera:</b>	Alla retta giornaliera va aggiunto il costo del servizio di reperibilità.
<b>Modalità di corresponsione della retta:</b>	data fattura attraverso bonifico bancario su c/c dedicato.

### **3. I PROGETTI DI INCLUSIONE SOCIALE**

La Cooperativa Il Sogno si occupa della predisposizione e della gestione, in collaborazione con il Servizio Sociale comunale, dei progetti di inclusione sociale a favore dei minori ospiti prossimi alla maggiore età, che abbiano raggiunto i requisiti previsti dal programma regionale "Prendere il volo" (secondo le linee di indirizzo approvato con Deliberazione di Giunta regionale n° 48/55 del 10.12.2021).

Dietro richiesta del Servizio Sociale si valuta la gestione di Progetti di inclusione predisposti in favore di giovani provenienti da altre comunità

Referente per la progettazione: dott.ssa Valentina Pittalis – [v.pittalis@cooperativailsogno.org](mailto:v.pittalis@cooperativailsogno.org).

### **4. IL CENTRO SOCIO EDUCATIVO DIURNO PER MINORI**

#### **Descrizione del servizio**

Il servizio si propone di garantire un sostegno alla famiglia del minore, guidando e accompagnando i bambini e i ragazzi nell'esecuzione dei compiti scolastici, nel superamento delle difficoltà di apprendimento, nell'assiduità alla frequenza scolastica e nell'acquisizione di abilità relazionali.

Il centro ha una funzione preventiva alla fuoriuscita del minore dalla propria famiglia o per agevolarne il rientro ponendosi come un sostegno ad alta intensità educativa.

L'attività del centro socio educativo è attuato in stretta collaborazione con i Servizi Territoriali, con particolare riferimento al Servizio Sociale.

#### **Destinatari**

Minori di età compresa tra i 3 e i 18 anni che hanno necessità di un sostegno ad alta intensità educativa per una parte della loro giornata.

#### **Attività e servizi previsti**

Accompagnamento dei minori per raggiungere il Centro e per far rientro presso la propria abitazione.

Programmazione di attività educative, ludiche, sportive e di animazione dirette a sviluppare le capacità di autonoma iniziativa del minore e a migliorarne la vita di relazione.

Sostegno scolastico personalizzato: in raccordo con il personale docente della scuola.

Il materiale didattico, qualora necessario.

Il pranzo e la merenda.

Il sostegno psicologico presso strutture pubbliche o specialisti privati (se concordato precedentemente, anche sotto l'aspetto economico, con l'Assistente Sociale referente).

La fruizione di spazi attrezzati all'aperto di proprietà dell'Ente.

## Modalità di accesso e fruizione

Modalità di accesso e fruizione	
<b>MODALITÀ DI ACCESSO</b>	<p>DURATA DEL SERVIZIO: in base al progetto educativo individuale.</p> <p>PERIODO DI ATTIVITA' DEL SERVIZIO E ORARIO: il servizio è attivo 5 giorni la settimana 12 mesi l'anno. L'orario invernale è 13.00/20.00. Quello estivo 9.00/16.00.</p> <p>Orari indicativi:</p> <p>13.00 apertura del Centro 13.30 ritiro da scuola 14.00 pranzo 15.00 gioco libero 15:30 studio pomeridiano (durante il periodo scolastico) 17.00 merenda 17.30 attività laboratoriali, sportive e di animazione 19.00 - 20.00 accompagnamento a casa dei minori.</p> <p>CAPACITA' DI ACCOGLIENZA: 17 posti.</p> <p>L'AMMISSIONE NELLA STRUTTURA:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- È predisposta su formale richiesta del Servizio Sociale Comunale, accompagnata da specifica relazione tecnica dell'Assistente Sociale referente.</li><li>- La richiesta deve pervenire al Coordinatore attraverso contatto telefonico al 338 8785605 e/o tramite invio di mail all'indirizzo <a href="mailto:alsogno@libero.it">alsogno@libero.it</a> e/o invio di Pec all'indirizzo <a href="mailto:alsogno@pec.it">alsogno@pec.it</a>.</li><li>- In caso di diponibilità di posti per l'accoglienza la richiesta sarà valutata in maniera pluridisciplinare (dal Coordinatore e dall'equipe educativa) ed evasa entro le 24 h.</li></ul> <p>RETTA GIORNALIERA: 50,00 euro + IVA 5%.</p> <p>MODALITA' DI CORRESPONSIONE DELLA RETTA: data fattura attraverso bonifico bancario su c/c dedicato.</p> <p>STRUTTURA IN CUI VIENE SVOLTA L'ATTIVITA': Centro socio – educativo per minori “Il Sogno” – Via G. De Martini 18 – 07100 Sassari.</p> <p>RECAPITO TELEFONICO: 3938495261 - 3388785605</p>

### 5. SERVIZIO EDUCATIVO TERRITORIALE (SET):

Erogato in ATI con la Cooperativa Sociale *Incontrocorrente* accreditata presso il PLUS di Sassari, Porto Torres, Sorso e Stintino da gennaio 2018. Il S.E.T. si rivolge a minori e famiglie in situazione di fragilità personali, familiari e ambientali.

La Carta dei Servizi dell'ATI è disponibili sul sito: [www.cooperativailsogno.org](http://www.cooperativailsogno.org).

## TERZA PARTE:

### **Il sistema di valutazione della qualità dei servizi erogati**

La Cooperativa Il Sogno ha istituito il Sistema di Gestione per la Qualità nel 2010 e copre tutti i requisiti della Norma UNI EN ISO 9001:2015 (Certificato n° SGQ049/10 rilasciato dal CERSIST).

#### **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".

#### **Modalità per presentare suggerimenti e reclami**

Il modulo "reclami e non conformità", scaricabile dal sito [www.cooperativailsogno.org](http://www.cooperativailsogno.org), può essere inserito nell'apposita "cassetta reclami" consegnato a mano a un operatore, inviato per posta o e-mail.

Le anomalie riscontrate nell'erogazione del servizio sono segnalate al Servizio Sociale competente o all'autorità giudiziaria preposta.

L'attività ispettiva è effettuata dalla Procura Minori e dal Servizio Sociale competente per territorio.

#### **La formazione del personale come prassi di Qualità**

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.

## QUARTA PARTE

### Organismi e strumenti di tutela per i cittadini/utenti

#### **Efficacia, revisione, pubblicazione e disponibilità**

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 e pubblicata sul sito [www.cooperativailsogno.org](http://www.cooperativailsogno.org). La stessa sarà a disposizione di coloro che ne facciano richiesta.

#### **Responsabile del progetto e delle azioni di miglioramento:**

Dal 2010 il RSGQ della Cooperativa Il Sogno è il dott. Marco Pondi [m.pondi@cooperativailsogno.org](mailto:m.pondi@cooperativailsogno.org)  
cell. 3388785605

#### **La normativa di riferimento**

- Legge 8 novembre 2000, n. 328 Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali
- Legge regionale n. 23 del 23.12.2005 Sistema integrato dei servizi alla persona. Abrogazione della legge regionale n. 4 del 1988 Riordino delle funzioni socio-assistenziali
- Decreto del Presidente della Regione n. 4 del 2008 Organizzazione e funzionamento delle strutture sociali
- Deliberazione della Giunta Regionale n. 53/7 del 29.10.2018 Requisiti specifici per le singole tipologie di strutture sociali e disposizioni su autorizzazioni, accreditamento. Linee guida
- Allegato alla deliberazione n. 53/7 del 29.10.2018 Linee guida Strutture sociali
- Deliberazione della Giunta Regionale n. 22/31 del 14.07.2022 Modifiche alla Delib.G.R. n. 53/7 del 29.10.2018 – Approvazione preliminare
- Allegato alla deliberazione n. 22/31 del 14.07.2022 Modifica e integrazioni alle Linee guida Strutture sociali
- Deliberazione della Giunta Regionale n. 10/37 del 16.03.2023 Modifiche alla Delib.G.R. n. 53/7 del 29.10.2018 – Approvazione definitiva



## Anagrafica dell'Ente e Autorizzazioni

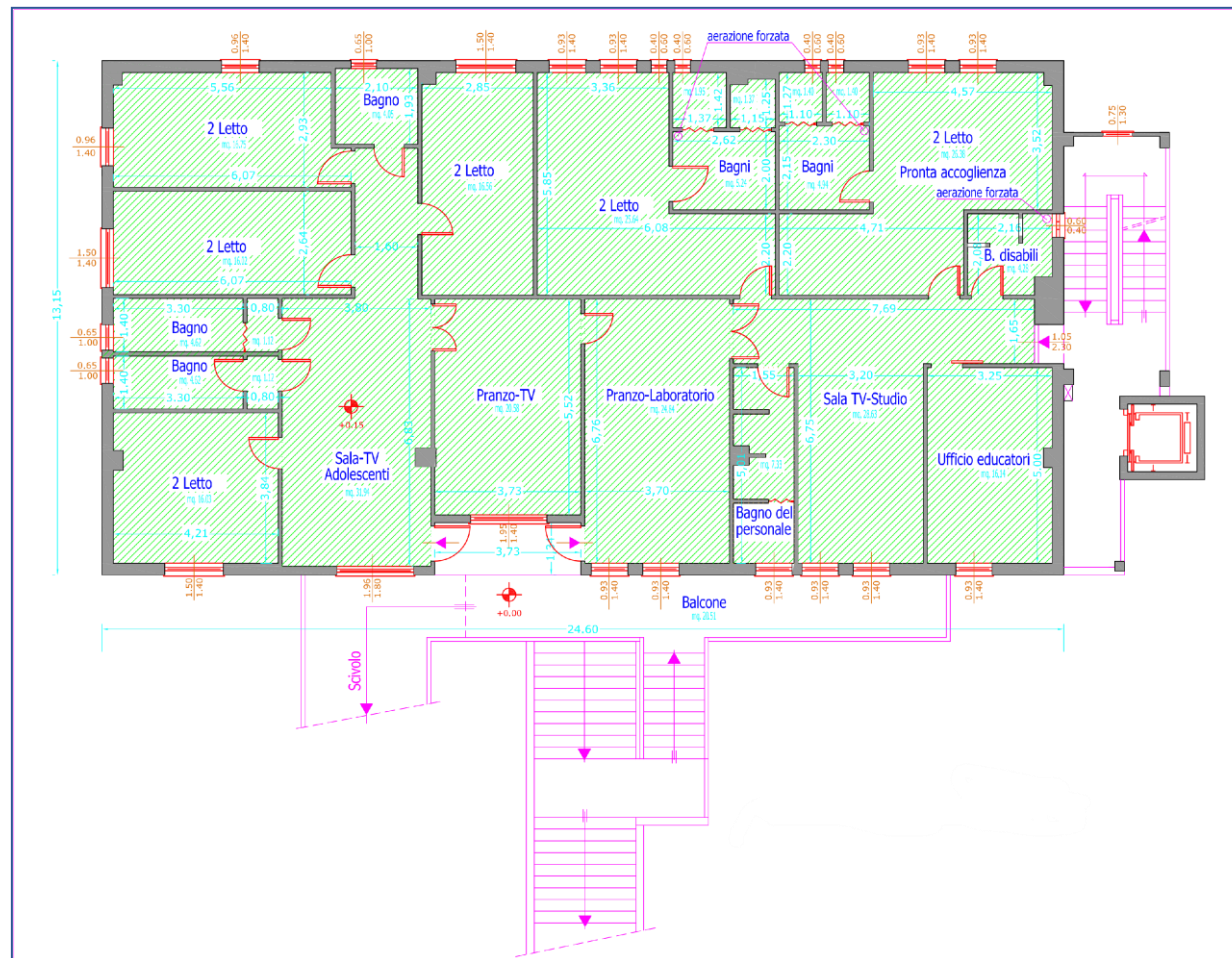
Denominazione - Natura giuridica	"Il Sogno" - Società Cooperativa Sociale a.r.l.
C.F. /P.I. – Codice univoco	01819690908 - SU9YNJA
Data di costituzione e di registrazione	08/07/1998 - 21/07/1998
Iscrizione al RUNTS	<b>Repertorio 117541 Sezione Imprese Sociali Dal 12/06/2023</b>
Sede legale	Via de Martini n. 18 - CAP 07040 Città Sassari
Tel.	079/398300 – 338 8785605
PEC - Email	<a href="mailto:alsogno@pec.it">alsogno@pec.it</a> ; alsogno@libero.it
Sito internet	<a href="http://www.cooperativailsogno.org">www.cooperativailsogno.org</a>
Sistema certificato di controllo della qualità	UNI EN ISO 9001:2015 – Certificato n° SGQ049/10 rilasciato dal CERSIST
Altre iscrizioni	<ul style="list-style-type: none"> <li>• al Registro delle Imprese - REA presso la Camera di Commercio di Sassari dal 17/07/2003 al n. SS 128186, Attività esercitata: "Assistenza sociale residenziale" (dal 30/09/2016).</li> <li>• al Registro Regionale delle Istituzioni e organismi privati con determinazione dell'Assessorato dell'Igiene e Sanità e dell'Assistenza sociale n. 885 del 24/06/2005, ai sensi dell'Art. 41 L.R. 4/88;</li> <li>• all'Albo Regionale delle Cooperative ai sensi della L.R. 16/97 nella Sez. A al n. 281 del 09/07/2004.</li> </ul>
Autorizzazione al funzionamento	Regione Autonoma della Sardegna n. 788 del 21/05/2003, successivamente integrato e modificato dagli atti del Comune di Sassari SUAPE DU/20/180 prot. N. 2020/111776 del 16/07/2020 e SUAPE CU 01819690908-28122020-1818.255361 prot. 0059253 del 29/03/2021
Consiglio di Amministrazione	<p>Dott. Marco Pondi. Legale Rappresentante - nato a Sassari (SS) il 16/09/1975 - domiciliato per la sua carica a Sassari in via De Martini, 18.</p> <p>Dott.ssa Monica Loriga. Vicepresidente - Nata a Sassari (SS) il 11/02/1980</p> <p>Dott.ssa Valentina Pittalis. Consigliere - Nata a Sassari (SS) il 27/11/1977.</p>
<b>Copertura assicurativa dei rischi di infortuni o da danni subiti e/o provocati dalle persone accolte, dal personale o dai volontari:</b>	
Polizza Infortuni	Generali Italia Spa n. 400429414
Polizza responsabilità civile verso terzi (RCT) e dipendenti (RCO)	Generali Italia Spa n. 390868959

## Dove siamo

Sassari, Via De Martini n. 18



## Piantina comunità di accoglienza



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

