

*CARTA DEI SERVIZI*



# IL BORGO DEI BAMBINI

COMUNITÀ PER MINORI

# **CARTA DEI SERVIZI**

## **IL PERCHÉ DI UNA CARTA DEI SERVIZI**

La Carta dei Servizi rappresenta un obbligo di trasparenza verso i cittadini, una garanzia di chiarezza circa quello che si è in grado di offrire ed una corretta informazione su tutta l'organizzazione. Oltre a ciò, è nostro obiettivo “pubblicizzare” al meglio quello che offriamo e garantiamo. Lo sforzo per ottenere un servizio qualificato ed efficiente va di pari passo con la necessità di instaurare, all'interno della nostra struttura, un clima familiare ed accogliente che crei fiducia e risponda alle aspettative dell'utenza stessa.

Questo documento è la sintesi e la fotografia di ciò che oggi possiamo offrire, ma il nostro impegno è quello di operare per il continuo miglioramento dei nostri servizi; pertanto questo strumento è dinamico e suscettibile di continue verifiche ed aggiornamenti.

## **PUBBLICITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI**

Della presente Carta dei Servizi verrà dotato ogni Comune che ne farà richiesta, ai fini dell'inserimento di un minore residente sul proprio territorio.

Il presente documento sarà, inoltre, pubblicamente affisso e consultabile presso la sede della comunità, nonché pubblicato sul nostro sito web.

La Carta dei Servizi sarà aggiornata qualora si verificano variazioni nell'erogazione e nella tipologia dei servizi, e resa pubblica con le modalità appena sopra indicate.

## INDICE

|  |               |
|--|---------------|
| <b>1. L' "ASSOCIAZIONE IL BORGO DEI BAMBINI ONLUS ETS"</b> | <b>Pag. 5</b> |
| Presentazione Ente Erogatore / Mission                     |               |
| <b>2. PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO</b>                       | <b>6</b>      |
| Servizi offerti  |               |
| <b>3. DESTINATARI DEL SERVIZIO</b>                         | <b>7</b>      |
| <b>4. OBIETTIVI</b>  | <b>8</b>      |
| <b>5. STRUMENTI EDUCATIVI</b>                              | <b>9</b>      |
| <b>6. MODALITA' DI INGRESSO E DIMISSIONI</b>               | <b>10</b>     |
| 6.1 Ingresso e permanenza nella comunità                   |               |
| 6.2 Dimissioni   |               |
| <b>7. ATTIVITA' E SERVIZI OFFERTI</b>                      | <b>11</b>     |
| 7.1 Orari di funzionamento del servizio e giornata tipo    |               |
| 7.2 Attività e servizi offerti                             |               |
| <b>8. GESTIONE DI EVENTI CRITICI</b>                       | <b>13</b>     |
| <b>9. ORGANIGRAMMA</b>                                     | <b>14</b>     |
| <b>10. STRUMENTI ORGANIZZATIVI</b>                         | <b>14</b>     |
| <b>11. LOCALI</b>  | <b>15</b>     |
| <b>12. TARIFFE</b>   | <b>16</b>     |
| <b>13. STRUMENTI DI QUALITA' DEL SERVIZIO</b>              | <b>17</b>     |
| <b>14. PRESENTAZIONE RECLAMI</b>                           | <b>17</b>     |
| <b>15. GESTIONE PRIVACY</b>                                | <b>18</b>     |
| <b>16. CONTATTI</b>  | <b>18</b>     |

*“Siate il meglio di qualunque cosa siate  
Cercate ardentemente di capire a cosa siete chiamati  
e poi mettetevi a farlo appassionatamente”*

*Martin Luther King*

## 1. L' "ASSOCIAZIONE IL BORGO DEI BAMBINI ONLUS ETS"

### **Presentazione ente erogatore / mission**

L' "Associazione Il Borgo dei Bambini Onlus ETS" si costituisce nel 2019, dall'idea di Graziella Chimenti, impegnata nell'attività di legale, specializzato nel diritto della famiglia, ed a stretto contatto con le difficoltà sociali di molte realtà familiari. La stessa ha fortemente voluto realizzare uno spazio quanto più possibile "preventivo" del disagio e dell'emarginazione, aprendo anche e soprattutto alle fasce più basse di età. Il progetto di fondare una struttura semi-residenziale per minori è stato, poi, concretamente reso possibile grazie alla preziosa collaborazione di Irene Antonioli, laureata in Scienze psicologiche con indirizzo in infanzia e adolescenza ed educatrice, e con il supporto di Vinicio De Pietro, da sempre impegnato nel sociale e nella gestione di comunità per minori.

Il progetto nasce con l'intento di fornire "risposte ad esigenze del territorio", da sempre attento alla tutela dell'infanzia, in una fase storica nella quale si assiste ad un trend negativo, caratterizzato dalla sempre maggiore frequenza di situazioni di disagio sociale, con esordio sin già dai primi anni di vita del bambino.

Dall'osservazione ed analisi della realtà locale, è emersa la carenza di servizi a valenza diurna e con connotazione prettamente socio-educativa, e, nel contempo, si sono raccolti dati indicativi di esiti spesso non risolutivi delle esperienze di allontanamento dei minori dal proprio nucleo familiare.

*Agire preventivamente* sulle situazioni di disagio sociale *aumenta le possibilità di "spezzare la catena" del disagio stesso*: abbiamo, perciò, scelto questa tipologia di struttura e di utenza (bambini da 06 mesi fino ai 16 anni)\*, così da intervenire quanto più tempestivamente possibile, sin dai primi segnali di disfunzionalità familiare o dai primi sintomi di svantaggio sociale-economico-culturale.

Laddove realizzabile, *mantenere al bambino il diritto alla propria famiglia* deve essere riconosciuto ancora quale *priorità* di tutti gli operatori, pubblici e privati, del "sociale".

**\* Paragrafo modificato in data 29.08.2020**

**Firma**

## 2. PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO

### Servizi offerti

*La comunità a carattere semi-residenziale, di cui all'art.21 lettera i) L.R. n.41/2005, è una struttura diurna destinata all'accoglienza di minori compresi nella fascia d'età 06 mesi - 16 anni, prevalentemente inviati dal Servizio Sociale territorialmente competente e provenienti da situazioni di disagio sociale, economico, familiare, culturale, educativo e scolastico\*.*

La peculiarità del regime semi-residenziale consente a pieno di *operare in "sinergia"* con la famiglia del minore, con la scuola e con le altre realtà educative frequentate dal bambino, evitandone l'allontanamento radicale dal proprio ambiente e dai propri affetti ed affiancando alla famiglia in difficoltà, per una parte del giorno, *un ambiente accogliente e strutturato*, capace di intervenire sulle problematiche del minore in modo tempestivo e professionale.

Nel contempo, le caratteristiche della struttura potranno consentire l'accesso anche a situazioni in cui siano emerse "fragilità lievi", che, pur non sfociando nel disagio vero e proprio, necessitino comunque di sostegno e supporto sociale ed educativo.

Nella comunità il minore potrà mantenere il diritto di vivere con ed all'interno della propria famiglia, conservando e potenziando il legame affettivo con la stessa; potrà incrementare la propria rete sociale ed affettiva; sperimentare e mettere alla prova i propri potenziali che, in altri ambienti, potrebbero non emergere.

*Particolare attenzione verrà anche posta alla famiglia d'origine, che sarà "presa per mano" ed accompagnata in un percorso di recupero delle proprie abilità e competenze, mediante strumenti di supporto e sostegno alla genitorialità.*

Ogni intervento risulterebbe, infatti, vano e fallimentare, laddove non si operasse per "aiutare i genitori ad aiutarsi", stimolando gli stessi ad attivare le proprie positive risorse, mediante modelli di intervento e strategie di empowerment.

La comunità agirà a stretto contatto con il territorio, avvalendosi di *un modello "a rete", in continua comunicazione con le Istituzioni Pubbliche, con le famiglie, con associazioni e realtà locali*, in grado di offrire ai minori accolti occasioni ed opportunità di crescita.

**\* Paragrafo modificato in data 29.08.2020**

**Firma**

### 3. DESTINATARI DEL SERVIZIO

Il servizio sarà rivolto ad un *numero massimo giornaliero di 15 minori, di età compresa tra 06 mesi e 16 anni\**, inviati dai Servizi Sociali territoriali, anche su disposizione dell'Autorità Giudiziaria.

I bambini accolti possono provenire da situazioni di disagio già conclamato ed evidente, così come pure essere valutati a rischio di emarginazione o difficoltà, e per gli stessi l'inserimento nella struttura di tipo semi-residenziale potrà *rappresentare uno strumento a valenza preventiva*. I minori ospitati verranno sostenuti ed accompagnati verso un percorso di crescita equilibrata ed armonica della propria personalità e verso il recupero di una condizione di serenità nei contesti di riferimento.

\*\*\*

Considerata l'importanza per ogni bambino di continuare a vivere nel proprio nucleo familiare, destinatarie del servizio saranno altresì *le famiglie stesse, che avranno un "ruolo attivo"* nel recupero della propria genitorialità. I genitori di bambini piccoli si trovano oggi a dover gestire una quotidianità complessa, divisi tra esigenze di lavoro e di vita, nell'impegno, assai gravoso, di apprendere "bene ed in fretta" abilità genitoriali che nessuno possiede a priori. Le difficoltà possono, poi, presentarsi come insormontabili se le famiglie vivono già in situazioni di fragilità e di equilibri precari.

|                    |                                      |
|--------------------|--------------------------------------|
| <b>DESTINATARI</b> | <b>- MINORI 3-16 ANNI*</b>           |
| <b>DEL</b>         | <b>- MINORI A PARTIRE DA 06 MESI</b> |
| <b>PROGETTO</b>    | <b>- FAMIGLIE</b>                    |

*\* Paragrafi modificati in data 29.08.2020*

*Firma*

#### 4. OBIETTIVI

Il progetto si propone, quali *obiettivi specifici*, di:

- Valorizzare le attitudini e le capacità espresse dal minore
- Fornire un sostegno nella formazione scolastica
- Far accrescere la responsabilizzazione nel bambino
- Promuovere la capacità di elaborazione dei vissuti e delle emozioni
- Promuovere la capacità di prendersi cura di sé (attraverso percorsi di educazione all'igiene, alla sana alimentazione ed alla cura della salute)
- Favorire il rispetto degli altri e della convivenza
- Incrementare le relazioni sociali
- Potenziare la fiducia nell'altro
- Assicurare al minore un ambiente di tipo familiare, sereno, propositivo ed adeguato ai suoi bisogni di crescita
- Favorire il rafforzamento della relazione del minore con la sua famiglia
- Implementare nella famiglia d'origine le abilità già presenti e sviluppare risorse, ove carenti (mediante percorsi di supporto alla genitorialità)
- Supportare la famiglia nella gestione del quotidiano ed in processi di responsabilizzazione
  - Lavorare in sinergia con la famiglia e con le diverse figure professionali che seguono il minore (assistente sociale e servizio territoriale, scuola, ecc.), coinvolgendo tutte le parti nel progetto educativo
  - Lavorare in rete sociale, secondo modelli di compartecipazione e condivisione di obiettivi, strategie ed azioni.

*Il progetto si fonda sui principi di elaborazione di percorsi educativi individualizzati (P.E.I.), realizzati dopo una valutazione dei bisogni dei singoli bambini.* Tali percorsi si svilupperanno ponendo attenzione ai tempi, alle esigenze ed alle difficoltà portate da ogni minore. In quest'ottica, verrà, pertanto, assicurata la gradualità dell'inserimento in struttura e l'offerta di plurime attività ed opportunità per i minori accolti, differenziando, per età ed esigenze, le modalità di intervento sul singolo caso.

Ogni bambino verrà accolto e seguito da un'equipe di professionisti che lavoreranno, ciascuno con le proprie competenze, per fornire una risposta adeguata ai suoi bisogni, sempre collaborando con le altre figure, familiari e professionali, che ruotano attorno al minore, così da prendersi carico del medesimo nella sua complessità.



*Determinante nel percorso che coinvolgerà il minore sarà, poi, il lavoro sulla e con la famiglia che deve acquisire o riappropriarsi delle proprie competenze genitoriali.*

## **5. STRUMENTI EDUCATIVI**

La metodologia sarà di tipo meta-cognitivo, finalizzata ad attivare nel bambino la capacità di gestire i propri processi cognitivi ed affettivi, spingendolo a valutare e dirigere autonomamente le proprie azioni ed i propri sentimenti.

Tra gli strumenti educativi utilizzati vi saranno:

- Accoglienza: il percorso educativo inizia sin dal primo contatto con il minore. Il bambino sarà accolto in un ambiente semplice ed equilibrato, dove incontrerà persone disposte a seguirlo ed aiutarlo ad affrontare la sua realtà quotidiana (scuola, tempo libero, interessi, attività sportive..);
- Ambiente educativo: realizzato alla portata del minore, in un clima familiare e di lavoro sereno, ricco di stimoli e relazioni, con un inserimento graduale in base alle esigenze del soggetto, rispettando i suoi tempi e le sua complessità, individuando vari livelli e modalità di intervento;
- Relazione educativa: mirerà a rafforzare la promozione e la crescita del minore, mediante la valorizzazione delle proprie potenzialità, la formazione dell'autorealizzazione ed il potenziamento della propria autonomia e dell'autostima. Allo stesso tempo si lavorerà anche sull'importanza del prossimo e sul confronto con le altre esperienze di vita. Un corretto rapporto educativo è l'elemento chiave per instaurare un clima affettivo equilibrato, che guidi il minore verso lo sviluppo e l'espressione della propria soggettività;
- Sostegno psicologico: sarà fornito attraverso lavori ed interventi sia di gruppo che individuali, per facilitare la conoscenza e l'auto-conoscenza del bambino nelle varie dimensioni, fisica, intellettuale, sociale, affettiva. Si lavorerà sui punti focali della personalità del minore con la finalità di favorire un percorso di maturazione su più fronti, così che il bambino sappia relazionarsi in maniera adeguata con coetanei, adulti e la società futura, e possa diventare egli stesso un buon adulto;
- Supporto alla genitorialità: i genitori potranno essere parte attiva nella vita del bambino e migliorare la relazione con il proprio figlio, lavorando sulle proprie competenze genitoriali, attraverso la partecipazione responsabile a varie attività offerte dalla struttura, tra cui gruppi di genitori, incontri con lo psicologo, laboratori con i figli, ecc. *Con l'ausilio dell'equipe del centro, i genitori avranno l'opportunità di riappropriarsi delle proprie risorse e di costruire o ricostituire col proprio figlio una relazione "sana".*

## 6. MODALITA' DI ACCESSO E DIMISSIONI

### 6.1 Ingresso e permanenza nella comunità

I minori accolti saranno inviati dal Servizio Sociale territoriale di residenza dei medesimi. A seguito della segnalazione verrà organizzato un incontro illustrativo alla presenza dell'assistente sociale di riferimento, che riferirà sul caso, e dell'equipe della struttura, tra cui educatori, animatori e psicologi. Successivamente si attiverà un percorso di inserimento graduale, che prevederà la presenza del minore nella struttura e il coinvolgimento, *ove opportuno*, della famiglia, valutando le specifiche esigenze del bambino.

La fase di inserimento verrà monitorata dagli operatori della struttura. *Terminata una prima osservazione, l'equipe si riunirà per elaborare un Piano Educativo Individualizzato adeguato (P.E.I.) con definizione degli obiettivi, dei tempi e delle modalità di verifica.* Al primo ingresso del minore in struttura saranno presenti gli operatori, che effettueranno osservazione sul medesimo per un iniziale periodo di circa 3 mesi, a conclusione del quale verrà redatto dall'educatore professionale, previa condivisione con il Responsabile della struttura, il PEI (Progetto Educativo Individualizzato). Si precisa che il termine di mesi 3 per la redazione del PEI si giustifica in ragione del fatto che i minori ospiti frequentano indicativamente la struttura per massimo n.3 giorni a settimana, così che si necessita di un periodo di osservazione più ampio. Detto documento, una volta redatto, sarà illustrato e condiviso con l'assistente sociale di riferimento e con la famiglia del minore. Periodicamente, e comunque sempre ogni sei mesi, verranno fissati incontri intermedi con l'assistente sociale del Comune, ed eventualmente con la famiglia, per la verifica dell'evoluzione del progetto individuale\*.

*\* Paragrafo modificato in data 12.01.2022*

***Firma***

### 6.2 Dimissioni

La permanenza del minore in struttura avrà una durata variabile, e modificabile, in accordo con il Servizio Sociale competente, tenuto conto degli obiettivi prefissati, della risposta del bambino al percorso seguito, ed in base alle eventuali richieste dello stesso Servizio territoriale.

Le dimissioni del bambino saranno precedute da una fase di graduale distacco del medesimo dalla struttura, con modalità previamente concordate con il Servizio territoriale, e ciò anche nell'ipotesi in cui il bambino dovesse proseguire altrove il proprio percorso ed essere inserito in altre realtà. In

questo caso, l'equipe si renderà disponibile ad accompagnare il minore nella fase di transizione, collaborando con la eventuale nuova comunità accogliente.

A conclusione del percorso del minore all'interno del centro, verrà redatta dall'equipe una relazione con valutazioni finali, di cui sarà dotato il Servizio Sociale inviante.

Gli operatori della struttura potranno, ciascuno per le proprie competenze e previa richiesta, riferire e relazionare, se del caso, all'Autorità Giudiziaria circa l'andamento della permanenza del minore all'interno della comunità.

## **7. ATTIVITA' E SERVIZI OFFERTI**

### **7.1 Orari di funzionamento del servizio e giornata tipo**

La struttura funzionerà per 12 mesi l'anno, per numero 5 giorni a settimana\*, dal lunedì al venerdì, con orario 13:30-19:30.

Durante il periodo estivo o durante i periodi di interruzione scolastica, il servizio sarà indicativamente offerto con decorrenza dal mattino (08:00-14:00).

*\* Paragrafo modificato in data 29.08.2020*

*Firma*

\*\*\*

*Il programma giornaliero prevederà indicativamente, salvo flessioni:*

- \_ 13:30/14:30 pranzo su richiesta, con coinvolgimento dei bambini nell'apparecchiatura e nel riordino
- \_ 14:30/15:30 relax e riposo
- \_ 15:30/16:45 servizio doposcuola ed attività educative, in relazione alla fascia d'età
- \_ 16:45/17:15 merenda
- \_ 17:15/19:00 attività proposte secondo progetti individuali o di gruppo
- \_ 19:00/19:30 conclusione attività e rientro a casa.

L'organizzazione della giornata sarà strutturata in modo da assicurare il più possibile ritmi di una normale vita quotidiana, nel rispetto delle esigenze individuali di ciascun bambino.

Il servizio mensa, se richiesto, sarà garantito facendo ricorso a soggetti terzi, operanti nel settore della ristorazione collettiva, in conformità alla tabella dietetica adottata. Saranno, in ogni caso, assicurati menù personalizzati in base a precise prescrizioni mediche o esigenze religiose.

In caso di necessità, e compatibilmente con la disponibilità di personale e la tipologia di attività programmate, gli operatori si renderanno disponibili per servizi di trasporto dei minori accolti.

Potrà essere previsto lo svolgimento di attività esterne ai locali della struttura. In caso tali attività siano proposte e offerte dalla comunità, queste rientreranno nella responsabilità della stessa.\*

**\* Paragrafo modificato in data 13.12.2021**

**Firma**

## **7.2 Attività e servizi offerti**

### **AREA MINORI**

- attività volte alla responsabilizzazione degli utenti, attraverso l'impegno, anche civico, in piccole azioni di vita quotidiana (aiuto nell'apparecchiatura e rassetto della tavola, riordino degli ambienti e piccole pulizie dopo un'attività, cura della propria igiene, raccolta differenziata dei rifiuti, riciclo, ecc)
- attività incentivanti la collaborazione e la solidarietà reciproca
- attività di studio
- attività ludico-motorie
- attività di svago e gioco libero e strutturato
- laboratori psico-educativi (teatro, pet therapy, yoga, musical, ecc.)
- laboratori di arte e manipolazione
- sostegno psicologico in incontri individuali e di gruppo
- attività esterne di svago, educative e didattiche
- attività di stimolazione dei bambini all'educazione all'igiene, alla salute ed alla cura della persona
- altre attività.

La struttura si avvarrà, inoltre, della collaborazione esterna di un'infermiera professionale, che opererà su reperibilità e che stimolerà i bambini accolti con attività finalizzate all'educazione all'igiene, alla salute ed alla cura della persona.

In ogni caso, durante il giorno, i minori ospiti saranno sempre chiamati a rispettare precise norme igieniche (frequente lavaggio mani, uso di igienizzanti, pulizia calzature,...). I minori verranno educati a riprodurre detti comportamenti in modo autonomo anche in altri contesti (scuola, casa, ecc....) \*

**\* Periodo inserito in data 13.12.2021**

**Firma**

Ogni progetto personalizzato potrà comunque prevedere attività specifiche differenziate.

L'equipe, salve esigenze contingenti che richiedano incontri più ravvicinati, si riunirà almeno ogni 2 settimane per monitorare l'andamento dei progetti, discutere ed impostare le attività, e per ogni

questione che si rendesse necessario affrontare. Si terranno incontri di aggiornamento con le famiglie e, periodicamente e con regolarità, con il Servizio territoriale circa l'andamento del percorso di ciascun bambino.

## **AREA FAMIGLIE**

attività ed iniziative di supporto alla genitorialità (sostegno psicologico, incontri di gruppo, incontri individuali, laboratori, ecc), condotte dagli operatori della comunità

- consegna alle famiglie da parte degli operatori della struttura di indicazioni/suggerimenti educativi\*

*\* Paragrafo modificato in data 12.01.2022*

***Firma***

## **AREA EQUIPE**

L'Associazione organizzerà per il personale un piano di formazione che comprenderà:

- attività di supervisione: l'equipe della struttura sarà seguita in attività, indicativamente mensili, di supervisione da parte di un collaboratore psicologo

- attività formative: le figure professionali operanti all'interno della comunità si sottoporranno ad attività di formazione ed aggiornamento, partecipando a corsi annuali su specifiche tematiche, nonché a corsi inerenti l'igiene, le leggi sull'antincendio e sulla sicurezza nei luoghi di lavoro, la privacy, il primo soccorso.

*Nella somministrazione delle attività, l'Associazione attingerà preferibilmente ad iniziative e risorse proposte dal territorio.*

## **8. GESTIONE DI EVENTI CRITICI**

Al verificarsi di eventi critici, dove si ritiene non sufficiente l'intervento dei soli operatori in servizio, verranno avvertiti, tempestivamente e telefonicamente, i familiari o tutori di riferimento e, nel caso, le forze di pubblica sicurezza.

Per la gestione di eventi critici specifici, si rimanda al Protocollo denominato "Eventi Critici".

Per eventi critici di natura sanitaria si rimanda al documento "Protocollo Malattie" adottato dalla struttura.\*

*\* Articolo così inserito in data 15.02.2020*

***Firma***

## 9. ORGANIGRAMMA

In ossequio alla normativa regionale vigente, in ragione del monte ore richiesto e del numero di utenti accolti, l'equipe sarà costituita da:

*educatore/i professionale/i*

*educatore/i*

*animatore/i socio-educativo/i*

*assistente di base/OSA*

La struttura si avvarrà, inoltre, di **n.2 collaboratori psicologi/psicoterapeuti**, esterni all'organigramma, nonché di **un'infermiera** che opererà su reperibilità.\*

*\* Paragrafo modificato in data 12.01.2022*

*Firma*

La comunità utilizzerà, altresì, l'apporto di personale volontario, preferibilmente formato e stabilizzato.

*L'equipe lavorerà a stretto contatto con i diversi soggetti del territorio:*

servizi sociali territoriali  
asl di riferimento  
scuole frequentate dai bambini  
famiglie dei minori  
altre associazioni locali

## 10. STRUMENTI ORGANIZZATIVI\*

### Cartella Minore

Per ogni bambino sarà predisposta, all'ingresso in struttura, una cartella, conservata in archivi privati e non accessibili a terzi, nella quale verranno annotati e raccolti i dati personali del minore, ivi compresi dati medici (in particolare vaccinazioni) e della famiglia o del tutore, la sua storia pregressa, la relazione preventiva, il progetto educativo P.E.I. ed i vari aggiornamenti riguardanti l'andamento del percorso.

### Registro Presenze Minori

La presenza giornaliera di ciascun minore accolto verrà registrata in apposito documento, con annotazione di eventuali servizi di trasporto.

### Registro Presenze Personale

I turni e gli orari di entrata ed uscita saranno ivi appuntati e siglati da ciascun lavoratore.

### Agenda giornaliera

Si utilizzerà un'agenda per gestire gli appuntamenti e segnare ogni necessario incombente da svolgere.

### Registro pulizie

Verrà adottato un registro nel quale appuntare giornalmente le attività di pulizia e sanificazione compiute.

### Regolamento interno

La struttura adotterà un regolamento interno che disciplinerà orari di entrata e di uscita, condizioni e modalità di richiesta di entrata posticipata o uscita anticipata, gestione dei casi di malattia, ed altre informazioni relative al funzionamento del servizio.

### Registro volontari

Saranno qui annotati e conservati dati anagrafici, informazioni e documenti relativi ad eventuale personale volontario stabilizzato.

**\* Paragrafo modificato in data 12.01.2022**

**Firma**

## **11. LOCALI**

La comunità è situata all'interno di un palazzo d'epoca, recentemente ristrutturato, nel cuore della località Borgo del Ponte nel Comune di Massa, ed occupa l'intero piano primo dell'edificio. La struttura è dotata di:

- \_ una cucina con spazio dispensa
- \_ un salone adibito a sala pranzo/attività
- \_ tre stanze adibite a sale attività
- \_ uno spazio segreteria ubicato in una delle sale attività
- \_ tre servizi igienici, di cui uno attrezzato per disabili
- \_ uno spazio spogliatoio con servizio igienico dedicato al personale
- \_ un locale ripostiglio/deposito
- \_ ascensore.

La struttura è dotata di computer, linea internet, stampante, fotocopiatrice e linea telefonica mobile dedicata.

## 12. TARIFFE\*

Per singolo minore ospitato è prevista una *retta giornaliera*, da sostenersi a carico del Comune di residenza dello stesso.

La retta sarà fissata sulla base di convenzioni da stipularsi con i Comuni di residenza dei bambini accolti o sulla base di precisi impegni di spesa.

Saranno previste integrazioni alla retta per i seguenti servizi, non compresi, pertanto, nella quota giornaliera:

- ✓ somministrazione del pasto, ove richiesto
- ✓ servizio trasporto, su richiesta
- ✓ eventuale svolgimento di attività all'esterno della struttura
- ✓ interventi di supporto alla genitorialità, ove di tipo individuale.

La retta sarà dovuta anche nel caso di assenza del minore non preavvisata.

Gli importi di detti supplementi/integrazioni alla retta saranno oggetto di separati e specifici accordi con il Comune di residenza del minore o con la famiglia che intenda farsene carico direttamente.

Quanto non specificato nelle convenzioni o negli impegni di spesa sarà concordato con il Comune inviante, in sede di definizione del progetto educativo individualizzato ove lo stesso preveda prestazioni o personale aggiuntivi.

Tutti i pagamenti dovranno essere effettuati a 30 gg/df., mediante bonifico bancario, salvi diversi accordi con gli Enti. I pagamenti avverranno dietro presentazione di documento contabile mensile, corredato di prospetto delle presenze giornaliera per minore nel periodo di riferimento.

Eventuali ritardi nella liquidazione delle competenze determineranno l'applicazione degli interessi moratori di cui al D.Lgs 231/02.

**\* Paragrafo modificato in data 12.01.2022**

**Firma**



### **13. STRUMENTI DI QUALITA' DEL SERVIZIO**

Il Sistema Qualità si fonda sulla individuazione degli obiettivi e sulle verifiche dei risultati.

La struttura ha adottato un piano di valutazione ed un piano di qualità, ai quali si rimanda.\*

La valutazione sarà compiuta ex ante, in itinere ed ex post.

In particolare, la verifica in itinere sarà lo strumento principale di monitoraggio di tutta l'attività di programmazione nel breve e lungo periodo.

Gli operatori del centro prenderanno sistematicamente visione degli strumenti organizzativi di cui al precedente paragrafo 9, ed in modo particolare del progetto educativo individuale, verificando l'efficacia delle azioni educative attuate con riferimento al singolo bambino ed alle attività svolte in gruppo, così da valutare l'opportunità di proseguire nel progetto od eventualmente ridefinirne obiettivi, strategie ed azioni di intervento. In ragione di ciò, la pianificazione dei progetti sarà improntata a flessibilità e confronto.

\*\*

Per migliorare l'efficienza del nostro servizio, il sistema qualità verrà anche sottoposto a valutazione (indiretta) degli utenti mediante questionari di gradimento anonimi.

*\* Periodo così inserito in data 12.01.2022*

*Firma*

### **14. PRESENTAZIONE RECLAMI**

Sarà possibile per tutti gli utenti della struttura presentare reclami, formulare suggerimenti o segnalazioni, volti al miglioramento del servizio.

Finalità dello strumento è quella di consentire al personale di stimare le eventuali problematiche lamentate e valutare le segnalazioni, così da attivarsi per il miglioramento del servizio erogato.

Il reclamo dovrà essere presentato in forma scritta, eventualmente compilando e sottoscrivendo l'apposito modulo, che gli utenti troveranno presso la sede della struttura.

Al reclamo sarà data risposta nel termine di giorni 30 dal ricevimento del medesimo, con l'impegno, ove fondato, a rimuovere tempestivamente eventuali ostacoli e/o inadempimenti segnalati, salve ipotesi di caso fortuito o forza maggiore, con comunicazione all'interessato dell'intervento approntato.\*

*\* Paragrafo modificato in data 16.12.21*

*Firma*

Avverso detta risposta, l'utente potrà sottoporre il reclamo all'esame del Comune di Massa, competente per l'autorizzazione al funzionamento della comunità.

## 15. GESTIONE PRIVACY

Tutti i dati e le informazioni personali saranno gestiti, trattati e conservati secondo le normative vigenti ed, attualmente, in conformità al GDPR Privacy (Regolamento UE 679/2916).

## 16. CONTATTI

|   |  |
|---|--|
| <i>Associazione</i><br><br><b><i>“Il Borgo dei Bambini ONLUS ETS”</i></b><br><br><i>Piazza San Martino n.1</i><br><br><i>Loc. Borgo del Ponte</i><br><br><i>54100 Massa</i><br><br><i>Tel. 371 4396208</i><br><br><i>Indirizzo Mail: <a href="mailto:info@ilborgodeibambini.it">info@ilborgodeibambini.it</a></i><br><br><i>Indirizzo PEC: <a href="mailto:ilborgodeibambini@pec.it">ilborgodeibambini@pec.it</a></i><br><br><i>Web: <a href="http://www.ilborgodeibambini.it">www.ilborgodeibambini.it</a></i> | <i>Comunità per Minori</i><br><br><b><i>“Il Borgo dei Bambini”</i></b><br><br><i>Piazza San Martino n.1</i><br><br><i>Loc. Borgo del Ponte</i><br><br><i>54100 Massa</i><br><br><i>Tel. 371 4396208</i><br><br><i>Indirizzo Mail: <a href="mailto:info@ilborgodeibambini.it">info@ilborgodeibambini.it</a></i><br><br><i>Indirizzo PEC: <a href="mailto:ilborgodeibambini@pec.it">ilborgodeibambini@pec.it</a></i><br><br><i>Web: <a href="http://www.ilborgodeibambini.it">www.ilborgodeibambini.it</a></i> |
|---|--|