



# Carta dei Servizi



Comune di Cesena





## La Carta dei Servizi

---

La Carta dei Servizi è uno strumento per dialogare e collaborare con le famiglie e la comunità:

- esplicita quali sono i valori di riferimento e l'idea di qualità del servizio
- presenta con trasparenza il funzionamento dell'organizzazione
- descrive le attività e i servizi offerti
- mette in evidenza gli aspetti qualitativi e/o le peculiarità del servizio
- indica le modalità con le quali le famiglie possono partecipare e concorrere a migliorare la qualità del servizio.

Il **Centro per le Famiglie** è un servizio di informazione, consulenza ed incontro per genitori con figli da 0 a 18 anni che risiedono nell'Unione dei Comuni Valle del Savio (Cesena, Mercato Saraceno, Sarsina, Bagno di Romagna, Verghereto, Montiano). Collabora con associazioni, servizi e singoli cittadini, che intendono promuovere progetti a sostegno delle famiglie.

Il **Centro per le Famiglie** è un servizio dell'Unione dei Comuni Valle del Savio ed è gestito dall'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona del Distretto Cesena Valle Savio.

Il Servizio nasce a Cesena nel 1999, anno in cui è stata ampliata e diffusa nel territorio regionale l'esperienza dei centri grazie alla Legge Regionale 27/89 "Norme concernenti la realizzazione di politiche di sostegno alle scelte di procreazione e agli impegni di cura verso i figli".

In seguito la L.R. N° 14 del 28 Luglio 2008 delinea per il Centro per le Famiglie le seguenti aree d'intervento:

- **informazione,**
- **sostegno alle competenze genitoriali,**
- **sviluppo delle risorse familiari e comunitarie.**

Il Servizio è anche istituito ai sensi dell'Art 14 del vigente Codice delle norme regolamentari in materia di servizi sociali, socio-sanitari e socio-abitativi, approvato dal Consiglio dell'Unione Valle del Savio con Delibera nr.27/2015.

Il Piano di zona distrettuale per la Salute e il Benessere sociale definisce gli indirizzi generali del servizio; gli obiettivi e le attività sono programmate annualmente con l'Unione dei Comuni Valle del Savio – Settore Servizi Sociali che ne valuta periodicamente l'andamento e i risultati.

## Valori e orientamenti culturali di riferimento

---

Per il Centro per le Famiglie è centrale:

- La **dimensione pubblica**, ovvero la responsabilità nei confronti dei cittadini intesa come concreta attenzione all'ascolto delle domande e dei problemi e al riconoscimento della persona come soggetto protagonista del servizio.
- La **sussidiarietà** che consente la valorizzazione sinergica delle competenze e delle risorse progettuali ed economiche dell'ente pubblico e del privato sociale a vantaggio della Comunità Locale.
- Le **Associazioni** partecipano in modo attivo allo sviluppo della progettualità del servizio e condividono gli orientamenti educativi e le prassi di lavoro.
- Le **famiglie** sono beneficiarie e al contempo partner del servizio. L'accoglienza delle esigenze delle famiglie amplia la proposta delle attività e la capacità di risposta alle diverse necessità nella gestione quotidiana e nell'ambito educativo e relazionale.

Dimensione irrinunciabile è il **dialogo e la collaborazione con la Comunità Locale e con altri enti e organizzazioni territoriali** che si occupano di infanzia e famiglia:

- con i servizi per la prima infanzia;
- con le istituzioni educative e scolastiche, i servizi sociali e sanitari sia per favorire il benessere delle famiglie nel nostro;
- con le Associazioni di volontariato e Promozione Sociale, le cooperative sociali ed altri Enti no profit che promuovono progetti a sostegno delle famiglie.

## Qualità e organizzazione del servizio

---

Gli aspetti qualificanti che contraddistinguono l'offerta dei servizi del Centro per le Famiglie possono essere riassunti in alcune parole chiave: **competenza, accoglienza e affidabilità**.

Le famiglie o il singolo genitore vengono accolti al centro con **un'attenzione personalizzata** grazie alla cura della relazione che tiene conto, il più possibile, delle caratteristiche e delle domande di ciascuno e delle offerte presenti nel territorio.

Gli spazi interni sono **accoglienti e sicuri** ed è presente anche un piccolo spazio esterno. Gli ambienti sono raccolti e pensati per favorire il benessere e per accogliere l'adulto o piccoli gruppi di genitori e bambini insieme.

L'organizzazione del centro è per sua natura **aperta e flessibile**: di anno in anno si modula a partire dalle attività e dalle proposte che vengono individuate ascoltando le domande e i desideri delle famiglie.

## Tutela della Privacy

---

I dati personali delle famiglie e le immagini di iniziative sono tutelati nel rispetto dalla legge sulla privacy D.Lgs. 196/03 e successive modifiche.

## Il personale

---

Sono presenti le seguenti figure professionali:

- La **Responsabile** è Referente dell'intera Area Minore e Famiglie della stessa ASP Cesena Valle Savio.
- La **Coordinatrice** è riferimento per gli operatori per questioni che riguardano sia gli aspetti educativi e relazionali, sia gli aspetti organizzativi. Si occupa della prima informazione su affido familiare e adozione, della promozione dell'affido e sostegno alle famiglie affidatarie, tutor nel progetto "Mamme Insieme", laboratori massaggio infantile. Cura la segreteria di corsi informativi sull'adozione internazionale. Cura la ricerca, la documentazione e la redazione mensile della newsletter .
- L'**Animatore di comunità - Counselor**, è referente dello sportello informafamiglie e bambini, delle consulenze educative e orientamento alle famiglie, del progetto "Mamme Insieme", dei laboratori, spazi incontro per genitori e bambini, dei progetti "Informasitter" e "Nati per Leggere". Cura la ricerca, la documentazione, la progettazione e la redazione locale del sito regionale [www.informafamiglie.it](http://www.informafamiglie.it)
- L'**Animatore di comunità**, si occupa dello sportello informafamiglie e bambini, curando la ricerca, la documentazione, la progettazione e la redazione locale del sito regionale [www.informafamiglie.it](http://www.informafamiglie.it)
- La **Psicologa** si occupa in particolare delle consulenze ai genitori, della conduzione di gruppi o incontri per genitori.
- La **Mediatrice familiare** si occupa del servizio di mediazione e della conduzione di gruppi o incontri per genitori ed insegnanti nell'ambito della tematica della separazione.

Il Centro per le Famiglie aderisce al Progetto Nazionale Arci Servizio Civile.

## Gli spazi, gli ambienti, la sicurezza

---

Il Centro per le Famiglie è ubicato a Cesena nel quartiere Oltresavio e servito dalla linea urbana degli autobus con la fermata nelle vicinanze.

Gli spazi dedicati al Centro per le Famiglie sono:

- uno spazio accoglienza all'ingresso
- lo Sportello Informafamiglie e Bambini
- una stanza polivalente per incontri e laboratori con angolo biblioteca
- la stanza per le consulenze
- una cucina attrezzata con frigorifero e scaldavivande
- uno spazio giochi per bambini
- bagno con fasciatoio
- un piccolo giardino esterno

## La collaborazione con i servizi del territorio, le associazioni, il volontariato

---

Il Centro per le Famiglie lavora stabilmente in rete con i servizi territoriali per la **promozione del benessere delle famiglie con figli** attraverso il sostegno delle competenze genitoriale per offrire alle famiglie stesse la possibilità di percepirsi al centro di un progetto comune tra i servizi.

All'interno del Centro, è attivo un tavolo di lavoro sul tema dell'Affido Familiare che vede presenti alcune associazioni del territorio cesenate che si occupano della promozione e del sostegno dell'accoglienza familiare.

Il Centro collabora con i servizi sociali, educativi, socio-sanitari ed i quartieri su progetti a sostegno dei genitori e delle famiglie.

## La valutazione del servizio

---

Il **coinvolgimento e la partecipazione delle famiglie** sono all'origine del progetto stesso del servizio. Il Centro quotidianamente è all'ascolto delle proposte e dei rilievi delle famiglie.

Al termine di ogni attività il centro propone ai genitori la compilazione del questionario di gradimento che consente di **rilevare la soddisfazione delle famiglie** rispetto all'offerta di servizio.

Semestralmente si rilevano i dati di attività e gli accessi trasmettendo un report all'amministrazione locale. Mentre annualmente un report viene inviato al Servizio Politiche Familiari, Infanzia e Adolescenza della Regione Emilia Romagna.





## SPORTELLO **INFORMAFAMIGLIE&BAMBINI**

### **A chi è rivolto**

Alle famiglie con bambini 0-14 anni che risiedono nell'Unione dei Comuni Valle del Savio.

### **Cosa offre**

- Un punto informativo e di orientamento sui principali servizi, le attività e i progetti del territorio, in ambito educativo, scolastico, sanitario, sociale, del tempo libero e culturale
- Informazioni e iscrizioni ai servizi offerti dal Centro per le Famiglie
- InformaSitter
- Informazioni sull'affido familiare
- Informazioni sull'adozione nazionale e internazionale e organizzazione dei corsi per coppie che desiderano adottare
- Progetto "Vicini per crescere"
- Redazione locale del sito regionale **[www.informafamiglie.it](http://www.informafamiglie.it)**
- Redazione mensile di una newsletter inviata via e-mail a tutte le famiglie che ne fanno richiesta con notizie aggiornate sui principali eventi cittadini rivolti a genitori e bambini.

### **Come si accede**

- Si può venire al Centro per le Famiglie a Cesena in Via Ex-Tiro a Segno 239 dal Lunedì al Giovedì 8.30-13.00 Martedì pomeriggio 14.00-16.00 o telefonare al 0547/333611 - le operatrici dello sportello sono disponibili per accogliere le richieste ed orientare con competenza le persone per aiutarle a trovare risposte ai bisogni espressi.
- scrivere a **[informafamiglie@comune.cesena.fc.it](mailto:informafamiglie@comune.cesena.fc.it)**
- consultare il sito **[www.informafamiglie.it](http://www.informafamiglie.it)**
- consultare la pagina FaceBook "Centro per le Famiglie di Cesena"
- il servizio è gratuito

### Mamme Insieme

#### A chi è rivolto

Alle mamme che vivono un periodo di solitudine e vulnerabilità durante il primo anno di vita del bambino.

#### Cosa offre

La nascita di un bambino è un momento di gioia e felicità, ma anche di grandi cambiamenti più facili da affrontare se si ha la possibilità di confrontarsi con altre mamme.

Il progetto offre:

- Incontri con una mamma volontaria per qualche ora alla settimana presso la propria abitazione.
- Orientamento ai servizi e alle opportunità del territorio attraverso incontri di consulenza con l'educatrice del servizio.

#### Come si accede

Le mamme e le signore volontarie interessate al progetto possono rivolgersi direttamente allo Sportello Informafamiglie e Bambini oppure possono essere inviate dalle assistenti sanitarie del consultorio pediatrico, dalle ostetriche del consultorio familiare, dalle assistenti sociali, dalle associazioni di volontariato.

### Laboratorio di massaggio infantile

#### A chi è rivolto

A piccoli gruppi di genitori con bambini con un'età da 1 a 7 mesi.

#### Cosa offre

Il massaggio del bambino ha origini antiche ed è presente nella cultura di molti paesi. Non è solo una tecnica: il contatto fisico, insieme al linguaggio, è una forma di comunicazione importante nella prima infanzia. Il laboratorio consiste in 4 incontri di un'ora e mezza circa, una volta alla settimana, dove sperimentare alcune pratiche di massaggio per il rilassamento del bambino e per il trattamento di manifestazioni frequenti nella prima infanzia (stipsi, coliche addominali, pianto).

#### Cosa portare

Olio da massaggio, un cambio completo, asciugamano e lenzuolino.

#### Come si accede

È necessaria l'iscrizione allo sportello Informafamiglie e Bambini. È richiesta una quota d'iscrizione.

## Spazio di gioco e incontro per genitori e bimbi

“Il Piccolissimo” è rivolto a genitori con bambini/e da 0-12 mesi

“Il Piccolino” è rivolto a genitori con bambini/e da 12 a 36 mesi

### **Cosa offre**

Uno spazio di gioco e incontro per genitori insieme ai loro bambini, con l'obiettivo comune di trascorrere una mattina o un pomeriggio insieme.

È attivo da Ottobre a Giugno un giorno alla settimana (max 10 posti).

### **Come si accede**

È gratuito, si richiede l'iscrizione allo Sportello Informafamiglie e Bambini.

È previsto un primo colloquio informativo con l'educatrice referente.

## Laboratori genitori e bambini

### **Cosa offrono**

Uno spazio d'incontro e socializzazione con altri bambini e genitori attraverso i linguaggi della musica, delle parole, dei colori e del movimento. I laboratori sono tematici e programmati annualmente. Sono previsti dai 6 agli 8 incontri.

### **Come si accede**

È richiesta una quota d'iscrizione.

## Incontri tematici per genitori

### **Cosa offre**

Incontri per la promozione del benessere e della salute organizzati in collaborazione con i servizi socio-educativi e sanitari del territorio. Incontri di informazione e condivisione su tematiche che riguardano il sostegno dell'allattamento al seno, i pannolini lavabili, la promozione della lettura nei primi anni di vita, educativi-relazionali.

### **Come si accede**

È necessaria l'iscrizione allo sportello Informafamiglie&Bambini.

Gli incontri sono gratuiti.





### Consulenze per genitori

#### A chi sono rivolte

A tutti i genitori, da soli o in coppia, che risiedono nell'Unione dei Comuni Valle del Savio. Il servizio è aperto anche per altri componenti della famiglia.

#### Cosa offre

Un percorso per riflettere su questioni e incertezze che riguardano le relazioni familiari ed educative. Uno spazio per riflettere su dubbi, preoccupazioni che possono riguardare i propri figli, oppure per incontrarsi in coppia e cercare di ritrovare un dialogo nei momenti di crisi. Si propongono una serie di colloqui (da uno a cinque incontri) con la Psicologa o la Counselor del servizio.

#### Come si accede

Si prenota allo sportello Informafamiglie e Bambini . I colloqui sono gratuiti. Il primo colloquio viene fissato entro 15 giorni dalla richiesta. Si accede ai percorsi di consulenza anche su invio da parte dei servizi sociali.

### Mediazione Familiare

#### A chi è rivolta

A tutti i genitori, da soli o in coppia, separati o in via di separazione residenti nell'Unione dei Comuni Valle del Savio. Il servizio è aperto anche ad altri componenti della famiglia e agli insegnanti.

#### Cosa offre

Nella separazione è importante che il dialogo tra i genitori non si interrompa e che si continui a comunicare su tutte le questioni che riguardano i figli, nonostante i conflitti di coppia.

Un percorso (max 8 incontri ) nel quale i genitori e il mediatore collaborano per trovare insieme soluzioni e accordi soddisfacenti per loro e per i propri figli. I colloqui sono gratuiti e completamente indipendenti dalle procedure legali di separazione. Incontri sul tema della separazione rivolti agli insegnanti.

Attivazione di corsi e gruppi per genitori sul tema della separazione.

#### Come si accede

Si prenota allo sportello Informafamiglie e Bambini. Il servizio è gratuito. Il primo colloquio viene fissato entro 15 giorni dalla richiesta.

Si accede ai percorsi di mediazione anche su invio da parte dei servizi sociali.

## Corsi e gruppi per genitori

### Cosa offre

Approfondimenti di tematiche educative e relazionali. Possibilità di confronto tra genitori sulle proprie esperienze, difficoltà e scoperte. L'opportunità di facilitare, attraverso riflessioni e discussioni, la ricerca delle migliori soluzioni, diverse per ognuno.

### Come si accede

Per informazioni e iscrizioni è necessario rivolgersi allo sportello Informafamiglie e Bambini.

## AFFIDO FAMILIARE

L'affidamento familiare è l'accoglienza temporanea nella propria casa di un bambino o di un ragazzo. Ogni bambino, ogni ragazzo, ha il diritto di avere una famiglia che si prenda cura di lui e lo aiuti in modo sereno ed equilibrato rispettando la sua storia individuale e familiare.

Talvolta la famiglia naturale può trovarsi in una situazione di particolare difficoltà che la porta a non essere in grado, temporaneamente, di occuparsi dell'educazione e delle necessità materiali e affettive dei propri figli.

### A chi è rivolto

Alle famiglie e ai single residenti nell'Unione dei Comuni della Valle del Savio.

### Cosa offre

- Prime informazioni sull'affido familiare.
- Materiale informativo sull'affido familiare
- Informazione sulle Associazioni del territorio e sulle iniziative cittadine di sensibilizzazione all'affido familiare
- Organizzazione di eventi, incontri, feste di sensibilizzazione e di promozione sull'affido e l'accoglienza familiare
- Sostegno alle famiglie affidatarie con incontri di gruppo.

### Come si accede

Si può venire al Centro per le Famiglie o telefonare per un appuntamento allo Sportello Informafamiglie&Bambini.



## PROGETTO VICINI PER CRESCERE

È nel territorio e nelle comunità locali in cui i bambini crescono che si realizzano le principali azioni educative e protettive. Avere accanto una famiglia solidale che dedichi un po' di tempo della propria giornata può permettere di affrontare e superare piccole difficoltà quotidiane. Il "vicinato solidale" rappresenta un'attività di reciproca attenzione alle piccole necessità quotidiane. Questo può impegnare anche poche ore del proprio tempo ma si rivela un'occasione preziosa di grande aiuto.

### **A chi è rivolto**

Alle famiglie e alle persone singole residenti nell'Unione dei Comuni della Valle del Savio.

### **Cosa offre**

Realizzazione di obiettivi specifici, mirati e condivisi fra le famiglie attraverso piccoli aiuti concreti e continuativi come ad esempio:

Accompagnare/riprendere il bambino/a da scuola o da attività del tempo libero;

Dedicarsi al bambino/a per alcune ore in assenza dei genitori;

Sostenere il bambino/a nell'ambito scolastico (aiuto svolgimento compiti);

Avviare il bambino/a nella conoscenza ed inserimento delle attività del territorio (ad esempio attività di quartiere, di parrocchia, attività ludico educative o ricreative).

### **Come si accede**

Per avere informazioni ci si può rivolgere direttamente *allo Sportello Informafamiglie& Bambini.*





Per informazioni: **Centro per le Famiglie**

Via Ex-Tiro a Segno, 239 – Cesena

dal lunedì al giovedì ore 8,30 -13,00

il martedì anche dalle 14,00 alle 16,00

tel 0547/333611 - email: [centrofamiglie@comune.cesena.fc.it](mailto:centrofamiglie@comune.cesena.fc.it)