



*Tempo per l'Infanzia*

*Cooperativa sociale*

### CARTA DEI SERVIZI

#### Servizi socio-educativi per disabili e loro famiglie

Questo documento vuole far conoscere in modo chiaro i servizi che la Cooperativa Tempo per l'Infanzia, offre nell'ambito dei ragazzi diversamente abili. La Carta dei servizi risponde ad un diritto dei cittadini all'informazione e alla trasparenza, nella direzione di un coinvolgimento e una tutela degli utenti e della collettività, rispetto al diritto di avere servizi e prestazioni di qualità.

La presente Carta dei servizi entra in vigore il 5 settembre 2011 e ha validità per la durata di 2 anni salvo rilevanti modifiche dei servizi in essa descritti; è disponibile sul sito Internet della Cooperativa: <http://www.tempoperlinfanzia.it/>

---

Sede legale: via Bechi, 9 - 20126 MI - tel.02/2578393 - fax 02/27000987

E-mail: [info@tempoperlinfanzia.it](mailto:info@tempoperlinfanzia.it) - Sito: [www.tempoperlinfanzia.it](http://www.tempoperlinfanzia.it)

Partita Iva: n.10989730154 - Reg. Trib. di Milano n. 337438, Vol. 8325, Fasc. 38

C.C.I.A.A. Milano n. 1424928 - Iscritta Albo Soc. Coop. n. A157078

**Banca Prossima - IBAN: IT 52 A033 5901 6001 0000 0119 801**



## **Cooperativa Tempo per l'Infanzia ONLUS**

### **LA COOPERATIVA**

La Cooperativa sociale Onlus Tempo per l'Infanzia, costituita nel 1993, è una realtà consolidata nelle sue attività e riconosciuta nel territorio. Opera nel campo del disagio dei minori, delle famiglie e delle comunità locali. Gestisce per il Comune di Milano un Centro Diurno ed un Centro di Aggregazione Giovanile (CAG), si occupa della progettazione e della realizzazione di servizi socio-educativi rivolti alle scuole e al territorio, di interventi a favore della coesione sociale e in ambito ambientale, della formazione per operatori sociali ed insegnanti.

Particolare attenzione è posta alle situazioni che precludono l'armonico e sereno sviluppo dei bambini e delle bambine e non garantiscono le condizioni necessarie alla loro crescita psicofisica, all'esplicitarsi delle loro potenzialità, all'integrazione sociale e ad un adattamento creativo, alla realtà condivisa. Le nostre attività sono così dirette: a prevenire il disagio sociale e la dispersione scolastica; ad implementare le capacità di sostegno e orientamento dei ragazzi in una società complessa; a stimolare le potenzialità degli adulti di riferimento, la creatività e le risorse dell'intero contesto educativo (famiglia-scuola-territorio); ad affinare l'ascolto e le modalità di risposta dell'ambiente ai bisogni delle giovani generazioni; alla diffusione di forme di cittadinanza attiva; alla sostenibilità sociale ed ambientale.

La Cooperativa è organicamente inserita nelle reti territoriali istituite dalle organizzazioni del terzo settore e del privato sociale. Collabora stabilmente con tutti gli enti pubblici di riferimento zonale e cittadino (u.o.n.p.i.a., servizi sociali della famiglia, consigli di zona, scuole dell'infanzia, primarie e secondarie, ufficio stranieri del Comune di Milano, ecc).

Da diversi anni Tempo per l'Infanzia effettua interventi socio-educativi individualizzati per l'inserimento nella scuola dei bambini diversamente abili. L'Area Diversamente abili rappresenta un ambito importante per la Cooperativa, occupando circa il 40% del lavoro svolto. I nostri servizi di Assistenza educativa specialistica DVA realizzati in diverse scuole in Zona 2 e 3 a Milano, coinvolgono, mediamente ogni anno, circa 60 ragazzi, una cinquantina di docenti e 15-20 famiglie. Negli ultimi tre anni abbiamo inoltre affiancato a questo servizio interventi di Pet-therapy rivolti alle scuole e a strutture educative in genere.

### **ASSISTENZA EDUCATIVA SPECIALISTICA DVA**

La Cooperativa realizza supporti socio-educativi individualizzati per le pari opportunità di inserimento nella scuola di minori diversamente abili, al fine di agevolare l'attuazione del diritto allo studio e la promozione della piena formazione della personalità dei minori. L'esperienza accumulata in questi anni di lavoro ci consente di progettare interventi di sostegno all'interno

## **Cooperativa Tempo per l'Infanzia ONLUS**

delle scuole attraverso attività integrative personalizzate (in relazione alle esigenze dei singoli alunni) o rivolte a gruppi della stessa classe.

Il nostro approccio considera il concetto di 'diversità' come una risorsa. L'attenzione viene rivolta a ciò che il minore è e sa fare, e non solo alle sue difficoltà; lo considera inoltre come un'importante opportunità di crescita valoriale per i compagni. I nostri interventi mirano a:

- favorire la qualità della vita del ragazzo disabile, aiutandolo a crescere nella sua diversità e sviluppando la sua autonomia;
- facilitare l'inserimento e l'integrazione scolastica;
- sviluppare le potenzialità nell'apprendimento, nella comunicazione e nella socializzazione;
- incrementare le capacità cognitive ed affettivo-relazionale;
- favorire l'integrazione tra minori disabili e minori appartenenti alla comunità più allargata;
- promuovere nei minori normodotati l'acquisizione e il rafforzamento di capacità empatiche, spirito di aiuto e solidarietà attraverso l'incontro e il confronto con la diversità;
- favorire il lavoro sinergico tra le realtà partecipi al processo educativo.

Il servizio consiste nella fornitura, durante l'orario scolastico, di un educatore che supporti la classe in cui è presente un alunno disabile. L'intervento viene preparato e condiviso con l'istituzione scolastica, integrandosi in un unico disegno formativo definito dal Piano Educativo Individualizzato (PEI).

I riferimenti normativi cui ci si attiene sono i seguenti:

- Legge 381/91
- D.Lgs 81/88
- Art 317 D.Leg.vo 297/92
- D.Lgs 196/03 e successive modifiche e integrazioni
- Legge 104/92
- Legge 328/00

Il servizio sarà coordinato da un referente indicato dalla cooperativa che si occuperà degli aspetti organizzativi e tecnico-metodologici. Compito del referente sarà quello di mantenere i contatti con le Istituzioni scolastiche, raccordarsi con gli altri soggetti coinvolti, coordinare il gruppo degli educatori e redigere relazioni periodiche sull'andamento del lavoro.

I punti chiave del lavoro dell'educatore per raggiungere un buon risultato nel processo educativo sono: la conoscenza dell'alunno, il gruppo classe, gli insegnanti, la famiglia e i servizi socio-sanitari.

## **Cooperativa Tempo per l'Infanzia ONLUS**

L'educatore costruisce l'intervento dopo aver osservato, nei singoli ragazzi, capacità e difficoltà; agisce nel rispetto del loro stile cognitivo, della loro storia, del loro vissuto, della loro famiglia e della loro situazione scolastica. Gli strumenti che mette in campo privilegiano la relazione empatica e l'osservazione. Le sue modalità di intervento sono principalmente pratico-operative: inducono al saper fare (ipotizzare, suddividere in fasi, riflettere sull'esperienza), promuovono e valorizzano abilità residue, consolidano atteggiamenti positivi di disponibilità, curiosità, inventiva ed autonomia.

Molto importante è il livello di integrazione che si raggiunge all'interno del gruppo classe. Sarà quindi compito dell'educatore non limitarsi al rapporto con il minore ma intervenire come mediatore, fra la realtà dell'alunno con handicap e i compagni, in stretta collaborazione con gli insegnanti e consapevole della delicatezza del ruolo rivestito.

L'educatore partecipa al progetto educativo dell'alunno collaborando con insegnanti, famiglia e servizi socio-sanitari in un'ottica di comuni intenti. Con le insegnanti vengono concordati gli interventi operativi e l'educatore diventa un supporto complementare in ambito didattico. La famiglia deve essere intesa come una risorsa: è una fonte preziosa di informazioni e un utile feed-back sugli interventi in atto. Gli educatori della Cooperativa forniscono inoltre un supporto alle famiglie sul piano della genitorialità e promuovono la capacità di utilizzare le risorse presenti sul territorio. A tale riguardo Tempo per l'Infanzia, in collaborazione con San Gabriele Basket, propone, se lo ritiene opportuno, l'inserimento del ragazzo nel Basket Integrato, uno sport che dà l'opportunità a ragazzi normodotati e disabili di giocare insieme. Se la famiglia lo richiede è possibile inoltre l'attivazione, da parte della Cooperativa, di una consulenza psicologica. Infine il raccordo con gli operatori socio-sanitari è finalizzato alla conoscenza della patologia, delle terapie in atto, delle precauzioni da prendere e delle limitazioni oggettive del ragazzo.

L'educatore, monitorando quotidianamente il ragazzo, è in grado di fornire a tutti gli attori coinvolti un quadro dettagliato della situazione facilitando così la costruzione di opportune strategie di intervento. Inoltre, nel caso la scuola ne faccia richiesta, il coordinatore e gli educatori partecipano al Gruppo di Lavoro sull'Handicap di Istituto (GLH) collaborando alle iniziative predisposte dal Piano educativo.

Tutti i nostri educatori usufruiscono di una supervisione mensile, in cui condividere le difficoltà educative incontrate e oggettivare la relazione, al fine di garantire la qualità dell'intervento. I percorsi sono condotti da educatori laureati in Scienze dell'Educazione, in Psicologia o diplomati alla Scuola Regionale per Educatori Professionali.

## **Cooperativa Tempo per l'Infanzia ONLUS**

### **PET-THERAPY**

Ultimamente la cooperativa ha attivato un servizio di Pet-therapy rivolto ad alcune scuole di zona 2 e in atto nel Centro Diurno. Caratterizzato da un approccio cognitivo zooantropologico, le attività di Pet-therapy riguardano prassi ben specifiche di ordine assistenziale e si svolgono nell'incontro tra un fruitore e una coppia pet-partner, in un progetto di sedute con un animale-referente. Per questo motivo vengono inserite all'interno delle AAA (Attività assistite dagli animali). Sono interventi di tipo educativo che hanno come obiettivo promuovere il benessere della persona, integrando la sfera dell'apprendimento con quella emotivo-relazionale.

Il servizio prevede un'educatrice specializzata che realizza un percorso terapeutico individuale o di gruppo articolato in un intervento settimanale di due ore per l'intero anno scolastico; ci si avvale di cani forniti dell'apposito certificato. Anche in questo caso l'intervento viene preparato e condiviso con l'istituzione scolastica, aderendo al Piano Educativo Individualizzato (PEI).

Scuole e strutture educative possono farne richiesta presso la sede della Cooperativa.

### **SERVIZIO DI CONSULENZE PSICOLOGICA RIVOLTO A BAMBINI E GENITORI:**

La cooperativa offre un servizio di consulenza e sostegno psicologico rivolto ai bambini e alle loro famiglie. Lo scopo di questo servizio è costruire o consolidare l'autostima ed il riconoscimento delle proprie risorse e delle proprie criticità; migliorare le competenze sociali; formare le famiglie all'ascolto, sensibilizzarle alla relazione con i bambini, renderle consapevoli della difficoltà di educare. Ci proponiamo di accompagnare le famiglie nel percorso educativo, inducendole ad interrogarsi criticamente su di sé, particolarmente nel caso di famiglie che affrontano la realtà della disabilità e dell'integrazione in una nuova cultura; alfabetizzare alle emozioni proprie e altrui, riconoscendole negli agiti e dando loro un nome; identificare i ruoli e i compiti di ciascuno, all'interno del nucleo familiare e del contesto scolastico. Ridurre l'isolamento sociale facilitando l'acquisizione di consapevolezza delle proprie capacità potenziali e latenti di gestire le emozioni, anche quelle negative, che possono degenerare in distruttività; permettere a ciascun bambino e ragazzo di avere efficacia nel determinare il proprio presente e nel promuovere le condizioni migliori per prepararsi al futuro

### **Progetto "APPRENDERE FACILE 2"**

## **Cooperativa Tempo per l'Infanzia ONLUS**

### QUALITÀ E VALUTAZIONE DEI SERVIZI

Il sistema qualità monitora costantemente i servizi basandosi sui seguenti assunti:

- obiettivo finale è il benessere e la soddisfazione dell'utente, inteso sia come beneficiario di un servizio, sia come famiglia e comunità;
- l'organizzazione deve dare l'opportunità di migliorare agendo sull'intero processo dei servizi anziché sulla correzione di singoli errori;
- il sistema informativo deve aiutare a migliorarsi attraverso la restituzione di dati utili alla valutazione del lavoro (componente tecnico-professionale e relazioni interpersonali).

Il servizio viene fornito con continuità, regolarità e senza sospensioni e si è sempre caratterizzato per un indice di turn-over del personale estremamente basso consentendo la continuità dell'educatore nel corso degli anni. In caso di assenze di educatori e coordinatore vengono assicurate le sostituzioni.

Il sistema qualità prevede i seguenti strumenti:

- riunioni d'equipe a cadenza quindicinale con il gruppo di educatori;
- supervisioni mensili per gli operatori ad opera di figure professionali adeguate;
- attività di formazione per gli operatori (almeno 20 ore annue) che può, su richiesta della scuola, essere pensata per esigenze specifiche e particolari;
- relazioni periodiche sull'andamento del servizio a carico del coordinatore;
- relazioni periodiche sull'andamento dell'intervento con il ragazzo a carico dell'educatore;
- possibilità di segnalare suggerimenti per migliorare la qualità degli interventi, attraverso un'apposita scheda che potrà essere utilizzata anche per presentare reclamo o ricorso.

Gli strumenti adottati, invece, per la verifica del servizio sono:

- Questionario per la rilevazione della soddisfazione dell'utente;
- Questionario per la rilevazione della soddisfazione del committente;
- Criteri ed indicatori per il monitoraggio ed il raggiungimento degli obiettivi.

La Cooperativa dispone di copertura assicurativa per il personale e gli utenti coinvolti (RCO/RCT) con massimale di Euro 2.000.000.

È garantito il rispetto della normativa vigente in materia di tutela dei dati personali e sensibili (D.Lgs 196/03).