

Carta dei Servizi

Centro Educativo Diurno per Minori

Rev05 (16/01/2022)

Sede legale: via Bechi, 9 - 20126 MI - tel.02/2578393 - fax 02/27000987
E-mail: info@tempoperlinfanzia.it – info@pec.tempoperlinfanzia.it
Sito: www.tempoperlinfanzia.it
Partita Iva: n.10989730154 – COD.DESTINATARIO M5UXCR1
Reg. Trib. di Milano n. 337438, Vol. 8325, Fasc. 38
C.C.I.A.A. Milano n. 1424928 - Iscritta Albo Soc. Coop. n. A157078



CARTA DEI SERVIZI

CENTRO EDUCATIVO DIURNO PER MINORI

“TEMPO PER L’INFANZIA”

INDICE

| | | |
|----------|---|-----------|
| 1 | Cos'è la Carta dei Servizi | 3 |
| 1.1 | I principi fondamentali nell'erogazione dei servizi..... | 3 |
| 1.2 | Contenuto della Carta | 3 |
| 2 | La guida al servizio..... | 4 |
| 2.1 | La storia..... | 5 |
| 2.2 | Rapporti con gli enti pubblici | 5 |
| 2.3 | Per contatti | 6 |
| 2.3.1 | Referenti del Servizio..... | 6 |
| 2.4 | Tirocinio..... | 6 |
| 2.5 | Volontariato (Servizio Civile Nazionale)..... | 6 |
| 2.6 | La Mission del servizio | 6 |
| 2.7 | La struttura | 7 |
| 2.8 | Apertura, orari di funzionamento e articolazione dei turni di lavoro | 7 |
| 2.9 | Modalità di attuazione dell'intervento educativo | 8 |
| 2.10 | Come accedere al servizio..... | 10 |
| 2.11 | Le dimissioni | 10 |
| 2.12 | Modalità di raccordo con il servizio inviante | 10 |
| 2.13 | Integrazione con il territorio e con i servizi territoriali pubblici e privati..... | 11 |
| 2.14 | Il gruppo di lavoro | 11 |
| 2.15 | Servizi ausiliari | 12 |
| 2.16 | Risultati attesi | 12 |
| 2.17 | Riferimenti normativi..... | 12 |
| 2.18 | Sicurezza dei locali e dei lavoratori | 13 |
| 2.19 | Privacy..... | 13 |
| 3 | La qualità dei servizi offerti | 14 |
| 3.1 | Suggerimenti e reclami | 14 |
| 3.2 | Come intendere la qualità | 14 |
| 3.3 | Controllo e rilevazione qualità..... | 14 |
| 3.4 | Validità e distribuzione della Carta | 15 |
| 3.5 | ELENCO ALLEGATI CARTA DEI SERVIZI..... | 15 |

Sede legale: via Bechi, 9 - 20126 MI - tel.02/2578393 - fax 02/27000987
 E-mail: info@tempoperlinfanzia.it – info@pec.tempoperlinfanzia.it
 Sito: www.tempoperlinfanzia.it
 Partita Iva: n.10989730154 – COD.DESTINATARIO M5UXCR1
 Reg. Trib. di Milano n. 337438, Vol. 8325, Fasc. 38
 C.C.I.A.A. Milano n. 1424928 - Iscritta Albo Soc. Coop. n. A157078



1 Cos'è la Carta dei Servizi

Questo documento vuole far conoscere in modo chiaro la Cooperativa Tempo per l'Infanzia ed in particolare il Centro Educativo Diurno per Minori. La Carta dei servizi risponde quindi a un diritto dei cittadini all'informazione e alla trasparenza. Ma non solo. La Carta dei servizi intende svolgere anche una funzione di coinvolgimento e tutela degli utenti e della collettività rispetto al diritto di avere servizi e prestazioni di qualità. La Carta dei servizi si propone, infatti, di documentare il percorso di miglioramento continuo della qualità sul quale la Cooperativa ha deciso di impegnarsi.

Con la Carta dei servizi la Cooperativa Tempo per l'Infanzia definisce i principi di intervento, le modalità di erogazione delle prestazioni e le forme di relazione con i suoi cittadini-utenti. Nell'impegnarsi al rispetto di specifici obiettivi di qualità, la Cooperativa intende ridurre le possibilità di disservizio e mancata ottemperanza a quanto stabilito. La Carta stabilisce pertanto i principi fondamentali a cui si ispira la Cooperativa, gli strumenti e le modalità per la loro attuazione, le indicazioni utili per garantire la qualità dei servizi offerti.

Poiché i servizi offerti dalla Cooperativa sono vari, pur avendo tutti come principali fruitori i minori e le loro famiglie, si è deciso di procedere a una pubblicazione progressiva della Carta dei Servizi, iniziando con una Carta del Servizio, cioè con la presentazione dei principi, della metodologia, degli strumenti e degli obiettivi che orientano l'attività del Centro Educativo Diurno "Tempo per l'Infanzia", il servizio principale offerto dalla Cooperativa sia in termini di continuità (è nato nel 1981) sia in termini di impatto educativo (può accogliere fino a 35 minori).

1.1 I principi fondamentali nell'erogazione dei servizi

Questa Carta recepisce i principi fondamentali richiamati dai provvedimenti normativi riguardo alle modalità di erogazione dei servizi alla persona: eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia, umanizzazione ed integrazione.

Tali principi fanno capo all'idea di restituire centralità al cittadino-utente dei servizi sociali, di guardare ai suoi bisogni e al suo benessere come dimensioni cruciali per poter esprimere un giudizio sulla bontà del servizio prestato. La Cooperativa è quindi orientata alla soddisfazione delle esigenze degli utenti e nella fattispecie dei minori che sperimentano più direttamente situazioni di difficoltà e svantaggio sociale e delle loro famiglie.

E' operante la normativa che tutela la privacy degli utenti per tutti gli aspetti del trattamento dei propri dati e delle informazioni che li riguardano.

1.2 Contenuto della Carta

Le pagine che seguono descrivono in primo luogo l'organizzazione e i servizi offerti dalla Cooperativa e le modalità di accesso a tali servizi. Il Lettore troverà successivamente le parti dedicate alle dimensioni e agli obiettivi di miglioramento della qualità e agli strumenti di tutela dei cittadini (con utili indicazioni per sapere come presentare suggerimenti e reclami) e per concludere la parte relativa alla validità e diffusione della Carta stessa.

La Carta dei Servizi è realizzata con specifico riferimento alle seguenti norme: D.G.R. 2857/2020

Sede legale: via Bechi, 9 - 20126 MI - tel.02/2578393 - fax 02/27000987
E-mail: info@tempoperlinfanzia.it – info@pec.tempoperlinfanzia.it
Sito: www.tempoperlinfanzia.it
Partita Iva: n.10989730154 – COD.DESTINATARIO M5UXCR1
Reg. Trib. di Milano n. 337438, Vol. 8325, Fasc. 38
C.C.I.A.A. Milano n. 1424928 - Iscritta Albo Soc. Coop. n. A157078



2 La guida al servizio

Tempo per l'Infanzia è una società cooperativa a responsabilità limitata ONLUS (Organizzazione non lucrativa di utilità sociale) con sede a Milano che si propone come interlocutore delle Pubbliche Amministrazioni per la realizzazione di eterogenei servizi rivolti ai cittadini.

Oggetto della Cooperativa sono attività e servizi educativi per minori e di sostegno alla genitorialità, effettuati presso la sede della cooperativa, presso le scuole o altre strutture ricreative e di accoglienza, nonché la promozione di iniziative di formazione per operatori sociali. I servizi della cooperativa sono:

- Centro Diurno
- Centro di Aggregazione Giovanile
- Servizio di assistenza scolastica per alunni diversamente abili
- Sportello di orientamento scolastico e lavorativo
- Interventi Assistiti con gli Animali
- Sostegno psicologico per famiglie e minori
- Spazio dell'ArtEducazione
- Apprendere Facile 2 per bambini e ragazzi con Disturbi Specifici dell'Apprendimento
- Corsi di formazione per operatori sociali-Tirocinio e stage
- Educazione ambientale e fattorie didattiche
- Progetto di coesione sociale
- Equipe diagnostica DSA
- Scuola d'arte di quartiere

Le figure professionali

Le figure professionali operanti presso la nostra Cooperativa sono le seguenti: coordinatori, psicologi, educatori professionali socio-pedagogici, formatore/supervisore, orientatrice scolastica, mediatore familiare, mediatore culturale, coadiutore con gli animali e addetta alle attività polivalenti, sociologi, progettisti.

Tutti gli operatori del centro "Tempo per l'Infanzia" possiedono i titoli di studio richiesti e una comprovata esperienza nel settore e sono assunti a tempo indeterminato con CCNL Uneba: si tratta di una scelta gestionale finalizzata a dare attuazione sul piano pratico ai principi della efficacia/efficienza e della continuità evitando fenomeni di turn over.

La formazione professionale

La formazione professionale degli operatori rientra tra gli obiettivi della Cooperativa. La Cooperativa è impegnata pertanto a favorire la partecipazione dei propri operatori a corsi (organizzati dalla cooperativa stessa o da altre strutture) di formazione professionale, di qualificazione, di riqualificazione nonché di aggiornamento e supervisione.

Gli organi sociali

La cooperativa è composta da 3 organi sociali che controllano l'attività svolta e l'organizzazione societaria-amministrativa:

- a) l'assemblea dei soci;
- b) il consiglio di amministrazione;
- e) il presidente.

L'esercizio delle funzioni di organizzazione e controllo del lavoro è di competenza del consiglio di amministrazione che, in considerazione delle specifiche e diverse attività della cooperativa, con proprio atto deliberativo nomina i responsabili di ogni attività tra i soci e/o i collaboratori con comprovata e capace esperienza di settore.

La cooperativa è iscritta al Registro prefettizio, all'Albo Regionale delle Cooperative, all'Albo Nazionale delle Società cooperative e alla Camera di Commercio di Milano. Aderisce alla Lega Nazionale delle Cooperative e Mutue.

Sede legale: via Bechi, 9 - 20126 MI - tel.02/2578393 - fax 02/27000987
E-mail: info@tempoperlinfanzia.it – info@pec.tempoperlinfanzia.it
Sito: www.tempoperlinfanzia.it
Partita Iva: n.10989730154 – COD.DESTINATARIO M5UXCR1
Reg. Trib. di Milano n. 337438, Vol. 8325, Fasc. 38
C.C.I.A.A. Milano n. 1424928 - Iscritta Albo Soc. Coop. n. A157078



2.1 La storia

La Cooperativa Sociale "Tempo per l'Infanzia" è stata costituita nel 1993, dopo più di dieci anni di attività a favore dei minori delle attuali zone 2, 3 e 9 di Milano.

1981 L'AFFIDO FAMILIARE

Nell'attuale zona 2 di Milano, un gruppo di persone decide di svolgere, presso le proprie abitazioni, attività in favore dei minori con difficoltà familiari, scolastiche, socio-relazionali.

1984 L'ASSOCIAZIONE "TEMPO PER L'INFANZIA" E IL "CENTRO VECCHIO"

I promotori costituiscono l'Associazione "Tempo per l'Infanzia", supportati dal Servizio Sociale della Famiglia e dal Consiglio di Zona 2 nello spirito della L. 184/83. Ristrutturano una parte di un complesso industriale abbandonato e in stato di degrado, adiacente al Centro Sociale Leoncavallo: sarà questa la prima sede del Centro Diurno frequentata da un numero crescente di bambini e ragazzi, che vi hanno trovato affetto, sostegno e strumenti per sviluppare armonicamente la propria personalità, evitando così l'istituzionalizzazione e favorendo la loro permanenza nella famiglia e nella zona di appartenenza. Seguiti da un numero crescente di operatori, i ragazzi hanno sperimentato esperienze molteplici in ambito post-scolastico, artistico, manuale, sportivo, formativo.

1989 IL CENTRO DI GORLA

Dopo lo sgombero del Centro Sociale Leoncavallo, l'Associazione perde la sede. Le istituzioni preposte, riconoscendone il ruolo sociale, le assegnano un nuovo spazio: una scuola materna in disuso, posta tra le case popolari della ex Fondazione Crespi-Morbio. In soli tre mesi, con l'aiuto dei nostri ragazzi, dei loro genitori e di alcuni volontari si ripristina e si rende idoneo il nuovo spazio, ottenendo l'autorizzazione al funzionamento per il Centro e le altre attività.

1993 LA COOPERATIVA SOCIALE

L'esperienza "Tempo per l'Infanzia" è una realtà consolidata e riconosciuta, la costituzione della Cooperativa ha consentito di ampliare le attività e le opportunità formative e di diversificare i referenti.

IL RESTO E' STORIA DEI NOSTRI GIORNI

Dall'inizio ad oggi una cosa è sempre rimasta invariata nel "Tempo per l'Infanzia", cioè la convinzione profonda che l'individuo può cambiare attraverso l'acquisizione di nuove informazioni e di nuove competenze; che la civiltà e il progresso di una società si misurano soprattutto nelle opportunità di cura, di crescita e di sviluppo della personalità che offre ai suoi membri più giovani, gli adulti di domani e nell'attenzione e opportunità che dedica ai suoi membri in difficoltà; che il fondamento per costruire nelle nuove generazioni senso di appartenenza, di iniziativa e di dovere nei confronti della società è nella garanzia dei diritti sanciti dalla Carta europea dei diritti dell'Infanzia e dell'Adolescenza; che ogni adulto in difficoltà ha diritto a tutte le forme di sostegno, solidarietà e aiuto che gli sono necessari per poter superare le difficoltà e per poter comunque trovare una collocazione positiva nella società.

2.2 Rapporti con gli enti pubblici

Il Centro Diurno è una Unità d'offerta accreditata dal Comune di Milano - Assessorato alle politiche Sociali e Cultura della Salute. Il Patto di Accreditamento con il Comune di Milano è stato stipulato a dicembre 2018.

I servizi sono normati: D.G.R. 2857/202; dalla legge 328/00; dal Piano socio-assistenziale 88-90 (All. 2) e DCR n. IV/871; l.r. 34/04; dalla legge 184/83; dalla legge 149/01; dalla l.r. 1/86.

Sede legale: via Bechi, 9 - 20126 MI - tel.02/2578393 - fax 02/27000987
E-mail: info@tempoperlinfanzia.it – info@pec.tempoperlinfanzia.it
Sito: www.tempoperlinfanzia.it
Partita Iva: n.10989730154 – COD.DESTINATARIO M5UXCR1
Reg. Trib. di Milano n. 337438, Vol. 8325, Fasc. 38
C.C.I.A.A. Milano n. 1424928 - Iscritta Albo Soc. Coop. n. A157078



2.3 Per contatti

E' possibile contattare la Cooperativa Tempo per l'Infanzia telefonicamente allo 02-2578393, inviando una richiesta via fax allo 02-27000987 o via e-mail: info@tempoperlinfanzia.it , rivolgendosi ai nostri uffici in via Bechi n.9 a Milano o entrando nel nostro sito: www.tempoperlinfanzia.it .

2.3.1 Referenti del Servizio

Dott. Silvio Tursi

Dott.ssa Chiara Rizzi

2.4 Tirocinio

La Cooperativa, in collaborazione con le facoltà di Scienze dell'Educazione e Psicologia delle Università Statale, Bicocca e Cattolica di Milano, dell'Università Statale di Pavia, dell'Università Ca' Foscari di Venezia, dell'Università degli studi di Palermo, Università degli studi Niccolò Cusano – Telematica Roma, accoglie ogni anno tirocinanti per cui viene predisposto un percorso pratico finalizzato a conoscere la rete di servizi e strutture operanti nella città di Milano nel campo della prevenzione e recupero del disagio minorile, ad acquisire una visione organica delle finalità, delle metodologie e delle attività in cui si articola un centro diurno educativo per minori, a sperimentarsi nella relazione educativa con i minori affiancando un educatore sotto la supervisione del responsabile del tirocinio.

A tal fine i tirocinanti vengono inseriti nelle attività di studio e di tempo libero, partecipano alle riunioni d'équipe e agli incontri di rete, concorrono alla realizzazione di progetti educativi individualizzati e di gruppo, partecipano, compatibilmente con il periodo di inserimento, ai momenti di verifica e/o programmazione generali dell'attività del Centro Diurno.

2.5 Volontariato (Servizio Civile Nazionale)

La Cooperativa favorisce, riconoscendone il valore sociale, la collaborazione dei volontari del Servizio Civile Nazionale. I principi a cui si ispira prevedono che l'attività di volontariato sia valorizzata attraverso momenti di formazione e di coordinamento con la Direzione. L'apporto dei volontari è articolato su due specifiche aree di intervento:

- Supporto alle attività scolastiche;
- Supporto alle attività di tempo libero.

2.6 La Mission del servizio

Il Centro Educativo Diurno è un servizio ad alta intensità educativa rivolto a minori di 6-18 anni, italiani e stranieri, con difficoltà scolastiche e socioculturali, e residenti nelle zone 2, 3 e limitrofe di Milano. E' nato nel 1984, su sollecitazione del Servizio Sociale della Famiglia e con il supporto del Consiglio del Municipio 2 nello spirito della L.184/83. Si prefigge il recupero scolastico, sociale e familiare al fine di evitare l'allontanamento dalla famiglia ed un'eventuale collocazione in comunità. Qui i ragazzi trovano un'équipe di educatori professionali in grado di sostenerli e aiutarli nei problemi scolastici, relazionali e familiari, con l'obiettivo di far loro acquisire gli strumenti dell'autopromozione, della solidarietà, della responsabilità e dell'autonomia. Oltre al supporto scolastico e educativo, il Centro, offre ai giovani ospiti attività espressive, creative e ricreative finalizzate ad implementare le risorse e le attitudini personali. Il rapporto con le famiglie è un elemento fondamentale per la buona riuscita dei progetti, e gli interventi sono così elaborati in collaborazione con il Servizio Sociale

Sede legale: via Bechi, 9 - 20126 MI - tel.02/2578393 - fax 02/27000987
E-mail: info@tempoperlinfanzia.it – info@pec.tempoperlinfanzia.it
Sito: www.tempoperlinfanzia.it
Partita Iva: n.10989730154 – COD.DESTINATARIO M5UXCR1
Reg. Trib. di Milano n. 337438, Vol. 8325, Fasc. 38
C.C.I.A.A. Milano n. 1424928 - Iscritta Albo Soc. Coop. n. A157078



Professionale Territoriale (SSPT) del Comune di Milano al momento dell'inserimento del minore e periodicamente valutati. Gli obiettivi del Centro sono quindi di:

- supportare le famiglie al fine di prevenire e contrastare fenomeni di emarginazione e ridurre l'istituzionalizzazione dei minori;
- accompagnare il processo di re-integrazione nel contesto familiare e territoriale dei minori precedentemente allontanati dalla famiglia;
- **attivare interventi socio-educativi per prevenire o contrastare situazioni di disagio psico-evolutivo nei minori.**

Il Centro persegue queste finalità attraverso: attività di supporto e di orientamento scolastico-lavorativo; attività ludico-ricreative e di socializzazione; iniziative di sostegno alla genitorialità; contatti con SSPT, strutture scolastiche, sanitarie e socio-ricreative. Tali interventi si fondano sulla centralità dei diritti del minore e sul suo bisogno di disporre di figure educative in grado di accompagnarlo nella crescita mantenendolo nel suo contesto familiare. Riteniamo importante così garantire:

- risposte individuali ai minori attraverso un progetto educativo individuale attento allo sviluppo del ragazzo;
- continuità educativa, assicurando il più possibile la stabilità delle figure di riferimento;
- formazione, supervisione e aggiornamento al personale educativo;
- la riservatezza delle informazioni personali del minore e della sua famiglia;
- cooperazione e coordinamento, attraverso il lavoro di rete, tra gli interventi delle diverse agenzie e figure professionali operanti sul nucleo familiare del minore.

2.7 La struttura

Il centro ha sede a Milano in via Bechi n.9 nei locali di una ex scuola materna comunale collocata all'interno del complesso di edilizia comunale ex Fondazione Crespi Morbio.

Al piano terreno vi sono 9 locali destinati ad attività di studio, ricreative, relazionali e polifunzionali, un salone destinato a incontri, giochi, vita in comune e mensa, due bagni, una lavanderia, una cucina, due uffici, un magazzino e un giardino.

Al primo piano vi è una grande palestra, destinata ad attività di tempo libero, con un bagno e un grande terrazzo.

Vi è anche un piano seminterrato con quattro stanze destinate anch'esse ad attività di studio e laboratoriali, due bagni e un piccolo locale zona cottura.

La struttura è stata adeguata alle norme previste ai requisiti della legge in materia di salute e sicurezza sul lavoro. Vengono inoltre utilizzati spazi esterni alla propria struttura, quali palestre, piscine e laboratori, per svolgervi attività sportive e artistico-espressive.

2.8 Apertura, orari di funzionamento e articolazione turni di lavoro

Il Centro è aperto all'utenza per tutto l'anno per un numero complessivo massimo di 235 giorni. Durante il periodo scolastico apre dal lunedì al venerdì dalle 13.30 alle 19.00 e il sabato dalle 09.00 alle 12.00; durante i periodi di chiusura scolastica apre, invece, dalle 11.00 alle 17.00, con la possibilità di estendere l'orario dalle 8.00 alle 18.00 per andare incontro alle esigenze lavorative dei genitori.

Sede legale: via Bechi, 9 - 20126 MI - tel.02/2578393 - fax 02/27000987
E-mail: info@tempoperlinfanzia.it – info@pec.tempoperlinfanzia.it
Sito: www.tempoperlinfanzia.it
Partita Iva: n.10989730154 – COD.DESTINATARIO M5UXCR1
Reg. Trib. di Milano n. 337438, Vol. 8325, Fasc. 38
C.C.I.A.A. Milano n. 1424928 - Iscritta Albo Soc. Coop. n. A157078



Al Centro sono presenti quotidianamente il coordinatore e gli educatori che prestano servizio, durante il periodo scolastico, dal lunedì al venerdì dalle 14.00 alle 19.00 e il sabato dalle 09.00 alle 12.00 mentre, durante i periodi di chiusura scolastica, dalle 11.00 alle 17.00. Con cadenza settimanale gli operatori si incontrano per la riunione d'equipe e/o per la formazione ed entrambi gli incontri durano due ore. La segreteria e i lavori non relativi all'utenza vengono svolti dalle ore 9.00 alle ore 13.30. Inoltre, la sede e l'ufficio sono aperti dalle ore 8.30 del mattino alle ore 19.00.

2.9 Modalità di attuazione dell'intervento educativo

L'intervento inizia con la richiesta di inserimento del minore al Centro operata dai Servizi Sociali Professionali Territoriali e si articola in tre fasi temporali: osservazione/inserimento, permanenza al centro, dimissioni.

L'intervento educativo e di aiuto al minore si rende concreto attraverso tre momenti chiave:

- la predisposizione di un Progetto Educativo Individualizzato che definisce gli obiettivi nei diversi ambiti considerati (socio-famigliare, cognitivo-scolastico, relazionale e tempo libero) e individua gli indicatori, la metodologia e i tempi per raggiungerli;
- l'attuazione del Progetto che avviene attraverso molteplici strumenti e attività collettive e individualizzate;
- un sostegno alla genitorialità che rafforza l'intervento educativo finalizzato all'individuazione di comuni strategie educative, all'attivazione di risorse personali dei genitori, a favorire atteggiamenti propositivi e responsabili che promuovano l'autonomia e l'affrancamento da posizioni assistenzialistiche.

Le attività proposte per i minori sono individuate e strutturate coerentemente alle finalità del servizio e agli obiettivi dei progetti educativi individualizzati (PEI) e prevedono sia momenti collettivi che individuali.

-PRANZO E MERENDA. Il pranzo -e in generale la condivisione del cibo- è un ambito collettivo di confronto, di socialità, di costruzione di relazioni significative e di senso di appartenenza a un luogo e ad un gruppo. È altresì un setting di educazione alimentare.

-ATTIVITÀ DI STUDIO. In piccolo gruppo o individuale, è un sostegno educativo-didattico ponderato sulle esigenze dei minori (tiene conto di diagnosi funzionali, disturbi specifici dell'apprendimento, bisogni educativi speciali) finalizzato a: accrescere l'autoefficacia nell'area dell'apprendimento, incentivare la motivazione verso lo studio e la frequenza scolastica, interiorizzare la scuola quale ambito di crescita e promozione personale e migliorare le relazioni con insegnanti e compagni. Ogni gruppo di studio dispone di una propria stanza e l'attività si svolge: durante i mesi di scuola dalle ore 14.45 alle ore 16.30 (con un ulteriore spazio disponibile dalle 17.00 alle 18.30) e per i più piccoli il sabato dalle 09.00 alle 12.00, durante le vacanze scolastiche dalle 11.00 alle 13.00 (con un ulteriore spazio disponibile dalle 14.30 alle 16.00). per raggiungere gli obiettivi sopradescritti, gli educatori incontrano periodicamente gli insegnanti (non meno di due incontri durante l'anno scolastico) e in collaborazione con essi stabiliscono strategie e strumenti di lavoro.

-ATTIVITÀ DI ORIENTAMENTO/RI-ORIENTAMENTO SCOLASTICO E DI ACCOMPAGNAMENTO ALLA RICERCA ATTIVA DEL LAVORO. Servizio di supporto e accompagnamento alla scelta scolastico-professionale, di rafforzamento motivazionale e di attivazione di contatti e di strumenti di inserimento scolastico e di ricerca attiva del lavoro.

-ATTIVITÀ DI TEMPO LIBERO. Le attività predisposte dal Centro vertono su vari ambiti tra i quali lo sport (calcio, pallavolo, basket, ping pong, ecc), l'arte, la manualità, la cucina, l'orto, la cura del sé, le attività legate alla musica, gli interventi

Sede legale: via Bechi, 9 - 20126 MI - tel.02/2578393 - fax 02/27000987
E-mail: info@tempoperlinfanzia.it – info@pec.tempoperlinfanzia.it
Sito: www.tempoperlinfanzia.it
Partita Iva: n.10989730154 – COD.DESTINATARIO M5UXCR1
Reg. Trib. di Milano n. 337438, Vol. 8325, Fasc. 38
C.C.I.A.A. Milano n. 1424928 - Iscritta Albo Soc. Coop. n. A157078



educativi assistiti con gli animali; tali attività permettono ai ragazzi di sperimentare modalità positive e costruttive di approccio con gli altri, imparando ad accettare regole di convivenza comuni e arricchendo il proprio orizzonte culturale. Sono condotte da educatori o da educatori e dei tecnici, in gruppi che in media sono composti da 7 minori.

-MOMENTI AUTOGESTITI. Rappresentano un ambito di sperimentazione delle capacità di autorganizzazione, di verifica dell'acquisizione e messa in atto autonoma delle regole di convivenza.

-ASSEMBLEE. Rappresentano il contesto in cui sperimentare la possibilità di espressione, dialogo e confronto dove i minori possono acquisire il "senso del noi" attraverso il riconoscimento di valori comuni, l'esercizio della scelta, della partecipazione, della responsabilità, del rispetto dell'altro e delle diversità.

-SPAZI INDIVIDUALI. Il Centro offre ai ragazzi la possibilità di usufruire di spazi individuali (formali e informali) con gli educatori e/o con i coordinatori per colloqui (analisi/ascolto/comunicazione) o per attività laboratoriali.

-FESTE. Il servizio prevede feste di compleanno dei minori, feste in occasione del carnevale, del Natale e di fine anno scolastico. Ad alcune di esse sono invitate anche famiglie e amici. Attraverso le feste aumenta il coinvolgimento da parte delle famiglie sia verso il servizio che verso il progetto educativo sui figli. Durante le feste i ragazzi mostrano video, foto, produzioni artistiche, spettacoli ecc.

-VACANZE. Durante le vacanze scolastiche e specialmente nel periodo estivo, il Centro Diurno resta aperto con una programmazione ricca di attività tra le quali ci sono uscite/gite in città e fuori Milano. Nel mese di luglio, inoltre, possono essere previste le vacanze: un soggiorno di alcuni giorni in strutture ricettive al mare o in montagna.

Sono previste attività in sede (supporto nello svolgimento dei compiti scolastici e programma di recupero delle abilità di base, laboratori, cineforum, ecc.) e fuori sede (grandi giochi nei parchi cittadini, gite extraurbane ed in città, uscite in piscina). La vacanza fuori Milano è parte integrante del progetto educativo in quanto consente ai ragazzi, in un contesto sereno e stimolante di vivere un'esperienza collettiva che promuove socializzazione, partecipazione, autonomia, responsabilizzazione e arricchimento del proprio bagaglio esperienziale. La vacanza permette di allentare situazioni di particolare tensione esistenti all'interno del nucleo familiare, consente di approfondire la conoscenza delle caratteristiche e delle risorse di ogni minore e rappresenta un sostegno importante per le famiglie dei nostri utenti che per motivi lavorativi e/o socio-economici non possono "portare in vacanza i figli" né accudirli durante il giorno quando le scuole sono chiuse.

-ATTIVITÀ SPECIALI. Sono costituite dagli interventi: di supporto domiciliare (ad esempio in caso di prolungate assenze scolastiche per motivi di salute); di reperimento e accompagnamento presso strutture o specialisti per problemi sanitari o terapie psicologiche; di sostegno ai minori in situazioni generali di temporanea emergenza.

-SUPPORTO ALLE FAMIGLIE. Il Centro svolge interventi di supporto alla genitorialità complementari al lavoro educativo con il minore e in accordo con gli altri operatori coinvolti in un impegno più diretto con le famiglie (assistenti sociali, psicoterapeuti, ecc.). Tali interventi finalizzati a creare una partnership educativa, uscendo dalla logica dell'assistenzialismo e favorendo atteggiamenti propositivi e responsabili, ha l'obiettivo di rendere attivi e protagonisti i genitori nei confronti dei problemi che incontrano nel loro ruolo e di creare una condivisione delle strategie di intervento con il ragazzo.

-VINCOLI ALL'UTENZA. Il servizio è dotato di un regolamento interno per gli utenti e di autorizzazioni somministrate ai genitori/tutori (autorizzazioni relative all'uscita in autonomia del minore dal centro, a svolgere uscite/gite e attività fuori dalla

Sede legale: via Bechi, 9 - 20126 MI - tel.02/2578393 - fax 02/27000987
E-mail: info@tempoperlinfanzia.it – info@pec.tempoperlinfanzia.it
Sito: www.tempoperlinfanzia.it
Partita Iva: n.10989730154 – COD.DESTINATARIO M5UXCR1
Reg. Trib. di Milano n. 337438, Vol. 8325, Fasc. 38
C.C.I.A.A. Milano n. 1424928 - Iscritta Albo Soc. Coop. n. A157078



struttura, a instaurare contatti con gli insegnanti dei minori, alla possibilità di produrre materiale audio-video-fotografico, ecc).

2.10 Come accedere al servizio

L'ammissione del minore viene richiesta dai Servizi Sociali Professionali Territoriali di I° e II° livello, la richiesta viene valutata dall'équipe e una volta accolta il centro diurno attua un inserimento che prevede una osservazione sul minore di due/tre mesi al termine del quale stabilisce l'idoneità o la non idoneità del servizio rispetto alle caratteristiche, ai bisogni e alle esigenze del minore. Una volta accertata e stabilita l'idoneità del servizio viene formalizzato l'inserimento e redatto il progetto educativo individuale in accordo con assistente sociale e famiglia del minore. L'inserimento presso il centro diurno può avvenire dopo l'autorizzazione dell'avvio del progetto da parte del Comune. La retta per l'utente è stabilita dal Comune di residenza del minore, nel caso di Milano è definita nel sistema di accreditamento.

2.11 Le dimissioni

La dimissione dell'utente dal servizio avviene con la conclusione del progetto educativo individuale (elaborato dall'équipe insieme al servizio sociale inviante, monitorato trimestralmente e rinnovato annualmente), il raggiungimento e il consolidamento degli obiettivi previsti nei vari ambiti di intervento. In questo caso si stabiliscono i tempi e la data delle dimissioni e vengono descritte le fasi e le modalità del processo.

Le dimissioni possono avvenire anche:

- per il compimento della maggiore età del/della ragazzo/a;
- per sviluppi familiari o personali sopraggiunti che inducono l'équipe del Centro Diurno e il servizio sociale a valutare e ad attivare un altro progetto e percorso di sostegno;
- in caso di assenza dell'utente protrattasi continuamente per oltre 30 giorni e non dovuta a motivi di salute o familiari conosciuti dall'équipe, previa attenta valutazione condivisa con i servizi inviati (causa abbandono da parte del minore e interruzione o incapacità di collaborazione da parte della famiglia);
- nel caso il cambiamento della zona di residenza della famiglia renda impossibile la frequenza del Centro Diurno.

Le dimissioni vengono formalizzate attraverso un documento trasmesso al Servizio Sociale Professionale Territoriale.

2.12 Modalità di raccordo con il servizio inviante

Il centro diurno monitora il proprio andamento attraverso dei report semestrali (*Relazione semestrale del servizio*).

Relativamente ai singoli casi in carico, utilizza la seguente procedura: redige i *Progetti Educativi Individuali* tra settembre e ottobre (nel caso di un nuovo inserimento il PEI iniziale viene scritto dopo un periodo di osservazione che varia tra i due e i tre mesi); i PEI vengono sottoposti ad un riesame ogni tre mesi (*Valutazione trimestrale*) e ad una verifica dei contenuti e degli obiettivi attraverso indicatori a giugno (*Verifica annuale*). Per prassi, i contenuti della documentazione prodotta relativa al minore vengono prima condivisi con gli assistenti sociali/servizio inviante. Tra équipe e assistenti sociali si mantengono comunicazioni e scambi di aggiornamenti periodici attraverso colloqui, incontri di rete, contatti telefonici e mail. La *Relazione semestrale del servizio*, i *PEI*, le *Valutazioni trimestrali* e le *Verifiche annuali* vengono trasmesse sia alle Unità Servizio Sociale Professionale Territoriale (di I° e II° livello) dei Municipi 2 e 3 (ed eventualmente a quelle di altri

Sede legale: via Bechi, 9 - 20126 MI - tel.02/2578393 - fax 02/27000987
E-mail: info@tempoperlinfanzia.it – info@pec.tempoperlinfanzia.it
Sito: www.tempoperlinfanzia.it
Partita Iva: n.10989730154 – COD.DESTINATARIO M5UXCR1
Reg. Trib. di Milano n. 337438, Vol. 8325, Fasc. 38
C.C.I.A.A. Milano n. 1424928 - Iscritta Albo Soc. Coop. n. A157078



Comuni coinvolti nel progetto educativo per specifici motivi) che all' Unità di Coordinamento Servizi Diurni, Direzione Politiche Sociali -Area Domiciliarità e Cultura della Salute del Comune di Milano.

2.13 Integrazione con il territorio e con i servizi territoriali pubblici e privati

Il servizio è radicato nel tessuto sociale in cui opera e nel tempo ha costruito, saldato e ampliato la propria rete di relazioni con servizi pubblici e privati del territorio (istituti scolastici, UONPIA, ATS-consultori, Servizi Sociali Professionali, centri diurni e aggregativi, proposte artistico-culturali e ambientali, società sportive, associazioni, fondazioni, ecc). L'integrazione con il territorio è per il servizio un ulteriore strumento di lavoro per rispondere ai bisogni dei minori e delle loro famiglie, per prevenire o contrastare forme di disagio giovanile e per favorire la coesione sociale. Il CDM partecipa ad iniziative zonali dedicate al contrasto della dispersione scolastica e della devianza sociale mettendo a disposizione del territorio la propria sede. Da oltre quindici anni la sede del Centro Diurno è uno dei punti di distribuzione delle derrate alimentari del Banco Alimentare della Regione Lombardia destinate a famiglie indigenti.

2.14 Il gruppo di lavoro

Il gruppo di lavoro del Centro Educativo Diurno per minori è composto da personale qualificato rispondente ai requisiti richiesti dalle normative vigenti. Le assunzioni avvengono attraverso la stipulazione di contratti a tempo indeterminato e determinato (CCNL Uneba). Oltre il 50% dei dipendenti ha un contratto a tempo indeterminato. Ci sono poi figure di consulenti e di tecnici che collaborano in progetti e/o attività.

Il gruppo di lavoro è composto dalle seguenti figure professionali:

- Un Responsabile di Area delle strutture educative
- Un Coordinatore
- Educatori socio-pedagogici
- Una addetta alle attività polivalenti
- Consulenti professionali come psicologi, pedagogisti, mediatori familiari e culturali;
- Un Supervisore esterno che accompagna e supporta il lavoro dell'équipe;
- Un orientatore scolastico esterno
- Un responsabile, referente e coadiutore dell'animale in IAA esterno.
- Figure di tecnici esperti in ambiti-discipline vari coinvolti per attivazione di attività

Il gruppo di lavoro composto dal coordinatore e dagli educatori, si incontra con cadenza settimanale per la riunione d'équipe che dura due ore. Tra ottobre e luglio l'équipe svolge riunioni mensili di Supervisione e i corsi di formazione e di aggiornamento previsti dal *Piano formativo annuale*.

2.15 Servizi ausiliari

PULIZIA E SANIFICAZIONE. Le metodologie d'intervento attuate per l'esecuzione delle operazioni di pulizia giornaliera e di risanamento periodico, rivolte a garantirne condizioni di sicurezza igienica, soddisfano le esigenze di sanificazione ambientale poste dalle diverse destinazioni d'uso dei locali utilizzati.

Sede legale: via Bechi, 9 - 20126 MI - tel.02/2578393 - fax 02/27000987
E-mail: info@tempoperlinfanzia.it – info@pec.tempoperlinfanzia.it
Sito: www.tempoperlinfanzia.it
Partita Iva: n.10989730154 – COD.DESTINATARIO M5UXCR1
Reg. Trib. di Milano n. 337438, Vol. 8325, Fasc. 38
C.C.I.A.A. Milano n. 1424928 - Iscritta Albo Soc. Coop. n. A157078



RISTORAZIONE. Il Centro ha un servizio interno di preparazione quotidiana dei pasti che garantisce un sistema nutrizionale bilanciato sui fabbisogni energetici e sulle tollerabilità fisiologiche e in armonia con le credenze religiose, con le necessarie tutele dello stato di salute psico-fisico e con l'educazione al gusto; è possibile l'approntamento di diete individuali in caso specifiche esigenze nutrizionali.

Tutta la fase di preparazione e di distribuzione dei cibi è garantita dalle norme HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Point).

2.16 Risultati attesi

I risultati attesi per i minori sono:

- il mantenimento dei minori nel nucleo familiare d'origine;
- il ridimensionamento della situazione di disagio del ragazzo o del bambino all'interno della famiglia;
- un comportamento adeguato nel rispetto di regole socialmente condivise;
- la positiva integrazione nel gruppo dei pari e la capacità di interazione all'interno di esso;
- capacità di gestire significativi rapporti con l'adulto e con le istituzioni;
- lo sviluppo di una sana competitività;
- l'incremento dell'autoefficacia;
- lo sviluppo dell'empatia verso il prossimo;
- il riconoscimento e l'espressione delle proprie emozioni;
- l'acquisizione delle competenze necessarie per assumere iniziative e attuarle, per esprimere e comunicare i propri vissuti, per aprirsi al confronto con l'altro e la diversità;
- il recupero e il potenziamento delle abilità cognitive;
- l'acquisizione di un metodo di studio che valorizzi le capacità del singolo ragazzo o bambino;
- la consapevolezza delle proprie potenzialità, abilità e dei propri limiti;
- il superamento degli ostacoli all'apprendimento;
- la possibilità di vivere ulteriori esperienze di aggregazione;
- la conoscenza del territorio e la capacità di orientarsi;
- lo sviluppo della creatività, dell'espressività e delle manualità.

2.17 Riferimenti normativi

I servizi sono normati:

- Dal D.G.R. 2857/2020
- dalla legge 328/00
- dal Piano socio-assistenziale 88-90 (All. 2) e DCR n. IV/871
- l.r. 34/04
- dalla legge 184/83
- dalla legge 149/01
- dalla l.r. 1/86.

La struttura possiede:

- autorizzazione al funzionamento rilasciata dalla Provincia di Milano
- idoneità igienico-sanitaria rilasciata dall'ASL.

Sede legale: via Bechi, 9 - 20126 MI - tel.02/2578393 - fax 02/27000987
E-mail: info@tempoperlinfanzia.it – info@pec.tempoperlinfanzia.it
Sito: www.tempoperlinfanzia.it
Partita Iva: n.10989730154 – COD.DESTINATARIO M5UXCR1
Reg. Trib. di Milano n. 337438, Vol. 8325, Fasc. 38
C.C.I.A.A. Milano n. 1424928 - Iscritta Albo Soc. Coop. n. A157078



2.18 Sicurezza dei locali e dei lavoratori

I locali siti in Via Bechi, 9 a Milano sono conformi alle normative in materia di salute e sicurezza sul luogo di lavoro. In particolare è garantito il rispetto delle disposizioni relative a:

- prevenzione incendi
- sicurezza statica
- impianti elettrici
- impianti idraulici
- impianti di riscaldamento
- primo soccorso

Per ridurre al minimo i fattori di rischio, è stato redatto il manuale di valutazione dei rischi ai sensi dell'art. 17, comma 1 del d.lgs. 09-04-2008 n°81 e delle successive modifiche. Pertanto è sempre attivo un monitoraggio della struttura da parte dei tecnici e degli addetti alla manutenzione. Il personale è addestrato ad intervenire per il controllo degli incendi e delle emergenze a tutela della sicurezza degli ospiti. Nei locali della struttura sono presenti le indicazioni da seguire per l'evacuazione della struttura in caso di emergenza.

La cooperativa sociale Tempo per l'Infanzia applica la vigente normativa in materia di sicurezza dei lavoratori.

2.19 Privacy

È garantito il rispetto della normativa vigente in materia di tutela dei dati personali e sensibili. Il Centro Educativo Diurno si è dotato degli accorgimenti necessari a tutela della riservatezza dei dati in suo possesso.

Sede legale: via Bechi, 9 - 20126 MI - tel.02/2578393 - fax 02/27000987
E-mail: info@tempoperlinfanzia.it – info@pec.tempoperlinfanzia.it
Sito: www.tempoperlinfanzia.it
Partita Iva: n.10989730154 – COD.DESTINATARIO M5UXCR1
Reg. Trib. di Milano n. 337438, Vol. 8325, Fasc. 38
C.C.I.A.A. Milano n. 1424928 - Iscritta Albo Soc. Coop. n. A157078



3 La qualità dei servizi offerti

Come è previsto dalla Legge 328/2000 la Carta dei Servizi contiene oltre alle modalità di accesso e di funzionamento dei servizi, anche un sistema di valutazione della qualità delle prestazioni offerte nonché le procedure per assicurare la tutela degli utenti.

La Cooperativa Sociale Tempo per l'Infanzia, a garanzia della qualità dei propri servizi educativi, ha definito e mantiene attivo un sistema di gestione per la qualità secondo la norma ISO 9001:2015.

3.1 *Suggerimenti e reclami*

Per segnalare dei suggerimenti per migliorare la qualità degli interventi, gli utenti possono compilare l'allegata scheda (allegato "A") in coda alla presente Carta dei Servizi. La stessa scheda potrà essere utilizzata anche per presentare reclamo o ricorso.

3.2 *Come intendere la qualità*

Tempo per l'Infanzia Coop. Sociale. a r.l. in tutti i suoi progetti e nell'esecuzione delle proprie attività pone come requisito qualitativo centrale la soddisfazione dei bisogni degli utenti, dalla cui analisi trae origine una progettazione personalizzata dei servizi attuati secondo principi di flessibilità e specificità promossi dalla direzione dell'organizzazione e condivisi da parte di tutti gli operatori attraverso metodologie di lavoro comuni.

3.3 *Controllo e rilevazione qualità*

Il sistema qualità è finalizzato al monitoraggio costante del sistema di erogazione dei servizi dell'ente e si rifà alla teoria del miglioramento continuo della qualità sulla base dei seguenti assunti:

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

Proprio per consentire quella cura, attenzione e assiduità nel perseguire un continuo progresso nella qualità del Centro Diurno, il sistema qualità è costituito da un articolato insieme di strumenti per il monitoraggio dei diversi aspetti della qualità, consentendo di valutare oggettivamente la distribuzione delle risorse e l'efficacia di specifiche modalità di intervento, ad esempio:

- report periodici che rilevano la situazione di ciascuna unità operativa;
- programmi e progetti di miglioramento delle qualità.

In particolare, per ogni processo rilevante ai fini della qualità, saranno stabiliti specifici indicatori con relativi obiettivi, monitorati periodicamente dal Responsabile della qualità e i cui esiti saranno diffusi agli operatori, ai committenti, agli utenti e loro famigliari.

Sede legale: via Bechi, 9 - 20126 MI - tel.02/2578393 - fax 02/27000987
E-mail: info@tempoperlinfanzia.it – info@pec.tempoperlinfanzia.it
Sito: www.tempoperlinfanzia.it
Partita Iva: n.10989730154 – COD.DESTINATARIO M5UXCR1
Reg. Trib. di Milano n. 337438, Vol. 8325, Fasc. 38
C.C.I.A.A. Milano n. 1424928 - Iscritta Albo Soc. Coop. n. A157078



Le informazioni ottenute dall'attivazione dei report periodici, e dalla rilevazione della soddisfazione, consentono la definizione di specifici progetti di miglioramento della qualità che verranno verificati mediante indicatori atti a vedere e valutare gli effetti dei cambiamenti.

Si inserisce in questo sistema l'elaborazione

- del questionario di verifica del servizio per la rilevazione della soddisfazione dell'utente (allegato B). Il questionario verrà somministrato una volta all'anno a tutti gli utenti presenti in struttura da almeno 3 mesi alla data di consegna dei questionari. Agli utenti del Centro (in questo caso ai loro parenti) viene chiesto di compilare il questionario in ogni sua parte e di riconsegnarlo compilato nell'apposito box situato all'ingresso;

- del questionario di verifica del servizio per la rilevazione della soddisfazione del committente (allegato C). Il questionario verrà somministrato una volta all'anno a tutti i committenti. Ai committenti del Centro (Servizio Sociale Professionale Territoriale) viene chiesto di compilare il questionario in ogni sua parte e di riconsegnarlo compilato al Responsabile della qualità.

I risultati dei questionari di soddisfazione verranno resi noti agli interessati nelle forme più opportune per garantire informazione e trasparenza.

3.4 Validità e distribuzione della Carta

La presente Carta dei servizi entra in vigore il 16 gennaio 2022 e ha validità per la durata di 2 anni salvo rilevanti modifiche dei servizi in essa descritti.

La Carta è disponibile in formato cartaceo presso il Centro Educativo Diurno e sul sito Internet della Cooperativa.

3.5 ELENCO ALLEGATI CARTA DEI SERVIZI

- A) Modulo segnalazioni e reclami
- B) Questionario di valutazione del servizio (committenti)
- C) Questionario di gradimento del servizio (utenti)

Sede legale: via Bechi, 9 - 20126 MI - tel.02/2578393 - fax 02/27000987
E-mail: info@tempoperlinfanzia.it – info@pec.tempoperlinfanzia.it
Sito: www.tempoperlinfanzia.it
Partita Iva: n.10989730154 – COD.DESTINATARIO M5UXCR1
Reg. Trib. di Milano n. 337438, Vol. 8325, Fasc. 38
C.C.I.A.A. Milano n. 1424928 - Iscritta Albo Soc. Coop. n. A157078

