

***CARTA DEI SERVIZI***

***CASA BLU***

***Centro diurno educativo***

La carta dei servizi è uno strumento di comunicazione per informare in modo trasparente le famiglie circa le prestazioni offerte dal Centro Diurno Casa Blu, la cui finalità prevalente è quella dell'erogazione di prestazioni socio-educative.

In essa sono illustrati i principi di intervento, le modalità di erogazione delle prestazioni e le forme di relazione con gli utenti.

La carta dei servizi è uno strumento dinamico, che viene aggiornata in base ai mutamenti che possono esserci di anno in anno. L'intento, oltre a quello di specificare gli aspetti funzionali e strutturali dei servizi, è quello di esplicitare e articolare ciò che muove e definisce quotidianamente l'intervento educativo proposto.

La carta dei servizi si ispira ai seguenti principi fondamentali:

UGUAGLIANZA : nessuna discriminazione può essere compiuta nell'erogazione delle prestazioni per motivi riguardanti etnia, religione, opinioni politiche, sessualità, condizioni psico-fisiche o socio-economiche. È garantita la parità di trattamento, a parità di condizioni di servizio, tra gli utenti delle diverse aree d'intervento.

IMPARZIALITÀ : imparzialità e obiettività nei confronti dell'utente e della sua famiglia;

GRATUITÀ : tutti gli utenti e le famiglie usufruiscono gratuitamente del servizio e non hanno nessun onere;

CONTINUITÀ : erogazione regolare e continua secondo gli orari indicati;

**Consorzio SIR – Società Cooperativa Sociale Onlus**

Via Lorenzo Valla, 25 • 20141 MILANO

Tel.: 02/84470111 • Fax: 02/89540379

C.F./P.IVA: 13269100155 • REA CCIAA 1632604



PROFESSIONALITÀ : il personale opera con professionalità e rispetto della dignità di ogni minore e famiglia;

PARTECIPAZIONE : diritto di accesso alle informazioni che riguardano direttamente l'utente nel totale rispetto del trattamento dei dati personali; è garantita e favorita la partecipazione degli utenti e delle loro famiglie al funzionamento del servizio, e assicurato il diritto di avere informazioni, dare suggerimenti, esporre proposte e presentare reclami;

EFFICIENZA ED EFFICACIA : attivazione di percorsi e modalità di sostegno e tutela agli utenti valorizzando il rapporto tra risorse impegnate, prestazioni erogate e risultati ottenuti.

Consorzio SiR è quindi orientato alla soddisfazione delle esigenze degli utenti, nella fattispecie dei minori che sperimentano più direttamente situazioni di difficoltà e svantaggio sociale, e delle loro famiglie.

## IL CONSORZIO

### Chi siamo

SiR - Solidarietà in Rete - è un Consorzio di cooperative sociali costituitosi nel 2000 quale risultato di un progetto sviluppato in comune con Anffas Milano Onlus, della quale condivide la missione e le finalità. Nato per promuovere la cooperazione sociale, insieme alle cooperative associate esso ha maturato una significativa esperienza nella progettazione e nella gestione di servizi educativi, socio assistenziali, socio sanitari, occupazionali, residenziali e domiciliari, rivolti in modo particolare all'area della disabilità, garantendo un'ampia rete di unità d'offerta alla persona e divenendo un punto di riferimento nel sistema del welfare locale.

Le cooperative consorziate, alle quali SiR indirizza i propri servizi di supporto e di accompagnamento, sono, ad oggi, 10, ognuna con la propria identità, le proprie peculiarità e le proprie competenze, tutte impegnate nell'offerta di servizi nel mercato sociale ed accomunate dal desiderio di crescere ed

Consorzio SiR – Società Cooperativa Sociale Onlus

Via Lorenzo Valla, 25 • 20141 MILANO

Tel.: 02/84470111 • Fax: 02/89540379

C.F./P.IVA: 13269100155 • REA CCIAA 1632604





solidarietà in rete

evolversi secondo una strategia cooperativa e solidale attenta ai bisogni della persona e alla sua qualità di vita. Ad oggi, tra le consorziate di SiR trova anche spazio una Associazione di Promozione Sociale. ONLUS, accomunata dal medesimo impegno e desiderio.

## La Visione

Noi di SiR crediamo in un'economia civile che sia formata da sistemi di imprese sociali di comunità la cui azione sia centrata sui bisogni e sui desideri dell'individuo e che trasformi la persona da strumento a fine dell'azione economica stessa. In questa visione il nostro lavoro diventa contributo concreto alla formazione di uno stato sociale che parta davvero dai bisogni, dai diritti e dalle responsabilità dei suoi cittadini.

## La Missione

La rete di SiR, grazie al sistema di condivisione di pratiche ed esperienze, mette a profitto i vantaggi della coesione ideale e produttiva, contenendo i costi di struttura e ottimizzando quelli legati ai processi di progettazione. L'attività del consorzio è organizzata in tre macro aree:

- la progettazione e lo sviluppo di servizi innovativi
- i servizi alle cooperative e alle organizzazioni del no profit
- i servizi a gestione diretta rivolti alla persona.

**OGGETTO E FINALITÀ DEL SERVIZIO:** il Centro Diurno "CASA BLU" si configura come Servizio di accoglienza che eroga prestazioni e interventi socio-educativi volti a promuovere, sostenere e integrare le competenze del minore e della sua famiglia, attivandone capacità e potenzialità, favorendo altresì una maggiore integrazione e utilizzo della rete delle risorse territoriali.

**TIPOLOGIA DELL'UTENZA:** il Centro Diurno "CASA BLU" si rivolge prevalentemente, anche se non in via esclusiva, a minori in età compresa tra i 6 e i 18 anni, 18-21 se in prosieguo amministrativo, che evidenziano situazioni di rischio personale e familiare connesse a difficoltà socio-relazionali medio-lievi,

Consorzio SiR – Società Cooperativa Sociale Onlus

Via Lorenzo Valla, 25 • 20141 MILANO

Tel.: 02/84470111 • Fax: 02/89540379

C.F./P.IVA: 13269100155 • REA CCIAA 1632604





**SIR**  
solidarietà in rete

che vivono in famiglie fragili, in un contesto di disagio sociale e relazionale; minori a rischio di disadattamento, emarginazione e/o dispersione scolastica o che in generale presentano ostacoli per una crescita armonica.

Il Servizio è strutturato per una capienza massima di 35 minori, tenuto conto dell'ampiezza di copertura oraria settimanale, della metodologia professionale, della cura nella presa in carico dei singoli P.E.I., del modello organizzativo e della necessaria compresenza degli educatori/psicologi.

Il Servizio viene garantito da:

- un adeguato numero di educatori/psicologi;
- n. 1 coordinatore interno, quale parte integrante dell'équipe educativa, che garantisce la propria presenza alle riunioni di equipe e alla supervisione, e partecipa attivamente alla stesura relazioni, attività di progettazione e verifica.

## OBIETTIVI GENERALI

- Attivare sistemi di prevenzione secondaria e della cronicità di situazioni legate al disagio socio-relazionale, con particolare attenzione anche alla prevenzione delle recidive;
- Sostenere i minori sul piano socio-educativo-relazionale, nell'ottica di una riduzione e di un contenimento degli allontanamenti dalla famiglia d'origine, e quindi dell'istituzionalizzazione del minore;
- Sostenere la famiglia d'origine, strutturalmente fragile, a favore della quale è opportuno prevedere interventi integrativi della funzione genitoriale e non sostitutivi;
- Fungere da osservatorio delle dinamiche comportamentali dei minori;
- Sostenere il reinserimento nella famiglia d'origine (il dopo Comunità) e/o l'allontanamento (funzione "ponte");
- Porsi come soggetto attivo nell'integrazione con le altre realtà presenti sul territorio di appartenenza o facenti parte della vita quotidiana del minore stesso (scuole, servizi, società sportive, attività culturali, etc...).
- Offrire un supporto ai minori che vivono in contesti di fragilità sociale, attraverso lo sviluppo di relazioni significative con una o più figure di riferimento stabili;
- Garantire un supporto scolastico attraverso colloqui periodici con gli insegnanti e un supporto specifico attraverso la realizzazione di spazio-compiti, aiutando il minore a mantenere costante l'impegno con la scuola al fine di ridurre il rischio di abbandono e dispersione;

**Consorzio SIR – Società Cooperativa Sociale Onlus**

Via Lorenzo Valla, 25 • 20141 MILANO

Tel.: 02/84470111 • Fax: 02/89540379

C.F./P.IVA: 13269100155 • REA CCIAA 1632604



- Favorire l'orientamento al lavoro una volta terminato il percorso scolastico stabilito, in contesti finalizzati alla valorizzazione delle risorse personali, con l'obiettivo di organizzare un inserimento lavorativo semi-stabile;
- Promuovere attività educative e socio-culturali ad hoc, adatte alla fascia d'età 15-18;
- Monitorare le relazioni intra-famigliari attraverso contatti periodici con i genitori, colloqui e gruppi di supporto e di accompagnamento alla genitorialità;
- Prevenire l'emarginazione sociale attraverso azioni educative atte allo sviluppo e il potenziamento di risorse personali e sociali;
- Promuovere lo sviluppo di una rete tra tutte le agenzie educative presenti sul territorio: i Servizi Sociali, la scuola, la famiglia;

## **METODOLOGIA OPERATIVA**

- Sostegno e accompagnamento nelle varie fasi dei percorsi scolastici (inserimento, apprendimento, rendimento) in un rapporto costante di intermediazione tra educatori-famiglia-scuola;
- Educazione alla vita e all'appartenenza al gruppo, promuovendo momenti specifici di aggregazione e interazione tra i minori accolti;
- Promozione, costruzione e sostegno nel rapporto di relazione educatore/minore in modo da fornire un punto di riferimento stabile e di stimolo nella crescita;
- Creazione di attività ludiche, ricreative ed espressive significative per lo sviluppo di potenzialità e risorse creative personali;
- Promozione e tutela della salute e dell'igiene personale;
- Sostegno all'autonomia nella gestione di piccoli momenti di gruppo e individuali nei quali favorire la responsabilizzazione e l'acquisizione di competenze organizzative e di autonomia;
- Sostegno e accompagnamento dei minori (in collaborazione con gli altri attori del progetto) nella comprensione e accettazione di particolari situazioni e momenti della propria vita familiare;
- Supporto diretto e/o indiretto alle dinamiche di cambiamento in ambito familiare attraverso azioni di confronto, sostegno e accompagnamento pedagogico-relazionale nei confronti dei genitori, in riferimento alla quotidianità della vita del minore;
- Creazione di momenti e luoghi "partecipati" nel tempo extrascolastico con la fruizione di attività del tempo libero (attività sportive, teatro, laboratorio musicale, fotografia, spazio di confronto e dialogo al femminile, cura del corpo); il supporto scolastico (aiuto nello svolgimento dei compiti, nell'acquisizione di un corretto metodo di studio, supporto per la preparazione degli esami, acquisizione competenze e gestione stati emotivi); il sostegno nei percorsi formativi e lavorativi (orientamento scolastico/professionale; scrittura CV, simulazione colloqui di selezione, accompagnamento e monitoraggio negli stage).

## ASPETTI METODOLOGICI

### Equipe educativa Centro Diurno “CASA BLU”.

Il Consorzio SiR prevede la presenza di un gruppo di lavoro strutturato e assicura le seguenti figure: un coordinatore operativo nella struttura, uno psicologo ed educatori professionali. L'équipe si ritrova settimanalmente affrontando unitariamente la quotidianità degli interventi, le strategie educative e gli sviluppi delle situazioni in carico. Le équipe partecipano inoltre a incontri di supervisione psicologica e a percorsi di formazione elaborati dal Consorzio SiR.

Il processo di lavoro individua i seguenti passaggi e responsabilità:

- Il Coordinatore del Servizio riceve dal Servizio territoriale inviante la richiesta di inserimento. Il Coordinatore effettua uno o più colloqui con il Servizio territoriale inviante (potranno essere coinvolti, se necessario, la rete dei Servizi e la Famiglia) per la valutazione e l'orientamento della domanda ai fini dell'inserimento. Il Coordinatore raccoglie i dati e le informazioni utili e ne registra le decisioni assunte;
- L'équipe educativa, in collaborazione con il Servizio territoriale inviante, effettua un incontro con la Famiglia durante il quale si acquisiscono elementi di storia della famiglia e del rapporto con i Servizi; individuate le persone della famiglia disponibili e coinvolte nel percorso, viene stabilito e condiviso il progetto di intervento educativo, concordando tempi e modalità di svolgimento. Vengono consegnate alla Famiglia l'informativa e il consenso al trattamento dei dati;
- L'équipe educativa è responsabile della compilazione del registro attività e del registro presenze, riportante eventi e interventi significativi. Tale registro viene archiviato nella cartella del minore in carico;
- L'équipe educativa è responsabile della stesura delle Relazioni di osservazione. I dati dell'osservazione, condivisi con il Servizio inviante e con la Famiglia, costituiscono elemento di verifica in itinere e finale della progettazione.

**LUOGHI DELLE PRESTAZIONI** – La sede il Centro Diurno “CASA BLU” è situata a Bollate - Cascina del Sole - Via Ospitaletto 5. La struttura prevede un locale studio, uno spazio cucina, uno spazio giochi molto ampio, una sala riunioni, servizi igienici e un cortile esterno. Sono disponibili arredi adeguati ai compiti del Servizio, giochi e strumenti per la didattica.

Consorzio SiR – Società Cooperativa Sociale Onlus

Via Lorenzo Valla, 25 • 20141 MILANO

Tel.: 02/84470111 • Fax: 02/89540379

C.F./P.IVA: 13269100155 • REA CCIAA 1632604



## TEMPI E ORARI DELLE PRESTAZIONI

### Servizio di Centro Diurno CASA BLU

	LUNEDI'	MARTEDI'	MERCOLEDI'	GIOVEDI'	VENERDI'
14:00-15:00	(accompagnamenti) pranzo	(accompagnamenti) pranzo	(accompagnamenti) pranzo	(accompagnamenti)pranzo	(accompagnamenti) pranzo
15:00-16:00	relax/compiti	relax/compiti	relax/compiti	relax/compiti	relax/compiti
16:00-17:00	compiti/merenda	compiti/merenda	compiti/merenda	compiti/merenda	compiti/merenda
17:00-18:00	attività	attività	attività	attività	attività
18:00-19:00	saluti/accompagnamenti	saluti/accompagnamenti	saluti/accompagnamenti	saluti/accompagnamenti	saluti/accompagnamenti

Gli interventi educativi possono prevedere l'accompagnamento da scuola alla sede e dalla sede a casa.

Il Consorzio SiR garantisce alle famiglie e ai Servizi Sociali la possibilità di riorganizzare l'orario quando le scuole rimangono chiuse per festività o eventi straordinari, nell'ottica di conciliare il più possibile le esigenze lavorative con quelle familiari. Si offriranno momenti individualizzati con le famiglie con cadenza concordata all'interno del PEI: si garantiscono 4/5 incontri annuali con l'educatore di riferimento del minore e il coordinatore, per affrontare temi inerenti ai bisogni/domande della situazione del minore. Si garantirà un aggiornamento mensile sull'inserimento del minore alle famiglie da parte dell'educatore di riferimento del minore. Verranno organizzati incontri di tipo conviviale con genitori e figli nell'occasione delle diverse festività, a inizio e fine anno scolastico per presentare la progettualità del servizio da settembre a giugno e sull'estate. Durante il periodo estivo, il servizio garantirà l'attività nei mesi di giugno e luglio con attività sull'intera giornata.

**Consorzio SiR – Società Cooperativa Sociale Onlus**

Via Lorenzo Valla, 25 • 20141 MILANO

Tel.: 02/84470111 • Fax: 02/89540379

C.F./P.IVA: 13269100155 • REA CCIAA 1632604



## COORDINAMENTO DEL SERVIZIO E PERSONALE

L'équipe Il Centro Diurno Casa Blu si caratterizza per una significativa presenza all'interno del contesto familiare, pertanto la comunicazione, la condivisione del progetto di intervento educativo e la collaborazione con le famiglie sono parte integrante dell'intero percorso. Le famiglie svolgono un ruolo basilare e costituiscono quindi un punto di riferimento molto importante al fine del raggiungimento degli obiettivi prefissati nei piani educativi individuali.

L'équipe educativa è composta da un coordinatore di Servizio e da un numero di educatori/psicologi adeguato alla specificità del Servizio richiesto, nonché al numero dei minori accolti.

**Il coordinatore del Servizio** dovrà essere in possesso di laurea a indirizzo pedagogico e/o psicologico o equipollenti o diploma di Scuola Media Superiore con esperienza pluriennale nei Servizi per minori. Il coordinatore mantiene relazioni educative sia con il gruppo degli educatori sia con quello dei ragazzi. Mantiene rapporti strutturati con gli assistenti sociali referenti dei minori accolti, concorda con i Servizi Sociali le fasi di ingresso, permanenza e dimissioni. Ha la responsabilità della stesura, attuazione e verifica dei P.E.I. in collaborazione con la totalità dell'équipe, gestisce e conduce l'équipe educativa nell'organizzazione ordinaria.

**Il personale educativo** dovrà essere in possesso di titolo di studio adeguato (diploma di educatore professionale o frequenza a un corso di studio in ambito pedagogico/educativo o diploma di Scuola Media Superiore con esperienza pluriennale nei Servizi per minori).

I requisiti richiesti saranno documentati all'atto dell'affidamento del Servizio da parte del Consorzio SiR e ogni qualvolta si provvederà all'utilizzo di nuovo personale.

Il Consorzio SiR garantirà la copertura assicurativa dei propri operatori in relazione al servizio prestato, sia durante lo svolgimento dell'attività professionale che durante i percorsi necessari allo svolgimento del lavoro. Gli stessi dovranno altresì risultare iscritti al libro paga e in regola dal punto di vista previdenziale e sanitario. L'équipe si avvale della collaborazione di uno psicologo per gli incontri con i genitori e con le famiglie, e di un supervisore per gli educatori.

Consorzio SiR – Società Cooperativa Sociale Onlus

Via Lorenzo Valla, 25 • 20141 MILANO

Tel.: 02/84470111 • Fax: 02/89540379

C.F./P.IVA: 13269100155 • REA CCIAA 1632604





## AMMISSIONE E DIMISSIONE

L'ingresso del minore al Centro avviene principalmente secondo la seguente modalità:

- la presa in carico: questa fase rappresenta il primo lavoro di screening attraverso la presentazione dell'intervento;
- la presentazione dell'ipotesi di inserimento al Centro Diurno Minori al nucleo familiare;
- la presentazione del Centro Diurno Minori: presso la sede del servizio inviante o presso la sede del Centro Diurno;
- sottoscrizione del patto educativo per consenso, e l'impegno di rispetto al progetto per il proprio figlio.

<b>PRIMA DELL'INSERIMENTO IN CASA BLU</b>	<b>PERSONALE COINVOLTO</b>
Incontro di raccolta informazioni e ipotesi inserimento	Coordinatore
Incontri con i Servizi e famiglia per definizione dei bisogni e formulazione prima ipotesi progettuale	Coordinatore
	Educatore Professionale/Psicologo
Sottoscrizione del Patto educativo	Coordinatore, Educatore Professionale/Psicologo
<b>INSERIMENTO IN CASA BLU</b>	
Accoglienza e avvio delle attività (vedi giornata tipo) con accompagnamenti	Coordinatore
	Educatori Professionali
	Psicologi
Osservazione diretta dell'inserimento del minore per circa due mesi per l'eventuale realizzazione del PEI	Coordinatore

	Educatori Professionali
	Psicologi
Stesura del PEI sugli obiettivi nati dalle osservazioni dell'équipe educativa e sulle indicazioni dei Servizi	Coordinatore
	Educatori Professionali
	Psicologi
Incontri strutturati e calendarizzati all'interno del PEI con la famiglia ( 4/5 incontri annuali) e aggiornamento mensile	Coordinatore
	Educatori Professionali
	Psicologi

La dimissione dell'utente dal servizio avviene alla conclusione del progetto individualizzato elaborato dall'équipe.

La dimissione può avvenire anche:

- per raggiungimento degli obiettivi prima del termine previsto;
- qualora l'équipe del Centro Diurno valuti che il servizio è inadeguato alle esigenze e alle condizioni dell'utente stesso, e che è quindi opportuno attivare un diverso percorso di aiuto;
- nel caso in cui il cambiamento della residenza della famiglia renda impossibile la frequenza del Centro;
- nel caso in cui l'inserimento al Centro Diurno disposto dal servizio sociale possa risultare non più idoneo alle necessità del minore;
- rinuncia della famiglia al servizio prestato.



**SIR**  
solidarietà in rete

Si prevede un tempo per il distacco in cui gli educatori possano, insieme al minore e alla famiglia, rivisitare il percorso fatto insieme, rivalutando i contenuti e il significato del percorso sperimentato.

Tutte le comunicazioni relative alle dimissioni sono trasmesse e concordate con il Servizio inviante e alla famiglia dell'utente.

## **INTEGRAZIONE CON IL TERRITORIO E CON I SERVIZI TERRITORIALI PUBBLICI E PRIVATI**

Il Centro Diurno lavora sullo sviluppo di progetti personalizzati su ogni singolo ragazzo, costruendo a tal fine reti con i servizi pubblici del territorio (scuola, UONPIA, Asl, servizi sociali). A seconda dei bisogni/desideri dei singoli individui l'équipe educativa individua e realizza sinergie con altre proposte progettuali presenti sul territorio: ciò permette di sviluppare negli utenti una capacità di utilizzo dei servizi/proposte territoriali, un maggior radicamento, e concorre nel porre le basi per lo sviluppo di una cittadinanza attiva.

## **LE RETTE APPLICATE**

Il servizio prevede l'importo complessivo unitario (normalmente definito "a pacchetto") fisso per ogni minore pari a 49,00 (quarantanove) euro giornaliero (Iva esclusa) indipendentemente dagli orari giornalieri di frequenza, calcolato su 5 giorni settimanali per 11 mesi l'anno. Qualora si richieda un intervento educativo individualizzato presso il servizio, l'importo complessivo unitario (normalmente definito "a pacchetto") fisso per ogni minore sarà pari a 65,00 (sessantacinque) euro giornaliero (Iva esclusa).

Nello specifico, il costo comprende le diverse voci del processo di lavoro, oltre che i costi di coordinamento, formazione degli operatori, accompagnamento dei minori al e dal entro Diurno e costi amministrativi.

Stabilito il tipo di frequenza per ogni minore, la retta giornaliera sarà dovuta in misura ridotta pari all'80% del costo di cui sopra anche in caso di assenze impreviste e non programmate.

**Consorzio SIR – Società Cooperativa Sociale Onlus**

Via Lorenzo Valla, 25 • 20141 MILANO

Tel.: 02/84470111 • Fax: 02/89540379

C.F./P.IVA: 13269100155 • REA CCIAA 1632604



## SICUREZZA DEI LOCALI E DEI LAVORATORI

I locali siti in Via Ospitaletto n. 5, a Bollate sono conformi alle normative in materia di salute e sicurezza sul luogo di lavoro.

Per ridurre al minimo i fattori di rischio, è stato redatto il documento di valutazione dei rischi ai sensi del d.lgs. 09-04-2008 n°81 e delle successive modifiche.

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.

Consorzio SiR, Solidarietà in Rete, applica la vigente normativa in materia di sicurezza dei lavoratori.

## 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.

## CONTATTI

La presente Carta dei servizi entra in vigore il 01 ottobre 2020 salvo rilevanti modifiche dei servizi in essa descritti. La Carta è disponibile in formato cartaceo presso il Centro Diurno e sul sito di Consorzio SiR.

La Carta verrà inoltre distribuita ai Servizi invianti e stakeholder.

**Consorzio SiR – Società Cooperativa Sociale Onlus**

Via Lorenzo Valla, 25 • 20141 MILANO

Tel.: 02/84470111 • Fax: 02/89540379

C.F./P.IVA: 13269100155 • REA CCIAA 1632604

