Città di Pioltello

FUTURA

## CARTA DEI SERVIZI 2022

# CENTRO DIURNO EDUCATIVO

# “LA QUERCIA”

Sede legale: Via C.Cattaneo, 1
Sede operativa: Piazza Bonardi, 1 - C.F. e P.I. 12547300157
Sito web: www.aziendafutura.org - Tel. 0280011900
Mail: info@aziendafutura.org

**L'Azienda Speciale Servizi alla Persona e alla Famiglia Futura**

Azienda Futura è un'impresa sociale territoriale, un ente strumentale del Comune di Pioltello per la promozione e la gestione dei Servizi alla persona e alle famiglie, che ha come fine la cura, il consolidamento e la crescita del benessere personale, relazionale e sociale dei cittadini.
Consapevole che le famiglie hanno bisogni diversi, Azienda Futura propone un sistema di Servizi per accoglierli e dare una risposta con l'obiettivo di accompagnare le famiglie, i bambini e i ragazzi a crescere insieme. Azienda Futura garantisce qualità, competenza e professionalità con un team di operatori formato e in continuo aggiornamento, che lavora con entusiasmo, interesse e passione.

**Cos'è la Carta dei Servizi**

Questo documento vuole far conoscere in modo chiaro il servizio offerto dal Centro Educativo Diurno "La Quercia", unità di offerta sociale ai sensi della D.g.r. 18 febbraio 2020 - n. XI/2857. La Carta dei servizi risponde quindi a un diritto dei cittadini all'informazione e alla trasparenza e intende svolgere anche una funzione di coinvolgimento e tutela degli utenti e della collettività rispetto al diritto di avere servizi e prestazioni di qualità.
Con la Carta dei Servizi Azienda Futura definisce i principi di intervento, le modalità di erogazione delle prestazioni e le forme di relazione con i suoi utenti in modo da ridurre le possibilità di disservizio e mancata ottemperanza a quanto stabilito.

**I principi fondamentali nell'erogazione dei servizi**

Questa Carta dei Servizi 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. L'Azienda 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.

**Finalità e Obiettivi**

Il Centro Educativo Diurno "La Quercia" è un servizio educativo e sociale che accoglie minori frequentanti le scuole primarie e secondarie di primo grado segnalati dal Servizio Sociale che si trovano in situazione di disagio e che manifestano particolari bisogni di sostegno, accoglienza e relazione.
Il Centro vuole mettere al centro dell'attenzione il minore e le sue difficoltà (scolastiche, relazionali e familiari) attraverso interventi educativi personalizzati con l'obiettivo di sostenerlo, di promuovere la sua autonomia e le sue competenze sociali, favorendone l'inserimento nella realtà di appartenenza.

**La mission**

Il Centro Educativo Diurno è un servizio ad alta intensità educativa rivolto a minori frequentanti le scuole primarie e secondarie di primo grado, con difficoltà educative, familiari, scolastiche e socio-culturali, con priorità a quelli residenti nel Comune di Pioltello, in carico alla Tutela Minori.
Il Centro si prefigge il recupero scolastico, sociale e familiare al fine di prevenire situazioni aggravanti che richiedano l'allontanamento dalla famiglia ed un'eventuale collocazione in comunità. Qui i ragazzi trovano un'equipe di educatori professionali in grado di sostenerli e aiutarli nei problemi scolastici, relazionali e familiari, con l'obiettivo di generare un luogo tutelante ed educativo a favore con una crescita armonica e in linea con le tappe evolutive dello sviluppo psicofisico. 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 Tutela Minori del Comune di Pioltello al momento dell'inserimento del minore e periodicamente valutati.

Il Centro organizza attività specifiche per i ragazzi delle scuole elementari e medie, accoglie i minori durante il tempo extrascolastico elaborando con ciascun minore un progetto educativo individualizzato (PEI) e proponendo interventi educativi di gruppo.

Gli obiettivi del Centro sono quindi:

- 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 le 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.

**Attività del Centro Educativo Diurno**

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

Le attività presenti sono:

- Attività di studio, in piccolo gruppo o individuale, come sostegno educativo-didattico ponderato sulle esigenze dei minori (tiene conto di diagnosi funzionali, disturbi specifici dell'apprendimento, bisogni educativi speciali) finalizzato a: accrescere l'auto-efficacia 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;
- Attività di tempo libero, che vertono su vari ambiti tra i quali lo sport, l'arte, la manualità, la cucina, l'orto, la cura del sé. 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.
- Riunioni di gruppo, che 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.
- laboratori tematici, uscite sul territorio. Ai genitori è dedicato uno spazio di gruppo strutturato oltre ai consueti colloqui di aggiornamento;
- Trasporto/accompagnamento dei minori previa richiesta sottoscritta dai genitori.

Durante l'anno scolastico il servizio è attivo da lunedì a venerdì in orari pomeridiani compatibilmente con la frequenza scolastica. L'orario di frequenza di ogni singolo minore è definito in base al gruppo di appartenenza (scuole primarie o secondarie) e in base alle esigenze specifiche del minore e/o del nucleo familiare in accordo con l'assistente sociale di riferimento. L'organizzazione delle attività può variare per esigenze specifiche che necessitino di una programmazione ad hoc che incontri le differenti esigenze di minori e famiglie previa comunicazione alle stesse. Sono possibili anche aperture del centro il sabato e/o la domenica in occasione di particolari eventi e/o iniziative.

**Risultati attesi per i minori**

In relazione ad ogni singolo minore i risultati che si auspicano sono:

- il mantenimento dei minori nel nucleo familiare d'origine;
- il ridimensionamento della situazione di disagio del minore 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;
- la capacità di gestire significativi rapporti con l'adulto e con le istituzioni;
- lo sviluppo di una sana competitività;
- l'incremento dell'auto-efficacia;
- 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;
- l'acquisizione di un metodo di studio che valorizzi le capacità del minore
- la consapevolezza delle proprie potenzialità, abilità e dei propri limiti;
- lo sviluppo della creatività, dell'espressività e delle manualità.

**Accesso al Centro Educativo Diurno**

L'ammissione del minore avviene su invio dal Servizio Tutela Minori e una volta concordata con l'equipe educativa del centro, si attua un inserimento del minore valutata l'idoneità dello stesso in relazione al contesto. Successivamente viene formalizzato l'inserimento e redatto un progetto educativo in accordo con l'assistente sociale e la famiglia del minore. Il servizio è gratuito per le famiglie dei minori segnalati dal Servizio Tutela Minori salvo differenti pattuizioni delle stesse con l'Ente inviante.
Il Centro prevede una capienza massima di 18 minori presenti in contemporanea.

**Dimissioni**

La dimissione del minore dal Centro avviene con la conclusione del PEI (elaborato dall'equipe insieme al servizio Tutela Minori, 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: per sviluppi familiari o personali sopraggiunti che inducono l'equipe del Centro e il servizio inviante a valutare e ad attivare un altro progetto e percorso di sostegno o a chiudere l'intervento educativo; in caso di assenza dell'utente protrattasi continuamente per oltre 30 giorni e non dovuta da motivi di salute o familiari conosciuti dall'equipe, previa attenta valutazione condivisa con il servizio Tutela Minori (causa abbandono da parte del minore e interruzione o incapacità di collaborazione da parte della famiglia); nel caso il cambiamento del comune di residenza della famiglia (salvo che sia opportuno far terminare il percorso educativo in atto per qualche tempo anche oltre il cambio di residenza (es. fino alla fine del mese, fino alla fine del quadrimestre scolastico o fino alla chiusura delle scuole). Le dimissioni vengono formalizzate attraverso un documento trasmesso al Servizio Tutela Minori.

**Modalità di raccordo con il servizio Tutela Minori**

Relativamente ai singoli casi in carico, i contenuti della documentazione prodotta relativa al minore vengono prima condivisi con gli assistenti sociali del servizio. Tra gli educatori del

Centro e gli assistenti sociali si mantengono comunicazioni e scambi di aggiornamenti periodici attraverso colloqui, incontri di rete, contatti telefonici e mail.

**Il gruppo di lavoro**

Il gruppo di lavoro del Centro è composto da personale qualificato rispondente ai requisiti richiesti dalle normative vigenti. Tra le figure professionali sono presenti: un coordinatore, educatori socio-pedagogici, psicologi e specialisti polivalenti.

**Rette**

Per minori inviati da Comuni limitrofi: 450 €/mese per minore per 10 ore di frequenza settimanale (esclusi costi di trasporto/accompagnamento del minore da concordare in base alle necessità) – il costo è riparametrato in base alle ore di frequenza previste dal PEI. La retta per la frequentazione viene corrisposta, indipendentemente dalle presenze giornaliere effettive del minore, dal momento dell'inizio del progetto educativo presso il Centro fino alla data di dimissioni dallo stesso. Gli enti invianti dovranno comunicare le dimissioni dal Centro con un anticipo di 15 giorni di calendario, in caso contrario saranno comunque addebitati i costi del preavviso.

**Servizi ausiliari**

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 e contatti**

Il Centro Diurno Educativo ha sede presso la struttura comunale di Via Roma, 117 – Pioltello.
Tel. 02 92 101 330, [redacted]

**Riferimenti normativi**

I servizi sono normati: dalla Legge 328/00, dalla l.r. 34/04, l.r. n.3/08, dalla l.r. 1/86.; D.g.r. 18 febbraio 2020 - n. XI/2857.

**Privacy**

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

**Sicurezza**

Nel centro vengono applicate le norme di riferimento al benessere psico-fisico delle persone, in particolare il D.Lgs. 81/08.

**Rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza**

Il grado di soddisfazione degli utenti è rilevato attraverso riunioni, alla fine di ogni anno scolastico, organizzate dagli operatori del Centro e dal Servizio inviante con le famiglie.
Il contenuto è formalizzato in documenti sull'esito e/o l'andamento del progetto educativo specifico di ogni minore.

**Reclami e suggerimenti**

Le famiglie degli utenti possono presentare suggerimenti e reclami per segnalare disservizi e comportamenti non in linea con i principi enunciati nella presente carta dei servizi. Reclami e suggerimenti possono essere presentati alla Direzione di Azienda Speciale Futura sede legale Pioltello, Via C. Cattaneo, 1, inviando una mail a protocollo@aziendafutura.org.
L'ufficio esamina il reclamo, svolge le indagini necessarie per accertarne il fondamento e risponde entro 30 giorni dal ricevimento della segnalazione.