



**PORTA DELLA SOLIDARIETÀ
PRIMA INFANZIA**

CARTA DEL SERVIZIO

Sede

Via Pallanza, 26 (MI)

TEL. /FAX 02

E-mail: segreteria.pallanza@gmail.com

Chi siamo

Il progetto “Porta della solidarietà prima infanzia” nasce dal volere di sette associazioni costituite in ATS:

- **GVV Lombardia** (Gruppi di Volontariato Vincenziano AIC Italia Lombardia Onlus),
- **Mo.V.I.** (Movimento di Volontariato Italiano),
- **CAM**, (Centro Ausiliario per i problemi Minorili),
- **FAP** (Federazione Anziani e Pensionati),
- **ACLI** (Associazioni Cattoliche Lavoratori Italiani),
- Circolo **ACLI Pratocentenaro**
- **AVAL**, (Associazione Volontari ACLI Lombardia),

Ai Gruppi di Volontariato Vincenziano – AIC Italia, Lombardia è stato assegnato l’incarico di capofila. A seguito della presentazione del progetto in risposta al bando promosso dal Comune di Milano è stato assegnato parte dell’immobile situato in via Pallanza 26 – adiacente alla scuola dell’infanzia comunale.

Inizia la sua attività nel settembre 2017 nel territorio del Municipio 2, confinante con il Municipio 9 come nuova espressione dell’attività svolta dai partner dell’ATS

Il servizio che non ha fini di lucro e ha per scopo:

“Creazione di un punto di riferimento per il sostegno a giovani famiglie in particolare con diversi disagi e in situazione di fragilità con bimbi durante il delicato primo percorso di crescita (0-3 anni) attraverso un luogo dove trovare integrati una pluralità di offerte per la prima infanzia, superando la forma di assistenzialismo per rendere le famiglie soggetti attivi del loro progetto di crescita affinché possano essere in futuro autonomi”

Normativa di riferimento

Legge 13.11.2000 n. 328 “*Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali*”. Anche le agenzie e gli organismi del volontariato e della cooperazione sociale che operano nei settori dell’assistenza, della sanità e dell’educazione, hanno il dovere di adottare la Carta dei Servizi.

Finalità

La Carta dei Servizi vuole dare sostanziale attuazione all’impegno delle Associazioni partner, in ottemperanza ai principi sanciti dalla costituzione e alle finalità delle Associazioni, nel rispetto della Convenzione internazionale dell’ONU sui diritti dell’infanzia e della Carta dei diritti fondamentali dell’Unione Europea, si impegna a garantire i seguenti principi:

Uguaglianza: il servizio erogato è nel rispetto dei diritti delle famiglie con minori, senza distinzione di etnia, lingua, religione, opinione politica e condizione socio-economica.

Imparzialità e continuità: il servizio opera secondo criteri di obiettività e imparzialità, garantendo l’accesso senza alcun pregiudizio o discriminazione e assicurando la continuità e la regolarità nelle attività.

Efficienza ed efficacia: tutti gli operatori sono impegnati nel realizzare un'efficiente organizzazione del lavoro per sempre migliorare la qualità del servizio offerto. Inoltre attuano una revisione critica continua della propria attività, per essere sempre più incisivi nel processo educativo.

La Carta dei Servizi:

- Mette la famiglia utente in condizione di conoscere il servizio attraverso una chiara informazione su tipologia, modalità di accesso, prestazioni offerte;
- Facilita la consapevolezza e l'esercizio dei propri diritti agli utenti, esplicitando chiaramente ruolo e funzione degli operatori, nella certezza di un reciproco rispetto;
- Favorisce il miglioramento della qualità attraverso la definizione e il monitoraggio di standard prestabiliti;
- Garantisce l'integrazione sociale dell'utenza nel contesto sociale esterno e nei rapporti interni.

Obiettivi generali

- ✓ Dare la possibilità alle famiglie di analizzare i propri bisogni, offrendo la opportunità a trovare soluzioni idonee
- ✓ Mirare allo sviluppo e al consolidamento delle capacità relazionali e un sostegno alla genitorialità
- ✓ Sperimentare e sviluppare la cultura del rispetto e dell'inclusione;
- ✓ Collaborare con le realtà locali per influenzare le culture territoriali e per lo sviluppo e la diffusione di buone pratiche innovative.

Coordinatore

Il *Coordinatore* si occupa dell'organizzazione interna del servizio, dell'intervento educativo, contenuto nel piano delle attività e nelle programmazioni annuali, elaborate d'intesa con i partner e l'équipe degli operatori all'inizio di ogni anno. Ha compiti di coordinamento del lavoro degli operatori, di monitoraggio e verifica delle attività, della produzione di documentazione e/o comunicazioni, di comunicare i corsi di aggiornamento o di formazione, di raccordo e integrazione con i servizi territoriali.

Operatori

Gli *educatori*, assicurano le funzioni educative. Intervengono attraverso una metodologia fondata su due concetti chiave: la prossimità educativa, giocata sull'equilibrio tra distanza e vicinanza, e un modello relazionale di tipo dialogico. Si propongono di offrire con costanza e convinzione tutte le possibilità educative, cercando di fornire stimoli e mezzi corrispondenti ai bisogni di ogni famiglia, senza dimenticare la ricchezza delle capacità e qualità di ognuno. Questa metodologia permette di avviare le persone al raggiungimento della consapevolezza dei propri mezzi e dei propri limiti.

Servizi offerti

- **Accoglienza e ascolto** dei bisogni, gestione delle problematiche rilevate dalle famiglie che si trovano a fronteggiare difficoltà relazionali con il supporto di esperti e di volontari qualificati (6 volontari per h. 1.920 annue).
- **Supporto psicologico:** counselling dedicato alle famiglie in condizioni di bisogno, finalizzato alla ricerca dell'autonomia.
- **Incontro mamma/bimbo** per fronteggiare difficoltà emozionali
- **Spazio gioco:** in cui accogliere i bambini nei momenti in cui i genitori sono impegnati nelle altre attività di supporto e/o per
- Spazio per sostegno e realizzazione di percorsi individuali per bambini con difficoltà relazionali, motorie, ritardi e disturbi dello sviluppo con dei professionisti

- Percorsi di **educazione e formazione alla genitorialità**: incontri condotti da alcuni volontari professionalmente preparati e da professionisti per affrontare le tematiche relative alla funzione genitoriale, la crescita del bambino, le relazioni all'interno del nucleo familiare. I percorsi saranno aperti anche alle famiglie interessate non partecipanti al progetto, al fine sia di fare conoscere l'iniziativa sia di favorire la nascita di nuove reti sociali
- **Educazione finanziaria**, Supporto amministrativo e burocratico: gestito da volontari specializzati e formati da ACLI, percorsi di orientamento al lavoro e incrocio domanda/offerta (3 volontari per h-2-400 annue)
- **Sportello sociale**, per tutte le pratiche relative alle richieste di riduzione utenze e bonus
- Insegnamento lingua e cultura italiana: organizzazione di corsi per l'insegnamento della lingua L2. Si utilizzerà una modalità interattiva per promuovere insieme all'apprendimento della lingua anche la reciproca conoscenza a livello culturale
- **Supporto legale** alle famiglie e per le famiglie straniere anche per acquisire cittadinanza
- **Emporio solidale**: distribuzione alimenti per neonati e bambini, anche con esigenze specifiche, presidi anti infiammatori e pannolini. Due volontari presidieranno l'emporio e si occuperanno di reperire la merce (5 volontari per h. 1.600 annue)
- **Guardaroba**, distribuzione indumenti: reperimento e riordino di indumenti donati
- **Servizio noleggio**: passeggini, carrozzine, lettini, seggioloni, ... in cui coinvolgere direttamente le famiglie utenti Gestito da volontari (Guardaroba e noleggio h. 1.800 annue).
- **Formazione, Monitoraggio e Verifica**: sono previsti incontri mensili fra tutti gli operatori sia per la formazione, per monitorare le attività e verificare gli obiettivi raggiunti.
- Partecipazione **Eventi** di quartiere e cittadini e organizzazione di Eventi di cittadinanza attiva

Destinatari delle attività

Famiglie con Minori (0-3 anni)

Orario di apertura

Il Servizio funziona stabilmente:

- dal lunedì al venerdì dalle ore 9,30 alle ore 13,30
- nel pomeriggio per attività specifiche e su appuntamento

Risorse umane:

- Volontari con competenze professionali
- Un dipendente come educatore/mediatore culturale
- Consulenti professionali al bisogno

Équipe

Presso il servizio opera stabilmente l'*équipe* sede naturale della condivisione progettuale, del monitoraggio e della verifica dei risultati. Essa assicura la globalità dell'intervento e la coerenza con il Progetto generale di gestione della struttura. È costituita dal Coordinatore e dagli operatori, si incontra mensilmente

Metodologia

La nostra metodologia si basa su due concetti chiave: la prossimità educativa, giocata sull'equilibrio tra distanza e vicinanza, e un modello relazionale di tipo dialogico. Entrambi questi strumenti sono declinati nei diversi ambiti a cui si rivolge la nostra azione: nei confronti dei minori, delle famiglie, dei diversi servizi del territorio con cui il Servizio è in relazione. Le famiglie sono il fulcro del nostro operato: ci basiamo sull'ascolto e sull'analisi dei loro bisogni, desideri e interessi.

Rapporti di collaborazione stabile con enti e realtà sociali del territorio

- Municipio di zona 2
- ATS Milano Città Metropolitana

- Gruppi di volontariato
- Associazioni culturali
- Associazionismo sociale
- Parrocchie e/o org. Ecclesiali

Formazione per gli operatori e volontari

La formazione è un elemento importante a cui tutti gli operatori e volontari sono tenuti a partecipare per mantenersi aggiornati e per accrescere la propria professionalità. Sono previsti percorsi formativi promossi dai partner e dagli Enti del territorio.

Valutazione dei risultati

La verifica avviene attraverso diversi momenti e coinvolgendo gli operatori
Vengono anche utilizzate le schede di customer satisfaction

Altre attività a favore del territorio

- **Libera aggregazione** per famiglie del quartiere e dell'hinterland milanese (non è prevista iscrizione e nessun contributo economico) vengono organizzati anche momenti di festa.