

CARTA DEI SERVIZI



via Quinto Romano, 52
20153 . Milano
tel. 024531707/3332648676
fax 024563087
e-mail: gvvqr52@libero.it
sito : www.qr52.it

PRESENTAZIONE

Il presente documento nasce dall'esigenza di instaurare una relazione sempre più costruttiva e qualificata tra enti erogatori di servizi e gli utenti che ne usufruiscono. E' l'occasione per fornire ai cittadini informazioni complete sui servizi offerti, sulle modalità di accesso e fruizione delle prestazioni allo scopo di garantire efficienza, sensibilità ed attenzione alle esigenze della cittadinanza.

La carta dei servizi vuole dare sostanziale attuazione dell'impegno dell'Associazione e del centro QR52, in ottemperanza ai principi sanciti dalla Costituzione e alle finalità dell'Associazione, nel rispetto della convenzione internazionale dell'ONU sui diritti dell'infanzia e della Carta dei diritti fondamentali dell'Unione Europea e si impegna a garantire i seguenti principi:

- uguaglianza: il servizio è erogato nel rispetto dei diritti dei minori, senza distinzione di etnia, lingua, religione, opinione politica e condizione socioeconomica.
- imparzialità e continuità: il servizio opera secondo criteri di obiettività ed imparzialità e garantisce l'accesso senza alcun pregiudizio o discriminazione, assicurando la continuità e la regolarità delle attività.
- efficienza ed efficacia: tutti gli educatori del Centro e i volontari sono impegnati nel realizzare un'efficiente organizzazione del lavoro per migliorare la qualità del servizio offerto. Inoltre attuano una revisione critica continua della propria attività, anche attraverso la supervisione esterna per essere sempre più incisivi nel processo educativo.

La carta dei servizi:

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

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.

CHI SIAMO

I Gruppi di Volontariato Vincenziano- AIC Italia Milano (GVV-MILANO) sono un'associazione nazionale attiva dal 1857, membro dell'Associazione Internazionale AIC (Association Internationale des Charités) il cui scopo è l'animazione, la formazione e il coordinamento dei volontari di tutte le associazioni AIC del mondo.

Le iniziative dei GVV-MILANO si ispirano all'impegno comune di favorire l'auto-promozione dei poveri e degli emarginati, affinché possano diventare partner nei progetti che li riguardano, e di difendere i diritti umani e sociali di tutti.

GVV-MILANO sono presenti in numerosi quartieri periferici, dove offrono servizi di affiancamento, assistenza e promozione alle persone in difficoltà, in particolare ai giovani, agli anziani e ai nuclei familiari.

In particolare, tra i servizi, i GVV-MILANO hanno aperto due CAG: il centro IRDA che si trova in municipio 6 e il centro QR52 che si trova in municipio 7.

STORIA

Nel quartiere di Baggio (Milano), i GVV-MILANO operano da molti anni, gestendo un Centro Vincenziano (CV) in via Quinto Romano 52. Il centro è stato attrezzato per offrire servizi mirati e un luogo di accoglienza e di aiuto a tutte le persone italiane e straniere, sia residenti che non. Già dal 1972 sono presenti con un doposcuola e una scuola per adulti privi di licenza media; nel 1994 è nato il centro di aggregazione giovanile (CAG) QR52 per rispondere ai sempre più emergenti bisogni dei minori della zona.

Il Centro è collocato nel cuore del quartiere ad alta densità abitativa (prevalentemente case popolari di edilizia residenziale), dove spesso emergono povertà di tipo sociale, lavorativo ed economico. L'obiettivo primario del CAG è quello di rispondere a questi bisogni rivolgendosi a ragazzi, adolescenti e preadolescenti, per cercare di prevenire forme di abbandono scolastico e di devianza, attraverso attività di sostegno scolastico e attività di laboratorio ludico-ricreative, sportive e aggregative. Nel corso degli anni è stato avviato anche un progetto mirato al sostegno della genitorialità (incontri a tema, dibattiti, momenti di convivialità, consulenze individualizzate su temi pedagogici). Ugualmente si è avviato un progetto per la sensibilizzazione dei giovani sul tema del volontariato sociale.

Il centro QR52 lavora in rete con i servizi, le scuole del territorio e, in particolar modo, con la Rete Baggio.

CAG “QR52”

Il CAG è un luogo di incontro e aggregazione, dove fare esperienza di convivenza con i pari e con gli adulti; è uno spazio di gioco, un ambiente informale che propone ai ragazzi un modo alternativo di stare insieme, evitando il rischio della solitudine e dell'isolamento e offrendo la possibilità di uscire da un contesto di attività fortemente programmate e strutturate, per aprirsi ad altre libere e creative.

Il CAG è un'occasione di ascolto, dialogo e confronto con i ragazzi per accompagnarli nel percorso di definizione di sé, di crescita e costituzione d'identità; è un'opportunità per promuovere l'apprendimento di nuove modalità di comportamento, stimolare l'assunzione di responsabilità, l'interiorizzazione di regole e valori e per costruire percorsi che favoriscano il coinvolgimento dei ragazzi nell'ideazione e organizzazione delle attività.

Il CAG è un'agenzia educativa in grado di accogliere e aggregare i ragazzi (preadolescenti ed adolescenti) in uno spazio educativo che promuova processi di crescita, di scambio, di relazione, di partecipazione e di integrazione e inclusione. Si creano momenti di relazione con le realtà presenti sul territorio, affinché le persone si sentano parte attiva all'interno della propria comunità; attivando una rete di collaborazione con le famiglie, la scuola, gli oratori, le associazioni, per avvicinare il mondo adulto al lavoro educativo.

FINALITA'

Le finalità del centro sono quelle di:

- favorire attraverso l'accoglienza occasioni di incontro, dialogo e confronto tra giovani al fine di favorirne la permanenza nel circuito scolastico e formativo
- affiancare i minori nel loro percorso di crescita individuale e relazionale
- prevenire il disagio e la dispersione scolastica grazie alla riscoperta di sé e delle potenzialità personali
- favorire occasioni di incontro e dialogo tra culture
- promuovere la cittadinanza responsabile
- sostenere i genitori nell'adempimento del loro ruolo educativo
- consolidare e potenziare il lavoro di rete tra i servizi del territorio.

OBIETTIVI GENERALI E SPECIFICI

Obiettivi generali:

Creare un ambiente propizio all'accoglienza, al dialogo, all'ascolto, all'affiancamento e all'incoraggiamento.

Obiettivi specifici:

1. sviluppo della conoscenza di sé / consolidamento della propria identità personale
2. sviluppo della capacità di relazione con il gruppo dei pari, sapendosi rapportare alle diversità
3. sviluppo della capacità di relazione con gli adulti significativi (educatori, volontari)
4. sviluppo della capacità di relazione con il contesto (regole, norme...)
5. consolidamento e valorizzazione della dimensione di gruppo (importanza del "noi")
6. avvio e sviluppo dell'autonomia (autopromozione)
7. sviluppo/consolidamento della progettualità personale
8. acquisizione di un metodo per svolgere attività di studio e di laboratorio
9. sviluppo della capacità di riflessione, analisi critica, elaborazione
10. sviluppo della capacità di rapportarsi al contesto sociale (scuola, quartiere, famiglia)
11. saper partecipare alla vita scolastica per orientarsi nella vita

A CHI SI RIVOLGE

L'utenza destinataria degli interventi del progetto sono tutti minori tra i 10 e i 18 anni, italiani e stranieri, residenti nel quartiere di Baggio del comune di Milano.

MODALITA' DI ACCESSO

I ragazzi possono accedere al CAG su richiesta degli stessi o della famiglia. Data la caratteristica del CAG di essere un servizio di prevenzione e non di cura o riabilitazione, richieste di inserimento pervenute dalla scuola o dai servizi di zona vengono accolte solo dopo un incontro di progettazione tra gli operatori del CAG e operatori del servizio inviante. Il numero degli iscritti su segnalazione sono in una percentuale tale da non identificare il CAG come servizio rivolto all'area del disagio.

Per tutte le attività di aggregazione, ludiche, di laboratorio o formazione l'accesso è libero e gratuito.

Per il sostegno scolastico, è prevista l'iscrizione con un contributo economico simbolico della famiglia (non vincolante e inferiore al 5% del costo del servizio).

L'iscrizione avviene, in base alle disponibilità del CAG, previo colloquio con l'utente e uno dei genitori per verificare le motivazioni della richiesta. Durante tale colloquio, si stende un contratto in cui vengono stabilite la frequenza al centro e l'adesione dell'utente e della famiglia al regolamento. Le dimissioni avvengono su richiesta specifica dell'utente e della famiglia, su decisione dell'équipe quando si presentino bisogni del ragazzo cui il CAG non è in grado di far fronte.

SEDE

Il servizio, autorizzato al funzionamento con disposizione dirigenziale n. 198/2001 del 26/09/2001 è al primo piano di una vecchia cascina ristrutturata, sede del centro Vincenziano di Baggio, in via Quinto Romano 52.

Il CAG occupa 6 locali più 2 servizi (di cui uno per disabili). Inoltre un salone per riunioni e incontri aggregativi sono disponibili al piano terra della struttura. Il centro è accessibile ai disabili.

ORARI D'APERTURA

Il servizio del CAG è funzionante dal lunedì al venerdì dalle 9,00 alle 14,00 per il lavoro di rete con i servizi; dalle 15,00 alle 19,00 per il lavoro con l'utenza e per il servizio. Una sera la settimana è dedicata ad attività con gli adolescenti o preadolescenti.

Per feste ed altre attività è prevista l'apertura serale o nei fine settimana.

Sono previsti periodi di vacanza per i preadolescenti e per gli adolescenti in località di particolare interesse storico e culturale utilizzando strutture quali ostelli e case in autogestione.

ATTIVITA'

SOSTEGNO SCOLASTICO E ORIENTAMENTO

Il sostegno scolastico è per i ragazzi in base alla fascia d'età (scuola media e superiore), e vuole dare risposta al problema legato alla dispersione scolastica, rilevato nel quartiere, che riguarda la fascia dell'obbligo e i primi anni delle scuole medie superiori. Questa attività viene svolta in sinergia con la scuola e i servizi di zona in quanto alcuni obiettivi personali vengono concordati con insegnanti e operatori.

LABORATORI MANUALI-CREATIVI

I laboratori sono realizzati per aiutare i ragazzi ad acquisire la capacità di un pensiero divergente, per superare le difficoltà di comunicazione, capire le proprie attitudini, i propri interessi e per fare esperienze nuove ricche di stimoli. Laboratori, in tempi diversi, sono realizzati per le diverse fasce d'età.

ATTIVITA' LUDICO RICREATIVE

Si tratta di gite, vacanze, feste, momenti autogestiti e di aggregazione.

Questi momenti sono pensati per rispondere al bisogno di creare rapporti significativi con i propri pari e con gli adulti e vanno anche incontro al bisogno di appartenenza.

LIBERA AGGREGAZIONE

È previsto uno spazio aperto dalle 18,00 alle 19,00 per gli adolescenti dal lunedì al venerdì. In tali spazi i ragazzi possono liberamente proporre le attività di gioco (ping pong, calciobalilla o giochi da tavolo) o di laboratorio, anche invitando ragazzi non abitualmente frequentanti il CAG. La presenza dell'educatore è, in questi momenti, essenzialmente quella di un osservatore pronto ad offrire stimoli e garante del rispetto generale delle regole del centro.

ATTIVITA' SPORTIVE

Queste attività sono state pensate per rispondere alla richiesta di svolgere attività sportive all'interno del quartiere. Le attività proposte sono calcio e pallavolo. Il CAG, due giorni la settimana, ha da anni in uso gratuito dal Municipio 7 la palestra di via Manaresi. Inoltre può usufruire di un campo da calcio ad uso pubblico, noto come "Area 7", adiacente alla struttura stessa del centro. Anche l'oratorio S. Filippo Neri della vicina parrocchia S. Anselmo da Baggio mette a disposizione del CAG le sue strutture per allenamenti e tornei.

EDUCATIVA ESTERNA AL CAG

Vista la particolare conformazione del quartiere che permette ancora, grazie a giardini pubblici, parchi, aree verdi, l'aggregazione spontanea di gruppi, da diversi anni gli operatori del QR52 si sono attrezzati, attraverso una formazione, di strumenti per portare le attività del CAG al di fuori della struttura e intercettare così questi gruppi, capirne i bisogni e le potenzialità, sollecitandoli a riflettere su alcune problematiche (uso sostanze stupefacenti/alcool, lavoro, sessualità, legalità).

Obiettivo nel lungo periodo è quello di accompagnarli verso:

- individuazione delle agenzie più rispondenti ai loro bisogni (agenzie per il lavoro, consultori)
- l'autonomia nella organizzazione di eventi sportivi e/o ludici (tornei, feste)
- una maggior consapevolezza relativamente alle proprie capacità espressive e creative ad esempio attraverso la realizzazione di laboratori ad hoc.

Si prevede per questa attività un'uscita settimanale di due ore con due operatori.

SOSTEGNO ALLA GENITORIALITA'

Durante gli incontri realizzati nel corso degli anni con i genitori per alcune famiglie, è emerso sempre più il bisogno di avere uno spazio di ascolto personale e una collaborazione con gli operatori su problemi inerenti l'educazione dei figli e sul ruolo genitoriale. Per altre famiglie, invece, si è riscontrato più un bisogno di aggregazione e di aiuto a gestire il rapporto quotidiano con i propri figli.

Il CAG da anni si avvale della professionalità di uno psicoterapeuta che con la coordinatrice del servizio e col gruppo dei genitori definisce annualmente le tematiche da sviluppare durante gli incontri che si tengono una volta al mese in orario serale.

PERSONALE EDUCATIVO

L'équipe è formata da:

- un coordinatore con comprovata esperienza in campo socio-educativo e formazione specifica
- da due operatori professionali con titolo professionale specifico o laurea umanistica
- da una responsabile dei centri educativi ed aggregativi dei GVV-Milano.

In tutte le attività previste è garantito il rapporto di almeno un operatore ogni 15 ragazzi.

L'équipe si riunisce due volte la settimana e si impegna nella programmazione e verifica dei progetti educativi e delle attività del CAG; nella gestione dei rapporti con le famiglie, con i ragazzi, con le scuole, il Servizio Sociale ed i Servizi del territorio; nella programmazione e verifica delle attività e nella formazione dei volontari.

Il gruppo degli operatori professionali ha inoltre:

- un incontro mensile di supervisione psicologica con un professionista esterno.

Il coordinatore partecipa in più:

- al coordinamento dei CAG dei Gruppi di Volontariato Vincenziano;
- al Coordinamento Territoriale (CT) dei centri di aggregazione della città di Milano, una volta al mese;
- al coordinamento zonale "Rete Baggio" cui partecipano servizi (cooperative e associazioni del privato sociale, parrocchie ed oratori, istituti scolastici zonali) che si rivolgono a minori.

Per la realizzazione delle attività il CAG si avvale del lavoro di un gruppo di volontari, debitamente formati, con i quali l'équipe ha incontri 3 volte l'anno: di programmazione, verifica in itinere e verifica finale.

FORMAZIONE

L'associazione garantisce almeno un percorso formativo all'anno per tutti gli operatori del CAG (volontari e non) su tematiche che vengono definite in base ai bisogni emersi nei singoli centri. Agli operatori, tenendo conto delle esigenze del servizio, viene data inoltre la possibilità di partecipare a momenti formativi/convegni organizzati da Comune, Provincia, Regione o enti diversi; per due ore al mese gli operatori si confrontano/formano con il supervisore su tematiche relative al lavoro educativo.

COLLABORAZIONE E LAVORO DI RETE

Il CAG opera in rete con altre realtà del municipio 7 e della città. In particolare:

Collaborazione con le famiglie

Il CAG QR52 ha sempre visto la famiglia come una risorsa: essa è coinvolta nel momento del colloquio d'ingresso del minore con la definizione di un contratto educativo, in alcuni momenti di verifica e in momenti di aggregazione allargata.

Collegamento territoriale(CT) dei Centri di Aggregazione Giovanile di Milano città

Il CT dei CAG di Milano rappresenta un'esperienza di messa in rete di questi servizi che si è sviluppata a partire dal 1992 su richiesta dell'Ufficio Minori – Settore Servizi Sociali della Regione Lombardia. L'idea fondante di questa iniziativa è stata quella di creare un ambito di confronto tra operatori, per facilitare un'elaborazione di temi educativi che caratterizzano le diverse realtà. Da questa collaborazione negli ultimi anni sono nati diversi progetti di rete, alcuni finanziati (MI-X; Socialità di Quartiere; Treno della Memoria) e altri no (No League) progetti che hanno consentito ai ragazzi di uscire dai propri centri e dai propri quartieri per incontrarsi con altri ragazzi di Milano, permettendo uno scambio di esperienze.

Il CAG QR52 partecipa regolarmente una volta al mese a questi incontri dal 1996: questo tavolo di confronto ha costituito un vero momento di crescita non solo per il coordinatore (che concretamente ha partecipato agli incontri), ma per tutta l'equipe dove regolarmente sono stati rielaborati i temi affrontati nel Ct.

Coordinamento dei servizi per i minori dell'Associazione

L'Associazione ha istituito al suo interno un tavolo di confronto, progettazione, programmazione e verifica delle attività svolte dai servizi per i minori. A questo tavolo partecipano membri dell'Ufficio di Presidenza dell'Associazione, i responsabili e i coordinatori dei due CAG e dei due doposcuola cittadini. È uno spazio dove vengono definite le linee operative dell'associazione, dove possono essere portati e affrontati i bisogni dei singoli

centri, dove si programmano gli incontri di formazione permanente in base alle esigenze riportate dalle singole equipe.

Servizi del territorio

Il CAG opera in rete con le altre agenzie educative del territorio (scuole medie, scuole superiori, UONPIA, CTR, CPBA, Servizio Sociale), si confronta sugli obiettivi, metodologie e strumenti, nonché verifica dei progetti educativi individualizzati dei ragazzi coinvolti.

Rete Baggio

Il CAG QR52 negli ultimi dal 2006 è inserito in questa realtà cui fanno parte associazioni, cooperative, insegnanti delle scuole medie zonali, volontari e privati cittadini denominata appunto "Rete Baggio".

Nel corso degli anni la Rete Baggio ha avviato un lavoro ed un percorso di conoscenza legato alla volontà/desiderio di potere operare all'interno della realtà adolescenziale e giovanile del quartiere. Da questi incontri è emersa la conoscenza di un mondo molto variegato, differente nei linguaggi, nelle aspettative, nei modi di impostare un approccio educativo: visioni differenti d'attenzione ai problemi con differenti modalità ed esperienze di soluzione che, però, sono apparse come una risorsa ed uno stimolo a mettere insieme contenuti e obiettivi. Durante gli incontri sono state sviluppate alcune riflessioni in merito alle modalità attraverso le quali l'esperienza della Rete potesse manifestarsi all'esterno e circa la necessità di individuare obiettivi, anche minimi, di intervento, tenendo conto delle differenze tra i soggetti coinvolti.

Altre caratteristiche della Rete Baggio sono così sintetizzabili:

- si manifesta come Osservatorio della realtà legata alle problematiche giovanili della zona
- questo Osservatorio è chiamato a sviluppare ambiti di discussione elaborando riflessioni da comunicare all'esterno creando iniziative a corto (su un fatto esplicito) ed a lungo respiro (su un progetto finalizzato).
- la Rete, operando in sintonia con le realtà educative e sociali della zona, è in grado di creare una mappatura del territorio individuando aree di disagio e delle cause/modalità dello stesso.
- le realtà attualmente presenti al tavolo di rete hanno deciso di condividere un percorso che, comunque, non esclude la collaborazione/partecipazione di altre realtà al progetto Rete Baggio.
- Relazionandosi con il territorio e facendo sì che la Rete diventi un soggetto noto e riconosciuto in zona, si auspica di riuscire ad elaborare un progetto che vada ad intervenire sulla realtà circostante.

PRIVACY

In base alla normativa nazionale sul diritto alla riservatezza (art. 13 regolamento UE 679/2016), i dati di ciascun utente sono trattati in forma scritta o su supporto cartaceo, magnetico, elettronico, ottico e telematico, sia manualmente sia con l'ausilio di strumenti elettronici idonei a garantire la sicurezza e la riservatezza.

I dati su supporto cartaceo sono contenuti in fascicoli personali accessibili solo ai responsabili dei servizi e sono utilizzati solo per i fini istituzionali di ciascun servizio e nell'esclusivo interesse dell'utente.

CONTATTI

gvvqr52@libero.it
02/4531707- 3332648676