



Carta dei Servizi

L'Associazione è iscritta al registro del volontariato al n° 2777 con atto del 3/05/2000 e al registro delle associazioni familiari con provvedimento n° 28606 del 14/11/2000.

Indice

* Principi fondamentali della carta dei servizi	5
* Chi siamo	7
* Dove siamo	8
* Destinatari	10
* Modalità di accesso	10
* Gli obiettivi	11
* Per raggiungere gli obiettivi	11
* I nostri servizi	12
* I nostri operatori	18
* I nostri standard di qualità	19
* Modalità di tutela dell'utente	20
* Partecipazione degli utenti e delle famiglie	21
* Allegati	22

Principi fondamentali della carta dei servizi

L'Associazione A Piccoli Passi, nello svolgimento del proprio servizio, si impegna a perseguire i seguenti principi fondamentali in ottemperanza al DPCM del 27-1-1994.

Uguaglianza

Siamo disponibili a lavorare con minori e famiglie senza distinzione di razza, lingua, religione, opinioni politiche. Riteniamo fondamentale rispettare la storia di ognuno e proporre percorsi di vita adatti al singolo individuo, valorizzando le diverse culture e rispettando i modi di vivere di ciascuno.

Imparzialità

Accompagniamo i minori e gli adulti con obiettività, rispetto, imparzialità, senza alcun giudizio.

Continuità

Il servizio garantisce regolarità e continuità nelle prestazioni.

Partecipazione

Alle persone cui eroghiamo servizi diamo informazioni semplici e complete affinché gli stessi possano:

- * verificare il corretto funzionamento del servizio fornito;
- * collaborare al miglioramento dello stesso;
- * presentare reclami ed istanze
- * formulare proposte per il miglioramento del servizio.

Efficienza ed Efficacia

Il servizio è erogato mediante l'attivazione di percorsi e procedure che garantiscono un rapporto ottimale tra risorse impiegate, prestazioni erogate, risultati ottenuti. L'efficacia dell'intervento inoltre è raggiunta attraverso la formazione permanente degli operatori.

Riservatezza

Rispetto del segreto professionale, serietà, ma anche capacità di discernere tra ciò che va mantenuto riservato e ciò che è utile e necessario comunicare in un lavoro integrato tra professionisti.

Chi siamo

L'Associazione A Piccoli Passi viene fondata da un piccolo gruppo di volontari nel 1999, dopo un'esperienza di servizio in Casa Letizia, comunità di accoglienza per mamme e bambini del Centro Ambrosiano di Aiuto alla Vita (CAV).

I fondatori partivano dalla constatazione che la solitudine di tanti nuclei in difficoltà permaneva come condizione anche dopo percorsi di reinserimento sociale e dimissione dai servizi educativi che avevano sostenuto il nucleo nella relazione madre/bambino.

Proprio la solitudine e la mancanza di una rete sociale vicina causano problemi di gestione quotidiana, soprattutto rispetto ai bisogni dei figli, ma creano anche una condizione di isolamento che talvolta fa ricadere il nucleo in una situazione di esclusione sociale.

L'idea è stata quindi quella di creare una rete di volontari, in particolare famiglie, che potessero sostenere nuclei familiari con minori in situazione di temporanea difficoltà o con minori malati.

Di fatto da un'attenta analisi dei territori in cui in questi anni abbiamo lavorato (in particolare la zona 6 e 7 di Milano) e dalle letture sociali abbiamo evinto i seguenti bisogni:

- * necessità di sostegno a famiglie tramite l'esperienza dell'affido familiare
- * bisogno di sostegno scolastico, in particolare nello svolgimento dei compiti, da parte di famiglie del quartiere per i propri figli, italiani o stranieri.
- * necessità di sostegno a mamme straniere con bambini piccoli non ancora inseriti nei diversi gradi della scuola italiana

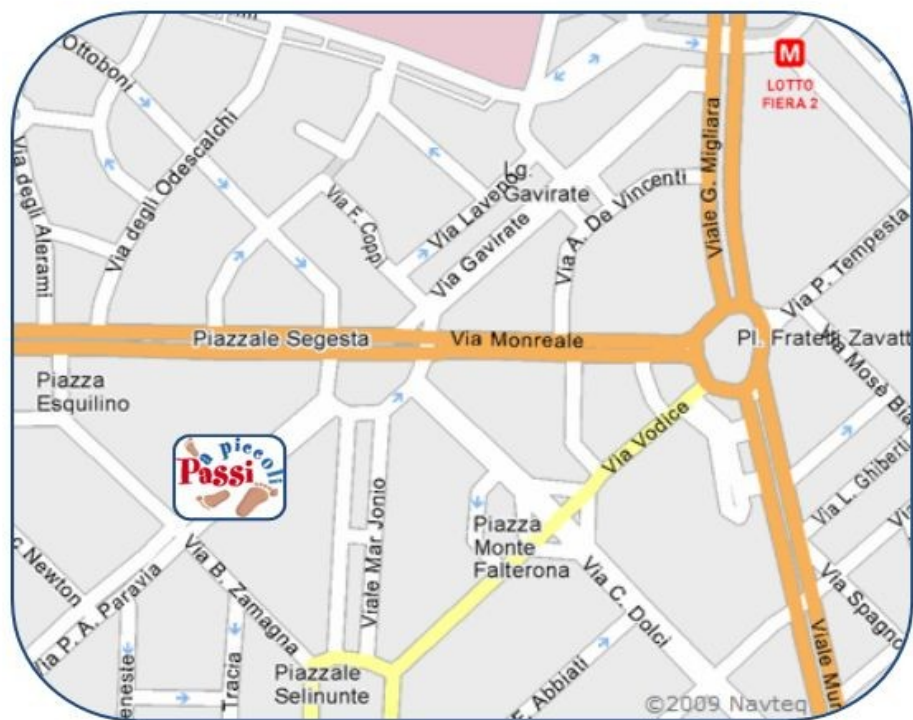
Dove siamo

La sede si trova al piano terreno di uno stabile ALER sito in via Paravia 82, nel quartiere di San Siro a Milano.



Telefono: 02 48713697
(E' sempre attiva una segreteria telefonica)

e-mail: info@apiccolipassi.org
sito internet: www.apiccolipassi.org



E' raggiungibile con i seguenti mezzi pubblici:

- * MM Lotto
- * Autobus 95
- * Autobus 49
- * Tram 16

Destinatari

Destinatari delle attività dell'Associazione sono:

- * Famiglie e individui che prestino la loro opera per le finalità promosse dall'organizzazione;
- * Minori e famiglie in situazione di temporaneo disagio.



Modalità di accesso

Attualmente si accede per appuntamento, che è possibile fissare lasciando un messaggio in segreteria telefonica in sede o tramite mail.

- * Viene fissato un colloquio di prima conoscenza con un operatore per cogliere il bisogno della persona e capire insieme se orientare ad un servizio dell'Associazione o ad altro servizio;
- * E' possibile accedere all'Associazione spontaneamente;
- * L'Associazione collabora con altri servizi pubblici o privati (Centri d'Ascolto, Consulenti Familiari, CPBA, Servizio Sociale della Famiglia, Parrocchie, altre onlus...).

Gli Obiettivi

L'Associazione A Piccoli Passi ha lo scopo di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione della vita umana e all'integrazione sociale dei cittadini attraverso la gestione di progetti a sostegno di famiglie con minori con difficoltà derivanti da malattie o da disagio sociale.

Al fine di svolgere le proprie attività l'organizzazione si avvale in modo determinante e prevalente delle prestazioni volontarie, dirette e gratuite dei propri soci.

In merito a ciò l'Associazione ha come obiettivi:

- * La realizzazione di possibili forme di cooperazione interfamiliare;
- * La valorizzazione delle risorse personali e familiari dei volontari;
- * La sensibilizzazione dell'opinione pubblica sulle problematiche trattate dall'organizzazione.

Per raggiungere gli obiettivi

L'Associazione collabora attivamente con molte associazioni ed altri enti ONLUS nonché col Laboratorio di Quartiere nel lavoro di mediazione dei conflitti e di socializzazione all'interno del quartiere San Siro, proponendo iniziative di aggregazione agli abitanti del quartiere.

I NOSTRI SERVIZI



Progetto “Peter Pan”

E' il progetto che si occupa nello specifico del doposcuola per minori della scuola elementare e della scuola media.

Gli invii principalmente avvengono dalle scuole elementari e medie situate nel quartiere, ma non mancano casi inviati dal Servizio Sociale o da altre scuole.

Esso prevede diverse aperture settimanali, anche al sabato, secondo un calendario che viene fissato ogni anno da settembre a giugno.

Il progetto nella sua articolazione ha come obiettivo principale quello del sostegno di minori in difficoltà, di combattere la solitudine e la non integrazione sociale.

E' possibile svolgere i compiti aiutati dai nostri operatori e trovare un ambiente che favorisca la socializzazione tra pari, la collaborazione, la gestione dei conflitti.



Progetto “Spazi Allegri”



Nato dalla constatazione che molti bambini nei periodi di chiusura della scuola, con i genitori al lavoro, trascorrono nel quartiere in cui ci troviamo, tante ore da soli, spesso in cortile, senza adulti che si occupino di loro.

I bambini trascorrono la giornata senza alcun riferimento adulto di tipo pratico (pranzo, svolgimento dei compiti), esposti a pericoli dovuti a mancanza di mediazione dei conflitti (vince il più forte) ma anche a episodi ricorrenti di piccola e grande trasgressione o criminalità.

La nostra sede nelle vacanze di Natale e Pasqua è aperta: operatori attenti accolgono i ragazzi, li aiutano nello svolgimento dei compiti, preparano il pranzo, organizzano laboratori creativi, uscite in quartiere, gite a Milano e dintorni.

Nel mese di luglio viene aperto uno spazio destinato ai bambini della scuola materna e della scuola elementare per permettere ai bambini di occupare il tempo in modo sicuro e stimolante e ai genitori di non interrompere il lavoro.

Sono organizzate attività ludiche, laboratori creativi, spazio compiti, uscite in piscina e nei parchi di Milano e Hinterland

Nel mese di agosto viene organizzata una vacanza per minori e famiglie, cui partecipano operatori dell'Associazione, con uno spazio particolare per famiglie che desiderino uno spazio protetto per un'esperienza di affido familiare.





Progetto “Simba”

E' il progetto che nello specifico si occupa di affido familiare. Propone ai singoli o alle coppie interessati percorsi di discernimento e riflessione, analisi della propria storia familiare attraverso colloqui di volta in volta con una psicologa, una pedagoga e un assistente sociale, e riflessione sulla motivazione che porta ad intraprendere quest'esperienza di solidarietà.

Le persone selezionate vengono poi inviate al Servizio Affidi del Comune di Milano, con cui l'Associazione collabora attivamente e ha stipulato un protocollo d'intesa circa la sensibilizzazione e la selezione riguardo questo tema.

Chi poi intraprende un'esperienza di affido è invitato a frequentare un gruppo di sostegno; i gruppi che si incontrano attualmente sono due, a cadenza mensile, ove si approfondiscono con gli operatori dell'Associazione tematiche specifiche o problematiche emerse.

Gli operatori dell'Associazione, oltre all'attività di gruppo, offrono un attento tutoraggio individuale e d uno spazio di accompagnamento personalizzato sull'esperienza in corso.



Progetto “Aladino”

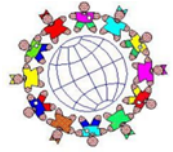


L'Associazione offre uno spazio settimanale di accoglienza e di gioco a mamme e bambini da zero a cinque anni; gli operatori sono a disposizione per approfondire tematiche di tipo pedagogico e relazionale, per sostenere la relazione madre/bambino e favorire la socializzazione dei bambini nell'ottica dell'inserimento alla scuola dell'infanzia. Il progetto si pone anche come momento per favorire l'integrazione nel tessuto urbano di famiglie straniere.

Ci si incontra in uno spazio-gioco allestito appositamente per stimolare i bambini e offrire alle mamme uno spazio per pensare ai propri figli e alla relazione con loro.

E' anche un momento privilegiato, per molte donne straniere, per incontrare la cultura italiana e conoscere i servizi offerti dal Comune di Milano.





Progetto “Giro Girotondo”

E' l'ultimo progetto nato a sostegno dei bambini in affidamento e delle famiglie affidatarie: offre un tempo di “decantazione” nella giornata del sabato in cui i bambini, da 2 a 6 anni, vengono accolti da un'educatrice ed operatori volontari opportunamente formati, in uno spazio adeguatamente strutturato con la proposta di giochi, attività ricreative e pranzo insieme. L'esperienza del piccolo gruppo permette anche l'accoglienza di bambini provenienti da famiglie già seguite dal Servizio Sociale, che necessitano di un luogo che li accolga nel fine settimana, momento in cui sono chiusi gli altri servizi educativi.



I Nostri operatori

Le attività svolte dall'Associazione A Piccoli Passi sono gestite in gran parte da operatori volontari che, condividendo i fini istituzionali dell'Associazione, mettono a disposizione di altri parte del proprio tempo, delle proprie risorse materiali, professionali e spirituali.

La formazione permanente dei volontari, attraverso corsi di formazione specifici e supervisioni periodiche, consente di garantire un servizio qualificato.

Accanto e a sostegno dei volontari opera un'équipe professionale formata da un assistente sociale, una psicologa e alcuni educatori.

L'Associazione si avvale per i ruoli, ove richiesta una preparazione di base specifica, di personale della Cooperativa Tuttinsieme, con la quale fin dal 2000 è attivo un contratto di collaborazione.

I Nostri standard di qualità

- * Nei confronti dei minori e delle loro famiglie
 - Accoglienza
 - Riservatezza
 - Attenzione alla famiglia
 - Flessibilità
 - Competenza
 - Diritto all'informazione e partecipazione
 - Personalizzazione dell'intervento

- * Nei confronti degli operatori
 - Competenza
 - Continuità
 - Flessibilità
 - Formazione e aggiornamento
 - Sicurezza e igiene nel luogo da lavoro
 - Imprenditorialità
 - Trasparenza

- * Nei confronti della struttura
 - Adeguatezza
 - Fornitori affidabili

Modalità di tutela dell'utente

Presso l'archivio dell'Associazione sono registrati i dati personali, il tipo di servizio offerto e le modalità di frequenza di ogni minore o famiglia e di ciascun volontario.

All'atto del rilascio dei propri dati sensibili, ciascuno sottoscrive il proprio consenso relativamente al loro trattamento, in base a quanto prescritto dal D.lgs. 196 del 30 giugno 2003 art. 13

Nella raccolta, nella conservazione e nell'impiego dei dati contenuti nella cartella, gli operatori si atterrano alle disposizioni contrattuali e di legge in materia di riservatezza, nonché a quanto prescritto dalla sopracitata legge.

Partecipazione degli utenti e delle famiglie

L'Associazione A Piccoli Passi si pone il problema della tutela e della verifica della qualità delle prestazioni erogate relative agli standard di qualità dichiarati.

Garantire ai propri utenti e volontari la possibilità di proporre segnalazioni o sporgere reclami o lamentele a seguito di un disservizio fornisce gli elementi utili a correggere e modificare ciò che non si ritiene funzionale nell'ottica di un continuo miglioramento.

Nel caso l'utente o il volontario voglia sporgere un reclamo o dare suggerimenti potrà farlo lasciando un messaggio presso la sede dell'Associazione.

Allegato 1

MODULO PER SEGNALAZIONI

Il/La sottoscritto/a

Residente a (prov.) in Via

Recapito telefonico

In qualità di genitore del bambino

desidera evidenziare alla Amministrazione ed alla Direzione della struttura (esprimere l'oggetto della segnalazione):

inoltre, desidera comunicare che (esprimere eventuali suggerimenti):

Ai sensi della Legge 196/ 30 giugno 2003 autorizza L'Associazione A Piccoli Passi - Ente Gestore della struttura - al trattamento dei dati personali di cui sopra

Data Firma

Il presente modulo va consegnato alla segreteria dell'Associazione A Piccoli Passi
L'Amministrazione si impegna a fornire riscontro in merito alle segnalazioni
entro 15 giorni data consegna del modulo

Allegato 2

Milano,

VALUTAZIONE DELLA QUALITA' E DEL GRADIMENTO DEL SERVIZIO

Famiglia

- Come valuta le informazioni periodiche sul progetto ricevute dagli operatori dell'Associazione A Piccoli Passi

insufficienti chiare

- Come valuta l'accoglienza, il rispetto, la cortesia e l'attenzione ricevuta nell'A Piccoli Passi

insufficiente sufficiente buona ottima

- Come valuta la possibilità offerta dagli operatori di esprimere le sue esigenze ed i suoi bisogni

insufficiente sufficiente buona ottima

- Come valuta la qualità del servizio in oggetto

insufficiente sufficiente buona ottima

- Come valuta la riservatezza degli operatori nel trattamento dei suoi dati

insufficiente sufficiente buona ottima

Ha proposte o suggerimenti per il miglioramento della qualità del servizio:

Allegato 3

MODULO PRESENTAZIONE RECLAMI		Milano, _____
Famiglia	<input type="text"/>	
Sulla struttura		
<input type="text"/>		
<input type="text"/>		
<input type="text"/>		
<input type="text"/>		
<input type="text"/>		
<input type="text"/>		
<input type="text"/>		
Sui rapporti con gli operatori		
<input type="text"/>		
<input type="text"/>		
<input type="text"/>		
<input type="text"/>		
<input type="text"/>		
<input type="text"/>		
<input type="text"/>		
Sui rapporti con l'Associazione A Piccoli Passi		
<input type="text"/>		
<input type="text"/>		
<input type="text"/>		
<input type="text"/>		
<input type="text"/>		
<input type="text"/>		
<input type="text"/>		



A PICCOLI PASSI
Organizzazione di volontariato O.N.L.U.S.

Via Paravia, 82 - 20148 Milano tel. 02 48713697
C.F. 97249630159
www.apiccolipassi.org - e mail info@apiccolipassi.org

Edizione Gennaio 2010