

The logo for 'La Strada' features the text 'La Strada' in a bold, orange, sans-serif font. The text is centered between two thick, horizontal green brushstroke-like bars that extend slightly beyond the width of the text.

# Carta dei servizi

*Centro di Aggregazione Giovanile “500”*

*Via dei Cinquecento 1 - Milano*

ENTE GESTORE

**La Strada Società Cooperativa Sociale**

Via G.B. Piazzetta 2 – 20139 – Milano

Tel. 02.55213838

[www.lastrada.it](http://www.lastrada.it)

## 1. Chi siamo

---

Il **Centro di Aggregazione “500”** é situato nei quartieri “Mazzini-Corvetto, alla periferia sud-est di Milano.

Per la gestione e l’erogazione delle attività è Convenzionato con il Comune di Milano.

Il CAG 500, attraverso l’esperienza maturata dalla Cooperativa La Strada negli anni sul territorio, si propone con queste **caratteristiche**:

- **il “taglio” educativo delle attività:** per noi l’educazione non può prescindere dalle singole persone: educiamo attraverso le relazioni di ogni giorno con i ragazzi, facendo loro una proposta che aiuti la persona a vivere una vita ricca di significati e di valori.
- **la presenza nella quotidianità:** proprio dall’idea di educazione nasce la necessità di fare della quotidianità il nostro ambiente naturale, lì siamo presenti con i ragazzi e li accompagniamo nel loro cammino.
- **l’accoglienza,** intesa come capacità di raccogliere le istanze dell’altro, riconoscerle ed appassionarsi ad esse, evitando di lasciarle cadere nel vuoto.
- **la strutturazione di spazi e tempi:** accogliere per noi significa pensare, organizzare, differenziare, **proporre** le attività in modo da raggiungere il maggior numero possibile di persone.

Vi sono poi alcune **attenzioni particolari** che guidano le scelte nella programmazione delle attività:

- **l’attenzione alla co-presenza degli educatori** nelle singole attività, allo scopo di “offrire” ai ragazzi maggiori possibilità di relazione e maggiore qualità derivante dallo scambio di competenze e dal confronto
- **l’attenzione al lavoro con le famiglie** dei ragazzi, fondamentale per la buona riuscita degli interventi e per la creazione di un clima di reciproca conoscenza e collaborazione
- **l’attenzione al territorio** in termini di visibilità, di contatti, di opportunità di collaborazione: con le Scuole, le parrocchie, gli altri enti del Terzo settore, le diverse Commissioni del Municipio 4, Associazioni di vario genere.
- **l’attenzione alla condivisione:** cerchiamo di offrire uno spazio dove i ragazzi, anche di diversa provenienza ed estrazione sociale, possano crescere insieme.

## 2. Chi accogliamo

---

Il CAG 500 è rivolto a preadolescenti e adolescenti di età compresa tra i 10 e i 18 anni, residenti in quartiere ma anche provenienti da altri quartieri del Municipio 4 di Milano.

## 3. Modalità di accesso

---

L’accesso al servizio è spontaneo per le attività di “libera aggregazione”, per le feste e gli eventi di quartiere; per la partecipazione continuativa alle attività strutturate del Centro (laboratori, corsi sportivi, percorsi tematici...), è richiesta la disponibilità al “tesseramento”.

Ogni ragazzo può tesserarsi sostenendo un colloquio con gli operatori del Centro, compilando un modulo e sottoscrivendo il “Patto dei tesserati”, per il quale non viene chiesto alcun contributo economico.

Per attività specifiche che implicano spostamenti anche all'esterno della struttura è richiesta di volta in volta una autorizzazione scritta da parte di un genitore.

Per l'accesso ai servizi di SOSTEGNO allo STUDIO è previsto un colloquio di iscrizione alla presenza del minore e di almeno un genitore.

L'accesso a tutte le attività è gratuito; per particolari attività (uscite sul territorio, Centro Estivo, vacanze residenziali...) può essere richiesto alla famiglia un contributo alle spese sostenute.

#### 4. I requisiti minimi di ciò che offriamo

---

In uno spazio sia fisico che relazionale che favorisce l'aggregazione dei giovani, **garantiamo**:

- ✓ la **promozione nel concreto valori** quali la solidarietà, la condivisione, l'accoglienza, il confronto, il rispetto, la regola;
- ✓ il **coinvolgimento dei ragazzi** nelle attività di aggregazione, di animazione e sportive;
- ✓ la **creazione di spazi di arricchimento** culturale e d'interesse;
- ✓ l'accompagnamento, la **valorizzazione e il sostegno dei percorsi formativi dei ragazzi** all'interno della scuola dell'obbligo e della scuola superiore. In particolare l'accompagnamento e l'orientamento nel delicato passaggio tra la scuola dell'obbligo e le attività formative o lavorative successive.

#### 5. Le iniziative che garantiamo\*

---

- ✓ **Libera aggregazione - Spazio aperto**: è un momento destrutturato, aperto anche ai ragazzi non tesserati. E' un momento in cui è possibile parlare, giocare negli spazi chiusi o nel campo da calcio e confrontarsi con ragazzi e adulti.
- ✓ **Sostegno scolastico**: organizzato in stretta collaborazione con le scuole, attività che risponde ad un bisogno diffuso e trasversale a tutta la popolazione giovanile del territorio.
- ✓ **Laboratori ludici, sportivi e manuali**: momenti anch'essi strutturati per stimolare la creatività e le attitudini dei ragazzi attraverso la manualità e l'attività fisica.
- ✓ **Attività strutturate**: sono momenti per approfondire la conoscenza reciproca e trattare argomenti anche proposti dai ragazzi: cineforum, incontri con “esterni” in grado di presentare nuove realtà e stimolare l'approfondimento su alcune tematiche particolari.
- ✓ **Cene con ragazzi**: questa particolare attività permette ai ragazzi di sperimentare l'esperienza di progettare ed organizzare la preparazione di una cena e di una serata.
- ✓ **Gite e uscite sul territorio di Milano**: sono dei momenti di aggregazione, che permettono di sperimentare realtà nuove, in un ambiente diverso da quello abituale.
- ✓ Dopo la chiusura delle scuole e durante i mesi di giugno e luglio “TempoePoi” trasforma il proprio programma proponendo il **centro estivo** dal Lunedì al Venerdì.

*\*La strutturazione delle attività durante l'anno sociale dipende dai finanziamenti che il CAG riceve dal Comune di Milano.*

## 6. Gli operatori

---

Gli operatori impegnati nella gestione della comunità sono:

- ✓ un coordinatore del Centro
- ✓ 2 operatori part-time
- ✓ collaboratori e tecnici per le attività di laboratorio e per altre attività specifiche

L'equipe educativa è supportata dalla presenza di un gruppo di volontari che prestano la loro opera soprattutto sull'attività di sostegno allo studio; a seconda della possibilità sono presenti anche volontari in Servizio Civile Universale o Leva Civica Regionale.

## 7. Servizi di supporto all'erogazione

---

Per garantire la corretta erogazione delle prestazioni educative e l'efficacia della presa in carico, la Cooperativa La Strada promuove momenti periodici di confronto, programmazione, formazione ed approfondimento.

### La riunione di équipe

La riunione di équipe è fondamentale per il confronto tra gli educatori volto a definire il senso globale del servizio e degli interventi, l'organizzazione delle attività, la definizione, il monitoraggio e la verifica degli interventi in atto.

Gli incontri settimanali di équipe vedono la presenza del coordinatore e del gruppo degli educatori, che, a turno, redigono il verbale della riunione.

L'attività si orienta principalmente sui seguenti aspetti:

- ✓ sostegno alle competenze educative;
- ✓ monitoraggio del Centro rispetto alle implicazioni operative;
- ✓ verifica degli obiettivi posti e della metodologia approntata per le attività di gruppo;
- ✓ rilevazione di criticità legate all'erogazione complessiva del servizio
- ✓ ridefinizione eventuale di obiettivi e modalità degli interventi educativi.

### La supervisione psicologica

Si intende utilizzare lo strumento della Supervisione agli operatori impegnati nella gestione del servizio, allo scopo di:

- ✓ creare lo spazio di rielaborazione necessario agli operatori per poter rivisitare difficoltà e vissuti quotidiani, crescere come gruppo di lavoro, elaborare strategie di affrontamento comuni e condivise
- ✓ approfondire particolari tematiche legate al lavoro quotidiano affrontato

Gli incontri si svolgono a cadenza quindicinale e sono guidati da un consulente psicologo.

### La formazione

L'attività di formazione degli educatori coinvolti nell'erogazione del servizio è da intendersi permanente e organizzata su livelli differenti:

- ✓ la formazione in itinere attraverso la partecipazione alle riunioni di équipe, di supervisione e di rete territoriale;
- ✓ la formazione interna che la Cooperativa la Strada organizza, almeno in una occasione nel corso dell'anno su tematiche legate all'educazione

- ✓ la formazione esterna: sono favorite le partecipazioni a convegni e seminari esterni alla Cooperativa, secondo una rotazione che permette a tutti di aggiornarsi e riportare a beneficio dell'intera equipe i contenuti di quanto appreso.

Il Piano Annuale della Formazione per gli operatori del CAG 500 prevede un minimo di 30 ore di formazione.

## **8. La rete**

---

Il CAG 500 lavora con i soggetti del territorio, nell'interesse delle famiglie e dei ragazzi presenti, ed ha intensi rapporti di collaborazione con:

- le scuole medie e superiori presenti sul territorio; con le scuole medie in particolare viene definito un accordo di collaborazione per la lotta alla dispersione scolastica;
- le Parrocchie presenti sul territorio, in particolare con la Parrocchia S. Michele e S. Rita che ospita le attività del CAG 500;
- i soggetti che si occupano di famiglie e giovani (ass. genitori, gruppi scout, società sportive di calcio e rugby...).

Il referente del CAG 500 partecipa inoltre al Tavolo Minori del Municipio 4 ed al Collegamento Territoriale Cittadino che riunisce tutti i Centri di Aggregazione di Milano.

Queste le principali realtà con le quali si realizza il lavoro di rete:

- Parrocchia S. Michele e S. Rita
- Servizio Sociale Territoriale Professionale del Comune di Milano e UONPIA di Zona
- Municipio 4
- Impianti sportivi e del tempo libero dell'area Milanese
- CFP Galdus
- Scuole secondarie di I grado di zona (IC Candia e Pezzani)
- Scuole secondarie di II grado di Milano: IS Cavaliere, CFP Galdus, Ist. Calvino, Liceo Psicopedagogico Agnesi, Istituto Oriani Mazzini
- ForMattArt APS
- ONG ICEI
- Crinali s.c.s.
- Laureus Sport for Good
- Corvetto Street Basket Academy
- Forno Condiviso
- Co-cooking Lab

## **9. Qualità – Sicurezza - Privacy**

---

### ***La qualità nei servizi alla persona***

La Strada Società Cooperativa Sociale definisce la politica per la qualità dei propri servizi e si impegna a divulgarne il contenuto in maniera capillare presso tutto il personale, in modo da facilitarne la comprensione e l'applicazione.

Attraverso la gestione dei processi di erogazione dei servizi, la direzione della cooperativa fornisce adeguate garanzie di qualità ai servizi erogati.

### ***Sicurezza***

La comunità ottempera le normative vigenti in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro (d.lgs. 81/2008 e d.lgs. 106/2009 e successive modificazioni).

### ***Privacy e gestione della documentazione***

L'archiviazione dei documenti e dei dati sensibili degli ospiti avviene sia in modo informatizzato sia con gestione diretta del supporto cartaceo, il tutto presso l'ufficio del responsabile e degli educatori. La corretta archiviazione e gestione dei dati avviene attivando procedure coerenti con la legge 196/03. I responsabili del trattamento dei dati personali e sensibili sono per quanto di loro competenza le figure apicali dell'ente ed il responsabile del Servizio.

## **10. Strumenti e modalità di rilevazione della soddisfazione**

---

La Cooperativa La Strada distribuisce agli utenti ed alla committenza un questionario di soddisfazione (M11-01 Questionario di soddisfazione del Cliente/Utente), a cadenza annuale (nel mese di luglio) e in occasione delle dimissioni.

Le risultanze dei questionari vengono analizzate, discusse e prese in carico quale input per il Riesame annuale della Direzione previsto dal Sistema Qualità.

## **11. Strumenti e modalità per i reclami e le non conformità**

---

Il reclamo del Committente/Cliente/Utente/Ospite può essere effettuato in forma scritta o verbale (direttamente o telefonicamente), al Responsabile di Servizio, alla Direzione o al Presidente.

Nel momento della ricezione del reclamo, i Responsabili la registrano su apposita scheda (M 15-01 Scheda Reclamo), ove registreranno i riferimenti, la descrizione sintetica del problema evidenziato e la data di rilevazione.

## **12. Disponibilità e diffusione del materiale informativo**

---

La Carta dei Servizi e i suoi allegati ed altro materiale informativo sul servizio sono disponibili:

- ✓ sul sito [www.lastrada.it](http://www.lastrada.it) (pdf scaricabile)
- ✓ al momento di prima conoscenza dei servizi inviati, delle ospiti e loro eventuali familiari e di chiunque abbia interesse conoscere il servizio offerto
- ✓ su richiesta in qualsiasi altra occasione
- ✓ presso la sede della Cooperativa
- ✓ presso il CAG stesso.

### 13. Logistica e Orari di apertura

---

Il Centro di Aggregazione 500 è in **Via dei Cinquecento 1 a Milano**.

E' raggiungibile con i mezzi pubblici: MM3 (Corvetto) – Autobus 77 - 95

Il Centro è situato presso i locali della Parrocchia San Michele e Santa Rita.

Gli spazi sono così articolati:

- ✓ 1 ufficio per il personale
- ✓ 2 aule per attività laboratoriali
- ✓ 1 locale polifunzionale
- ✓ 1 salone polifunzionale

Il Centro usufruisce inoltre del campo da calcio e di basket grazie ad una convenzione con la Parrocchia San Michele e Santa Rita

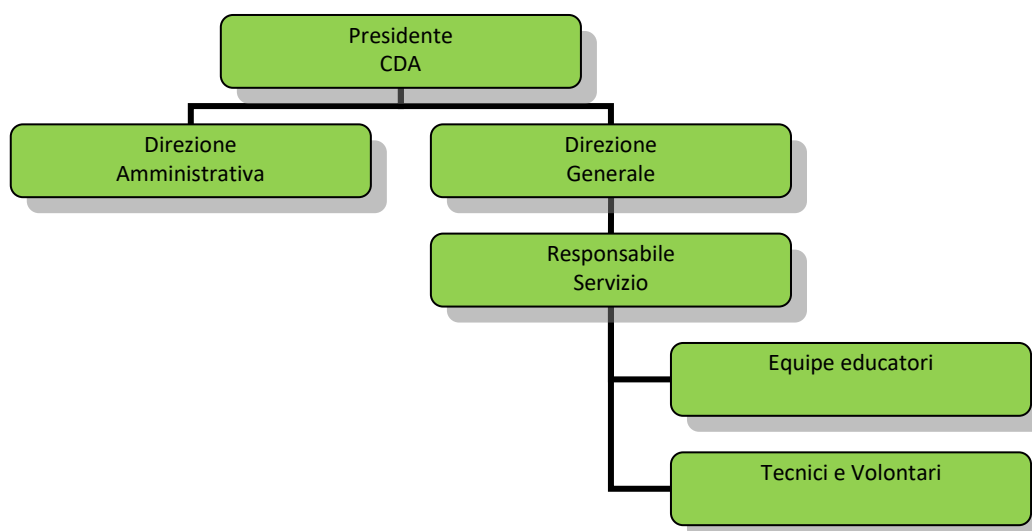
Il CAG 500 è aperto dal Lunedì al Venerdì dalle 14,30 alle 18,30. Gli operatori sono inoltre disponibili alcune mattine alla settimana per qualsiasi necessità di genitori o ragazzi e per incontri con le altre realtà del territorio.

Il Centro è aperto anche in **momenti particolari** (serate, sabato e domenica, eventuali periodi prolungati di festa in occasione di Pasqua e Natale), in occasione di feste di quartiere, gite, vacanze residenziali.

Nei mesi di Giugno e Luglio, le ore di apertura settimanali **del Centro Estivo** passano da circa 20 a 35, con la strutturazione di attività sia al mattino che al pomeriggio.

### 14. Organigramma

---



## 15. Come contattarci

---

### **CENTRO di AGGREGAZIONE GIOVANILE “500”**

Via dei Cinquecento 1 – 20138 – Milano

Tel. 389.8576078

cag500@lastrada.it

#### Coordinatore del Servizio

Massimo Messori (tel. 345.8308348– messori@lastrada.it)

#### Direttore della Cooperativa La Strada

Paolo Larghi (tel. 02.55213838 – larghi@lastrada.it)