

La Carta etica

La carta etica rappresenta un livello di sintesi e di rilettura dell'operato della Cooperativa Milagro nel corso degli anni. È uno strumento per l'orientamento dei propri clienti, siano essi utenti o enti committenti e collaboratori, nell'ambito dei servizi e della cultura che la cooperativa si propone di offrire e degli standard di qualità con cui si impegna a fornirli.

Non è uno strumento puramente informativo, ma un mezzo concreto e pubblico per promuovere l'efficacia degli interventi anche in vista di un loro miglioramento.

La Presentazione

La cooperativa Milagro è un'impresa sociale o.n.l.u.s. operante dal 1993 nell'area dei servizi alla persona nel territorio sud milanese. Il modello di sviluppo che la Cooperativa propone è quello di un'impresa sociale, che opera nel mercato dei servizi alla persona come portatrice di valori quali l'assenza del fine di lucro, la piena osservanza delle leggi, il rispetto per i lavoratori e una leale concorrenza alle altre strutture operanti nel medesimo ambito, che consenta nuove opportunità di crescita sia della professionalità dei propri soci, sia della comunità in cui opera.

La cooperativa Milagro ha tra i suoi fini statutari la riflessione, la progettazione e la produzione di sapere attorno al mondo dell'educazione e alle diverse e molteplici declinazioni operative che vengono attivate per rispondere alle trasformazioni dei bisogni del territorio. Opera in favore di minori e famiglie mirando, da un lato, all'evoluzione di nuclei familiari in difficoltà, attraverso interventi preventivi e di sostegno atti ad evitare degenerazioni sociali del contesto di crescita dei minori; dall'altro, interviene nella comunità territoriale al fine di creare servizi o luoghi di riflessione attorno al mondo dell'educazione e del benessere dell'individuo.

Brevi cenni storici

La cooperativa Milagro inizia la sua storia nel 1992, quando un gruppo di professionisti operante nell'ambito dei servizi alla persona, decide di condividere non solo il piano professionale, ma di incidere con il proprio impegno e passione nelle politiche territoriali.

Nell'aprile del 1993 la cooperativa Milagro avvia la propria attività aprendo il primo servizio sul territorio di Melzo, Comune nel sud-est milanese, rivolto agli adolescenti: un Centro di Aggregazione Giovanile nei locali di via Matteotti, 3, al centro della vita cittadina.

Nel 1997 la cooperativa diviene un soggetto territoriale significativo riconosciuto dagli Enti Locali come partner per la progettazione e la gestione di servizi di promozione e di tutela, nonché osservatorio per il monitoraggio e l'analisi dei bisogni territoriali.

Dal 2006 la cooperativa collabora attivamente per la gestione e la progettazione di servizi alla persona con enti locali e ambiti distrettuali del sud-milanese e annovera 40 operatori tra soci e consulenti.

PRINCIPI GUIDA

EGUAGLIANZA - Particolare attenzione è riservata al principio di eguaglianza (così come enunciato dall'art. 3 della Costituzione Italiana) per tutti i cittadini, a prescindere da sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche. In ogni caso vengono maggiormente tutelati i cittadini che appartengono alle fasce deboli.

PARTECIPAZIONE - la Cooperativa si impegna a favorire la reale partecipazione attiva di ogni singolo socio/collaboratore attraverso il coinvolgimento alla vita associativa sia in momenti istituzionali, sia tramite un lavoro di rete con figure di riferimento che garantiscano quotidianamente una effettiva e consapevole partecipazione alla gestione.

OSSERVANZA DELLE LEGGI - Milagro è una Cooperativa sociale di tipo A come previsto dalla Legge 381/91 (Disciplina delle Cooperative sociali), dalla L.R. 16/93 (Attuazione dell'art.9 della legge precedente) e dalla L. 142/01 (Revisione della legislazione in materia cooperativistica, con particolare riferimento alla posizione del socio lavoratore) ed è di diritto ONLUS (Organizzazione non Lucrativa di Utilità Sociale) D.Lgs. 460/97. La Cooperativa applica nei confronti del proprio personale tutte le norme di legge ed il Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro (C.C.N.L.) delle Cooperative Sociali in vigore.

I nostri soci lavoratori sono coperti dalle assicurazioni obbligatorie contrattuali, cui è stata aggiunta l'assicurazione privata specifica per il tipo di servizio erogato.

Il personale impiegato è in regola con gli adempimenti legislativi previsti dal D.Lgs. 626/94 in materia di Sicurezza nei luoghi di lavoro e dal D.Lgs. 155/97. La Cooperativa si attiene alle norme previste dalla L. 675/96 in attuazione del trattamento dei dati personali sensibili.

CHIAREZZA E TRASPARENZA - la Cooperativa adotta forme di rendiconto sociale e di controllo di gestione al fine di garantire la piena trasparenza delle modalità operative. Si assicura inoltre che i propri rappresentanti e collaboratori mostrino con chiarezza, correttezza e diligenza l'immagine della Cooperativa in tutti i suoi rapporti e ne facilitino la diffusione. Tale obiettivo viene raggiunto utilizzando un'informazione completa e trasparente rispetto alle linee guida dell'attività sociale.

CONTINUITÀ E SICUREZZA DEL SERVIZIO - la Cooperativa si impegna a svolgere il servizio secondo criteri di obiettività, imparzialità e giustizia e a garantire la regolarità e la continuità dei servizi, sia nei termini dei professionisti impiegati, sia nella qualità dell'offerta.

FORMAZIONE E SVILUPPO DELLE PROFESSIONALITÀ - la cooperativa investe per la formazione e la valorizzazione di tutti gli attori coinvolti nei servizi socio-educativi attivati ritenendola un apporto indispensabile nell'attività dell'OPERATORE, al punto da diventare elemento strutturante dell'impianto organizzativo dei servizi. La formazione permanente è finalizzata ad accrescere la consapevolezza degli operatori circa i riferimenti teorici e metodologici riguardanti l'intervento educativo, per favorire la riflessione sul ruolo professionale e sulle dinamiche relazionali specifiche e per promuovere attraverso il confronto e l'elaborazione comune, una progettualità più consapevole e mirata. Circa la formazione permanente va detto che lo staff educativo ha già in sé una valenza formativa, poiché si connota non solo come un contesto di carattere organizzativo, ma come un ambito specifico di discussione degli interventi attivati e delle azioni intraprese e di rilettura del lavoro svolto. Il lavoro di rielaborazione circa il senso e l'azione degli operatori, favorisce un allargamento delle prospettive, contrapponendosi al rischio di autoreferenzialità in cui è possibile imbattersi.

IMPEGNO VERSO LA COLLETTIVITÀ - la Cooperativa Milagro è al servizio delle persone, delle famiglie, dei gruppi, delle comunità e delle diverse aggregazioni sociali per contribuire al loro sviluppo, non solo con l'obiettivo di favorire opportunità di lavoro, ma anche allo scopo di prevenire e affrontare situazioni di bisogno o di disagio, nel rispetto dei diritti universalmente riconosciuti e dell'affermazione delle qualità originarie delle persone di Libertà, Uguaglianza, Socialità, Solidarietà, Partecipazione.

TERRITORIALITÀ - la territorialità viene assunta non solo come strumento efficace per valorizzare in chiave solidaristica ed imprenditoriale le qualità potenziali di cui ogni territorio dispone, ma anche per meglio attivare risposte adeguate ai bisogni che emergono da tale contesto. Tale obiettivo non può prescindere da una dimensione della Cooperativa che ponga i soci al centro di tutti i processi, dall'organizzazione all'azione di tutto il "sistema Cooperativa", e permetta loro di valorizzarsi ed esprimersi in un ambiente ricco di effettive relazioni di conoscenza, confronto, collaborazione.

I SERVIZI OFFERTI

- servizi educativi individualizzati (adm - tutoring - educativa scolastica)
- centro di aggregazione giovanile - servizi educativi pomeridiani
- centri ricreativi estivi
- informagiovani
- servizio di mediazione familiare
- servizio affido
- servizi prima infanzia
- centro di consulenza psico-pedagogica
- interventi di alfabetizzazione
- laboratori interculturali, teatrali e promozione alla lettura
- giocabus itinerante

- percorsi formativi per professionisti del settore
- sportello scolastico psicopedagogico
- progetti U.E. gioventù
- eventi animativi territoriali

ELEMENTI CARATTERIZZANTI L'ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI

• **Equipe psico-pedagogica** - il gruppo di lavoro è rappresentato dall'équipe composta da psicologi, pedagogisti ed educatori, responsabile in termini individuali e collettivi degli interventi offerti. Le riunioni e il costante confronto tra gli operatori, rappresentano per ciascuno di essi un'occasione di crescita professionale. L'équipe usufruisce di un aggiornamento costante attraverso la supervisione clinica, il coordinamento e la formazione a sostegno del ruolo professionale o per il trattamento di tematiche specifiche. Gli operatori sono in possesso della qualifica idonea allo svolgimento del proprio ruolo.

• **Coordinamento** - l'équipe viene costantemente monitorata dalla figura del coordinatore, che si occupa degli aspetti organizzativi del servizio, dei rapporti con la committenza e della gestione quotidiana del gruppo di lavoro. Inoltre l'interfaccia continua con gli operatori degli Enti Locali titolari del mandato, permette di creare linee di intervento comuni e sinergie positive per il raggiungimento degli obiettivi preposti, mettendo così al centro lo sviluppo della comunità e il benessere del cittadino.

• **Supervisione** - la supervisione, come luogo di rielaborazione dell'azione educativa, delle problematiche relazionali e di gruppo, si occupa dei comportamenti concreti, considerati comunicazione. Il supervisore aiuta l'équipe a definire il problema individuando le azioni comunicative che sono intercorse tra i protagonisti dello scambio educativo, permettendo agli educatori di assumere punti di vista nuovi e spesso inconsueti, ricostruendo storie, ricollocando eventi all'interno di una interazione circolare e secondo una punteggiatura nella sequenza di eventi differente. Inoltre, le riunioni accompagnano l'équipe alla valutazione del proprio intervento, nel senso di dare valore, ma anche di verificare la propria tecnicità pedagogica e di accrescere la propria competenza attraverso l'analisi e la riflessione sulle strategie comunicative attivate.

• **Valutazione dei servizi** - il sistema valutativo utilizzato è di tipo clinico e fonda la propria indagine, attraverso l'analisi delle pratiche professionali, sulla ricerca dei modelli di funzionamento e delle culture sottese nei servizi. Per valutare, dar cioè valore a quanto accade e a quanto un servizio produce, occorre operare una selezione dell'esperienza e concentrare su di essa il processo valutativo; gli strumenti sono solo i mezzi, il tramite che ci permette di attivare tale selezione dello sguardo. Questa prospettiva di analisi sottolinea come la valutazione va oltre alle rappresentazioni che i singoli soggetti hanno attorno alle loro realtà di servizio e ai dati quantitativi recuperabili, offrendo la possibilità di indagare il piano di significati sottesi alle singole azioni e pratiche professionali. In sintesi l'approccio clinico assume che il valore di ogni esperienza possa essere descritto, indagato e valutato non tanto su base statistica ma a partire dalle sue pratiche, dalle azioni che quotidianamente si mettono in campo.