

# CARTA DEL SERVIZIO

# DOMICILIARITA'

---

Aggiornamento – settembre 2018

# SOMMARIO

## **CAPITOLO 1 – LA CARTA DEI SERVIZI**

- 1.1 PREMESSA
- 1.2 LA CARTA DEI SERVIZI
- 1.3 A CHI È RIVOLTA
- 1.4 VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI
- 1.5 PRINCIPI FONDAMENTALI
- 1.6 RIFERIMENTI VALORIALI E MISSION
- 1.7 OGGETTO SOCIALE

## **CAPITOLO 2 – LA DOMICILIARITA'**

- 2.1 IL MODELLO DI RIFERIMENTO
- 2.2 I DESTINATARI DEL SERVIZIO
- 2.3 GLI OBIETTIVI
- 2.4 LE PRESTAZIONI ASSICURATE E LE MODALITA' DI EROGAZIONE
  - 2.4.1 LE MODALITA' DI ACCESSO AL SERVIZIO
  - 2.4.2 LE PROCEDURA DI TUTELA
- 2.5 SELEZIONE, FORMAZIONE E TUTELA DEL PERSONALE
  - 2.5.1 Caratteri di selezione del personale
  - 2.5.2 Formazione del personale
  - 2.5.3 Contrasto del Turn Over
  - 2.5.4 Applicazioni contrattuali del personale
- 2.6 I DIRITTI E I DOVERI DEI FRUITORI
- 2.7 LE MODALITA' DI COORDINAMENTO
- 2.8 I FATTORI DI STANDARD E DI QUALITA' DEL SERVIZIO (STRUMENTI DI PIANIFICAZIONE, PROGRAMMAZIONE E VALUTAZIONE DEGLI INTERVENTI )
- 2.9 LA CUSTOMER SATISFACTION

## 2.11 COSTI DEL SERVIZIO

## 2.12 PRIVACY

# CAPITOLO 3 – ESPERIENZE E RETE DELLE RISORSE TERRITORIALI

## 3.0 LA DIMENSIONE TERRITORIALE

# CAPITOLO 4 – RIFERIMENTI TELEFONICI ED E-MAIL

# ALLEGATO 1 - MODULO RICHIAMI

# CAPITOLO 1

## LA CARTA DEI SERVIZI

### 1.1 PREMESSA

*Al momento di costituire l'associazione L'Impronta, nel 1999, il gruppo dei soci fondatori cercò di comprendere nell'oggetto sociale del suo statuto, sia le attività che già da tempo stava realizzando il gruppo dei volontari denominato "L'Impronta", sia alcuni progetti che, seppur in fase vestigiale, costituivano il presupposto di sviluppo da gruppo ad associazione.*

*Oggi, quegli stessi progetti sono diventati esperienza concreta e realtà significative nel territorio della zona sud di Milano e del suo hinterland limitrofo; esse hanno a loro volta generato spinte progettuali più evolute e complesse.*

*Ecco il motivo della presente "Carta dei valori e degli obiettivi": riprendere l'oggetto sociale dell'associazione, meglio definirlo nei suoi valori fondamentali e ampliare gli obiettivi in conformità con l'operatività dell'associazione stessa.*

### 1.2 LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è uno strumento di informazione e tutela rivolto alle persone con disabilità, alle loro famiglie e a tutti coloro che sono coinvolti e interessati ai Servizi contenuti nella stessa.

Introdotta in Italia, nel settore dei servizi pubblici, da una direttiva del Presidente del Consiglio del gennaio 1994, l'obbligo della sua adozione è stato ora esteso a tutti i servizi sociali e alla persona.

La carta dei Servizi rappresenta quindi uno strumento di dialogo tra gli utenti e l'Ente che eroga il servizio con lo scopo preciso di:

- a) tutelare il diritto degli utenti/clienti;
- b) tutelare l'immagine dell'Ente descrivendo chiaramente i servizi offerti;
- c) promuovere la partecipazione attiva degli utenti/clienti al fine di migliorare l'offerta delle prestazioni sul piano qualitativo e quantitativo.

La Carta dei Servizi rappresenta anche un "patto con i fruitori" in quanto vengono esplicitati gli standard di qualità che l'Ente si impegna a garantire nei confronti delle persone disabili e delle loro famiglie. In questo modo la carta diventa uno **strumento per la partecipazione attiva**, informata e consapevole dell'Ente, del personale degli utenti e delle loro famiglie.

### 1.3 A CHI È RIVOLTA

Questa Carta dei Servizi è rivolta alle persone con disabilità di tipo fisico, psichico, sensoriale e intellettuale, e alle loro famiglie.

### 1.4 VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI

Questa Carta dei Servizi è stata stampata nel mese di settembre 2018 e verrà revisionata e aggiornata periodicamente, in relazione a cambiamenti organizzativi e nell'erogazione dei servizi e delle prestazioni.

### 1.5 PRINCIPI FONDAMENTALI

**L'Assistenza educativa per gli alunni con disabilità** garantisce un servizio che si ispira ai seguenti principi fondamentali:

- **uguaglianza:** il servizio è accessibile a tutti, senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche;
- **parità di trattamento:** viene garantita la parità di trattamento sia fra le diverse aree geografiche, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti;
- **trasparenza:** intesa come puntuale e precisa informazione nei confronti delle persone disabili e loro famiglie;
- **imparzialità:** i comportamenti del personale impiegato, nei confronti delle persone accolte e delle loro famiglie sono improntati a criteri di obiettività e imparzialità;
- **continuità:** l'erogazione del servizio è regolare e costante, secondo gli orari e il calendario previsti;
- **partecipazione:** le famiglie delle persone disabili in carico hanno diritto di accesso alle informazioni che li riguardano (nel totale rispetto della discrezione imposta dal trattamento dei dati personali). Le famiglie valutano il servizio esprimendo il loro grado di soddisfazione con un questionario specifico e segnalando eventuali disservizi;
- **efficienza ed efficacia:** il servizio mira a garantire un rapporto ottimale tra le risorse impiegate e i risultati ottenuti attraverso il costante monitoraggio delle attività, il regolare confronto con le aree scolastica e sociosanitaria e la formazione permanente degli operatori.
- **accessibilità:** garanzia di fruibilità da parte della persona disabile, dei servizi e dei sistemi di comunicazione, forniti attraverso strumenti informatici e non, senza discriminazione alcuna.

### 1.6 RIFERIMENTI VALORIALI E MISSION

Oltre a questi principi, gli interventi di assistenza educativa per alunni con disabilità si ispirano a precisi riferimenti valoriali.

#### **L'Impronta Associazione onlus**

- È un'associazione di ispirazione cristiana
- Si fonda sui valori della solidarietà e della condivisione
- Pone al centro delle sue attenzioni la persona in quanto individuo
- Punta all'azione in particolar modo occupandosi di individui o famiglie in situazione di svantaggio sociale
- Si propone in tutti i suoi campi d'azione di favorire l'inclusione sociale dei soggetti svantaggiati di cui si occupa
- Si propone di agire con interventi mirati ed il più possibile individualizzati
- Si propone di realizzare progetti di inclusione sociale in contesti che siano il più possibile "vicini" al luogo o abitazione in cui vive ciascun individuo svantaggiato
- Si pone in ascolto di tutte le esigenze sociali manifestate dal "territorio/comunità locale", cercando, dove possibile, di attivare risposte concrete alle richieste (bisogni)
- Si propone di dare continuità ai suoi interventi, sia in senso temporale sia nelle sue implicazioni motivazionali
- Si propone di essere, tramite l'operato delle persone che la costituiscono, da esempio di solidarietà verso la comunità sociale che intende sensibilizzare nel rispetto delle idee, dei "credo" e delle scelte di ciascun individuo

- Crede nella risorsa del volontariato
- Considera il volontariato come un valore, facilmente riconducibile ad un ideale di dono gratuito e di atteggiamento di ascolto e apertura
- Considera l'accoglienza del diverso come la premessa fondamentale alla convivenza pacifica tra individui, famiglie e popoli
- Intende la figura del volontario come una preziosa risorsa a supporto delle figure professionali di riferimento
- Considera i collaboratori e i dipendenti dell'Associazione come persone che hanno scelto di condividere i valori riportati in questa "Carta" e di operare nei progetti dell'Associazione con impegno e professionalità. Con questa premesse si impegna, per quanto possibile, a garantire una continuità lavorativa e un contesto lavorativo accogliente e stimolante alle stesse.

## **1.7 OGGETTO SOCIALE**

### **L'Impronta Associazione onlus (citato integralmente dall'articolo 2 dello statuto):**

L'associazione non ha fini di lucro. Essa fonda le sue radici nell'ideale cristiano di carità ed intende perseguire esclusivamente finalità di solidarietà sociale. Obiettivo dell'Associazione è lo svolgimento di attività nell'ambito dello svantaggio sociale e in particolare della disabilità; a tale scopo si intende gestire iniziative per promuovere una cultura di accoglienza e creare delle opportunità di integrazione per tali persone, sia in realtà ricreative sia nel mondo del lavoro.

Tali obiettivi saranno perseguiti con le seguenti modalità:

- a) Riconoscere e valorizzare la persona in tutti i suoi aspetti
- b) Vivere in condivisione con le persone svantaggiate e in particolare con i portatori di handicap il valore dell'amicizia, con la finalità di "avere a cuore le persone"
- c) Collaborare nella comunità sociale per una cultura della solidarietà e dell'impegno concreto
- d) Promuovere iniziative di animazione del tempo libero
- e) Stimolare con attività (anche di tipo lavorativo) le capacità e le risorse del singolo
- f) Allargare lo sguardo sulle esigenze del disabile fino a comprendere i bisogni della famiglia a cui appartiene
- g) Favorire e gestire iniziative di volontariato
- h) Promuovere attività di formazione

L'Associazione potrà tuttavia svolgere attività direttamente connesse a quelle istituzionali, ovvero accessorie in quanto integrative delle stesse, nei limiti consentiti dal D. Lgs. 4 dicembre 1997 n.460 e successive modifiche e integrazioni.

## CAPITOLO 2 LA DOMICILIARITÀ

### 2.1 IL MODELLO DI RIFERIMENTO

L'elemento centrale del sistema di prestazioni della domiciliarità, sono le famiglie con le loro diverse configurazioni, potenzialità e fragilità, temporanee o permanenti (stati di cronicità), richiedenti livelli di assistenza più o meno elevate a fronte di bisogni semplici o complessi, attraverso interventi integrati e servizi più flessibili, da soddisfare tramite processi più snelli. Per soddisfare le innumerevoli richieste di aiuto che provengono dal territorio da parte delle famiglie già in situazione di fragilità e in prevenzione del consolidarsi di tali condizioni, occorre un sistema di prestazioni e servizi capillare inclusivo e propulsivo di reti locali, sostenitore della riqualificazione, di partnership fra le realtà sociali, di attivazione di risorse di Comunità, promotore del diritto della libera scelta del cittadino nel soddisfacimento delle esigenze delle proprie fragilità e della connettività fra risorse formali e informali. L'Obiettivo generale è la realizzazione di un welfare "di tutti" che superi la frammentazione delle risorse e delle risposte, aprendo l'accesso ai servizi del welfare tramite la ricomposizione e l'integrazione dell'offerta cittadina dei servizi per la cura del benessere. L'Impronta, aderisce a tale modello di riferimento sia come Ente sociale singolo che in forma aggregata con "Via Libera Coop. soc e Compagnia itinerante Coop. soc."

### 2.2 DESTINATARI DEL SERVIZIO

I destinatari del servizio sono minori, persone con disabilità, adulti ed anziani, anche con disagi psichici e decadimento cognitivo e le loro famiglie, nei confronti dei quali L'Impronta ss. onlus o L'ATI (L'Impronta; Via Libera; Compagnia itinerante) si è accreditata per l'erogazione di prestazioni inerenti a:

#### LINEA DI SERVIZIO 1

- Intervento Educativo
  - 1A Educativo individuale
  - 1B Educativo di gruppo
  - 1C Animativo di gruppo

### 2.3 GLI OBIETTIVI

Gli obiettivi che L'Impronta Associazione Onlus intende raggiungere attraverso l'erogazione delle prestazioni accreditate vengono specificati nel dettaglio all'interno delle Linee guida definite dal Comune di Milano, essi sono volti a:

- sviluppare, potenziare e favorire le competenze le autonomie e le capacità di bambini/e, ragazzi/e, genitori e adulti tramite percorsi evolutivi personali e familiari;
- concorrere all'aumento e/o alla riattivazione delle risorse proprie e del contesto relazionale ed ambientale di ciascun soggetto, in un ambito di forte integrazione fra le diverse risorse/agenzie socio educative attive.

### 2.4 LE PRESTAZIONI ASSICURATE E LE MODALITÀ DI ACCESSO

Le prestazioni erogate dall' Associazione L' Impronta onlus sono le seguenti:

- Municipio 6 – Linea 1 - INTERVENTO EDUCATIVO

*Come capogruppo in ATI (insieme a Coop. soc Via Libera e Coop. Soc Compagnia itinerante)*

- Municipio 5 - Linea 1 - INTERVENTO EDUCATIVO

<b>INTERVENTO EDUCATIVO</b>	1A) EDUCATIVO INDIVIDUALE
	2B) EDUCATIVO DI GRUPPO (min. 3 partecipanti)
	1C) ANIMATIVO DI GRUPPO (mediamente 15 partecipanti)

### **1A) Educativo individuale – rapporto 1/1, prevede:**

*(vedi specifica nelle linee guida emanate dal Comune di Milano)*

- Interventi educativi di sostegno alla famiglia per favorirne nel quotidiano le capacità genitoriali e rafforzare la funzione educativa attraverso
  - a) azioni rivolte al miglioramento delle relazioni familiari
  - b) azioni volte al sostegno della capacità genitoriale
  - c) azioni volte allo sviluppo delle competenze pratiche di cura / accudimento
  - d) azioni volte a supportare le fragilità emergenti.
- Interventi educativi di affiancamento nei diversi contesti di vita del minore, dell'adolescente e della persona disabile per favorire il processo evolutivo, attraverso:
  - a) azioni per l'inserimento scolastico
  - b) azioni per il rientro positivo in famiglia
  - c) azioni di mediazione e facilitazione della comunicazione
- Ricerca /attivazione di risorse formali/informali

### **1B) Educativo di gruppo – max 3, prevede:**

- interventi finalizzati all'acquisizione di competenze sociali e relazioni adeguate
- interventi di auto mutuo aiuto
- attività di gruppo cittadine ed extracittadine
- attività di gruppo nei periodi di vacanza scolastica

### **1C) Animativo di gruppo – max 5, prevede:**

- attività di gruppo, organizzate in centri diurni
- attivazione di laboratori creativi; percettivo-logico-spaziali e sensoriali
- attività dinamiche mirate a sollecitare il movimento

## **2.4.1 MODALITA' DI ACCESSO AL SERVIZIO**

Come fare per accedere al Servizio.

La domanda per l'ammissione al Servizio di Assistenza Domiciliare deve essere inoltrata ai Servizi Sociali del Comune di residenza.

- Il Servizio Sociale provvede a valutare la natura del bisogno e a concordare con l'interessato e la famiglia i termini della presa in carico dell'Utente.
- Per ogni situazione, l'Assistente Sociale stende un Piano Individualizzato che contiene gli obiettivi dell'intervento e le azioni per perseguirli, gli indicatori di risultato e i tempi e le modalità delle verifiche.
- Secondo quanto previsto dal Piano Individualizzato e in accordo con l'interessato e la sua famiglia, si concordano i tempi d'accesso, la durata di ciascun accesso, le prestazioni che verranno svolte in ciascun accesso; l'operatore incaricato dell'assistenza viene quindi presentato all'interessato ed alla sua famiglia.
- Il Servizio può richiedere una compartecipazione alla spesa da parte degli Utenti, secondo quanto previsto dal regolamento di ciascun Comune.
- L'attivazione del Servizio da parte dell'Associazione è, di norma, garantita entro tre giorni dalla segnalazione da parte del Servizio Sociale.

Riassumendo, le fasi dell'accesso al Servizio sono: 1. Richiesta al Comune 2. Valutazione da Parte del Servizio Sociale 3. Scelta del fornitore del Servizio (nel caso di servizi accreditati) 4. Stesura del Piano Individualizzato 5. Definizione dei tempi d'accesso e delle prestazioni 6. Presentazione dell'operatore alla famiglia e avvio del Servizio.



## 2.4.2 LE PROCEDURE DI TUTELA

L'Associazione L'Impronta, sia come ente singolo che in A.T.I si impegna:

- alla consegna e alla conseguente descrizione e spiegazione alla famiglia e/o all'utente adulto in carico della Carta del Servizio;
- al rispetto di tutti gli adempimenti e gli obblighi derivanti dal Regolamento UE 2016/679 del 27 aprile 2016 in materia di tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali;
- alla custodia della documentazione sanitaria, sociale e socio-educativa (condivisa con gli attori della rete);
- al rispetto dell'appartenenza etnica e/o religiosa della persona fragile;
- all'osservanza dei progetti condivisi con la famiglia della persona presa in carico

Il Servizio si impegna, altresì, a rilevare il livello di gradimento del proprio operato attraverso la somministrazione alle famiglie di uno specifico "questionario di soddisfazione" che dovrà essere compilata in forma anonima.

Qualora venissero rilevati **disservizi**, la famiglia può segnalare la propria insoddisfazione attraverso immediata comunicazione verbale al coordinatore o tramite la compilazione dell'apposito modulo (Allegato 1). Il coordinatore provvederà all'eventuale correzione del mal funzionamento con tempi dipendenti dalla gravità dello stesso e a fornirne conseguente risposta scritta.

## 2.5 SELEZIONE, FORMAZIONE E TUTELA DEL PERSONALE

### 2.5.1 Criteri di selezione del personale

Al fine di garantire i migliori risultati in termini di efficacia ed efficienza, si pone particolare cura alla gestione delle risorse umane, attraverso i meccanismi di selezione, formazione, motivazione, supporto, coinvolgimento, incentivazione e valutazione del lavoro.

La selezione mira alla valutazione delle competenze tecniche-professionali, di quelle relazionali-emotive, del grado di esperienza maturata e della motivazione personale dei candidati.

Durante la fase di accoglienza e inserimento dell'educatore nei servizi vengono trasmesse le conoscenze sull'organizzazione del servizio, sulle metodologie e sugli strumenti di lavoro del gruppo e sugli utenti assegnati. La gestione prevede incontri di équipe, di supervisione, percorsi di formazione, che permettono nel loro insieme di rendere partecipe l'operatore alla gestione del servizio, motivandolo ulteriormente.

La valutazione (ex ante, in itinere, ex post) intende orientare all'acquisizione sempre maggiore di una consapevolezza di ruolo, da parte dell'operatore e del servizio, basata sull'auto - ed etero - valutazione dei processi educativi attivati, dei risultati raggiunti e degli aspetti da potenziare.

### 2.5.2 Formazione del personale

Oltre alla formazione personale degli educatori che viene incentivata e sostenuta, soprattutto se relativa alle tematiche specifiche incontrate nel proprio intervento educativo, le Organizzazioni forniscono due livelli di formazione ai propri educatori:

Livello generale: agli operatori (educatori, psicologi, A.S.A., volontari) che operano all'interno di tutti i servizi (centri diurni, comunità residenziali, interventi individualizzati) vengono garantiti incontri periodici relativi a:

- Evoluzioni progettuali interne delle singole Organizzazioni
- Situazione generale dei servizi sociali
- Problematiche generali per gli interventi educativi
- Utilizzo di risorse interne ed esterne
- Aspetti amministrativi e legali della figura professionale

Livello specifico di servizio: per gli educatori del servizio sono previsti incontri periodici di formazione specifica per un totale di almeno 20 ore annuali, con lo scopo di garantire al proprio personale una formazione costante e adeguata a garantire gli standard necessari di qualità. Gli incontri vengono realizzati in gruppo, sia in modalità frontale, che con laboratori d'interazione,

dove gli educatori stessi partecipano attivamente e in maniera propositiva alla realizzazione dei contenuti. I percorsi di formazione specifica sono attentamente documentati da attestati di frequenza rilasciati ai partecipanti.

### 2.5.3 Contrasto del Turn over

Comprendono accorgimenti legati alle esigenze di impiego part-time o full-time richieste dagli operatori, un'assegnazione adeguata degli abbinamenti operatore-Servizio-utenza (tenuto conto delle esperienze e delle abilità del singolo operatore al fine di garantire una maggiore efficacia dell'intervento). Sono inoltre curati quali elementi qualificanti della mission di organizzazioni no-profit e fattori determinanti nel contenimento del turn-over: l'applicazione delle norme contrattuali vigenti e la stipulazione di polizze assicurative private aggiuntive alle previdenze di legge, il coinvolgimento costruttivo nel lavoro di équipe, la valorizzazione dei risultati ottenuti negli interventi e la cura del legame motivazionale tra operatore e organizzazione, l'attenzione alla formazione.

### 2.5.4 Applicazioni contrattuali del personale

Le Organizzazioni applicano, nei confronti dei lavoratori condizioni contrattuali, normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai contratti collettivi nazionali di lavoro e dagli accordi integrativi territoriali sottoscritti dalle Organizzazioni imprenditoriali e dei lavoratori maggiormente rappresentative, nonché a rispettare le norme e le procedure previste dalla legge alla data del contratto e per tutta la durata del servizio e dagli accordi decentrati.

## 2.6 I DIRITTI E I DOVERI DEI FRUITORI

### I DIRITTI

L'Impronta Associazione Onlus promuove i diritti di cui i suoi utenti e i suoi clienti sono portatori e responsabilmente si attiva, con i mezzi a disposizione e nei limiti delle risorse e dei compiti istituzionali, per rimuovere prassi e comportamenti che ostacolano l'esercizio di questi diritti e per assumere quelle decisioni organizzative, economiche, comportamentali e di gestione che, invece, li consentono e li agevolano.

Sono riconosciuti agli utenti i seguenti diritti fondamentali irrinunciabili:

- **Diritto all'informazione e alla documentazione socio-educativa.** Ogni utente, o i suoi familiari, hanno il diritto di ottenere dal Servizio informazioni relative alle prestazioni erogate ed alle modalità di accesso; hanno il diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo assistono.
- **Diritto alla sicurezza.** Chiunque ha diritto a non subire danni causati dal cattivo funzionamento delle strutture e dei servizi.
- **Diritto al rispetto.** Il Fruitore ha il diritto di veder rispettato il proprio ambiente di vita.
- **Diritto alla protezione.** L'Impronta Associazione Onlus ha il dovere, all'interno delle condizioni di erogazione del Servizio, di proteggere in maniera particolare ogni utente che, a causa del suo stato, si trovi in una condizione momentanea o permanente di difficoltà. L'utente ha il diritto di essere assistito con premura ed attenzione.
- **Diritto alla qualità.** Ogni utente ha diritto di proporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati e di venire tempestivamente informato sull'esito degli stessi.
- **Diritto alla differenza.** Ogni utente ha diritto a vedere riconosciuta la sua specificità derivante dall'età, dal sesso, dalla nazionalità, dalla condizione di salute, dalla cultura e dalla religione e a ricevere di conseguenza trattamenti differenziati a seconda delle diverse esigenze, nel rispetto della propria dignità umana.
- **Diritto alla normalità.** Ogni utente ha diritto a ricevere un servizio le cui modalità di erogazione non alterino, oltre il necessario, le sue abitudini di vita.
- **Diritto alla decisione.** L'utente ha diritto, sulla base delle informazioni in suo possesso e fatte salve le prerogative degli operatori, a mantenere una propria sfera di decisionalità e di responsabilità in merito al proprio progetto di vita.

- **Diritto alla privacy.** L'utente ha diritto ad ottenere la riservatezza sui dati personali, sulla salute, sulla vita che lo riguardano, nei limiti della dichiarazione di consenso alla comunicazione ed al corretto trattamento rilasciata.

## I DOVERI

- **Dovere al rispetto personale.** Il fruitore ha il dovere di rispettare il personale che lo assiste.
- **Dovere al rispetto per il lavoro.** Il fruitore ha il dovere di informare tempestivamente il Coordinatore del Servizio dell'intenzione di rinunciare, secondo propria volontà, a servizi e prestazioni programmate, affinché possano essere evitati sprechi di tempi e risorse e sia consentito ad altri Fruttori di usufruire delle stesse prestazioni.
- Il Fruttore ha il dovere di comunicare al Coordinatore del Servizio, entro le 4 ore precedenti l'intervento programmato, l'impossibilità ad usufruire dello stesso. In caso contrario la prestazione verrà ugualmente addebitata.
- **Dovere di trasparenza.** Il fruitore, o un suo familiare, ha il dovere di compilare correttamente il "Foglio firma dell'intervento individualizzato" al termine di ogni prestazione.

## 2.7 LE MODALITA' DI COORDINAMENTO

A seguito della scelta dell'Ente Accreditato, viene dato avvio alla fase di co-progettazione fra SSPT e referente dell'organizzazione assumerà la gestione dell'intervento in termini operativi e tecnico-metodologici, che riceve il PID precedentemente compilato dall'A.S. e dalla famiglia.

Una volta individuato l'Ente, le fasi successive prevedono:

- a) condivisione della progettualità definita dal PID;
- b) presa in carico;
- c) definizione di tempi e modalità di attivazione (avvio e durata progettuale);
- d) definizione operativa delle azioni progettuali;
- e) tempistiche degli incontri di verifica;
- f) stesura del PID condiviso (in sede di 1° incontro di verifica) e la sua eventuale modifica attivazione della rete
- g) incontri di valutazione, appropriatezza ed efficacia dell'intervento.

Sono previsti i seguenti momenti di confronto sulle singole linee di prodotto, al fine di monitorare, supervisionare e condividere obiettivi, significati ed efficacia degli interventi in essere, razionalizzando e condividendo le risorse a disposizione:

1. equipe settimanali fra coordinatore di ciascuna linea di servizio e operatori;
2. supervisione psicologica mensile delle equipe con coordinatore e supervisore psicologico;
3. formazione per tipologia di servizio di almeno 12 ore annuali (esclusa formazione obbligatoria per Lg.);
4. incontri periodici con i referenti SSPT per la definizione e la verifica dei PID;
5. incontri periodici singoli e di rete con Autorità Giudiziaria, altri servizi sociali, educativi, socio-sanitario e/o specialisti/psicologici della rete d'aiuto alla persona, minore/adolescente, disabile, anziano e alla sua famiglia.

Poiché L'impronta Associazione onlus ha partecipato anche in ATI come Capogruppo per la combinazioni di linee 1 (intervento educativo) + linea 2 (Intervento Socio-assistenziale).

L'A.T.I. ha definito una modalità di coordinamento interno fra le realtà, che vede come unico canale d'accesso la presenza di un referente unico tecnico, identificato ne L'Impronta Associazione onlus, che mette a disposizione anche un referente unico Amministrativo. Il referente unico Amministrativo si occupa della raccolta, controllo e verifica della documentazione prevista su ogni linea di prodotto, monitorandone il rispetto delle specificità richieste (tempistiche e modalità). Si relaziona con i Referenti Amministrativi Comunali per verificare la correttezza dei dati e invia fattura. Il referente unico tecnico provvede a mantenere i contatti con i Referenti Comunali e con le famiglie, e solo con quest'ultime in caso di accesso in solvenza.

Lo "schema 1" sotto riportato, descrive in forma di organigramma la struttura organizzativa.

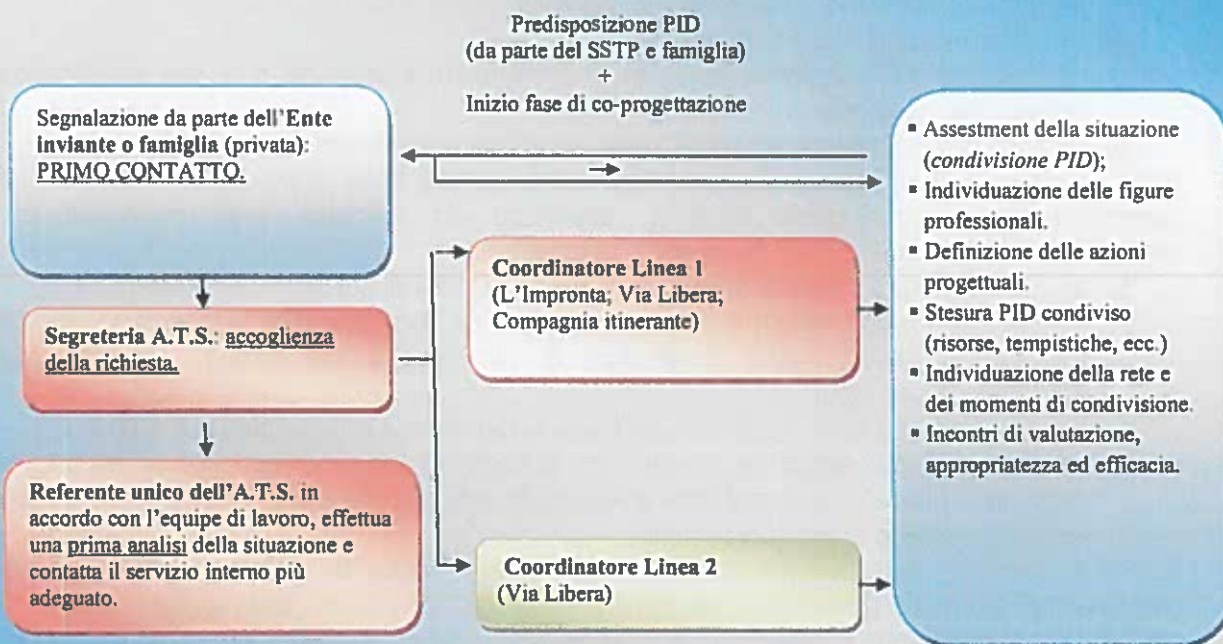
**SCHEMA 1**  
**ORGANIGRAMMA A.T.S. – Verticale**  
**L'IMPRONTA Ass. Onlus, VIA LIBERA Coop. Soc.,COMPAGNIA ITINERANTE Coop. Soc. a.r.l.**

*Combinazioni di linee: Linea 1 "Intervento educativo" + 2 "Intervento socio-assistenziale"*

*Referente unico tecnico e Referente unico amministrativo  
 per il raggruppamento temporaneo quale interfaccia nei rapporti con il Comune di Milano*



**PERCORSO DI ATTIVAZIONE DEGLI INTERVENTI**



**MODALITA' DI COORDINAMENTO**

Il raggruppamento temporaneo costituendo in A.T.S. si presenta con un unico canale d'accesso rappresentato dal referente unico. Sono previsti momenti di confronto specifico tra le realtà partner coinvolte nelle singole linee di prodotto, al fine di monitorare gli interventi in essere e razionalizzare le risorse presenti.

**MODALITA' DI RACCORDO TRA GLI ENTI PARTNER**

Sono previsti incontri mensili di confronto tra gli Enti partner su: modalità di raccordo; contenuti degli interventi; comunicazione esterna; formazione; gestione amministrativa (rendicontazione).

Vedere gli approfondimenti in: "Adeguatezza struttura: Dimensione organizzativa/strutturale".

## **2.8 I FATTORI DI STANDARD E DI QUALITÀ DEL SERVIZIO (STRUMENTI DI PIANIFICAZIONE, PROGRAMMAZIONE E VALUTAZIONE DEGLI INTERVENTI)**

L'Associazione L'Impronta onlus, sia come ente singolo che come capogruppo dell'ATI, al fine di assicurare la qualità del servizio, garantisce:

### **A livello di impiego, monitoraggio e tutela del personale professionale**

- un sistema di selezione, formazione e tutela del personale efficace ed efficiente
- figure professionali specializzate in attività socio-educative;
- un piano formativo di approfondimento su tematiche educative rivolto alle figure professionali presenti nel servizio pari a 12 ore annue;
- riunioni d'équipe con cadenza quindicinale
- momenti di supervisione con cadenza mensile
- somministrazione al personale educativo di apposito questionario di job satisfaction

### **A livello di metodologia educativa**

- utilizzo di strumentazione specifica legata alla progettazione educativa (PID, traccia per relazioni)
- lavoro di rete con le strutture socio-educative, formative e riabilitativo-sanitarie di riferimento della persona disabile e fragile.

### **A livello di monitoraggio e tutela della famiglia e della persona disabile accolta nel Servizio**

- colloqui individuali tra il coordinatore del Servizio e la famiglia della persona disabile e fragile
- colloqui individuali tra il coordinatore del Servizio e la persona disabile e fragile

## **2.9 LA CUSTOMER SATISFACTION**

*Rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza e della famiglia:* L'Impronta adotta un adeguato sistema di rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti, dei familiari, dei servizi sociali inviati e dei lavoratori in relazione al servizio offerto. Tale sistema utilizza scale di valutazione, che permettano un'analisi oggettiva dei dati, in modo tale da rilevare eventuali disservizi e mettere in atto sistemi di miglioramento della qualità dei servizi. La rilevazione dei dati viene fatta nel mese di giugno.

*Strumenti e modalità di rilevazione del grado di soddisfazione in relazione ai lavoratori:* Due volte all'anno ogni educatore incontra il coordinatore per discutere dell'andamento generale del proprio lavoro, per valutare la qualità dell'agire pedagogico e per condividere le scelte educative. Colloqui con responsabile delle risorse umane e il responsabile dell'area di riferimento (1 volta all'anno).

*Rilevazione dei disservizi e miglioramento della qualità dei servizi:* Dai dati raccolti, relativi al grado di soddisfazione viene compilato un documento annuale, entro il termine della fine di luglio, in modo da rilevare i disservizi e predisporre correttivi con l'inizio del nuovo anno scolastico.

*Reclami:* E' stata elaborata una scheda standard relativa a lamentele o apprezzamenti (in allegato alla presente carta dei servizi).

## **2.10 COSTI DEL SERVIZIO**

Per il servizio di assistenza domiciliare e per le attività "indirette" a carico dell'educatore (riunioni, stesura relazioni, ecc.), è riconosciuto, un corrispettivo economico definito all'interno del patto di Accreditamento del Comune di Milano.

## **2.11 PRIVACY**

L'Ente Accreditato si impegna ad osservare, nel rispetto degli interventi, il regolamento (UE) 2016/679 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, la normativa nazionale in materia di protezione dei dati personali, nonché tutte le altre disposizioni connesse emanate anche dall'Autorità Garante della Privacy. Inoltre il personale è tenuto a rispettare le linee guida dell'ente in merito alla gestione dei dati sensibili di cui viene a conoscenza nell'espletamento dei propri compiti. Di qualsiasi abuso sarà responsabile l'ente accreditato, nella persona del titolare.

## CAPITOLO 3. ESPERIENZE E RETE DELLE RISORSE TERRITORIALI

### 3.0 LA DIMENSIONE TERRITORIALE

Le Organizzazioni con il loro forte e consolidato radicamento territoriale hanno inoltre l'opportunità di usufruire di una vera e propria rete delle risorse interne, attivate e consolidate ormai da anni.

Nello specifico:

TIPOLOGIA DI RISORSA	RISORSA SPECIFICA	OPPORTUNITA' CONCRETE
<b>Centri Diurni e relative attività</b>	Centri Socio-Educativi rivolti a minori con disabilità	Proposta di attività ludico – educative e di socializzazione post-scolastiche giornaliere, realizzate sul territorio (Municipio 5 e 6)
	Centri Diurni educativi rivolti a minori in situazione di fragilità sociale	Proposta di attività ludico – educative e di socializzazione post-scolastiche giornaliere, realizzate sul territorio (Municipio 5 e 6)
	Centri Socio-Educativi e Servizi di Formazione all'Autonomia Rivolta a minori e adulti con disabilità	Proposta di attività ludico – educative e di socializzazione giornaliere, realizzate sul territorio (Municipio 5)
	Centro Aggregazione Disabili	Proposta di diversi tipi di attività (occupazionali e di socializzazione) specificamente rivolte a adolescenti con problemi di disabilità; Municipio 5
<b>Attività di dopo scuola</b>		il progetto promuove attività di supporto didattico finalizzate al contrasto della dispersione scolastica e alla difesa del diritto all'istruzione
<b>Attività di Spazio Gioco per bambini delle scuole primarie e secondarie di I grado</b>		Proposta di attività laboratoriali specificamente rivolte a bambini e preadolescenti in condizioni di disabilità, fragilità sociale e "senza alcuna problematicità" (Municipio 5)
<b>Interventi educativi individualizzati e di gruppo</b>		Attività individualizzate o di piccolo gruppo rivolte a minori con disabilità e in situazioni di fragilità sociale
<b>Gite e vacanze</b> <i>(rivolte a minori e adulti disabili e a minori in situazione di fragilità)</i>	gite di 1 giorno	5-6 gite di 1 o 2 giorni (durante i week-end) durante l'anno, cui potranno partecipare le persone disabili adulte
	Vacanze invernali ed estive	Organizzazione durante l'anno di: 1 turno di vacanze invernali di 5 giorni 2 turno di vacanze estive di una settimana a giugno/luglio e di 2 settimane ad agosto.
<b>Volontariato</b>	Famiglie solidali	Gruppo di famiglie, che dal 2007 collabora nel creare momenti di svago per il gruppo dei minori, accolti in comunità
<b>Partecipazione ai Tavoli Sociali - Municipio 5 e 6</b>	Le Organizzazioni partecipano, sin dalla fondazione, ai lavori del <b>Tavolo Sociale</b> del Municipio 5 e 6, realtà promossa dal Consiglio del Municipio 5 e 6. Il Tavolo Sociale è la sede di coordinamento degli interventi sociali e sanitari di zona e di elaborazione di progettualità sperimentali in rete tra le Organizzazioni (31 Organizzazioni del terzo e quarto settore). Il Tavolo si riunisce in plenaria con cadenza periodica mensile: in questi incontri avviene lo scambio d'informazioni sulle singole progettualità portate avanti dalle Organizzazioni e si coordinano gli interventi rispetto agli ambiti di intervento e alle fasce d'età, con una continuità progettuale che si rinnova di anno in anno. Le Organizzazioni partecipano, inoltre, al <b>Sottogruppo di lavoro minori disabili</b> , di cui L'Impronta Ass. Onlus svolge ruolo di coordinamento.	

## Il radicamento nel territorio

TIPOLOGIA DI RISORSA	RISORSA SPECIFICA	STATO DELLA CONNESSIONE
<b>Oratori</b>	Oratorio S. Giovanni Bono; Oratorio di S. Bernardetta; Oratorio Sannazzaro; Oratorio Sant'Antonio Maria Zaccaria; San Barnaba; Santa Maria Madre della Chiesa	Dal 2003 è attiva una stretta collaborazione con gli oratori del territorio (zona 5 e 6).
<b>Società e gruppi Sportivi e ricreativi</b>	Associazione Sportiva USSB (calcio e pallavolo)	Collaborazione attiva dal 2002;
	Associazione Sportiva Ebro – Basket	Collaborazione attiva dal 2004;
	Gruppo Aikido De Nicola	Collaborazione attiva dal 2004;
	Società calcistica Atomo - Rozzano	Collaborazione dal 2008 specializzata nell'accogliere persone disabili
	Società Sportiva Frog	Collaborazione attiva dal 2012
	Società sportiva Forza e Coraggio	Collaborazione attiva dal 2014
<b>Incontri "informali" post scuola</b>	"Compagni di scuola"	Attive da anni esperienze di "inclusione" in contesti extra scolastici di rapporti spontanei scolastici.
<b>Territorio in generale</b>	Iniziative	Centro Sociale Barrio's

## Il Collegamento con la rete dei servizi pubblici e privati dell'ATI

Partendo dall'assunto dell'imprescindibilità del lavoro di rete per la realizzazione di un qualsivoglia intervento educativo e sociale, viene di seguito proposto schematicamente lo stato delle connessioni con enti pubblici e privati attivato dalle organizzazioni in A.T.I. (L'Impronta Associazione onlus, Via Libera Coop soc , Compagnia Itinerante Coop soc.).

TIPOLOGIA DI RISORSA	RISORSA SPECIFICA	STATO DELLA CONNESSIONE
<b>Servizi Sociali Committenti</b>	Servizio Sociale Professionale Territoriale (ex NDD e SSF)	Dal 2000, lavoro in stretta connessione con gli SSPT Comune di Milano. Sono attive collaborazioni con il Servizio Minori e Famiglia dei Comuni di Rozzano, Opera, Pieve Emanuele e Lacchiarella.
<b>Scuole del territorio (zona 5 e 6)</b>	Istituto comprensivo Statale Sant'Ambrogio Istituto Comprensivo Statale Arcadia Istituto Comprensivo Statale E. Morante I.C. Via Palmieri; Istituto Cocchetti Istituto di Istruzione Superiore Evangelista Torricelli Istituto Professionale per i Servizi Commerciali W. Kandinsky IIS Varalli; I.C. Thourar Gonzaga	Dal 2003, le organizzazioni hanno stretto rapporti di collaborazione con diverse scuole sia in termini di servizio di assistenza educativa, ma anche in termini di reti legate ai servizi quali: Centri Diurni (minori /min. dis); Comunità Minori Disabili; Interventi educativi etc)
<b>U.O.N.P.I.A.</b>	Sedi del territorio di Milano	Lavoro in rete continuativo da anni.
<b>Ospedale Niguarda</b>	CPS di zona	Lavoro in rete continuativo da anni.
<b>Centri di Riabilitazione</b>	Centro di Riabilitazione Don Gnocchi	Lavoro in collaborazione dal 2002.
	Consultorio familiare - Consorzio SIR	Lavoro in collaborazione dal 2003.
	Consultorio Beretta Molla	Lavoro in collaborazione dal 2010
<b>Servizi di mediazione lavoro</b>	Affol Sud	Lavoro in collaborazione dal 2014
	Consorzio Mestieri	Lavoro in collaborazione dal 2014
	Celav (Comune di Milano)	Lavoro in collaborazione dal 2014
<b>Servizi di tipo medico-sanitario</b>	Pediatria di Libera scelta e Medici di base	Consulenze con Pediatri di libera scelta (volontari) e Pediatri/ Medici di base.
	Azienda Ospedaliera Santi Carlo e Paolo Servizio "D.A.M.A."	Accesso da alcuni anni dei servizi offerti da tale progetto.

#### CAPITOLO 4. RIFERIMENTI TELEFONICI ED E-MAIL

L'Impronta Associazione onlus

Sede amministrativa: 02.89.51.87.24; [info@improntas.it](mailto:info@improntas.it)

Responsabile del Servizio: Claudia Da Tos – 346.6720957

*L'Impronta Associazione onlus*

*Il rappresentante legale*

*Dott. Andrea Miotti*





## ALLEGATO 1 - CUSTOMER SATISFACTION (Utente)





### CUSTOMER SATISFACTION

#### SCHEDA di RILEVAMENTO dell'indice di GRADIMENTO espresso dall' UTENTE

Nominativo della persona che ha usufruito dell'Intervento

- Educativo
- Socio assistenziale

(compilato da parte dell'équipe educativa in vece dell'ospite in caso di impossibilità)

	Bassa 	Sufficiente 	Alta 	Molto alta 
GRADO DI CORTESIA DEL PERSONALE				
GRADO DI COMPrensione DEI BISOGNI				
GRADO DI SODDISFAZIONE DEI BISOGNI				
GRADO DI FIDUCIA NELL'OPERATORE/SERVIZIO				
GRADO DI CONDIVISIONE DEL PROGETTO EDUCATIVO INDIVIDUALIZZATO				
QUALITA' DELL'ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO				
QUALITA' DELLE OPPORTUNITA' /ATTIVITA' PROPOSTE				
UTILITA' COMPLESSIVA DELL'INTERVENTO				

Accoglimento di eventuali critiche, proposte e suggerimenti da parte dell'ospite:

---

---

---

Data e Firma \_\_\_\_\_

## ALLEGATO 2 - CUSTOMER SATISFACTION (Famiglia)

### CUSTOMER SATISFACTION

#### SCHEDA di RILEVAMENTO dell'indice di GRADIMENTO espressa dalla famiglia

Nominativo della persona che ha usufruito dell'intervento

- Educativo
- Socio assistenziale

\_\_\_\_\_

#### Giudizio rispetto ai seguenti aspetti del Servizio

(indicare con una crocetta la propria scelta)

	Bassa	Sufficiente	Alta	Molto alta
GRADO DI CORTESIA DELL'OPERATORE				
GRADO DI COMPrensIONE DEI BISOGNI				
GRADO DI SODDISFAZIONE DEI BISOGNI				
GRADO DI FIDUCIA NELL'OPERATORE				
GRADO DI CONDIVISIONE DEL PROGETTO EDUCATIVO INDIVIDUALIZZATO				
QUALITA' DELL'ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO				
QUALITA' DELLE OPPORTUNITA' /ATTIVITA' PROPOSTE				
UTILITA' COMPLESSIVA DELL'INTERVENTO				

Esprimi eventuali critiche, proposte e suggerimenti:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Data e Firma \_\_\_\_\_

## ALLEGATO 3 – MODULO RECLAMI

### MODULO RECLAMI

Modulo Reclami n° \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_

Nominativo (utente) \_\_\_\_\_

Disservizio da segnalare (descrivere in modo dettagliato l'evento oggetto della segnalazione)

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Firma \_\_\_\_\_ data \_\_\_\_\_

Risposta alla segnalazione

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Firma (del coordinatore) \_\_\_\_\_

Data \_\_\_\_\_

