COMPAGNIA ITINERANTE
S.c.ar.l. Sociale

L'Impronta
persone, comunità, progetti

via libera
tutto il gusto dell'accoglienza

CARTA DEI SERVIZI

SERVIZIO DOMICILIARITA'

LUGLIO 2023

SOMMARIO

CAPITOLO 1 – LA CARTA DEI SERVIZI

1.1 PREMESSA p. 4

1.2 LA CARTA DEI SERVIZI p. 5

1.3 A CHI È RIVOLTA p. 5

1.4 VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI p. 5

1.5 PRINCIPI FONDAMENTALI p. 5

1.6 RIFERIMENTI VALORIALI E MISSION p. 6

1.7 OGGETTO SOCIALE p. 7

CAPITOLO 2 – LA DOMICILIARITA'

2.1 IL MODELLO DI RIFERIMENTO p. 8

2.2 I DESTINATARI DEL SERVIZIO p. 8

2.3 GLI OBIETTIVI p. 8

2.4 LE PRESTAZIONI ASSICURATE p.8

2.5 LE MODALITA' DI EROGAZIONE p.15

2.6 SELEZIONE, FORMAZIONE E TUTELA DEL PERSONALE p. 16

2.6.1 Caratteri di selezione del personale p. 16

2.6.2 Formazione del personale p. 16

2.6.3 Contrasto del Turn Over p. 16

2.6.4 Applicazioni contrattuali del personale p. 17

2.7 I DIRITTI E I DOVERI DEI FRUITORI p. 17

2.8 LE MODALITA' DI COORDINAMENTO E DI PRESA IN CARICO p. 18

2.8.1 L'ORGANIGRAMMA p. 18

2.9 I FATTORI DI STANDARD E DI QUALITA' DEL SERVIZIO (STRUMENTI DI PIANIFICAZIONE, PROGRAMMAZIONE E VALUTAZIONE DEGLI INTERVENTI) p. 20

2.10 COSTI DEL SERVIZIO p. 21

2.11 PRIVACY p. 22

CAPITOLO 3 – ESPERIENZE E RETE DELLE RISORSE TERRITORIALI

3.1 LA DIMENSIONE TERRITORIALE p. 23

3.2 IL RADICAMENTO TERRITORIALE p. 24

3.3 IL COLLEGAMENTO DELLA RETE CON I SERVIZI PUBBLICI E PRIVATI p. 25

CAPITOLO 4 – RIFERIMENTI TELEFONICI ED E-MAIL p. 25

ALLEGATO 1_ MODULO RECLAMI

ALLEGATO 2_ QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE (UTENTI, FAMILIARI, CAREGIVER)

CAPITOLO 1
LA CARTA DEI SERVIZI

1.1 PREMESSA

L'IMPRONTA ASSOCIAZIONE ONLUS - CAPOFILA

L'Impronta, nasce a Milano da un'esperienza volontariato nei primi anni '90; nel 1999 diventa associazione di volontariato, iniziando oltre ad un ampliamento delle attività, anche una progressiva professionalizzazione delle forze operative. All'inizio del 2007 dopo aver avviato una rete complessa e significativa di interventi sociali, **L'Impronta diviene associazione onlus con Personalità Giuridica riconosciuta giuridicamente da Regione Lombardia**.

Il suo **territorio** di azione coincide con la zona sud della città di Milano e con il suo hinterland limitrofo, realizza **interventi di tipo socio-educativo e socio-sanitario** nei confronti di persone in condizioni di svantaggio sociale, concentrandosi in particolare su situazioni in cui siano presenti disagio minorile e/o disabilità.

Obiettivo comune dei suoi progetti e servizi è quello di promuovere la valorizzazione e il benessere di ogni persona, considerata nel suo essere individuo avente il diritto di essere integrato nel tessuto sociale in cui vive.

VIA LIBERA COOPERATIVA SOCIALE

Via Libera nasce nel marzo 2004 per iniziativa di un gruppo di persone (soci fondatori) e grazie all'intervento come Socio Sovventore dell'associazione L'Impronta – Onlus. Da quando è nata si adopera nella realizzazione di attività nel settore dei servizi alla persona.

La cooperativa Via Libera ha come mission la fornitura di servizi socio-educativo assistenziali a persone che versano in stato di bisogno, temporaneo o permanente al fine di perseguire l'interesse generale della Comunità alla promozione umana, l'integrazione sociale, la coesione e la solidarietà, la valorizzazione dei cittadini ed il miglioramento della loro qualità della vita.

La cooperativa opera prevalentemente sul territorio di Milano e hinterland omogeneo per caratteristiche socio-economiche e culturali. L'agire è improntato al massimo rispetto della dignità umana e dell'identità della persona con l'intento di favorire l'integrazione sociale e avversarne l'emarginazione.

COMPAGNIA ITINERANTE COOPERATIVA SOCIALE S.C.A.R.L.

La Cooperativa Compagnia Itinerante nasce nel 2001 fondata da un gruppo di educatori formati all'interno dell' ex ufficio giovani del comune di Milano.

La cooperativa, attraverso le proprie attività, vuole contribuire alla promozione del territorio del benessere psico-sociale.

La Compagnia Itinerante ha per scopo, con la mobilitazione delle energie, competenze, volontà e risorse specifiche dei soci, quello di rivolgersi a soggetti svantaggiati progettando interventi riabilitativi, educativi e socializzanti, intervenendo per lo più in maniera personalizzata, ovvero coinvolgendo anche le famiglie, ed attuandoli in collaborazione con servizi pubblici e privati, con enti locali, comunità alloggio e realtà del terzo settore.

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 a tutti i cittadini del territorio milanese in condizioni di fragilità e alle loro famiglie al fine di favorire la permanenza nell'ambiente sociale e familiare di appartenenza. Le prestazioni sono finalizzate a migliorare la qualità di vita delle persone a cui sono rivolte a prevenire l'insorgenza di situazioni di bisogno e al graduale recupero dell'autonomia dal punto di vista fisico psichico e sociale, stimolando al massimo le potenzialità individuali ed evitando il più possibile forme di indipendenza.

1.4 VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI

Questa Carta dei Servizi è stata stampata nel mese di Luglio 2023 e verrà revisionata e aggiornata periodicamente, in relazione a cambiamenti organizzativi e nell'erogazione dei servizi e delle prestazioni.

1.5 PRINCIPI FONDAMENTALI

La carta dei servizi 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, l'ATI L'Impronta Associazione onlus, Via Libera Coop. Soc.; Compagnia itinerante Coop. Soc. si ispira a precisi riferimenti valoriali.

- 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 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 come persone che hanno scelto di condividere i valori riportati in questa "Carta" e di operare nei progetti con impegno e professionalità.

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.

Via Libera Coop. Soc.

- È una cooperativa sociale nata nel 2004 e con sede a Milano; è iscritta all'Albo Regionale delle Cooperative Sociali nella sezione A e nella sezione B.
- Da subito sviluppa azioni coerenti con la parte "A" del suo oggetto sociale, realizzando interventi di tipo socioeducativo ed assistenziale e di trasporto sociale rivolti a persone non autosufficienti e/o disabili.
- Crede nell'integrazione come forma di relazione che valorizza la crescita sociale dell'individuo
- Realizza progetti e servizi a favore di persone anziane, disabili minori o adulti e in situazione di fragilità socio-familiare
- Attua progetti volti a concretizzazione i valori della solidarietà e dell'integrazione
- Promuove forme di mutualità interne ed esterne al gruppo dei soci
- Offre servizi volti a sostenere il benessere e la valorizzazione della persona che vive forme di fragilità
- Si occupa di inserimento lavorativo di persone svantaggiate

Compagnia itinerante Coop. Soc. S.c.a.r.l.

- E' una cooperativa Sociale nata nel 2001 con sede a Milano; è iscritta all'Albo Regionale delle Cooperative Sociali nella sezione A e nella sezione B.
- Interviene dal 2001 ad oggi attraverso servizi educativi e di sostegno psicologico in favore della disabilità mentale e minori in difficoltà psicosociale con progetti individualizzati
- Crede nello sviluppo del territorio per migliorare la capacità di solidarietà e integrazione della comunità
- Propone progetti di sviluppo comunitario attraverso la cultura
- Promuove progetti di inclusione e partecipazione sociale di soggetti fragili attraverso attività culturali.

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'ATI - L'Impronta Ass. onlus, Via Libera Coop. Soc. e Compagnia itinerante Coop. Soc, aderisce a tale modello in forma di raggruppamento.

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'ATI L'Impronta Ass. onlus; Via Libera Coop soc.; Compagnia itinerante Coop. soc., si impegna ad erogare le prestazioni indicate nel Capitolo 2.4

2.3 GLI OBIETTIVI

Gli obiettivi che l'ATI 'Impronta Associazione Onlus; Via Libera Coop. soc; Compagnia itinerante coop soc, intende raggiungere attraverso l'erogazione delle prestazioni accreditate sono i seguenti:

- consentire o sostenere la migliore permanenza al proprio domicilio di soggetti fragili e meno fragili che altrimenti rischiano di dover ricorrere a sistemi di cura molto più gravosi, sia personalmente che economicamente, quali le RSA e le Comunità per minori, per disabili, per madri sole, etc.;
- rinforzare la progettazione dei singoli interventi con la massima personalizzazione dei progetti (PID), a seguito della valutazione tecnico-metodologica in capo agli operatori dei Servizi Sociali Professionali Territoriali (SSPT) zonali, e in un'ottica di sinergie e collaborazione con l'amministrazione comunale;
- prevenire o accompagnare tutti i cittadini in situazione di crisi, anche temporanee, o disagio che grazie a sistemi di aiuto quotidiano specifico possano recuperare o rafforzare forme di autonomia, indipendenza e benessere fisico, psichico e sociale, sia a livello individuale che famigliare;
- favorire la responsabilizzazione dei famigliari e della comunità attraverso varie forme di sensibilizzazione e coinvolgimento;

- prevenire e contrastare i processi di emarginazione e isolamento sociale, migliorando la qualità della vita in generale;
- realizzare tipologie di interventi trasversali e flessibili per soddisfare sempre di più i bisogni di un'utenza di differente tipologia in un'ottica di miglioramento del Welfare cittadino;
- potenziare gli elementi territoriali e di contesto, specifici di ogni zona municipale, per valorizzare le sinergie tra comunità, territori e soggetti presi in carico e rendere gli interventi domiciliari strumento di integrazione e arricchimento del territorio stesso.

2.4 LE PRESTAZIONI ASSICURATE

Le prestazioni erogate dall' ATI L' Impronta Ass. onlus; Via Libera Coop Soc; Compagnia itinerante Coop. soc. sono le seguenti, riportate nella tabella sottostante:

	LINEE DI INTERVENTO	**TIPOLOGIE INTERVENTO**
1	Intervento educativo	1A Educativo individuale
		1B Educativo di gruppo
		1C Animativo di gruppo
2	Intervento socio - assistenziale	2A Socio assistenziale complessa
		2B Socio assistenziale semplice
		2C Socio assistenziale di gruppo
3	Intervento di contrasto agli inconvenienti igienici	3A Intervento di contrasto agli inconvenienti igienici
4	Intervento di custodia sociale	4A Prestazioni individuali
		4B Socializzazione e coesione sociale, attività di sportello e attività di rete

LINEA 1 – INTERVENTI EDUCATIVI

	TIPOLOGIA DI INTERVENTO	**PRESTAZIONI EROGATE**
1A	Educativo individuale	Favorire nel quotidiano le capacità genitoriali e rafforzarne la funzione educativa attraverso: ❖ Azioni volte al miglioramento delle relazioni famigliari e al sostegno delle capacità genitoriali ❖ Azioni volte allo sviluppo delle competenze pratiche di cura/accudimento ❖ Azioni volte a superare le fragilità emergenti
		Affiancare nei diversi contesti di vita i beneficiari degli interventi per favorirne il processo evolutivo, un adeguato rapporto con la propria realtà, l'acquisizione di abilità ed autonomie adeguate all'età ed alle capacità attraverso: ❖ Azioni per il positivo inserimento scolastico ❖ Azioni per il rientro positivo in famiglia ❖ Agevolazione del rientro del minore nel nucleo famigliare a seguito da una precedente dimissione da comunità o da chiusura di un progetto di affido ❖ Attività di affiancamento educativo per minori che hanno commesso reati nelle attività previste ai sensi del DPR 448/88 e della normativa vigente in relazione al processo penale minorile, sia individuali che in gruppo, laddove il servizio sociale comunale ne ravvisi l'opportunità/utilità, in situazioni penali prive di misure cautelari. ❖ Azioni di mediazione e facilitazione della comunicazione sia in relazione al contesto familiare che a quello sociale-territoriale; ❖ Ricerca e attivazione di risorse formali/informali utili per la realizzazione delle iniziative in favore della persona; ❖ Partecipazione e collaborazione alla rete dei servizi pubblici e del privato sociale che a vario titolo è coinvolta nella progettazione, nello svolgimento e nel monitoraggio dell'intervento socio-educativo; ❖ Azioni specifiche di accompagnamento/mediazione rivolte a soggetti che uniscono ad una patologia su base organica una forte componente di tipo psichico, che rende difficoltosa la loro accoglienza presso i servizi diurni previsti dagli standard regionali.
1B	Educativo di gruppo	Il progetto di intervento educativo di gruppo, prevede un numero minimo di 3 partecipanti. Viene attivato su proposta del Servizio Sociale Territoriale e servizi specialistici, e attivato presso una sede stabilita dal SSPT diversa dal domicilio dei singoli componenti. ***Si pone i seguenti obiettivi***:
		❖ interventi finalizzati **all'acquisizione di competenze sociali e relazionali** adeguate

		❖ iniziative volte a incrementare le capacità e le possibilità dei partecipanti a far fronte alle difficoltà e ai problemi (es. gruppi d'auto mutuo aiuto con conduttori/facilitatori)
		❖ attività di gruppo cittadine ed extracittadine – laboratori esperienziali diretti - finalizzate a valorizzare e implementare competenze relazionali, conoscenza e autonomie.
		❖ attività di gruppo nei periodi di vacanza scolastica per gli studenti con genitori che lavorano e percorsi personali a rischio di emarginazione o con fragilità. ❖ Attività di gruppo durante il periodo scolastico (ad esempio Spazio Compiti).
1C	Animativo di gruppo	Il progetto di intervento animativo di gruppo, prevede un numero minimo di 15. Vien attivato su proposta del Servizio Sociale Territoriale, viene realizzato nei centri diurni per anziani per persone anziane o con disabilità. **Si pone i seguenti obiettivi:**
		❖ attività di gruppo, organizzate per favorire il mantenimento dell'autonomia personale e sociale, e specifiche per stimolare le abilità manuali, cognitive e socio-relazionali in genere;
		❖ azioni per la gestione di spazi di aggregazione, attività di animazione e di organizzazione del tempo libero, e volte alla promozione dell'organizzazione autonoma del proprio tempo;
		❖ sostegno all'integrazione sociale ed al benessere delle persone che, a causa della situazione ambientale, familiare o personale, si trovano in una condizione di solitudine ed emarginazione, attraverso attività mirate;
		❖ attivazione di laboratori creativi che prevedono attività di gruppo per la realizzazione di oggetti, per stimolare la fantasia e soprattutto sviluppare abilità manuali, intellettive, esecutive, percettive e relazionali;
		❖ laboratori percettivo-logico-spaziali e sensoriali (es. attività che comprendono esercizi basati sulla percezione di immagini e sulla loro collocazione nello spazio
		❖ attività dinamiche mirate a sollecitare il movimento, con esclusione di attività specifiche di carattere terapeutico, per stimolare la coordinazione viso-motoria e le relazioni interpersonali.

LINEA 2 – INTERVENTO SOCIO-ASSISTENZIALE

	TIPOLOGIA DI INTERVENTO	PRESTAZIONI EROGATE
2A	Socio assistenziale complessa (rapporto 1/1)	❖ Area igiene della persona: igiene personale, totale o parziale (bagno assistito); alzata e vestizione; alzata con passaggio letto/carrozzina e viceversa con vestizione; sostegno nella deambulazione; rimessa a letto semplice e di elevata complessità assistenziale; preparazione pasto, somministrazione di cibo e bevande; acquisto di generi di prima necessità; assistenza e vigilanza a persone parzialmente autosufficienti e non; monitoraggio nella corretta assunzione dei farmaci; monitoraggio e controllo attivo;
		❖ Area della cura dell'ambiente domestico: interventi di aiuto per il governo della casa; interventi di pulizia straordinaria e interventi urgenti di pulizia generale degli ambienti in presenza di situazioni di particolare degrado igienico.
		❖ Area della socializzazione e della relazione: - attività di relazione e di sostegno al benessere psicofisico dell'anziano anche all'esterno del domicilio o in situazione di gruppo; compagnia e sostegno nella socializzazione; interventi di accompagnamento per l'adempimento di pratiche amministrative; interventi di monitoraggio, supervisione e tutoring domiciliare; - interventi in situazioni di sfratto esecutivo - interventi rivolti alle persone anziane ed ai nuclei familiari con presenza di figli disabili per i quali non è possibile svolgere quelle attività di sostegno previste dall'assistenza domiciliare tradizionale a causa della presenza di pluri-patologie e di una generale instabilità psicofisica. - improvvisa e temporanea assenza delle reti di assistenza primaria
2B	Socio assistenziale semplice (rapporto 1/1)	❖ Area igiene della persona: igiene personale semplice; preparazione colazione e pasto,; acquisto di generi di prima necessità; piccole commissioni.
		❖ Area della cura dell'ambiente domestico: interventi di aiuto per il governo della casa; interventi di pulizia straordinaria e interventi urgenti di pulizia generale degli ambienti in presenza di situazioni di particolare degrado igienico.
		❖ Area della socializzazione e della relazione: - attività di relazione e di sostegno al benessere psicofisico dell'anziano anche all'esterno del domicilio o in situazione di gruppo; compagnia e sostegno nella socializzazione; interventi di accompagnamento per l'adempimento di

		pratiche amministrative; Interventi di monitoraggio, supervisione e tutoring domiciliare in un'ottica di ricomposizione della rete di supporto alla persona e alla famiglia.
2C	Socio assistenziale di gruppo ***minimo 6 massimo 8 partecipanti***	❖ Momenti aggregativi e di socializzazione caratterizzati da una forte compartecipazione ed integrazione progettuale tra educatori e personale socio-assistenziale
		❖ Attività, di tipo laboratoriale e/o esperienziale di gruppo, finalizzate all'inclusione sociale (es: igiene e cura di sé, abilità manuali, etc.) declinate in base alla specificità dei bisogni individuali
		❖ Attività aggregative, animative, ricreative e di inclusione sociale di gruppo, rivolti a minori ed adulti con disabilità, a minori ed adulti con vissuti di esclusione sociale

LINEA 3 – INTERVENTO DI CONTRASTO AGLI INCONVENIENTI IGIENICI

	TIPOLOGIA DI INTERVENTO	**PRESTAZIONI EROGATE**
3A	Intervento di contrasto agli inconvenienti igienici	❖ Promuovere e migliorare la qualità di vita delle persone in condizioni di isolamento dal contesto sociale;
		❖ Consentire la permanenza, anche se parzialmente protetta, nel normale ambiente di vita, prevenendo comportamenti volti all'abbandono della cura di sé e dell'ambiente domestico;
		❖ Favorire la creazione della rete dei servizi per un approccio multidisciplinare;
		❖ Migliorare le condizioni igieniche della persona e dell'ambiente quale strategia per prevenire il così detto fenomeno del "*barbonismo domestico";*
		❖ Accompagnare nel percorso di ricostruzione di abitudini di vita sane;
		❖ Accompagnare la persona alla partecipazione a percorsi di cura, nello specifico ad interventi di tipo psicologico e/o psichiatrico;
		❖ Monitorare e supervisionare persone affette da questo tipo di disagio;
		❖ Superare l'isolamento sociale tramite la creazione di una rete di supporto alla persona favorendo il sostegno e la ricostruzione della rete delle relazioni sociali, familiari e di vicinato.

LINEA 4 – INTERVENTO DI CUSTODIA SOCIALE

	TIPOLOGIA DI INTERVENTO	**PRESTAZIONI EROGATE**
4A	Prestazioni individuali	❖ Monitoraggio e relazione con l'utente a domicilio o telefonicamente;
		❖ Accompagnamento dell'utente nel disbrigo di pratiche burocratiche ad esempio: raccolta di documenti, svolgimento di pratiche per invalidità civile/richiesta amministratore di sostegno/ISEE
		❖ Piccole commissioni in sostituzione della persona (ad es. consegna di piccole spese di beni di prima necessità, farmaci, prescrizioni mediche)
		❖ Affiancamento all'utente per il disbrigo di pratiche e/o visite e/o accessi presso ospedali, uffici pubblici, ambulatori, contatti con MMG, strutture sanitarie, prenotazioni visite mediche ecc.
		❖ Interventi e azioni di supporto a cittadini fragili in occasione di Progetti previsti dai Piani di Mobilità, in caseggiati ERP, in collaborazione con SSPT e DC Casa su richiesta in tal senso da parte dell'utente, eventualmente in collaborazione coi suoi familiari/care-giver di riferimento;
		❖ In caso di dimissioni ospedaliere e/o necessità di tipo sanitario svolgimento di piccole commissioni o spese come ad esempio, acquisto di medicinali, ausili e presidi, e/o interventi di aiuto domestico o di cura della persona.
4B	*Socializzazione e coesione sociale, attività di sportello e attività di rete*	*Per la Progettazione e definizione della linea 4B si rimanda all'uscita di un bando successivo. La linea di intervento 4B presenta delle peculiarità intrinseche che la differenziano in modo rilevante dagli altri interventi, svolgendosi parallelamente ad essi, ma presentando comunque forti ambiti di contatto.*

2.5 MODALITA' DI EROGAZIONE

Tutti gli interventi sono omnicomprensivi e includono oltre a tutti gli interventi con l'utenza presente, anche tutte le azioni correlate per la gestione della casistica e degli interventi complessivi quali indicativamente:

- registrazioni relative all'andamento degli interventi, relazioni periodiche e cura delle comunicazioni per la gestione della casistica;
- incontri periodici con i Servizi Sociali Territoriali per la definizione e verifica dei Progetti Individualizzati e familiari;
- incontri periodici con l'Autorità Giudiziaria, altri servizi sociali, educativi, socio - sanitari e/o specialistici/psicologici della rete di aiuto alla persona, minore/adolescente, disabile, anziano e alla sua famiglia;
- lavoro d'équipe degli operatori (educatori, operatori socio-assistenziali);
- attività di coordinamento dell'équipe educativa/socio-assistenziale e di rapporto con Servizi e Uffici dell'Amministrazione attraverso un coordinatore dell'organizzazione;
- trasmissione settimanale della programmazione degli interventi tramite il sistema informativo dei servizi sociali (SISA);
- documentazione periodica del Servizio reso, registrazione e comunicazioni dei processi e degli esiti degli interventi tramite il sistema informativo dei servizi sociali (SISA);
- attività di supervisione mensile per gli operatori ad opera di adeguata figura professionale;
- attività di formazione per gli operatori impegnati nel Servizio;
- contatti telefonici con utenza e servizi;
- eventuali piccole spese per attività ricreative - culturali e per i relativi accompagnamenti del soggetto a tali eventi;
- spese generali di organizzazione e attività correlate inclusi i costi relativi agli spostamenti degli operatori;
- spese relative al reclutamento del personale.

2.6 SELEZIONE, FORMAZIONE E TUTELA DEL PERSONALE

2.6.1 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.

2.6.2 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:

1) 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

2) Livello specifico di servizio: per gli educatori del servizio Domiciliarità sono previsti incontri di formazione specifica nelle seguenti aree:
   - mediazione nei conflitti,
   - salute mentale;
   - socio-affettiva;
   - comunicazione e relazione.

Lo scopo è quello 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.

2.6.3 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.

2.6.4 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 *dall'**Avviso pubblico per la formazione di un elenco di enti del terzo settore accreditati per l'erogazione di interventi domiciliari a favore di cittadini e famiglie residenti nel Comune di Milano** (14 aprile 2022)*.

2.7 I DIRITTI E I DOVERI DEI FRUITORI

I DIRITTI

L'ATI L'Impronta Ass. Onlus, Via Libera Coop. soc e Compagnia Itinerante Coop. Soc., promuovono i diritti di cui i suoi utenti e/o famiglie sono portatori e responsabilmente si attivano, con i mezzi a loro disposizione e nei limiti delle loro risorse e dei loro compiti istituzionali, per rimuovere prassi e comportamenti che ostacolino 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'ATI 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, affinchè possano essere evitati sprechi di tempi e risorse e sia consentito ad altri Fruitori di usufruire delle stesse prestazioni.

- **Dovere di trasparenze.** Il fruitore, o un suo familiare, ha il dovere di compilare correttamente il "Foglio firma dell'intervento individualizzato" al termine di ogni prestazione.

2.8 LE MODALITA' DI COORDINAMENTO E DI PRESA IN CARICO

Presa in carico del beneficiario degli interventi attraverso il SSPT

A seguito della scelta dell'Ente Accreditato da parte della famiglia, viene dato avvio alla fase di co-progettazione fra SSPT e referente dell'organizzazione. Quest'ultima assumerà la gestione dell'intervento in termini operativi e tecnico-metodologici, acquisendo il PID precedentemente compilato e sottoscritto sia dall'A.S. che dalla famiglia.
All'interno del PID sono presenti le seguenti informazioni:

a) condivisione della progettualità;
b) definizione di tempi e modalità di attivazione (avvio e durata progettuale);
c) definizione operativa delle azioni progettuali;
d) tempistiche degli incontri di verifica;
e) stesura del PID condiviso (in sede di 1°incontro di verifica) e la sua eventuale modifica;
f) 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 (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.

Presa in carico del beneficiario degli interventi in modalità privata

A seguito di richiesta diretta da parte della famiglia ad uno degli Enti facenti parte dell'ATI, l'Ente individuato attiverà una collaborazione di tipo privato con i beneficiari degli interventi.
Quest'ultima prospetterà alla famiglia un preventivo d'intervento che comprenda sia gli aspetti operativi, tecnico-metodologici ed economici.
In particolare, all'interno del preventivo saranno descritte:

a) le progettualità;
b) la definizione di tempi e modalità di attivazione (avvio e durata progettuale);
c) la definizione operativa delle azioni progettuali;
d) l'eventuale collaborazione con la rete socio-assistenziale/educativa del beneficiario;
e) le tempistiche di valutazione e verifica;
f) l'impegno economico.

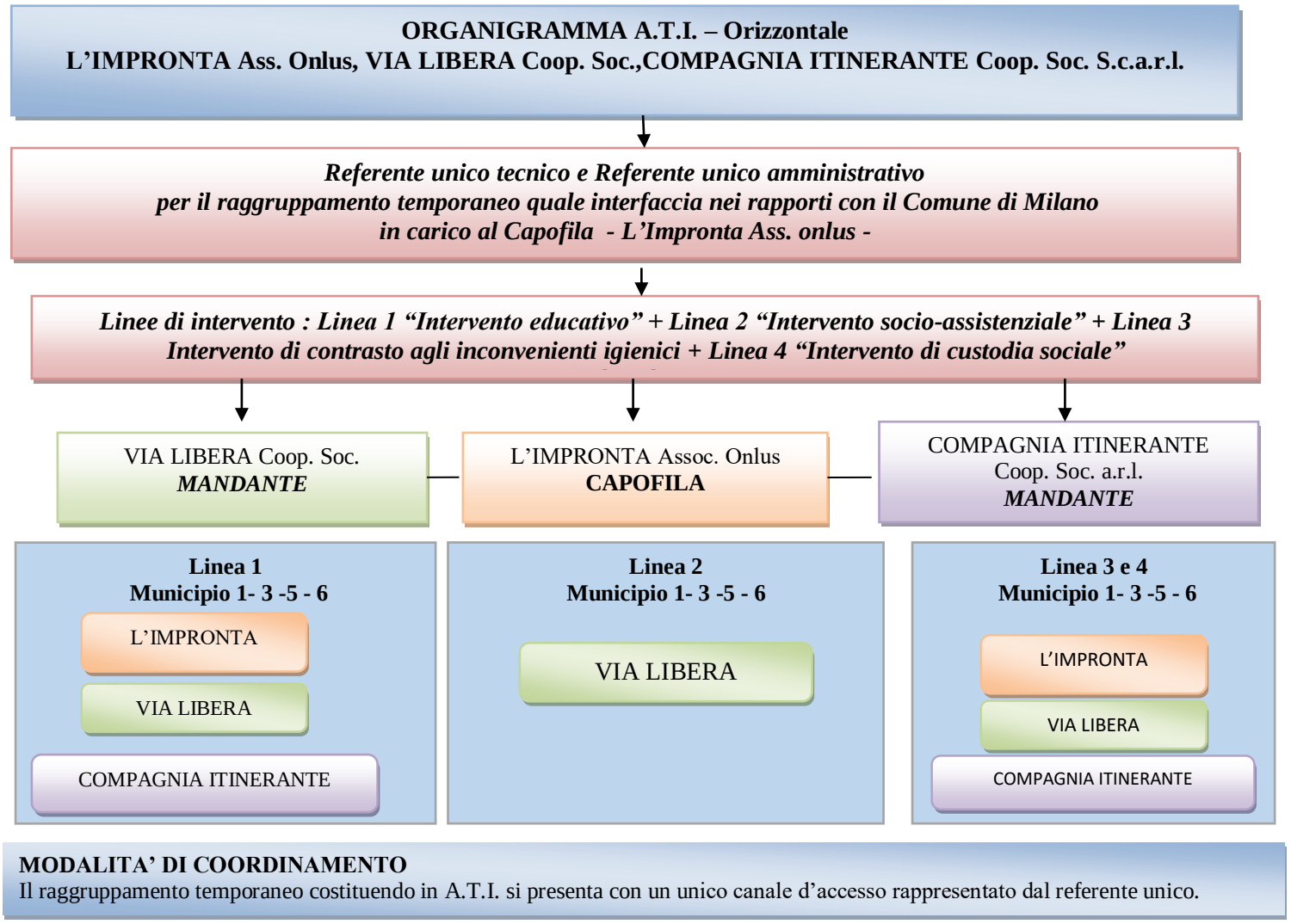
La definizione dell'impegno economico è commisurato al monte orario settimanale che viene a delinearsi a seguito della progettazione dell'intervento. Il costo orario è parificato a quanto indicato dalla Linee del Comune di Milano nel bando di Accreditamento.

Nel momento in cui la famiglia condivide i contenuti del preventivo, apporrà una firma per conferma e da quel momento si considererà avviato il progetto e i conseguenti aspetti amministrativi.
La fatturazione, in questo caso, sarà posticipata ai primi giorni del mese successivo all'erogazione degli interventi, sulla base di una rendicontazione di ore effettivamente svolte.

2.8.1 L'ORGANIGRAMMA DELL'ATI

L'A.T.I. ha definito una modalità di coordinamento interno fra le realtà, che vede come canale di interlocuzione con l'Amministrazione comunale la presenza di un referente unico tecnico, identificato ne L'Impronta Associazione onlus, che mette a disposizione anche un referente unico Amministrativo. Gli interventi verranno rendicontati attraverso l'utilizzo del sistema informatico SISA e dopo approvazione da parte del Comune di Milano verranno fatturati mensilmente dal singolo Ente.

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



2.9 I FATTORI DI STANDARD E DI QUALITA' DEL SERVIZIO (STRUMENTI DI PIANIFICAZIONE, PROGRAMMAZIONE E VALUTAZIONE DEGLI INTERVENTI)

Certificazione di qualità conforme alle norme UNI EN ISO 9000

L'ATI – L'Impronta, Via Libera, Compagnia Itinerante, 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;
- riunioni d'équipe con cadenza settimanale
- momenti di supervisione con cadenza mensile
- incontri formali, programmati o non programmati dell'operatore con il coordinatore, e/o la responsabile d'Area, e/o con la responsabile delle Risorse Umane al fine di acquisire elementi di soddisfazione e miglioramento della collaborazione.

A livello di metodologia educativa

- utilizzo di strumentazione specifica legata alla progettazione educativa (PEI, scheda di prima accoglienza, progetto di attività)
- lavoro di rete con le strutture socio-educative, formative e riabilitativo-sanitarie di riferimento della persona fragile. Tale modalità di lavoro multidisciplinare consente da un lato una reale progettazione integrata sulla persona in carico al Servizio, dall'altro rappresenta un'importante crescita professionale per le figure educative impiegate nel Servizio Domiciliarità.

A livello di monitoraggio e tutela della famiglia e della persona fragile in carico al Servizio

Le procedure di tutela

L'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 della privacy ai sensi ai sensi del D.Lgs. 196/2003, così come modificato ed integrato dal D.Lgs. 101/2018 di applicazione del Regolamento Europeo 679/2016;
- alla custodia della documentazione sociale, socio-educativa e sanitaria (condivisa con gli attori della rete);
- al rispetto dell'appartenenza etnica e/o religiosa della persona disabile;
- all'osservanza dei protocolli condivisi e assunti con la famiglia della persona presa in carico

L'A.T.I, ai fini del monitoraggio, prevede:

- colloqui individuali tra il coordinatore del Servizio e la famiglia della persona disabile
- colloqui individuali tra il coordinatore del Servizio e la persona fragile
- somministrazione di specifico questionario di soddisfazione rivolto alla famiglia della persona fragile
- somministrazione di specifico questionario di soddisfazione rivolto alla persona fragile

È inoltre possibile segnalare eventuali reclami o suggerimenti in merito all'andamento dei servizi contattando ciascun referente dell'ATI L'Impronta Ass Onlus; Via Libera Coop.soc; Compagnia itinerante Coop. soc. attraverso gli indirizzi mail si seguito riportati

L'Impronta Ass. onlus: info@improntas.it
Via Libera Coop. soc.: info@vialibera.it
Compagnia Itinerante Coop. soc.: compagnia.itinerante@gmail.com
Nel caso in cui il reclamo non possa essere soddisfatto immediatamente, la segnalazione verrà valutata, presa in carico e risolta entro 15 giorni dalla comunicazione.

2.10 COSTI DEL SERVIZIO

I Costi Orari IVA esclusa, relativi a ciascuna linea di intervento saranno i seguenti:

INTERVENTO EDUCATIVO	1A) EDUCATIVO INDIVIDUALE	€ 25,74
	1B) EDUCATIVO DI GRUPPO (minimo 3 partecipanti)	€ 25,74
	1C) ANIMATIVO DI GRUPPO (mediamente 15 partecipanti)	€ 24,28

INTERVENTO SOCIO-ASSISTENZIALE	2A) SOCIO-ASSISTENZIALE COMPLESSO	€ 22,92
	2B) SOCIO-ASSISTENZIALE SEMPLICE	€ 22,92
	2C) SOCIO-ASSISTENZIALE DI GRUPPO (min. 6max 8 partecipanti)	€ 22,92

INTERVENTO DI CONTRASTO AGLI INCONVENIENTI IGIENICI	3A) CONTRASTO AGLI INCONVENIENTI IGIENICI	€ 24,28

INTERVENTO DI CUSTODIA SOCIALE	4A) PRESTAZIONI INDIVIDUALI	€ 21,87
	4B) SOCIALIZZAZIONE E COESIONE SOCIALE, ATTIVITÀ DI SPORTELLO E ATTIVITÀ DI RETE	

Le Organizzazioni in A.T.I., provvederanno a presentare singola fattura in proporzione alle prestazioni erogate.
Il fatturato verrà, liquidato a favore del soggetto capogruppo. Saranno a carico del soggetto accreditato tutte le spese inerenti al contratto, quelle di bollo ove previsto, nonché le relative imposte e tasse previste dalla normativa vigente.

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 dell'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

3.1 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
Centri Diurni e relative attività	Centri Socio-Educativi rivolti a minori con disabilità	Proposta di attività ludico – educative e di socializzazione post-scolastiche giornaliere, realizzate sul territorio (Municipio 5)
	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 versi tipi di attività (occupazionali e di socializzazione) specificamente rivolte a adolescenti con problemi di disabilità; Municipio 5
Attività di dopo scuola		Il progetto promuove attività di supporto didattico finalizzate al contrasto della dispersione scolastica e alla difesa del diritto all'istruzione
Attività di Spazio Gioco per bambini delle scuole primarie e secondarie di I grado		Proposta di attività laboratoriali specificamente rivolte a bambini e preadolescenti in condizioni di disabilità, fragilità sociale e "senza alcuna problematicità" (Municipio 5)
Interventi educativi individualizzati e di gruppo		Attività individualizzate o di piccolo gruppo rivolte a minori con disabilità e in situazioni di fragilità sociale
Gite e vacanze *(rivolte a minori e adulti disabili e a minori in situazione di fragilità)*	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.
Volontariato	Famiglie solidali	Gruppo di famiglie, che dal 2007 collabora nel creare momenti di svago per il gruppo dei minori, accolti in comunità
Partecipazione ai Tavoli Sociali - Municipio 5 e 6	Le Organizzazioni partecipano, sin dalla fondazione, ai lavori del **Tavolo Sociale** 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 **Sottogruppo di lavoro minori disabili**, di cui L'Impronta Ass. Onlus svolge ruolo di coordinamento.	

3.2 Il radicamento nel territorio

TIPOLOGIA DI RISORSA	RISORSA SPECIFICA	STATO DELLA CONNESSIONE
Oratori	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).
Società e gruppi Sportivi e ricreativi	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
Incontri "informali" post scuola	"Compagni di scuola"	Attive da anni esperienze di "inclusione" in contesti extra scolastici di rapporti spontanei scolastici.
Territorio in generale	Iniziative	Centro Sociale Barrio's

3.3 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
Servizi Sociali Committenti	Servizio Sociale Professionale Territoriale	Dal 2000, lavoro in stretta connessione con gli SSPT Comune di Milano. Sono attive collaborazione con il Servizio Minori e Famiglia dei Comuni di Rozzano, Opera, Pieve Emanuele e Lacchiarella.
Scuole del territorio (zona 5 e 6)	Istituto comprensivo Statale Sant'Ambrogio Istituto Comprensivo Statale Arcadia Istituto Comprensivo Statale E. Morante I.C. Via Palmieri; Istituto di Istruzione Superiore Evangelista Torricelli Istituto Professionale per i Servizi Commerciali W. Kandinsky IIS Varalli; I.C. Thouar 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)
U.O.N.P.I.A.	Sedi del territorio di Milano	Lavoro in rete continuativo da anni.
Ospedale Niguarda	CPS 11 c.so Plebisciti Etnopsichiatria Niguarda	Lavoro in rete continuativo da anni.
Centri di Riabilitazione	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
Servizi di	Afol Sud	Lavoro in collaborazione dal 2014

mediazione lavoro	Consorzio Mestieri	Lavoro in collaborazione dal 2014
	Celav (Comune di Milano)	Lavoro in collaborazione dal 2014
Servizi di tipo medico-sanitario	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 – capofila
Sede amministrativa: Via Boifava, 31/b – Tel. 02.89.50.41.76; info@improntas.it
Responsabile del Servizio: Dott.ssa Claudia Da Tos – 346.6720957

Via Libera Coop. soc.
Sede amministrativa: Via Boifava, 31/b – Tel. 02.89.50.41.76; info@vialibera.it
Responsabile del Servizio: Dott.ssa Elena Porati – 346.3983431

Compagnia Itinerante Coop. Soc. s.c.a.r.l.
Sede amministrativa:via Molino delle Armi 19 20123; email: compagnia.itinerante@gmail.com
Responsabile del Servizio: Dott. Gianluca Morlino - cel: 380.3023603

Il Legale Rappresentante de
L'IMPRONTA – Associazione Onlus
Andrea Miotti

_____

Il Legale Rappresentante della
Compagnia Itinerante s.c.a.r.l.
Gianluca Morlino

_____

Il Legale Rappresentante di
VIA LIBERA – Cooperativa Sociale Onlus
Raffaella Ligurgo

_____

ALLEGATO 1

MODULO RECLAMI

Modulo Reclami n°_____del_____

Famiglia di_____

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

_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

Firma_____data_____
_____

Risposta alla segnalazione

_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

Firma (del coordinatore o figura educativa)_____

Data_____