ATI
DIAPASON COOPERATIVA SOCIALE
FONDAZIONE AQUILONE ETS

SERVIZIO DOMICILIARITÀ

CARTA DEI SERVIZI

Socio-Educativi,
Socio-Assistenziali,
di Contrasto agli Inconvenienti Igienici
di Custodia Sociale

giugno 2026

INDICE

IDENTITÀ DEL SERVIZIO E BENEFICIARI 3

MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO 5

TIPOLOGIE DI PRESTAZIONI ASSICURATE 7

I FATTORI DI STANDARD E DI QUALITÀ DEL SERVIZIO 8

MODALITÀ DI PARTECIPAZIONE ALLA VALUTAZIONE DI FRUITORI E FAMIGLIE 13

INDICAZIONE OPERATORI E PROFILI PROFESSIONALI COINVOLTI 14

I DIRITTI DEGLI UTENTI 15

LE PROCEDURE DI TUTELA 16

LE MODALITÀ PREVISTE PER OSSERVAZIONI E RICHIAMI 16

I PROCESSI DI VERIFICA DELLA CUSTOMER SATISFATION 17

LA COMUNICAZIONE CON L'ATI DIAPASON AQUILONE 18

IDENTITÀ DEL SERVIZIO E BENEFICIARI

Il Servizio di Interventi Domiciliari Socio-Educativi (linea 1), Socio-Assistenziali (linea 2), di Contrasto agli Inconvenienti Igienici (linea 3) e di Custodia Sociale (linea 4) si rivolge alla cittadinanza residente a Milano, ai cittadini singoli e/o alle famiglie considerati nel loro contesto e sistema relazionale che si trovano in una situazione di fragilità temporanea o permanente, e che, secondo la valutazione dei servizi sociali o liberamente, richiedono interventi di cura e aiuto educativo e/o assistenziale.

Tale servizio è realizzato nei Municipi 1, 2, 3, 8 e 9 del decentramento cittadino dalla cooperativa Diapason e da Fondazione Aquilone, nella costituenda in ATI Diapason-Aquilone quale operatore erogatore.

I riferimenti metodologici dell'ATI sono ascrivibili all'approccio Sistemico e al modello bio-ecologico (Brofenbrenner) nei loro sviluppi e articolazioni recenti, così come a pratiche partecipative e dialogiche che coinvolgono attivamente tutto il nucleo familiare, anche allargato, secondo le linee guida riferibili alla metodologia PIPPI. La famiglia con le sue risorse e le sue fragilità è posta al centro del sistema dell'aiuto in una visione complessa e integrata tra le diverse aree di vita.

In modo schematico, come definito nell'Avviso pubblico per l'erogazione di Interventi Domiciliari emanato dall'Amministrazione Comunale nel mese di aprile 2022, le 4 linee di servizio sopra menzionate hanno quali destinatari i bambini e le bambine, i ragazzi e le ragazze e loro famiglie, le persone disabili tra 0 e 65 anni di età e i loro nuclei famigliari, gli adulti in difficoltà, persone con disagio psichiatrico e gli anziani. Gli interventi sono personalizzati e possono prevedere l'uso di più strumenti quali interventi individuali, di gruppo e di gruppo animativo a seconda delle esigenze emerse e condivise tra beneficiario e familiari, servizio sociale e gestore accreditato e, nel caso di invio dei servizi, formalizzate dall'AS nel PID (progetto individualizzato domiciliare).

Rispetto agli **Interventi Socio-Educativi**, oggetto dell'intervento è la realizzazione di progetti individualizzati e/o di gruppo atti a:

- favorire la permanenza in famiglia di bambini e ragazzi in situazioni di fragilità educativa e/o organizzativa degli adulti di riferimento o favorendo il rientro e ricongiungimento di minori da collocamenti extra nucleo familiare;
- migliorare le relazioni familiari, favorendo e facilitando la consapevolezza e il buon funzionamento delle dinamiche familiari e di cura, anche promuovendo reti di prossimità;
- sviluppare, potenziare e favorire le competenze, le autonomie e le capacità di bambini/e, ragazzi/e genitori e adulti tramite percorsi evolutivi, di mutuo aiuto, di socializzazione;
- sostenere l'accompagnamento all'autonomia, l'acquisizione e il rafforzamento delle competenze di persone con disabilità verso l'inclusione sociale e la vita indipendente;
- 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 tra le diverse risorse/agenzie socioeducative attive;
- individuare i luoghi di prossimità (gruppi tematici e di aggregazione) per garantire la continuità dei percorsi inclusivi e di vita indipendente;
- promuovere attività individuali e/o di gruppo di affiancamento per minori che hanno commesso reati (ai sensi del DPR 448/88 e della normativa vigente in relazione al processo penale minorile), in situazioni penali prive di misure cautelari;
- organizzare e promuovere attività che rallentino il deterioramento cognitivo;
- mantenere livelli di funzionalità e di cura, anche sanitaria, che permettano alla persona fragile il massimo grado di autonomia possibile.

Gli **Interventi Socio-Assistenziali** hanno per oggetto la realizzazione di progetti individualizzati atti a:

- accompagnare il mantenimento del più alto livello possibile di autonomia delle persone, costruendo insieme a loro percorsi che diano risposta ai bisogni assistenziali e di autonomia;

- favorire la socializzazione, attraverso il mantenimento ed il rafforzamento delle relazioni familiari e sociali;
- sostenere il nucleo familiare nella gestione e cura del disabile o anziano, in un'ottica di partecipazione attiva di tutti i componenti;
- favorire il cammino evolutivo e, in un adeguato rapporto con la propria realtà, l'acquisizione di abilità ed autonomie adeguate all'età o alle capacità.

Gli **Interventi di Contrasto agli Inconvenienti Igienici** si rivolgono a persone adulte o anziane, spesso mononucleari, che presentano fragilità anche psichiche. Oggetto dell'intervento è la realizzazione di progetti individualizzati atti a:

- migliorare l'igiene e la qualità di vita e contrastare l'isolamento sociale e l'abbandono di sé e del proprio ambiente di vita, permettendo la permanenza al proprio domicilio;
- favorire l'attivazione di supporti professionali con un approccio multidisciplinare (anche mobilitando le altre linee di intervento) e di prossimità (reti informali e di vicinato e, laddove possibili familiari);
- favorire il ripristino di routine con abitudini di vita sane.
- Accompagnare e motivare il destinatario a percorsi di cura, specificatamente psicologici e/o psichiatrici.

Gli **Interventi di Custodia Sociale** si rivolgono alla cittadinanza in condizioni di fragilità e oggetto dell'intervento è prioritariamente quello di rilevare il bisogno e fornire sostegno alle persone e alle famiglie in condizioni di fragilità; favorire il presidio e il monitoraggio del territorio, creare coesione sociale e favorire lo sviluppo della socialità nei caseggiati di Edilizia Residenziale Pubblica. Gli interventi, individuali e/o di gruppo, consistono in:

- monitoraggio finalizzato alla prevenzione di situazioni di solitudine ed emarginazione;
- monitoraggio della situazione complessiva del quartiere e dei residenti degli alloggi ERP tramite la collaborazione con i referenti di ALER e MM S.p.A.;
- rilevazione dei bisogni espressi e inespressi rispetto alle segnalazioni che pervengono dai servizi e dai care givers;
- ascolto delle richieste e delle problematiche e attivazione di azioni concrete per la loro soluzione sulla base di un programma concordato e autorizzato dal Servizio Sociale Territoriale e dalle Assistenti Sociali di riferimento;
- attivazione di interventi in situazione di emergenza (ad esempio: acquisto farmaci, cura della persona, accompagnamenti, commissioni);
- attivazione di progetti brevi e a termine prodromici ad una successiva presa in carico o ad attivazione di altri interventi (ad esempio: aiuto domestico, cura della persona, accompagnamenti, piccole commissioni e acquisti);
- collaborazione con i servizi di guardiania (Aler e MM) degli stabili e con le altre realtà formali e informali presenti sul territorio;
- organizzazione di attività di socializzazione: attività ludico-creative e culturali attraverso la realizzazione di laboratori creativi, eventi occasionali (uscite sul territorio, feste, pranzi, momenti di incontro/informazione su temi specifici) con il fine di prevenire l'isolamento, creare nuove relazioni e intercettare nuovi bisogni;
- azioni volte a favorire l'integrazione dei cittadini fragili nei quartieri ad alto rischio;
- dar voce al bisogno individuandolo nel luogo e nel momento in cui si manifesta facendo sì che, non solo il cittadino si rechi al servizio di Custodia Sociale, ma che sia anche il servizio ad avvicinarsi al cittadino.

Le sedi utilizzate dall'ATI Diapason-Aquilone per la realizzazione del servizio sono:

– **Municipio 2**, sede centrale della cooperativa Diapason sita a Milano in via Doberdò 22 (due stanze, un open space, e servizi) dove risponde un operatore in orario continuativo 9,00-17,30 al Tel. 02.26000270, la sede è contattabile 24ore via Fax 02.27002544 e via e-mail: coopdiapason@coopdiapason.it.

- **Municipio 3**, sede del servizio "La Tenda" di Fondazione Aquilone, spazio dedicato all'aiuto delle persone anziane e dei loro familiari, presso Parrocchia S. Giovanni Laterano in via Pinturicchio 35, (e-mail latenda@fondazioneaquilone.org, telefono 3317289393).
- **Municipio 9**, via Ornato 7 (e-mail: csa@coopdiapason.it e tel. 02.6428665), ampio salone con cucina ad angolo e due bagni; via Volturno 26 (tel. 02-69008843), un'ampia sala con angolo cottura, un ufficio e un bagno, (molto prossimo al confine con il **Municipio 1**);
- via Acerbi 14, sede operativa del servizio domiciliarità di Fondazione Aquilone (e-mail sad@fondazioneaquilone.org, telefono 026465818);
- Comasina C'entro, spazio di comunità, p.zza Gasparri 4, (e-mail ilcomasinacentro@gmail.com, telefono 3338744631);
- Sedi del servizio di Custodia sociale: Via Villani 3 e Val di Nievole 1 (sedi MM); Piazza Gasparri 4, Via V. da Seregno 50 e Via Ponale 66 (sedi Aler); Via Senigallia 60, via del Tamigi 7 (sedi di Fondazione Aquilone); (e-mail custodisociali@fondazioneaquilone.org, telefono 3488327174).

Gli **orari** di accesso al servizio e di interfaccia con i coordinatori seguono gli orari di apertura dei servizi sociali territoriali (lunedì-venerdì 9-13 e 14-17), mentre gli interventi erogati sono attivi con orari individualizzati per ogni singolo destinatario e ogni singola famiglia, secondo quanto concordato.

MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

L'organizzazione generale del servizio prevede un livello cittadino, a garanzia del possesso dei "requisiti minimi oggettivi inderogabili" e di "elementi qualitativi soggettivi" dell'ente accreditato erogatore e competente delle rilevazioni, verifiche e valutazioni complessive del servizio attraverso attività di carattere tecnico e amministrativo, e un livello zonale coincidente con l'ambito di operatività dell'ATI Diapason-Aquilone, competente per la programmazione, la realizzazione e la cogestione degli interventi individuali posti in essere.

Il radicamento nel territorio dei due enti, costruito in questi anni di esperienza gestionale anche di servizi fondamentali per l'Amministrazione Comunale, è garanzia della capacità organizzativa di coinvolgere e attivare sia parti istituzionali (servizi sociali, servizi specialistici, scuole) sia soggetti privati (agenzie e associazioni del tempo libero e dello sport, associazioni familiari, fondazioni, enti accreditati) al fine di produrre un modello di intervento integrato.

Posto che è l'Amministrazione Comunale per i casi previsti e la libera scelta del destinatario a determinare il soggetto accreditato a cui rivolgersi quale soggetto erogatore il servizio, le modalità organizzative messe in atto dall'ATI per la realizzazione di ogni singolo Intervento Domiciliare alle famiglie, secondo quanto definito nei progetti PID definiti dall'assistente sociale, vedono i diversi operatori dell'ATI e dell'Amministrazione Comunale e i destinatari impegnati nelle seguenti quattro principali fasi di lavoro:

1. richiesta servizio/intervento;
2. validazione e avvio dell'intervento;
3. progettazione, programmazione e verifica dell'intervento;
4. chiusura dell'intervento.

Ogni singola fase di lavoro può essere suddivisa in specifici momenti operativi:

Fase 1: richiesta servizio/intervento

- la famiglia richiede direttamente all'ATI Diapason-Aquilone la possibilità di attivare l'intervento Socio-Educativo e/o Socio-Assistenziale (in forma privata tra cittadino e ATI). Nel caso di accesso diretto il coordinatore dell'ATI Diapason-Aquilone accoglie il soggetto richiedente e insieme definiscono, in base all'analisi e al riorientamento della domanda, il tipo di progetto maggiormente indicato;

- La famiglia richiede ai servizi sociali di usufruire del servizio oppure l'assistente sociale individua il soggetto/nucleo familiare ritenuto interessato, per le caratteristiche possedute e i bisogni espressi, a usufruire positivamente del servizio (la famiglia sceglie ATI Diapason-Aquilone quale soggetto erogatore);
- presentazione del caso e prima ipotesi di intervento da parte dell'assistente sociale al coordinatore responsabile della linea di servizio dell'RTA attraverso un Progetto di Intervento Domiciliare (PID).
- il coordinatore individua la disponibilità e compatibilità di operatore (ad esempio l'età, il sesso, le modalità relazionali) e con l'assistente sociale propone nelle sue linee generali l'intervento, secondo la tipologia di intervento/i specificati e concordati con il servizio sociale, valutando l'effettiva disponibilità e l'interesse dei destinatari alla proposta.

Fase 2: validazione e avvio dell'intervento

- validazione: il coordinatore, con l'assistente sociale, delinea ai destinatari una prima proposta di intervento/i e presenta l'operatore, verificando se l'ipotesi di tipologia di servizio è congrua con le aspettative dell'individuo/famiglia. In alcuni casi questo incontro avviene a domicilio;
- definizione del programma di intervento con l'utenza, secondo modalità e tempi concordati;
- periodo di osservazione, di raccolta di informazioni e di creazione di connessioni della rete.

Fase 3: progettazione, programmazione e valutazione dell'intervento

- le informazioni raccolte e le ipotesi di intervento vengono messe in comune e discusse in un momento di incontro che vede partecipi l'assistente sociale, l'operatore dell'ATI Diapason-Aquilone e gli eventuali specialisti coinvolti, al fine di elaborare un'ipotesi di intervento in cui siano definiti: gli obiettivi, le azioni, le modalità, la scadenza delle verifiche e gli operatori coinvolti;
- co-costruzione del Progetto Educativo o Assistenziale con il sistema cliente. In questa fase vengono chiariti i ruoli e i compiti specifici delle diverse figure professionali in rapporto con la famiglia e gli obiettivi concreti e valutabili e le prestazioni ad essi correlate;
- attuazione dell'intervento e momenti di verifica nei quali il progetto viene rianalizzato per verificarne la validità degli obiettivi e del programma d'intervento e per apportare le necessarie modifiche. Le verifiche sono periodiche (con frequenza programmata) e vedono coinvolti, eventualmente in momenti diversi, tutti i soggetti del sistema dell'aiuto e del sistema cliente.

Fase 4: chiusura dell'intervento

- le diverse figure professionali coinvolte sul caso valutano l'opportunità di concludere l'intervento domiciliare; gli operatori predispongono una fase conclusiva che conduca la famiglia in modo graduale e condiviso al distacco dall'operatore;
- la conclusione dell'intervento viene preceduta da un periodo, all'inizio del quale l'assistente sociale e l'operatore incontrano la famiglia per comunicare la propria valutazione dell'intervento e le motivazioni che ne giustificano la chiusura, mostrando il percorso compiuto dal nucleo familiare, i cambiamenti intervenuti, le resistenze al cambiamento o l'insorgenza di una domanda o bisogno che richiede una diversa risposta; per gli adulti disabili, inoltre, il compimento del sessantesimo anno di età prevede necessariamente il passaggio al Servizio Anziani;
- in questo periodo conclusivo l'operatore finalizzerà il proprio intervento alla rielaborazione della separazione e all'attivazione di risorse altre, tra cui quelle della rete naturale.

TIPOLOGIE DI PRESTAZIONI ASSICURATE

Il campo di intervento del servizio rispetto al sistema cliente è individuato attraverso l'analisi delle fragilità e delle risorse caratterizzanti il soggetto/nucleo famigliare interessato che necessitano di uno o più interventi individuali e di gruppo, atti a fronteggiare: difficoltà di tipo educativo; difficoltà di carattere organizzativo; difficoltà della famiglia nello svolgere le funzioni educative e/o di assistenza e cura quotidiana nei confronti di un componente disabile; difficoltà dell'adulto disabile e/o dell'anziano mononucleare a soddisfare i bisogni primari, a partecipare alla vita sociale, accompagnamento a visite; difficoltà della famiglia a orientarsi e seguire iter burocratico-amministrativi e esigibilità diritti, a soddisfare alle cure di un membro non autosufficiente e autonomo.

Gli interventi che sostengono i destinatari possono assumere un carattere differente, funzionale al progetto individuato. Gli interventi educativi, socio-assistenziali, di contrasto agli inconvenienti igienici e di custodia individuali di sostegno all'individuo/famiglia sono pensati sia per favorire la funzione educativa, sia per interventi d'assistenza e di cura quali la tutela della salute, l'igiene personale e della casa, la somministrazione di pasti e, quando è necessario, l'accompagnamento ad altri servizi e/o ad attività di socializzazione; il contrasto all'abbandono di sé e del proprio ambiente; l'accompagnamento a percorsi di cura. Le attività e gli strumenti che concretizzano tali interventi sono così riassumibili:

- osservazione partecipata relativamente alla quotidianità fatta attraverso l'uso della domiciliarità e, anche, dell'informalità;
- costruzione di una relazione di fiducia, supporto e accompagnamento;
- discussione delle situazioni in équipe, che focalizzino l'attenzione sull'esplicitazione di risorse e bisogni, sulla definizione dei nodi critici, sull'individuazione di ciò che accomuna l'operatore all'altro;
- agenda delle attività dell'utenza secondo il modello della network therapy;
- uso del conflitto professionale al fine di adottare sinergie tra le varie parti del sistema dell'aiuto e integrarle, focalizzando la discussione sui bisogni dell'utenza;
- integrazione della diversità, intesa, nei soggetti disabili, come legata ad una patologia, nei soggetti con disagio sociale legata alla multiproblematicità connessa allo sviluppo socioculturale delle famiglie di provenienza;
- relazione educativa, che adotti il principio della descrittività;
- colloqui finalizzati all'acquisizione di conoscenze attraverso l'ascolto empatico e la produzione di domande;
- co-costruzione e condivisione del Progetto Educativo Individuale, con tutti gli attori, utilizzando metodologia e strumenti PIPPI;
- attività di gruppo: di tipo educativo, informativo e rielaborativo; di mutuo aiuto;
- attività di gruppo tipo animativo, ricreativo-laboratoriale, di propriocezione e ascolto del proprio corpo e movimento dolce; di terapia occupazionale, volti a favorire la socializzazione e aspetti relazionali e a contrastare il decadimento cognitivo e fisico;
- attività di socializzazione;
- attività di supporto scolastico e/o di orientamento rispetto alla scelta della scuola superiore;
- attività di supporto pratico-domestico;
- accompagnamento in agenzie del territorio (scuola, tempo libero, gruppi di mutuo aiuto, terapie riabilitative, spazio neutro);
- mediazione tra i servizi territoriali formali e informali e i beneficiari e la loro famiglia, finalizzata alla costruzione di un percorso evolutivo;
- attività di cura e assistenza vicarianti funzioni adulte (colf, badanti e baby-sitter).

Gli interventi di gruppo prevedono uno specifico progetto, a partire da una lettura dei bisogni del territorio e dei destinatari in carico con progetti individuali. Le progettazioni di gruppi mirano, attraverso interventi educativi e/o socioassistenziali:

- alla realizzazione di attività d'aggregazione e socializzazione per i bambine/i, ragazze/i e loro famiglie e per le persone con disabilità/anziane, eventualmente in collaborazione con altri soggetti sociali del territorio;
- alla promozione, direttamente o in collaborazione coi servizi o altri soggetti sociali o agenzie, di momenti o iniziative che incrementino le capacità e le possibilità da parte degli interessati (famiglie, adulti con disabilità, anziani, etc.) di far fronte alle difficoltà e ai problemi;
- creare nuove forme relazionali facilitanti l'integrazione delle diversità, in questo senso i destinatari sono tutti pensati come portatori di bisogni speciali e personali secondo un'idea di speciale normalità;
- alla promozione di iniziative quali gruppi d'auto mutuo aiuto, occasioni d'incontro/confronto, etc., rivolti a famiglie in carico ai servizi sociali e/o alla collettività;
- alla realizzazione di attività ricreative durante l'estate e nei tempi extrascolastici, nei quali consolidare i rapporti educativi in atto o attivarne di nuovi.

L'ATI svolge il compito di avviare attività di gruppo finalizzate sia a migliorare l'efficacia del progetto educativo e/o assistenziale personalizzato, sia ad ampliare l'offerta del territorio, sia a stimolare l'acquisizione/riappropriazione di competenze sociali.

I gruppi hanno anche lo scopo di costruire strumenti altri rispetto all'intervento individuale, per meglio raggiungere gli obiettivi definiti nei singoli progetti, pedagogicamente corrispondenti alle esigenze di crescita psico-fisica dei minori e dei disabili adulti.

I FATTORI DI STANDARD E DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

La gestione del servizio, per l'ATI Diapason-Aquilone, si sostanzia prioritariamente nella vita quotidiana e nella rete dei legami famigliari e sociali dei destinatari. La realizzazione di ogni singolo intervento personalizzato, quindi, vede i diversi operatori dell'ATI e dell'Amministrazione Comunale e i destinatari impegnati nelle seguenti principali fasi di lavoro: funzione di accoglienza e ascolto; cura e costante monitoraggio del processo di presa in carico e di dimissione dal servizio; intervento personalizzato; elaborazione di un sistema di verifica e valutazione che accompagna l'erogazione del servizio. Tale sistema di erogazione del servizio definisce sia i fattori standard, sia i fattori di qualità.

Funzione di accoglienza e ascolto. Il coordinatore e l'operatore incaricato svolgono un ruolo cruciale rispetto all'accoglienza nel servizio e all'ascolto della domanda del destinatario e dei suoi famigliari. Fin dalla fase di presentazione, è reso fruibile ai destinatari l'articolazione dell'offerta e della tipologia delle linee servizio, chiarendone il mandato, le finalità, i processi e i tempi di presa in carico, le aree di intervento (le possibilità) e la modalità contrattuale di negoziazione e condivisione con il sistema dell'aiuto.

L'altra funzione chiave, che in questa fase occorre esercitare, è quella di legittimazione dei beneficiari nell'espressione delle proprie istanze e, attraverso un ascolto empatico e attivo, gli operatori operano una facilitazione nell'accogliere, orientare, esplicitare e chiarire la domanda di cura e di aiuto.

Cura e costante monitoraggio del processo di presa in carico e di dimissione dal servizio. L'ATI Diapason-Aquilone garantisce, attraverso una modulistica propria e una metodologia certificata di qualità a norma UNI EN ISO 9001-2015, un'attenzione costante rispetto a tutto il processo di presa in carico del fruitore: avvio; fase di osservazione; definizione di un progetto personalizzato con obiettivi s.m.a.r.t. (specifici, misurabili, raggiungibili, realistici, temporalmente definiti) composti da azioni specifiche, strumenti e attività chiari; verifiche e valutazioni sul grado di efficacia ed efficienza dell'intervento e conseguente ri-progettazione in un processo circolare; progettazione delle dimissioni; chiusura intervento.

Intervento personalizzato. Tale intervento si sostanzia nell'elaborazione di un Progetto di Intervento Domiciliare multidimensionale, se richiesto e se funzionale, comprensivo di una o più tipologie di linee di servizio e di intervento in una prospettiva di condivisione tra il sistema dell'aiuto e il sistema del cliente e nella sua attuazione.

L'operatore incaricato, affiancato e supportato dal coordinatore del servizio, concorda con i destinatari e il sistema dell'aiuto una fase di osservazione su aree di possibile fragilità, finalizzata all'individuazione di obiettivi prioritari dell'intervento, di coerenti strategie e strumenti/attività, attraverso check list, indicatori e descrittori, colloqui e attività mirate, domiciliari e sul territorio.

La scelta di operare un'integrazione tra il lavoro specialistico, sia esso terapeutico, sanitario o riabilitativo con il territorio, con il contesto di vita delle persone significa concepire l'intervento personalizzato come la possibilità di incontrare le persone nei luoghi e nei contesti relazionali che abitano quotidianamente. Questo, permette di costruire una presa in carico reale che ricompone la frammentarietà degli interventi e restituisce ai destinatari un quadro unitario dove essere soggetti del proprio percorso e, dunque, partecipare in prima persona al processo nella sua globalità, essendo considerati in primo luogo come cittadini portatori di capacità, desideri, competenze.

L'intervento educativo mira a superare i concetti di malattia, cronicità, inguaribilità, esclusione perché vuole produrre un cambiamento nella dimensione relazionale-ambientale del sistema dei fruitori estendendo il luogo della cura, della presa in carico, alla soglia della casa delle persone così come alla soglia dei servizi dell'aiuto, proprio a partire dalla costruzione delle relazioni del quotidiano.

Il cambiamento necessario che l'intervento deve produrre riguarda la capacitazione delle persone più fragili ovvero l'acquisizione e lo sviluppo delle abilità necessarie da parte di soggetti fragili a "convertire i mezzi a loro disposizione in funzionamenti" (Salais, 2004); in questo senso l'intervento deve mantenere una reciprocità tra la prospettiva individuale e la prospettiva sociale del territorio.

Le aree di intervento che costituiscono un orientamento per l'educatore, rispetto alla costruzione di un progetto individualizzato, sono declinate e differenziate a seconda dei fruitori, della loro età, delle loro fragilità, delle loro patologie, della loro provenienza, della loro storia, del loro modello culturale e delle risorse del e nel loro sistema familiare. Si possono però indicare delle macrocategorie di riferimento di intervento quali: area scolastica e formativa, area lavorativa, area cognitiva, area socio-relazionale, ambiente domestico, area della quotidianità, area della motricità, area della manualità, area affettiva e della cura di sé, area igienico-sanitaria e dell'igiene personale, area delle autonomie, relazioni intrafamiliari, relazioni interfamiliari, rapporto con il sistema dell'aiuto e delle istituzioni, rapporto con il territorio.

Indicatori di qualità

- La qualità dell'intervento si intende rispettata se vengono effettuati almeno 2 incontri annuali di verifica e monitoraggio relativamente ad ogni singolo caso tra l'A.S. e l'educatore/educatrice di riferimento (documento comprovante: scheda incontri, contenuto nella cartella relativa al caso).
- La qualità dell'intervento si intende rispettata se vengono effettuati almeno 2 incontri annuali di confronto e monitoraggio rispetto all'andamento del caso tra l'educatore/educatrice di riferimento ed il personale docente, relativamente a strategie di sviluppo di apprendimenti (documento comprovante: scheda incontri, contenuto nella cartella relativa al caso).
- La qualità dell'intervento si intende rispettata se vengono effettuati almeno 3 incontri annuali di rilevamento bisogni, confronto e condivisione circa gli obiettivi e le strategie tra l'educatore/educatrice di riferimento e i genitori (o chi ne fa le veci) del minore in carico (documento comprovante: diario e relazione, contenuto nella cartella relativa al caso).
- La qualità dell'intervento si intende rispettata se viene effettuato almeno 1 incontro annuali di costruzione e manutenzione della rete con i diversi attori del sistema dell'aiuto (documento comprovante: scheda incontri, contenuto nella cartella relativa al caso).

- La qualità del servizio si intende rispettata se viene garantita una équipe di discussione relativa ai casi, ai gruppi o di tipo organizzativo settimanalmente, tra gli educatori e il coordinatore educativo del servizio. Durante il mese di agosto e in occasione del periodo natalizio le équipe vengono sospese; in occasione di formazioni che coinvolgano l'intero servizio, le équipe possono essere sostituite dagli incontri di formazione (documentazione comprovante: verbale équipe).

L'intervento socioassistenziale interviene concretamente nella cura della persona e della casa con il compito di proteggere la persona dalla trascuratezza e dall'isolamento; riconosce e rispetta i ritmi quotidiani e personali che la persona ha costruito nel tempo e che, se non sono fortemente in contrasto con il suo benessere, rappresentano fattori di sicurezza e di identità, ritmi che segnano la quotidianità e quindi i punti cardinali della sua, spesso faticosa, giornata.

Dove è possibile finalizza il suo intervento all'autonomia parziale o totale, mettendo in atto strategie che stimolino la persona a collaborare.

Indicatori di qualità

- La qualità dell'intervento si intende rispettata se vengono effettuati 2 incontri di équipe al mese (operatori e coordinatrice) in cui verificare e aggiornare gli interventi relativamente ad ogni singolo caso e di gruppo (documento: verbale di equipe).
- La qualità dell'intervento si intende rispettata se vengono garantiti l'80% degli interventi programmati e concordati anche in assenza dell'operatore, attraverso la sua sostituzione. Il calcolo delle presenze avviene attraverso i "fogli firma" firmati dall'operatore e dall'utente (se minore dai genitori) e consegnati, una volta controfirmati dall'assistente sociale competente del caso e dalla coordinatrice dell'ATI Diapason-Aquilone, agli uffici centrali del Comune di Milano (documento: fogli firma in copia conservati negli uffici di Coop. Diapason e Fond. Aquilone).
- La qualità dell'intervento si intende rispettata se alla stesura e alla firma da parte dell'utente del P.A.I., nel quale sono espressi gli obiettivi e le strategie di intervento relativamente agli utenti, viene redatto un aggiornamento dell'intervento da parte dell'operatore almeno tre volte all'anno, in cui vengono evidenziate le modalità di intervento, le eventuali sostituzioni e/o le modifiche effettuate. (documenti presenti nella cartella relativa al caso).
- La qualità dell'intervento si intende rispettata se vengono effettuati almeno due incontri all'anno tra l'Assistente Sociale e la coordinatrice di monitoraggio e verifica relativamente ad ogni singolo intervento (documento: verbale incontri).

L'intervento di contrasto agli inconvenienti igienici si rivolge a individui per lo più anziani e adulti, tendenzialmente soli, in stato di fragilità psichica, spesso in stato di depressione, senza legami parentali forti, talora con disagio mentale, anche non certificato, e isolati dal contesto sociale che li circonda.

Lo scopo è quello di appurare lo stato di benessere e di vita del destinatario e attivare gli interventi, anche delle altre linee, secondo un approccio multidisciplinare, al fine di preservare la vivibilità dell'ambiente domestico e di mantenere la persona al proprio domicilio.

Indicatori di qualità

- La qualità dell'intervento si intende rispettata se vengono effettuati 2 incontri di équipe al mese (operatori e coordinatrice) in cui verificare e aggiornare gli interventi relativamente ad ogni singolo caso (documento: verbale di equipe).
- La qualità dell'intervento si intende rispettata se vengono garantiti l'80% degli interventi programmati e concordati anche in assenza dell'operatore, attraverso la sua sostituzione. Il calcolo delle presenze avviene attraverso i "fogli firma" firmati dall'operatore e dall'utente.
- La qualità dell'intervento si intende rispettata se alla stesura e alla firma da parte dell'utente del P.A.I., nel quale sono espressi gli obiettivi e le strategie di intervento relativamente agli utenti, viene redatto un

aggiornamento dell'intervento da parte dell'operatore almeno tre volte all'anno, in cui vengono evidenziate le modalità di intervento, le eventuali sostituzioni e/o le modifiche effettuate (documenti presenti nella cartella relativa al caso).

- La qualità dell'intervento si intende rispettata se vengono effettuati almeno due incontri all'anno tra l'Assistente Sociale e la coordinatrice di monitoraggio e verifica relativamente ad ogni singolo intervento (documento: verbale incontri).

l'Intervento di custodia sociale si rivolge alle persone e alle famiglie in condizioni di fragilità e ha principalmente lo scopo di fornire loro un sostegno attraverso l'attivazione di prestazioni individuali e/o di gruppo, favorire il presidio e il monitoraggio del territorio, creare coesione sociale e favorire lo sviluppo della socialità nei caseggiati di Edilizia Residenziale Pubblica.

Indicatori di qualità

- La qualità dell'intervento si intende rispettata se viene effettuato almeno 1 incontri di équipe territoriale al mese (operatori e coordinatrice) in cui verificare e aggiornare gli interventi relativamente agli interventi nuovi e/o più complessi (documento: verbale di equipe).
- La qualità dell'intervento si intende rispettata se viene effettuato almeno 1 incontro al mese tra il SST e l'équipe territoriale (operatori e coordinatrice) di monitoraggio e verifica relativamente agli interventi nuovi e/o più complessi (documento: verbale incontri).
- La qualità dell'intervento si intende rispettata se vengono garantiti l'80% degli interventi programmati e concordati anche in assenza dell'operatore, attraverso la sua sostituzione. Il calcolo delle presenze avviene attraverso i "fogli firma" firmati dall'operatore e consegnati, una volta controfirmati dalla coordinatrice dell'ATI Diapason-Aquilone, agli uffici centrali del Comune di Milano (documento: fogli firma in copia conservati negli uffici di Fond. Aquilone).

Elaborazione di un sistema di verifica e valutazione che accompagna l'erogazione del servizio. La qualità del servizio offerto da RTA Diapason-Aquilone è garantita anche da un processo di costante monitoraggio di verifica e valutazione del grado di efficacia ed efficienza dell'intervento socioeducativo e assistenziale. Il coordinatore del servizio è impegnato a monitorare mensilmente gli aspetti quantitativi degli interventi: ore impiegate dagli operatori negli interventi individuali a diretto contatto con i beneficiari (intesa come sistema cliente), per creare connessioni di rete, a favore dei destinatari (utilizzo strumenti) e di équipe, supervisione e formazione. Dal monitoraggio, ovvero una raccolta sistematica di dati che accompagnano l'intervento, il coordinatore del servizio raccoglie gli elementi per una valutazione con l'operatore e/o i referenti degli interventi: ex-ante, in caso di avvio intervento e riprogettazione semestrale, in itinere, per gli interventi in corso, ed ex-post, nella verifica conclusiva o in caso di chiusura di intervento.

Fare questo significa dotarsi di un sistema di indicatori e descrittori che permettono di verificare e valutare gli obiettivi, le strategie e gli strumenti/attività in atto, permettendo correzioni, miglioramenti o ri- progettazioni durante il processo di erogazione dell'intervento inteso come una circolarità di azioni mirate a produrre conoscenza, quali: osservazione, progettazione, attuazione, verifica e valutazione, documentazione. Tale sistema di valutazione, nel rispetto di un intervento integrato, pone sempre al centro i destinatari e il loro sistema, anche in questa fase delicata, cercando di vederli sempre più nella loro totalità di affetti, passioni, bisogni, sentimenti, dunque persone come tutte le altre, la cui dignità deve costituire un limite invalicabile per l'agire di ogni operatore.

Coinvolgere e condividere con pari dignità i destinatari, pur nella differenza e asimmetria di ruoli e funzioni, significa per ATI Diapason-Aquilone dare valore alle azioni che producono beni immateriali (le relazioni, il benessere) e cose che si fanno e si vedono, esemplificando senza banalizzare: alzarsi, lavarsi, vestirsi, lavare i piatti, sparecchiare, cucinare, mantenere gli impegni presi, recarsi a scuola o al lavoro, etc. Nel momento della valutazione occorre dare senso anche clinico e terapeutico-riabilitativo alle azioni concrete e quotidiane che costituiscono la base dei processi di cura e della vita autonoma.

Il lavoro di rete

L'ATI Diapason-Aquilone ritiene che ogni intervento, per essere maggiormente efficace, debba creare connessioni tra tutti gli operatori coinvolti e che questo comprende la connessione con gli ambiti di vita, la propulsione al lavorare condiviso per un welfare comunitario di prossimità e il coordinamento dei vari attori che ruotano attorno al sistema dell'aiuto.

L'ATI ha articolato la sua presenza nel territorio attraverso la promozione e la partecipazione a tavoli e progetti di livello cittadino e ai diversi tavoli di coordinamento territoriale.

L'ATI ha maturato un solido rapporto di fiducia interistituzionale con SSPT, Uonpia, CFI, CPS e tutte le scuole, con alcune delle quali (Sorelle Agazzi, Confalonieri, Scialoia, Mandelli-Rodari, Arbe-Zara, Pertini, Falcone-Borsellino, C. Cantù, Trilussa, Locatelli-Quasimodo, Don Orione, paritarie Achille Ricci, Mandelli-Rodari) si sono costituite anche partnership in numerosi progetti quali sportelli psicologici, counseling, contrasto alla dispersione scolastica e alla povertà educativa: React, Ritorno a Scuola, Frequenza 200, La mia scuola è differente (ATI Diapason-Aquilone capofila che coinvolge anche i Comuni di Milano, Torino e Padova), Stringhe: piccoli numeri in movimento (progetto finalizzato alla creazione di una metodologia didattica integrata, che vede coinvolti il Comune di Milano insieme a Napoli e Catania), Scuola Bottega- progetto di contrasto alla dispersione scolastica per gli studenti della scuola secondaria di I°. In molte scuole l'ATI è presente con l'Assistenza Educativa Scolastica rivolta ad allievi con disabilità e BES; il rapporto con la scuola è considerato parte cruciale dell'intervento e, dunque, compito degli operatori della cooperativa è quello di costruire e condividere obiettivi e strategie con il corpo docente al fine di produrre sinergie atte a migliorare le prestazioni dei destinatari e facilitare il rapporto scuola-famiglie.

Sempre a livello interistituzionale sono stati realizzati i progetti "QuBì-contrasto alla povertà educativa minorile" (finanziati dalle Fondazioni Cariplo, Vismara, Intesa, Fiera MI) nei quali l'ATI è presente come capofila e/o partner nelle 4 reti del Municipio 9 (Niguarda, Dergano, Bruzzano-Comasina e Affori) e nella rete di Quarto Oggiaro per il Municipio 8.

Collaborazioni stabili e costanti si sono strutturate nei diversi quartieri attraverso la realizzazione di attività significative e rivolte a differenti tipologie di beneficiari, quali Cag, doposcuola e CAM del Municipio 9 (Qjqajon, L'Amico Charly, Marcelline, Abelia, Il Sentiero, Spazio Giovani, Apprendere facile, tra gli altri) e CEDM di zona (Azimut, Mistral, Pangea, Filo d'Arianna), visto anche il ruolo di referenza di Diapason al tavolo di Coordinamento cittadino dei Centri Diurni Minori convenzionati con il Comune di Milano.

Spesso con ruolo di regia e promotori l'ATI collabora alla gestione di progetti rivolti a minori e famiglie di promozione, inclusione e coesione sociale (finanziamenti privati, privato sociale, ex L285, ecc.) quali Nove+, Famiglie Creative, Valorizzare le risorse, Sostegno Affido, Adolescenti sicuri, Riguarda Niguarda, Bicocca Point, Socialità di Quartiere, Scuole aperte, Bando quartieri, Coesione sociale, Summer School, Centri estivi diffusi.

Rispetto all'inclusione e integrazione della disabilità e psichiatria l'ATI è impegnata direttamente in numerosi progetti: CAD (Ornato e Bruzzano), SFA Bruzzano, CDD "Sorriso", CSS "Stella Polare, CSE, Eventi musica e danza, Tavolo Polo Nord, Volontari al CSA, Inclusione Salute Mentale (con appartamenti dedicati), Prossimità familiare, oltre a collaborazioni con Ass. Contatto e Ass. L'Abilità.

Rispetto all'integrazione stranieri: Diapason è nel coordinamento Scuole di italiano per immigrati promosso dal "Centro Culture del mondo" dell'Assessorato alle Politiche Sociali e gestisce servizi di Inclusione stranieri e SAI con la rete cittadina del CNCA, oltre a facilitare l'accesso al mondo del lavoro o alle esperienze di tirocinio extracurriculare valorizzando la collaborazione con Ortocomune Niguarda, Artis Gelateria, RobdeMatt….

L'ATI è protagonista in numerose reti di promozione del benessere e partecipa ai Tavoli di coordinamento territoriale per le politiche sociali e servizi alla persona dei Municipi 8 e 9. Tale esperienza continuativa nei territori e la massiccia presenza di ATI Diapason-Aquilone con molteplici servizi/progetti, amplifica la possibilità di ricorso alle agenzie e alle associazioni della zona per valorizzare e incrementare i percorsi individuali e/o di gruppo della domiciliarità. In questo senso si segnalano i gruppi di coordinamento stabili a cui l'ATI partecipa sia a livello locale che cittadino:

- Forum Terzo Settore Città di Milano Servizi
- Gruppo di Raccordo Minori. Coordinamento cittadino delle organizzazioni a tutela dei minori
- Coordinamento cittadino Servizi Domiciliari
- Coordinamento cittadino Centri Educativi Diurni per Minori
- Coordinamento cittadino Assistenza Educativa Scolastica
- Coordinamento cittadino Enti Gestori diurni per la disabilità
- Rete degli enti che lavorano per l'accoglienza e l'inclusione di immigrati
- MiGeneration Net, rete degli enti che lavorano nelle politiche giovanili
- Reti territoriali QuBi per il contrasto alla povertà minorile, nei quartieri di Niguarda, Dergano, Affori, Comasina/Bruzzano, Quarto Oggiaro
- Rete dei progetti di contrasto alla povertà educativa.

Per chiudere si segnala a livello cittadino ed in maniera strettamente connessa con il servizio domiciliare, il rapporto consolidato con Spazio Neutro, Sert, NOA e SMI e con i servizi in co-progettazione con l'A.C. cittadini in cui Diapason è partner o capofila (Indagini sociali, Segretariato Sociale, Conflittualità e maltrattamento, Pronto Intervento, Fasst, Link); servizi spesso coinvolti in situazioni in carico alla domiciliarità.

MODALITÀ DI PARTECIPAZIONE ALLA VALUTAZIONE DI FRUITORI E FAMIGLIE

L'ATI Diapason-Aquilone culturalmente e metodologicamente ritiene che ogni intervento, di qualunque tipologia, sia realistico e perseguibile solo se vi è una reale consapevolezza e partecipazione dei destinatari e del loro sistema familiare al progetto che li vede coinvolti. Informazioni e osservazioni raccolte dai professionisti confluiscono in un rapporto dialogico tra l'operatore e il sistema cliente al fine di condividere i problemi, le disfunzioni, le risorse e le opportunità che insieme definiscono un progetto di intervento con obiettivi chiari e concreti e sviluppati in azioni precise e con individuazione del/i responsabile/i.

All'interno del processo circolare di analisi-progettazione-valutazione, ATI Diapason-Aquilone struttura momenti di verifica e monitoraggio tra tutti i soggetti coinvolti (sistema dell'aiuto e destinatario) volti a dare un valore: a tutto ciò che si produce, alle azioni svolte, ad esplicitare gli indicatori e criteri sottesi rispetto ad attribuzioni di valori positivi e/o negativi. Programmare questo tipo di spazi significa far emergere il sistema valoriale di riferimento di ciascuno, sottrarsi a giudizi solo emotivi che portano ad agiti impulsivi e creare circolarità e passaggio di informazioni che rischiano di essere appannaggio solo di una parte o di pochi soggetti.

Entro 3 mesi dalla conoscenza e avvio dell'intervento l'operatore procede ad una prima stesura delle osservazioni rispetto ai seguenti items afferenti alla vita del beneficiario: quotidianità (i ritmi, le abitudini, le routine); domiciliarità (gli spazi, la loro organizzazione, la cura dell'ambiente, arredi e corredi); rapporti intrafamiliari (le modalità di interazione tra i vari familiari a partire dal beneficiario; il sistema valoriale sotteso); rapporto con l'esterno (formali e informali, riguardanti servizi, agenzie, parenti, vicinato); risorse e criticità (del beneficiario e del suo sistema familiare); opportunità intervento domiciliare (utilità, possibilità di cambiamento o solidificazione equilibri e risorse). Le osservazioni riportate sono discusse con il beneficiario e i suoi familiari al fine di procedere alla stesura del Progetto Domiciliare, nel quale sono espressi gli obiettivi e le

strategie di intervento relativamente a destinatari e famiglie.

L'esplicitazione e l'identificazione partecipativa di analisi di criticità e risorse e dei conseguenti obiettivi sono espressione diretta dell'instaurarsi di una relazione di fiducia tra le parti e di una modalità di coinvolgimento diretto dei destinatari e familiari.

L'intervento prevede spazi di valutazione intesa come monitoraggio, misurazione, verifica, riflessione, socializzazione nuove informazioni, attribuzione significati e riprogettazione, programmati almeno ogni 6 mesi e al bisogno che coinvolgono gli operatori interessati dell'ATI e il coordinatore responsabile, il beneficiario e i familiari e, nel caso di mandato dell'AC, l'AS referente del servizio sociale. In questo caso la cadenza delle verifiche è determinata dall'AS stessa. Nelle situazioni in cui sono coinvolti altri specialisti, istituzioni, agenzie, gli operatori riportano nelle verifiche le differenti osservazioni e valutazioni perché entri nel processo programmatorio e, in alcuni casi, sono presenti tutti o parte degli operatori dell'aiuto ai momenti di verifica con i beneficiari e i familiari.

All'interno del percorso gli operatori si avvalgono anche di vari approcci e strumenti, tra i quali quelli indicati da PIPPI, che possono essere usati insieme o solo dal beneficiario e familiari, per concorrere alla partecipazione e realizzazione dell'intervento con successo e a una qualità diffusa dell'intervento stesso: mappe relazionali, diari, linea della vita, mosaich approach, CAA, creazione di album, triangoli e carte di PIPPI, mappe fattori rischio/protezione, network therapy, recovery star, ecc.

INDICAZIONE OPERATORI E PROFILI PROFESSIONALI COINVOLTI

I soggetti coinvolti nelle differenti fasi di progettazione, realizzazione e valutazione del servizio, sono molteplici e fanno riferimento a ruoli, funzioni e parti dell'organizzazione ATI Diapason-Aquilone differenti tra loro: i propri coordinatori, il proprio personale educativo e socioassistenziale, i propri supervisori, i referenti dell'area formativa, il responsabile del personale, la Direzione e il Consiglio di Amministrazione.

L'**Educatore**, qualificato in base all'esperienza e al titolo, opera sostanzialmente su due livelli: all'interno del nucleo familiare, dove si inserisce per valorizzare risorse e potenzialità presenti nel nucleo, stabilendo relazioni significative con tutti i membri ed aiutando concretamente nello svolgimento delle mansioni organizzative, educative e di cura; sul territorio e nel tessuto sociale di appartenenza, per favorire il collegamento e la comunicazione tra famiglia, singolo destinatario e realtà esterna.

L'**Ausiliario Socio-Assistenziale e** l'**Operatore Socio-Sanitario** è un operatore/trice qualificato per esperienza e titolo, opera all'interno del nucleo famigliare come valido supporto ai problemi organizzativi e concreti della vita quotidiana, provvedendo alla cura della persona e del suo ambiente; supporta e orienta nella scelta degli ausili utili a facilitare la vita quotidiana e nel disbrigo delle pratiche burocratiche; nelle attività di socializzazione facilita la realizzazione di attività desiderate e coerenti con le capacità degli utenti, si occupa degli accompagnamenti e della ricerca di attività e spazi per realizzare nuovi incontri.

Il **Coordinatore educativo del Servizio** è il responsabile tecnico del gruppo di lavoro degli Educatori (équipe educativa) e, in quanto tale, conduce gli incontri settimanali di progettazione e di verifica degli interventi educativi e visiona ogni Progetto Educativo Individualizzato (P.E.I.) tramite incontri periodici individuali con gli Educatori. Il **Coordinatore socioassistenziale del Servizio** è il responsabile della gestione del gruppo di lavoro degli Ausiliari Socio-Assistenziali e degli Operatori Socio-Sanitari (équipe socioassistenziale) e della progettazione e verifica di ogni Progetto Socio-Assistenziale Individualizzato (P.A.I.) tramite incontri periodici con gli ASA/OSS.

I Coordinatori sono i referenti per l'ATI nei confronti dell'Ente Pubblico e dei destinatari e come tali devono garantire gli aspetti tecnico/organizzativi per quanto di competenza dell'ATI.

Il **Gruppo Supervisione**, composto da personale qualificato e con titolo della cooperativa ATI Diapason-Aquilone, svolge la funzione di supportare la professionalità degli operatori. L'offerta è focalizzata sulla centralità della relazione d'aiuto educativa o assistenziale: a partire dall'incontro con l'altro, sono

esplorati i vissuti, gli aspetti metodologici, le strategie educative e alcune teorie di riferimento implicite ed esplicite. La supervisione utilizza una metodologia prevalentemente di tipo clinico.

L'**Area Formativa**, composta da personale qualificato e con titolo della cooperativa ATI Diapason-Aquilone, ha lo scopo di proporre, progettare e valutare le iniziative e i percorsi di formazione e supervisione dei soci e dei lavoratori. Ogni anno, l'Area Formazione, così come previsto dalle prassi di certificazione di qualità a norma UNI EN ISO 9000, redige un piano dell'offerta formativa per la Cooperativa che mira a sostenere, accompagnare e sviluppare le competenze degli operatori nello svolgimento dei loro interventi quotidiani, a partire dalle esigenze specifiche di ruolo e di servizio.

L'**Area del personale** composta da personale qualificato ha lo scopo di svolgere tutte le attività di gestione del personale interno ed esterno a ATI Diapason-Aquilone ed in particolare: garantire la numerosità di operatori adeguata a ciascun servizio, effettuare la selezione del personale (i soci lavoratori) da assegnare ad ogni specifico servizio, operare per garantire la qualificazione del personale in ingresso ed in itinere, curare la gestione amministrativa del personale.

La Direzione è composta dal Direttore Generale, nominato dal CDA secondo quanto previsto dallo Statuto, e da tre altri componenti individuati dal CDA stesso nell'ambito del CRS d'intesa con il Direttore generale. Ha compiti di: organizzazione della produzione dei servizi, rappresentanza e collaborazioni, gestione del personale, gestione amministrativa, rendicontazione, acquisiti e manutenzione, comunicazione e fundraising, adempimenti normativi.

Il **Consiglio di Amministrazione** composta da consiglieri eletti su mandato triennale dall'Assemblea dei soci ha lo scopo di definire le strategie, le politiche e gli obiettivi temporali (compresi quelle per la Qualità) della cooperativa, rappresentare ATI Diapason-Aquilone con poteri di ordinaria amministrazione, analizzare e approvare i budget operativi economici e finanziari e l'opportunità di acquisire e introdurre nuovi servizi

I DIRITTI DEGLI UTENTI

L'ATI Diapason-Aquilone promuove i diritti di cui utenti e clienti sono portatori e responsabilmente si attiva, con i mezzi a sua disposizione e nei limiti delle sue risorse e dei suoi 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. Ogni utente ha diritto a ricevere, all'interno delle condizioni di erogazione del Servizio, le informazioni e la documentazione di cui necessita, nonché a entrare in possesso di tutti gli atti utili a certificare in modo completo la sua condizione. L'utente ha il diritto di ottenere dal Servizio informazioni relative alle prestazioni erogate ed alle modalità di accesso; ha 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 alla protezione. La Cooperativa 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 certezza. Ogni utente ha diritto ad avere la certezza del trattamento nel tempo e nello spazio e a non essere vittima degli effetti di conflitti professionali e organizzativi, di cambiamenti repentini e/o discrezionalità nell'interpretazione dei regolamenti interni.

Diritto alla fiducia. Ogni utente ha diritto a vedersi trattato come un soggetto degno di fiducia.

Diritto alla qualità. Ogni utente ha diritto di trovare negli operatori della struttura l'orientamento verso un unico obiettivo: la qualità del servizio erogato. Ogni cliente/utente ha il 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.

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, fatti salvi gli specifici obiettivi progettuali stabiliti dall'equipe operativa.

Diritto alla decisione. L'utente, all'interno del Progetto elaborato e redatto dall'equipe operativa, 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 dei dati rilasciata. Il trattamento dei dati è uniformato al nuovo codice europeo…

LE PROCEDURE DI TUTELA

Nel rispetto delle scadenze previste (31 marzo di ciascun anno) l'ATI Diapason-Aquilone si impegna annualmente alla revisione del proprio "Documento Programmatico sulla Sicurezza (D.P.S., Art. 6 Regolamento sulle misure minime di sicurezza – D.P.R. 28 Luglio 1999, n. 318 e nuovo Codice sulla privacy). Questo documento definisce formalmente, sulla base di un'adeguata "analisi dei rischi" e della distribuzione dei compiti e delle responsabilità nell'ambito delle strutture preposte al trattamento dei dati medesimi, quanto segue:

- **i criteri tecnici ed organizzativi adottati per proteggere aree e locali interessati dalle misure di sicurezza e le procedure adottate per controllare l'accesso delle persone autorizzate alle aree/ai locali medesime/i**
- **i criteri e le procedure adottati/e per assicurare l'integrità dei dati**
- **i criteri e le procedure adottati/e per garantire la sicurezza della trasmissione dei dati (ivi comprese quelle adottate per restringere gli accessi per via telematica)**
- **i piani di formazione di tutti gli incaricati del trattamento, al fine di renderli adeguatamente edotti dei criteri e delle procedure adottati/e per prevenire danni associati ai rischi individuati**

Tutti gli operatori dell'ATI vengono incaricati al trattamento dei dati, ai coordinatori di ciascun Progetto/Servizio viene conferita la responsabilità delle procedure inerenti, i responsabili ultimi sono comunque identificati in Paolo Cattaneo, Anna Liverani (per Diapason) e Fausto Rizzi (per Fondazione Aquilone).

LE MODALITÀ PREVISTE PER OSSERVAZIONI E RICHIAMI

La sequenza standardizzata delle emergenze, disservizi e dei reclami, con la garanzia offerta dalla struttura di attivarsi tempestivamente è la seguente:

- Richiesta di assistenza da Cliente/Utente (senza preclusione di mezzi)
- Registrazione della chiamata (da parte del ricevente, chiunque sia), con annotazione sintetica ma inequivocabile dei contenuti della richiesta di assistenza e con apposizione della data e della sua firma
- Recupero dall'apposito raccoglitore (a cura dell'interessato)
- Controllo puntuale degli accordi contrattuali (a cura dell'interessato con l'eventuale assistenza del Responsabile di Gestione della Qualità - **RGQ**)
- Analisi della situazione e delle soluzioni ed assunzione delle eventuali decisioni in merito (a cura dell'interessato con **RGQ**)

- Programmazione dell'intervento da effettuare e comunicazione/aggiornamento sull'intervento da effettuare a tutte le risorse umane individuate (a cura dell'interessato con **RGQ**)
- Comunicazione scritta al Cliente/Utente (a cura dell'interessato o di **RGQ**, senza preclusione di mezzi) contenente tutte le informazioni sulle eventuali decisioni assunte, espresse in modo inequivocabile;
- Esecuzione dell'intervento da parte delle risorse umane individuate (sotto la supervisione di **RGQ**)
- Registrazione del risultato dell'intervento (a cura di **RGQ**) con annotazione sintetica ma inequivocabile del risultato medesimo, con apposizione della data e della firma.

I Reclami e le segnalazioni possono essere presentati verbalmente o telefonicamente, oppure inviati via fax, posta e posta elettronica ad uno dei seguenti recapiti:

Diapason Cooperativa Sociale
via Doberdò, 22 – 20126 Milano
tel. 02.26000270
fax 0227002544
email: coopdiapason@coopdiapason.it

Fondazione Aquilone ETS
via Acerbi 14, 20161 Milano
tel. 026465818
email: info@fondazioneaquilone.org

I PROCESSI DI VERIFICA DELLA CUSTOMER SATISFATION

La valutazione della soddisfazione dei clienti/beneficiari è perseguita in modo sistematico attraverso la raccolta di dati ed informazioni scambiati con gli stessi durante l'intero ciclo di vita: dalla definizione dell'offerta alla fornitura del servizio fino alla cessazione.

Il monitoraggio della soddisfazione dei clienti/utenti è garantito attraverso le registrazioni previste dalla modulistica dedicata (allegati in appendice).

Altri indici indicativi ritenuti importanti sono i seguenti:

- andamento delle disdette e degli ingressi dei clienti/utenti
- andamento di reclami o di osservazioni da parte dei clienti/utenti
- il successo per gli obiettivi prefissati
- la qualità delle relazioni stabilite tra operatori e utenti/clienti
- le restituzioni offerte dai clienti/utenti

Tutti gli elementi del Sistema di Gestione per la Qualità sono sottoposti a verifica, con cadenza almeno annuale o più frequentemente se ritenuto necessario, al fine di valutare e verificare se:

- le attività svolte ed i risultati ottenuti siano conformi a quanto pianificato dalla documentazione del Sistema di Gestione per la Qualità e siano efficaci per il raggiungimento degli obiettivi definiti nella Politica per la Qualità
- le procedure aziendali ed i metodi applicati siano idonei ed efficaci nel tempo
- il Sistema di Gestione per la Qualità si mantenga idoneo ed aggiornato

La Direzione effettua, almeno annualmente, una revisione delle modalità di esecuzione dei processi primari in atto, allo scopo di verificarne l'adeguatezza e l'efficacia; a questo scopo ha definito una serie di indicatori atti a monitorare e misurare i propri processi. Tali indicatori consentono di stabilire gli obiettivi della Qualità in sede di Riesame.

LA COMUNICAZIONE CON L'ATI DIAPASON AQUILONE

Una buona, continua ed efficace comunicazione tra ciascuna delle due organizzazioni e le persone che con essa si interfacciano nel pieno rispetto, i beneficiari, le famiglie, gli Enti committenti e il territorio è considerato fattore prioritario per la qualità del servizio erogato.

L'ATI, basando il proprio lavoro educativo sullo sviluppo di relazioni significative, assicura l'apertura e il presidio di tutti i canali di comunicazione possibili e necessari.

La comunicazione con i destinatari è parte integrante del lavoro svolto quotidianamente dalle équipe educative; con le famiglie vengono programmati diversi incontri per la progettazione e la verifica dei progetti educativi; con la committenza vengono programmati i colloqui necessari alla verifica e al controllo delle attività.

Diapason Cooperativa Sociale

Sede legale e operativa: via Doberdò 22, Milano (MM linea rossa – fermata Villa S.Giovanni)

Tel. 02/26000270 · Fax 02/27002544 · E-mail: coopdiapason@coopdiapason.it

Responsabile legale: Alessio Andreotti

Direzione: Paolo Cattaneo (direttore), Benedetta Beltraino (responsabile amministrativo), Anna Liverani (responsabile del personale), Anna Falconi (referente amministrativo)

Sito: www.coopdiapason.it · https://www.facebook.com/diapasoncooperativasociale

Fondazione Aquilone ETS

Sede legale e operativa: via Acerbi 14, Milano (MM linea gialla fermata Affori Nord, linea Atm 40 e 70)

Tel. 026465818 · E-mail: info@fondazioneaquilone.org

Responsabile legale: Sara Bezzi

Direzione: Fausto Rizzi (direttore), Giuseppe Fornari (responsabile amministrativo e del personale), Tania Ballarino (responsabile progettazione e sviluppo)

Sito: www.fondazioneaquilone.org · https://www.facebook.com/fondazioneaquiloneonlus

ATI DIAPASON AQUILONE

Segreteria unica domiciliarità – via Acerbi 14, 20161 Milano

da lunedì a venerdì dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 17.00

tel. 026465818 · mail: diapasonaquilone@gmail.com