



Carta dei Servizi

Radicati nei territori, vicini alle persone

1. Presentazione della Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è lo strumento con cui Fondazione Aquilone ETS si presenta alle persone, alle famiglie, ai committenti pubblici e alla comunità: descrive chi siamo, quali servizi offriamo, con quali principi e con quali impegni di qualità li realizziamo, e come è possibile accedervi, partecipare e segnalare osservazioni o reclami.

Il documento risponde alla logica dell'art. 13 della Legge 328/2000 (sistema integrato di interventi e servizi sociali) ed è pensato per essere letto da chi ha bisogno di orientarsi tra le nostre proposte. Per i servizi strutturati e accreditati esistono inoltre carte dei servizi specifiche, disponibili presso le singole sedi e sul sito della Fondazione (ad esempio quella della C.S.S. "Stella Polare").

2. Chi siamo

Fondazione Aquilone è un ente senza fini di lucro nato nel 1993 come sviluppo dell'esperienza di volontariato dell'Associazione V.S.P. Bruzzano Onlus. In un quartiere all'estrema periferia nord di Milano, la comunità parrocchiale si era resa conto della solitudine di tanti anziani, della mancanza di servizi e opportunità per le persone con disabilità, del disagio di molti ragazzi e delle loro famiglie, e aveva iniziato a dare le prime risposte.

In oltre vent'anni di attività la Fondazione si è inserita nelle politiche sociali, ha strutturato i propri servizi nel rispetto delle regole di accreditamento ed è entrata in relazione con scuole, parrocchie, gruppi di volontariato e cooperative sociali di altri quartieri dei Municipi 1, 3, 8 e 9 di Milano.

Oggi Fondazione Aquilone si ispira al modello della **"fondazione di partecipazione"**: nelle diverse aree di intervento lavorano oltre 130 operatori, affiancati da più di 250 volontari impegnati in attività continuative nei territori in cui la Fondazione è presente. La sinergia tra professionisti e volontari è un punto di forza e di qualità.

A febbraio 2026 la Fondazione ha approvato il nuovo Statuto, adeguato al riconoscimento come ETS-Ente del Terzo Settore, con relativa iscrizione al RUNTS (provvedimento 169626 del 3/04/2026).

3. Vision, mission e valori

Vision

Ci prendiamo cura del benessere delle persone più fragili e promuoviamo la costruzione di comunità territoriali accoglienti e partecipate.

Mission

Fondazione Aquilone nasce dall'esperienza di una comunità che ha saputo interrogarsi sui bisogni del proprio territorio. A partire dall'ispirazione cristiana e dal rispetto dei valori civili, si rivolge all'intera cittadinanza, nel rispetto delle diversità e senza alcuna distinzione. Progetta e realizza servizi sociali, educativi e assistenziali professionali; contribuisce al benessere degli abitanti dei quartieri in cui opera, con particolare cura per i più deboli; favorisce esperienze di volontariato come occasioni di condivisione e crescita culturale; promuove, insieme ai servizi pubblici e alle organizzazioni dei quartieri, processi di trasformazione sociale fondati su relazioni e legami tra i cittadini.

Valori

- Promuovere giustizia sociale e solidarietà
- Lavorare per l'integrazione, l'inclusione e la condivisione
- Ricercare il benessere delle persone accolte, degli operatori e dei volontari
- Valorizzare il lavoro degli operatori e la collaborazione dei volontari
- Operare scelte trasparenti
- Rafforzare autonomia, imprenditività e indipendenza
- Collaborare con enti pubblici e privati per la coesione delle comunità locali
- Apprendere dall'esperienza per far crescere la qualità
- Rispettare le leggi e promuovere la legalità
- Promuovere la responsabilità organizzativa e personale
- Segnalare le criticità

4. Principi fondamentali nell'erogazione dei servizi

Nell'erogazione di tutti i servizi la Fondazione si impegna a rispettare i seguenti principi:

- Uguaglianza e non discriminazione: i servizi sono rivolti a tutti, senza distinzione di sesso, etnia, lingua, religione, condizione sociale o opinioni.
- Imparzialità e trasparenza: comportamenti e scelte improntati a criteri di obiettività, giustizia e chiarezza verso le persone e i committenti.
- Centralità della persona: ogni intervento parte dai desideri, dalle risorse e dai bisogni della persona; persone e famiglie sono partner nei processi educativi e sociali, non semplici utenti.
- Continuità: i servizi sono garantiti con regolarità e, in caso di variazioni o interruzioni, le persone e le famiglie vengono tempestivamente informate.
- Partecipazione: persone, famiglie e volontari sono coinvolti nella definizione e nella verifica degli interventi.
- Riservatezza: i dati personali sono trattati nel rispetto della normativa vigente in materia di privacy.
- Qualità e professionalità: gli interventi sono realizzati da personale qualificato, nel rispetto delle norme che regolano i servizi alla persona.

5. Come lavoriamo

La Fondazione non intende "rincorrere gli appalti": attraverso l'accreditamento dei servizi alla persona e una progettazione sociale radicata nei territori, intende collaborare alla **crescita di comunità locali**, promuovere **percorsi di solidarietà e coesione sociale** e **accogliere chi è più in difficoltà**. I punti di forza del nostro lavoro sociale sono:

- prossimità e solidarietà radicate nei quartieri, espresse anche attraverso la sinergia tra operatori e volontari;
- prendersi cura di chi vive momenti di fragilità nei vari momenti della vita, con un lavoro di rete tra enti pubblici e privato sociale;
- passione di educare, condivisa con le persone e le famiglie;
- qualità degli interventi e delle prestazioni, attraverso personale qualificato.

La Fondazione gestisce i propri servizi autonomamente o in convenzione, in collaborazione con il Comune di Milano, l'ASL e Regione Lombardia, le scuole, le parrocchie e le altre realtà del terzo settore.

6. Aree di intervento e servizi

I servizi sono organizzati in cinque aree: prima infanzia, nuove generazioni, persone con disabilità, persone anziane e coesione sociale. Il Servizio Domiciliarità è trasversale a più aree. Le informazioni di dettaglio (orari, sedi, capienza, modalità di accesso e tariffe) sono contenute nelle schede e nelle carte dei singoli servizi. I servizi e i progetti elencati sono quelli attivi nell'anno di attività settembre 2025 – agosto 2026.

6.1 Prima infanzia

La famiglia è il luogo in cui si coltivano tenerezza, responsabilità e ascolto. La Fondazione è al fianco delle famiglie per costruire comunità accoglienti, con servizi dedicati ai più piccoli e percorsi di sostegno per i genitori, nella convinzione che ogni famiglia sia protagonista della crescita del proprio territorio.

Servizio	Destinatari	Descrizione
Centro Prima Infanzia "Arcobaleno"	Bambini 0-3 anni con i loro genitori o adulti di riferimento	Spazio di gioco, socializzazione e incontro tra famiglie. Via Morlotti 11, Milano (Bruzzano).
Scuola dell'Infanzia Paritaria	Bambini della scuola dell'infanzia	Gestita da Aquilone Educational impresa sociale s.r.l., ente con socio unico Fondazione Aquilone. Via Acerbi 14, Milano (Bruzzano).
Casa del Sorriso	Bambini in condizioni di vulnerabilità e loro famiglie	Progetto in partnership con Cesvi ETS: attività educative, sportive e ludico-ricreative per il benessere dei bambini e delle famiglie. Via Taormina 17, Milano (Maciachini).

6.2 Nuove generazioni

Le attività per bambini, ragazzi, adolescenti e giovani offrono spazi di aggregazione con la presenza di educatori professionali, per accompagnare la crescita nel rispetto dei tempi di ciascuno e promuovere cittadinanza attiva e protagonismo dei più giovani. Per chi vive situazioni di fragilità sono attivi servizi strutturati; in collaborazione con scuole, parrocchie ed enti no profit si promuovono inoltre attività educative nei quartieri.

Servizio	Destinatari	Descrizione
Centro di Aggregazione Giovanile "Abelia"	Ragazzi e adolescenti	Spazio di aggregazione con educatori professionali. Via Acerbi 12, Milano (Bruzzano).
Centro di Aggregazione Giovanile "Il Sentiero"	Ragazzi e adolescenti	Spazio di aggregazione con educatori professionali. Piazza Gasparri 11, Milano (Comasina).
Piano BE	Adolescenti	Spazio aggregativo ed educativo nel quartiere Quarto Oggiaro Via Lessona 20, Milano (Quarto Oggiaro).

Servizio	Destinatari	Descrizione
Centro Educativo Diurno "Mistral"	Preadolescenti e adolescenti in situazione di difficoltà	Servizio educativo strutturato con laboratori e attività di gruppo. Via Senigallia 60, Milano (Bruzzano).
Scuola Bottega	Ragazzi di 14–16 anni a forte rischio di dispersione scolastica e marginalità	Percorso educativo e didattico contro la dispersione scolastica. Cassina Anna, via S. Arnaldo 17, Milano (Bruzzano).
Assistenza Domiciliare Minori (SAD educativo)	Minori e persone con disabilità e le loro famiglie	Interventi educativi individuali, di piccolo gruppo e animativi di gruppo, in accreditamento con il Comune di Milano nei Municipi 1, 2, 3, 8 e 9. Servizio certificato ISO 9001:2015. via Acerbi 14, Milano (Bruzzano).
Educativa di prossimità	Ragazzi e giovani dei Municipi 8 e 9	Interventi nei contesti di vita dei ragazzi. Municipi 8 e 9.
HUB Bruzzano	Adolescenti e giovani, anche NEET, del Municipio 9	Spazio dedicato al protagonismo giovanile, con orientamento formativo e lavorativo, sala di registrazione musicale e sala multimediale. Cassina Anna, via S. Arnaldo 17, Milano (Bruzzano).
E ora? Rete Orientamento Giovani Milano	Giovani di 14–35 anni	Progetto cittadino di orientamento su studio, lavoro e crescita personale. Municipio 8 e 9.
100 idee e Zio Grande	Giovani di 14–18 anni (100 idee) e di 18–35 anni (Zio Grande)	Progetti a sostegno del protagonismo giovanile. Progetto cittadino.
ConsigliaMI	Bambine/1 e ragazze/1 delle scuole primarie e secondarie di primo grado	Coordinamento e facilitazione del "Consiglio di Municipio dei ragazzi e delle ragazze". Municipi 1 e 9.
Rising Stars	Giovani di 14–17 anni	Progetto di contrasto alla dispersione scolastica. Municipio 9.
Tutoring educativo	Bambini e ragazzi di 6–14 anni	Contrasto alla dispersione scolastica, in collaborazione con gli Istituti Comprensivi del Municipio 9.

Servizio	Destinatari	Descrizione
Star bene a scuola	Studenti e comunità educante dell'IC Confalonieri	Progetto per il benessere ed il contrasto alla dispersione dei bambini e ragazzi dell'IC Confalonieri. Via Crespi 1, Milano (Maciachini).
Spazi di ascolto	Giovani e famiglie con fragilità psicosociale	Tutela del benessere mentale: intervento tempestivo sui segnali di disagio e percorsi di orientamento personalizzati. Scuole e sedi dei partner del Municipio 9.
Porte Aperte e Viva gli oratori	Preadolescenti, adolescenti e giovani fino a 25 anni	Progetti educativi, di socializzazione e protagonismo che valorizzano la rete degli oratori del Municipio 9 e le alleanze territoriali.
Mixité	Bambini e ragazzi delle scuole primarie e secondarie del Municipio 9	Progetto per il benessere ed il contrasto alla dispersione dei bambini e ragazzi dell'IC Sorelle Agazzi. P.zza Gasparri 6, Milano (Comasina).
Grow up – Organizziamo la Speranza	Bambini, ragazzi e famiglie	Progetto per il benessere ed il contrasto alla dispersione dei bambini e ragazzi in partnership con la rete territoriale dei quartieri Quarto Oggiaro e Villapizzone (Municipio 8).
Centri Estivi	Bambini e ragazzi	Proposte estive educative e ricreative. Sedi di Fondazione, scuole e oratori del Municipio 9.

6.3 Persone con disabilità

La Fondazione lavora per ribaltare la prospettiva con cui si guarda alla disabilità: l'assistenza è intesa come percorso verso l'autonomia, perché ogni persona ha diritto a una vita scelta; la cura come condivisione, per rendere più vivibile la sofferenza; la relazione d'aiuto come partecipazione equa, che valorizza le risorse di ciascuno. Gli interventi comprendono progetti educativi individualizzati, integrazione nei servizi pubblici (Comune, Regione, ASL), supporto alle famiglie e inclusione scolastica.

Servizio	Destinatari	Descrizione
C.D.D. "Sorriso" (Centro Diurno Disabili)	Persone con significative limitazioni dell'autonomia	Servizio diurno accreditato che accoglie 30 persone, con l'obiettivo di favorire una sempre maggiore autonomia personale e sociale. Via Acerbi 4, Milano. (Bruzzano).
C.S.S. "Stella Polare" (Comunità Alloggio Socio Sanitaria)	Persone adulte con disabilità	Comunità socio-sanitaria. Piazza Bruzzano 8, Milano (Bruzzano).

Servizio	Destinatari	Descrizione
Servizio Formazione all'Autonomia (SFA)	Persone di 16–35 anni con disabilità media e lieve	Percorsi per sviluppare autonomie e competenze relazionali e adattive. Piazza Bruzzano 8, Milano (Bruzzano).
C.A.D. “Navigare in Città”	Persone con disabilità	Centro di Aggregazione per persone con disabilità, Via Angeloni 40, Milano (Bruzzano).
CreAmi – Bottega dell'Aquilone	Minorenni e adulti con disabilità	Spazio di socializzazione e laboratori creativi, in cui sperimentarsi anche in un contesto para-lavorativo. Via Angeloni 40, Milano (Bruzzano).
ABO.lab – Autismo, Benessere, Occupazione	Giovani con autismo a medio-alto funzionamento	Luogo di progettazione con la persona e con la famiglia, con attività occupazionali. Cassina Anna, via S. Arnaldo 17, Milano (Bruzzano).
ABO.play	Ragazze e ragazzi della scuola secondaria di I grado con autismo	Doposcuola con opportunità di socializzazione significative e sostegno alle famiglie. Via Morlotti 11, Milano (Bruzzano).
RicreAttivamente e AquilOtto	Ragazzi di 11–17 anni con disabilità media e lieve	Servizio di educativa di gruppo, nell'ambito del Sistema Domiciliarità del Comune di Milano, in collaborazione con famiglia e scuola. Servizio certificato ISO 9001:2015. Comasina (Municipio 9) Gallarate (Municipio 8).
Assistenza educativa per alunni con disabilità	Alunni con disabilità delle scuole dell'infanzia paritarie, primarie e secondarie	Operatori dedicati all'inclusione scolastica. Servizio accreditato dal Comune di Milano nei Municipi 1, 2, 3, 8 e 9 e da Regione Lombardia per l'assistenza agli alunni con disabilità sensoriale.
Una Casa per loro	Adulti con disabilità e loro famiglie	Progetto innovativo di housing sociale e convivenza assistita, in risposta al tema del “dopo di noi”. Valorizza il protagonismo delle famiglie. Via Senigallia 60, Milano (Bruzzano).
Vacanze e tempo libero	Persone con disabilità e familiari	Appuntamenti ricreativi mensili, gite e vacanze estive, organizzati in collaborazione con il gruppo dei volontari.

6.4 Persone anziane

La Fondazione riconosce agli anziani il ruolo di protagonisti attivi della comunità e lavora con loro, con i servizi istituzionali (Comune di Milano, ASL – Regione Lombardia) e con le realtà del territorio per costruire reti di prossimità, rafforzare la domiciliarità e promuovere politiche sociali di tutela e inclusione.

Servizio	Destinatari	Descrizione
La Tenda – uno spazio per e con gli anziani	Persone anziane e loro familiari	Sportello di ascolto e orientamento; informazioni e disbrigo pratiche; supporto per la spesa e gli accompagnamenti sanitari; consulenza fiscale e previdenziale e Spazio Salute; attività di socialità e benessere in movimento. In collaborazione con le Parrocchie S. Giovanni in Laterano (Città Studi) e San Leone Magno, Municipio 3.
Custodi Sociali	Persone fragili residenti in caseggiati di edilizia residenziale pubblica	Servizio promosso dall'amministrazione comunale per sviluppare esperienze di prossimità, gestito in ATI con Diapason coop. sociale e accreditato con il Comune di Milano nei Municipi 1, 2, 3, 8 e 9, con punti di prossimità a Bruzzano, Comasina, Maciachini, Niguarda e Bicocca. Servizio certificato ISO 9001:2015.
Indovina chi viene a casa	Persone over 65 fragili	Progetto di sostegno attraverso la presenza di operatori territoriali e gruppi di volontari che offrono compagnia, disbrigo pratiche, piccola manutenzione, accompagnamenti sanitari e alle attività di socialità. Municipio 9.
AgeMi up	Persone over 65	Progetto promosso e finanziato da Regione Lombardia, in collaborazione con il Comune di Milano e diverse realtà del terzo settore, per contrastare la solitudine e la fragilità delle persone anziane. Municipio 3.
Servizio Domiciliarità	Famiglie con minori, anziani o persone con disabilità	Assistenza socio-assistenziale ed educativa qualificata presso il domicilio, in accreditamento con il Comune di Milano nei Municipi 1, 2, 3, 8 e 9. Servizio certificato ISO 9001:2015. via Acerbi 14, Milano (Bruzzano).

6.5 Coesione sociale

La Fondazione idea e realizza progetti che rispondono a bisogni emergenti non limitandosi a erogare servizi, ma costruendo percorsi di coesione sociale che partono dall'attivazione e dal coinvolgimento degli attori pubblici e privati già presenti nel territorio, per condividere obiettivi e ottenere risposte collettive e durature.

Servizio	Destinatari	Descrizione
QuBi – rete Municipio 9	Famiglie con figli minorenni in condizione di fragilità economica e/o socio culturale	Interventi di prossimità e raccordo con la rete territoriale del Municipio 9.
Comasina C'entro	Cittadini e associazioni del quartiere Comasina	Spazio di orientamento e supporto per i cittadini e di valorizzazione dell'associazionismo locale. P.zza Gasparri 4, Milano (Comasina).
WeMi – CSRC	Cittadini	Interventi di prossimità e socialità nelle Case di Quartiere del Municipio 9.
Energie per il territorio	Abitanti del quartiere Bruzzano	Consolidamento di una comunità energetica a partire dalla CER "CER.ca.MI", con l'installazione di pannelli fotovoltaici nelle sedi della Fondazione di via Acerbi 14 e di via Comboni 1.

La Fondazione partecipa inoltre ai tavoli cittadini e municipali promossi dal Comune di Milano e dai Municipi 8 e 9 (domiciliarità, disabilità, CAG, educativa di prossimità ed educativa scolastica, politiche sociali, invecchiamento attivo, prima infanzia, giovani, reti QuBi), contribuendo alla programmazione dei servizi nei territori.

7. Il ruolo dei volontari

Caratteristica comune dei servizi e dei progetti della Fondazione è la complementarità tra gli operatori professionali, che portano competenze tecniche per la definizione e l'attuazione dei progetti educativi o assistenziali e per la gestione amministrativa, e i volontari, apportatori di calore e ricchezza nelle relazioni e artefici di una reale integrazione dei servizi sul territorio. I volontari partecipano a incontri formativi periodici.

8. Qualità, etica e trasparenza

- **Politica della qualità:** sono di qualità i servizi che rispondono alle esigenze delle persone, delle famiglie e delle comunità, rispettano gli accordi con committenti e partner, individuano rischi e opportunità di miglioramento e sono conformi al Sistema qualità. La politica è riesaminata annualmente dalla Direzione, deliberata dal Consiglio di Amministrazione e pubblicata sul sito della Fondazione.
- **Certificazione:** dal 2019 la Fondazione è certificata ISO 9001:2015 per la progettazione e realizzazione dei servizi di assistenza domiciliare per minori e persone con disabilità, di assistenza domiciliare per persone anziane o con disabilità e di custodia sociale. Gli

altri servizi applicano comunque il Sistema qualità per la valutazione dei rischi e la gestione delle informazioni documentate.

- **Modello 231 e Codice Etico:** nel 2019 la Fondazione ha adottato il MOG 231 per prevenire la commissione di specifici reati da parte di amministratori, dipendenti o collaboratori, all'interno del quale è presente il Codice Etico, consultabile sul sito.
- **Whistleblowing:** nel 2023 la Fondazione ha definito una procedura per la segnalazione di illeciti, valida per dipendenti, volontari, consulenti e membri del CdA, consultabile sul sito.
- **Trasparenza:** documenti e informazioni istituzionali sono pubblicati nella sezione "Trasparenza" e "Documenti" del sito.
- **Bilancio sociale:** la Fondazione rendiconta ogni anno la propria attività in un momento pubblico di condivisione con operatori, volontari e sostenitori.

9. Accesso ai servizi

Per informazioni e orientamento è possibile contattare la Fondazione telefonicamente o via e-mail.

L'accesso ai singoli servizi avviene secondo le modalità indicate nelle rispettive schede consultabili sul sito.

Per i servizi in convenzione o accreditamento, l'accesso segue le procedure definite dagli enti committenti (in particolare Comune di Milano e ATS-Regione Lombardia) e consultabili nelle specifiche Carte del servizio.

Per i servizi domiciliari la richiesta di attivazione è inoltrata dal Servizio Sociale Territoriale del Comune di Milano, che rappresenta il principale canale di accesso, o privatamente attraverso contatto telefonico.

Contatti

Fondazione Aquilone ETS

Tel. 02 6465818

E-mail: info@fondazioneaquilone.org

Sito web: www.fondazioneaquilone.org

Sede: via Acerbi 14, 20161 Milano ·

Orari di segreteria: dal lunedì al venerdì, orario 9-13 e 14-17

10. Tutela, partecipazione e segnalazioni

Tutti gli operatori e i volontari pongono particolare cura nella realizzazione delle attività, perché ogni persona che incontra la Fondazione possa sentirsi accolta con calore e trovare, per quanto possibile, risposta alle proprie richieste. Se per qualsiasi ragione ci si è trovati a disagio, la Fondazione chiede di ricevere una segnalazione, per poter migliorare la propria azione.

- Come segnalare: è possibile inviare una segnalazione o un reclamo a info@fondazioneaquilone.org.
- Riservatezza: la comunicazione è trattata con la massima riservatezza.

- Tempi di risposta: la Fondazione garantisce un riscontro entro 5 giorni lavorativi.
- Privacy: i dati personali sono trattati secondo la normativa vigente; l'informativa è consultabile sul sito (Policy sulla privacy).
- Partecipazione: persone, famiglie e volontari sono invitati a contribuire alla verifica della qualità dei servizi. Per i servizi certificati ISO 9001:2015 la Fondazione somministra periodicamente questionari di gradimento a utenti e familiari.
- Reclami, suggerimenti e non conformità sono registrati e trattati nell'ambito del Sistema qualità.

11. Revisione della Carta

La presente Carta dei Servizi è aggiornata periodicamente, in occasione del riesame annuale della Direzione o in presenza di variazioni significative dei servizi, e resa disponibile a persone, famiglie e committenti sul sito istituzionale e presso la sede legale di via Acerbi 14.