

01 PRESENTAZIONE

- 01.01 La carta dei servizi
- 01.02 Presentazione dell'Associazione Temporanea d'Impresa (ATI)

02 CARATTERISTICHE DEL SISTEMA DOMICILIARE

- 02.01 Finalità e destinatari
- 02.02 Le 4 linee di intervento del Sistema della Domiciliarità
- 02.03 I criteri di accesso

03 DESCRIZIONE DELLE LINEE DI INTERVENTO DEL SISTEMA DOMICILIARE

- 03.01 Intervento educativo
- 03.02 Intervento socio-assistenziale
- 03.03 Intervento di contrasto agli inconvenienti igienici
- 03.04 Intervento di Custodia Sociale

04 TUTELA DEGLI UTENTI

- 04.01 Diritti e Doveri degli utenti/fruitori
- 04.02 Tutela della privacy e trattamento dei dati personali degli utenti/fruitori
- 04.03 Sicurezza e Salute sul luogo di lavoro; assicurazione infortuni e responsabilità civile

05 SISTEMA DI QUALITÀ

- 05.01 Standard di qualità
- 05.02 Rilevazione della soddisfazione dell'utente/fruitore e della qualità percepita
- 05.03 Osservazioni e reclami dell'utente/fruitore

06 MISURE DI CONTRASTO ALLA CORRUZIONE

- 06.01 Patto di integrità
- 06.02 Modello Organizzativo e Codice di Comportamento ai sensi del D.Lgs 231/2001
- 06.03 Codice di comportamento

1 PRESENTAZIONE

01.01 La carta dei servizi

Attraverso la presente Carta dei Servizi l'Associazione Temporanea d'Impresa (ATI) composta da Fondazione ARCHE', Fondazione CASA DELLA CARITA', COMIN Cooperativa Sociale di Solidarietà e CRM Cooperativa Sociale Onlus fa conoscere i progetti e gli interventi che realizza, descrive le finalità, i modi, i criteri e le strutture attraverso cui gli interventi vengono attuati, esplicita diritti e doveri affinché ogni utente/fruitori possa avere la consapevolezza del servizio, conoscere le procedure di controllo che ha a sua disposizione per l'accesso alle informazioni e il giudizio sull'operato.

La Carta dei servizi è dunque pensata per permettere agli utenti/fruitori il controllo, anche in termini di qualità, sull'erogazione dei servizi stessi.

Con la Carta dei Servizi vogliamo stipulare un patto scritto con i nostri utenti/fruitori che ci impegniamo a mantenere alta la qualità della nostra offerta; vogliamo valorizzare il lavoro di tutti gli operatori che quotidianamente si impegnano nel nostro Sistema della Domiciliarità accreditato dal Comune di Milano.

01.02 Presentazione dell'ATI composta da CRM Cooperativa Sociale Onlus, Fondazione ARCHE', Fondazione CASA DELLA CARITA' e COMIN Cooperativa Sociale di Solidarietà.

Fondazione ARCHE'

Fondazione Arché nasce il 10 maggio 1991 a Milano su iniziativa di padre Giuseppe Bettoni per rispondere all'emergenza dell'HIV pediatrico.

Fondazione Arché è un ente del terzo settore che accompagna bambini e famiglie vulnerabili nella costruzione dell'autonomia sociale, abitativa e lavorativa, offrendo servizi di supporto e cura. Siamo presenti con i nostri progetti a Milano, Roma e San Benedetto del Tronto.

Arché ha nella propria mission la vocazione all'accoglienza. Nella differenza, nella difficoltà, ma anche nella speranza, accoglienza significa esserci, affinché il cammino risulti meno faticoso. Avere cura degli altri è avere cura di ogni cosa che ci circonda. Siamo consapevoli che non c'è futuro senza una giustizia sociale che sia anche ambientale e vogliamo realizzare i nostri progetti e i nostri servizi perseguendo criteri di equità e sostenibilità.

CONTATTI:

Sede legale e amministrativa

Via Stresa 6 20125 Milano

02.67079100

E-Mail info@arche.it

Coordinatrice tecnico metodologica

Valentina Sangregorio 342.6364197

E-mail: v.sangregorio@arche.it

Fondazione CASA DELLA CARITA'

La Fondazione Casa della Carità Angelo Abriani – Onlus, voluta a Milano dal Cardinal Martini, ha iniziato a operare sul territorio dal novembre 2004. Avendo come riferimento il magistero del Cardinal Martini e in particolare la lettera Pastorale "Farsi Prossimo" del 1985, nonché il discorso di commiato alla città "Paure e speranze di una città" del giugno 2002, la Fondazione crede nella dignità e nell'unicità di ogni persona, nel valore dell'ascolto, nell'importanza della relazione. Si impegna inoltre



per una società che promuova i diritti di tutti i suoi cittadini e contrasti la politica dello scarto, che danneggia le persone e il pianeta. I garanti della Fondazione Casa della Carità sono il Sindaco e l'Arcivescovo di Milano. Si tratta di una precisa scelta del Cardinal Martini, presa per sottolineare il coinvolgimento delle autorità civili e religiose della città nell'operato della Casa della Carità e il fatto che la Fondazione sia al servizio dell'intera collettività milanese. A loro compete la nomina del Consiglio di amministrazione e del Collegio dei revisori, entrambi organismi di durata quinquennale, rieleggibili.

La Casa della Carità accompagna le persone che accoglie in modo personalizzato e flessibile, a seconda della storia di ciascuna, senza mai sostituirsi a loro, ed essendo attenta ai più deboli, si impegna a raggiungere le persone laddove vivono. Essere attenti ai bisogni delle persone fragili ed escluse significa produrre benessere, coesione e sicurezza per tutta la società.

Oltre alle attività residenziali la Fondazione svolge quotidianamente attività di ascolto e accompagnamento delle persone che si presentano presso la struttura di via Brambilla, 10 nel quartiere cittadino di Crescenzago. Le situazioni che presentano complessità o che richiedono un accompagnamento ai servizi offerti, vengono successivamente discusse in équipe e con le figure professionali responsabili dei servizi offerti, si definisce il progetto personalizzato per ciascuna persona. A tutti i suoi ospiti e utenti la Casa propone progetti personalizzati e flessibili di accompagnamento e, in questo percorso, senza mai sostituirsi a loro ma tenendo conto della storia e del vissuto di ognuno, mette in campo competenze educative, sociali, mediche e psichiatriche, giuridiche e relazionali, con l'obiettivo di ridare autonomia a chi è temporaneamente accolto e promuovere il suo rientro attivo nella società. Tutto ciò nella convinzione che l'attenzione ai bisogni delle persone più fragili ed escluse significa produrre benessere ed inclusione, coesione e sicurezza per tutta la società.

Dal 2016, la Casa della Carità si è adeguata alle indicazioni contenute nel decreto legislativo 231/2001: da allora, la Fondazione è dotata di un Modello di organizzazione, gestione e controllo composto da Modello Organizzativo, Codice Etico e Regolamento dell'Organismo di vigilanza.

La Fondazione è da anni dotata di certificazione ISO 9001.

CONTATTI:

Sede Legale e Amministrativa

Via Francesco Brambilla, 10 20128 Milano

tel. 02 25935201

fax 02 25935235

E-mail: segreteria.direzione@casadellacarita.org

Coordinatore tecnico metodologico

E-mail: fiorenzo.demolli@casadellacarita.org

Fiorenzo De Molli 335.8480238

COMIN Cooperativa Sociale di Solidarietà

COMIN è nata nel 1975 ed è una cooperativa Sociale di tipo A, con sede a Milano.

Nel corso degli oltre 40 anni di storia e di attività, i settori tradizionali dell'accoglienza in comunità e dell'assistenza domiciliare ai minori sono stati affiancati da centri diurni per preadolescenti e adolescenti in carico ai Servizi Sociali, interventi di sostegno ai ricongiungimenti di famiglie immigrate, interventi di educativa scolastica, promozione dell'affido familiare, del benessere e della coesione sociale di giovani e famiglie, servizi di spazio Neutro, interventi educativi a domicilio o sul territorio rivolti a minori, giovani e persone con disabilità;



In tempi più recenti COMIN ha inoltre ampliato la propria capacità di ascolto e di intervento anche alle problematiche delle persone anziane.

COMIN opera allo scopo di promuovere un sempre maggiore benessere sociale, avendo come intento una comunità più matura, più attenta e sensibile ai bisogni, alle potenzialità di espressione e alle occasioni di sviluppo di ogni persona.

È presente e opera nella città di Milano, nella città e nella provincia di Pavia, nel contesto territoriale del Rhodense (9 comuni serviti dall'Azienda Speciale Sercop), nel territorio Magentino (in particolare nei comuni di Magenta, Corbetta, Marcallo con Casone), nel Distretto di Garbagnate Milanese, nei comuni di Cernusco sul Naviglio e Giussano.

Negli ambiti territoriali in cui è presente e opera COMIN collabora con Enti Pubblici nell'attuazione di servizi, progetta con i responsabili del settore pubblico e privato interventi sperimentali e di consolidamento delle 'buone prassi', costruisce interventi ad hoc in partnership con altre organizzazioni, entra in contatto con associazioni, parrocchie, gruppi formali.

COMIN ha un sistema certificato conforme alle norme UNI EN ISO 9001 a testimonianza dell'orientamento verso un continuo miglioramento dei servizi resi all'utenza.

COMIN ha adottato un proprio Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo, ai sensi del Decreto Legislativo 8 giugno 2001 n. 231 eleggendo un organismo di vigilanza interno e dotandosi di un proprio Codice di comportamento.

COMIN conta complessivamente circa 250 soci-lavoratori.

CONTATTI:

Sede Legale e Amministrativa COMIN

Via Eleonora Fonseca Pimentel, 9 20127 Milano

tel. 02 26140116

fax: 02 26890231

E-mail: amministrazione@coopcomin.org

Coordinatori tecnico metodologici

E-mail: domiciliarita.milano@coopcomin.org

Elisa Monguzzi 329.8369054

C.R.M. Cooperativa Sociale Onlus

La Cooperativa Sociale Rieducazione Motoria denominata "C.R.M. Coop Sociale onlus " è stata costituita il 02 ottobre 1985 e da allora opera nel campo della salute ed in particolare modo delle attività preventive e riabilitative. Fin dalla sua nascita si è distinta per la partecipazione diretta dei soci lavoratori nella gestione dell'impresa con l'intento di aiutare le persone che ricevono i nostri servizi a migliorare la propria qualità di vita, puntando all'autonomia dell'assistito e promuovendo un'idea di prevenzione come conservazione attiva della salute.

C.R.M. ha iniziato la sua attività con l'apertura di un centro di riabilitazione fisioterapica a Milano, a tutt'oggi ancora funzionante.

Nel corso del tempo ha acquisito competenza nella gestione di nuovi servizi, rivolti prevalentemente a persone anziane e diversamente abili quali Centri Diurni, Minialloggi protetti, RSA e RSD.

Dal 2002 ha un sistema certificato conforme alle norme UNI EN ISO 9001 a testimonianza dell'orientamento verso un continuo miglioramento dei servizi resi all'utenza.

La base sociale della C.R.M. Coop. Sociale Onlus è composta da più di 350 soci, con una netta prevalenza di donne.

Dal 2010 C.R.M. ha adottato un proprio Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo, ai sensi del



Decreto Legislativo 8 giugno 2001 n. 231 eleggendo un organismo di vigilanza interno e dotandosi di un proprio Codice Etico.

CONTATTI:

Sede Legale – Presidenza – Sede Amministrativa CRM

Via Trenno, 41 – 20151 Milano

tel. 02 3390403

fax: 02 3535083

E-mail: direzione@crmsociale.it

Coordinatore tecnico metodologico

Luanna Leticia Rodrigues Ferreira

Via Trenno 15 – 20151 Milano

Tel. 0238005597; cellulare 331.6700687

E-mail: assistentadomiciliare.milano@crmsociale.it

02 CARATTERISTICHE DEL SISTEMA DOMICILIARE

02.01 Finalità e destinatari

L'assistenza domiciliare, attraverso i Progetti Individualizzati Domiciliari (PID) offre all'utente e/o al nucleo familiare prestazioni socio-assistenziali e/o educative legate al bisogno specifico dell'utente realizzate presso il domicilio.

Le principali finalità sono:

- migliorare la qualità delle persone a cui è rivolto l'intervento,
- favorire il recupero dell'autonomia della persona dal punto di vista fisico e/o psichico e/o sociale, stimolando al massimo le potenzialità individuali
- sostenere la permanenza nell'ambiente sociale e familiare di appartenenza evitando di dover ricorrere a sistemi di cura più gravosi sia personalmente che economicamente,
- prevenire l'insorgenza e/o contenere l'aggravarsi di situazioni di bisogno
- contrastare i processi di emarginazione e isolamento sociale
- favorire la responsabilizzazione degli utenti, dei familiari e della comunità attraverso varie forme di sensibilizzazione e coinvolgimento
- 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.

CARTA DEI SERVIZI del SISTEMA DELLA DOMICILIARITA' ATI CRM, ARCHE', CASA DELLA CARITA' e COMIN

Rev. 0 del 3-04-2022

02.02 Le 4 linee di intervento del sistema domiciliare

	LINEE DI INTERVENTO	TIPOLOGIE INTERVENTO
1	Intervento educativo (eseguito da Arché e Comin)	1A Educativo individuale
		1B Educativo di gruppo
		1C Animativo di gruppo
2	Intervento socio – assistenziale (eseguito da CRM)	2A Socio assistenziale complessa
		2B Socio assistenziale semplice
		2C Socio assistenziale di gruppo
3	Intervento di contrasto agli inconvenienti igienici (eseguito da Arché, Casa della Carità, Comin e CRM)	3A Intervento di contrasto agli inconvenienti igienici
4	Intervento di custodia sociale (eseguito da Casa della Carità, Comin e CRM)	4A Prestazioni individuali
		4B Socializzazione e coesione sociale, attività di sportello e attività di rete

02.03 Criteri di accesso

A chi rivolgersi

I PID delle diverse linee di intervento vengono attivate dagli Assistenti Sociali dei Servizi Professionali Territoriali (SSPT) seguendo la libera scelta da parte dell'utente/fruitoro dell'Ente a cui affidare l'esecuzione delle prestazioni.

Per la linea d'intervento 4 A - prestazione di custodia sociale d'intervento individuale- è possibile anche l'attivazione da parte dei custodi sociali di interventi in situazioni di emergenza, che dovranno comunque essere comunicati all'assistente sociale del territorio, la quale valuterà l'opportunità di una eventuale conferma, rimodulazione o conclusione degli stessi.

Quali Documenti Occorre Presentare

I documenti richiesti dagli Assistenti Sociali dei Servizi Professionali Territoriali (SSPT).

03 DESCRIZIONE DELLE LINEE DI INTERVENTO DEL SISTEMA DOMICILIARE

03.01 Intervento educativo

La linea di intervento educativa è eseguita da Fondazione ARCHE' e Cooperativa COMIN.

L'équipe di lavoro è costituita dal Coordinatore tecnico metodologico e da educatori.

La linea di intervento educativa ha come destinatari:

- Minori (0-11 anni) e loro nuclei familiari;
- Pre-adolescenti (12-14 anni) e loro nuclei familiari;
- Adolescenti (15-18 anni o fino ai 21 anni laddove previsto dalla presa in carico a seguito di provvedimenti civili, amministrativi e penali dell'autorità giudiziaria minorile) o in caso di care leavers;
- Giovani adulti;
- Persone con disabilità;
- Adulti e anziani.



L'intervento educativo è un servizio domiciliare prevalentemente a favore di bambini/e, ragazzi/e, genitori e adulti, residenti nel Comune di Milano, che si pone l'obiettivo di sostenere la famiglia in situazioni di difficoltà, attraverso una relazione educativa, sia per minori che per adulti, ed un supporto costante alla genitorialità positiva.

Lo scopo generale è quello di svolgere attività personalizzate di natura socio-educativa favorendo l'arricchimento esperienziale e relazionale, la valorizzazione di interessi e capacità, con l'obiettivo di favorire una crescita armonica, un buon grado di autonomia, di realizzazione personale e sociale, e di integrazione nel contesto sociale.

La linea di intervento educativa è suddivisa in *tre* tipologie:

- 1A educativo individuale
- 1B educativo di gruppo
- 1C animativo di gruppo

1A) EDUCATIVO INDIVIDUALE (RAPPORTO 1/1)

Il progetto di intervento educativo individuale, realizzato di norma presso il domicilio dei soggetti in carico, si pone l'obiettivo di:

1. Favorire nel quotidiano le capacità genitoriali e rafforzarne la funzione educativa attraverso:

- Azioni volte al miglioramento delle relazioni familiari: conoscenza e decodificazione delle dinamiche familiari; costruzione di una relazione di fiducia famiglia/educatore; facilitazione/mediazione nei rapporti interni/esterni al nucleo familiare; accompagnamento all'inserimento del nucleo familiare in una rete informale/di prossimità; accompagnamento all'uso di altri servizi/risorse del territorio;
- Azioni volte al sostegno delle capacità genitoriali: osservazione e rinforzo delle capacità di accudimento, comunicazione, lettura dei comportamenti dei figli, differenziazione dei bisogni per ciascun figlio e per fascia d'età, sperimentazione di una relazione facilitata con altri genitori e con le agenzie educative formali e informali;
- Azioni volte allo sviluppo delle competenze pratiche di cura/accudimento: interventi di supporto nella cura della persona, affiancamento della persona e della famiglia per aspetti di organizzazione del quotidiano quali gli accompagnamenti a servizi terapeutici e scolastici, restituzione di senso, a tutti i soggetti coinvolti, su ciascuna attività effettuata;
- Azioni volte a supportare le fragilità emergenti: interventi per superare l'isolamento culturale/relazionale in particolare per le famiglie con persone disabili, per i nuclei migranti o mono genitore, a partire dalla valorizzazione delle capacità, della cultura d'origine della persona e del suo nucleo e delle potenzialità del suo contesto familiare.

2. 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: affiancamento e aiuto al minore/adolescente nell'acquisizione di un adeguato metodo di studio, sostegno alla famiglia nella comprensione della funzione della scuola e di cura nei rapporti con gli insegnanti, supporto all'insegnante per evidenziare le risorse del minore con o senza disabilità privilegiando azioni che prevengano possibili fenomeni di dispersione/abbandono scolastico;

- Azioni per il rientro positivo in famiglia: facilitazione percorso di rientro da eventuali ricoveri educativi, sanitari, nel contesto familiare, scolastico, territoriale di riferimento con affiancamento nel quotidiano della persona e dei suoi adulti di riferimento o datori di cure;
- Agevolazione del rientro del minore nel nucleo familiare a seguito di 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 che prevede il numero minimo di 3 partecipanti e la cui creazione avviene su proposta del Servizio Sociale Territoriale e servizi specialistici, viene realizzato presso una sede stabilita dal SSPT diversa dal domicilio dei singoli componenti.

Il Progetto di Intervento di Gruppo si pone i seguenti obiettivi:

- interventi finalizzati all'acquisizione di competenze sociali e relazionali adeguate, per soggetti con vissuti di esclusione sociale dovuti alla specificità delle storie personali (acquisizione regole e comprensione dei contesti, dei ruoli e delle comunicazioni plurime);
- iniziative che incrementino le capacità e le possibilità dei partecipanti di far fronte alle difficoltà e ai problemi come: gruppi d'auto mutuo aiuto con conduttori/facilitatori, occasioni d'incontro e confronto tra genitori, tra persone con problematiche affini ecc.;
- attività di gruppo cittadine ed extracittadine – laboratori esperienziali diretti -finalizzate a valorizzare e implementare competenze relazionali, conoscenza e autonomie, attraverso l'esperienza in attività strutturate, educativamente finalizzate, come ad es. avventure in ambienti naturali fortemente coinvolgenti e di forte impatto complessivo sulla persona;
- 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 tali che rendono insufficiente l'utilizzo autonomo o esclusivo delle risorse ricreative o sportive rivolte a tutta la cittadinanza;
- Attività di gruppo durante il periodo scolastico (ad esempio Spazio Compiti).

1C) ANIMATIVO DI GRUPPO



Il progetto di intervento animativo di gruppo che prevede un numero minimo di 15 partecipanti e la cui creazione avviene su proposta del Servizio Sociale Territoriale.

Il Progetto di intervento animativo di Gruppo 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 quali attività che comprendono esercizi basati sulla percezione di immagini e sulla loro collocazione nello spazio, sulla classificazione e consecutività logica degli stimoli proposti e sulla discriminazione selettiva fra stimoli diversi e per stimolare la percezione attraverso esercizi che prevedono l'utilizzo selettivo dei diversi sensi;
- 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.

03.02 Intervento socio-assistenziale

La linea di intervento socio-assistenziale è eseguita dalla Cooperativa CRM.

L'équipe di lavoro è costituita dal Coordinatore tecnico metodologico, da ASA e OSS.

La linea di intervento socio-assistenziale ha come destinatari:

- Bambini/e e ragazzi/e;
- Adulti in difficoltà e/o con disagio psichico;
- Disabili;
- Anziani.

La linea socio-assistenziale è suddivisa in tre tipologie:

- 2A socio assistenziale complessa
- 2B socio assistenziale semplice
- 2C socio assistenziale di gruppo

Questa linea di intervento si caratterizza per diverse tipologie di prestazioni, riconducibili a tre aree d'azione:

1. Area dell'igiene della persona;
2. Area della cura dell'ambiente domestico;
3. *Area della socializzazione e della relazione*

2A – INTERVENTO SOCIO ASSISTENZIALE COMPLESSO

A seconda dell'intensità/complessità delle prestazioni, l'intervento socio-assistenziale, realizzato presso il domicilio dell'utente con rapporto 1/1, è declinabile come segue:

- Area igiene della persona



- igiene personale, totale o parziale (Bagno assistito: doccia, bagno in vasca, igiene dei capelli anche dei soggetti allettati, spugnatura);
- 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, comprensivo di bucato, stiratura, cucito e rammendo, pulizie - ivi compresi la pulizia completa di vetri e infissi, stipiti, lampadari, armadi, tende - riordino, buona conservazione di arredi, suppellettili, lampadari, locali e ambienti per mezzo di attrezzature adeguate fornite dall'operatore (in regola con le norme antinfortunistiche);
 - interventi di pulizia straordinaria e interventi urgenti di pulizia generale degli ambienti in presenza di situazioni di particolare degrado igienico. Per pulizia straordinaria si intende la pulizia accurata, la sanificazione, il riordino e la pulizia di vetri e infissi, tapparelle, pareti, termosifoni ed eventuale sgombero di piccole masserizie (es. grandi accumuli di rifiuti, vecchi elettrodomestici, ecc.).
- 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 presso uffici pubblici, per visite mediche, ospedali e luoghi di cura, per piccole commissioni;
 - interventi di monitoraggio, supervisione e tutoring domiciliare in un'ottica di ricomposizione della rete di supporto alla persona e alla famiglia;
 - in presenza di situazioni di sfratto esecutivo: sopralluogo e accompagnamento dell'utente nella nuova residenza, che si potrà trovare in tutto il territorio del Comune di Milano, predisposizione di tutto quanto necessario per il trasloco e presenza e assistenza nella fase di esecuzione dello sfratto;
 - 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. Per rispondere in modo adeguato e multidimensionale a tali bisogni, si rende necessario l'intervento congiunto di due operatori nell'ambito di un monte ore potenziato. Detto Intervento potrà essere programmato con carattere di temporaneità su singolo progetto formulato dal Servizio Sociale, comprendendo ad esempio la casistica di situazioni di anziani e disabili relative a:
 - dimissioni ospedaliere;
 - eventi che peggiorano lo stato psicofisico dell'anziano o del disabile;
 - anziani in attesa di ricovero definitivo o di assego terapeutico;

- improvvisa e temporanea assenza delle reti di assistenza primaria.

2B – INTERVENTO SOCIO ASSISTENZIALE SEMPLICE

Questa tipologia di intervento socio-assistenziale è realizzata presso il domicilio dell'utente con rapporto 1/1, ed è declinabile come segue:

- Area igiene della persona
 - igiene personale semplice: igiene quotidiana del viso, delle mani, dei piedi e bidet;
 - alzata e vestizione;
 - preparazione colazione e pasto, somministrazione di cibo e bevande;
 - acquisto di generi di prima necessità;
 - piccole commissioni.
- Area della cura dell'ambiente domestico
 - interventi di aiuto per il governo della casa, comprensivo di bucato, stiratura, pulizie - ivi compresi la pulizia completa di vetri e infissi, stipiti, lampadari, armadi, tende - riordino, buona conservazione di arredi, suppellettili, lampadari, locali e ambienti per mezzo di attrezzature adeguate fornite dall'operatore (in regola con le norme antinfortunistiche);
 - interventi di pulizia straordinaria e interventi urgenti di pulizia generale degli ambienti in presenza di situazioni di particolare degrado igienico. Per pulizia straordinaria si intende la pulizia accurata, la sanificazione, il riordino e la pulizia di vetri e infissi, tapparelle, pareti, termosifoni ed eventuale sgombero di masserizie.
- 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 presso uffici pubblici, per visite mediche, ospedali e luoghi di cura, per piccole commissioni;
 - Interventi di monitoraggio, supervisione e tutoring domiciliare in un'ottica di ricomposizione della rete di supporto alla persona e alla famiglia.

2C – INTERVENTO SOCIO ASSISTENZIALE DI GRUPPO (MINIMO 6 MASSIMO 8 PARTECIPANTI)

Il Progetto di intervento socio-assistenziale di gruppo è declinabile come segue:

- momenti aggregativi e di socializzazione caratterizzati da una forte compartecipazione ed integrazione progettuale tra educatori e personale socio-assistenziale, erogati con continuità durante tutto l'anno, nei quali consolidare i rapporti in atto o attivarne di nuovi all'interno di uno spazio protetto sul territorio;
- 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, che non necessitano di un supporto continuativo e costante da parte di un operatore garantendo un maggior rapporto di efficacia-efficienza e costi;
- 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, dovuti sia alla patologia sia alla specificità delle storie personali; tali attività diventano esse stesse un intervento di sollievo alla famiglia;
- ogni progetto non può prevedere più di 20 ore mensili.

03.03 Intervento di contrasto agli inconvenienti igienici

La linea di intervento di contrasto agli inconvenienti igienici è eseguita da Fondazione Archè, Fondazione Casa della carità, Cooperativa COMIN e Cooperativa CRM.

L'équipe di lavoro è costituita dal Coordinatore tecnico metodologico e da educatori.

L'intervento di Contrasto agli inconvenienti igienici ha come destinatari anziani e adulti in difficoltà con disagio psichico certificato e non;

E' un servizio di assistenza domiciliare a favore di 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, residenti nel Comune di Milano.

Tale linea è pensata per svolgere un'azione prodromica ad eventuali ulteriori interventi, sia per quanto riguarda l'ambiente domestico e la cura della persona, sia per quanto riguarda la creazione, la salvaguardia e la fortificazione di relazioni di rete tra l'utente e il contesto in cui vive.

Gli obiettivi generali del servizio sono:

- promuovere e migliorare la qualità di vita delle persone in condizioni di isolamento dal contesto sociale, spesso in stato di depressione o di altre tipologie di disagio mentale;
- 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.

3A) CONTRASTO AGLI INCONVENIENTI IGIENICI - RAPPORTO 1/1

Questa linea di intervento si caratterizza per diverse tipologie di prestazioni:

- creazione di una relazione di fiducia con il beneficiario dell'intervento al fine di promuoverne la consapevolezza e la partecipazione a percorsi di fuoriuscita dalla situazione di bisogno;
- creazione di interventi che siano caratterizzati dalla sinergia sia con la linea di intervento 1 che con la linea di intervento 2 a seconda del bisogno specifico emergente e della tipologia di PID e/o con altre tipologie di intervento ritenute idonee;
- gestione delle relazioni della rete dei servizi pubblici e privati presenti sul territorio, ad es. unità operativa igiene e sanità pubblica, ATS, con il medico curante, CPS, ufficio igiene dell'abitato, ecc.;
- *accompagnamento nella costruzione e nella riattivazione delle relazioni, laddove presenti, con parenti, vicini, ecc.*
- *supervisione e monitoraggio sull'eventuale svolgimento di interventi propri delle altre linee di intervento, volti ad un'azione complementare sul progetto.*

03.04 Intervento di Custodia Sociale

La linea di intervento di custodia sociale è eseguita da Fondazione Casa della carità, Cooperativa COMIN e Cooperativa CRM.

L'équipe di lavoro è costituita dal Coordinatore tecnico metodologico e da custodi sociali ed educatori. L'intervento di Custodia Sociale ha come destinatari le persone e le famiglie in condizioni di fragilità prevalentemente residenti nei caseggiati di edilizia residenziale pubblica.

L'obiettivo dell'intervento di custodia sociale è prioritariamente quello di 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. L'azione del Custode Sociale si realizza prevalentemente nelle vie riportate nell'Elenco allegato al presente Avviso

Tale intervento è costituito da un complesso di prestazioni di varia natura, i cui obiettivi generali sono di seguito meglio declinati:

- 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 caregivers;
- 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

4A) PRESTAZIONE INDIVIDUALE

Gli interventi di custodia sociale con prestazione individuale consistono in:

- monitoraggio e relazione con l'utente a domicilio o telefonicamente;
- accompagnamento dell'utente nel disbrigo di pratiche burocratiche qualora l'utente o il suo nucleo familiare o chi per essi non siano in grado di svolgerle in autonomia quali ad esempio: raccolta di



documenti, svolgimento di pratiche per invalidità civile/riciesta amministratore di sostegno/ISEE; in casi motivati da effettiva assenza di alternative, il custode potrà provvedere anche all'effettuazione di pratiche online;

- piccole commissioni in sostituzione della persona qualora l'utente o il suo nucleo familiare o chi per essi non siano in grado di svolgerle in autonomia;

- le commissioni di cui sopra si riferiscono a: 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.; solo in caso di effettiva assenza di alternative, l'utente sarà accompagnato con l'auto messa a disposizione dall'operatore;

- 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. Sono interventi che si intendono come eccezionali e di breve durata.

4B SOCIALIZZAZIONE E COESIONE SOCIALE, ATTIVITA' DI SPORTELLLO E ATTIVITA' DI RETE

Questa linea d'intervento è oggetto di un percorso di CO-PROGETTAZIONE che sarà avviato dal Comune di Milano, successivo all'Accreditamento, al fine di identificare e costruire delle proposte progettuali per lo svolgimento degli interventi di socialità e per le attività di sportello e le attività di rete, che possano contemplare elementi di innovazione rispetto agli interventi di tipo tradizionale.

04. TUTELA DEGLI UTENTI

04.01 Diritti e Doveri degli utenti/fruitori

Gli utenti/fruitori del Sistema Domiciliare hanno i seguenti diritti:

1. Il rispetto della privacy, sia nella archiviazione dei documenti che li riguardano, sia in tutti i contesti in cui l'operatore li rappresenta. Pertanto durante gli incontri con figure esterne l'operatore e il coordinatore sono tenuti ad informare solo sugli aspetti pertinenti al contesto, fatti salvi gli interessi di tutela in coerenza con il mandato istituzionale.
2. La conoscenza e alla condivisione del PID che li riguarda, degli obiettivi dell'intervento, dei successivi aggiornamenti e del lavoro svolto in rete dagli operatori.
3. Il rispetto da parte degli operatori di orari e giorni concordati per l'intervento, fatti salvi i cambiamenti (per cause di forza maggiore) tempestivamente comunicati.
4. La garanzia, da parte dell'ATI che il personale impiegato sia idoneo professionalmente e che ne sia monitorata la preparazione.
5. La conoscenza delle procedure di reclamo che possano utilizzare per segnalare il mancato rispetto dei propri diritti (vedere punto 05.03)
6. Il rispetto degli obblighi di legge inerenti l'assicurazione di Responsabilità Civile (vedere punto 04.03)

Gli utenti fruitori del Sistema Domiciliare hanno i seguenti doveri:



1. Consentire lo svolgimento dell'intervento al proprio domicilio, ove previsto nel progetto condiviso.
2. Non rivolgere all'operatore richieste che esulano dalle sue competenze professionali.
3. Astenersi dal fare agli operatori regali che per valore commerciale si configurano come una forma di retribuzione privata.

04.02 Tutela della privacy e trattamento dei dati personali degli utenti/fruitori

L'ATI opera in conformità con la legge (Art. 13 Regolamento EU 679/2016) che regola la rilevazione e il trattamento dei dati personali. Ogni persona che entra in contatto con i servizi domiciliari dell'ATI, operatori, volontari, utenti e famiglie, sono informati circa le nostre modalità di trattamento dei dati personali e sensibili, per i quali chiediamo il necessario consenso.

Inoltre archivia e conserva dati e informazioni acquisite in forma cartacea in luogo non accessibile ai non addetti ai lavori, e protegge la documentazione elettronica attraverso apposita crittografia.

15

04.03 Sicurezza e Salute sul luogo di lavoro; assicurazione infortuni e responsabilità civile

Ogni Ente che compone l'ATI mette a disposizione risorse umane, strumentali ed economiche per perseguire gli obiettivi di miglioramento della sicurezza e salute dei lavoratori, come parte integrante della propria attività e nell'ottica del miglioramento continuo delle misure di prevenzione e protezione dai rischi. Tutti i lavoratori sono formati, informati, sensibilizzati e addestrati per svolgere i loro compiti in sicurezza e per assumere le loro responsabilità in materia di sicurezza sul lavoro. Sono rispettate tutte le leggi, gli accordi applicabili alla sicurezza e i regolamenti vigenti. Le attività sono gestite, anche attraverso protocolli specifici, con l'obiettivo di salvaguardare la sicurezza e la salute attraverso l'utilizzo di adeguati DPI e prevenire incidenti, infortuni, malattie professionali e aggressioni. In periodo di epidemia o pandemia impedire o contrastare il contagio sia dei lavoratori sia degli utenti/fruitori.

L'ATI stipula di propria iniziativa con la propria compagnia di riferimento una polizza assicurativa sugli Infortuni e sulla Responsabilità Civile verso Prestatori di Lavoro e Responsabilità Civile verso Terzi per ogni socio lavoratore e per ogni utente seguito.

La procedura per attivare la richiesta rimborso prevede la comunicazione del sinistro agli uffici amministrativi del singolo Ente dell'ATI che sta svolgendo l'intervento, con l'onere di descrivere la dinamica dell'incidente e allegare eventuali referti medici. L'amministrazione dell'Ente provvederà a dare comunicazione del sinistro alla compagnia di riferimento.

05 SISTEMA DI QUALITÀ

Ogni Ente dell'ATI ha provveduto a definire il proprio sistema qualità, con la preparazione, sperimentazione, valutazione ed adozione dei diversi strumenti per il monitoraggio e la valutazione di qualità, consentendo di valutare oggettivamente la distribuzione delle risorse e l'efficacia di specifiche modalità di intervento.

05.01 Standard di qualità

Si può dire che gli standard di qualità siano il cuore della Carta dei Servizi, essi permettono di misurare ciò che sembra sfuggire alla misura, la qualità appunto.

Consentono di tradurre principi astratti e valori in impegni concreti facilitandone la comprensione e rendendone verificabile il conseguimento da parte di operatori e utenti.



Ogni anno gli standard di qualità vengono periodicamente verificati, aggiornati e se necessario migliorati nell'ambito degli interventi eseguiti.

Di seguito sono elencati gli standard di qualità del Sistema Domiciliare che l'ATI intende garantire ai propri utenti/fruitori.

➤ **Professionalità e motivazione operatori**

- Tutti gli operatori impiegati sono in possesso di un specifico titolo di studio, il 100% degli operatori è assunto con il CCNL delle cooperative sociali attenendosi per ogni linea di intervento all'inquadramento richiesto dal patto di accreditamento

- Tutti gli operatori appena assunti vengono inizialmente affiancati ad altri operatori con più esperienza.

- Tutti gli operatori partecipano a periodiche riunioni d'équipe

- Tutti gli operatori partecipano a supervisioni mensili

- Tutti gli operatori partecipano a formazione annuale, in parte orientata alle 4 aree richieste dal Patto di Accreditamento (mediazione dei conflitti, salute mentale, socio-affettiva, comunicazione e relazione).

- Tutti gli operatori sono coperti da assicurazione e in possesso di idoneità sanitaria.

- Per la continuità degli operatori si adottano misure volte a contrastare il turn over.

➤ **Presenza del Coordinatore tecnico metodologico per ogni linea di intervento**

➤ **Rapporto continuativo con il Servizio Sociale Professionale Territoriale**

- *Rispetto dei tempi di attivazione dell'intervento in base agli accordi con il Servizio Sociale Professionale Territoriale (SSPT)*

- *Reperibilità del coordinatore tecnico metodologico nelle ore di ufficio, tutti i giorni lavorativi e, a richiesta del SSPT, anche gli altri giorni settimanali*

- *Comunicazione tempestiva al SSPT di eventi straordinari sull'andamento del PID che ne impediscano la corretta realizzazione*

➤ **Adeguatezza del servizio/intervento**

- Esistenza di un progetto condiviso con il Servizio sociale professionale territoriale e con l'utente/fruitori

- Garanzia della trasparenza sulle decisioni

- Sostegno e riconoscimento del ruolo dell'utente/fruitori

- Servizio integrato nel contesto sociale

- Documentazione completa e accurata

➤ **Continuità dell'intervento**

- Esistenza di un'équipe strutturata di operatori

- Effettuazione delle azioni necessarie al fine di garantire un efficiente passaggio di consegna del PID già attivo ad un nuovo operatore designato

- Si garantisce l'erogazione degli interventi in maniera continua, regolare e senza interruzioni. Nei casi in cui venga a mancare questa condizione si adottano misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

➤ **Accoglienza**

- Localizzazione struttura

- Assenza di barriere architettoniche.

➤ **Riservatezza**

- *Garantito il rispetto della privacy (vedere punto 04.02)*

05.02 Rilevazione della soddisfazione dell'utente/fruttore e della qualità percepita

Questa area di valutazione è di grande importanza ed è caratterizzata metodologicamente dal principio del coinvolgimento degli utenti/fruttori nella conduzione del progetto, ricercando la condivisione degli obiettivi specifici.

Là dove possibile, per la tipologia di intervento attivata e per le caratteristiche dell'utente/fruttore, si somministra periodicamente un "Questionario di gradimento" agli utenti/fruttori.

Una volta l'anno si somministra agli operatori in servizio di ogni Ente componente l'ATI il "Questionario di soddisfazione del lavoratore".

La linea di intervento educativa, presenta, però, anche la necessità di un'opportuna strategia in relazione alla tipologia dell'utente singolo e/o della famiglia, poiché è evidente la difficoltà di chiedere il livello di soddisfazione all'interno di un percorso che può presentare in alcuni casi frequenti momenti di tensione.

Per questa linea di intervento si utilizzano quindi strumenti specifici:

- Incontri periodici di verifica: data la delicatezza e l'importanza dei rapporti con le famiglie, specie nel caso di intervento con i minori, riteniamo che gli strumenti da privilegiare siano i momenti di colloquio, quindi gli incontri di verifica con l'Assistente Sociale, il coordinatore e l'operatore;
- Incontri di gruppo: momenti di incontro rivolti a gruppi di genitori focalizzati sulla valutazione dei progetti di intervento e sulle richieste di miglioramento, qualitativo e quantitativo, che paiono utili a sviluppare una maggior coscienza dei problemi comuni e a definire meglio le eventuali richieste;
- Somministrazione di Questionari di gradimento dell'intervento a chiusura del PID.

Una situazione simile si potrebbe verificare anche per linea di contrasto agli inconvenienti igienici (linea nuova e da sperimentare) per cui si identificheranno strumenti specifici per la rilevazione del gradimento dell'utente/fruttore.

05.03 Osservazioni e reclami dell'utente/fruttore

Gli utenti/fruttori hanno in ogni momento la possibilità di inoltrare all'Ente che fornisce l'intervento eventuali osservazioni o reclami, se ritengono che l'intervento non sia svolto in maniera corretta e/o efficace, o se pensano che non sia stato rispettato in maniera piena un loro diritto.

Per inoltrare osservazioni o reclami relativi alla gestione dell'intervento, è possibile:

- Rivolgersi direttamente al coordinatore tecnico metodologico, al momento della presa in carico da parte del servizio stesso, viene fornito all'utente/fruttore le generalità, il recapito telefonico e gli orari di reperibilità.
L'utente/fruttore può esporre al coordinatore i motivi di insoddisfazione verbalmente, per telefono, oppure richiedendo un colloquio.
- Inviare il reclamo in forma scritta (indicando precisamente la data, l'autore e le motivazioni del reclamo) presso gli uffici amministrativi dell'Ente.
Un responsabile dell'Ente verifica entro una settimana la fondatezza del reclamo, è procede quindi ad identificare ed adottare i correttivi più idonei. Tutti questi passaggi vengono registrati in una specifica scheda.
Dell'esito del reclamo viene data comunicazione scritta all'autore.

06 MISURE DI CONTRASTO ALLA CORRUZIONE



06.01 Patto di integrità

L'ATI con il Comune di Milano è impegnato nella lotta alla corruzione in ogni sua manifestazione quindi sottoscrive il "patto di integrità" con cui si intende garantire una leale concorrenza e pari opportunità nonché garantire una corretta e trasparente esecuzione del Patto di Accreditamento.

06.02 Modello Organizzativo e Codice di Comportamento ai sensi del D.Lgs 231/2001

Ogni Ente che compone l'ATI ha steso un proprio Modello Organizzativo e Codice di Comportamento ai sensi del D. Lgs 231/2001 che contiene protocolli atti a prevenire reati presupposti, fra questi ha reso noto ai propri operatori la possibilità di avvalersi, dello strumento del whistleblowing (segnalazione fatti illeciti), come disciplinato dall'art. 54 bis D.lgs. 165/2001.

Lo stesso Comune di Milano attraverso una specifica piattaforma (accessibile dalla home page del Comune alla sezione Amministrazione Trasparente, voce "segnala gli illeciti") permette il ricorso al predetto strumento nel caso in cui le segnalazioni riguardino illeciti o irregolarità relativi al Comune di Milano ed afferenti alle prestazioni oggetto del presente contratto.

06.03 Codice di Comportamento

Tutti gli operatori dell'ATI sono tenuti al rispetto delle norme di comportamento previste dall'art. 2, comma 3, del DPR 62 del 16.04.2013 "Regolamento recante codice di comportamento dei dipendenti pubblici, a norma dell'art. 54 del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165" e dal codice di comportamento dei dipendenti del Comune di Milano, approvato con deliberazione G.C. n. 2659 del 2013 e s.m.i.. Entrambi i documenti, consultabili e scaricabili dal sito web del Comune di Milano, sezione "Amministrazione trasparente", garantiscono comportamenti degli operatori conformi a quanto previsto dal Patto di Accreditamento e dimostrano l'adeguatezza nell'adempimento delle attività domiciliari ad essi affidati.

