



**C. A. D. STOPPENGO**

*centro di aggregazione disabili*

**Servizio accreditato con il Comune di Milano**

**CARTA DEI SERVIZI**

**Gennaio 2023**

**Via Gabetti 15/A -Milano-**

## **La cooperativa**

### **Il CAD Stoppengò**

Definizione

Caratteristiche

Aree di intervento

Obiettivi

Destinatari

Modalità d'accesso

Sede

Operatori coinvolti

Modalità di erogazione del servizio

Tipologie di attività offerte

Rete territoriale

## **Fattori e standard di qualità del servizio**

### **Diritti e doveri dei fruitori**

#### **Allegati:**

- Questionario per rilevare il grado di soddisfazione
- Modulo reclami
- Protocolli procedure contenimento rischio covid 19
- Carta dei diritti della persona con disabilità

**AZIONE SOLIDALE Società cooperativa sociale - O.N.L.U.S. - Via Giuseppe Gabetti, 15 - 20147 Milano**  
**tel/fax: 02.48.30.49.31 – [www.azionesolidale.com](http://www.azionesolidale.com) - [mail@azionesolidale.com](mailto:mail@azionesolidale.com)**

P. IVA e Cod. Fisc. 11045820153

Albo regione Lombardia sez. "A", f.86, n.172 - Albo coop. n°A164371 sezione Cooperative a mutualità prevalente di diritto

**Banca Popolare di Milano Ag. 587 Milano - IBAN IT83T055840172200000001351**

## **LA COOPERATIVA AZIONE SOLIDALE**

La cooperativa sociale Azione Solidale è un'organizzazione non lucrativa di utilità sociale (ONLUS) nata nel 1993 per dare una risposta concreta ai bisogni sociali in alcuni quartieri della zona ovest di Milano.

Il suo scopo statutario è quello di "perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e alla pari dignità sociale di tutti i cittadini, [...] gestendo servizi alle persone e sensibilizzando sulle tematiche del volontariato, dell'emarginazione e della solidarietà".

Negli anni la cooperativa ha sviluppato e fatto crescere diversi interventi sociali, operando nei quartieri della zona ovest di Milano, gestendo diversi centri e servizi ormai consolidati: centri di aggregazione giovanile, il servizio di formazione all'autonomia per disabili, il servizio di assistenza domiciliare per minori e disabili nella zona 7, un centro diurno rivolto ai ragazzi delle scuole medie e alle loro famiglie, il punto d'ascolto sul "durante noi", progetti individualizzati, progetti di sperimentazione dell'autonomia abitativa per persone con disabilità, laboratori nelle scuole, corsi di formazione, attività di psicomotricità.

Inoltre la cooperativa è inserita in un progetto abitativo di più ampio respiro, Cenni di cambiamento, che promuove una cultura dell'abitare sostenibile e collaborativo finalizzato a formare una rete di rapporti di buon vicinato solidale.

L'ubicazione prevede infatti la partecipazione a una serie di attività e servizi in collaborazione con gli inquilini di Cenni di cambiamento che in modo autonomo o coordinato con la cooperativa Azione Solidale si rendono protagonisti attivi della vita del quartiere e possono mettere a disposizione della comunità tutte le proprie capacità. Il progetto Cenni di cambiamento prevede una serie di servizi collettivi, spazi ricreativi e culturali ed attività dedicate trasversali a diverse fasce di età e di interesse, con l'obiettivo di creare le condizioni ottimali per la formazione di una rete di rapporti significativi e motivanti.

## **IL CAD STOPPENGO'**

### **Definizione**

Il centro di aggregazione per persone con disabilità *Stoppengò* è un servizio operativo dal 2006, nato dalla volontà del Comune di Milano di rispondere ai bisogni di socializzazione e di aggregazione di cittadini milanesi con disabilità.

Da settembre 2010 il Cad Stoppengò è stato accreditato dal Comune di Milano ed è stato inserito nell'"Elenco unico cittadino dei soggetti accreditati all'erogazione di servizi denominati Centri di Aggregazione per Disabili" (*Determinazione Dirigenziale 449/2010 e 760/2010*).

Il Servizio e le sue proposte si radicano nei principi della convenzione ONU dei diritti delle persone con disabilità.

Il CAD Stoppengò pone tra i suoi obiettivi primari quello di offrire opportunità aggregative, socio-culturali ed animative a coloro che, per diversi motivi, vivono una condizione di svantaggio in termini di inclusione ed integrazione sociale con forte rischio di marginalità.

Date le sue caratteristiche, il CAD gode della possibilità di svincolarsi dal cosiddetto tempo obbligato e dalle restrizioni che spesso questo comporta in termini di libera espressione e creatività; il benessere individuale o di un collettivo diventa priorità e questo si concretizza in attività, per lo più di gruppo, strutturate e non, interne ma soprattutto esterne al servizio, convinti che sia fondamentale riuscire a costruire più legami possibili con realtà del territorio o con gruppi di cittadini aggregati da un progetto o da un'idea.

**AZIONE SOLIDALE Società cooperativa sociale - O.N.L.U.S. - Via Giuseppe Gabetti, 15 - 20147 Milano**  
**tel/fax: 02.48.30.49.31 – [www.azionesolidale.com](http://www.azionesolidale.com) - [mail@azionesolidale.com](mailto:mail@azionesolidale.com)**

**P. IVA e Cod. Fisc. 11045820153**

**Albo regione Lombardia sez. "A", f.86, n.172 - Albo coop. n°A164371 sezione Cooperative a mutualità prevalente di diritto**

**Banca Popolare di Milano Ag. 587 Milano - IBAN IT83T055840172200000001351**

## Caratteristiche

- **Flessibilità:** possibilità di aderire alle diverse proposte con modalità e tempi che ben si accordino con gli interessi personali e con gli impegni che caratterizzano la quotidianità di ciascun cittadino.
- **Competenza:** un'equipe professionale multidisciplinare è garante di azioni educative calibrate sul singolo individuo e sul gruppo, con particolare attenzione alla gestione delle dinamiche relazionali, ai bisogni emergenti ed al monitoraggio di situazioni che richiedano orientamento e sostegno.
- **Territorialità:** la presenza decennale nel territorio e il legame consolidato con alcune realtà pubbliche e del privato sociale, assegnano al servizio il ruolo di risorsa per la cittadinanza e, in un'ottica innovativa, per il territorio stesso.
- **Facilità d'accesso (bassa soglia):** massima disponibilità nel conoscere ed accogliere nuove situazioni, caratterizzata da rapida valutazione dei casi ed agilità nelle procedure di inserimento.
- **Trasversalità:** il valore aggiunto del servizio sta nel riuscire a soddisfare i diversi bisogni ed interessi riuscendo a far coesistere nella medesima situazione persone con età anagrafiche diverse. Prevalentemente ci si rivolge ad una fascia media (27/50 anni) ma sono anche presenti persone in età giovanile e matura/anziana.



**AZIONE SOLIDALE Società cooperativa sociale - O.N.L.U.S. - Via Giuseppe Gabetti, 15 - 20147 Milano**  
tel/fax: 02.48.30.49.31 – [www.azionesolidale.com](http://www.azionesolidale.com) - [mail@azionesolidale.com](mailto:mail@azionesolidale.com)

P. IVA e Cod. Fisc. 11045820153

Albo regione Lombardia sez. "A", f.86, n.172 - Albo coop. n°A164371 sezione Cooperative a mutualità prevalente di diritto

**Banca Popolare di Milano Ag. 587 Milano - IBAN IT83T055840172200000001351**

## Aree di intervento

- **Adultità e autodeterminazione**: L'età adulta si caratterizza per libertà di scelta, possibilità di sperimentare relazioni e forme di partecipazione alla vita collettiva e potenziamento delle proprie autonomie; il servizio, attraverso le sue attività, alimenta un processo di crescita personale che comprende tutti questi aspetti.
- **Aggregazione**: l'autorealizzazione attraverso forme di condivisione del tempo libero è un diritto della persona con disabilità ed è parametro della qualità di vita; è lo spazio temporale che ha carattere liberatorio, è conseguenza di autodeterminazione e offre la possibilità di esprimere la propria forza creativa. Un'esperienza di significato, garantisce all'individuo uno stato di benessere che fa sì che il tempo libero e dell'aggregazione non si tramuti in tempo vuoto o della noia.
- **Integrazione e inclusione sociale**: la sede del servizio è all'interno di un contesto di housing sociale ed il tema dell'inclusione è uno dei principi-pilastro sul quale l'equipe muove i propri interventi; riuscire a costruire una rete di relazioni con gli abitanti ed attivare iniziative che mettano in sinergia questi con le persone con disabilità, rappresenta una priorità.
- **Situazioni di marginalità (persone prive di adeguati sostegni)**: il CAD, grazie alle sue caratteristiche di apertura e flessibilità è in grado di cogliere ed elaborare i bisogni emergenti. Questo favorisce l'incontro con coloro a rischio di marginalità sociale, spesso non in carico ad alcun servizio, ed ai limiti di situazioni di marcato disagio.
- **Sostegno e orientamento alle famiglie**: attivare la persona nelle sue intenzioni e nei suoi interessi adulti vuol dire avere il soggetto come interlocutore principale. Si chiede ai familiari di entrare in contatto con le esperienze dei propri figli salvaguardandone l'autonomia e la libertà di scelta. Tuttavia lo *Stoppengò* si caratterizza anche per essere un luogo di orientamento e di informazione per gli utenti e le famiglie su temi e bisogni diversi, non escludendo quindi la possibilità di creare connessioni e forme di collaborazione con realtà e risorse presenti sul territorio.  
Sono inoltre garantiti ambiti di colloquio individuale e promossi spazi di incontro collettivo, finalizzati alla condivisione relativa a tematiche legate ad adultità e autodeterminazione dei propri cari e/o a tematiche specifiche, talvolta promosse dalle stesse famiglie o dai loro congiunti con disabilità.  
A tal proposito, è previsto uno specifico pacchetto orario da dedicare al lavoro con le persone e con le famiglie, con orari meglio specificati nel programma di attività annuale.  
Inoltre, la cooperativa offre spazi e servizi formativi e informativi strutturati e non. Da alcuni anni la cooperativa gestisce **uno sportello WeMi** che si caratterizza come punto di incontro e orientamento per trovare soluzioni di welfare più adatte ai bisogni di cittadini e famiglie. Lavora in stretta collaborazione con la rete dei servizi territoriali (QuBi, Servizio Sociale Territoriale, Custodia Sociale, Centri di Ascolto Caritas, altri enti del terzo settore).

## Obiettivi

- Offrire un servizio a frequenza libera e destinato prioritariamente a persone adulte con disabilità che non abbiano altre opportunità socializzanti
- Favorire l'inclusione sociale e la partecipazione attiva ed autonoma della persona
- Garantire il più possibile elementi di qualità nell'ambito dell'utilizzo del tempo libero individuale pensato in contesti di gruppo
- Osservare e monitorare il benessere della persona, intervenendo in caso di aggravamento delle condizioni globali di vita
- Rafforzare le capacità di scelta e di autodeterminazione

**AZIONE SOLIDALE Società cooperativa sociale - O.N.L.U.S. - Via Giuseppe Gabetti, 15 - 20147 Milano**  
**tel/fax: 02.48.30.49.31 – [www.azionesolidale.com](http://www.azionesolidale.com) - [mail@azionesolidale.com](mailto:mail@azionesolidale.com)**

**P. IVA e Cod. Fisc. 11045820153**

**Albo regione Lombardia sez. "A", f.86, n.172 - Albo coop. n°A164371 sezione Cooperative a mutualità prevalente di diritto**

**Banca Popolare di Milano Ag. 587 Milano - IBAN IT83T055840172200000001351**

- Sostenere e orientare verso un progetto di vita adulta
- Sostenere ed arginare temporanee situazioni di crisi
- Essere promotori di situazioni /eventi a forte senso di riconoscimento sociale
- Garantire forme di presa in carico leggera e valutazioni che includano anche eventuali interventi finalizzati all'orientamento verso altre tipologie di servizi

### **Destinatari**

Il CAD Stoppengò è rivolto a persone con disabilità adulte che siano in possesso di una sufficiente *autonomia relazionale*, cioè in grado di relazionarsi con gli altri e con il mondo esterno senza compromissioni tali da necessitare di interventi specifici ed individuali. Possono essere previsti dei periodi temporanei di affiancamento della persona con una figura di sostegno, finalizzati ad un ingresso graduale nelle attività del CAD.

Nello specifico ci si rivolge a:

- a) persone che non hanno altre opportunità di socializzazione;
- b) persone in situazioni di isolamento;
- c) persone in "attesa di posto", in "uscita da" o "non inseribili in" altri servizi strutturati (Sfa, Cse, Cdd...);
- d) persone uscite da un percorso di istruzione/formazione scolastica e/o di formazione all'autonomia e/o percorsi professionalizzanti;
- e) persone inserite nel mondo del lavoro come categorie protette;
- f) persone che integrano in chiave socializzante altre opportunità della rete sociale a *bassa protezione*, quali interventi individualizzati (educativi o assistenziali) e SFA;
- g) persone che integrano in chiave socializzante altri servizi della rete sociale ad *alta protezione*, su specifici bisogni riscontrati e concordati.

**AZIONE SOLIDALE Società cooperativa sociale - O.N.L.U.S. - Via Giuseppe Gabetti, 15 - 20147 Milano**  
**tel/fax: 02.48.30.49.31 – [www.azionesolidale.com](http://www.azionesolidale.com) - [mail@azionesolidale.com](mailto:mail@azionesolidale.com)**

P. IVA e Cod. Fisc. 11045820153

Albo regione Lombardia sez. "A", f.86, n.172 - Albo coop. n°A164371 sezione Cooperative a mutualità prevalente di diritto

**Banca Popolare di Milano Ag. 587 Milano - IBAN IT83T055840172200000001351**





### **Modalità d'accesso**

Per le persone che risiedono nel comune di Milano, la frequenza al Cad è libera, volontaria, non vincolante e gratuita. In fase di accesso, il servizio prevede un iter di conoscenza e valutazione della persona con disabilità che comprende una serie di colloqui con la persona, con la famiglia, ed eventualmente con il servizio inviante. Inoltre, l'ingresso può avvenire spontaneamente, attraverso i servizi sociali competenti e le realtà del privato sociale.

Di norma, è previsto un periodo di prova della durata massima di un mese finalizzato alla reciproca conoscenza e all'osservazione del grado di soddisfazione e coinvolgimento della persona nel CAD.

### **Sede**

La sede del Servizio è in via Gabetti, 15/A, all'interno del contesto di housing sociale "Cenni di Cambiamento". Gli spazi, del tutto privi di barriere architettoniche in conformità agli standard strutturali richiesti dalla Regione agli enti accreditati, accedono direttamente alla corte interna, favorendo l'incontro spontaneo con gli abitanti dei condomini e degli altri servizi presenti.

Le attività si possono svolgere anche all'esterno della sede principale, utilizzando altri spazi messi a disposizione dalla cooperativa e dal territorio (oratori, associazioni, biblioteche, etc). Sono inoltre utilizzati spazi aggregativi, sportivi, culturali: cinema, teatro, musei.

La sede è facilmente raggiungibile con mezzi privati: nelle adiacenze è presente un'ampia area di parcheggio. Molto comoda da raggiungere anche con mezzi pubblici: a poche decine di metri dalla sede del CAD si trovano le fermate delle linee autobus 64-80-63. E' possibile raggiungerci con facilità anche dalle stazioni MM: De Angeli M1, con la linea autobus 80; San Siro M5, con le linee autobus 64 e 80; Praticaccio M5, con le linee autobus 63 e 64.

**AZIONE SOLIDALE Società cooperativa sociale - O.N.L.U.S. - Via Giuseppe Gabetti, 15 - 20147 Milano**  
**tel/fax: 02.48.30.49.31 – [www.azionesolidale.com](http://www.azionesolidale.com) - [mail@azionesolidale.com](mailto:mail@azionesolidale.com)**

**P. IVA e Cod. Fisc. 11045820153**

**Albo regione Lombardia sez. "A", f.86, n.172 - Albo coop. n°A164371 sezione Cooperative a mutualità prevalente di diritto**

**Banca Popolare di Milano Ag. 587 Milano - IBAN IT83T055840172200000001351**

## Il personale

L'équipe educativa è formata da:

- un **responsabile d'area**, senza funzioni operative, che lavora a stretto contatto col coordinatore in merito al progetto globale di servizio e funge da raccordo con la rete dei servizi interni ed esterni alla cooperativa;
- **due coordinatori**, che svolgono in maniera condivisa le funzioni organizzative-gestionali e sono responsabili dell'organizzazione e della gestione delle attività, dell'équipe e del rapporto con le famiglie e i servizi territoriali. Entrambi possono avere funzioni operative all'interno del servizio e dei due, uno risulta referente primario dello Stoppengò;
- **educatori/operatori professionali**, che organizzano e conducono le singole attività programmate in raccordo con i colleghi e i coordinatori, osservano, mediano e facilitano le dinamiche di gruppo, attivano le risorse e gli strumenti necessari per la buona riuscita delle iniziative.

Il personale si può avvalere della collaborazione di istruttori **tecnici/maestri d'arte, volontari**. Questi ultimi sono importante risorsa, punto di collegamento tra territorio e Servizio, svolgono un ruolo che per sua stessa caratteristica è finalizzato a favorire spazi di integrazione e inclusione.

Il Servizio ospita tirocini formativi, progetti di alternanza scuola-lavoro, progetti di messa alla prova ed esperienze di scambio culturale.

E' presente un supervisore esterno all'équipe.



**AZIONE SOLIDALE Società cooperativa sociale - O.N.L.U.S. - Via Giuseppe Gabetti, 15 - 20147 Milano**  
tel/fax: 02.48.30.49.31 – [www.azionesolidale.com](http://www.azionesolidale.com) - [mail@azionesolidale.com](mailto:mail@azionesolidale.com)

P. IVA e Cod. Fisc. 11045820153

Albo regione Lombardia sez. "A", f.86, n.172 - Albo coop. n°A164371 sezione Cooperative a mutualità prevalente di diritto

**Banca Popolare di Milano Ag. 587 Milano - IBAN IT83T055840172200000001351**



## **Modalità di erogazione del servizio**

**E' garantita un' apertura minima di 30 ore settimanali, di cui 5 dedicate al lavoro con utenza e famiglie, per 11 mesi l'anno, da settembre a luglio, per almeno 45 settimane complessive.**

Gli orari di apertura settimanali sono così ripartiti:

70% tra il lunedì e il venerdì dalle 9.30 alle 18.30

30% tra il lunedì e il venerdì dopo le 18.30 e nei fine settimana.

Gli orari e le modalità delle singole giornate possono variare a seconda del tipo di attività programmata e per venire incontro ad esigenze emergenti. Il dettaglio orario della programmazione e le eventuali modifiche si ricavano dal volantino delle attività e dagli avvisi che vengono consegnati/inviati agli utenti e alle famiglie di volta in volta e comunque ogni volta che si verifichi una variazione.

Inoltre, il Servizio garantisce una quota di posti del 30% per le persone con disabilità iscritte nelle liste di attesa dei Servizi Diurni, in stretto raccordo con l'Unità di coordinamento dei Servizi Diurni.

Per l'annualità 2023, il CAD resterà chiuso nelle seguenti giornate:

- 2,3,4,5 gennaio
- 24,26,27,28 aprile
- 31 luglio
- Tutto il mese di agosto
- 1 settembre
- 27,28,29 dicembre.

Sono esclusi da tale calendario i giorni festivi, in cui il Servizio rimarrà chiuso.

## **Tipologie di attività offerte**

L'equipe educativa si fa carico della programmazione e progettazione delle attività; in un'ottica di coinvolgimento responsabile e gestione adulta e consapevole, il servizio si è dotato di strumenti che favoriscano la libera espressione da parte degli utenti circa interessi ed aspetti valutativi di esperienze realizzate. Periodicamente, si organizzano momenti a carattere assembleare per accogliere suggerimenti, criticità ed altro che possa incidere sulla qualità del servizio erogato. Nello specifico, si realizzano:

- Attività ludiche e ricreative
- Laboratori creativi
- Laboratori espressivi (corporei e teatrali)
- Laboratori multimediali (foto/video)
- Laboratori musicali (band musicale)
- Attività sportive e di movimento (piscina, calcio, ginnastica)
- Uscite sul territorio
- Partecipazioni ad eventi sociali e culturali
- Attività libere di aggregazione

## **Rete territoriale**

Il Servizio fa riferimento all'Ufficio Coordinamento Centri Diurni Socio Educativi del Comune di Milano. Il lavoro di rete con i servizi e le realtà territoriali si pone come uno dei principali ambiti di intervento per un servizio che si occupa di aggregazione, socializzazione e realizzazione del sé, e che ha tra le sue finalità primarie l'integrazione e l'inclusione sociale. Il CAD, per la sua collocazione geografica, ha stretti contatti con il nucleo zonale dei Municipi 6 e 7. Nel corso degli anni, si sono allacciati, a diversi livelli, contatti con numerose realtà territoriali; tra esse, preme segnalare la collaborazione con: Officina Gabetti 15 (associazione abitanti e realtà del

**AZIONE SOLIDALE Società cooperativa sociale - O.N.L.U.S. - Via Giuseppe Gabetti, 15 - 20147 Milano**  
**tel/fax: 02.48.30.49.31 – [www.azionesolidale.com](http://www.azionesolidale.com) - [mail@azionesolidale.com](mailto:mail@azionesolidale.com)**

**P. IVA e Cod. Fisc. 11045820153**

**Albo regione Lombardia sez. "A", f.86, n.172 - Albo coop. n°A164371 sezione Cooperative a mutualità prevalente di diritto**

**Banca Popolare di Milano Ag. 587 Milano - IBAN IT83T055840172200000001351**

contesto housing sociale Cenni di Cambiamento di cui Azione Solidale fa parte), Centro Culturale Mare culturale Urbano, Associazione Vivere San Siro, Fisdir, Cooperativa Dar Casa-gruppo Foyer, Caritas, sportello orientamento giovani e volontariato, Centro formazione San Giusto (promozione attività ed inserimento utenti), Milano Sport, Associazione La Comune, Tribunale di Milano-ufficio tutele, Coop. Fraternità ed Amicizia, Italia Nostra, Parrocchia San Giovanni Battista alla Creta, Parrocchia Santi Nabore e Felice, Unione Sportiva Viscontini, Associazione Sportiva Nabor, Shareradio, Istituto professionale Oriani-Mazzini, Enaip, Fondazione Don Gnocchi (Facoltà di medicina – indirizzo educatore professionale).

### **Fattori e standard di qualità del servizio**

Il servizio svolge una programmazione annuale e mensile delle attività, calibrate sui bisogni e sugli interessi dell'utenza.

Le riunioni settimanali dell'equipe e i momenti di supervisione esterna all'equipe consentono un continuo monitoraggio del funzionamento del servizio, lasciando spazio al confronto e alla ridefinizione degli obiettivi e delle priorità, oltre che della qualità delle proposte e delle ricadute, in termini di benessere, per l'utenza. Ogni anno l'equipe, produce un documento scritto di verifica, specifico sulle attività e sulla globalità del lavoro svolto. Ambiti di confronto e scambio, sono riconducibili anche ai tavoli di rete con il Comune di Milano e con gli altri Cad della città.

La carta dei servizi è lo strumento che permette alle persone, in fase di conoscenza, di comprendere il funzionamento e l'organizzazione del Cad. Nel corso dell'anno, le persone iscritte vengono informate circa le varie iniziative attraverso la consegna di materiale informativo cartaceo e/o l'invio di e-mail. L'equipe è disponibile ad essere contattata anche telefonicamente. E' in uso un cellulare di servizio, che facilita le comunicazioni whatsapp a utenti e familiari. Da un po' di tempo l'equipe veicola comunicazioni in modo molto celere ed efficace attraverso mailing list e chat di gruppo.

In caso di inserimento, è redatto un foglio di iscrizione nel quale sono raccolti i dati personali significativi dell'utente (anagrafica, anamnesi, eventuali terapie farmacologiche) e liberatorie varie. All'interno di questo modulo è anche compilata la parte relativa al trattamento riservato dei dati e la liberatoria per foto e riprese video.

Periodicamente, l'equipe educativa propone alle famiglie momenti di incontro assembleari per l'aggiornamento rispetto ad eventuali variazioni organizzative o per promuovere incontri di carattere formativo (relativi ad esempio alle tematiche dell'autonomia, del "dopo di noi", della tutela giuridica, della sperimentazione di vita autonoma).

I familiari sono invitati a incontrarsi, anche autonomamente, all'interno degli spazi del servizio per confrontarsi rispetto a questioni relative all'andamento dello stesso.

Il coordinatore è preposto all'accoglienza e alla gestione di eventuali reclami evidenziati dagli utenti e dalle famiglie.

### **Diritti e doveri dei fruitori**

Costi: la partecipazione al CAD è gratuita per i cittadini residenti nel comune di Milano. E' richiesto un contributo economico a copertura dei costi sostenuti legati ad eventuali attività che lo prevedano: visite a musei, spettacoli teatrali, costi relativi a trasporti, etc. Per ogni attività che prevede costi è data tempestiva comunicazione.

Customer satisfaction: ogni anno viene consegnato agli utenti ed alle famiglie un questionario per rilevare il grado di soddisfazione dei servizi offerti dal CAD.

Modulo reclami: gli utenti e le famiglie hanno a disposizione un apposito modulo per la segnalazione di problematiche inerenti le attività del servizio.

Colloqui di approfondimento: in caso di necessità, utenti e famiglie possono richiedere dei colloqui di confronto e orientamento con il coordinatore del Servizio per la gestione di problematiche emergenti o situazioni particolari che richiedano un confronto

**AZIONE SOLIDALE Società cooperativa sociale - O.N.L.U.S. - Via Giuseppe Gabetti, 15 - 20147 Milano**  
**tel/fax: 02.48.30.49.31 – [www.azionesolidale.com](http://www.azionesolidale.com) - [mail@azionesolidale.com](mailto:mail@azionesolidale.com)**

**P. IVA e Cod. Fisc. 11045820153**

**Albo regione Lombardia sez. "A", f.86, n.172 - Albo coop. n°A164371 sezione Cooperative a mutualità prevalente di diritto**

**Banca Popolare di Milano Ag. 587 Milano - IBAN IT83T055840172200000001351**



**Sede C.A.D. STOPPENGO'**

Via Gabetti 15/A

20147 Milano

Tel 02/ 48304931 e 328/0631461

e-mail: [stoppengo@azionesolidale.com](mailto:stoppengo@azionesolidale.com)

sito: [www.azionesolidale.com](http://www.azionesolidale.com)

**Coordinatore: Ilaria Denti**

**Responsabile area disabili: David Scagliotti**



**AZIONE SOLIDALE Società cooperativa sociale - O.N.L.U.S. - Via Giuseppe Gabetti, 15 - 20147 Milano**  
**tel/fax: 02.48.30.49.31 – [www.azionesolidale.com](http://www.azionesolidale.com) - [mail@azionesolidale.com](mailto:mail@azionesolidale.com)**

**P. IVA e Cod. Fisc. 11045820153**

**Albo regione Lombardia sez. "A", f.86, n.172 - Albo coop. n°A164371 sezione Cooperative a mutualità prevalente di diritto**

**Banca Popolare di Milano Ag. 587 Milano - IBAN IT83T055840172200000001351**



**AZIONE SOLIDALE Soc. COOPERATIVA SOCIALE**

**QUESTIONARIO PER RILEVARE IL GRADO DI SODDISFAZIONE**

Come è arrivata ad accedere ai servizi della nostra cooperativa?

- Conoscenza personale  Suggerimento di altri  
 Accompagnamento da parte dei servizi sociali  Internet

Di quali servizi ha usufruito? \_\_\_\_\_

Per quanto tempo? \_\_\_\_\_

Secondo la sua esperienza, come valuta i seguenti elementi del nostro lavoro?

	ottimo	buono	Suff.	Insuff.
ascolto ricevuto				
disponibilità a fornire informazioni				
chiarezza della informazioni ricevute				
rispetto della riservatezza				
professionalità del personale				
qualità degli interventi educativi				
Efficacia degli interventi				
Attenzione alla sua situazione				
Organizzazione				

Consiglierebbe i nostri servizi ad altri?      SI                       NO

Vuole aggiungere qualche valutazione personale?

---

---

---

---

Grazie della collaborazione.

**AZIONE SOLIDALE Società cooperativa sociale - O.N.L.U.S. - Via Giuseppe Gabetti, 15 - 20147 Milano**  
**tel/fax: 02.48.30.49.31 – [www.azionesolidale.com](http://www.azionesolidale.com) - [mail@azionesolidale.com](mailto:mail@azionesolidale.com)**

P. IVA e Cod. Fisc. 11045820153

Albo regione Lombardia sez. "A", f.86, n.172 - Albo coop. n°A164371 sezione Cooperative a mutualità prevalente di diritto

**Banca Popolare di Milano Ag. 587 Milano - IBAN IT83T055840172200000001351**



**AZIONE SOLIDALE Soc. COOPERATIVA SOCIALE**

MODULO RECLAMI      data

<b>Area facoltativa</b>	
Nome e cognome	_____
Indirizzo	_____
Recapito telefonico	_____
<b>Segnalazioni di eventuali disagi o insoddisfazioni</b>	
<b>Osservazioni o suggerimenti</b>	
<b>Quali informazioni avrebbe desiderato e non ha ricevuto?</b>	
<b>Vuole essere ricontattata o desidera ricevere una risposta dai responsabili?</b>	
SI	<input type="checkbox"/>
NO	<input type="checkbox"/>

**AZIONE SOLIDALE Società cooperativa sociale - O.N.L.U.S. - Via Giuseppe Gabetti, 15 - 20147 Milano**  
**tel/fax: 02.48.30.49.31 – [www.azionesolidale.com](http://www.azionesolidale.com) - [mail@azionesolidale.com](mailto:mail@azionesolidale.com)**

P. IVA e Cod. Fisc. 11045820153

Albo regione Lombardia sez. "A", f.86, n.172 - Albo coop. n°A164371 sezione Cooperative a mutualità prevalente di diritto

**Banca Popolare di Milano Ag. 587 Milano - IBAN IT83T055840172200000001351**

## **PROTOCOLLI SANITARI-GESTIONE RISCHIO COVID-19**

### Modalità di ingresso:

- > Misurazione della temperatura degli utenti all'ingresso, e delle persone che accedono alla sede, utilizzando termometro a infrarossi che non richiede il contatto. In caso di rilevamento di temperature superiori ai 37,5 °C o se sopraggiunge durante la giornata tale temperatura, il coordinatore del servizio o l'operatore presente avviserà il genitore per far sì che l'utente torni direttamente al proprio domicilio. Verrà chiaramente indicato di non recarsi al Pronto Soccorso, ma di andare a casa, ricontrollare la propria temperatura corporea e, in caso di positività, chiamare il proprio medico curante. Nel controllo della temperatura, si imporrà la distanza di un metro tra l'utente e l'operatore incaricato della misurazione. Il risultato della misurazione non verrà divulgato e non verrà registrato da nessuna parte;
- > Per l'accesso e l'uscita dovranno essere utilizzati esclusivamente quelli indicati. L'accesso ad altri spazi verrà limitato, se non addirittura proibito, a seconda della presenza complessiva nella sede di altri utenti;
- > Presenza di igienizzante per le mani all'ingresso e uscita dalle aree di pertinenza (SLU);
- > Regolazione, secondo le normative vigenti, degli accessi da parte di visitatori, famigliari degli utenti, ecc.

### Organizzazione del tempo e spazio in sede:

- > Regolare la disposizione delle postazioni di lavoro, o dove vengono svolte le attività, per evitare rapporti interpersonali con distanza inferiore a un metro;
- > Messa a disposizione dei dispositivi di protezione individuale necessari a tutti i lavoratori;
- > Sono permesse solo le riunioni in presenza in cui è possibile mantenere le misure di prevenzione previste dalle normative vigenti (indossare idonei DPI, distanza interpersonale minimo di un metro, ambienti aerati);
- > Sono permessi solo i corsi di formazione e gli eventi in presenza in cui è possibile mantenere le misure di prevenzione previste dalla normativa vigente (indossare idonei DPI, distanza interpersonale minimo di un metro, ambienti aerati);

### Organizzazione degli spazi comuni e di servizio:

- > All'interno degli spazi comuni vige l'attenzione al rispetto del distanziamento interpersonale secondo le normative vigenti;
- > Per il pranzo, ove previsto, vengono utilizzati gli spazi del servizio. Per tale attività è previsto il distanziamento di almeno un metro tra gli utenti e laddove tale distanza non può essere garantita, viene predisposta una barriera di plexiglass. Gli utenti staranno seduti al posto e gli educatori serviranno.

### Organizzazione delle situazioni di contatto con pubblico o esterni:

- > Tutti i soggetti esterni dovranno attenersi alle procedure esistenti, tra cui l'uso dei DPI, distanziamento ed eventuali indicazioni date sul posto dai preposti;

**AZIONE SOLIDALE Società cooperativa sociale - O.N.L.U.S. - Via Giuseppe Gabetti, 15 - 20147 Milano**  
**tel/fax: 02.48.30.49.31 – [www.azionesolidale.com](http://www.azionesolidale.com) - [mail@azionesolidale.com](mailto:mail@azionesolidale.com)**

**P. IVA e Cod. Fisc. 11045820153**

**Albo regione Lombardia sez. "A", f.86, n.172 - Albo coop. n°A164371 sezione Cooperative a mutualità prevalente di diritto**

**Banca Popolare di Milano Ag. 587 Milano - IBAN IT83T055840172200000001351**



- Non si potrà far accedere soggetti esterni qualora vi siano limiti imposti dalle norme vigenti (leggi, ordinanze regionali o comunali) sulla salute e sicurezza, anche e soprattutto in considerazione della situazione pandemica data dal Covid-19;
- Sarà cura dell'educatore/dell'operatore eseguire e controllare che le attrezzature e gli ambienti siano, dopo l'attività, resi idonei, ossia puliti e sanificati;
- Tutti i lavoratori dovranno vigilare che l'eventuale accesso avvenga nel pieno rispetto della presente procedura e indicazioni della normativa vigente.

Pulizia e sanificazione:

- A fine attività devono essere puliti e sanificati con appositi prodotti detergente i piani di lavoro, gli strumenti utilizzati, le maniglie, i tavoli, pulsantiere.
- Smaltimento corretto in appositi contenitori chiusi dei dpi utilizzati.

Dispositivi di protezione Individuale:

- Obbligo di indossare costantemente la protezione delle vie respiratorie (minimo mascherine chirurgiche o in tessuto) per tutti i soggetti che accedono agli ambienti del servizio;
- Obbligo d'uso dei guanti solo per eventi particolari in cui si rende necessario un intervento assistenziale, se vi è un contatto diretto con soggetti sospetti covid-19 o per interventi di primo soccorso.

**AZIONE SOLIDALE Società cooperativa sociale - O.N.L.U.S. - Via Giuseppe Gabetti, 15 - 20147 Milano**  
**tel/fax: 02.48.30.49.31 – [www.azionesolidale.com](http://www.azionesolidale.com) - [mail@azionesolidale.com](mailto:mail@azionesolidale.com)**

P. IVA e Cod. Fisc. 11045820153

Albo regione Lombardia sez. "A", f.86, n.172 - Albo coop. n°A164371 sezione Cooperative a mutualità prevalente di diritto

**Banca Popolare di Milano Ag. 587 Milano - IBAN IT83T055840172200000001351**

## Carta dei diritti delle persone con disabilità

Approvata dall'Assemblea delle Nazioni Unite il 13 dicembre 2006 a New York, la Convenzione rappresenta il testo di riferimento per tutte le normative e le politiche successive, volte a migliorare la qualità della vita delle persone con disabilità, tanto da essere stata definita "il primo grande trattato sui diritti umani del XXI Secolo".

- Non promuove nuovi diritti ma, con i suoi 50 articoli, afferma con forza la necessità che tutti i diritti umani e le libertà fondamentali siano pienamente goduti anche dalle persone con disabilità, alle quali va sempre garantito il rispetto della dignità.
- Il fine ultimo è la rimozione di tutti gli ostacoli, sia ambientali che culturali, alla piena uguaglianza.

### **Preambolo**

*Gli Stati Parti alla presente Convenzione,*

**A)** – *Richiamando i principi proclamati nello Statuto delle Nazioni Unite che riconoscono la dignità ed il valore connaturati a tutti i membri della famiglia umana ed i diritti uguali e inalienabili come fondamento di libertà, giustizia e pace nel mondo,*

**B)** – *Riconoscendo che le Nazioni Unite, nella Dichiarazione universale dei diritti dell'uomo e nei Patti internazionali sui diritti umani, hanno proclamato e convenuto che ciascun individuo è titolare di tutti i diritti e delle libertà ivi indicate, senza alcuna distinzione,*

**C)** – *Riaffermando l'universalità, l'indivisibilità, l'interdipendenza e interrelazione di tutti i diritti umani e libertà fondamentali e la necessità di garantirne il pieno godimento da parte delle persone con disabilità senza discriminazioni,*

**D)** – *Richiamando il Patto Internazionale sui diritti economici, sociali e culturali, il Patto internazionale sui diritti civili e politici, la Convenzione internazionale sull'eliminazione di tutte le forme di discriminazione razziale, la Convenzione internazionale sull'eliminazione di tutte le forme di discriminazione contro le donne, la Convenzione contro la tortura e altre pene o trattamenti crudeli, inumani o degradanti, la Convenzione sui diritti del fanciullo e la Convenzione internazionale per la tutela dei diritti di tutti i lavoratori migranti e dei membri delle loro famiglie,*

**E)** – *Riconoscendo che la disabilità è un concetto in evoluzione e che la disabilità è il risultato dell'interazione tra persone con menomazioni e barriere comportamentali ed ambientali, che impediscono la loro piena ed effettiva partecipazione alla società su base di uguaglianza con gli altri,*

**F)** – *Riconoscendo l'importanza dei principi e delle linee guida contenute nel Programma mondiale di azione riguardante le persone con disabilità e nelle Regole standard sulle pari opportunità delle persone con disabilità e la loro influenza sulla promozione, formulazione e valutazione delle politiche, dei piani, dei programmi e delle azioni a livello nazionale, regionale ed internazionale al fine di perseguire pari opportunità per le persone con disabilità,*

**G)** – *Sottolineando l'importanza di integrare i temi della disabilità nelle pertinenti strategie relative allo sviluppo sostenibile,*

**H)** – *Riconoscendo altresì che la discriminazione contro qualsiasi persona sulla base della disabilità costituisce una violazione della dignità e del valore connaturati alla persona umana,*

**I)** – *Riconoscendo inoltre la diversità delle persone con disabilità,*

**J)** – *Riconoscendo la necessità di promuovere e proteggere i diritti umani di tutte le persone con disabilità, incluse quelle che richiedono un maggiore sostegno,*

**AZIONE SOLIDALE Società cooperativa sociale - O.N.L.U.S. - Via Giuseppe Gabetti, 15 - 20147 Milano**  
**tel/fax: 02.48.30.49.31 – [www.azionesolidale.com](http://www.azionesolidale.com) - [mail@azionesolidale.com](mailto:mail@azionesolidale.com)**

**P. IVA e Cod. Fisc. 11045820153**

**Albo regione Lombardia sez. "A", f.86, n.172 - Albo coop. n°A164371 sezione Cooperative a mutualità prevalente di diritto**

**Banca Popolare di Milano Ag. 587 Milano - IBAN IT83T055840172200000001351**

- K)** – Preoccupati per il fatto che, nonostante questi vari strumenti ed impegni, le persone con disabilità continuano a incontrare ostacoli nella loro partecipazione alla società come membri eguali della stessa, e ad essere oggetto di violazioni dei loro diritti umani in ogni parte del mondo,
- L)** – Riconoscendo l'importanza della cooperazione internazionale per il miglioramento delle condizioni di vita delle persone con disabilità in ogni paese, in particolare nei paesi in via di sviluppo,
- M)** – Riconoscendo gli utili contributi, esistenti e potenziali, delle persone con disabilità in favore del benessere generale e della diversità delle loro comunità, e che la promozione del pieno godimento dei diritti umani e delle libertà fondamentali e della piena partecipazione nella società da parte delle persone con disabilità accrescerà il senso di appartenenza ed apporterà significativi progressi nello sviluppo umano, sociale ed economico della società e nello sradicamento della povertà,
- N)** – Riconoscendo l'importanza per le persone con disabilità della loro autonomia ed indipendenza individuale, compresa la libertà di compiere le proprie scelte,
- O)** – Considerando che le persone con disabilità dovrebbero avere l'opportunità di essere coinvolte attivamente nei processi decisionali relativi alle politiche e ai programmi, inclusi quelli che li riguardano direttamente,
- P)** – Preoccupati delle difficili condizioni affrontate dalle persone con disabilità, che sono soggette a molteplici o più gravi forme di discriminazione sulla base della razza, colore della pelle, sesso, lingua, religione, opinioni politiche o di altra natura, origine nazionale, etnica, indigena o sociale, patrimonio, nascita, età o altra condizione,
- Q)** – Riconoscendo che le donne e le minori con disabilità corrono spesso maggiori rischi nell'ambiente domestico ed all'esterno, di violenze, lesioni e abusi, di abbandono o mancanza di cure, maltrattamento e sfruttamento,
- R)** – Riconoscendo che i minori con disabilità dovrebbero poter godere pienamente di tutti i diritti umani e delle libertà fondamentali su base di uguaglianza rispetto agli altri minori, e richiamando gli obblighi assunti a tal fine dagli Stati Parti alla Convenzione sui diritti del fanciullo,
- S)** – Sottolineando la necessità di incorporare la prospettiva di genere in tutti gli sforzi tesi a promuovere il pieno godimento dei diritti umani e delle libertà fondamentali da parte delle persone con disabilità,
- T)** – Riaffermando che la maggior parte delle persone con disabilità vive in condizioni di povertà, e riconoscendo a questo proposito la fondamentale necessità di affrontare l'impatto negativo della povertà sulle persone con disabilità,
- U)** – Consapevoli che le condizioni di pace e sicurezza basate sul pieno rispetto degli scopi e dei principi contenuti nello Statuto delle Nazioni Unite e che l'osservanza degli strumenti applicabili in materia di diritti umani sono indispensabili per la piena protezione delle persone con disabilità, in particolare durante i conflitti armati e le occupazioni straniere,
- V)** – Riconoscendo l'importanza dell'accessibilità alle strutture fisiche, sociali, economiche e culturali, alla salute, all'istruzione, all'informazione e alla comunicazione, per consentire alle persone con disabilità di godere pienamente di tutti i diritti umani e delle libertà fondamentali,
- W)** – Consapevoli che ogni individuo, in ragione dei propri obblighi nei confronti degli altri individui e della comunità di appartenenza, ha una responsabilità propria per la promozione e l'osservanza dei diritti riconosciuti dalla Dichiarazione universale dei diritti dell'uomo e dai Patti internazionali sui diritti civili e politici e sui diritti economici, sociali e culturali,
- X)** – Convinti che la famiglia sia il nucleo naturale e fondamentale della società e che abbia diritto alla protezione da parte della società e dello Stato, e che le persone con disabilità ed i membri delle loro famiglie debbano ricevere la protezione ed assistenza necessarie a permettere alle famiglie di contribuire al pieno ed uguale godimento dei diritti delle persone con disabilità,
- Y)** – Convinti che una convenzione internazionale globale ed integrata per la promozione e la protezione dei diritti e della dignità delle persone con disabilità potrà contribuire in modo

**AZIONE SOLIDALE Società cooperativa sociale - O.N.L.U.S. - Via Giuseppe Gabetti, 15 - 20147 Milano**  
tel/fax: 02.48.30.49.31 – [www.azionesolidale.com](http://www.azionesolidale.com) - [mail@azionesolidale.com](mailto:mail@azionesolidale.com)

P. IVA e Cod. Fisc. 11045820153

Albo regione Lombardia sez. "A", f.86, n.172 - Albo coop. n°A164371 sezione Cooperative a mutualità prevalente di diritto

**Banca Popolare di Milano Ag. 587 Milano - IBAN IT83T055840172200000001351**

*significativo a riequilibrare i profondi svantaggi sociali delle persone con disabilità e a promuovere la loro partecipazione nella sfera civile, politica, economica, sociale e culturale, con pari opportunità, sia nei paesi sviluppati che in quelli in via di sviluppo.*

Per consultare la versione completa della Convenzione ONU

<http://unric.org/html/italian/pdf/Convenzione-disabili-ONU.pdf>

**AZIONE SOLIDALE Società cooperativa sociale - O.N.L.U.S. - Via Giuseppe Gabetti, 15 - 20147 Milano**  
**tel/fax: 02.48.30.49.31 – [www.azionesolidale.com](http://www.azionesolidale.com) - [mail@azionesolidale.com](mailto:mail@azionesolidale.com)**

P. IVA e Cod. Fisc. 11045820153

Albo regione Lombardia sez. "A", f.86, n.172 - Albo coop. n°A164371 sezione Cooperative a mutualità prevalente di diritto

**Banca Popolare di Milano Ag. 587 Milano - IBAN IT83T055840172200000001351**