



LILA Milano ONLUS

CARTA DEI SERVIZI 2009

Aggiornamento Dicembre 2008



LEGA ITALIANA
PER LA LOTTA CONTRO
L'AIDS

LILA Milano ONLUS

Viale Tibaldi, 41 - 20136 MILANO - Tel 02 89400887 Fax 02 89401111

www.lilamilano.it

lilamilano@lilamilano.it



Introduzione

Sulla base del Decreto Legge 12 maggio 1995, n. 163, convertito nella Legge n. 273/1995, a ogni soggetto erogatore di servizi socio-sanitari - sia esso un ente pubblico o un ente convenzionato o accreditato - è richiesto di dotarsi di una propria Carta dei Servizi, ispirata ai seguenti principi:

- ↳ imparzialità nell'erogazione delle prestazioni e uguaglianza del diritto all'accesso ai servizi;
- ↳ piena informazione dei cittadini utenti sui servizi offerti e sulle relative modalità di erogazione;
- ↳ definizione di standard e assunzione di impegni da parte dell'amministrazione locale/ente rispetto alla promozione della qualità del servizio e all'individuazione di sistemi di valutazione costante della qualità;
- ↳ organizzazione di modalità strutturate per la tutela dei diritti dei cittadini;
- ↳ raccolta delle opinioni e dei giudizi sulla qualità dei servizi espressi dai cittadini sia direttamente, sia tramite le Associazioni che li rappresentano, attraverso modalità e strumenti di partecipazione e coinvolgimento.

La nostra Carta dei Servizi mira a soddisfare questi requisiti ma, soprattutto, a orientare i cittadini e gli enti pubblici, favorendo una maggiore conoscenza dell'organizzazione e una consultazione semplice e agevole dei servizi offerti.



Presentazione

La nostra Carta dei Servizi è il risultato del lavoro di tanti volontari e operatori. Rappresenta un patto tra noi - LILA Milano - e gli altri, un impegno alla trasparenza, un'assunzione di responsabilità, un invito alla partecipazione esterna nel processo di verifica e trasformazione dei servizi che offriamo. Ci prefiggiamo così di avvicinare le persone a LILA Milano, alla sua *mission* e ai principi che ne ispirano gli interventi e le attività. Ci prefiggiamo inoltre di fornire informazioni semplici e chiare sui servizi disponibili e di garantirne, attraverso la definizione di standard, la qualità e l'efficacia.

Affidare a uno strumento cartaceo il compito di sintetizzare in breve la nostra storia e il nostro agire è una grande scommessa; ci piacerebbe riuscire a vincerla, gettando un simbolico ponte tra territorio e LILA Milano e attivando la partecipazione esterna nel processo di valutazione della qualità dei servizi offerti, per favorirne il miglioramento e l'evoluzione. Se vinceremo la scommessa, la nostra Carta potrà rappresentare nel prossimo futuro un potente, formidabile strumento di crescita interna e di comunicazione con il mondo.



Principi fondamentali

I principi fondamentali che ispirano le attività, gli interventi, i servizi offerti da LILA Milano e che hanno guidato la stesura di questa Carta sono i seguenti:

Uguaglianza

LILA Milano da sempre combatte la discriminazione e si impegna per la difesa dei diritti. I nostri servizi sono accessibili a tutti, senza alcuna distinzione di stato sierologico, sesso, orientamento sessuale, razza, religione, condizione economica, opinioni politiche, nazionalità, ecc.

Empowerment

La metodologia di intervento e i servizi offerti seguono un approccio non assistenzialistico. Crediamo nell'*empowerment*, ovvero nella valorizzazione delle competenze e risorse delle persone, e nella capacità di autopromozione di ciascun individuo, che favoriamo attraverso tecniche di *counselling* e un adeguato sostegno psicologico.

Sospensione del giudizio

La relazione con le persone che si rivolgono a noi è facilitata da un atteggiamento non giudicante. Offriamo servizi e sostegno astenendoci dall'esprimere giudizi di valore rispetto all'identità, alle storie e alle scelte di vita delle persone con cui entriamo in contatto, cercando anzi di comprenderne le regole, i valori e gli aspetti irrinunciabili, per cercare un aggancio nel proporre le opportune modifiche di comportamento.

Trasparenza

Da sempre salvaguardiamo la trasparenza, la chiarezza e la correttezza del nostro agire. Questa Carta intende rispecchiare tali valori fondanti nella descrizione semplice delle principali informazioni riguardanti l'organizzazione, i suoi servizi e le modalità di partecipazione ai processi di valutazione da parte dei fruitori.

Partecipazione

Riconosciamo l'importanza di una puntuale e corretta informazione sui servizi disponibili, così che siano facilmente fruibili da parte di coloro che ne necessitano. Riconosciamo inoltre il diritto dei fruitori a esprimersi in merito alle prestazioni ricevute, e a prendere parte attiva ai processi di valutazione.

Continuità

Ci prefiggiamo di garantire la continuità e la regolarità dei servizi offerti e di mantenere questa Carta aggiornata attraverso una revisione periodica e puntuale.



LILA Milano ONLUS- Chi siamo

LILA Milano ONLUS - Lega Italiana per la Lotta contro l'AIDS - è nata come associazione di volontariato ed è divenuta di diritto un'Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale. Si è costituita come sede milanese nel 1989 ed è iscritta all'Albo Regionale del Volontariato – Sezione Provincia di Milano; fa parte della Federazione LILA, che nel 2008 conta 15 sedi sul territorio nazionale.

La LILA è stata fondata nel gennaio 1987 come associazione che agisce sull'intero territorio nazionale al fine di promuovere tutte quelle azioni utili a tutelare i singoli sia sotto il profilo della salute fisica e psichica, sia sotto quello dei diritti della persona. È nata infatti dalla consapevolezza che il fenomeno AIDS, per le caratteristiche stesse del virus, le sue particolari modalità di trasmissione e le conseguenti implicazioni sociali e psicologiche, richiede un approccio globale e orientato alla profilassi, alla prevenzione e al sostegno delle persone colpite dall'infezione.

Alla LILA lavorano fianco a fianco persone sieropositive e non, mosse dal comune impegno per la difesa del diritto alla salute, per affermare principi di solidarietà, contro ogni forma di discriminazione ed emarginazione. Gli operatori sono in alcuni casi volontari, mentre in altre circostanze sono retribuiti attraverso contratti di collaborazione a progetto o parcella inerenti le loro presentazioni professionali. L'associazione si avvale del contributo di esperti in diversi settori (medici, psicologi, assistenti sociali, avvocati, professionisti della comunicazione ecc.) che si riconoscono nei suoi principi.



Organi statutari

Gli organi statutari dell'associazione LILA Milano sono:

- l'Assemblea dei Soci, organo sovrano dell'associazione costituita da tutti i soci
- il Consiglio Direttivo, cui spetta di rendere operative le scelte strategiche e le decisioni dell'Assemblea dei soci.



Nell'anno 2008 l'associazione conta 19 soci. Il Consiglio Direttivo attualmente in carica è costituito da:

- Massimo Oldrini, Presidente
- Rossana Citterio, Tesoriere
- Maria Luisa Cosmaro
- Paolo Frigerio
- Cristina Gasparotto
- Matteo Giannelli
- Sabrina Penon

Il Consiglio Direttivo è rappresentativo delle persone che si rivolgono all'associazione e della base associativa. Tra i suoi componenti ci sono persone con HIV/AIDS. I suoi membri assolvono ai compiti previsti dal mandato loro assegnato senza ricevere alcun compenso.



Il Presidente e Legale Rappresentante dell'Associazione è Massimo Oldrini, in carica dal 1997 - m.oldrini@lilamilano.it.



Come già precedentemente indicato, l'associazione LILA Milano ONLUS è iscritta al Registro Provinciale delle Associazioni di volontariato. Assolve quindi annualmente a tutti gli adempimenti statutari, burocratici e amministrativi previsti dalle leggi vigenti.



La Cooperativa

La Cooperativa Sociale LILA Milano ONLUS è nata nell'aprile 2003 per consentire alla "realtà" LILA Milano di continuare a operare secondo i propri principi e, contemporaneamente, nel rispetto delle normative via via introdotte o modificate nell'ambito del Volontariato e del Terzo Settore, che hanno reso più complicata l'adesione alle procedure e l'applicazione delle regole per le associazioni impegnate in progetti pluriennali in partnership con gli enti pubblici.

La Cooperativa sociale, di tipo A, è iscritta al REA Milano, al Registro Prefettizio delle Cooperative della Provincia di Milano, all'Albo delle Cooperative a Mutualità Prevalente e all'Albo delle Cooperative Sociali.

Presidente / Amministratore Unico della Cooperativa è Enrico Crimella, in carica da quest'anno. Nel 2008 la Cooperativa conta 9 soci.

Lo Statuto della Cooperativa si ispira ai principi fondanti dell'associazione LILA Milano ONLUS e in parte ne ricalca le linee. Le due organizzazioni in alcune occasioni realizzano azioni in sinergia; in altri casi è la realtà meglio rispondente ai requisiti indicati a proporsi per progetti, servizi e iniziative.



Accoglienza

L'Associazione e la Cooperativa hanno sede a Milano, in viale Tibaldi, 41. Gli uffici sono aperti al pubblico dal lunedì al venerdì, dalle 9.00 alle 18.00. Per informazioni sui servizi offerti direttamente all'utenza si può prendere contatto con il Centralino informativo AIDS; per ricevere chiarimenti e indicazioni sui progetti in corso è invece preferibile telefonare alla segreteria organizzativa. I consulenti ricevono l'utenza previo appuntamento.

Associazione LILA Milano ONLUS Lega Italiana per la Lotta contro l'AIDS

viale Tibaldi, 41
20136 Milano

- lilamilano@lilamilano.it
- www.lilamilano.it

- Segreteria organizzativa e amministrativa: 02 89403050
- Fax 02 89401111

- Centralino informativo AIDS: 02 58103515
lunedì, mercoledì, venerdì h. 9.30/13.00 - 14.00/18.00
martedì, giovedì h. 14.00/21.00

- infoaids@lilamilano.it

Cooperativa Sociale LILA Milano ONLUS a.r.l.

viale Tibaldi, 41
20136 Milano

- cooperativa@lilaminano.it

- Segreteria organizzativa e amministrativa: 02 89400887
- Fax 02 89401111

Le responsabilità delle verifiche di correttezza di quanto dichiarato in questa Carta dei Servizi, del suo aggiornamento e della sua diffusione sono di Lella Cosmaro - l.cosmaro@lilamilano.it .

La responsabilità della gestione dei reclami è affidata sempre a Lella Cosmaro - reclami@lilamilano.it .



LILA Milano ONLUS-Cosa facciamo

La nostra metodologia di intervento è sempre stata e continua a essere quella di non omologare le risposte, ma di cercare di comprendere chi si ha di fronte riconoscendone l'individualità e l'unicità. I nostri interventi iniziano dal riconoscimento dei singoli come persone aventi dei diritti. Miriamo a raggiungere il cambiamento dell'atteggiamento sociale attraverso un vero consenso, una partecipazione informata. La storia della LILA si fonda in gran parte su questi principi. I principali settori di intervento in cui operiamo sono:

- ↪ **informazione/formazione**
- ↪ **prevenzione**
- ↪ **difesa dei diritti**
- ↪ **solidarietà e sostegno**

↪ Informazione/formazione

L'informazione non deve limitarsi a essere semplicemente corretta sul piano scientifico, ma utilizzare linguaggi specifici, comprensibili agli interlocutori ai quali si rivolge: un'informazione rispettosa della privacy di ognuno e che sappia giungere a destinazione tramite quei rapporti significativi che, fondati sulla reciproca conoscenza e stima, rendono credibile e degno di ascolto il messaggio. Secondo i nostri principi, quindi, è necessario "formare il formatore" individuare in ogni situazione le persone che, per ruolo sociale e per caratteristiche personali, risultano più adatte a interloquire con i destinatari del messaggio. Destinatari che, a scuola come in carcere, nei luoghi di lavoro come sulle strade dei quartieri periferici, non sono persone alle quali fornire semplicemente delle conoscenze, ma soggetti coi quali stabilire rapporti biunivoci di comunicazione.

↪ Prevenzione

Informare non è sinonimo di svolgere attività di prevenzione. La conoscenza infatti non è sufficiente di per sé alla modifica dei comportamenti. La prevenzione è una scienza con proprie precise regole: è quindi necessario individuare una scala di priorità e non confondere obiettivi appartenenti a finalità diverse tra loro. Riteniamo fondamentale astenerci dall'esprimere giudizi di valore rispetto all'identità delle persone con cui entriamo in relazione, cercando anzi di comprenderne le regole per cercare un aggancio nel proporre le necessarie modifiche di comportamento. Se si vuole ridurre la diffusione del virus tra chi comunque agisce stili di vita che lo espongono a rischi, altre sono le strategie sulle quali puntare: operatori che contattino i tossicodipendenti nelle piazze in cui si ritrovano, distribuzione di materiale informativo e di profilassi, servizi a bassa soglia, programmi di prevenzione rivolti agli adolescenti, ecc.



ⓧ Difesa dei diritti

La difesa dei diritti delle persone affette dal virus HIV è il terzo vasto settore di impegno della LILA. Le forme di stigmatizzazione sociale, le pratiche di discriminazione più o meno esplicite sono purtroppo ancora all'ordine del giorno. Il nostro centralino informativo ne raccoglie quotidianamente un ampio inventario.

Quando riceviamo tali segnalazioni, informiamo gli interessati delle diverse strade percorribili, tutelandone al contempo l'anonimato; la scelta sulla via da seguire per essere risarciti spetta solo e unicamente a loro. È possibile limitarsi a contattare, attraverso gli avvocati che collaborano con LILA, i responsabili del comportamento illecito nel tentativo di giungere a modificare la situazione; si può denunciare attraverso i mass media la discriminazione subita indicandone i responsabili ma, al contempo, garantendo il rispetto della privacy della persona discriminata; ancora, si può decidere di esporsi in prima persona, pagando il prezzo della rinuncia all'anonimato, per combattere una battaglia per sé e per altri, tramite l'ufficio legale della LILA. Risulta inoltre di fondamentale importanza realizzare campagne finalizzate a evitare ulteriore emarginazione e ghettizzazione delle persone sieropositive.

ⓧ Solidarietà e sostegno

Questo settore di intervento, per noi fondamentale, è rivolto alle persone con HIV/AIDS così come, da qualche anno, anche alle persone a rischio di esclusione sociale (persone tossicodipendenti, ex tossicodipendenti, ex detenute, immigrate con/senza permesso di soggiorno, alcoliste, indigenti, ecc.). I servizi offerti sono i seguenti:

- ↳ **counselling telefonico attraverso il centralino informativo**
- ↳ **colloqui individuali, orientamento, brevi cicli di psicoterapia individuale**
- ↳ **orientamento lavorativo**
- ↳ **consulenza socio-assistenziale per la richiesta di sussidi, pensioni di invalidità, casa popolare...**
- ↳ **consulenza medica**
- ↳ **consulenza legale**
- ↳ **gruppi di auto-aiuto**

A nostro parere, il limite maggiore dell'organizzazione dei servizi socio-sanitari è l'estrema parcellizzazione dell'intervento e l'assenza di strategie di accompagnamento delle persone con HIV o a rischio di esclusione sociale. Il nostro obiettivo è l'individuazione di un percorso di accompagnamento complessivo, attraverso risorse diversificate e molteplici opportunità.

LILA non ha mai inteso porsi come ennesimo ente privato che fornisce, magari in concorrenza con le istituzioni pubbliche, servizi efficienti. Siamo convinti che spetti alle istituzioni salvaguardare la salute pubblica e fornire assistenza socio-sanitaria alle persone affette da qualunque patologia. Diverso ci pare il nostro specifico, e cioè rendere visibili i bisogni, cercare di fornire le prime risposte e stimolare le istituzioni a farsene carico. I progetti sui quali lavoriamo nella formazione, nella prevenzione e nel sostegno nascono come esperienze pilota che si misurano su un terreno più qualitativo che quantitativo. Alle strutture pubbliche chiediamo non di limitarsi ad appaltare servizi, ma di svolgere anche un ruolo di coordinamento sapendo valorizzare, in progetti integrati di intervento, le risorse delle ASL, degli enti locali, del privato sociale e del volontariato, superando ogni forma di concorrenza e primogenitura.



Progetti, servizi, iniziative

1 AREA PREVENZIONE

Centralino informativo AIDS - Associazione 📞

LILA Milano offre questo servizio fin dalla sua costituzione. Il servizio è attivo quindi da oltre 15 anni. **Gli operatori rispondono al numero telefonico 02 58103515 dal lunedì al venerdì con i seguenti orari: lunedì, mercoledì, venerdì: ore 9.30/13.00 - 14.00/18.00; martedì, giovedì: ore 14.00/21.00.** Ci si può rivolgere al centralino informativo per

- ↪ avere informazioni facilmente comprensibili e scientificamente corrette su HIV e AIDS
- ↪ avere consulenze mediche, informazioni legali e orientamento ai servizi
- ↪ ricevere sostegno nelle situazioni di crisi

Il servizio riceve in media 3000 chiamate l'anno. Molte sono le richieste di persone sieropositive; un'altra tipologia di contatti riguarda invece la necessità di ricevere informazioni sulle vie di trasmissione per HIV e altre infezioni a trasmissione sessuale, sui comportamenti a rischio e su dove e quando effettuare il test che accerta l'infezione da HIV.

Il centralino informativo LILA Milano fa parte di ENAH, European Network of AIDS Helplines, un coordinamento europeo di centralini AIDS gestiti da organizzazioni non-profit. Tale network è stato finanziato dalla Commissione Europea in due occasioni: il progetto cui ha partecipato LILA Milano è stato finanziato nel periodo 2001/2004. Il network ha elaborato uno Statuto sulla base dell'esperienza delle singole helpline, riportato qui di seguito:

Principi etici:

- ↪ **Le helpline offrono ascolto e counselling individuale non giudicante e non impositivo**
- ↪ **Garantiscono l'anonimato dell'utente e la riservatezza delle informazioni**
- ↪ **Promuovono l'autostima e l'autoemancipazione, e garantiscono il rispetto delle opinioni personali**

La funzione del network

- ↪ **Migliorare il livello di conoscenza degli utenti e sostenerli nello sviluppo di capacità e strategie individuali di valutazione dei rischi**
- ↪ **Fornire precise informazioni, sostegno e orientamento sulla problematica HIV/AIDS**
- ↪ **Sostenere le persone con HIV/AIDS**
- ↪ **Infrangere i tabù che circondano le tematiche HIV/AIDS**
- ↪ **Favorire l'accesso ai trattamenti adeguati e il rispetto dei diritti civili e sociali**



LILA Milano forma e aggiorna periodicamente l'équipe impegnata al Centralino AIDS, che può contare inoltre della supervisione metodologica e clinica di uno psicologo esperto nelle tecniche di counselling. Ciò favorisce la soluzione delle eventuali difficoltà connesse con la delicatezza dei problemi affrontati.

Il servizio consente di effettuare anche una efficace e corretta analisi dei bisogni, che permette di fornire all'utenza risposte adeguate a domande complesse e diversificate. Per la sua stessa natura, il centralino rappresenta un osservatorio permanente, un sensore delle problematiche sul territorio, svolgendo un ruolo insostituibile nell'attività di prevenzione e assistenza sociale, sanitaria, legale.

Il centralino informativo AIDS da anni non è sostenuto da alcun finanziamento; gli utenti pagano il costo della telefonata; le consulenze telefoniche o le successive consulenze vis-a-vis sono totalmente gratuite.

infoaids@lilamilano.it - Associazione 

Nel 2004 LILA Milano ha deciso di consentire all'utenza di prendere contatti attraverso uno specifico indirizzo e-mail: infoaids@lilamilano.it, promosso sul sito dell'associazione e sul materiale informativo. Il servizio e-mail si concentra in generale sul fornire informazioni di base su HIV/AIDS, infezioni sessualmente trasmissibili e comportamenti a rischio; non può essere considerato un vero e proprio servizio di counselling. Le risposte attraverso la posta elettronica non sostituiscono infatti il counselling telefonico, ma vanno considerate come una offerta ulteriore rispetto alla modalità tradizionale. La maggior parte dei messaggi ricevuti proviene da una fascia di popolazione giovane, che sembra preferire questo canale di comunicazione al telefono, e da stranieri che richiedono informazioni in inglese.

La qualità del servizio è assicurata dalla esistenza di linee guida sulle modalità di risposta alle e-mail, individuate in seno al network ENAH cui LILA Milano aderisce. Viene inviata risposta agli utenti in un tempo massimo di 4 giorni. Laddove opportuno, i messaggi di risposta suggeriscono di prendere contatto con gli operatori della helpline dell'associazione o con altre organizzazioni più indicate a risolvere le specifiche necessità.

Interventi di prevenzione negli istituti scolastici 

LILA Milano ONLUS vanta una pluriennale esperienza in questo tipo di interventi e dispone di una équipe formata da operatori, psicologi ed educatori che collaborano con la committenza nella progettazione di iniziative rivolte agli adolescenti, mirate alla trasmissione di informazioni chiare e corrette su HIV e altre infezioni sessualmente trasmissibili e sui rischi derivanti dal consumo/abuso di sostanze stupefacenti. Le iniziative in questo settore di intervento hanno l'obiettivo più generale di prevenire il disagio dei ragazzi nella fase dell'adolescenza e favorire il miglioramento della relazione con gli adulti significativi; per questo motivo, i progetti spesso prevedono il coinvolgimento dei genitori dei ragazzi e dei docenti degli istituti scolastici.

La qualità delle prestazioni e l'efficacia degli interventi è verificata in itinere e al termine degli interventi dalla équipe LILA in collaborazione con la committenza - gli enti finanziatori e le dirigenze scolastiche degli istituti coinvolti. Laddove prevista o richiesta, la valutazione dei risultati conseguiti è affidata a un valutatore esterno incaricato dal committente.



Gli enti pubblici o i singoli istituti scolastici che desiderino ricevere informazioni sulla possibilità di progettare un intervento di prevenzione possono prendere direttamente contatto con la segreteria organizzativa LILA Milano.

Qui di seguito sono riportate le informazioni relative ai progetti realizzati nel corso dell'ultimo triennio o attualmente in fase di realizzazione.

Progetto Stiamoci Dentro! (Cooperativa)

Anno di realizzazione: 2008/2009

Finanziato da: Legge 23/99, Regione Lombardia

In collaborazione con: Associazione AGEDO, titolare del progetto; P.L.O.C.R.S.

Destinatari: studenti delle classi dei Centri di Formazione Professionale "Consorzio" di San Donato Milanese

Finalità del progetto: contrasto della dispersione scolastica, prevenzione del disagio adolescenziale e dei comportamenti a rischio

Valutazione di qualità e risultati raggiunti: l'équipe di progetto formata dalle organizzazioni partner effettuerà una valutazione congiunta in itinere e a fine attività

Progetto Controtendenze (Cooperativa)

Anno di realizzazione: 2008

Finanziato da: Comune di Milano – Direzione Famiglia, Scuola e Politiche Sociali

Destinatari: studenti delle classi terze di 4 istituti medi-superiori milanesi

Finalità del progetto: prevenzione al consumo e all'abuso di sostanze psicotrope

Valutazione di qualità e risultati raggiunti: l'équipe di progetto comprendente l'ente pubblico e l'organizzazione partner effettuerà una valutazione congiunta in itinere e a fine attività

Progetto Non solo pari (Cooperativa)

Anno di realizzazione: 2007/2009

Finanziato da: Distretto Sociale Sud-Est Milano

In collaborazione con: P.L.O.C.R.S. (titolare del progetto); Associazione AGEDO

Destinatari: studenti delle scuole medie inferiori e superiori del Distretto Sociale Sud-Est Milano; docenti; genitori

Finalità del progetto: promozione del benessere e prevenzione dei comportamenti a rischio legati a uso/abuso di sostanze stupefacenti, sessualità...

Valutazione di qualità e risultati raggiunti: il progetto prevede la verifica finale da parte di un consulente valutatore

Progetto Tutto Esaurito (Cooperativa)

Anno di realizzazione: 2007/2008

Finanziato da: Legge 23/99, Regione Lombardia

In collaborazione con: Associazione MARSE, titolare del progetto

Destinatari: studenti delle classi del Centro di Formazione Professionale "C.A.P.A.C." di Milano

Finalità del progetto: contrasto della dispersione scolastica, prevenzione del disagio adolescenziale e dei comportamenti a rischio

Valutazione di qualità e risultati raggiunti: l'équipe di progetto formata dalle organizzazioni partner effettuerà una valutazione congiunta in itinere e a fine attività

Progetto Suonati e Stonati (Cooperativa)

Anno di realizzazione: 2007/2008

Finanziato da: Legge 23/99, Regione Lombardia

In collaborazione con: Associazione AGEDO, titolare del progetto; P.L.O.C.R.S.



Destinatari: studenti delle classi dei Centri di Formazione Professionale "Consorzio" di San Donato Milanese, e "Clerici" di San Giuliano Milanese

Finalità del progetto: contrasto della dispersione scolastica, prevenzione del disagio adolescenziale e dei comportamenti a rischio

Valutazione di qualità e risultati raggiunti: l'équipe di progetto formata dalle organizzazioni partner ha effettuato una valutazione congiunta in itinere e a fine attività

Progetto Per dirla tutta...(Cooperativa)

Anno di realizzazione: 2007/2008

Finanziato da: Legge 23/99, Regione Lombardia

In collaborazione con: AGEDO (titolare del progetto), P.L.O.C.R.S.

Destinatari: genitori di adolescenti residenti nel territorio del Distretto Sociale Sud-Est Milano

Finalità del progetto: sostegno alle abilità e competenze genitoriali attraverso la costruzione e moderazione di un Forum sul sito internet *Incroci comuni* del Distretto Sociale Sud-Est Milano

Valutazione di qualità e risultati raggiunti: l'équipe di progetto formata dalle organizzazioni partner ha effettuato una valutazione congiunta in itinere e a fine attività

Progetto Lo Spazio per dirlo (Cooperativa)

Anno di realizzazione: 2006/2007

Finanziato da: Legge 23/99, Regione Lombardia

In collaborazione con: AGEDO, P.L.O.C.R.S.

Destinatari: genitori di adolescenti residenti nel territorio del Distretto Sociale Sud-Est Milano

Finalità del progetto: sostegno alle abilità e competenze genitoriali attraverso l'attivazione di una linea di ascolto e la possibilità di colloqui consulenziali vis-a-vis

Valutazione di qualità e risultati raggiunti: l'équipe di progetto formata dalle organizzazioni partner ha effettuato una valutazione congiunta in itinere e a fine attività

Progetto Pro(muo)viamoci (Cooperativa)

Anno di realizzazione: 2006/2007

Finanziato da: Legge 23/99, Regione Lombardia

In collaborazione con: Associazione MARSE, titolare del progetto

Destinatari: studenti delle classi del Centro di Formazione Professionale "Greppi" di Quarto Oggiaro, Milano

Finalità del progetto: contrasto della dispersione scolastica, prevenzione del disagio adolescenziale

Valutazione di qualità e risultati raggiunti: l'équipe di progetto formata dalle organizzazioni partner ha effettuato una valutazione congiunta in itinere e a fine attività

Progetto SMS di Prevenzione (Cooperativa)

Anno di realizzazione: 2006

Finanziato da: Comune di Milano, Settore Servizi Sociali, Ufficio AIDS

In collaborazione con: Associazione A77, Associazione ALA Milano, Anlaids Sezione Lombarda

Destinatari: studenti delle classi terze di 12 istituti medi-superiori milanesi

Finalità del progetto: prevenzione dell'infezione da HIV e altre infezioni sessualmente trasmissibili

Valutazione di qualità e risultati raggiunti: il progetto prevede la verifica finale da parte di un consulente valutatore



Progetto Di Pari Passo (Cooperativa)

Anno di realizzazione: 2005/2006

Finanziato da: FNLD Legge 45/99

In collaborazione con: Distretto Sociale Sud-Est Milano - titolare del progetto; Provincia Lombarda Ordine dei Chierici Regolari Somaschi

Destinatari: studenti delle classi seconde/terze degli istituti medi-superiori del Distretto Sud Est Milano; docenti degli stessi istituti scolastici; genitori degli adolescenti del territorio

Finalità del progetto: prevenzione del consumo e abuso di sostanze stupefacenti; prevenzione del disagio adolescenziale; miglioramento della relazione tra adulti e adolescenti

Valutazione di qualità e risultati raggiunti: l'équipe di progetto comprendente l'ente pubblico e le organizzazioni partner ha effettuato una valutazione congiunta in itinere e a fine attività

Progetto Impariamo a non Rischiare (Associazione)

Anno di realizzazione: anni scolastici 2005/2006 e 2006/2007

Finanziato da: Levi Strauss Foundation

In collaborazione con: --

Destinatari: studenti dei Centri di Formazione Professionale di Milano e hinterland

Finalità del progetto: prevenzione dell'infezione da HIV e altre infezioni sessualmente trasmissibili tra adolescenti in condizione di fragilità ed esclusione sociale; contrasto al fenomeno della discriminazione

Valutazione di qualità e risultati raggiunti: l'équipe di progetto effettua la valutazione dei risultati raggiunti in collaborazione con le dirigenze scolastiche dei CFP coinvolti nell'iniziativa

Progetto Scatti Nostri (Cooperativa)

Anno di realizzazione: 2005

Finanziato da: Comune di Milano - Settore Servizi Sociali, Ufficio AIDS

In collaborazione con: Associazione A77, Associazione ALA Milano, Anlaids Sezione Lombarda

Destinatari: studenti delle classi terze di 12 istituti medi-superiori milanesi

Finalità del progetto: prevenzione dell'infezione da HIV e altre infezioni sessualmente trasmissibili

Valutazione di qualità e risultati raggiunti: l'équipe di progetto comprendente l'ente pubblico e le organizzazioni partner ha effettuato una valutazione congiunta in itinere e a fine attività

Progetto Impari a non Rischiare (Cooperativa)

Anno di realizzazione: 2004/2005

Finanziato da: FNLD Legge 45/99

In collaborazione con: Distretto Sociale Sud-Est Milano - titolare del progetto, Provincia Lombarda Ordine dei Chierici Regolari Somaschi

Destinatari: studenti delle classi seconde/terze degli istituti medi-superiori del Distretto Sud Est Milano; docenti degli stessi istituti scolastici; genitori degli adolescenti del territorio

Finalità del progetto: prevenzione del consumo e abuso di sostanze stupefacenti; prevenzione del disagio adolescenziale; miglioramento della relazione tra adulti e adolescenti

Valutazione di qualità e risultati raggiunti: l'équipe di progetto comprendente l'ente pubblico e le organizzazioni partner ha effettuato una valutazione congiunta in itinere e a fine attività



Progetto Un anno di Immagini (Cooperativa)

Anno di realizzazione: 2004

Finanziato da: Comune di Milano, Settore Servizi Sociali, Ufficio AIDS

In collaborazione con: Associazione ALA Milano, Anlaids Sezione Lombarda

Destinatari: studenti delle classi terze di 12 istituti medi-superiori milanesi

Finalità del progetto: prevenzione dell'infezione da HIV e altre infezioni sessualmente trasmissibili

Valutazione di qualità e risultati raggiunti: l'équipe di progetto comprendente l'ente pubblico e le organizzazioni partner ha effettuato una valutazione congiunta in itinere e a fine attività

Progetto Perché Rischio ? (Associazione)

Anno di realizzazione: 2002/2003

Finanziato da: Comune di Melegnano MI, Settore Servizi Sociali

In collaborazione con: --

Destinatari: studenti delle classi seconde/terze degli istituti medi-superiori nel territorio di Melegnano; docenti e genitori dei ragazzi coinvolti

Finalità del progetto: prevenzione dei rischi derivanti dal consumo e abuso di sostanze stupefacenti e dai comportamenti sessuali; prevenzione del disagio adolescenziale; miglioramento della relazione tra adulti e adolescenti

Valutazione di qualità e risultati raggiunti: l'équipe di progetto comprendente il committente e l'organizzazione ha effettuato una valutazione congiunta a fine attività

Interventi richiesti dai singoli Istituti Scolastici (Associazione, Cooperativa)

Istituto De Nicola, Sesto San Giovanni MI - 1989, 2000, 2001, 2002, 2003, 2004, 2005

Istituto Leonardo da Vinci, Cologno Monzese MI - 2003, 2004, 2005

Istituto Iris Versari, Cesano Maderno MI - 2001 - 2002 - 2003 - 2004

Istituto Gregorio Mendel, Villa Cortese MI - 2001 - 2002 - 2003 - 2004

Formazione a gruppi specifici

LILA Milano sin dalla sua costituzione ha progettato attività formative mirate a gruppi specifici (personale sanitario, rappresentanti sindacali, personale all'interno di singole aziende, medici, insegnanti, ecc.). I suoi esperti e i consulenti inoltre partecipano o hanno partecipato in qualità di docenti ai piani formativi nazionali e regionali (i Piani Formativi HIV - PFH - dell'Istituto Superiore di Santità, il percorso Formativo Regionale rivolto a operatori di unità mobile, i programmi formativi lombardi e di altre regioni italiane in materia di HIV/AIDS e Riduzione del Danno).

Gli enti pubblici o le singole organizzazioni che desiderino ricevere informazioni sulla possibilità di concordare un intervento formativo curato dagli esperti di LILA Milano possono prendere direttamente contatto con la segreteria organizzativa.

Qui di seguito sono segnalate le attività formative strutturate richieste nell'ultimo triennio:



Formazione agli operatori di Unità Mobile aderenti al Coordinamento Regionale delle Unità di Strada (Associazione)

Anno di realizzazione: 2008, 2007, 2006 attività svolta dal 1996

Finanziato da: Regione Lombardia – FNPS

Destinatari: équipe operative integrate dei progetti di strada di Milano, Monza, Brescia, Cremona, Varese

Finalità del progetto formativo: fornire agli operatori di strada conoscenze e strumenti scientificamente corretti da utilizzarsi durante la relazione con le persone tossicodipendenti relativamente alle tematiche HIV/AIDS e altre ITS in ottica preventiva; politiche e strategie di Riduzione del Danno derivante dal consumo e abuso di sostanze stupefacenti e dai comportamenti sessuali; counselling e tecniche di relazione e comunicazione atte a favorire la modifica di comportamenti a rischio e il supporto in situazioni di difficoltà

Valutazione di qualità e del livello di apprendimento: l'équipe formativa del progetto, comprendente il committente, effettua una valutazione congiunta in itinere e a fine attività

Formazione agli operatori di Unità Mobile di Lodi (Associazione)

Anno di realizzazione: 2006, 2004

Finanziato da: Progetto Unità Mobile Lodi – Famiglia Nuova, FNPS

Destinatari: operatori e volontari del progetto

Finalità del progetto formativo: fornire agli operatori di strada conoscenze e strumenti scientificamente corretti da utilizzarsi durante la relazione con le persone tossicodipendenti relativamente alle tematiche HIV/AIDS e altre ITS in ottica preventiva; politiche e strategie di Riduzione del Danno derivante dal consumo e abuso di sostanze stupefacenti e dai comportamenti sessuali; counselling e tecniche di relazione e comunicazione atte a favorire la modifica di comportamenti a rischio e il supporto in situazioni di difficoltà

Valutazione di qualità e del livello di apprendimento: l'équipe formativa del progetto comprendente il committente ha effettuato una valutazione congiunta in itinere e a fine attività

Progetto sperimentale formazione dentisti (Associazione)

Anno di realizzazione: 2008, 2007, 2006

Finanziato dalla Regione Lombardia – Direzione Generale Sanità

In collaborazione con: Azienda Ospedaliera L. Sacco – Polo Universitario; IPSE Istituto Psicologico Europeo, Anlaids Sezione Lombarda

Destinatari: medici dentisti, odontoiatri e assistenti alla poltrona, infermieri, operatori socio-sanitari che operano negli ambulatori delle Aziende Sanitarie e Ospedaliere della provincia di Milano

Finalità del progetto: fornire agli operatori dei servizi informazioni in merito agli aspetti epidemiologici e clinico-trattamentali; alle tecniche per il trattamento in sicurezza del paziente sieropositivo; alla comunicazione con il paziente sieropositivo consapevole; alle problematiche medico-legali.

Valutazione di qualità e risultati raggiunti: l'équipe di progetto comprendente il committente ha predisposto gli strumenti per la valutazione congiunta a fine attività



Formazione dei volontari CIG Arcigay (Associazione)

Anno di realizzazione: 2006, 2005, 2004, 2003

Finanziato da: CIG Arcigay (Centro di Iniziativa GAY – Milano)

Destinatari: fornire agli operatori delle due linee telefoniche conoscenze e strumenti scientificamente corretti da utilizzarsi durante la relazione telefonica con gli utenti dei centralini relativamente alle tematiche HIV/AIDS e altre ITS in ottica preventiva; counselling e tecniche di relazione e comunicazione telefoniche atte a favorire la modifica di comportamenti a rischio e il supporto in situazioni di difficoltà dell'utenza

Valutazione di qualità e del livello di apprendimento: l'équipe formativa del progetto comprendente il committente ha effettuato una valutazione congiunta a fine attività



AREA RIDUZIONE DEL DANNO E DEI RISCHI

"La Riduzione del Danno è una politica sociale che privilegia lo scopo di diminuire gli effetti negativi del consumo di droga. E' una politica radicata in un modello scientifico di tutela della salute pubblica che attinge profondamente da una cultura di tipo umanitario e libertario".

(Russel Newcombe, Direttore della Drugs and HIV monitoring Unit - Liverpool)

Nel nostro Paese la persona tossicodipendente è considerata come qualcuno che conduce una vita "non degna di essere vissuta". La sua possibilità di tornare tra gli altri passa attraverso l'uscita dal "tunnel della droga" e il raggiungimento di una stabile disintossicazione.

La politiche repressive adottate per contrastare il consumo di sostanze hanno innescato meccanismi di emarginazione, clandestinità e criminalizzazione.

LILA fin dall'inizio ha scelto invece un approccio differente, quello della Riduzione del Danno, poiché ritiene che la "guarigione" dell'utente non sia l'unico compito dell'operatore, ma che sia importante prendersi cura delle persone nelle situazioni specifiche in cui avviene l'incontro. In questa ottica, la disintossicazione non è la pregiudiziale dell'intervento dell'operatore e di una relazione di aiuto.

Le politiche di Riduzione del Danno considerano gli utenti persone a tutti gli effetti, riconoscono loro la capacità di fare scelte e assumersi responsabilità. Ciò significa attivare tutte le forme possibili di contatto e accompagnamento affinché siano garantite le condizioni cliniche, psicologiche e sociali che permettano alle persone tossicodipendenti, evitata ogni irreversibile compromissione, di scegliere liberamente. Spesso le persone, e in particolare le persone tossicodipendenti, non esprimono alcuna richiesta di aiuto nelle forme tradizionali. È necessario quindi sperimentare nuovi canali di comunicazione e di contatto per fornire un sostegno alla sopravvivenza dell'individuo e alla sua salute. I danni correlati al consumo di sostanze costituiscono spesso il principale ostacolo a un successivo reinserimento nel contesto sociale.

I principali obiettivi della filosofia della Riduzione del Danno sono i seguenti:

- ↳ **riduzione della mortalità (per overdose, per malattia, per incidenti correlati all'abuso)**
- ↳ **riduzione delle infezioni connesse allo scambio delle siringhe (HIV, epatiti, ITS)**
- ↳ **riduzione dell'area del sommerso e facilitazione all'accesso ai servizi**
- ↳ **ampliamento della popolazione in farmaco sostitutivo**
- ↳ **modifica delle tecniche d'uso delle sostanze**

Le unità mobili sono lo strumento che permette agli operatori di essere presenti in strada, al fianco delle persone tossicodipendenti. Gli operatori di strada - che lavorano sulle unità mobili - forniscono informazioni sui mezzi a disposizione per ridurre i rischi, offrono



gratuitamente profilattici, siringhe monouso e altro materiale di prevenzione. Offrono supporto e facilitazione di accesso ai servizi e ai programmi di cura e riabilitazione. Fungono da mediatori sociali al fine di modificare la percezione sociale nei confronti del consumatore-tossicodipendente.

Gli enti pubblici che desiderino ricevere informazioni sulla possibilità di progettare un intervento di riduzione del danno possono prendere direttamente contatto con la segreteria organizzativa LILA Milano.

Le Unità Mobili per persone tossicodipendenti 🚌

Attualmente i progetti in cui è impegnata LILA Milano sono condotti nel territorio della ASL Città di Milano e in quello dell'ASL MI 3 (nello specifico, a Monza). Altre esperienze analoghe sono state realizzate in passato a San Giuliano Milanese e Rozzano. I camper sono attrezzati e adatti a garantire uno spazio riservato e protetto a coloro che richiedono indicazioni e consigli utili sulla strada.

Le modalità di approccio e più in generale le metodologie dell'intervento sono condivise dagli operatori LILA, eventuali operatori di altre organizzazioni partner e gli operatori dei Ser.D. (Servizi Dipendenze delle ASL), all'interno di équipe integrate che traducono in forma operativa protocolli precisi e collaudati in anni di esperienza.

Le prestazioni principali offerte dai servizi di Unità mobile sono:

- ↪ **distribuzione di materiale informativo su droghe, HIV e ITS**
- ↪ **distribuzione di materiale di profilassi: siringhe, tamponi, fiale di acqua distillata, Narcan e preservativi**
- ↪ **colloqui di counselling sulle problematiche correlate all'abuso di droghe**
- ↪ **invio e accompagnamento ai servizi socio-sanitari**
- ↪ **interventi in caso di overdose con ricorso al farmaco salvavita Narcan**
- ↪ **informazioni sulla prevenzione rivolte alla popolazione in generale**

Progetto Unità Mobili Milano (Associazione) 🚌

Anno di realizzazione: attivo dal 1997

Finanziato da: FNPS

In collaborazione con: ASL Città di Milano, Cooperativa Il Giambellino e Cooperativa Lotta Contro l'Emarginazione COLCE

Destinatari: consumatori di sostanze stupefacenti, consumatori di alcol

Finalità del progetto: limitare i danni individuali e collettivi correlati all'uso/abuso di sostanze; prevenire il contagio da HIV, ITS e altre infezioni; favorire il miglioramento delle condizioni di vita delle persone tossicodipendenti; facilitare e orientare l'invio a servizi del territorio; ridurre i rischi connessi all'abuso di sostanze per via iniettiva

Valutazione di qualità e risultati raggiunti: l'équipe di progetto comprendente l'ente pubblico e le organizzazioni partner effettua una valutazione congiunta in itinere e al termine di ogni annualità

Progetto Unità Mobile e Scambiasiringhe Monza (Associazione) 🚌

Anno di realizzazione: Attivo dal 1996

Finanziato da: FNPS

In collaborazione con: ASL Milano 3 e Comune di Monza

Destinatari: consumatori di sostanze stupefacenti



Finalità del progetto: fornire materiale sterile (siringhe, acqua distillata, tamponi disinfettanti, preservativi, acido citrico); prevenire e assistere in caso di overdose; stimolare e motivare il cambiamento di comportamenti a rischio riguardanti il consumo e la modalità di consumo delle sostanze stupefacenti; informare e orientare sui servizi presenti sul territorio; inviare e accompagnare ai servizi sociali pubblici e del privato sociale; attivare processi di *empowerment* delle persone che consumano sostanze stupefacenti; gestire il rifornimento e funzionamento regolare delle macchine scambiasiringhe presenti sul territorio e l'implementazione di tale servizio

Valutazione di qualità e risultati raggiunti: l'équipe di progetto comprendente ASL Milano 3, Comune di Monza e LILA Milano ONLUS effettua una valutazione congiunta in itinere e al termine di ogni annualità

Le Unità Mobili per persone prostitute

La LILA è stata costituita da un gruppo eterogeneo di persone particolarmente vicine alla problematica HIV/AIDS, di cui facevano parte anche rappresentanti del Comitato per i Diritti Civili delle Prostitute italiano, con sede a Pordenone. Di conseguenza, ha sempre dedicato grande attenzione a tale ambito di intervento, partecipando ai coordinamenti transnazionali nati fin dagli inizi degli anni Novanta (Europap, Tampep) e mantenendo vivo nel corso degli anni il contatto con il Comitato.

LILA Milano ha dato vita a progetti pilota di prevenzione rivolti alle persone prostitute italiane e straniere, introducendo nelle équipe di lavoro anche mediatrici pari di nazionalità straniera. Gli interventi realizzati nel corso degli anni sono stati anche in questo caso ispirati alla filosofia della Riduzione del Danno; non si sono quindi posti come principale obiettivo la fuoriuscita delle donne dalla tratta, ma il contenimento della diffusione del virus HIV e di altre infezioni a trasmissione sessuale, la tutela della salute delle *sex worker* attraverso la distribuzione di profilattici e di materiali informativi multilingue, l'accompagnamento ai servizi territoriali per le visite ginecologiche, le interruzioni di gravidanza e il trattamento di eventuali patologie contratte sulla strada. Particolare attenzione è stata posta al tema dei diritti e all'aumento delle capacità di negoziazione del sesso protetto con i clienti.

I primi progetti sono stati realizzati attraverso i finanziamenti della Provincia di Milano (1995/1996), Regione Lombardia Azienda ex USSL 38, 39 e 41 (1997/1998), e Levi Strauss Foundation (1998/1999). Tra gli ultimi interventi rivolti alle persone prostitute, quello denominato "*Realizzazione di esperienze pilota di accoglienza e reinserimento sociale delle prostitute da attuare mediante l'integrazione di pubblico, privato e volontariato*" è stato finanziato nel 2000 dal Ministero della Sanità, Dipartimento della Prevenzione, Ufficio VI; successivamente, è proseguito con un finanziamento Regionale in collaborazione con Dipartimento di Prevenzione ASL Città di Milano (2001-2003). Dal 2003, LILA Milano non è più riuscita ad accedere a finanziamenti finalizzati alla prosecuzione di questi interventi.

Gli enti pubblici che desiderino ricevere informazioni sulla possibilità di realizzare un intervento di strada per la prevenzione di HIV e infezioni a trasmissione sessuale tra le prostitute ispirato alla filosofia della riduzione del danno possono prendere direttamente contatto con la segreteria organizzativa LILA Milano.

I Drop-In

I drop-in sono spazi di accoglienza (sedi fisse) a bassa soglia (nel senso che non c'è selezione rispetto a chi vi accede e non si richiede la sottoscrizione di alcun patto terapeutico, lasciando alla persona la totale libertà di negoziare con gli operatori il tipo di rapporto). I due drop-in milanesi sono stati istituiti per i consumatori di sostanze. Al loro interno si svolgono le seguenti attività:



- ↪ **costruzione di relazioni significative con coloro che afferiscono al servizio**
- ↪ **offerta di materiale informativo e di profilassi**
- ↪ **attivazione di iniziative volte a promuovere la socialità e la convivenza tra persone tossicodipendenti e comunità territoriale**
- ↪ **momenti formativi e informativi su temi specifici**
- ↪ **"corsi di addestramento" sull'uso sicuro dei materiali di iniezione e sul corretto utilizzo del preservativo**
- ↪ **costituzione di gruppi di auto mutuo aiuto e di supporto fra pari**
- ↪ **accoglienza, orientamento e invio in merito alle richieste relative ai bisogni primari (mangiare, dormire, lavarsi, ecc.)**
- ↪ **consulenza legale su HIV/AIDS e sostanze**

LILA Milano è una delle organizzazioni che gestisce i due drop-in milanesi di piazza XXV Aprile 2 e via Zurigo 65.

Progetto Drop-In (Associazione)

Anno di realizzazione: Attivo dal 2004

Finanziato da: FNPS

In collaborazione con: ASL Città di Milano; Cooperativa Lotta contro l'Emarginazione COLCE; Cooperativa Il Giambellino; Associazione Comunità Nuova; Provincia Lombarda Ordine dei Chierici Regolari Somaschi

Destinatari: persone tossicodipendenti, alcolisti, persone in condizione di marginalità sociale

Finalità del progetto: Creare ulteriori occasioni di contatto con persone con problemi di dipendenza da alcol e droghe (target prevalente), non escludendo soggetti in gravi condizioni di disagio, valorizzandone risorse e competenze; svolgere funzioni di informazione, consulenza, orientamento e accompagnamento alla rete locale dei servizi socio-sanitari e assistenziali; fornire prestazioni utili a rispondere a bisogni primari, fondamentali alla tutela della salute delle persone, in un ambiente protetto; svolgere interventi informativi e orientativi circa i problemi legati alla prevenzione dell'infezione da HIV e altre ITS e ai problemi connessi al consumo di sostanze stupefacenti; distribuire e scambiare materiali di profilassi, istruire al loro uso corretto anche al fine di contenere i rischi connessi al consumo, con particolare attenzione al rischio di vita; raccogliere dati qualitativi e quantitativi utili a descrivere l'intervento e la popolazione effettivamente contattata, anche al fine di contribuire alla più generale programmazione dei servizi

Valutazione di qualità e risultati raggiunti: l'équipe di progetto comprendente gli enti pubblici e le organizzazioni partner effettua una valutazione congiunta in itinere e a fine annualità; il progetto prevede la valutazione da parte di una agenzia esterna (Agenzia APS)

Il supporto fra pari

Il supporto, il sostegno, l'educazione tra pari rientrano nelle strategie di Riduzione del Danno. Il concetto chiave di questo tipo di metodologie di intervento è quello che i consumatori di sostanze possono avere un ruolo fondamentale nel perseguimento dell'obiettivo di facilitare la sopravvivenza e di migliorare la qualità della vita dei consumatori stessi. In quest'ottica, l'interruzione del consumo di sostanze diventa un obiettivo secondario, benché importante. Considerando la gravità delle principali patologie correlate al consumo di sostanze (HIV/AIDS, epatiti, overdose, ITS), emerge chiaramente la necessità di avviare e rafforzare quegli interventi mirati che puntano soprattutto a far acquisire abilità pratiche preventive e a sviluppare basi motivazionali nei consumatori di sostanze. Inoltre, al centro dei progetti o dei gruppi di supporto fra pari trova posto quasi sempre anche l'importante tema dei diritti (spesso non sanciti o negati) dei cittadini consumatori di sostanze.



Numerose esperienze internazionali e alcune italiane hanno dimostrato che la formazione e il supporto tra pari sono in grado di contribuire a interventi adeguati di riduzione dei rischi e dei danni per le persone tossicodipendenti.

LILA Milano ha appena concluso un progetto di questo tipo, **Im-pari Tox**, realizzato in collaborazione con ASL Città di Milano con un finanziamento FNLD L. 45/99.

Negli scorsi anni sono stati portati a termine i progetti **Paritox 1** e **Paritox 2**, rispettivamente sulle aree territoriali dell'ASL Città di Milano e ASL MI 3, sempre grazie a finanziamenti FNLD L.45/99.

Progetto Im-pari Tox (Associazione)

Anno di realizzazione: 2005/2006

Finanziato da: FNLD Legge 45/99

In collaborazione con i servizi per le dipendenze milanesi, Cooperativa Lotta contro l'Emarginazione COLCE

Destinatari: servizi, operatori dei servizi per le dipendenze; consumatori di sostanze stupefacenti



Finalità del progetto: azione sperimentale finalizzata all'integrazione di attività di Riduzione del Danno quali il *peer support* nei servizi cittadini per le dipendenze e all'accompagnamento all'ingresso di operatori pari in équipe operanti in attività di "bassa soglia" composte da operatori professionali. Gli obiettivi specifici sono: la promozione di interventi e attività di *peer support* nei servizi per le dipendenze sia del pubblico, che del privato sociale; la costituzione e formazione di un gruppo di persone che, adeguatamente preparato, possa concorrere ad avviare e condurre attività riferibili a strategie di Riduzione del Danno nei servizi disposti ad accoglierli; l'accompagnamento all'ingresso di almeno cinque partecipanti al corso di formazione, in qualità di operatori pari, in progetti o servizi di Riduzione del Danno attivi sul territorio cittadino

Valutazione di qualità e risultati raggiunti: l'équipe di progetto ha effettuato una valutazione congiunta in itinere e a fine attività. Il progetto prevede la valutazione da parte di un'agenzia esterna (Istituto Psicologico Europeo - IPSE)

Le macchinette scambia siringhe

Nel passato recente LILA Milano ha partecipato (con i comuni di Milano e di Rozzano) a progetti che prevedevano l'installazione di dispositivi automatici per lo scambio e la vendita di siringhe (DAS) e attualmente gestisce la manutenzione dei dispositivi installati dall'amministrazione comunale di Monza sul territorio cittadino. Attraverso questo strumento si contribuisce a ridurre i rischi e i danni sia della popolazione tossicodipendente che di quella più generale.

Obiettivi specifici di questi progetti sono:

-  **aumento della disponibilità di siringhe sterili sul territorio e facilità di reperimento delle stesse, con conseguente limitazione dei rischi di utilizzo di siringhe usate**
-  **diminuzione dell'abbandono di siringhe usate in luoghi pubblici**

La realizzazione di questi progetti prevede, oltre all'installazione e manutenzione-monitoraggio delle DAS, anche attività di informazione rivolte all'intera comunità territoriale al fine di modificare eventuali atteggiamenti di rifiuto e opposizione ai programmi di prevenzione e Riduzione del Danno.



LILA Milano funge da stimolo affinché le istituzioni si facciano carico di programmi di scambio-siringhe, garantendo in tal modo la tutela e la promozione della salute pubblica.

Gli enti pubblici che desiderino prendere in considerazione l'opportunità di attivare progetti per l'installazione di dispositivi automatici per la vendita e lo scambio di siringhe possono contattare la segreteria organizzativa di LILA Milano.

Progetto Unità Mobile e Scambiasiringhe Monza (Associazione) ☐

Vedi sopra.

Progetto integrato iniziative di RDD-Progetto50 (Associazione) ☐

Anno di realizzazione: 2004

Finanziato da: FNLD Legge 45/99

In collaborazione con: Comune di Milano - Ufficio Tossicodipendenze; Cooperativa Lotta contro l'Emarginazione COLCE e Istituto Psicologico Europeo IPSE

Destinatari: popolazione tossicodipendente; cittadinanza in generale; altri servizi

Finalità del progetto: contenimento e riduzione dei danni e rischi di infezione da HIV, epatiti e ITS tra la popolazione tossicodipendente; promozione e sensibilizzazione delle politiche di Riduzione del Danno nei confronti della cittadinanza

Valutazione di qualità e risultati raggiunti: l'équipe di progetto comprendente l'ente pubblico e le organizzazioni partner ha effettuato una valutazione congiunta in itinere e a fine attività

Carcere e riduzione del danno

Attualmente in Italia circa un terzo della popolazione reclusa nelle carceri è tossicodipendente. Nonostante tale considerevole proporzione, gli interventi tesi alla riduzione dei rischi e dei danni correlati all'uso di sostanze sono molto ridotti e distribuiti in maniera del tutto casuale sul territorio nazionale. Tale situazione avvala la considerazione che nel nostro Paese, a differenza di altri Paesi europei, non esiste una strategia di intervento di Riduzione del Danno all'interno degli istituti di pena. Tuttavia, anche in carcere le droghe circolano e molto spesso per le sostanze iniettabili le modalità di consumo sono ad alto rischio, non essendo disponibili gli strumenti che evitino il diffondersi di infezioni. Di fronte al muro insuperabile che vieta la distribuzione in carcere di siringhe e profilattici, gli interventi di riduzione dei rischi e dei danni (laddove presenti) si limitano ad attività di informazione e aumento delle abilità nelle pratiche sicure. Per LILA Milano questo significa soprattutto l'organizzazione di gruppi di detenute/i tossicodipendenti che si confrontano e imparano le tecniche più sicure di utilizzo delle sostanze, nonché le abilità per intervenire in caso di overdose, e le istruzioni per un uso corretto del preservativo.

Rete Ekothonos del carcere di San Vittore (Associazione)

Anno di realizzazione: attivo dal 1992

Finanziato da: --

Destinatari: persone detenute nella casa circondariale di San Vittore, Milano

Finalità del progetto Ekothonos: Ekothonos nasce nel 1992 come progetto sostenuto dalla Direzione per intervenire prevalentemente tra tossicodipendenti, donne, stranieri, nella prospettiva di un più diretto e attivo coinvolgimento degli stessi detenuti nei servizi a loro diretti. Il progetto si è radicato e assestato, tanto da essere vivo ancora oggi nel 2008.

Obiettivi specifici: collaborazione con i detenuti nella definizione e realizzazione degli interventi; ricerca di collaborazione con le istituzioni, rispetto alle quali si apportano risorse aggiuntive e non sostitutive, in una logica di lavoro di rete; valorizzazione del gruppo come



ambito di lavoro e riflessione; conoscenza della realtà esterna, nella prospettiva di un positivo reinserimento; collegamento tra il dentro e il fuori; lavoro di singoli volontari, associazioni, enti pubblici e privato sociale

In collaborazione con: rappresentanza della CPA maschile e femminile di detenuti e operatori volontari; singoli volontari; Associazione A77; Associazione ASA; Agenzia di Solidarietà per il Lavoro; Cooperativa Sociale Il Giambellino; Exodus; Gruppo Mario Cuminetti; Associazione Bambini senza Sbarre; NAGA; Sesta Opera San Fedele; Ufficio Politiche Sociali CGIL Milano

Ambiti LILA di partecipazione alla rete progettuale: Area Programmazione; Segreteria Ekothonos; Progetto Ekosalute; gruppo redazionale per la realizzazione del periodico *Facce & Maschere*

Progetto Ekosalute II (Associazione)

Anni di realizzazione: 2005, 2004, 2003, 2002

Finanziato da: FNLD Legge 45/99, nella Casa Circondariale di San Vittore - Milano

In collaborazione con: Cooperativa Il Giambellino; A77 Cooperativa Sociale; Associazione NAGA; Fondazione Exodus

Destinatari: persone detenute italiane e straniere che vivono in ambiente a elevato tasso di promiscuità e scarse condizioni igieniche

Finalità del progetto: progetto di tutela della salute e riduzione dei comportamenti a rischio rivolto a detenute/i, che si prefigge di offrire interventi diversificati di informazione, orientamento, counselling, auto-aiuto sulle problematiche correlate al consumo di sostanze e al tema HIV e salute, allo scopo di favorire e promuovere la modifica dei comportamenti a rischio e la tutela della salute del singolo e della comunità

Valutazione di qualità e risultati raggiunti: l'équipe di progetto comprendente un valutatore esterno ha effettuato una valutazione congiunta in itinere e a fine attività

Periodico Facce Maschere, realizzato con/per le detenute e i detenuti del carcere di San Vittore (Associazione)

Anno di realizzazione: attivo dal 1997

Finanziato da: finanziatori vari (Comune di Milano, aziende private, FNLD L. 45/99)

In collaborazione con: rete progetto Ekothonos

Destinatari: le persone detenute del carcere di San Vittore e di altre carceri, esterno carcere

Finalità del progetto: far circolare il più possibile le voci e le storie che provengono dall'interno del carcere, offrendo anche all'esterno l'opportunità di conoscere e leggere testimonianze dirette di chi vive la condizione di detenuta/o; fornire alle persone detenute informazioni e aggiornamenti in ambito di tutela della salute in carcere e diritti

Negli anni sono stati realizzati 17 numeri della rivista

Altre iniziative di Riduzione del Danno

LILA Milano ha partecipato al progetto MDMA (Monitoraggio Droghe e Manifestazione di Abuso), una iniziativa sperimentale regionale finalizzata alla creazione di un sistema di allerta rapido sulle sostanze stupefacenti. LILA Milano collabora alla sperimentazione nei territori della ASL Città di Milano e ASL Provincia Milano 3.

Progetto MDMA (Monitoraggio Droghe e Manifestazioni di Abuso (Associazione)

Anno di realizzazione: 2006, 2005, 2004

Finanziato da: Regione Lombardia, FNLD L. 45/99, Ministero della Salute



LILA Milano ONLUS – Carta dei Servizi 2009

In collaborazione con: protocollo di impegno tra ASL Città di Milano, ASL Milano 1, Milano 2, Milano 3, Coordinamento degli enti ausiliari per la Regione Lombardia, Università Statale di Milano, Forze dell'Ordine, Terzo Settore

Destinatari: operatori dei servizi per le dipendenze; consumatori di sostanze stupefacenti

Finalità del progetto: identificazione e tipizzazione da un punto di vista chimico e tossicologico delle nuove droghe e dei nuovi tipi di preparazione rispetto a droghe già conosciute; diffusione dell'informazione relativa alle caratteristiche delle sostanze e ai potenziali danni correlati; identificazione delle nuove tendenze all'uso di droghe; identificazione di nuove popolazioni esposte; miglioramento delle conoscenze degli operatori in campo sanitario e terapeutico

Valutazione di qualità e risultati raggiunti: i diversi attori coinvolti effettuano periodiche valutazioni delle attività realizzate e rendono pubblici i risultati conseguiti



3 AREA DEL SOSTEGNO ALLE PERSONE CON HIV/AIDS E A RISCHIO DI ESCLUSIONE SOCIALE

Le attività di sostegno rivolte a persone a rischio di esclusione sociale rappresentano un ambito di intervento prioritario di LILA Milano. I livelli di disoccupazione e inoccupazione in Italia sono elevati e un numero sempre maggiore di soggetti vive al di sotto della soglia di povertà. Ciò è dovuto alla permanenza di vasti strati della popolazione in sacche di disagio sociale che spesso coincidono con le problematiche relative a tossicodipendenza, infezione da HIV, immigrazione, dimissione dal carcere. Il persistente stigma sociale, dovuto all'ignoranza e alla conseguente paura che questa genera rispetto alle problematiche sopra citate, non facilita in alcun modo percorsi di inserimento/reinserimento. A ciò si deve sommare il non rispetto di leggi e normative che dovrebbero tutelare la privacy delle persone con queste problematiche.

LILA Milano ha maturato una significativa esperienza nelle tematiche dell'inserimento e reinserimento sociale e lavorativo e accompagna le persone a rischio di emarginazione verso una maggiore contrattualità e capacità di autopromozione. Contemporaneamente interviene nei luoghi di lavoro, dove a tutt'oggi sopravvivono situazioni di discriminazione, per ridurre le barriere culturali esistenti nei confronti delle persone sieropositive e di tutti coloro che vivono una condizione di obiettivo svantaggio, tutelandone i diritti.

Non di rado, le persone che si rivolgono a LILA Milano con una richiesta consulenziale specifica esprimono in seguito bisogni ulteriori legati ad altre condizioni di difficoltà personale, usufruendo quindi di interventi successivi da parte dei diversi professionisti che collaborano con LILA. La multiproblematicità si è dimostrata essere una condizione estremamente diffusa tra le persone adulte che vivono situazioni di marginalità sociale, e proprio sulla base di tale assunto mettiamo a disposizione un team di differenti consulenti specialistici.

Ricevere una prima risposta d'insieme su come e dove affrontare alcuni nodi problematici della propria esistenza si rivela essere un supporto di grande importanza, in quanto alcuni aspetti non trovano soluzione se contemporaneamente non si affrontano altre aree di criticità, diverse ma concatenate. Oltre a ciò, va sottolineato che alcune consulenze offerte non trovano riscontro in alcun servizio sul territorio. Se la consulenza psicologica o di orientamento al lavoro trovano riscontro (almeno nominalmente) presso alcuni servizi pubblici del territorio, consulenze di altra natura sono raramente accessibili. La consulenza medica offerta permette agli utenti un confronto con un medico formato nel *counselling*, in grado di ascoltare e offrire risposte personalizzate; d'altro canto, consente la raccolta di dati in termini di congruità delle risposte precedentemente ricevute dagli utenti presso strutture del servizio Sanitario Nazionale. Un altro servizio difficilmente accessibile alle persone a rischio di esclusione sociale è la consulenza legale, che permette di affrontare e mettere a fuoco situazioni soggettive per giungere successivamente, laddove opportuno, ad azioni legali vere e proprie.

L'aspetto che si vuole evidenziare è l'enorme importanza dell'approccio multidisciplinare verso le condizioni problematiche dei soggetti, che determina maggiori possibilità di successo in quanto accade spesso che non sia tanto l'azione intrapresa con l'utente a fallire nel processo di reinserimento sociale, bensì l'insorgere di altre situazioni problematiche (diverse da quelle affrontate) che producono una condizione di stress e di caduta anche rispetto ai nodi affrontati e risolti. Tipica, tal senso, è proprio la condizione di mantenimento del posto di lavoro. Gli insuccessi nella tenuta della condizione lavorativa si verificano non tanto a causa di situazioni intrinseche al lavoro stesso, bensì a eventi esterni



(che però hanno una grossa ricaduta sulla persona) che pregiudicano la costanza, la puntualità o il giusto impegno nell'attività professionale.

Sembra pertanto importante sottolineare come le probabilità di successo in una funzione di sostegno della persona in situazione di fragilità con diversi problemi aperti non si amplifichino attraverso la settorialità dell'intervento, bensì tramite un approccio che tiene in considerazione la persona nelle sue diverse sfaccettature.

Tutti i servizi di consulenza medica, legale, psicologica, socio-assistenziali e l'orientamento lavorativo offerti alle persone a rischio di esclusione sociale sono assolutamente gratuiti. I consulenti ricevono previo appuntamento. Per fissare un primo colloquio è necessario prendere contatti con il centralino informativo LILA Milano al n. 02 58103515.

Alcune iniziative di sostegno alle persone a rischio di esclusione sociale sono state sostenute da finanziamenti pubblici o privati e finalizzati al sostegno e/o allo sviluppo di programmi di Riduzione del Danno rivolti a consumatori; le schede relative a tali progetti sono riportate qui di seguito. Nei periodi in cui tali attività non sono in alcun modo sostenute, LILA Milano mantiene comunque attivo questo settore di intervento con fondi propri, a regime ridotto.

Spazio Consulenza (Associazione)

Anno di realizzazione: attivo dal 2005

Finanziato da: Regione Lombardia, Famiglia e Solidarietà Sociale

In collaborazione con: ASL Provincia Milano 3 e Comune di Monza

Destinatari: persone tossicodipendenti; consumatori di nuove sostanze; persone con HIV/AIDS

Finalità del progetto: avviare un servizio di sostegno, consulenza e orientamento; sostenere e orientare le persone con problemi legati all'uso di sostanze e le persone con HIV/AIDS; favorire la limitazione dei danni di carattere sociale e sanitario tra i consumatori di sostanze; offrire risposte adeguate e competenti ai bisogni rilevati nella popolazione target relativamente alle tematiche legali, lavorative e assistenziali; favorire il rafforzamento delle risorse individuali (*empowerment*) e stimolare il miglioramento della qualità della vita delle persone con HIV/AIDS e uso problematico di sostanze

Valutazione di qualità e risultati raggiunti: l'équipe di progetto comprendente le istituzioni e LILA Milano effettua una valutazione congiunta in itinere e a fine attività

Progetto Ritorno al Futuro (Associazione)

Anno di realizzazione: 2003/2005

Parzialmente finanziato da Fondazione Cariplo

In collaborazione con: --

Destinatari: persone a rischio di esclusione sociale (persone con HIV, tossicodipendenti, ex detenute, ultraquarantenni disoccupate da lungo periodo...)

Finalità del progetto: accompagnare le persone a rischio di esclusione sociale al reinserimento sociale e lavorativo, attraverso servizi di sostegno psicologico, consulenza medica, legale, socio-assistenziale, orientamento lavorativo; stimolare una corretta azione integrata tra le risorse sul territorio per quanto attiene alle politiche dell'inserimento sociale, allo scopo di facilitarlo e renderlo possibile

Valutazione di qualità e risultati raggiunti: il progetto ha previsto la presenza di un consulente valutatore che ha seguito le attività realizzate partecipando a tutti gli incontri della équipe di progetto e collaborando alla stesura del report di valutazione finale dell'iniziativa.



Progetto ACB - Agenzia di Consulenza di Base con funzioni di intermediazione e orientamento al lavoro (Associazione)

Anno di realizzazione: 1998/2000

Finanziato da: Comunità Europea / Occupazione / "Integra"

In collaborazione con: LILA Como; Aides Auvergne (Francia); AIDS Hilfe Bielefeld (Germania)

Destinatari: sei operatori sieropositivi formati a essere operatori dell'Agenzia A.C.B.; il gruppo allargato dei fruitori dei servizi offerti dall'Agenzia A.C.B.

Finalità del progetto: erogare al gruppo bersaglio allargato (persone sieropositive, tossicodipendenti o ex tossicodipendenti ed ex detenuti) servizi di *counselling* e informativi allo scopo di svolgere la funzione d'orientamento al lavoro; impostare una corretta azione integrata con le risorse del territorio relativamente a politiche attive sul lavoro; coinvolgere persone sieropositive preparate a essere intermediari attivi tra le parti, attraverso uno sportello da loro gestito

Valutazione di qualità e risultati raggiunti: il progetto/ricerca finanziato dalla Comunità Europea è stato valutato da un consulente appositamente individuato e da un economista dell'Università di Pavia. I risultati del progetto/ricerca sono stati resi noti durante un convegno aperto al pubblico che si è tenuto presso il Centro Congressi Le Stelline nel gennaio 2000.

I gruppi di auto-aiuto

Fin dal 1996 LILA Milano offre la possibilità alle persone con HIV che ne facciano richiesta di prendere parte ai gruppi di auto-aiuto. I gruppi hanno frequenza d'incontro settimanale e rappresentano occasioni di scambio in cui è possibile trovare ascolto, condividere le reciproche esperienze ed elaborare insieme strategie mirate al superamento delle difficoltà connesse alla condizione di sieropositività. L'approccio scelto per il lavoro comune è quello dell'*empowerment*.

Attualmente sono attivi due gruppi, che si incontrano nella sede dell'associazione l'uno il martedì sera, l'altro il giovedì sera. **La partecipazione è del tutto gratuita e subordinata a un colloquio iniziale di orientamento con il conduttore del gruppo.**

I conduttori dei due gruppi svolgono questa attività da ormai dieci anni; hanno ricevuto una adeguata formazione a tale riguardo e si sottopongono mensilmente a una supervisione clinica e metodologica condotta da un consulente psicologo di LILA Milano.

Coloro che sono interessati a ricevere ulteriori informazioni sui gruppi di auto-aiuto o a prendervi parte possono contattare il centralino informativo 02 58103515 per fissare un colloquio.



Impegni, garanzie, standard di qualità

In questa ultima parte della nostra Carta dei Servizi sono indicate le linee guida che rappresentano la base delle relazioni con i nostri interlocutori, siano essi cittadini, utenti, enti o collaboratori. Tali linee guida sono in parte già state descritte in altre sezioni della Carta, sia perché costituiscono i principi fondamentali e i valori fondanti del nostro agire, sia perché sono alla base di tante nostre strategie di intervento. Riteniamo comunque importante dare loro il giusto risalto qui di seguito, e impegnarci formalmente a mantenervi fede.

Impegno al rispetto delle persone

Le persone con cui stabiliamo una relazione sono considerate tali a tutti gli effetti, e viene quindi riconosciuta loro la capacità di fare scelte e assumersi responsabilità, anche nel caso in cui siano tossicodipendenti, detenute, prostitute, ecc. Ci impegneremo ad attivare tutte le forme possibili di contatto e accompagnamento affinché siano garantite le condizioni relazionali, sociali ma anche psicologiche e cliniche che permettano loro di scegliere liberamente. Spesso le persone in condizioni di fragilità non esprimono alcuna richiesta di aiuto nelle forme tradizionali. Ci adopereremo per sperimentare nuovi canali di comunicazione e contatto per fornire un sostegno al benessere dell'individuo e alla sua salute.

Impegno ad agire in un'ottica di empowerment, mai assistenzialista

La metodologia di intervento e i servizi offerti seguono un approccio non assistenzialistico. Crediamo nell'*empowerment*, ovvero nella valorizzazione delle competenze e nella capacità di autopromozione di ciascun individuo, che ci impegniamo a favorire e sviluppare attraverso tecniche di *counselling* e un adeguato sostegno psicologico.

Impegno a non sostituirsi alle istituzioni, ma a fungere da stimolo nei loro confronti

Crediamo che spetti alle istituzioni salvaguardare la salute pubblica e fornire l'assistenza socio-sanitaria alle persone affette da qualunque patologia. Ci impegneremo per rendere visibili i bisogni, fornire le prime risposte e stimolare le istituzioni a farsene carico. I progetti sui quali lavoriamo nella formazione, nella prevenzione e nel sostegno nascono come esperienze pilota che si misurano su un terreno più qualitativo che quantitativo. Stimoleremo le strutture pubbliche affinché non si limitino ad appaltare servizi, ma si attivino in un ruolo di coordinamento che sappia valorizzare, in progetti integrati di intervento, le risorse delle ASL, degli enti locali, del privato sociale e del volontariato.



Impegno al contrasto del disinteresse civile, del pregiudizio, dei luoghi comuni

LILA Milano è forse conosciuta soprattutto per le battaglie per i diritti umani e civili e per la lotta contro ogni forma di discriminazione. Continueremo a lottare per l'eliminazione di etichette e luoghi comuni, per scoprire l'identità e l'unicità di ogni persona e contribuire a una società in cui tutti gli uomini siano considerati uguali, nel rispetto delle differenze.

Impegno al rigore etico-metodologico

LILA Milano si impegna a mantenere, nella scrittura di nuovi progetti, il rispetto degli approcci teorici e dei valori dichiarati in questa Carta, quali ad esempio la filosofia della Riduzione del Danno e dei Rischi, l'approccio orientato all'*empowerment* delle persone, il coinvolgimento attivo di tutti gli attori del territorio relativamente alle problematiche affrontate, l'utilizzo di linguaggi mirati, la sospensione del giudizio nella relazione con gli utenti.

Impegno al rispetto dei lavoratori

LILA Milano intende garantire il rispetto dei collaboratori nei cui riguardi è datrice di lavoro, senza al contempo venir meno alla tutela della sopravvivenza dell'associazione, che è definito prioritario. Si impegna pertanto a:

- ↪ pubblicizzare la disponibilità di nuove opportunità lavorative, effettuare colloqui di selezione a tutti coloro che sono interessati a candidarsi per le posizioni aperte e restituire un feedback di esito dei singoli colloqui e della selezione
- ↪ informare dettagliatamente i nuovi collaboratori delle condizioni previste dai contratti di collaborazione applicati, indicandone chiaramente i limiti e gli aspetti critici, così da metterli in condizioni di dare un consenso informato, nella consapevolezza che le garanzie offerte non sono tutelanti quanto quelle ottenibili in azienda con assunzioni a tempo indeterminato
- ↪ assicurare ai propri collaboratori un trattamento retributivo almeno pari a quello previsto dall'ultimo contratto nazionale delle cooperative
- ↪ rendere disponibili opportunità formative annuali e occasioni di aggiornamento e crescita professionale
- ↪ essere disponibile a un confronto sereno e costruttivo riguardo alle divergenze che dovessero sorgere nell'ambito del rapporto di collaborazione
- ↪ adempiere a tutti gli obblighi normativi e fiscali previsti dal rapporto di collaborazione
- ↪ migliorare le condizioni di lavoro e i trattamenti retributivi in ragione dei mutamenti del mercato del lavoro, ogni qualvolta l'organizzazione è nelle condizioni di poter sostenere tali cambiamenti

Impegno alla qualità del lavoro e alle verifiche sulle prestazioni erogate

LILA MILANO assicura a coloro che usufruiscono delle sue prestazioni il contatto con un personale qualificato, competente e aggiornato, in quanto i collaboratori retribuiti possiedono una qualifica professionale riconosciuta attinente alle mansioni svolte, oppure una esperienza significativa di almeno 5 anni nel settore. Si impegna a tale scopo a erogare periodicamente formazione e aggiornamento a tutte le équipes di lavoro, e il supporto della supervisione clinica e metodologica da parte di consulenti psicologi con esperienza.



Attesta inoltre che il personale volontario, prima dell'inserimento nelle attività, segue un impegnativo iter formativo che prevede la docenza di medico infettivologo, avvocato, psicologo e di figure di rilievo in seno all'associazione; che i volontari, completato il percorso iniziale e a seguito dell'inserimento nelle équipes di lavoro, partecipano successivamente a tutte le sessioni di formazione, aggiornamento e supervisione previste, senza distinzione, per operatori retribuiti e volontari. LILA Milano è nata infatti come associazione di volontariato e intende mantenere vivo l'impegno alla valorizzazione e promozione di risorse umane volontarie.

LILA Milano si impegna a garantire alle persone coinvolte nei diversi progetti il costante monitoraggio dell'efficacia delle azioni intraprese, attraverso la rilevazione della soddisfazione dei soggetti. Si impegna quindi a realizzare almeno una valutazione in itinere dell'andamento progettuale e la valutazione finale, attraverso la somministrazione di questionari e/o il ricorso a interviste o altri strumenti di valutazione partecipata.

Si impegna a proporre iniziative e progetti in concertazione e sintonia con gli enti pubblici partner e coerentemente con le priorità indicate nei piani di zona territoriali, mantenendo al contempo fede alla propria *mission* e valori di riferimento. Garantisce a tale scopo la partecipazione dei propri rappresentanti ai tavoli tematici di zona attivi nei distretti in cui opera, e agli incontri periodici di aggiornamento e coordinamento con i referenti degli enti pubblici e privati partner di progetto.

Si impegna a individuare, nell'ambito dei progetti realizzati, occasioni dedicate alla raccolta delle opinioni e dei giudizi sulla qualità dei servizi espressi dai cittadini sia direttamente, sia tramite gli organismi che li rappresentano, attraverso modalità e strumenti di partecipazione e coinvolgimento concertati con gli enti pubblici e privati partner di progetto.

Si impegna a promuovere la possibilità di inoltrare reclami sui servizi erogati, tramite l'indirizzo reclami@lilamilano.it, oppure tramite telefonata di segnalazione indirizzata a Lella Cosmaro, responsabile della gestione di tutte le notifiche di scarsa soddisfazione riferite alle attività svolte. Si impegna inoltre a fornire spiegazioni e risposte entro un termine massimo di due settimane dalla segnalazione, che indichino anche eventuali azioni correttive per migliorare i servizi oggetto di reclamo.

Impegno all'informazione, alla trasparenza, alla tutela della privacy

LILA Milano si impegna a dare la massima diffusione di questa Carta dei Servizi, attraverso la sua distribuzione nei territori in cui opera e la pubblicazione sul sito Internet www.lilamilano.it.

Si impegna inoltre a migliorare la comunicazione al proprio interno e con l'esterno, fornendo tempestivamente tutte le informazioni utili circa le iniziative e i progetti attivati e in via di attivazione, anche attraverso l'aggiornamento del sito Internet.

Si propone, in ultimo, di incrementare e migliorare ulteriormente i servizi offerti dal centralino informativo AIDS, consapevole dell'importanza di questo strumento di comunicazione diretta con la cittadinanza e l'utenza.

LILA Milano dichiara di essere a conoscenza della normativa entrata in vigore in materia di tutela della privacy (D. Lgs. 196/2003) e di avere apportato i necessari cambiamenti alle procedure interne al fine di tutelare la riservatezza delle informazioni riguardanti collaboratori, utenti e cittadini. A tale scopo è stato redatto il Documento Programmatico sulla Sicurezza che si trova presso la sede a disposizione degli interessati.



Impegni e programmi di miglioramento

Nel corso del prossimo anno LILA Milano si impegnerà, per quanto nelle proprie possibilità, a investire nel miglioramento degli aspetti di seguito indicati, che necessitano di adeguamento:

- ↪ disponibilità di materiali informativi sull'organizzazione, i progetti, le iniziative, le problematiche affrontate
- ↪ aggiornamento più puntuale del sito Internet www.lilamilano.it
- ↪ capacità di diversificare e aumentare le fonti di finanziamento, per potere così rispondere in maniera più autonoma ai bisogni individuati

Impegno all'aggiornamento della Carta dei Servizi

LILA Milano si impegna ad aggiornare annualmente la presente Carta e a promuoverne la diffusione. Questa edizione della Carta entra ufficialmente in vigore nel mese di novembre 2008; la prossima edizione è prevista entro la fine del 2009.