



IL PRIMO AIUTO, SEMPRE

BILANCIO SOCIALE 2016



onlus
PROGETTO ARCA



PROGETTO ARCA
PRIMO AIUTO, SEMPRE

Un caro saluto a Mara Poma che per 8 anni è stata alla direzione amministrativa della Fondazione. Il suo sorriso e il suo coraggio portino nuovi frutti per la sua attuale vita professionale e rimangano come esempio di vitale risposta alle circostanze della vita.

Laura, Alberto e tutta Fondazione Progetto Arca

Fondazione Progetto Arca onlus
Via degli Artigianelli, 6 - 20159 Milano
Tel. +39 02 66715266 / 02 67076867
fax +39 02 67382477
segreteria@progettoarca.org

Gruppo di lavoro bilancio sociale
Stefano Galliani, Silvia Grusso, Mohamed Hamad, Sabrina Liberalato, Marco Muzzana, Laura Nurzia, Daniele Persico, Ambra Zeni

Hanno collaborato
Arianna Acquafredda, Alberto Cogo, Alice Giannitrapani, Marco Iazzolino, Federica Pirovano, Cristina Radrizzani, Costantina Regazzo, Alberto Sinigallia, Alice Stefanizzi e tutti i coordinatori dei servizi

Fotografia
Daniele Lazzaretto

Progetto grafico e impaginazione
Accent On Design - Milano

Stampa Grafiche San Patrignano

Si ringrazia Fondazione Mediolanum Onlus per aver contribuito alla stampa di questo bilancio sociale.

L'esperienza che si genera nello stare aperti alla realtà, lavorandoci dentro ha colorato il 2016 di sfumature proprie, arricchendo ogni servizio di approfondimenti tecnici, di soluzioni innovative e orizzonti di slancio verso il territorio in cui ogni struttura trova casa.

Ciò che più di ogni altra cosa ci colpisce nel condividere le storie dei nostri ospiti è che **ogni persona, incontrata o accolta, è rapporto con l'infinito e che è per questo che ogni uomo ha un valore irriducibile a qualsiasi etichetta:** svantaggiato, nero o giallo, povero o emarginato. Il desiderio che compie il nostro lavoro di ogni giorno è quello di guardare l'altro in quanto irriducibile a qualsiasi schema o categoria, se non a quella di essere in rapporto con qualcosa di più grande, dal quale tutti siamo stati generati.

Questo modo di stare davanti alla persona, e soprattutto di sentirsi guardati, è rivoluzionario perché chi ne ha coscienza comincia a vivere **senza preoccuparsi degli errori fatti**, del successo o dell'insuccesso, della propria immagine sociale ma grazie alla presenza nella vita impara e **si ricostruisce a partire da ciò che è, offrendolo a sé stesso e agli altri.**

Questo è, per esempio, l'esperienza vissuta nel servizio sperimentale di via Agordat a Milano, dove dal luglio 2016, anziane signore abituate a una quotidianità abitudinaria sono state colpite dalla vivacità di giovani ragazze con i loro piccoli bambini. È commovente assistere a come **gli apparenti limiti di persone tanto diverse fra loro sono diventati risorse per l'altro, in una armonia generata naturalmente da un incontro nel quale la persona non è la categoria alla quale appartiene ma un'occasione, un bene per l'altro.**

Questo è l'insegnamento che il 2016 ci ha lasciato e che vogliamo condividere come il più ricco segno della benevolenza della vita che, nel darci la responsabilità di rispondere, ci colma di doni preziosi e soprattutto di occasioni per divenire migliori.

Ogni uomo ha un valore irriducibile a qualsiasi schema



Alberto Sinigallia
Presidente Fondazione Progetto Arca

Alberto Sinigallia

Il processo utilizzato per la realizzazione del presente documento ha origine dalla **creazione, nel 2016, di una distinta area Sistema Informativo** che si occupa, oltre che di controllo di gestione, anche di controllo degli standard, delle procedure di qualità e di raccogliere e sistematizzare tutti i dati provenienti dalle singole attività della Fondazione in materia di quantità delle persone accolte e di esiti dei percorsi di accoglienza. Proprio al fine di rendere immediata questa lettura, nell'anno trascorso, è stato attivato un **cruscotto dati** sulle attività istituzionali, portale interno alla Fondazione, che consente un'immediata visualizzazione del contesto dei singoli servizi, accessibile a tutte le componenti degli staff: direzione, capi area, coordinamento.

L'area Sistema Informativo, insieme all'ufficio progetti, alle funzioni di Raccolta fondi, comunicazione e direzione servizi e coordinata dalla direzione pianificazione e sviluppo, ha costituito un **gruppo di lavoro** finalizzato alla realizzazione del Bilancio Sociale. Questo gruppo ha assunto tutte le decisioni in merito alla realizzazione del documento, sia dal punto di vista dei contenuti sia da quello dell'impatto comunicativo. È stata, inoltre, coinvolta l'area amministrativa e l'ufficio del personale per il completamento della rendicontazione economica.

Il presente Bilancio, inoltre, aderisce al **nuovo organigramma** che, a fronte dell'inserimento di due funzioni di capo area, ponte tra la direzione dei servizi e le funzioni di coordinamento, prevede una classificazione dei servizi in base alla natura dell'offerta erogata secondo i dettami del nomenclatore degli interventi e servizi sociali promulgato dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali nel 2013.

I servizi sono presentati, in questo documento, in ordine all'**evoluzione del bisogno della persona in tutte le fasi dello sviluppo del suo percorso** di riabilitazione, partendo da servizi di primo aiuto in strada con prioritario **soddisfacimento dei bisogni primari** fino alle strutture comunitarie e all'inserimento in appartamenti, ultimo passaggio prima della riammissione nel tessuto sociale con la piena autonomia e orientati, quindi, **all'accompagnamento progettuale**.

Le informazioni relative agli obiettivi, all'organigramma e alle risorse umane sono aggiornate all'1 gennaio 2017. Il bilancio di esercizio 2016 comprende gli schemi di bilancio (Stato Patrimoniale, Conto Economico e Nota Integrativa) approvati dal Consiglio di Amministrazione in data 26 aprile 2017 e integrati dal presente documento e dalla relazione di certificazione prodotta dalla Società BDO S.p.A.



I numeri di Progetto Arca P. 04



CHI SIAMO

La nostra storia	P. 08
Missione, strategie e valori	P. 09
Assetto istituzionale	P. 10
Organigramma	P. 12



A CHI CI RIVOLGIAMO

Stakeholder	P. 16
Destinatari	P. 18
Personale retribuito	P. 22
Volontariato	P. 28
Donatori	P. 30
Customer satisfaction	P. 32



COSA FACCIAMO

Pronto intervento sociale	P. 36
Servizi sociali di supporto	P. 40
Segretariato sociale	P. 44
Strutture residenziali	P. 48
Progetti internazionali	P. 64
Progetto Arca genera un'Impresa Sociale	P. 66
Impatto sociale	P. 68



RISORSE ECONOMICHE

Bilancio di esercizio 2016	P. 74
Tipologia delle risorse economiche	P. 76
Comunicazione	P. 78



PROGRAMMAZIONE

Verifica obiettivi 2016	P. 82
Obiettivi 2017	P. 84



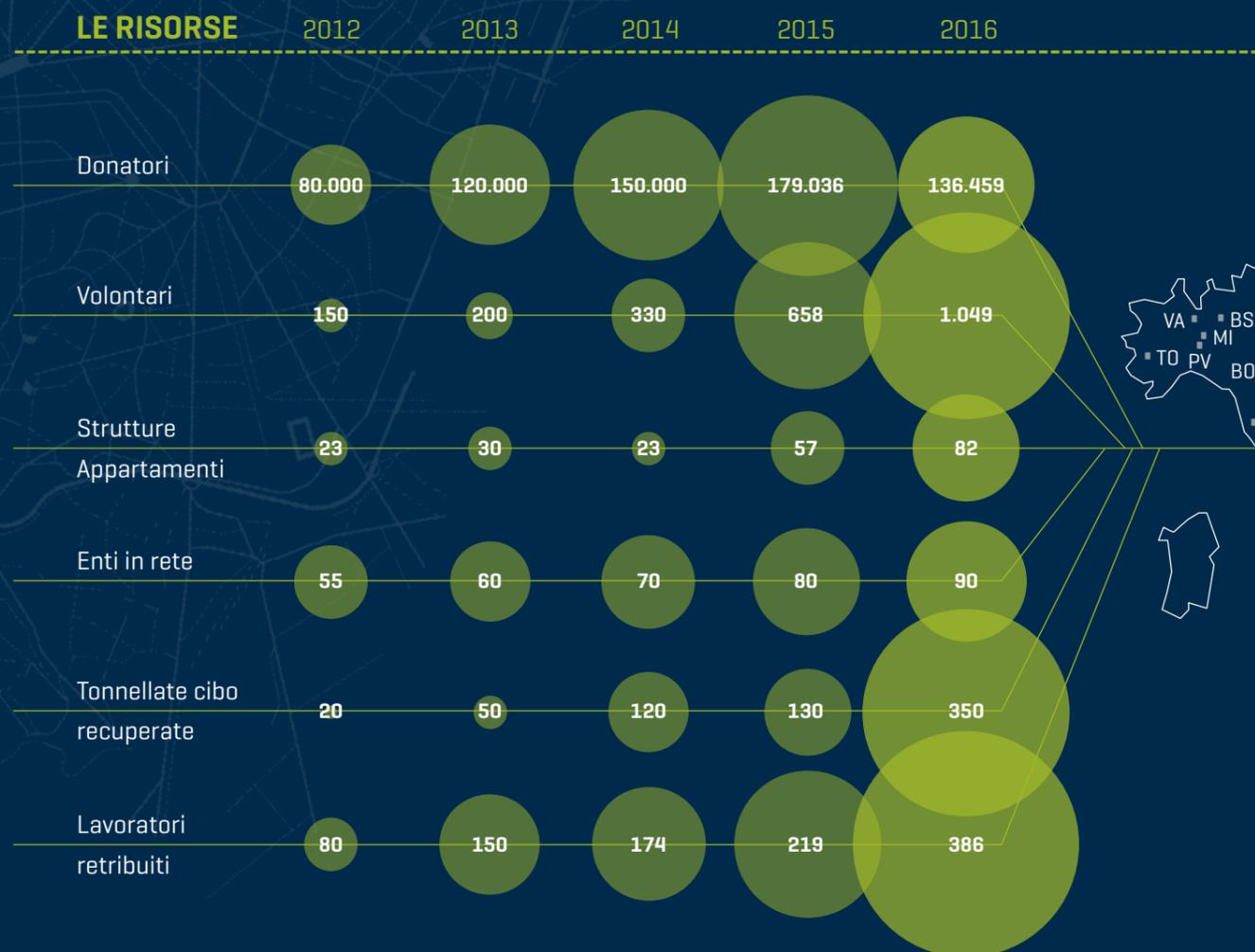
I NUMERI DI PROGETTO ARCA

TIPOLOGIA INTERVENTO	FUNZIONE	BENEFICIARI	NOTTE DI ACCOGLIENZA	INTERVENTI DI AIUTO	PASTI DISPENSATI	BISOGNI PRIMARI ¹	ACCOMPAGNAMENTO PROGETTUALE ²
Pronto intervento Sociale	Attività di prevenzione e informazione	13.287	-	7.685	-	100%	0%
	Primo aiuto in strada	1.838	-	13.988	14.189	100%	0%
Servizio sociale di supporto	Sostegno alimentare	1.425	-	-	222.810	83%	17%
Segretariato sociale	Informazione, orientamento e accesso alla rete di servizi	34.970	-	58.890	173.483	62%	38%
Strutture residenziali	Prima accoglienza	24.087	203.040	-	502.437	53%	47%
	Integrazione socio-sanitaria	193	6.532	-	28.132	50%	50%
	Residenzialità comunitaria	5.750	375.103	-	1.193.049	44%	56%
	Housing sociale	237	49.825	-	12.600	35%	65%
Sostegno all'estero	Progetti internazionali	1.150	-	1.150	-	-	-
TOTALE 2016		82.937	634.500	81.713	2.146.700 di cui 669.720 colazioni		

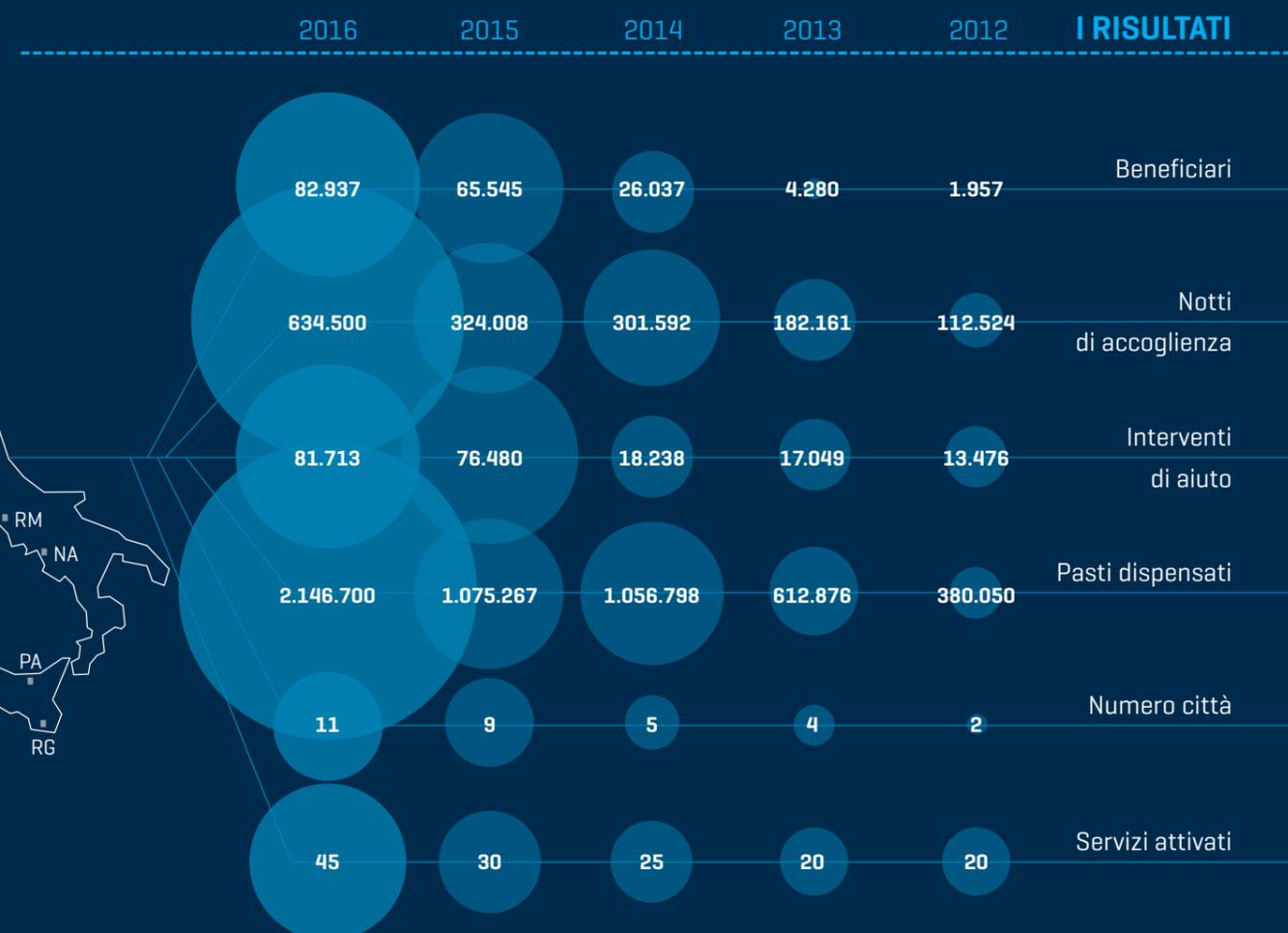
1. Bisogni primari
Supporto educativo, posto letto, pasti, assistenza igienico sanitaria, assolvimento beni primari, orientamento ai servizi accessibili sul territorio.

2. Accompagnamento progettuale
Assistenza sanitaria, psicologica, legale, inserimento scolastico/formativo, corsi di italiano, reinserimento lavorativo e abitativo, animazione, organizzazione del tempo libero.

LE RISORSE



I RISULTATI



WELCOME

CHI SIAMO

LA NOSTRA STORIA
MISSIONE, STRATEGIE E VALORI
ASSETTO ISTITUZIONALE
ORGANIGRAMMA



LA NOSTRA STORIA

Nasce l'Associazione Progetto Arca da amici accomunati dalla passione per la povertà, volontari presso il Rifugio di Fratel Ettore Boschini a Milano, e apre la prima Accoglienza residenziale per tossicodipendenti senza dimora, grazie alla collaborazione con il Centro Ambrosiano di Solidarietà.

L'Associazione viene riconosciuta come Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale (onlus).

Nascono alcuni servizi di accoglienza su Fondo Nazionale Lotta alla droga.

Aprire la seconda Accoglienza residenziale per tossicodipendenti nei pressi della Stazione Centrale di Milano.

Vengono avviate le seguenti attività: Sostegno Alimentare, Prima e Seconda Accoglienza per Rifugiati e Richiedenti Asilo.

Nasce il progetto Custodia Sociale per anziani e famiglie a rischio che si concluderà nel 2014.

Progetto Arca diventa Fondazione.

Prende il via il progetto "Case per l'integrazione" per persone e famiglie in difficoltà.

Nasce la prima Unità di Strada a Milano, rinforzata da attività di sostegno alle emergenze.

Nasce l'Accoglienza di richiedenti asilo afferenti all'Emergenza Nord Africa.

Progetto Arca partecipa per la prima volta al Piano Freddo promosso dal Comune di Milano.

Nasce l'Accoglienza in appartamento per tossicodipendenti e parte la costruzione di una fattoria in India per l'integrazione lavorativa di orfani senza dimora.

Gli uffici si trasferiscono nella nuova sede di via degli Artigianelli (MI). In ottobre Progetto Arca aderisce all'accoglienza in emergenza di profughi e a tal fine il Comune dota la Fondazione della sede di via Aldini a Milano. In dicembre, viene ottenuta, in comodato d'uso per 20 anni, la sede di via Mambretti a Milano. Nasce l'Unità di strada a Roma e si apre la collaborazione con l'Associazione "La Casetta" in provincia di Napoli.

1994

1998

1999
2000

2001

2005

2007

2008

2009

2010

2011

2012

2013

2014

2015

2016

In gennaio nasce l'accoglienza "Post Acute for homeless" e il primo centro di accoglienza per senza dimora a Roma. Nasce, in giugno, l'Ufficio Progetti. In ottobre, Progetto Arca aderisce a un progetto di accoglienza per minori non accompagnati. In novembre parte la sperimentazione sull'Housing First. A Napoli parte l'Unità di Strada.

Si sviluppano servizi di residenzialità temporanea con i Comuni di Milano e Sesto San Giovanni. Si siglano le prime convenzioni dirette con la Prefettura di Milano e Lecco per l'accoglienza di richiedenti asilo. In giugno Progetto Arca avvia la gestione diretta dell'Hub in Stazione Centrale. Si apre un'accoglienza per 10 minori non accompagnati. Il Piano Freddo vede una nuova collaborazione con il Policlinico di Milano. Si innescano nuove collaborazioni nazionali per il sostegno alimentare oltre a partenariati con realtà internazionali in Eritrea, Libia e Libano.

In marzo viene acquistata la nuova sede di via Agordat a Milano, per l'accoglienza di anziane signore e di mamme con bambini. Nella stessa sede, in giugno, viene trasferito il laboratorio di cottura della Fondazione. Nell'aprile Progetto Arca costituisce Progetto Mirasole Impresa Sociale con la quale, il 25 luglio, sigla il contratto di locazione dell'Abbazia di Mirasole a Opera. Sempre in giugno l'Hub si trasferisce in via Sammartini e si implementano, attorno, servizi di accoglienza e di magazzino. Nell'anno si conferma la risposta ai bisogni della popolazione migrante, soprattutto mamme con bambini, e si attiva un nuovo centro di accoglienza per 30 minori non accompagnati. Nel settembre termina la gestione del Centro di Emergenza Sociale per popolazione nomade. Nel complessivo sviluppo di attività di Housing si attivano lavori di ristrutturazione per una struttura recettiva a Venegono e per appartamenti milanesi, destinati all'accoglienza di famiglie. A novembre, dalla collaborazione con l'Associazione La Casetta, nasce a Bacoli il primo Social Market. Sul Piano Freddo si estende, in alcuni centri di accoglienza, l'ospitalità 24 ore su 24, si avviano 20 accoglienze in appartamento e l'Unità di Strada passa da 3 a 7 uscite settimanali. Si intraprende un nuovo partenariato con AVSI su un progetto in Giordania.

MISSIONE, STRATEGIE E VALORI

"La Fondazione persegue in via esclusiva finalità di solidarietà sociale, interpretate alla luce delle condizioni storiche di una società in evoluzione, prestando attenzione esclusiva a soggetti svantaggiati in ragione di condizioni fisiche, psichiche, economiche, sociali, famigliari o di qualsiasi altro genere"

Art. 2 Statuto Fondazione Progetto Arca (Statuto per esteso sul sito alla voce "Trasparenza")



Stralci dal piano strategico

ORIENTARE ALLA QUALITÀ ATTRAVERSO LA NOSTRA TESTIMONIANZA E IL NOSTRO FARE

PROMUOVERE L'ATTENZIONE ALLA REALTÀ COME ATTITUDINE

EDUCARE ALLA RESPONSABILITÀ

UTILIZZARE L'AGGANCIAMENTO SUL SODDISFACIMENTO DEI BISOGNI PRIMARI COME OCCASIONE DI INCONTRO FINALIZZATO ALLA PROPOSTA DI PERCORSI DI INTEGRAZIONE

PROMUOVERE AZIONI RESILIENTI CHE STIMOLINO PROCESSI DI CRESCITA

CREARE E UTILIZZARE CONNESSIONI DI RETE

OFFRIRE SEMPRE UNA POSSIBILITÀ, NEL TEMPO E NELLO SPAZIO

AVERE A CUORE LA PROGRESSIVA EMANCIPAZIONE DALL'ASSISTENZIALISMO

Vision

Contribuire a promuovere l'amore per la vita al fine di proteggere e valorizzare la manifestazione inestimabile della Creazione Divina. Creare le condizioni affinché nell'uomo possa emergere la domanda sulle aspirazioni della propria vita.

Mission

- Produrre cambiamento e integrazione sociale;
- ascoltare senza pregiudizio;
- intervenire negli ambiti di bisogno della persona meno presidiati;
- promuovere azioni resilienti;
- strutturare, organizzare e radicare Fondazione Progetto Arca nel tempo.

È stata presentata, durante l'ultima plenaria del 14 e 15 dicembre 2016, a tutto il personale della Fondazione, un'analisi di verifica del Piano Strategico 2014-17, in fase di rendicontazione. Il piano è stato sostanzialmente realizzato, nella evoluzione dei bisogni del territorio che ne hanno permesso alcuni approfondimenti particolari.

In data 07 marzo 2012 il Consiglio di Amministrazione ha approvato il Codice Etico di Fondazione Progetto Arca e in data 25 settembre 2012 ha deliberato in merito al Modello Organizzativo, Legge 231/2001, entrambi pubblicati sul sito www.progettoarca.org

ASSETTO ISTITUZIONALE

Aggiornato al 4 maggio 2017

Consiglio di Amministrazione

Il Consiglio di Amministrazione, rinnovato in data 26 aprile 2017 e insediato in data 4 maggio 2017, è composto da cinque membri e dura in carica tre anni; a esso competono tutti i poteri di ordinaria e straordinaria amministrazione. Sono membri del Consiglio di Amministrazione in carica dal 26 aprile 2017:

- **Alberto Sinigallia**
Presidente dal 1994 (dipendente di Fondazione Progetto Arca per la Direzione Generale);
- **Laura Nurzia**
Vicepresidente dal 1997, (dipendente di Fondazione Progetto Arca per la Direzione Controllo e Pianificazione);
- **Luca Capelli**
Consigliere dal 26.04.2017, impegnato in una ONG e in un'Impresa Sociale;
- **Luca Degani**
Consigliere dal 26.04.2017, avvocato;
- **Stefano Sanfilippo**
Consigliere dal 26.04.2017 impegnato nella Raccolta fondi e Comunicazione per organizzazioni no profit.

Il precedente CdA, nell'anno 2016, si è riunito 6 volte più 3 consultazioni per via telematica.

Collegio dei Revisori

Il Collegio dei Revisori dura in carica tre anni ed è stato riconfermato in occasione dell'insediamento del nuovo CdA in data 4 maggio 2017. Nel 2016 il Collegio, oltre a 3 partecipazioni ai Consigli di Amministrazione, si è riunito 4 volte per verificare la regolarità della contabilità e, in chiusura di bilancio, redigere apposita relazione da allegare al rendiconto economico.

Il Collegio dei Revisori è così composto:

- **Gian Mario Colombo**
Presidente, eletto dal Presidente di Fondazione L'Albero della Vita;
- **Nicola Mavellia**
eletto dal Presidente dell'Ordine dei Dottori Commercialisti di Milano e Lodi;
- **Giuseppe Pio Garbellano**
eletto dal Presidente della Federazione Lombardia del Coordinamento Nazionale Comunità di Accoglienza (CNCA).

Organo di Vigilanza

L'Organo si occupa di vigilare sull'osservanza del Modello Organizzativo adottato dalla Fondazione, curandone l'applicazione e l'aggiornamento. È composto da:

- **dott. Piero Aliprandi,**
- **dott. Giuseppe Pio Galbellano,**
- **dott. Alberto Cogo.**

Comitato direttivo

Il Comitato Direttivo che garantisce la gestione ordinaria della Fondazione, attraverso incontri settimanali, è composto da:

- **Alberto Sinigallia**
Direttore Generale;
- **Laura Nurzia**
Direzione Controllo e Pianificazione;
- **Alberto Cogo**
Direzione Amministrativa;
- **Costantina Regazzo**
Direzione Servizi;
- **Alice Stefanizzi**
Direzione Comunicazione e Raccolta Fondi.

Comitato scientifico

Il Comitato scientifico è organo consultivo della Fondazione e nel 2016 si è riunito 3 volte. La sua durata in carica coincide con quella del Consiglio di Amministrazione ed è quindi stato riconfermato in data 4 maggio 2017 con le seguenti componenti:

- **Marco Iazzolino**
Esperto in processi formativi;
- **Cristian Campagnaro**
Ricercatore in Design, Assistant Professor in Design Politecnico di Torino;
- **Gianfranco De Maio**
Medico con esperienza di medicina umanitaria per MSF;
- **Luca Mingarelli**
Presidente di Fondazione Rosa dei Venti (psichiatria giovanile);
- **Patrizio Paoletti**
Presidente Fondazione Paoletti (ricerca, comunicazione, educazione, formazione e infanzia);
- **Valentina Porcellana**
Ricercatrice Dipartimento di Filosofia e Scienze dell'Educazione, Università di Torino;
- **Costantina Regazzo**
Direttore dei servizi di Fondazione Progetto Arca e docente di Organizzazione Sanitaria presso l'Università degli Studi di Milano e di Siena;
- **Anna Roberti**
Dirigente U.O. Progetti trasversali e Attrattività integrata del Territorio Regione Lombardia;
- **Alice Stefanizzi**
Direttore Raccolta Fondi e Comunicazione di Fondazione Progetto Arca e Ph.D Student in Scienze Antropologiche;
- **Roberto Stefanizzi**
Redattore Scientifico.

Il 2016 è stato per il Comitato scientifico di Fondazione Progetto Arca un anno pieno di opportunità di studio e riflessione. In particolare i membri del Comitato hanno creduto opportuno, d'intesa con il CdA, **approfondire il tema della qualità nei servizi alla persona** che vive una condizione di marginalità estrema, tentando ipotesi di correlazione con le attività e più in generale con l'organizzazione della Fondazione.

La complessità dello scenario sociale presente ha creato le condizioni per un sostanziale incremento di domanda di servizi afferenti all'area dei bisogni primari. Il **"primo aiuto sempre"** è una **condizionalità che è stata al centro del dialogo e dei percorsi di ricerca promossi dal Comitato scientifico.**

La "modernità liquida" per come l'amava rappresentare Zygmund Bauman, cioè povera di elementi addensanti come valori, progettualità e senso è diventata una dimensione strutturale anche nel campo del disagio sociale che sempre di più ha confini indistinti in termini di nazionalità, cause della povertà e mancate strategie e opportunità per una inclusione sociale attiva.

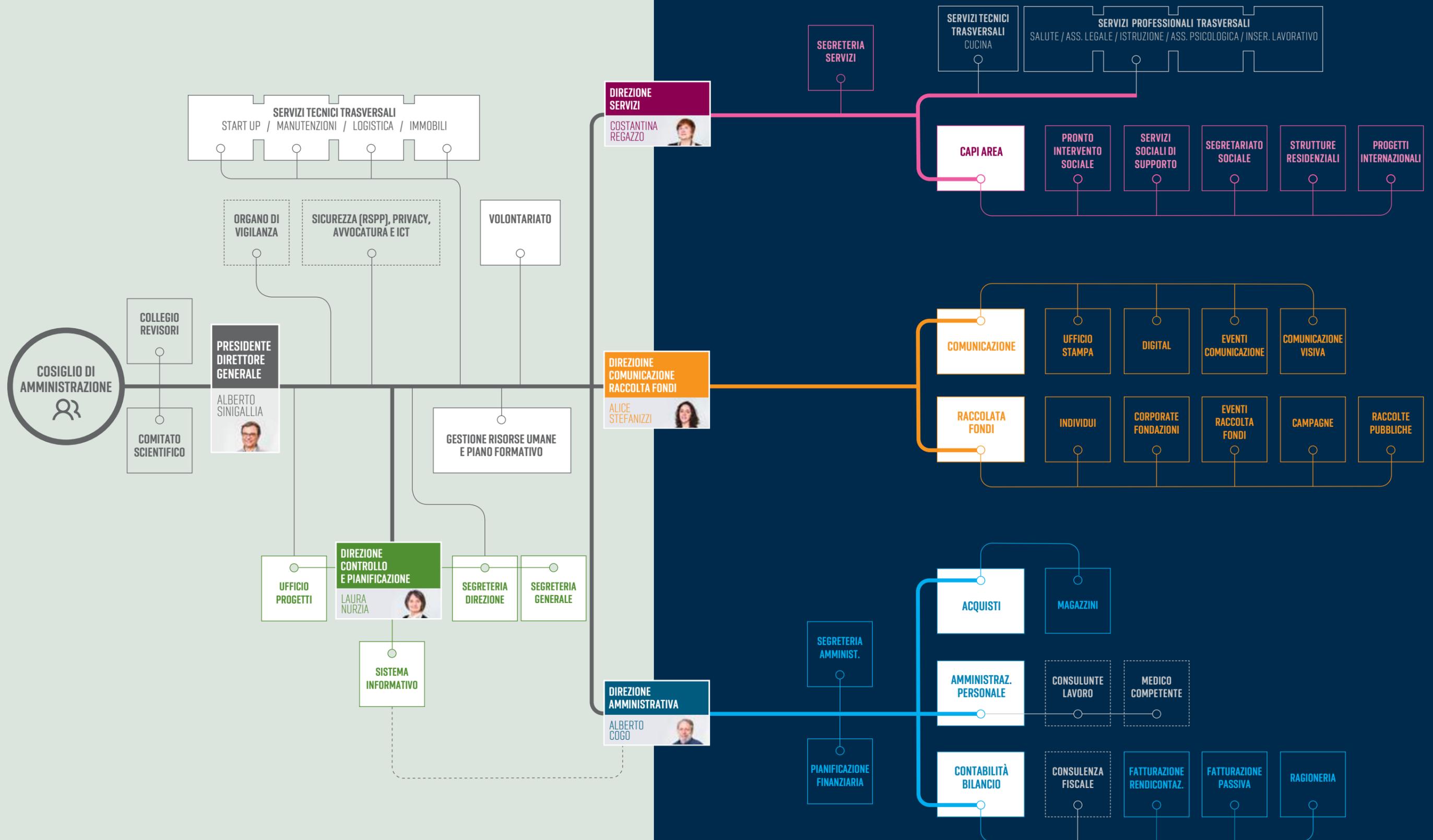
In questo senso si è lavorato nella costruzione di percorsi di lettura del tema partendo dal servizio concreto che la Fondazione ha offerto nel 2016: l'emergenza profughi, l'Housing sociale per le fasce più marginali, la Post Acute per homeless come buona prassi di inclusione socio-sanitaria e percorsi di **co-produzione e partecipazione attiva nella riprogettazione e nell'allestimento degli spazi di accoglienza.**

Il 2016, quindi, è stato un anno di lettura dei fenomeni, di ascolto attento e per quanto possibile sistemico dell'organizzazione, nella sua crescita di risorse umane e di risposte ai bisogni, con l'**impegno di aiutare la Fondazione a costruire, con i suoi interventi, una società solidale che rimuova le cause della marginalità invece di cronicizzare i processi di esclusione.**

Questo lavoro di lettura e programmazione ha avuto come orizzonte progettuale la strategia che caratterizzerà l'impegno consultivo del Comitato Scientifico nel prossimo triennio.



ORGANIGRAMMA



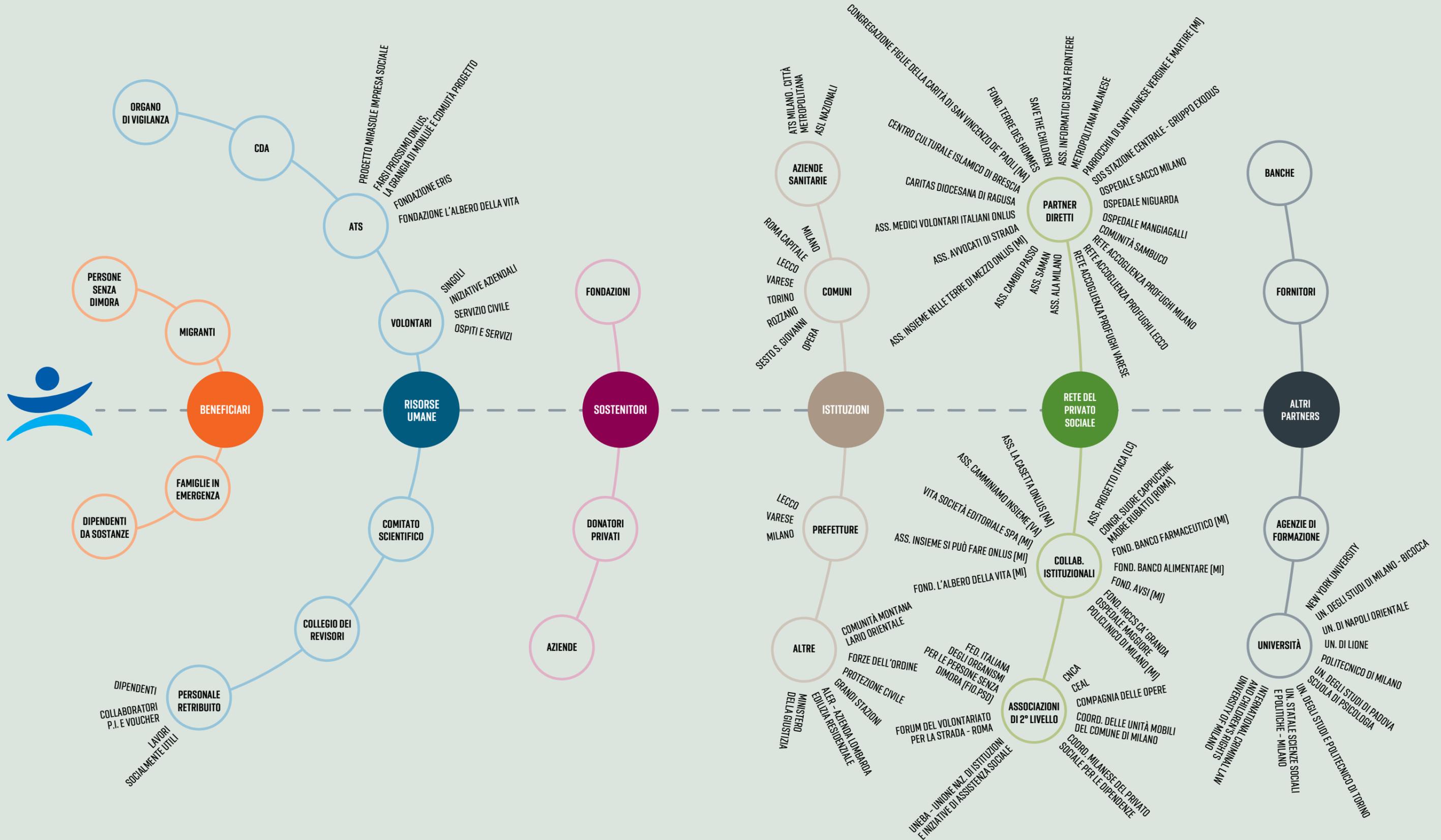


A CHI CI RIVOLGIAMO

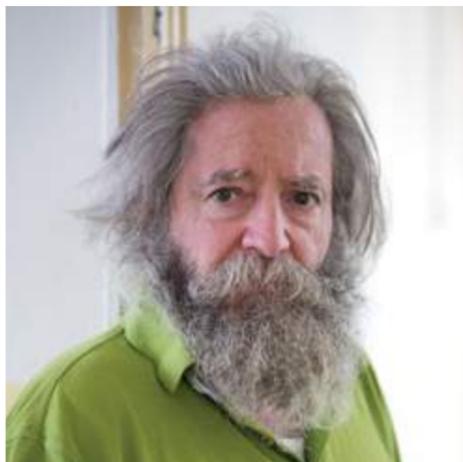
STAKEHOLDER
DESTINATARI
PERSONALE RETRIBUITO
VOLONTARIATO
DONATORI
CUSTOMER SATISFACTION



STAKEHOLDER



DESTINATARI



Persone senza dimora

Le **persone senza dimora** sono la manifestazione più evidente della crisi sociale ed economica che attraversa le nostre città. La strada, gli edifici abbandonati, le stazioni diventano luoghi che danno rifugio a chi non ha più casa. **Persone spesso "invisibili"** perché prive di residenza, documenti, diritti, senza relazioni e dentro una **profonda solitudine**. Le stime ISTAT indicano che sono quasi tutti in età da lavoro, con un basso livello di titolo di studio ma sempre più spesso anche diplomati e laureati.

Secondo ISTAT, a Milano, sono 12.000 le persone senza dimora. Mense e dormitori tamponano il disagio ma non sono in grado di modificare la

qualità della vita di queste persone. Per questo nel 2016 il Governo Italiano ha sottoscritto, con tutte le Regioni e la Federazione Italiana degli Organismi per le Persone senza Dimora – fio.PSD (di cui Fondazione Progetto Arca è socio attivo) le prime **linee di indirizzo per il contrasto della grave emarginazione**, che definiscono la necessità di innovare i servizi dedicati e promuovono finanziamenti significativi legati all'approccio "Housing first".

Progetto Arca è presente in tutte le città dove forte è la presenza di persone senza dimora, per realizzare interventi di **supporto alla rete dei servizi locali** e promuovere attività innovative che considerano la **casa come fattore fondamentale di autonomia e benessere**.

Tra le persone che si rivolgono ai suoi servizi, Progetto Arca dedica particolare attenzione a:

- senza dimora con **problemi di dipendenza**;
- senza dimora in condizione di **fragilità sanitaria**.

Il supporto fornito a queste persone permette di dar loro una risposta di cura alla salute pubblica e accompagnarle nelle esigenze e desideri utili a costruire un futuro possibile. (dati Istat)

ETÀ MEDIA
44,4 ANNI

I SENZA DIMORA
IN ITALIA:
UOMINI (85,7%),
50% ITALIANI,
IN NUMERO CRE-
SCENTE (PIÙ DI
50.000 IN ITALIA)

MILANO E ROMA
ACCOLGONO
QUASI **40%**
DI TUTTE LE
PERSONE SENZA
DIMORA IN ITALIA

IL **76,5%**
DELLE PERSONE
SENZA DIMORA
VIVE SOLO

IL 30% DELLE PERSONE
SENZA DIMORA
PRESENTA **GRAVI**
PROBLEMI DI TIPO
SANITARIO, COMPRESO
UN PROBLEMA DI DIPEN-
DENZA PATOLOGICA

A MILANO OLTRE
12.000 PERSONE
SENZA DIMORA



Migranti

Nel 2016 in Italia abbiamo assistito a un sensibile aumento degli sbarchi di cittadini stranieri, provenienti soprattutto da paesi africani, richiedenti protezione internazionale. **Tra le 91.102 domande analizzate**, lo status di rifugiato è stato concesso solo a **4.808 richiedenti (il 5%)**; altre forme di protezione sono state concesse a 31.852 persone (35%), mentre sono stati diniegati e hanno fatto ricorso i rimanenti. Per la **Lombardia** la situazione è ancora delicata: **su 10.492 domande analizzate dalle commissioni lombarde, i profughi sono risultati 717 (7%)**, altre 3.027 persone (29%) hanno ottenuto protezione sussidiaria

NEL 2016,
361.678 PERSONE
SBARCATO SULLE
COSTE EUROPEE

o umanitaria, mentre i non riconosciuti e gli irreperibili sono ben 6.739 (64%). All'interno di questo quadro, il dato che ha maggiormente caratterizzato il 2016 è un **cambiamento di tendenza** rispetto agli anni precedenti, relativamente ai **tempi di permanenza**. Se fino al 2015, infatti, l'Italia è sempre stata una tappa del viaggio che conduceva ad altre destinazioni europee, dal 2016 il nostro sarà sempre di più un paese nel quale fare richiesta di protezione, in virtù delle nuove politiche migratorie adottate dai singoli stati membri. Questo comporta, quindi, la necessità da un lato di aumentare le strutture disponibili a ospitare i migranti, dall'altro a ripensare le politiche e le strategie finalizzate all'integrazione sociale dei nuovi cittadini. In Lombardia è **Milano** che accoglie il maggior numero di migranti, quasi il **40% del dato regionale**, il 22% nel solo capoluogo. Significativi in tal senso i dati registrati presso l'**Hub della Stazione Centrale, gestito da Progetto Arca**, snodo nevralgico dell'accoglienza milanese. Nel 2016, infatti, al servizio si sono presentati quasi **34.000 cittadini stranieri, dei quali il 17% sono minori non accompagnati**. Il 97% delle persone, dopo essere state registrate e conosciute per i bisogni espressi, sono state accolte dai centri di accoglienza della rete cittadina, alcuni dei quali gestiti dalla Fondazione. (dati UNHCR)

NEL 2016,
181.436
PERSONE GIUNTE
IN ITALIA [17%
IN PIÙ RISPETTO
AL 2015]

IN LOMBARDIA
10.492
DOMANDE DI
PROTEZIONE

MILANO ACCOGLIE
IL **40% DEI PRO-**
FUGHI PRESENTI
IN LOMBARDIA



Famiglie in grave disagio abitativo

Il 2016 è stato, per Progetto Arca, un anno di **grande impegno nei confronti delle famiglie** in quanto si sta **aggravando il rischio di esclusione sociale** anche per chi vive di reddito da lavoro. Gli ultimi dati diffusi dal Ministero dell'Interno dicono che **36mila nuclei familiari hanno subito uno sfratto** nel corso dell'ultimo anno, quasi **100 al giorno**. Le regioni più colpite dagli sfratti sono la Lombardia, il Lazio e il Piemonte. **I provvedimenti di sfratto negli ultimi dieci anni sono cresciuti del 69%**. Spesso (89,3%) si tratta di morosità incolpevole relativa a persone in difficoltà per licenziamento, fallimento della loro impresa, separazione dal coniuge, ecc.

A Milano oltre 23.000 famiglie sono in graduatoria per l'assegnazione di una casa popolare e ogni semestre vengono presentate circa 2.300/2.500 nuove domande. Progetto Arca affronta questa domanda sperimentando l'**accoglienza in appartamento** nella quale costruire progressivi livelli di autonomia del nucleo familiare che, partendo dalla ricerca di un impiego stabile, possa poi riprendere una adeguata vita sociale, formativa, scolastica per i bambini e, infine, abitativa. (dati Istat)

IN ITALIA
IL **28,7%**
DELLE PERSONE
È A RISCHIO
POVERTÀ

SI ALLARGA LA
"FORBICE" IN
TERMINI DI REDDI-
TO TRA FAMIGLIE
POVERE E RICCHE

TRA LE
FAMIGLIE
A RISCHIO
IL **48% HA PIÙ**
DI 3 FIGLI

DESTINATARI



Persone dipendenti da sostanze

I recenti dati forniti dal Dipartimento politiche antidroga della Presidenza del Consiglio dei Ministri, con la Relazione annuale al Parlamento 2016 sullo stato delle tossicodipendenze in Italia, confermano **la Lombardia come la regione nella quale si registra la maggior diffusione di sostanze stupefacenti** anche se, tra il 2015 e il 2016 emerge, sull'intero territorio nazionale, una lieve diminuzione delle persone segnalate per problemi di dipendenza all' Autorità giudiziaria. Si rileva, inoltre, come dei **143.000 tossicodipendenti seguiti dai servizi sanitari** solo il 30% abbia una età inferiore ai 30 anni. Questo dato spiega il fenomeno dell'**invecchiamento della popolazione tossicodipendente** e dell'inci-

siva problematica sanitaria che ne consegue. I dati sul consumo di alcol, invece, riferiscono che in **Italia sono circa 8 milioni i consumatori a rischio di età superiore agli 11 anni**. Di questi, **720 mila sono "heavy drinkers", ossia bevitori pesanti**, che consumano una quantità di alcol dannosa per la salute. Tuttavia, appena il 10% di questi heavy drinkers (poco meno di 73 mila) viene intercettato e avviato ai servizi alcolologici del Servizio Sanitario Nazionale (SSN). **Il 90% dei consumatori che provocano danno a sé stessi, quindi, resta sommersa**, non è intercettata, non fa ricorso ai servizi di diagnosi, cura e riabilitazione e non riceve alcuna forma di trattamento. **È proprio per queste persone che Progetto Arca, già dal 1994, gestisce centri di pronto intervento per soggetti dipendenti, costruendo una filiera di servizi che, dall'accoglienza a bassa soglia, solo notturna, per chi fa uso attivo di sostanze, offre un secondo passaggio nell'accoglienza residenziale**, accessibile a chi si propone la disassuefazione, e si conclude con l'offerta di **appartamenti per il reinserimento** di persone desiderose di sperimentare progressivi livelli di autonomia. (fonte Dipartimento Politiche Antidroga).



Sono ancora giovane, ho 40 anni, ma non sono ancora riuscito a trovare una vera stabilità nella mia vita. Ricordo l'impegno dei miei genitori per cercare di farmi

studiare e darmi un lavoro. Andavo con mio padre a fare le pulizie in una fabbrica ma ero sempre irrequieto e a un certo punto sono andato via da casa. Ho girato, sono stato a Roma, Napoli, ho provato anche ad andare in Germania per vedere se riuscivo a guadagnare qualche cosa e alla fine sono finito in strada perché quando finiscono i soldi finiscono anche gli amici.

Sono tornato a Milano ma non me la sentivo più di tornare dai miei anche se sapevo che loro mi volevano ancora bene. Qui ho incontrato gli operatori di Progetto Arca, che con la loro Unità di

strada mi hanno avvicinato sulla strada. All'inizio facevamo solo qualche chiacchierata e bevevamo un po' di tè. Poi mi hanno convinto ad entrare in un loro centro. Non è stato facile. Sulla strada non stai bene ma hai meno limiti. Grazie agli operatori e all'assistente sociale, ho capito che potevo tornare ad essere qualcuno. Giorno dopo giorno mi sono conquistato la loro fiducia e mi hanno proposto un tirocinio. Ho accettato subito anche se non ero sicuro di resistere. Invece oggi sto continuando il mio lavoro e fra poco potrò entrare in uno degli appartamenti di Progetto Arca. Sono sicuro che manca poco tempo ma questa attesa è estenuante. Se mi guardo indietro capisco che sto facendo qualcosa di importante e, soprattutto, in tutto questo non sono più solo.

Andrea

IN ITALIA SONO **143.000** LE PERSONE **TOSSICODIPENDENTI** SEGUITE DAI SERVIZI SANITARI

DI QUESTI SOLO IL **18%** HANNO UNA ETÀ INFERIORE AI 30 ANNI

IN ITALIA SONO **720.000** LE PERSONE CHE **ABUSANO PESANTEMENTE** DI ALCOL

PROVENIENZA DELL'INVIO DEI DESTINATARI COMPLESSIVAMENTE INCONTRATI NEL 2016

Tipologia destinatari	Numero	%
Assistiti direttamente in casa	2.605	3%
Assistiti direttamente in strada	13.945	17%
Ingressi spontanei	34.014	41%
Ingressi da altri centri della Fond.	22.943	28%
Invio Enti locali	5.094	6%
Invio Prefetture	1.619	2%
Invio ATS	1.567	2%
Progetti esteri	1.150	1%
Totale	82.937	100%

DATI ANAGRAFICI DEI DESTINATARI ACCOLTI NEL 2016

FASCE DI ETÀ	Numero	%
Minori (0-18)	3.843	13%
di cui accompagnati	1.292	34%
di cui non accompagnati	2.551	66%
Adulti (19-60)	26.185	86%
Anziani (>60)	239	1%
Totale	30.267	100%

SESSO	Numero	%
Maschi	25.538	84%
Femmine	4.729	16%
Totale	30.267	100%

SINGOLI/FAMIGLIE	Numero	%
Singoli	26.568	88%
Famiglie	3.707	12%
Totale	30.267	100%

PERSONALE RETRIBUITO

Dati personale al 1° gennaio 2017

INCREMENTO DEL PERSONALE E SVILUPPO CONTRATTUALE

[Si fotografa la situazione al primo gennaio di ogni anno successivo a quello indicato]

Tipologia contratto	2016	%	2015	2014
Dipendenti	270	70%	108	46
Co.Co.Co. e voucher	99	26%	98	117
Partita Iva	17	4%	13	11
Totale	386	100%	219	174

Nel 2016, ancor più che nel 2015, si evidenzia come l'incremento dell'attività della Fondazione abbia portato da un lato a un incremento del personale di oltre il 75% rispetto a quello del 2015 e dall'altro a dare stabilità al personale impiegato passando da 49% di lavoratori assunti nel 2015 al 70% nel 2016. Il numero di lavoratori assunti nel 2016 è stato pari a 186.

ANZIANITÀ DI SERVIZIO TRA I LAVORI SUBORDINATI

Assunti nel 2016 ancora in forza al 1/1/17	172	64%
1-2 anni	70	26%
3-5 anni	15	6%
6-9 anni	10	4%
10 anni e oltre	3	1%
Totale	270	100%

Avendo più che raddoppiato il numero di persone assunte dal 2014 al 2016 è conseguenziale che la maggior parte dei lavoratori sia assunto da massimo due anni.

TURN OVER SUI 270 LAVORI SUBORDINATI

Assunti complessivamente nel 2016	186
Cessati nel 2016	24
Di cui:	
Dimissioni volontarie	16 67%
Conclusione contratto	7 29%
Licenziamento	1 4%

SUDDIVISIONE DEI LAVORATORI PER AREA CONTRATTUALISTICA

Il 74% dei lavoratori impiegati nei servizi a contatto con i destinatari è in possesso di un contratto di assunzione. Per le rimanenti persone si è pensato a un contratto diverso in quanto impiegate per un tempo ridotto

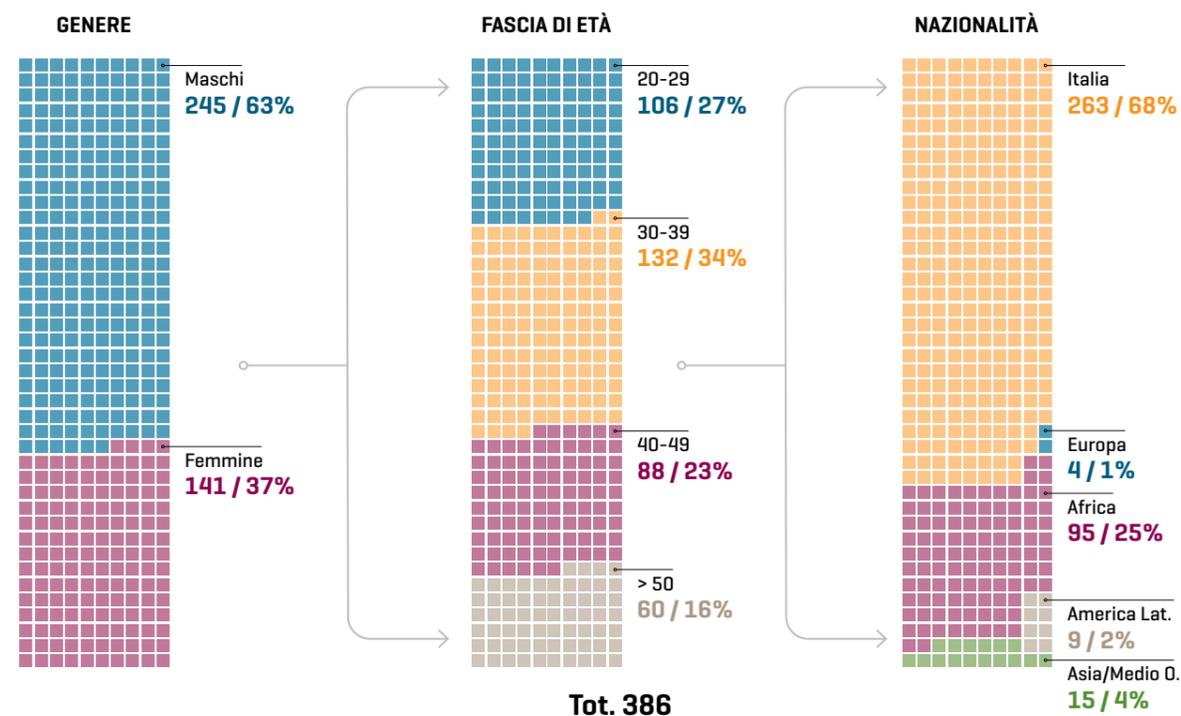
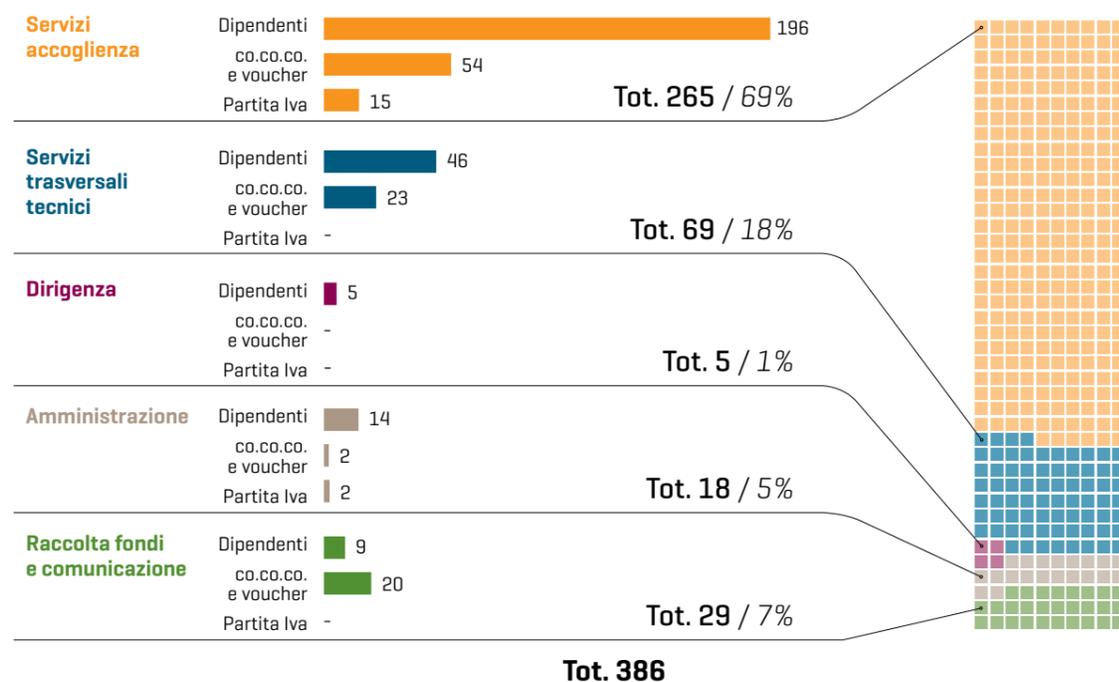
o in servizi di breve durata o stagionali. I collaboratori dell'area raccolta fondi si occupano del reperimento di donazioni continuative tramite azioni di Face to Face e necessitano di un contratto flessibile.

Si evidenzia che oltre l'86% del personale è impiegato nei servizi a contatto con i destinatari e il rimanente 14% nelle attività di supporto, amministrative e di raccolta fondi.

CARATTERISTICHE ANAGRAFICHE DEI LAVORATORI

Il personale è in buona parte composto da uomini in quanto molte mansioni prevedono una turnistica notturna e situazioni di emergenza. Progetto Arca investe sui giovani che sono il 61% del personale complessivo.

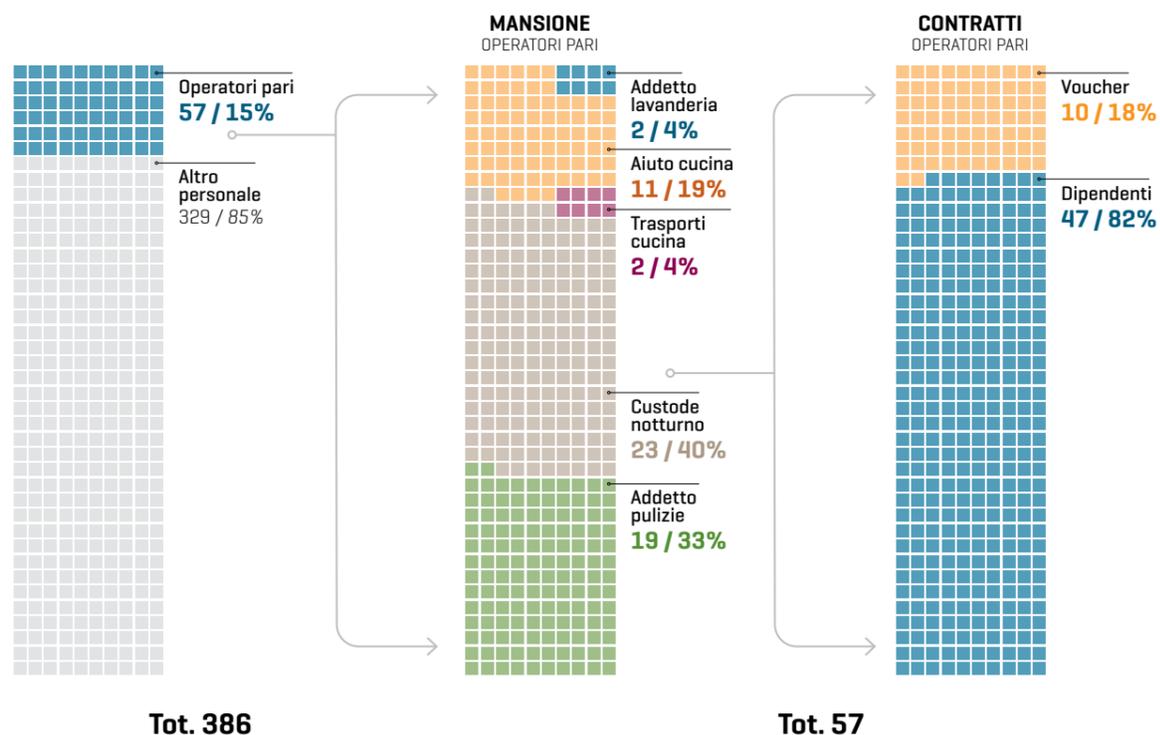
Accogliendo molte persone provenienti da diversi paesi del mondo, inoltre, la Fondazione ha selezionato una molteplicità di figure professionali che garantissero una risposta interculturale.



PERSONALE RETRIBUITO

MANSIONI E CONTRATTI DEGLI OPERATORI PARI

[Operatori pari attivi al 1/1/2017]



I lavoratori pari

Per rispondere alla mission e per facilitare i processi di integrazione sociale di alcuni ospiti della Fondazione che dimostrano la volontà di impegnarsi in una attività lavorativa, Progetto Arca ha attivato una serie di collaborazioni con gli operatori pari.

Queste persone, oltre a mettersi alla prova professionalmente, garantiscono un rapporto privilegiato con gli

ospiti, comprendendo meglio di chiunque altro le loro necessità. La gestione di questo settore è particolare in quanto unisce alle aspettative relative alla specifica mansione una componente di sostegno e affiancamento alla crescita, professionale e umana, in grado di sostenere un cammino e di arricchire il curriculum in vista di successive esperienze lavorative.

Pur con un orizzonte di lavoro non indeterminato, al fine di permettere un turn over interno al comparto dei lavoratori pari, atto a fornire al maggior numero di persone un'occasione di lavoro, la maggior parte dei lavoratori è stato assunto. Questo ha permesso un innalzamento della qualità di vita e un arricchimento del curriculum.

DESTINAZIONE DEGLI OPERATORI PARI CESSATI NEL 2016

Autonomia economica per rientrare nel paese d'origine	1	13%	63%
Nuova attività lavorativa	4	50%	
Rientro in percorsi di riabilitazione	1	13%	
Abbandono	2	24%	
Totale	8	100%	

Nel 63% dei casi l'impegno lavorativo presso Progetto Arca ha permesso, ai lavoratori pari, un passo di autonomia.



PERSONALE RETRIBUITO

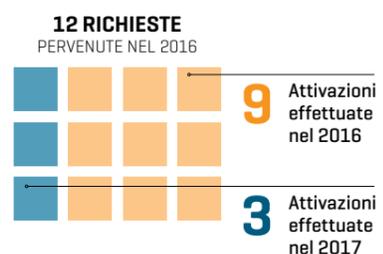
LAVORATORI SOCIALMENTE UTILI

I lavori socialmente utili garantiscono prestazioni gratuite in favore della collettività da parte di imputati per reati puniti con la sola pena pecuniaria, con la pena detentiva non superiore ai 4

anni o per i delitti indicati dal comma 2 dell'art. 550 del c.p.p. Tale misura, comminata solo a persone che delinquono in modo non abituale, non può essere concessa più di una volta.

Le persone che si sono rivolte Progetto Arca hanno una età compresa tra i 22 e i 59 anni, tutte di genere maschile e sono state impegnate da 6 a 24 mesi per 4/7 ore settimanali.

Richieste 2016

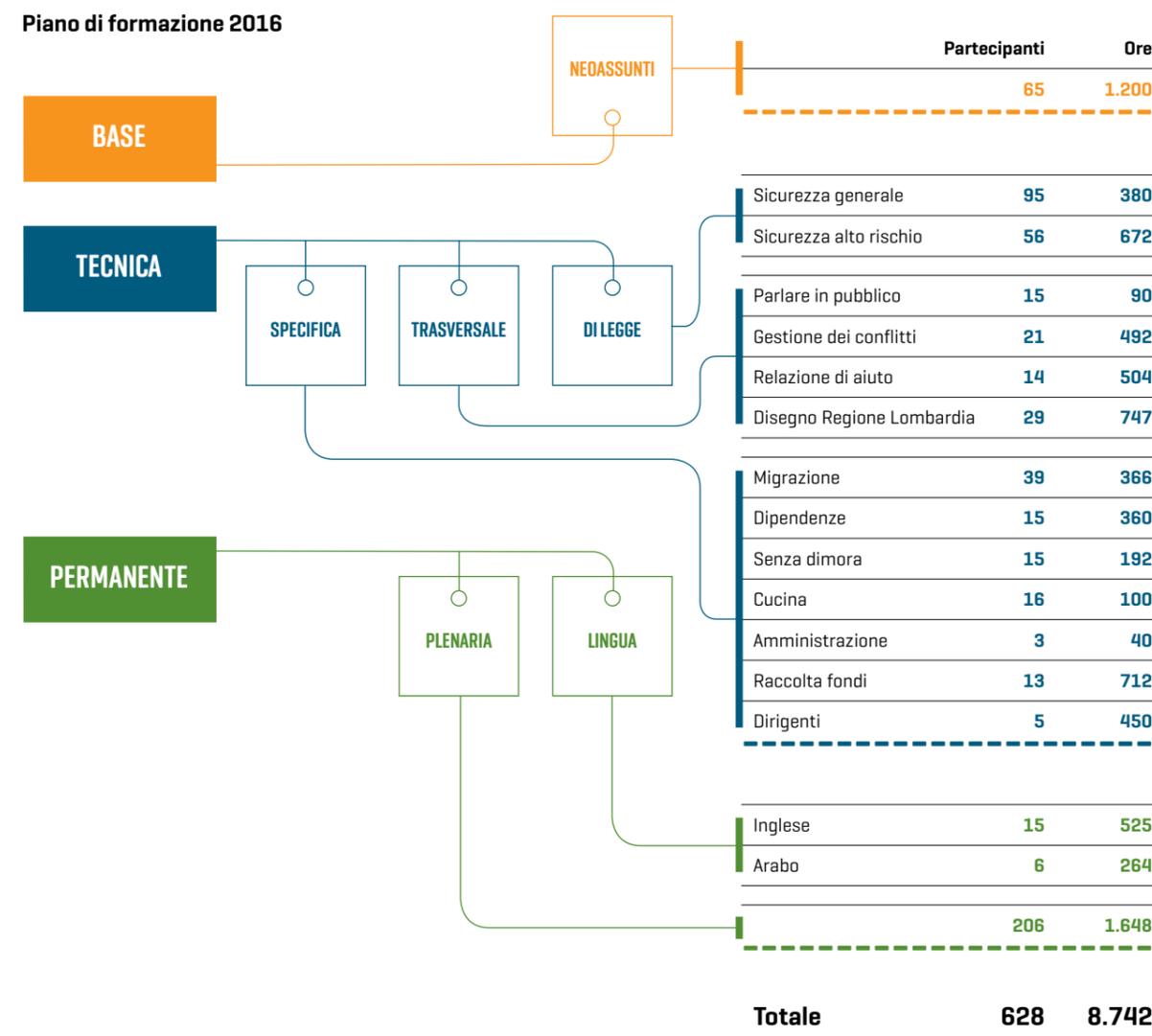


FORMAZIONE

Nel 2016 è stato realizzato il progetto formativo costruito sul rilevamento del fabbisogno raccolto nell'anno 2015, che si sviluppa su tre filoni: **formazione di base, formazione tecnica e formazione permanente**. Particolare attenzione è stata assegnata al **personale neo assunto**, al quale sono state dedicate 4 giornate formative specifiche nelle quali i dirigenti della Fondazione ne hanno ripercorso la storia, il piano strategico triennale, l'organigramma e gli obiettivi. Negli **incontri plenari**, invece, riservati a tutto il personale in forza, Progetto Arca alterna momenti di formazione sugli obiettivi ai necessari aggiornamenti sull'attività. Oltre alla formazione specifica per area di intervento il 2016 ha visto l'avvio dei **corsi di lingua inglese e araba**, realizzati, con grande partecipazione, negli uffici della Fondazione.

	2015	2016
Presenze in formazione	195	628
Ore di formazione erogate	3.109	8.742

Piano di formazione 2016



VOLONTARIATO

Una grande energia che ci sprona a fare cose grandi!

OLTRE
1.000
VOLONTARI
ATTIVI

5
CANDIDATURE
OGNI GIORNO

Il volontariato, oltre a portare un valore aggiunto in termini relazionali per la vita delle persone che accogliamo, è la spinta coraggiosa e la forza che ci consente di attivare la risposta all'emergenza, prima ancora che le istituzioni e la struttura organizzativa si muovano. **Nel 2016 siamo riusciti a garantire una presenza costante di volontariato in tutti gli ambiti legati al primo aiuto:** diritto al cibo con la distribuzione dei pasti nelle mense, sostegno alla dignità personale con la sistemazione del guardaroba, uscite in strada per un primo ascolto di chi vive in estrema difficoltà.

Gennaio - Marzo

I volontari intensificano la **presenza in strada dell'Unità Mobile** che esce tre sere alla settimana per orientare ai servizi sociali, dormitori, mense e docce pubbliche le persona senza tetto e donare panini o bevande calde. Nel 2016, grazie a una donazione continuativa, distribuiamo ogni sera 100 **zuppe calde**. In febbraio i volontari si occupano di smistare la donazione del **Banco Farmaceutico**.

Aprile - Giugno

I volontari creano momenti di **dopo scuola** e organizzano uscite nel parco per i più piccoli abitanti dei centri di accoglienza. Il progetto continua, ogni lunedì pomeriggio.

Luglio - Agosto

L'estate vede i volontari impegnati senza sosta ad **accogliere un flusso di migranti giovanissimi e di donne sole**. Mentre la città si trasferisce sotto gli ombrelloni, qualcuno sceglie di continuare a guardare la realtà che non va in vacanza.

Tipologia volontari	Persone	Ore
Privati	889	38.440
Aziende	140	640
Volontari civili	8	3.840
Ospiti in integrazione	12	6.980
Totale	1.049	49.900

Ambiti di volontariato	Persone	Ore
Rapporto diretto con i destinatari	488	45.930
Servizi tecnici di supporto	120	2.012
Evento pubblico di piazza	441	1.958
Totale	1.049	49.900

Tipologia formazione	Partecipanti	Incontri
Incontri conoscitivi	415	33
Incontri a tema	40	3
Incontri di coordinamento	320	7

Settembre - Ottobre

L'evento di piazza di raccolta fondi "**La Zuppa della Bontà**", impegna circa 400 volontari in soli due giorni. Ne "**La Notte dei Senza Dimora**" i volontari offrono la zuppa calda in strada a oltre 500 persone. Si attiva l'impegno alla **mensa dell'HUB**, dove ogni giorno, 8 volontari si alternano per garantire che tutti possano essere serviti.

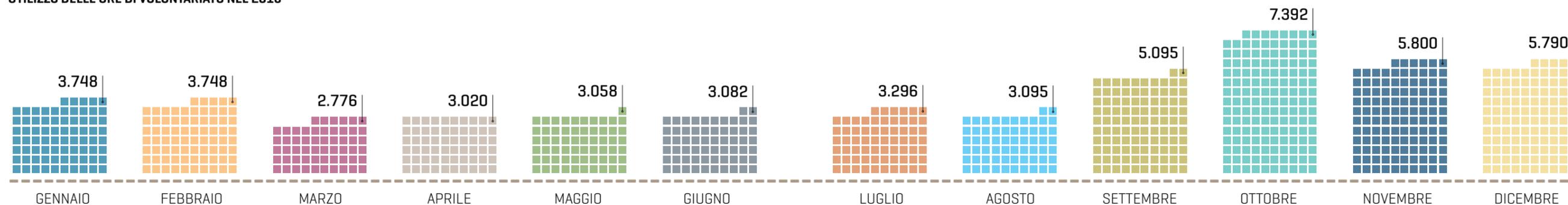
Novembre

Nasce il gruppo "**volontari insegnanti**" che istruiscono all'italiano nei centri di accoglienza e che si formano per presentarsi agli ospiti con strumenti e metodi attrattivi. Si partecipa alla **giornata della Colletta Alimentare**, promossa dal **Banco Alimentare**, come gesto di gratitudine per la stretta collaborazione e attenzione alla povertà.

Dicembre

Le nostre feste natalizie sono sempre giorni speciali, nel quale il telefono squilla per chiedere "posso dare una mano?". La risposta è affermativa e si parte ad **animare i Natali e i Capodanni nei servizi**. L'esperienza di un giorno, libera e gratuita, a volte è l'inizio di un cammino insieme e del cambiamento che vorremmo vedere nel mondo.

UTILIZZO DELLE ORE DI VOLONTARIATO NEL 2016



DONATORI

Progetto Arca è circondata dall'affetto di moltissimi italiani e dal loro desiderio di contribuire alla costruzione di risposte solidali nei confronti di chi attraversa periodi di fragilità. I moltissimi donatori individuali, singoli e famiglie intere, sostengono le attività della Fondazione tramite contributi in denaro, la donazione di beni utili, idee interessanti, azioni di advocacy e, sempre più spesso, la messa a disposizione di tempo ed energia.

La volontà di destinare il proprio 5X1000 a Progetto Arca, si riaccende ogni anno in occasione della compilazione della dichiarazione dei redditi, dimostrando una sempre più alta attenzione, da parte della popolazione italiana, alla problematica dell'homelessness. Nel 2016 è arrivato il contributo da parte di oltre 8.000 persone.

La "zuppa della Bontà", che nel mese di ottobre viene proposta in strada a fronte di una donazione, durante l'annuale mobilitazione in piazza, ha conquistato le cucine e i palati di oltre 10.000 italiani.

Anche imprese e fondazioni, italiane ed estere, sostengono l'operato di Progetto Arca. Le donazioni in denaro vanno di pari passo con la richiesta, da parte di svariate aziende,

NEL 2016
264.329
DONAZIONI

NEL 2016
136.459
DONATORI

Modalità di donazione:

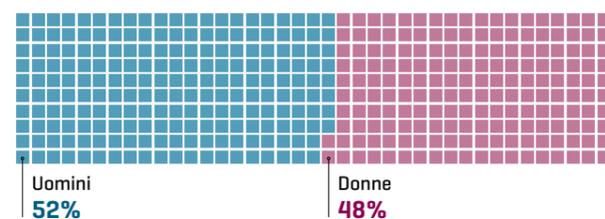
- contributo tramite bollettino postale;
- bonifico postale e bancario;
- sottoscrizione di modulo di donazione regolare per addebito diretto sul conto corrente o sulla carta di credito;
- invio di un sms solidale durante il periodo di più acuta emergenza freddo;
- lascito testamentario.

Il numero di donatori e le conseguenti erogazioni, relative alle donazioni private, al corporate e al Face to Face si è incrementato nel 2016 mentre ha subito un calo il numero di donatori sul 5x1000 e sull'sms solidale.

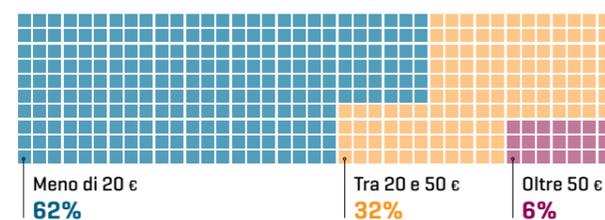
di trasformare il tempo dei propri collaboratori in ore di volontariato aziendale, spesso a diretto contatto con gli ospiti. La grande famiglia dei sostenitori di Progetto Arca rappresenta una base costante su cui la Fondazione sa di poter contare ogni qual volta si trovi a interrogarsi sull'apertura o il potenziamento di servizi a sostegno di chi vive uno stato di bisogno e di rispondere con la libertà di un SI, immediato e dinamico.

Senza questo enorme supporto, dalla donazione di un paio di scarpe a una persona senza dimora che ha rotto le sue, al versamento di un bollettino in occasione del Natale, alle consistenti donazioni da parte di benefattori, aziende e fondazioni, al dono di un appartamento tramite lascito testamentario, Progetto Arca non potrebbe prefiggersi obiettivi ogni anno più grandi e rispondenti alla realtà che chiama.

GENERE DEL DONATORE

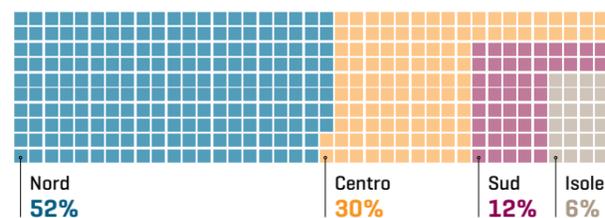


DONAZIONE MEDIA



Rispetto all'anno 2015 assistiamo a un incremento dell'importo medio della donazione. Le donazioni inferiori a 20 euro, infatti, passano dall'82 al 62% mentre quelle fino a 50 euro passano da 16 al 32%, sottolineando la fidelizzazione delle persone che hanno fiducia nella Fondazione.

APPARTENENZA GEOGRAFICA



I donatori dell'Italia del Nord passano dal 60% del 2015 al 52% del 2016 diffondendosi con maggiore omogeneità in tutti i territori nazionali, anche grazie alla capacità, del Face to Face, di raggiungere più città italiane.



CUSTOMER SATISFACTION

Nel 2016 Fondazione Progetto Arca ha arricchito e potenziato il proprio impegno nel monitoraggio della Customer Satisfaction, coinvolgendo un numero sempre maggiore di portatori di interesse, con l'obiettivo di **raccogliere, comprendere e interpretare il giudizio sull'operato dell'organizzazione, valutando lo scostamento tra la qualità desiderata dalla Fondazione e quella effettivamente percepita dagli stakeholder.**

NEL CORSO DEL 2016 SONO STATI RACCOLTI **1.412 QUESTIONARI** (RISPETTO AI 644 DEL 2015)
I QUESTIONARI SONO STATI TRADOTTI IN **6 LINGUE.**



74%
SODDISFAZIONE
MEDIA DEI
LAVORATORI

Dipendenti e collaboratori

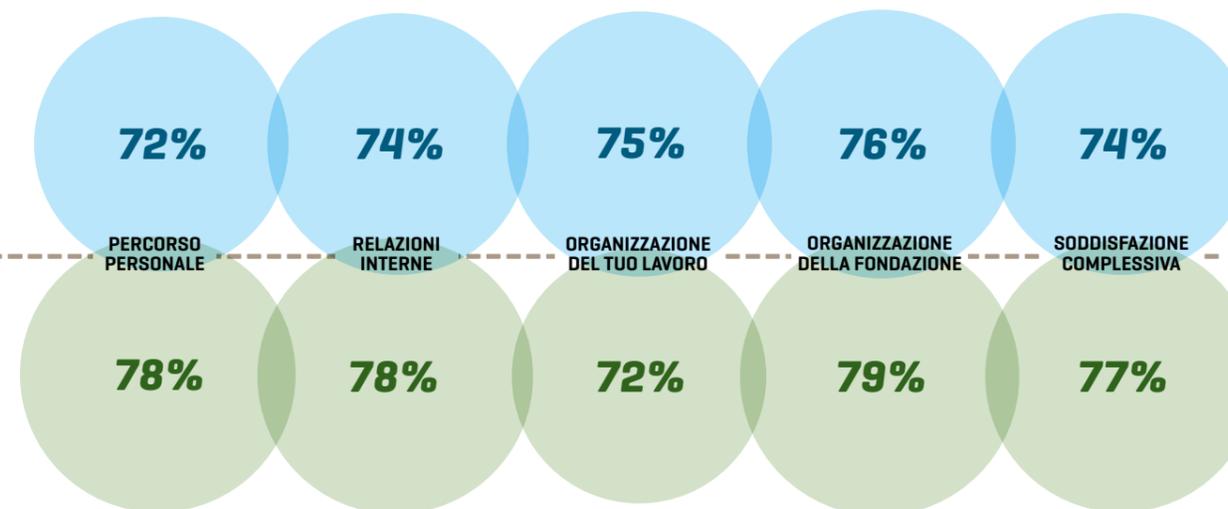
In un anno di trasformazione e crescita, percepire i bisogni dei nuovi collaboratori ha consentito di ottenere un quadro ordinato dei bisogni e delle attese delle persone che lavorano per la Fondazione, di cogliere idee, spunti e stimoli, contribuendo alla definizione di interventi sempre più efficaci.

76%
SODDISFAZIONE
MEDIA DEI
LAVORATORI

Volontari

Tanti volontari sono al nostro fianco ogni giorno e con grande umiltà dedicano il loro tempo per arricchire l'offerta di servizi e ascolto agli ospiti e per supportare con più energia i momenti di emergenza. Grazie alla Customer Satisfaction i volontari hanno ritagliato un tempo di riflessione sulle domande di senso del loro operato. I volontari sono stati essenziali collaboratori nella somministrazione dei questionari agli ospiti.

Soddisfazione rispetto alle seguenti variabili



1 Quali erano le tue aspettative all'ingresso?

- Utente 1** Indirizzarmi in un percorso che può essere più vicino alle mie esigenze, tornare in me stesso
Utente 2 Imparare a vivere qui, l'Italia è bella ma è dura starci
Utente 3 Riuscire con il tempo a disposizione a ritornare a una indipendenza in tutti i sensi

77%
SODDISFAZIONE
MEDIA DEI
NOSTRI UTENTI

I nostri Ospiti

Migliorare la qualità del servizio che erogiamo agli ospiti è per Progetto Arca una priorità. Comprendere la visione di chi riceve la prestazione,

la loro esperienza, le loro lamentele e i loro suggerimenti è fondamentale per indirizzare strategie e azioni di miglioramento.

2 Quali sono le maggiori difficoltà che hai incontrato nel servizio?

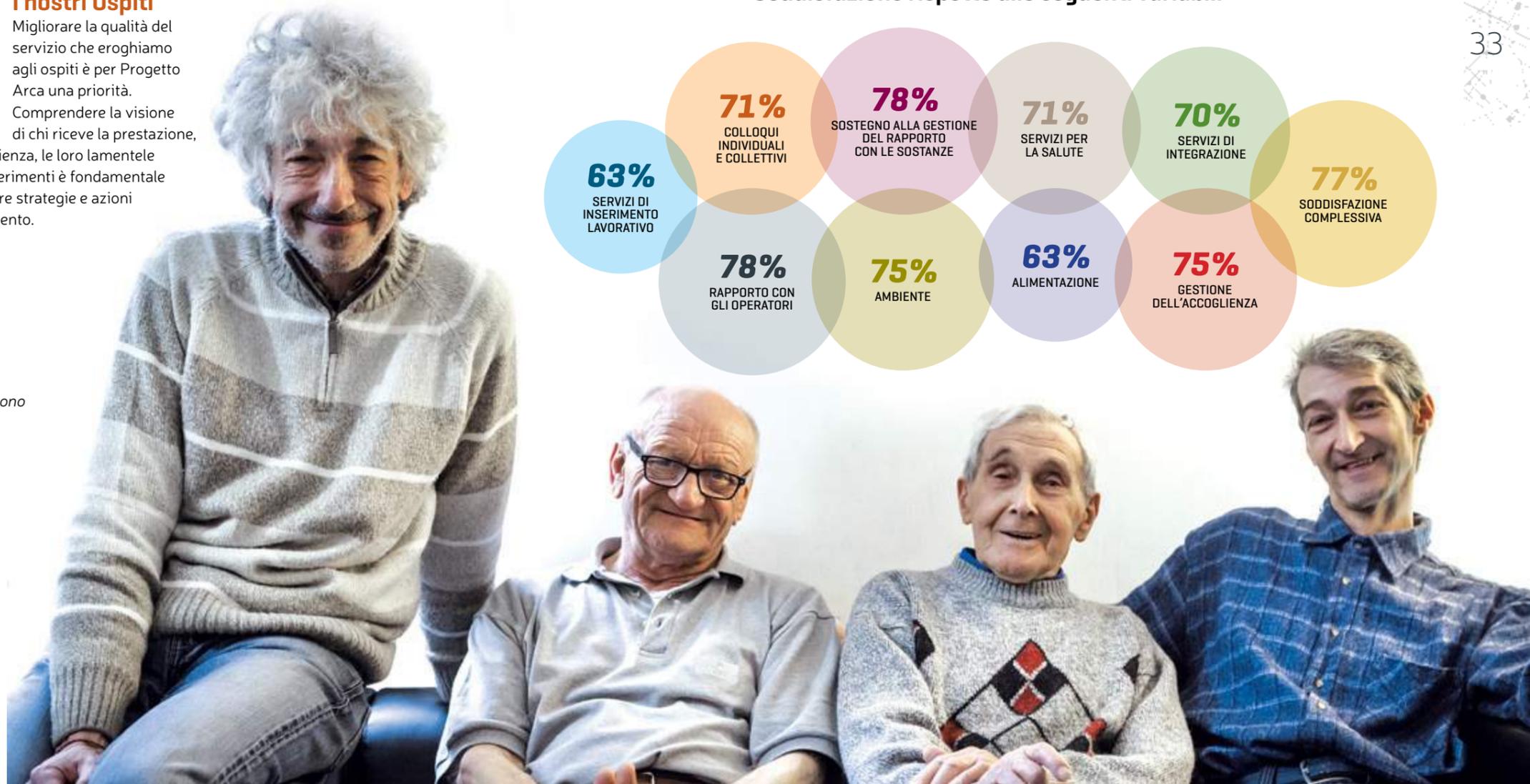
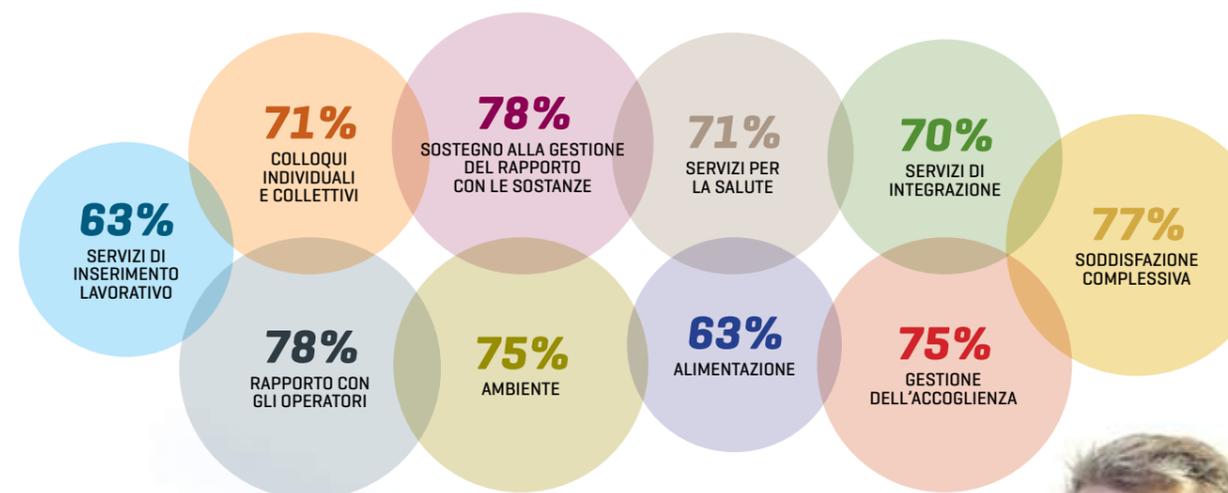
- Utente 1** Il rapporto e le relazioni personali con gli ospiti
Utente 2 La mancanza di affetto dei miei cari
Utente 3 In Italia hanno tradizioni alimentari alle quali non sono abituata, ma ogni tanto ci cuciniamo i nostri piatti

3 Puoi darci utili suggerimenti per migliorare il servizio?

- Utente 1** Conoscenza maggiore delle varie realtà comunitarie e progetti alternativi
Utente 2 Svolgere attività e laboratori creativi al fine di conoscere meglio gli altri ospiti
Utente 3 Vorrei un aiuto nel trovare una casa indipendente per me, che sono una mamma con un bambino

I questionari completi si trovano sul sito www.progettoarca.it

Soddisfazione rispetto alle seguenti variabili





COSA FACCIAMO

PRONTO INTERVENTO SOCIALE
SERVIZI SOCIALI DI SUPPORTO
SEGRETARIATO SOCIALE
STRUTTURE RESIDENZIALI
PROGETTI INTERNAZIONALI
PROGETTO ARCA GENERA UN'IMPRESA SOCIALE
IMPATTO SOCIALE



PROGETTO ARCA
IL PRIMO AIUTO, SEMPR

PRONTO INTERVENTO SOCIALE



Nell'area **Pronto Intervento Sociale** abbiamo raccolto tutti i servizi progettati per rispondere con immediatezza ed efficacia alle **prime necessità delle persone che vivono in strada**. Si tratta di servizi pensati da un lato come **presenza continuativa sul territorio**, in aree particolarmente frequentate da persone senza dimora; dall'altro come **attivazione d'emergenza** in caso di particolari bisogni o fragilità, dietro chiamata da parte dei cittadini o dell'Amministrazione Comunale. Queste iniziative, attraverso relazioni di prossimità e ascolto attivo, offrono servizi di informazione e orientamento, distribuzione di beni di prima necessità e vogliono essere una prima opportunità di aggancio della persona con le risorse e le reti di supporto del territorio.

AMBITI DI INTERVENTO

ATTIVITÀ DI PREVENZIONE E INFORMAZIONE

- Unità di monitoraggio urbano area Stazione Centrale a Milano

PRIMO AIUTO IN STRADA

- Unità mobile di strada
- Pronto intervento a chiamata
- Unità sociale sgomberi

SOSTEGNO DELLA RACCOLTA FONDI AI PROGETTI

60%

Copertura grazie a finanziamenti erogati da enti pubblici tramite accreditamenti e convenzioni

40%

Copertura grazie a donazioni di enti o sostenitori privati

COMPETENZE PROFESSIONALI

EDUCATORE PROFESSIONALE

ASSISTENTE SOCIALE

OPERATORE ESPERTO

MEDIATORE LINGUISTICO

ATTIVITÀ VOLONTARIATO

3.272
ore

100
volontari

MODALITÀ

Unità di strada: 4 ore a uscita a settimana dalle 20.00 alle 24.00 con almeno 4 volontari per ogni uscita

“ Fondazione Progetto Arca collabora da anni con il CASC, Centro Aiuto Stazione Centrale nella gestione delle problematiche legate alla grave emarginazione. Grazie a un proficuo lavoro di rete vengono condivise informazioni e progetti a favore delle persone senza dimora. ”

Silvia Fiore
Assistente sociale Comune di Milano, responsabile del Centro Aiuto Stazione Centrale

È martedì, la macchina è carica di tutti i materiali necessari e la nostra squadra di quattro donne è pronta per il consueto giro settimanale. Salvatore ha gli occhi verdi come pietre preziose ma il viso stanco. Ci guarda da lontano con circospezione, si vede che ha all'incirca 20 anni e appare molto insicuro. Voglio provare a parlare con lui e, nel farlo, cerco di essere il più discreta possibile. Mi avvicino, un passo alla volta e prima di lui saluto Ahmed, e poi Omar. Ha uno zaino da montagna, sembra in viaggio da molto tempo. “Ciao! Sei qui anche tu per la sala del tè?” Lui rimane senza parole, non capisce. Gli allungo un bicchiere di tè caldo: siamo almeno una ventina di persone che alle 22, nella piazza di fronte alla Stazione Centrale, si ritrova per parlare, mangiare un panino e bere una bevanda calda. Ha difficoltà a parlare ma mi riferisce di essere in strada da 6 anni; sorso dopo sorso mi racconta frammenti della sua storia, mi parla di quando ha girato l'Europa e di adesso, che vive per le strade di Milano. “Ho bisogno di aiuto... è il momento di chiedere aiuto”. Senza casa, senza lavoro, senza reti, senza famiglia. Gli racconto cosa facciamo, mi chiede indicazioni e lo indirizzo alle docce pubbliche che sono a disposizione sul territorio, verificiamo insieme i mezzi per raggiungere i guardaroba e gli propongo di incontrarci di nuovo per parlare dei prossimi passi. Lui sorride e si emoziona: “È passato tanto tempo dall'ultima volta che ho parlato con qualcuno che non fosse ubriaco o fuso... Grazie! Non vedo l'ora di rincontrarvi!”

Paola



“ Insieme per #HomelessZero. Perché tutti insieme si può ridare dignità. ”

Cristina Avonto
Presidente Fio. PSD

PRONTO INTERVENTO SOCIALE



Attività di prevenzione e informazione

Unità di monitoraggio urbano area Stazione Centrale

L'intervento è svolto da una équipe di mediatori che monitora il territorio compreso tra i Bastioni di Porta Venezia e la Stazione Centrale di Milano, con l'obiettivo di **intercettare le persone senza dimora** e accompagnarli all'Hub Stazione Centrale per l'invio ai centri di accoglienza o in altri servizi del territorio, primo fra tutti il CASC del Comune di Milano.

Tutti gli operatori, che hanno l'obiettivo dell'aggancio in strada, dell'orientamento e della rilevazione dei bisogni, hanno a disposizione materiale cartaceo multilingue in grado di illustrare diritti, doveri e opportunità di accoglienza alle persone in strada.

La presenza costante dell'équipe sul territorio ha anche la funzione di **facilitare il dialogo con i cittadini residenti e gli esercenti della zona**, per rilevarne bisogni e segnalazioni e individuare soluzioni alle problematiche relative a persone senza dimora.

NEL 2016

7.685
INTERVENTI DI
MONITORAGGIO
URBANO

13.287
PERSONE
INCONTRATE

Primo aiuto in strada

Unità mobili serali

Le **Unità di strada** di Progetto Arca assistono durante le ore serali e notturne le persone senza dimora che si trovano a vivere in strada e che sfuggono alla presa in carico da parte dei servizi sanitari e socio assistenziali presenti sul territorio. L'obiettivo dell'intervento, oltre a migliorare le condizioni di vita delle persone in difficoltà, è quello di **orientarle ai servizi assistenziali o sanitari** e offrire loro concrete

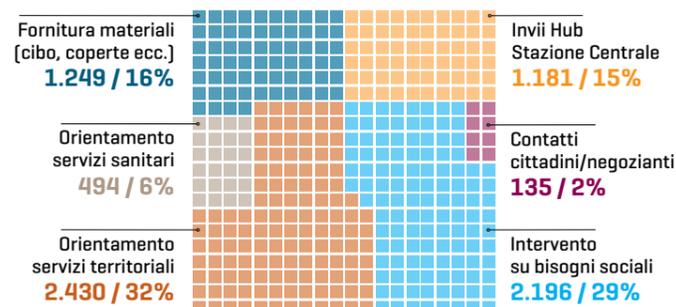
NEL 2016

479
BENEFICIARI

14.189
RELAZIONI
D'AUTO

237
USCITE EFFETTUATE
NELLE 3 CITTÀ

Titologia degli interventi



Interventi effettuati

Tipologia dei 14.189 interventi realizzati:

Interventi di orientamento rivolti al 53% delle persone incontrate

Distribuzione alimenti al 100% delle persone incontrate di cui:

- **12.418** panini distribuiti
- **2.037** litri di bevande calde distribuiti
- **5.330** pasti leggeri distribuiti (merendine, biscotti, brioches etc..)

Distribuzione generi di conforto:

- **319** coperte o sacchi a pelo **al 67% dei beneficiari**
- **354** kit igienici **al 74% dei beneficiari**
- **867** generi di prima necessità (abbigliamento, biancheria, scarpe, etc..) **al 100% dei beneficiari**

opportunità di integrazione sociale. Gli operatori distribuiscono, oltre a bevande e alimenti, coperte, abbigliamento, kit per l'igiene personale e beni di conforto su specifica richiesta. Le équipe di Progetto Arca partecipano al coordinamento delle Unità Mobili del Comune di Milano e al Forum del volontariato per la strada di Roma, rete di enti del terzo settore impegnati in strada. A Napoli l'intervento è realizzato con l'Associazione 'La Casetta'.

- **Team di Milano** (3 uscite settimanali): 2 operatori con volontari, attrezzati con automobile e camper. Vengono distribuiti kit igienici sanitari e kit invernali. Distribuzione di 100 zuppe calde ogni sera.
- **Team di Roma** (1 uscita settimanale): 1 operatore con 8 volontari, attrezzati con camper in condivisione con altre realtà. Vengono distribuiti kit igienici sanitari e kit invernali.
- **Team di Napoli** (2 uscite mensili): 1 operatore con 8 volontari. Vengono distribuiti kit igienici sanitari.

Unità mobile di Pronto intervento sociale

Il servizio di Pronto intervento sociale, inaugurato nel 2014, è un dispositivo di emergenza, attivo 24 ore su 24 e 7 giorni su 7, rivolto a persone senza dimora per le quali si rende necessario un intervento sociale

NEL 2016

179
BENEFICIARI
E INTERVENTI

immediato. Tale servizio si sviluppa in fasi successive di aggancio e avvicinamento:

1. ricezione delle segnalazioni inviate dall'Amministrazione Comunale;
2. intervento entro 3 ore dalla segnalazione;
3. accompagnamento alla rete delle risorse territoriali pubblico/private attive sull'emergenza sociale.

Nel caso la persona intercettata non sia disponibile al trasferimento, gli operatori di Progetto Arca impegnati nel Servizio di Pronto Intervento Sociale offrono informazioni relative ai servizi e alle risorse a disposizione delle persone senza dimora nel territorio cittadino.

Pronto intervento sgomberi

In supporto all'intervento delle Forze dell'Ordine e dell'Amministrazione Comunale, in occasione di **sgomberi relativi a occupazioni in flagrante nel contesto di immobili di residenzialità pubblica**, Fondazione Progetto Arca ha attivato un'équipe di pronto intervento sociale che **garantisce tempestive soluzioni e trasporti presso i Centri di Emergenza So-**

ciali. Gli obiettivi del servizio, terminato in ottobre, erano:

- sostenere le famiglie ad affrontare il trauma dello sgombero/sfratto;
- rilevare i bisogni e avviare percorsi di promozione sociale e di inserimento abitativo;
- ridurre la conflittualità sociale generata dalle procedure di sgombero.

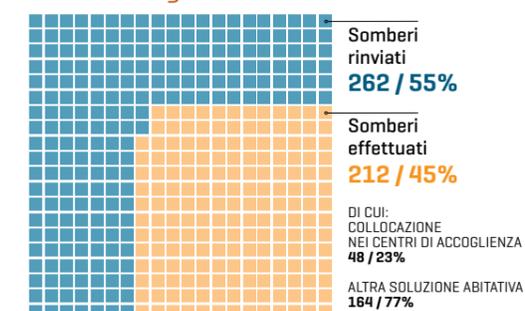
Il servizio ha garantito:

1. reperibilità dell'équipe di pronto intervento di Progetto Arca 24H su 24 / 7 giorni su 7;
2. uscita dello staff di pronto intervento entro 30 minuti dalla chiamata;
3. proposta di accoglienza per le persone sottoposte a sfratto esecutivo;
4. in caso di accettazione della proposta, trasferimento nel Centro di emergenza sociale;
5. avvio dei percorsi di accompagnamento sociale, in accordo con gli uffici competenti.

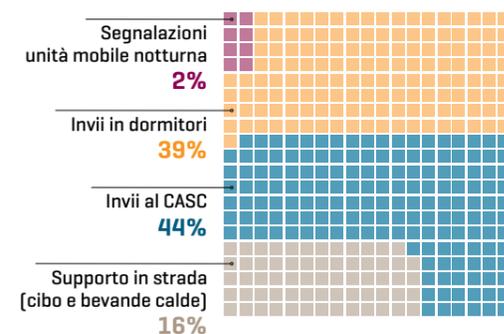
NEL 2016

1.180
BENEFICIARI
474
INTERVENTI

Esiti sgomberi



Interventi effettuati



SERVIZI SOCIALI DI SUPPORTO



Nell'area **Servizi Sociali di Supporto** sono incluse diverse attività della Fondazione rivolte a un'ampia gamma di destinatari e svolte in molteplici contesti territoriali. Si tratta di servizi che vedono al centro il tema **dell'accesso al cibo**, finalizzati a offrire opportunità per una **sana e regolare alimentazione** a fasce di popolazione fragili. Questi progetti prevedono **la distribuzione di alimenti e l'educazione alimentare**, ma anche il supporto a iniziative volte a **promuovere partecipazione e corresponsabilità sociale** (Progetto Alimenta a Torino e Social Market in provincia di Napoli). Sono attività rivolte soprattutto a nuclei familiari e singoli in emergenza abitativa che vivono in condizione di estrema marginalità e solitudine. Le équipe di Progetto Arca, supportate dai volontari, svolgono queste attività, grazie alle unità mobili di strada, ma anche all'interno di dormitori, o in contesti abitativi residenziali popolari. Tali attività vengono svolte dalla Fondazione a livello nazionale a Milano, Rozzano, Brescia, Pavia, Torino, Napoli e Ragusa.

AMBITI DI INTERVENTO

SERVIZI SOCIALI DI SUPPORTO
• Sostegno alimentare

SOSTEGNO DELLA RACCOLTA FONDI AL PROGETTO

1%
Copertura grazie a finanziamenti erogati da enti pubblici tramite accreditamenti e convenzioni

99%
Copertura grazie a donazioni di enti o sostenitori privati

COMPETENZE PROFESSIONALI

EDUCATORE PROFESSIONALE

OPERATORE ESPERTO

ATTIVITÀ VOLONTARIATO

2.012
ore

120
volontari

MODALITÀ
Una giornata di volontariato di 10 persone ogni mese, per la produzione dei cestini viveri, più molte altre per la preparazione dell'abbigliamento e degli approvvigionamenti

“ La collaborazione tra il Banco Alimentare della Lombardia e Progetto Arca prosegue ormai da 20 anni. Tale rapporto è certamente basato sulla missione del Banco Alimentare stesso, cioè sul distribuire gratuitamente alle strutture caritative il cibo che recuperiamo come eccedenze dalle società produttrici. Esso però si fonda anche in una comune visione della responsabilità che le due organizzazioni hanno, pur nella propria specificità, nel processo di integrazione di immigrati e migranti che, lungi ormai dall'essere una emergenza, è diventato un fatto che caratterizza la realtà dei nostri giorni, e quindi richiede di essere affrontato con una grande carità accompagnata da una grande professionalità, da operatori che si concepiscono in rete e non come agenti singoli: esattamente così come fanno le nostre rispettive opere. ”

Roberto Vassena
Presidente Banco Alimentare Lombardia



Giovanna racconta la sua esperienza da utilizzatrice dell'“Emporio della Solidarietà Arca” sito a Bacoli, in provincia di Napoli, e gestito direttamente dall'Associazione “La Casetta”:

«L'Emporio della Solidarietà è davvero bello e utile, soprattutto per chi non ha tanto, per chi ha bisogno. Offre un aiuto molto importante. Questa iniziativa ci dà la possibilità di stare in mezzo ad altre persone, anche a me che sono molto chiusa e spesso resto sola in casa, perché ci chiede di scambiare i generi alimentari che ci vengono donati con le nostre ore di volontariato. In questo modo ho scoperto quanto è bello poter fare qualcosa per gli altri, aiutare il prossimo, ma anche solo scambiarsi qualche chiacchiera, una risata e raccontarsi esperienze come fanno comunemente le persone. Anche gli incontri mensili con Anna e gli altri operatori mi aiutano tanto a imparare come usare i pochi soldi che ho a disposizione e a organizzare la mia giornata in modo produttivo, anche cercando piccoli lavoretti. È per questo che, io e le altre famiglie, sentiamo l'importanza del progetto e capiamo che pian piano ci stiamo inserendo in una nuova avventura, in un disegno più grande di noi»

Giovanna

SERVIZI SOCIALI DI SUPPORTO



Cesti alimentari

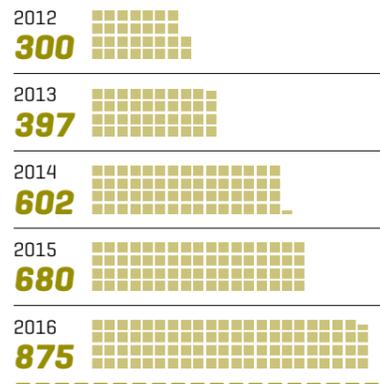
Il servizio, attivo dal 2005, è rivolto a **nuclei familiari, con minori, in situazione di grave difficoltà economica**, in gran parte segnalati dai servizi sociali dei territori di riferimento. Nel 2016, questa attività ha subito un ulteriore sviluppo dovuto al continuo allargamento della fascia di popolazione in condizione di povertà. I cesti contengono: pasta, riso, fette biscottate o biscotti, pelati, legumi, zucchero, formaggio grana, olio, tonno, latte, carne in

NEL 2016

875
BENEFICIARI
133.860
PASTI DISPENSATI
4.572
PACCHI DISTRIBUITI

I cesti viveri vengono distribuiti a Milano, Pavia, Rozzano [MI], Brescia, Bacoli [NA] e Napoli.

Persone destinatarie di cesti viveri



scatola, prodotti per l'igiene personale e per la pulizia della casa, a copertura del fabbisogno di alimenti non freschi per circa un pasto al giorno. La preparazione dei cesti viveri si realizza grazie all'opera di volontari.

Progetto Alimenta Torino

Anche nel 2016 è proseguito il progetto Alimenta, realizzato a **Torino in collaborazione con il Dipartimento di Architettura e Design del Politecnico, il dipartimento dell'Università di Filosofia e Scienze dell'Educazione e con il patrocinio del Servizio Adulti in**



NEL 2016

190
BENEFICIARI ADULTI
(DI CUI 25% DONNE)
42.660
PASTI DISPENSATI

Difficoltà del Comune.

Tale iniziativa intende sperimentare **nuove forme di accesso al cibo** presso alcuni centri di accoglienza per adulti in difficoltà che, grazie alla fornitura di generi alimentari, preparano, in autonomia, il pasto serale e la colazione mattutina. L'obiettivo è facilitare la **sperimentazione di modelli di responsabilità**, partecipazione attiva e autonomia delle persone. Il progetto prevede, inoltre, l'organizzazione del laboratorio **"Chef per un giorno"**, che, sotto la guida di tutor e cuochi professionisti, permette

agli ospiti di occuparsi dell'intero processo della produzione alimentare (scelta menu, spesa e preparazione). Nel 2016 è stato realizzato anche l' **"Uovo di Colombo"**, un **workshop di socially-responsible design, per la valorizzazione dell'eccedenza alimentare**

fresca, atto a individuare strategie di trasformazione e di consumazione degli alimenti freschi (verdura e frutta). Obiettivo del progetto è di prolungare la vita utile e la conservazione del cibo nel tempo, con particolare attenzione all'invenduto edibile del commercio



ortofrutticolo all'ingrosso. I beneficiari diretti degli alimenti così realizzati sono le persone senza dimora delle case di accoglienza notturna delle città di Torino, nelle quali il diritto a un pasto quotidiano, certo e sano, è così garantito.



Social Market Bacoli [NA]

NEL 2016

240
BENEFICIARI
34.290
PASTI DISPENSATI
8
GIORNI AL MESE
DI APERTURA
AL PUBBLICO

Fondazione Progetto Arca, con l'Associazione **"La Casetta"**, ha inaugurato, nel novembre 2016, la sperimentazione di un **Social Market**, un servizio rivolto alle famiglie in difficoltà economica del territorio di Bacoli e Monte di Procida in provincia di Napoli, attraverso un sistema di **acquisto regolato secondo il modello tipico delle banche del tempo**. Ogni acquisto attiva dei **debiti in termini di ore di**

volontariato che i clienti in necessità economica si impegnano a svolgere a favore della comunità, in particolare a favore di persone anziane e disabili. Il processo è seguito dagli operatori e dai volontari del Social Market, che monitorano i crediti di ore grazie a un sistema informatico. Il valore aggiunto del progetto, per le famiglie assistite, nasce dall'invito a frequentare mensilmente un **corso di formazione mirato a innescare percorsi di autonomia e gestione ottimale del denaro e del**

tempo, attraverso il quale anche le famiglie più emarginate potranno affacciarsi al mondo del lavoro e alla socialità.

Ristoro di S. Francesco Ragusa

Anche nel 2016 Fondazione Progetto Arca ha sostenuto le attività del **Ristoro di San Francesco, mensa gestita da volontari, rivolta al sostegno di 120 persone povere e coordinata dalla Caritas Diocesana di Ragusa**. Il Ristoro distribuisce oltre 12 mila pasti all'anno tramite la mensa e la consegna a domicilio a circa 30 nuclei familiari.

Grazie all'acquisto, da parte di Progetto Arca, di un forno ventilato più capiente e di una macchina termo sigillatrice per confezionare i pasti d'asporto, **il Ristoro ha potuto incrementare del 33% la quantità di pasti erogati nel corso del 2016**.

NEL 2016

120
BENEFICIARI
12.000
PASTI EROGATI

SEGRETERIATO SOCIALE



I due servizi afferenti all'area Segretariato Sociale rappresentano **nodi strategici all'interno del sistema di servizi** gestiti dalla Fondazione. Essi, infatti, espletano la funzione di **informare, orientare e accompagnare i cittadini all'utilizzo delle risorse offerte dal territorio** e dalla stessa Fondazione. Dal un lato lo staff **dell'Hub della Stazione Centrale** che incontra i cittadini stranieri in arrivo nella città di Milano con l'intento di richiedere protezione internazionale; dall'altro l'équipe dell'**Unità selezione accoglienze** per tutte le persone che necessitano di accedere a servizi socio-sanitari e di accompagnamento sociale, oltre che di accoglienza. Per entrambi i servizi si tratta di **intercettare il bisogno e indirizzare verso la risposta** ritenuta più pertinente. In una prima fase, quindi, viene erogato un **intervento di front office** con funzioni di informazione e primo orientamento, e successivamente, se richiesto, si procede con **la presa in carico, la segnalazione ad altri servizi o l'invio diretto a strutture di accoglienza**.

AMBITI DI INTERVENTO

SEGRETERIATO SOCIALE
 · Informazione, orientamento e accesso alla rete di servizi

SOSTEGNO DELLA RACCOLTA FONDI AL PROGETTO

0%
 Copertura grazie a finanziamenti erogati da enti pubblici tramite accreditamenti e convenzioni

100%
 Copertura grazie a donazioni di enti o sostenitori privati

COMPETENZE PROFESSIONALI

EDUCATORE PROFESSIONALE

OPERATORE ESPERTO

ATTIVITÀ VOLONTARIATO

12.660
 ore

100
 volontari

MODALITÀ
 Supporto alla registrazione dei nuovi arrivati e alla distribuzione dei pasti

“ Per AVSI il lavoro di Progetto Arca è prezioso perché svolge una funzione di “crocevia” positivo: favorisce cioè il raccordo tra il lavoro di chi agisce in campo internazionale, con progetti di sviluppo nei Paesi di provenienza dei migranti, l’impegno di chi ogni giorno si china sugli ultimi che arrivano nelle nostre città ricche, e l’azione delle istituzioni locali che amministrano realtà sempre più cariche di tensioni. Si avvia così un processo positivo di valorizzazione reciproca. Un’esperienza in controtendenza rispetto al clima, che qualcuno vuol far credere l’unico vincente, per cui l’altro sarebbe sempre un ostacolo, e non un bene in sé. ”

Gianpaolo Silvestri
 Segretario Generale AVSI

L’Hub di via Sammartini è un crocevia di vite e di storie. Punto nevralgico in cui confluiscono viaggi partiti dall’Africa e dall’Asia. In questo semplice spazio trovano primo riposo i migranti appena arrivati in città. Vivere e lavorare all’Hub significa essere immersi costantemente in un ambiente dove l’umanità, con le sue fatiche e le sue differenze e voci, è condensata e in costante divenire. Ogni giorno molte persone partono ed altrettante arrivano, tutte con i propri vissuti e bisogni. Noi operatori, insieme ai volontari, siamo sempre presenti per offrire una risposta immediata ai bisogni primari di chi ci raggiunge, per dare il benvenuto ma soprattutto per far sì che il luogo di accoglienza non sia solo una occasione di ristoro ma soprattutto un punto di ripartenza. C’è chi riparte con il treno per raggiungere i propri familiari ma anche chi riparte con una visita medica al proprio bambino, con un cambio di vestiti puliti che ridona decoro a corpi affranti dalle fatiche di un viaggio interminabile, con un collegamento via Skype con i propri cari lontani, con i primi rudimenti della lingua italiana. Il nostro contributo sta nell’ascolto di storie che per la prima volta si sentono accolte, sta nel gestire risorse limitate per infiniti bisogni, sta nel non cedere alla fatica che vediamo negli occhi di chi ha una speranza grande di una nuova vita. Lavorare in Hub restituisce la bellezza della condivisione e la certezza di esserci concretamente per persone che finalmente, anche nella precarietà, si sentono protette e guardate per ciò che siamo tutti: uomini e donne in cammino per diventare migliori.

Fabiana



“ La collaborazione tra ATS città metropolitana di Milano e Fondazione Progetto ARCA nasce dal contesto dell'emergenza umanitaria del 2014, quando la nostra città ha dovuto gestire l'arrivo in Stazione Centrale di numeri impressionanti di profughi; allora soprattutto siriani. Ci siamo trovati ad affrontare insieme i problemi di gente in fuga da guerre e carestie, cercando di dare il meglio possibile ogni volta, attraverso l'utilizzo migliore delle nostre risorse. In questo contesto drammatico e mutevole Progetto Arca e ATS hanno saputo creare una sinergia strategica, capace di tirare fuori il meglio l'una dall'altra. Continuiamo su questa strada. ”

Giorgio Ciconali
 ATS città metropolitana di Milano

SEGRETIARIATO SOCIALE



Hub Stazione Centrale di Milano

Il servizio Hub è un punto di snodo fondamentale all'interno del **sistema di accoglienza coordinato dal Comune di Milano rivolto a migranti** e richiedenti protezione internazionale presenti nel territorio milanese. Tale obiettivo è perseguito attraverso un sistema coordinato di **primo ricevimento, orientamento e accoglienza temporanea presso le strutture** gestite da diversi enti e convenzionate con l'ente locale. L'anno 2016 è stato caratterizzato da un lato da un nuovo aumento di sbarchi di migranti sulle coste italiane (dai 154mila del 2015 agli oltre 181mila del 2016) e dall'altro da una significativa inversione di tendenza nei flussi migratori in arrivo nella città di Milano. Sempre più persone fanno richiesta di asilo o protezione internazionale, anche in considerazione del fatto che è sempre più difficile passare le frontiere. Altro dato rilevante, inoltre, è l'aumento esponenziale dell'arrivo in città di **minori non accompagnati** che sono passati dalle 770 unità registrate nel 2015 alle 5.750 del 2016. All'interno di questo quadro, le attività svolte dall'Hub, attraverso un'**équipe multidisciplinare e multilingue**, sono:

- prima accoglienza e registrazione delle persone giunte all'Hub accompagnate dall'équipe di presidio mobile o giunte spontaneamente;
- area attesa e ristoro (con postazioni pc e area gioco per i bambini);
- screening e assistenza sanitaria tramite ambulatorio;
- trasferimento alle strutture di accoglienza cittadina;
- eventuale accoglienza temporanea presso locali adiacenti alla sede dell'Hub in attesa di invio presso il centro di accoglienza.

L'attività dell'Hub è integrata da numerose realtà cittadine coinvolte con il Comune di Milano nell'accoglienza dei cittadini stranieri.



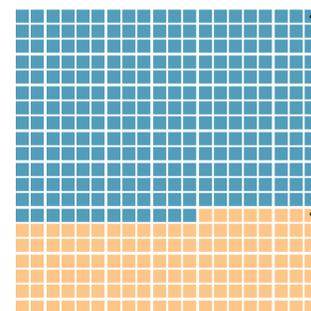
NEL 2016

33.895
BENEFICIARI

7.419
MINORI, DEI QUALI
IL **77,5%** NON
ACCOMPAGNATI

173.483
PASTI DISPENSATI
DEI QUALI **56.989**
COLAZIONI

32.874 [97%]
*Persone inviate nei centri
di accoglienza di Milano*



Presso servizi gestiti
da Progetto Arca
22.468 / 68%

Presso altri servizi
di accoglienza milanesi
10.406 / 32%

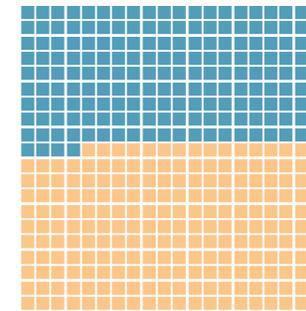
Unità Selezione Accoglienze socio sanitarie

Da oltre 20 anni, Progetto Arca ha attivato un **centro filtro con la funzione di accogliere le segnalazioni provenienti dai vari attori socio sanitari, valutare i singoli casi e individuare, per ognuno di essi, un'adeguata risposta**. L'Unità Selezione Accoglienze si configura, quindi, come **sportello di ascolto e informazione** che, oltre a regolare gli ingressi nei servizi, offre consulenza e orientamento per tutte le persone che non trovano immediata



NEL 2016
995
RICHIESTE ASCOLTATE
E VALUTATE

Esiti delle richieste



Persone accolte presso
uno dei centri di accoglienza
di Fondazione Progetto Arca
509 / 51%

Persone non accolte
presso Fondazione
Progetto Arca
486 / 49%

DI CUI:

44
9%

AL MOMENTO DEL RAGGIUNGIMENTO
DELLA PRIORITÀ IN LISTA DI ATTESA
AVEVANO GIÀ TROVATO ALTRE SOLUZIONI
AUTONOMAMENTE

91
19%

SONO STATI ORIENTATI AD ALTRI SERVIZI
DI ACCOGLIENZA IN QUANTO, A CAUSA DI
CRITICITÀ DI NATURA SANITARIA O GRAVI
PATOLOGIE PSICHIATRICHE, AVEVANO LA
NECESSITÀ DI UN INGRESSO IMMEDIATO

212
44%

PERSI DI VISTA

139
28%

RICHIESTA NON COMPATIBILE
IN QUANTO NELLA NECESSITÀ DI ARRESTI
DOMICILIARI O PER CONDOTTA
GRAVEMENTE ANTISOCIALE

NEL 2016

80
BENEFICIARI

24.000
INTERVENTI
DI AIUTO

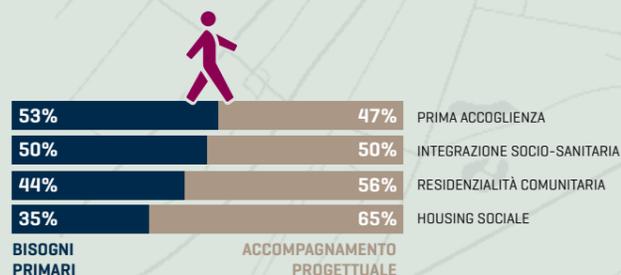
Centro diurno per senza dimora Varese

Anche nel 2016 la Fondazione ha sostenuto la gestione del **centro diurno** gestito dall'Associazione Camminiamo Insieme a Varese, **rivolto a persone senza dimora**. Esso è operativo nelle ore diurne e offre: spazio di conforto e ristoro gestito da operatori impegnati nell'ascolto, visite mediche, postazione pc con accesso gratuito alla rete adsl, spazio cultura con libri, giornali e riviste, incontri tematici di cultura della salute e rivolti a presentare le opportunità offerte dal territorio per ridefinire il progetto di inserimento sociale, offerte di alfabetizzazione socio-culturale, laboratori didattici e ricreativi, corsi di lingua italiana.

risposta all'interno delle offerte di Progetto Arca, per mancanza di posti liberi o per diversa natura della richiesta pervenuta. Tale funzione è svolta anche dall'ufficio segnalazioni del reparto Post Acute, che seleziona le richieste di accoglienza per persone senza dimora provenienti dai Servizi Ospedalieri e dai Pronto Soccorso. Le attività dal servizio svolte sono:

- ricezione delle segnalazioni e valutazione del caso;
- consulenza e orientamento;
- creazione di un rapporto con la rete territoriale;
- invio a servizi di accoglienza.

STRUTTURE RESIDENZIALI



Quest'area si snoda attraverso una **filiera di interventi** per la riacquisizione dell'autonomia abitativa per tutti quei cittadini che hanno dovuto affrontare la perdita dell'alloggio. Si tratta di persone sole e nuclei familiari, persone in strada, oppure passate, velocemente, da una situazione di benessere alla povertà estrema. L'accoglienza residenziale comprende sia strutture di **prima accoglienza** riservate a famiglie in emergenza abitativa, a persone con problematiche di dipendenza, senza dimora, richiedenti asilo, sia servizi **in ambito socio-sanitario**. Le **strutture comunitarie**, permettono alle persone di affrontare la propria progettualità di vita. Da queste molti ospiti possono, infine, accedere alle **proposte di Housing sociale**, in condizione di condivisione o in completa autonomia.

AMBITI DI INTERVENTO

PRIMA ACCOGLIENZA

- Centro Emergenza sociale
- Accoglienza dipendenze
- Accoglienze senza dimora
- Centro d'emergenza per richiedenti asilo

INTEGRAZIONE SOCIO-SANITARIA

- Post acute

RESIDENZIALITÀ COMUNITARIA

- Residenzialità dipendenze
- Centri per richiedenti asilo
- Accoglienza minori
- Casa albergo per anziani

HOUSING SOCIALE

- Housing first
- Cohousing dipendenze
- Residenzialità sociale temporanea

SOSTEGNO DELLA RACCOLTA FONDI AI PROGETTI

92%

Copertura grazie a finanziamenti erogati da enti pubblici tramite accreditamenti e convenzioni

8%

Copertura grazie a donazioni di enti o sostenitori privati

COMPETENZE PROFESSIONALI

DUCATORE PROFESSIONALE

ASSISTENTE SOCIALE

PSICOLOGO

MEDICO, INFERMIERE

INSEGNANTE ITALIANO

MEDIATORE LINGUISTICO

OPERATORE SOCIO SANITARIO (OSS)

ATTIVITÀ VOLONTARIATO

29.998

ore

168

volontari

MODALITÀ

Distribuzione pasti, insegnamento lingua italiana agli adulti, attività ricreative e doposcuola con bambini

“ Da quasi un anno è iniziato il rapporto tra la Prefettura di Varese e Fondazione Progetto Arca sul difficile tema dell'accoglienza dei richiedenti asilo. Con vivo apprezzamento ho constatato la professionalità e competenza che contraddistingue il lavoro della Fondazione della quale avevo sentito parlare, ma di cui non avevo mai avuto diretta esperienza. Fondazione Progetto Arca ha saputo diventare, in breve tempo, un sicuro riferimento in questa provincia e meritare gratitudine per il grande contributo umano che riversa nella sua attività. ”

Giorgio Zanzi
Prefetto Varese



Sophie è della Costa D'Avorio ed è arrivata al centro di accoglienza di Via Agordat, a Milano, in una calda giornata di giugno 2016, stanca e affaticata, incinta di sei mesi. La sua bambina, Kamilla, è nata il 7 settembre 2016, a mezzogiorno. “Il travaglio è cominciato a mezzanotte, ho chiamato l'operatrice che è stata con me finché non è arrivata l'ambulanza...e mi ha accompagnato al San Raffaele. “Quando è nata Kamilla l'infermiera mi ha messo fra le braccia la bambina e mi ha detto che era sana, mi stava scoppiando il cuore dalla gioia”. Quando chiediamo a Sophie cosa significa diventare mamma in un centro d'accoglienza, lei ci dice che in Via Agordat ha trovato una grande famiglia, che l'ha fatta sentire accolta. “Lo staff si prende cura di noi, con pazienza e dedizione, e questo mi fa sentire protetta e tra persone amiche.”. Sophie mostra la foto del battesimo di Kamilla e delle scarpine immacolate che le nostre nonne premurose, altre ospiti del centro insieme alle mamme migranti, hanno lavorato a maglia con affetto. Il cammino per l'integrazione passa attraverso l'instaurazione di legami, dal settembre 2017, Kamilla inizierà a frequentare l'asilo nido, Sophie frequenterà un corso di formazione per trovare un impiego e, subito dopo, mamma e bimba si trasferiranno in un appartamento, dove continueranno il loro percorso verso l'autonomia, mai più sole come durante il lungo viaggio che le ha portate nella loro nuova casa.

“ La mia personale collaborazione con Fondazione Progetto Arca risale ai tempi in cui svolgevo l'incarico di Direttore sociale dell'ASL di Milano (ora ATS) perché siamo stati impegnati nella realizzazione di un reparto di “post-acute homeless” a Milano, iniziativa innovativa ed unica a livello non solo lombardo, ma nazionale. Ora ci siamo ritrovati, nel mio nuovo incarico di Direttore Generale dell'ASP Istituti Milanesi Martinitt e Stelline e Pio Albergo Trivulzio, perché stiamo progettando di trasferire quel reparto all'interno della struttura che dirigo, per dare ancor più senso e valore a una realtà che si è dimostrata davvero utile e simbolo di un “nuovo welfare metropolitano. ”

Claudio Sileo
Pio Albergo Trivulzio

STRUTTURE RESIDENZIALI

PRIMA ACCOGLIENZA

Centro Emergenza Sociale

Il Centro di emergenza sociale, del quale la Fondazione ha terminato la gestione nell'ottobre 2016, è un servizio di **accoglienza per famiglie sgomberate dai campi abusivi o sfrattate da abitazioni**.

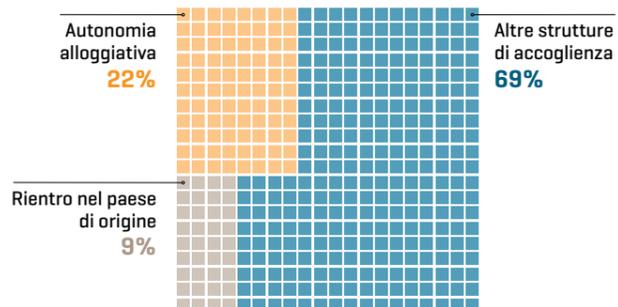
L'accoglienza era effettuata all'interno di due strutture milanesi: il centro di via Lombroso e il centro di via Aldini, luoghi dove, in seguito al trauma della perdita dell'alloggio, la famiglia ha potuto ritrovare serenità per ridefinire una progettualità per il proprio futuro, rifiutando le situazioni di abusivismo a favore della definizione di un **percorso di orientamento e accompagnamento sociale**.

L'intento, quindi, è stato quello di **promuovere il protagonismo dei nuclei familiari e sostenere l'inserimento scolastico dei minori** e il

percorso di inclusione sociale complessivo, con attenzione specifica **all'autonomia economica-lavorativa e abitativa**, favorendo da un lato l'accesso ai servizi e alle opportunità offerte dal territorio di Milano, dall'altro la promozione della sicurezza urbana e

il contrasto all'illegalità. Il progetto si è avvalso della supervisione dell'Assessorato alla Sicurezza e Coesione Sociale del Comune di Milano e ha collaborato con numerose realtà del pubblico, del privato e del volontariato territoriale.

Tutti gli ospiti sono stati dimessi nel mese di ottobre 2016, il **70% di essi** ha proseguito un cammino di integrazione, di cui:



NEL 2016

295
BENEFICIARI

79
NUCLEI FAMILIARI

29.460
NOTTI DI ACCOGLIENZA

15%
MINORI

25.668
PASTI DISPENSATI
DEI QUALI **7.610**
COLAZIONI



Accoglienza notturna ambito dipendenze

Questo servizio è rivolto a **persone senza dimora con dipendenze non ancora inserite in programmi riabilitativi** ed è una tipologia di servizio di bassa soglia che solo Fondazione Progetto Arca conduce sul territorio cittadino. Il Centro Notturno è aperto 365 giorni l'anno, dalle ore 20.30 alle ore 8.30 e fornisce ospitalità notturna a 22 ospiti. A partire dal soddisfacimento dei bisogni primari (un letto, la doccia, la colazione e cena, il lavaggio degli indumenti) si costruisce una **relazione di prossimità, tra ospite e operatore, che diventa uno stimolo alla domanda sul proprio percorso di vita**.

Il servizio ha l'obiettivo di tutelare la vita degli ospiti ed avviarli ai controlli sulle malattie correlate alla tossicodipendenza. Da alcuni anni, e anche nel 2016, il servizio ha

NEL 2016

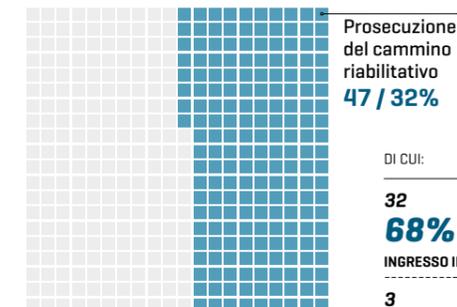
166
BENEFICIARI

7.042
NOTTI DI ACCOGLIENZA

17.024
PASTI DISPENSATI
DEI QUALI **8.512**
COLAZIONI



Esito **145 dimessi**:



DI CUI:

32
68%

INGRESSO IN COMUNITÀ

3
6%

PASSAGGIO IN ALTRI SERVIZI DI PROGETTO ARCA

8
17%

ALTRA SISTEMAZIONE

4
9%

OSPEDALE

registrato un cambiamento nelle caratteristiche della popolazione tossicodipendente, che presenta una **sempre maggiore prevalenza di casi in "doppia diagnosi" o con disagio psichiatrico conclamato**.

BISOGNI PRIMARI



ACCOMPAGNAMENTO PROGETTUALE

STRUTTURE RESIDENZIALI

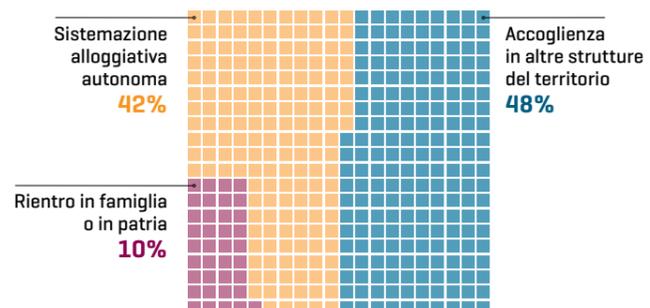
PRIMA ACCOGLIENZA

Accoglienza notturna per persone senza dimora

I Centri di accoglienza notturna di Fondazione Progetto Arca sono luoghi nati per offrire un **rifugio serale e notturno a persone senza dimora alla ricerca di un luogo confortevole dove dormire, al riparo dagli agenti atmosferici e dai pericoli della strada. L'accoglienza, continuativa per tutto l'anno, avviene a Milano nell'immobile di via Mambretti e a Roma.**

Gli ospiti sono persone in condizione di particolare vulnerabilità o, quando possibile, coinvolte in un progetto di reinserimento sociale e lavorativo. L'équipe multidisciplinare di operatori realizza interventi che coinvolgono direttamente l'ospite e sono finalizzati alla creazione di una rete di supporto funzionale al progetto di integrazione sociale. **Nel periodo dell'emergenza freddo, vengono intensificati i servizi in accordo con i Piani di intervento dei**

212 persone, il 29% dei dimessi, non sono tornate in strada

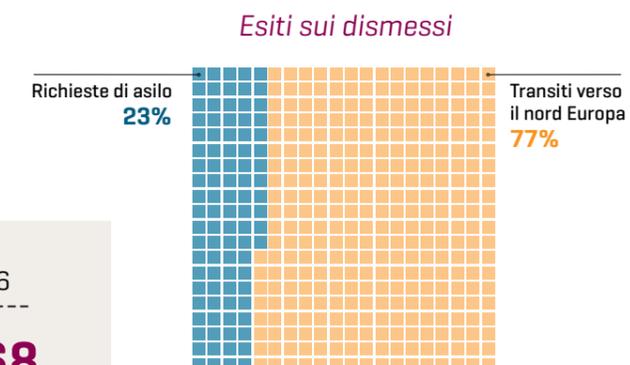


Comuni di Milano, Roma e di Torino e l'accoglienza viene aperta a tutte le persone senza dimora presenti sui territori. Gli ospiti accolti nelle strutture della Fondazione vengono inviati dai servizi sociali comunali. Nei primi mesi del 2016, inoltre, su richiesta del Policlinico di Milano, Progetto Arca ha

gestito un centro di accoglienza d'emergenza per 20 persone senza dimora che trovavano rifugio tra i padiglioni dell'ospedale. Sempre nel periodo invernale Progetto Arca, in accordo con il Comune di Milano, ha gestito la distribuzione pasti nel mezzanino della Stazione Centrale.

Centro di accoglienza d'emergenza per richiedenti asilo e protezione umanitaria

Nel 2016 si è innescato un cambio di tendenza rispetto ai tempi di permanenza dei richiedenti protezione internazionale nei centri di prima accoglienza del Comune, comunemente individuati, negli anni passati, come transitori, in quanto a causa della chiusura delle frontiere **molte persone hanno iniziato a chiedere protezione in Italia.** A causa di ciò, si è giunti a una saturazione dei posti disponibili e a un allungamento delle liste di attesa presso il servizio HUB Stazione Centrale. Per far fronte a tale problema, Progetto



NEL 2016

22.468
BENEFICIARI105.303
NOTTI DI ACCOGLIENZA304.142
PASTI DISPENSATI
DEI QUALI 111.838
COLAZIONI

NEL 2016

978
BENEFICIARI61.235
NOTTI DI ACCOGLIENZA155.603
PASTI DISPENSATI
DEI QUALI
68.977 COLAZIONI

Arca ha attivato, in collaborazione con il Comune di Milano, uno spazio di accoglienza d'emergenza, in Via Sammartini, attrezzato per l'ospitalità di poche notti, per le persone in attesa di essere inviate presso i centri residenziali presenti all'interno del territorio cittadino.



STRUTTURE RESIDENZIALI

INTEGRAZIONE SOCIO-SANITARIA



Reparto Post Acute per persone senza dimora

Il servizio offre la **continuità assistenziale "ospedale-territorio"** a favore di 20 persone adulte senza dimora, al fine di garantire il diritto alle cure e alla salute in una popolazione particolarmente fragile. Gli obiettivi di tale intervento sono:

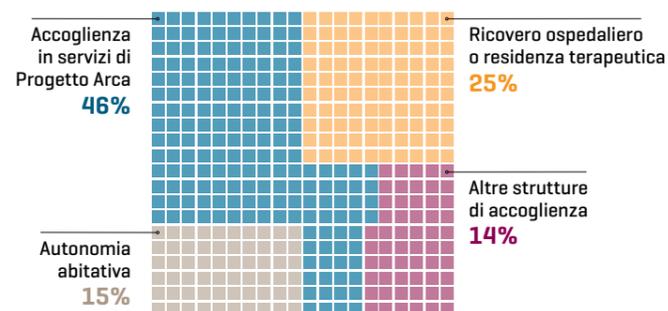
- accogliere i cittadini senza dimora in dimissione dagli ospedali per fornir loro le cure più opportune in fase di convalescenza e **diminuire i rischi determinati da dimissioni precoci** che porterebbero al ritorno in strada con una salute non ancora completamente stabilita;
- assistere il cittadino senza dimora in un ambiente in grado di gestire **sia la componente sanitaria sia quella sociale, nella prospettiva della ripresa dell'autonomia** e dell'accompagnamento per gradualità di intensità di cura verso il pieno recupero psico-fisico e il reinserimento nella comunità.



NEL 2016
193
 BENEFICIARI
6.532
 NOTTI DI ACCOGLIENZA

La degenza Post Acute si inserisce in una più ampia progettualità che garantisce alle persone senza dimora **l'accesso anche ad altre Unità di offerta "tradizionali" quali le RSA/RSD, gli Hospice, le Riabilitazioni, in relazione ai profili di appropriatezza, così come l'accesso alle cure domiciliari.** Il servizio, tuttora modello sperimentale di Regione Lombardia, è realizzato in convenzione con ATS Milano Città Metropolitana e in collaborazione con il Comune di Milano.

95% degli ospiti dimessi ha cambiato la condizione di senza dimora, di cui:



STRUTTURE RESIDENZIALI

RESIDENZIALITÀ COMUNITARIA



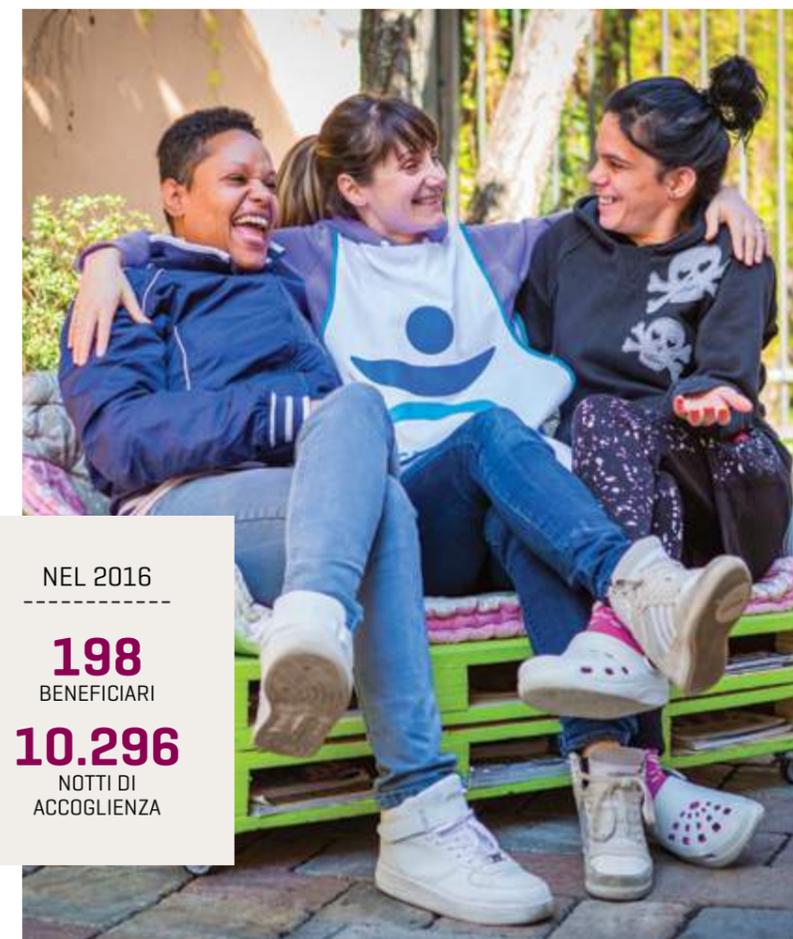
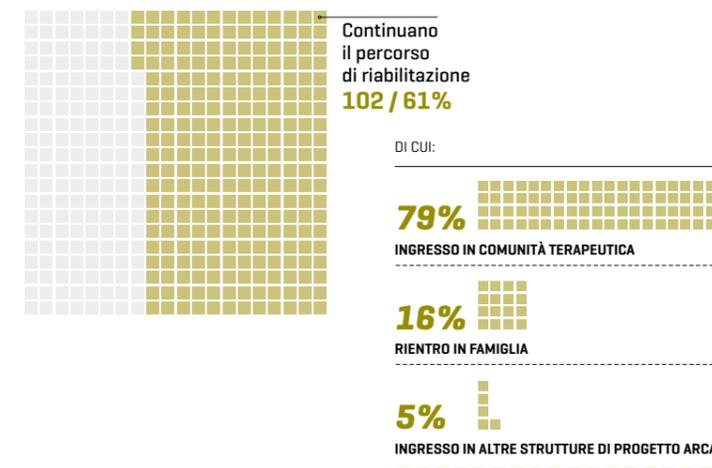
Residenzialità ambito dipendenze

L'Accoglienza residenziale è il primo servizio creato da Progetto Arca nel 1994 con lo scopo di offrire, a persone con dipendenza da alcol e/o tossico-dipendenti, **un luogo protetto (per un massimo di 90 giorni), ove ricevere le prime cure e l'aggancio al servizio sanitario per intraprendere la disassuefazione, finalizzata a continuare il percorso riabilitativo.** Il servizio è svolto attraverso due comunità residenziali di accoglienza, che ospitano 34 persone di entrambi i sessi. I percorsi che le persone affrontano si caratterizzano in base al bisogno specifico:

- **percorso esplorativo**, in cui, in collaborazione con il servizio inviante, lo staff, insieme all'ospite, crea un programma riabilitativo individualizzato e lo realizza;
- **percorso di preparazione a un successivo ingresso in un percorso riabilitativo** indicato dal servizio inviante;
- **percorso propedeutico a un successivo trattamento terapeutico ambulatoriale e territoriale**, ove siano valorizzabili le risorse relazionali a disposizione della persona.

Grazie al sistema di servizi interni alla Fondazione l'ospite potrà trovare **punti di appoggio sia prima dell'inserimento nei centri residenziali, grazie all'accoglienza notturna, sia successivamente alla permanenza presso i centri in caso abbia i requisiti per un percorso di reinserimento sociale** (cohousing per persone pluritratate). L'accoglienza residenziale collabora con tutti i servizi per le dipendenze (Ser.D. e S.M.I.) delle ATS di Regione Lombardia e con ogni altra realtà, pubblica o privata, in grado di facilitare l'attivazione della rete intorno alla persona per introdurla nel successivo percorso di riabilitazione.

167 dimessi (84%) dei quali:



NEL 2016
198
 BENEFICIARI
10.296
 NOTTI DI ACCOGLIENZA

STRUTTURE RESIDENZIALI

RESIDENZIALITÀ COMUNITARIA



Centri per richiedenti asilo

L'anno 2016 è stato caratterizzato da un aumento della richiesta di strutture di accoglienza da parte degli enti pubblici nei confronti del Terzo Settore, in ragione dell'aumento dei flussi di arrivo verso il capoluogo lombardo. **Fondazione Progetto Arca ha risposto con un aumento del 66% dei posti letto a favore di cittadini stranieri richiedenti protezione internazionale, per un totale di 1.298 posti così articolati:**

- **88 posti letto** afferenti al **Sistema di Protezione per Richiedenti Asilo e Rifugiati (SPRAR)** in convenzione con il Comune di Milano, all'interno di due strutture comunitarie e di alcuni appartamenti a Milano, che offrono un tempo di sviluppo delle competenze già acquisite in precedenti percorsi di integrazione oltre all'allineamento dei documenti di soggiorno. Questo servizio viene gestito in Associazione Temporanea di Scopo con Consorzio e Cooperativa Farsi Prossimo, Associazione La Grangia

NEL 2016

178
BENEFICIARI

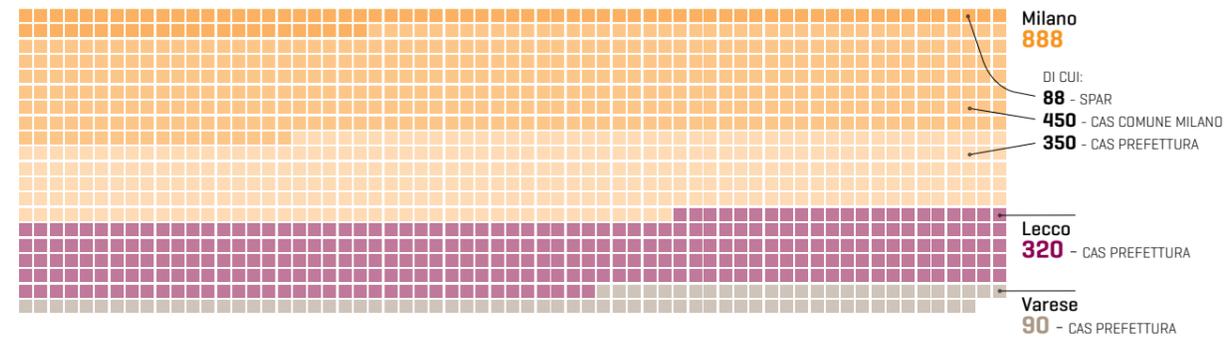
23.032
NOTTE DI ACCOGLIENZA

51.327
PASTI DISPENSATI
DEI QUALI **22.847**
COLAZIONI

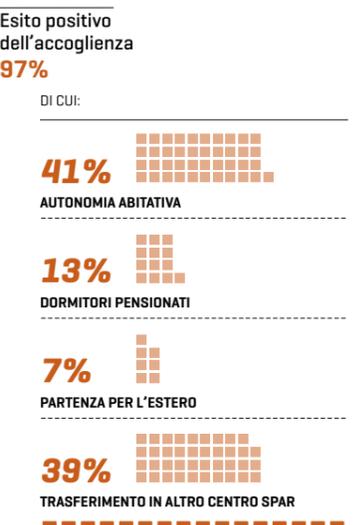
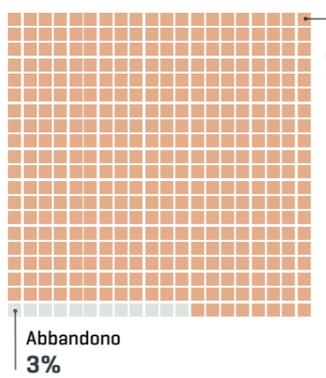


- **1.210 posti letto** in **Centri di Accoglienza Straordinaria (CAS)**

1.298 posti di accoglienza



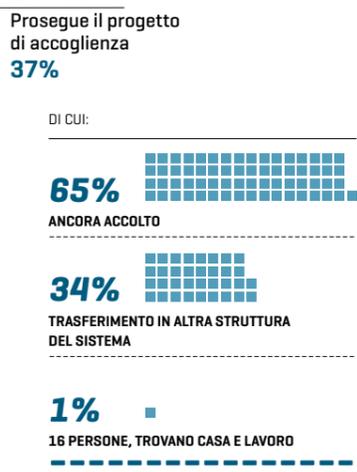
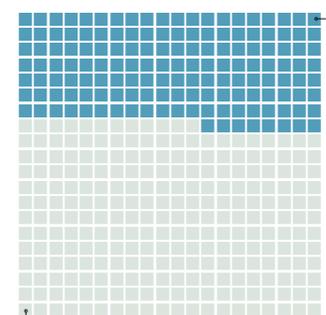
Accoglienza SPRAR



convenzionati con il Comune di Milano e le Prefetture di Milano, Lecco e Varese, dedicati alla prima accoglienza di soggetti all'inizio del cammino di integrazione.

All'interno dei servizi di accoglienza, Progetto Arca si pone l'obiettivo di **garantire assistenza e protezione della singola persona o del nucleo familiare tramite un'accoglienza "integrata"**, nel senso che gli interventi primari (vitto e alloggio) sono integrati **da servizi volti a favorire l'acquisizione di strumenti per l'au-**

Accoglienza CAS



- REVOCA DEL PERMESSO DI ACCOGLIENZA **5%**
- ALLONTANAMENTO SPONTANEO **95%**

NEL 2016

5.279
BENEFICIARI

326.173
NOTTE DI ACCOGLIENZA

1.031.227
PASTI DISPENSATI
DEI QUALI **347.266**
COLAZIONI



onomia. Per ciascun ospite vengono formulati e monitorati **progetti individuali**, con l'ausilio dell'équipe multi-

disciplinare, al fine di riconsegnare la persona alla società, forte di risorse lavorative e abitative. Le attività svolte nei centri durante tutto il periodo di accoglienza (a partire dall'ingresso in HUB), oltre ai servizi di assistenza generica e di ricerca abitativa e lavorativa, sono:

- orientamento o accompagnamento ai servizi del territorio;
- percorsi di alfabetizzazione socio-linguistica e di educazione civica;
- orientamento e assistenza sanitaria;
- interventi per favorire la formazione e la riqualificazione professionale;
- accompagnamento legale nelle pratiche per il riconoscimento dello status e del permesso di soggiorno;
- accompagnamento, nelle pratiche di ricongiungimento.

STRUTTURE RESIDENZIALI

RESIDENZIALITÀ COMUNITARIA

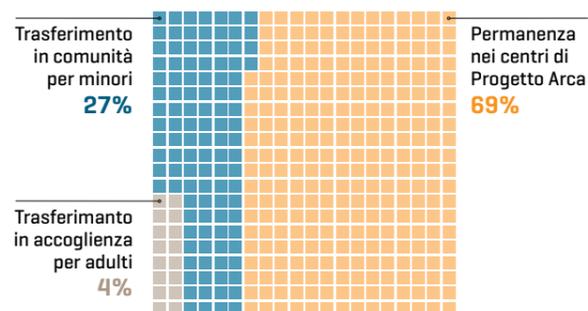
Accoglienza per minori non accompagnati

Da luglio 2016, oltre a proseguire l'esperienza avviata nel 2015 in Via Aldini, Progetto Arca, in partnership con Fondazione L'Albero della Vita, offre accoglienza a **30 minori non accompagnati nella struttura di via Zandrini a Milano, che si identifica come il primo centro SPRAR (Sistema di Protezione per Richiedenti Asilo e Rifugiati) per minori in città.** In questi servizi tutte le attività sono mirate a creare **percorsi individualizzati di crescita, formazione e di inserimento sociale.** L'obiettivo del servizio è di creare le condizioni affinché, al compimento della maggiore età, i ragazzi abbiano appreso una professionalità, siano avviati al lavoro e abbiano la possibilità di vivere in una casa dove costruire la loro vita di adulti, se pur sempre accompagnati da chi li ha seguiti in questo importante processo di

distacco dalla comunità. In alcuni casi, in presenza di ragazzini ancora lontani dalla maggiore età, ci si attiva nella ricerca di una comunità per minori in grado di accompagnare i giovani in un periodo più lungo e di seguirli anche nel difficile periodo dell'adolescenza. Un'équipe multidisciplinare (educatori, mediatori, psicologi, medici e infermie-

ri, animatori) accompagna il gruppo in tutte le dimensioni previste dalla vita all'interno del centro, dalla presa in carico rispetto ai bisogni fondamentali, alla definizione del progetto di vita, all'organizzazione della vita comunitaria, alle proposte di formazione e socializzazione e li segue in particolar modo negli aspetti scolastici.

81% continuano il percorso di accoglienza, di cui:



NEL 2016

68

BENEFICIARI

9.047

NOTTI DI ACCOGLIENZA

29.505PASTI DISPENSATI DEI QUALI **9.743** COLAZIONI

Casa albergo per anziani autosufficienti

Questo servizio fornisce una forma particolare di accoglienza, quella della **casa albergo, riservata a donne anziane autosufficienti.** Le ospiti dispongono di uno spazio privato (ampie stanze singole), di aree comuni per il pranzo e la convivialità, di un esteso giardino e di un servizio di pensione completa integrata da un servizio di carattere infermieristico e assistenziale. Le giornate sono scandite da attività ricreative e di prossimità, pur lasciando la libertà alle signore di allontanarsi dal centro per passeggiate e visite ai famigliari che le seguono molto da vicino.

La conformazione dell'edificio nel quale è situato questo progetto ha permesso alla Fondazione di sperimentare un **modello di coabitazione**, se pur mantenendo molto separati gli spazi, **tra anziane signore e giovani ragazze straniere con bambini.** La convivenza delle due fasce generazionali genera, ogni giorno, **un fruttuoso scambio di esperienze e di risorse**, permettendo alle signore anziane di dedicare un tempo alla cura e al sostegno delle mamme (solo un esempio, hanno cucito insieme tutti i vestitini di carnevale) e alle mamme di sentirsi accompagnate da sagge nonne che hanno molta più esperienza di loro nel campo dell'accudimento e della crescita di neonati. Questo modello rigenerante per entrambe le tipologie di destinatari è così vivace e produttivo da innescare momenti di socialità allargata a tutto il quartiere.



NEL 2016

27

BENEFICIARI

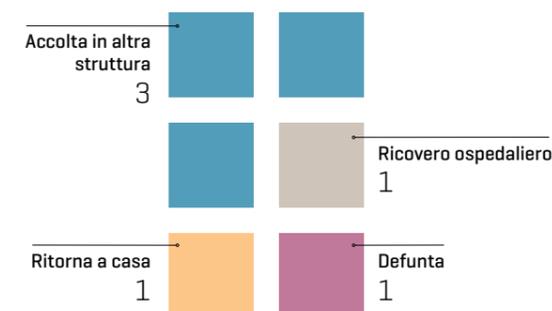
6.582

NOTTI DI ACCOGLIENZA

32.242PASTI DISPENSATI DEI QUALI **10.701** COLAZIONI**9.000**

PASTI EROGATI IN GRATUITÀ PRIMA DI RILEVARE IL SERVIZIO

27 signore accolte nell'aprile 2016. **6** dimesse, di cui:



STRUTTURE RESIDENZIALI

HOUSING SOCIALE

BISOGNI
PRIMARIACCOMPAGNAMENTO
PROGETTUALE

Housing First

Anche nel 2016 è proseguito l'investimento sul modello innovativo di accoglienza Housing First, in 3 appartamenti (2 a Milano e 1 a Roma). **Un'équipe multidisciplinare segue gli ospiti nella stesura e sviluppo di un progetto individuale, supportandoli nelle attività da svolgere**, in un primo momento con maggior frequenza, fino ad arrivare al raggiungimento degli obiettivi prefissati, nell'ottica di una graduale crescente autonomia (sul modello "assertive engagement"). L'accoglienza prevede, inoltre, la compartecipazione da parte dei beneficiari al pagamento delle spese dell'appartamento utilizzando, laddove esiste, una parte del proprio reddito minimo.

Nel dettaglio gli obiettivi che ci si pone sono i seguenti:

- porre le condizioni affinché i beneficiari riescano a vivere in modo stabile e autonomo in un alloggio, come

esito di un percorso di progressiva acquisizione delle competenze necessarie a prendersi cura dell'appartamento e ad amministrare le risorse necessarie;

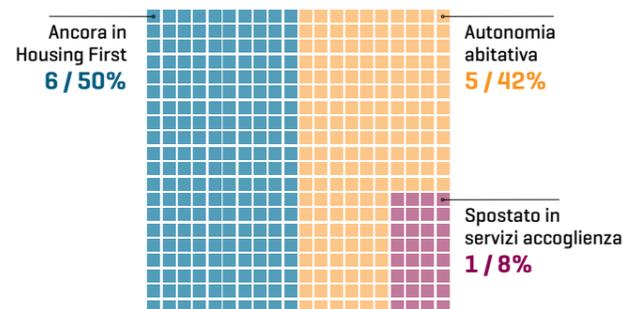
- favorire il processo di inclusione in attività produttive di reddito, grazie a iniziative per il recupero e sviluppo delle competenze e cognizioni utili all'inserimento nel mondo del lavoro;
- agevolare l'accesso spontaneo e

corretto ai servizi socio-sanitari e amministrativi del territorio;

- favorire la partecipazione alla vita sociale e la costruzione di legami di buon vicinato.

Il progetto è gestito in collaborazione con Fio.PSD (Federazione italiana degli organismi per le persone senza dimora), all'interno di una sperimentazione svolta in parallelo con altri enti di differenti città italiane.

Esito su 12 dimessi

Cohousing
area dipendenze

Il servizio di accoglienza in appartamento per soggetti con una lunga storia di tossicodipendenza alle spalle nasce, nel settembre 2012, grazie a una sperimentazione condotta da Regione Lombardia.

L'obiettivo è sviluppare forme di autonomia per persone con una lunga storia di dipendenza, frequente ricorso a percorsi terapeutici e comunitari e con un utilizzo poco efficace dei servizi specifici. L'intervento è inteso a **collocare le persone in una dimensione abitativa autonoma (cohousing)**, che facilita il miglioramento della condizione psico-fisica e il raggiungimento di livelli di autonomia economica e abitativa. Questi interventi sono condotti in stretta collaborazione con i servizi e le opportunità presenti nel territorio in cui si collocano gli appartamenti. L'equilibrio della persona accolta, infatti, deve essere perseguito non solo tramite un **accompagnamento personalizzato, ma soprattutto tramite l'inserimento nella rete della comunità locale, in grado di generare forme di appartenenza territoriale.**

Nel 2016 il servizio è stato trasferito in nuovi alloggi al fine di ottenere l'accreditamento come servizio interno al comparto della **"bassa intensità assistenziale" di Regione Lombardia**, avvantaggiandosi dell'opportunità di creare un nucleo di appartamenti all'interno del medesimo stabile dove trova spazio anche l'ufficio dello staff.



NEL 2016

12
BENEFICIARI
2.041
NOTTI DI
ACCOGLIENZA



NEL 2016

15
BENEFICIARI
4.367
NOTTI DI
ACCOGLIENZA

Esito positivo del percorso:
3 dimessi su 4, di cui:

Inserito
in servizi di
accoglienza
2

Autonomia
abitativa
1



Delle
51 persone
dimesse
100%
autonomia
abitativa

NEL 2016

210
BENEFICIARI**43.417**
NOTTI DI
ACCOGLIENZA**55**
FAMIGLIE ACCOLTE
A MILANO, CINISELLO
E SESTO SAN GIOVANNI

Residenzialità sociale temporanea

Questa unità di offerta propone alloggi per l'accoglienza a persone e nuclei familiari che vivono difficoltà di carattere abitativo (in seguito a sfratti esecutivi per morosità incolpevole) e sociale (persone espulse dal mondo del lavoro, con gravi difficoltà economiche, in difficoltà a gestire momenti di crisi). L'accoglienza è limitata nel tempo ed è finalizzata ad avviare esperienze di autonomia individuale e coesione familiare. In particolare si intendono affrontare le situazioni di fragilità

temporanea, per evitare che si trasformino in disagio ed esclusione sociale permanente.

Particolarmente rilevanti sono state le convenzioni con le amministrazioni comunali di Milano e Sesto San Giovanni, grazie alle quali il progetto ha realizzato un notevole ampliamento nel 2016. Il principale impegno dell'équipe di progetto riguarda l'attivazione e capitalizzazione delle risorse 'interne' ed 'esterne' al destinatario, in prospettiva dell'autonomia e della realizzazione

del progetto individualizzato. In generale, il percorso di accompagnamento comporta:

- sostegno all'autonomia, promozione dello sviluppo delle potenzialità individuali e della famiglia;
- supporto e monitoraggio nel raggiungimento degli obiettivi definiti nel patto di ospitalità fino alla loro realizzazione;
- informazione, orientamento ai servizi del territorio e sostegno nella presentazione di pratiche.

del progetto individualizzato. In generale, il percorso di accompagnamento comporta:

- sostegno all'autonomia, promozione dello sviluppo delle potenzialità individuali e della famiglia;
- supporto e monitoraggio nel raggiungimento degli obiettivi definiti nel patto di ospitalità fino alla loro realizzazione;
- informazione, orientamento ai servizi del territorio e sostegno nella presentazione di pratiche.



PROGETTI INTERNAZIONALI

Integrazione scolastica

Con AVSI in Libano: alfabetizzazione e cultura

Anche nel 2016, Progetto Arca ha sostenuto un progetto a favore di **profughi siriani accolti in Libano** nel campo di Marj el Khokh, il più grande presente nel Sud del Libano e in altri 25 piccoli campi, che ospitano complessivamente oltre 3.600 persone provenienti dalla Siria. **L'obiettivo è**

assicurare l'alfabetizzazione di base **atta a imparare a leggere, a scrivere e a contare in arabo e in inglese.** In ogni classe è sempre presente un insegnante e un assistente di sostegno per i casi più difficili. Tre giorni a settimana, inoltre, vengono organizzate attività e giochi educativi finalizzati

alla **lotta contro la violenza di genere e di promozione delle competenze di vita**, sensibilizzando i giovani su tematiche importanti quali la consape-



NEL 2016

150

BAMBINI COINVOLTI IN ATTIVITÀ EDUCATIVE NEL PRIMO ANNO

100

BAMBINI IL SECONDO E IL TERZO ANNO

volezza del proprio corpo, l'importanza di una corretta prassi igienica, l'adeguatezza del lavoro minorile e dei matrimoni precoci (entrambe pratiche diffuse nei campi profughi).

Con AVSI in Giordania: "Generazione da difendere, sfida per il futuro"

Dal 2016 Progetto Arca sostiene questo nuovo progetto in **Giordania, che sostiene 150 studenti tra i 6 e i 16 anni**, principalmente di origine siriana o irachena, **profughi rimasti fuori dal sistema scolastico che necessitano lezioni di recupero di matematica, arabo e inglese, per poter essere nuovamente ammessi all'istruzione pubblica di base.** Questi ragazzi, che in parte frequentano il Centro St. Jose-

ph Don Orione di Zarqa, ricevono servizi educativi e sono supportati nei loro bisogni primari, di apprendimento, sanitari e psicologici. Nel 2016 Progetto Arca ha sostenuto le spese per l'acquisto dei materiali didattici, i costi per la retribuzione di tre insegnanti part-time e quelli per l'attivazione di uno scuolabus, che accompagna i bambini che abitano più lontano da scuola. Il progetto ha interessato anche la ristrutturazione delle due classi dove, tre pomeriggi alla settimana, gli studenti seguono corsi di recupero in matematica, lingua araba e inglese.

Integrazione socio sanitaria

Con le Suore Cappuccine in Eritrea Cliniche di sostegno alla maternità

Anche nel 2016, Progetto Arca ha sostenuto la realizzazione di **interventi di accompagnamento alla maternità nella regione meridionale di Debub in Eritrea, gestiti dalle Suore Cappuccine di Madre Rubatto (Roma).** La finalità di questo progetto è ridurre la mortalità infantile, attraverso il miglioramento della condizione sanitaria

delle donne in attesa, incidendo sulla nutrizione e migliorando la qualità della degenza e dell'assistenza. Nel dettaglio le attività implementate sono:

- accompagnamento alla maternità di giovani donne provenienti dai villaggi;
- formazione e retribuzione del personale OSS e infermieristico;
- fornitura di cibo e di acquisto di medicinali alle famiglie più bisognose;
- fornitura di presidi sanitari, arredo e attrezzature per la pulizia degli ambienti.

Integrazione socio professionale

Con "Insieme si può fare" in Siria - Laboratorio sartoriale

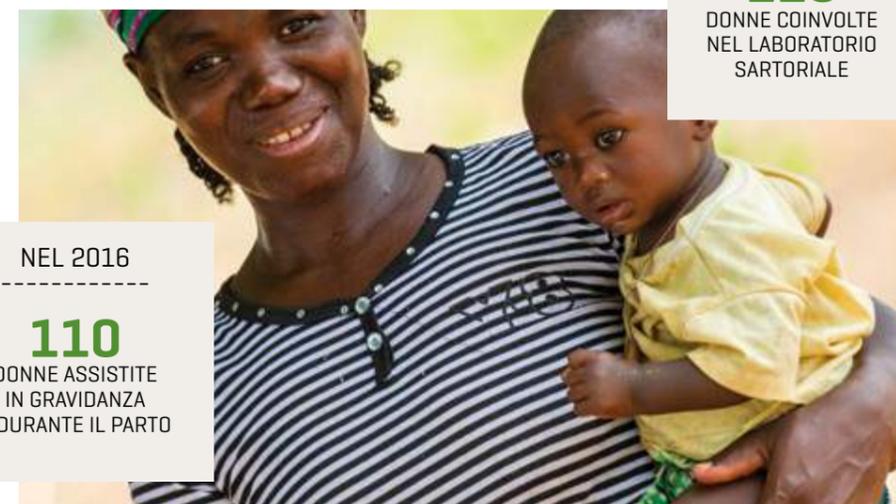
Anche nel 2016 Fondazione Progetto Arca ha sostenuto a Idlib, in Siria, in collaborazione con la onlus Insieme si può fare, la **conduzione di un laboratorio di sartoria**

presso l'Associazione "Organizzazione per la Pace" che ha come obiettivi primari la lotta all'analfabetismo delle donne, la cura dei figli e degli orfani di guerra, l'insegnamento di un lavoro che possa permettere alle donne di affrontare un futuro e il supporto psicologico alle giovani vedove.

NEL 2016

110

DONNE COINVOLTE NEL LABORATORIO SARTORIALE



NEL 2016

110

DONNE ASSISTITE IN GRAVIDANZA E DURANTE IL PARTO

Progetto Arca visita AVSI in Giordania



"Hanno conosciuto gli orrori della guerra, patito la fame e la miseria, hanno perso case e scuole, il diritto al gioco e a un'istruzione adeguata. Oggi 150 bambini profughi siriani sono tornati a studiare fra i banchi di scuola".
È così che Alice mi coinvolge al suo ritorno dalla Giordania, nella metà dello scorso marzo, per raccontarmi cosa ha visto visitando il Centro St. Joseph Don Orione di Zarqa, in Giordania, dove AVSI, anche grazie a un sostegno di Progetto Arca, sta portando avanti il progetto

"Generazione da difendere, sfida per il futuro". Mi racconta dei volti che ha incontrato e della gioia che quei bambini esprimono nel poter imparare ancora, dopo tanto tempo il sogno di una vita più normale si avvera. Mi racconta anche della poesia declamata in loro onore, di quanta tristezza e speranza erano racchiuse in quelle parole e di quanto coraggio una ragazzina siriana può avere nel raccontare l'orrore della guerra e la fuga dal suo paese in fiamme.
"Tu hai una mamma che si chiama

Siria ma lei non è qui / È lì dove si alza un fuoco, / Lì dove si alza il fumo, / Lì dove si alzano grida, gemiti e anime. / Quando soffri chiamala e parlale, / Aprile il tuo cuore e i tuoi sogni / Dille "oh mamma Siria" / Ho fame e ho freddo. Sono stanco e ho sete / Voglio acqua, voglio un po' d'ombra, voglio abbracciarti, voglio scaldarmi / Voglio sentire il tuo profumo e crescere sul tuo grembo / Voglio mangiare il tuo olio, il tuo timo e la tua marmellata..." (da "mia madre si chiama Siria").

Oggi tra le pareti imbiancate, l'impianto elettrico riparato, aule equipaggiate con lavagne, sedie e banchi nuovi, la campanella della scuola è tornata a suonare.

Alla Don Orione, ragazzi e ragazze sono concentrati nello studio in un'ambiente di calma e di serenità ritrovata. La chiamano "generazione perduta", per noi è una generazione da difendere.

Micaela

PROGETTO ARCA GENERA UN'IMPRESA SOCIALE

www.abbaziamirasole.org

Da un paio d'anni Fondazione Progetto Arca sentiva la necessità di trovare una soluzione percorribile per dare lavoro alle tante persone che, in possesso di un impegno lavorativo, avrebbero la possibilità di riattivare le loro risorse e reimmettersi a pieno titolo nella società riprendendo le redini di una casa e della famiglia. L'occasione è arrivata grazie all'assegnazione, a seguito di bando, promosso da Fondazione IRCCS Ca' Granda – Ospedale Maggiore Policlinico, dell'Abbazia di Mirasole, a Opera, complesso eretto a partire dai primi anni del 1200 e includente svariati spazi dedicabili a una molteplicità di attività spirituali, di accoglienza, culturali e lavorative. Proprio per rispondere a questa nuova sollecitazione, quindi, Fondazione Progetto Arca ha costituito, con la quota sociale pari al 49%, Progetto Mirasole Impresa Sociale, con la quale ha formato un Raggruppamento Temporaneo di Scopo al fine di gestire, insieme, le attività in Abbazia.



Il progetto in Abbazia

Generiamo lavoro solidale
L'Abbazia di Mirasole sviluppò nel tempo una vocazione lavorativa nel campo dell'agricoltura e della produzione della lana. Il lavoro, anche oggi base per la realizzazione delle aspira-

Progetto Mirasole Impresa Sociale è nata dal desiderio di promuovere il sito abbaziale e di dare impulso alle attività culturali, formative e produttive finalizzate al reinserimento sociale. L'organizzazione crede che dall'incontro di attività ed esperienze diverse, quali per esempio la cultura, l'accoglienza e l'integrazione, unite da obiettivi comuni di cambiamento e innovazione, possa generarsi una ricchezza importante a beneficio della comunità e del mondo intero.

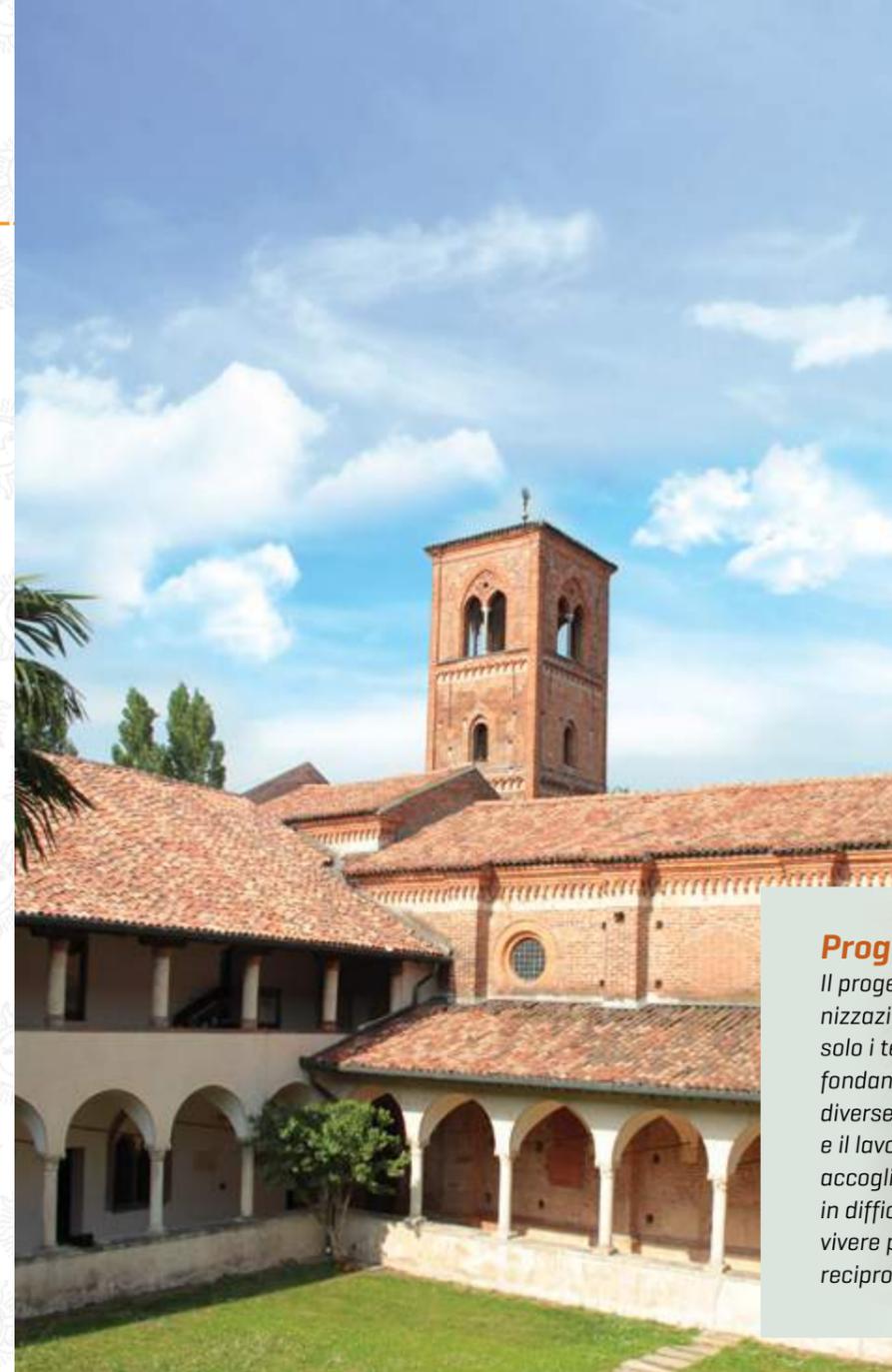
Cucina industriale

La prima attività di Progetto Mirasole Impresa Sociale, dedicata alla professionalizzazione e al reinserimento lavorativo è la cucina, avviata nel dicembre 2016 per la vendita di pasti per mense e strutture comunitarie. I lavoratori impiegati in cucina, seguiti da un cuoco professionale, hanno la necessità di sperimentarsi in un'attività produttiva e riprendere coraggio per riaffrontare il mondo del lavoro. Oltre il 30% delle persone impiegate nel laboratorio di cottura ha queste caratteristiche.



zioni umane, fornisce le risorse fondamentali per la sopravvivenza e offre la condizione fondamentale per essere autonomi e riconosciuti nella società. Per questo motivo, oltre che per dare continuità alla tradizione abbaziale, il

Progetto realizza **attività lavorative solidali con lo scopo della formazione professionale, dell'inserimento lavorativo di persone disoccupate e dell'attività produttiva finalizzata al mantenimento del sito abbaziale.**



Progetto nell'Abbazia di Mirasole

Il progetto completo è costruito dalle due organizzazioni. Progetto Arca gestisce direttamente solo i temi di accoglienza. La sua caratteristica fondante è quella di sperimentare come attività diverse (la spiritualità, l'accoglienza, la cultura e il lavoro) e persone diverse (religiosi, famiglie accoglienti, mamme e bambini o nuclei familiari in difficoltà abitativa e sociale), possano convivere portando frutti di esperienza e ricchezza reciproca.

Il cuore nella spiritualità

L'Abbazia nacque come luogo di preghiera e di incontro con la spiritualità. Il progetto, quindi, si impegna a rafforzare tale vocazione, concretizzandola attraverso la testimonianza di uno stile di vita dedicato all'accoglienza e all'incontro e nell'offerta di occasioni di dialogo, di riflessione e di stimolo alla ricerca interiore, rivolti a laici o religiosi. Questo desiderio si realizza nel garantire le funzioni liturgiche nella bellissima Chiesa di Santa Maria Assunta, eretta dall'ordine degli Umiliati a partire dal 1200, e nei momenti di incontro spirituale aperti a tutti.

L'accoglienza

come aspirazione di vita

Così come nel tempo l'Abbazia è stata luogo di conforto così oggi porta il segno della solidarietà e dell'accoglienza, concretizzando i valori spirituali nel fare quotidiano. L'Abbazia, per questo, è stata messa al servizio di una fascia di popolazione fragile, quella dei nuclei mamma-bambino che vivono un disagio sociale, abitativo e lavorativo oltre che piccoli nuclei familiari in momentanea difficoltà abitativa, al fine di sostenere la ripresa economica e l'inserimento abitativo, lavorativo e sociale.

La bellezza che stimola cultura

L'esistenza plurisecolare e il valore dell'Abbazia di Mirasole stimolano gli ospiti allo stupore e a desiderare di conoscerne la storia e i punti di valore artistico e culturale. Attirare al "bello", nel doppio significato di compimento estetico e di profondità di senso, è un compito che il Progetto si è impegnato a realizzare grazie alla disponibilità di ampi spazi che favoriscono le occasioni di incontro, di relazione, di formazione, di festa, di commemorazione e di celebrazione, quali volani di vitale socialità e partecipazione delle realtà locali e non.



IMPATTO SOCIALE

OUTCOME

Cambiamenti efficaci nel lungo termine

Fondazione Progetto Arca fornisce beni e servizi pubblici che generano un impatto sociale i cui benefici complessivi non si esauriscono nei risultati immediati delle proprie attività. Ad esempio, **una persona senza**

dimora, che, accolta e inserita in un percorso progettuale, raggiunge l'autonomia, determina una riduzione dei costi sociali (medici, di ordine pubblico, ecc) e una serie di effetti a medio-lungo termine sulla sua vita e

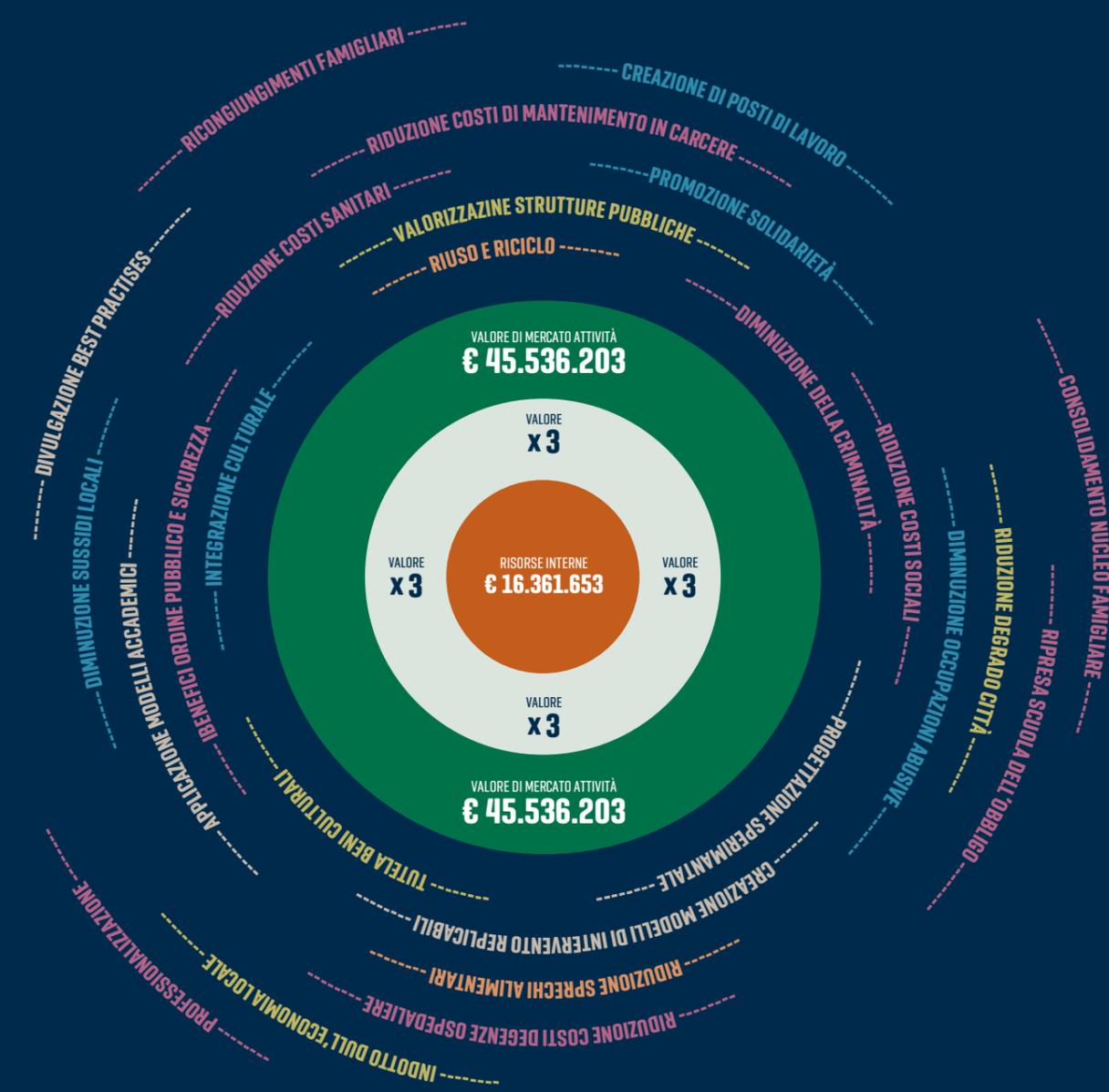
nella società difficilmente monetizzabili. Al fine di valutare il reale impatto della Fondazione dobbiamo analizzare gli effetti sulla collettività e sui contesti di riferimento.



OUTPUT + OUTCOME = IMPATTO SOCIALE

Risultato complessivo

Un efficiente gestione porta la Fondazione a sfruttare al meglio risorse interne e esterne rivalorizzate, moltiplicando i risultati tangibili prodotti. Questi risultati producono cambiamenti efficaci nel lungo periodo, difficilmente quantificabili ma oggettivi.





PROGETTO ARCA
*la zuppa
della Bontà*
È BUONA PER TE E CALDA L'INVERNO DEI SENZAITTO
www.lazuppadellabonta.it

PROGETTO ARCA onlus
IL PRIMO AIUTO, SEMPRE

RISORSE ECONOMICHE

BILANCIO DI ESERCIZIO 2016
TIPOLOGIA DELLE RISORSE ECONOMICHE
COMUNICAZIONE



BILANCIO DI ESERCIZIO 2016

STATO PATRIMONIALE ATTIVITÀ	2016	2015	2014
A) CREDITI V/SOCI PER VERS. ANCORA DOVUTI	€ -	€ -	€ -
B) IMMOBILIZZAZIONI	€ 6.823.999,00	€ 3.503.298,00	€ 2.807.738,00
C) ATTIVO CIRCOLANTE	€ 9.061.226,94	€ 4.575.376,00	€ 3.185.042,00
D) RATEI E RISCONTI ATTIVI	€ 433.937,00	€ 254.922,00	€ 262.271,00
TOTALE ATTIVITÀ	€ 16.319.162,94	€ 8.333.596,00	€ 6.255.051,00

STATO PATRIMONIALE PASSIVITÀ	2016	2015	2014
A) PATRIMONIO NETTO	€ 1.809.536,00	€ 1.292.965,00	€ 1.027.870,00
B) FONDI PER RISCHI ONERI	€ 1.832.085,00	€ 1.336.428,00	€ 644.712,00
C) TRATTAMENTO DI FINE RAPPORTO SUBORD.	€ 462.988,00	€ 261.342,00	€ 239.871,00
D) DEBITI	€ 11.842.175,94	€ 5.272.735,00	€ 4.228.050,00
E) RATEI E RISCONTI PASSIVI	€ 372.378,00	€ 170.126,00	€ 114.548,00
TOTALE PASSIVITÀ	€ 16.319.162,94	€ 8.333.596,00	€ 6.255.051,00

RENDICONTO GESTIONALE	2016	2015	2014
A) VALORE DELLA PRODUZIONE	€ 21.704.306,00	€ 12.624.861,00	€ 10.030.439,00
B) COSTI DELLA PRODUZIONE	€ 21.301.698,00	€ 12.295.448,00	€ 9.720.407,00
DIFFERENZA TRA VALORE E COSTI DELLA PRODUZIONE (A-B)	€ 402.608,00	€ 329.413,00	€ 310.032,00
C) PROVENTI E ONERI FINANZIARI	€ -97.074,00	€ -64.316,00	€ -48.633,00
D) RETTIFICHE DI VALORE ATTIV. FINANZIARIE	€ -	€ -	€ -
E) PROVENTI E ONERI STRAORDINARI	€ -	€ -	€ 14.076,00
RISULTATO PRIMA DELLE IMPOSTE (A-B+/-C+/-D+/-E)	€ 305.534,00	€ 265.097,00	€ 261.399,00
IMPOSTE SUL REDDITO DELL'ESERCIZIO	€ 1.750,00	€ -	€ -
RISULTATO DI ESERCIZIO	€ 303.784,00	€ 265.097,00	€ 261.399,00



Tel: +39 02 58.20.10
Fax: +39 02 58.20.14.03
www.bdo.it

Viale Abruzzi n. 94
20131 Milano

RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE INDIPENDENTE

Agli azionisti della
Fondazione Progetto Arca Onlus

Relazione sul bilancio d'esercizio

Abbiamo svolto la revisione contabile dell'allegato bilancio d'esercizio della Fondazione Progetto Arca Onlus, costituito dallo stato patrimoniale al 31 dicembre 2016, dal rendiconto gestionale per l'esercizio chiuso a tale data e dalla nota integrativa.

Responsabilità degli amministratori per il bilancio d'esercizio

Gli amministratori sono responsabili per la redazione del bilancio d'esercizio che fornisca una rappresentazione veritiera e corretta in conformità alle norme italiane che ne disciplinano i criteri di redazione.

Responsabilità della società di revisione

È nostra la responsabilità di esprimere un giudizio sul bilancio d'esercizio sulla base della revisione contabile. Abbiamo svolto la revisione contabile in conformità ai principi di revisione internazionali (ISA Italia) elaborati ai sensi dell'art.11 del D.Lgs.39/2010. Tali principi richiedono il rispetto di principi etici, nonché la pianificazione e lo svolgimento della revisione contabile al fine di acquisire una ragionevole sicurezza che il bilancio d'esercizio non contenga errori significativi.

La revisione contabile comporta lo svolgimento di procedure volte ad acquisire elementi probativi a supporto degli importi e delle informazioni contenuti nel bilancio d'esercizio. Le procedure scelte dipendono dal giudizio professionale del revisore, inclusa la valutazione dei rischi di errori significativi nel bilancio d'esercizio dovuti a frodi o a comportamenti o eventi non intenzionali. Nell'effettuare tali valutazioni del rischio, il revisore considera il controllo interno relativo alla redazione del bilancio d'esercizio dell'impresa che fornisca una rappresentazione veritiera e corretta al fine di definire procedure di revisione appropriate alle circostanze, e non per esprimere un giudizio sull'efficacia del controllo interno dell'impresa. La revisione contabile comprende altresì la valutazione dell'appropriatezza dei principi contabili adottati, della ragionevolezza delle stime contabili effettuate dagli amministratori, nonché la valutazione della presentazione del bilancio d'esercizio nel suo complesso.

Riteniamo di aver acquisito elementi probativi sufficienti ed appropriati su cui basare il nostro giudizio.

Giudizio

A nostro giudizio, il bilancio d'esercizio fornisce una rappresentazione veritiera e corretta della situazione patrimoniale e finanziaria della società Fondazione Progetto Arca Onlus al 31 dicembre 2016, del risultato economico e dei flussi di cassa per l'esercizio chiuso a tale data, in conformità alle norme italiane che ne disciplinano i criteri di redazione.

Milano, 11 aprile 2017

BDO Italia S.p.A.

Vincenzo Capaccio
(Socio)

Bari, Bergamo, Bologna, Brescia, Cagliari, Firenze, Genova, Milano, Napoli, Novara, Padova, Palermo, Pescara, Potenza, Roma, Torino, Treviso, Trieste, Verona, Vicenza

BDO Italia S.p.A. - Sede Legale: Viale Abruzzi, 94 - 20131 Milano - Capitale Sociale Euro 1.000.000 i.v.
Codice Fiscale, Partita IVA e Registro Imprese di Milano n. 07722780967 - R.E.A. Milano 1977842
Iscritta al Registro dei revisori Legali al n. 167911 con D.M. del 15/03/2013 G.U. n. 26 del 02/04/2013
BDO Italia S.p.A., società per azioni italiana, è membro di BDO International Limited, società di diritto inglese (company limited by guarantee), e fa parte della rete internazionale BDO, network di società indipendenti.

TIPOLOGIA DELLE RISORSE ECONOMICHE

Tipologia delle risorse economiche

Il valore della produzione della Fondazione per l'anno 2016 è rappresentato per il **72% circa da proventi per attività istituzionale**, mentre il **28% da proventi per attività di raccolta fondi**. Nel corso dell'anno 2016 Fondazione Progetto Arca ha mantenuto i rapporti con l'ATS Città Metropolitana per effetto dei convenzionamenti sui servizi socio sanitari nell'ambito delle dipendenze e nell'ambito della bassa intensità, relativamente al reparto Post Acute.

A causa della necessità di accogliere migranti e richiedenti asilo, si sono intensificati i rapporti contrattuali con il Comune di Milano e con le Prefetture di Milano, Varese e di Lecco.



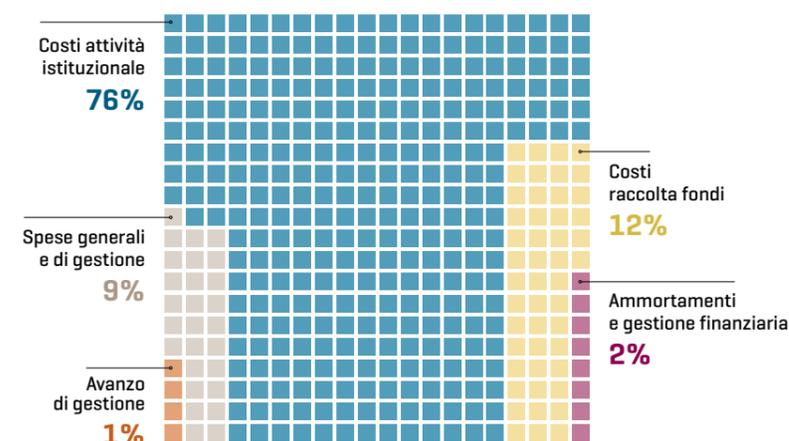
Relativamente alla residenzialità sociale temporanea la Fondazione ha mantenuto, nel 2016, la collaborazione con il Comune di Sesto San Giovanni per la realizzazione di percorsi di Housing Sociale. L'attività di Raccolta

fondi, rispetto all'anno passato, ha incrementato sia il comparto dei contributi da parte dei donatori privati sia quello relativo alle attività di corporate, pur mantenendo sostanzialmente, le stesse percentuali tra le varie attività.

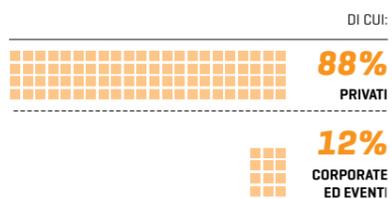
Utilizzo dei ricavi 2016

Fatto salvo l'incremento complessivo del valore della produzione rispetto all'anno 2015, le percentuali di utilizzo dei ricavi subiscono lievissimi scostamenti, non significativi. Rileviamo, infatti, che le entrate complessive dell'anno 2016 sono state destinate, per il 72% (73% nel 2015), allo svolgimento dell'attività istituzionale, per il 12% (12% anche nel 2015) alle spese relative all'attività di Raccolta fondi, per il 9% (10% nel 2015) alle spese di gestione e per il 2% (3% nel 2015) per la gestione finanziaria. L'1% del valore della produzione 2016 è rappresentato dall'avanzo di gestione.

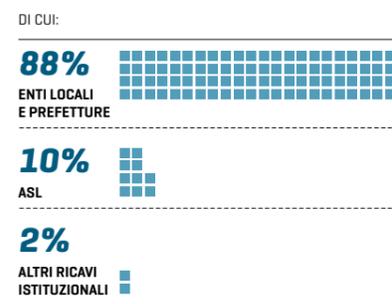
€ 21.704.305
valore della produzione



Ricavi da attività di Comunicazione e Raccolta fondi
€ 6.092.512 / 28%



Ricavi da attività istituzionale
€ 15.611.793 / 72%



	PRIVATI	CORPORATE EVENTI	ALTRI RICAVI ISTITUZIONALI	ATS CITTÀ METROPOLITANA	ENTI LOCALI E PREFETTURE
2013	€ 3.065.733	€ 353.720	€ 150.309	€ 998.751	€ 2.191.214
2014	€ 3.414.068	€ 506.315	€ 113.780	€ 1.313.904	€ 4.668.296
2015	€ 4.389.814	€ 569.785	€ 113.915	€ 1.623.369	€ 5.927.979
2016	€ 5.372.368	€ 720.144	€ 231.032	€ 1.600.261	€ 13.780.500



COMUNICAZIONE

La comunicazione genera risorse



Raccontare gli obiettivi, i servizi, le storie e i desideri che si respirano tra le mura di Progetto Arca è per la Fondazione tanto un'occasione di trasparenza quanto una modalità di coinvolgimento dei moltissimi amici e donatori, stimolando alla partecipazione e al sostegno delle opere. L'**Ufficio stampa** lavora quotidianamente affinché quotidiani, settimanali, televisioni e radio aiutino a riportare il valore e l'impatto dei servizi offerti, valorizzando l'intenso lavoro di rete che Progetto Arca porta avanti nelle città italiane nelle quali è presente con i suoi progetti. Anche **gli eventi**, dai piccoli aperitivi solidali dedicati ai volontari e ai dona-



tori più affezionati, ai concerti di cui la Fondazione è beneficiaria, sono utili occasioni per descrivere ai presenti le emergenze del territorio a cui Progetto Arca risponde e i programmi futuri d'intervento. In occasione del Natale, Progetto Arca ha organizzato due **Concerti Gospel**, uno dei quali realizzato nella Stazione Centrale di Milano, luogo simbolo dei viaggi migratori che hanno interessato la città negli ultimi quattro anni e primo punto di stazionamento delle tante persone senza dimora. Il pubblico, costituito da cittadini attenti, passanti, ospiti del Centri di accoglienza della Fondazione, persone senza dimora, donatori e volontari,

intonava il repertorio proposto per festeggiare ma, anche e forse soprattutto, per dedicare un pensiero alle tante storie di vita che hanno attraversato la Stazione alla ricerca di un futuro sereno e dignitoso. Le attività di Comunicazione e Raccolta Fondi sono supportate dall'appoggio, costante e importantissimo, del **testimonial Enzo lacchetti** che, tramite i suoi appelli in televisione e durante i tour dei suoi spettacoli teatrali, contribuisce a raggiungere il maggior numero possibile di persone e a comunicare con quanto impegno e trasparenza la Fondazione svolga le sue attività. A Enzo si aggiungono, in occasione di campagne specifiche, altri personaggi

Milanesi doc e fieri di esserlo, perché «i milanesi sono aperti, generosi e accoglienti», dal 2013 Marisa dona con regolarità a Progetto Arca. «Ho sempre dato volentieri un po' di quel che ho agli altri» spiega, ma con Progetto Arca c'è un feeling particolare. «È milanese come me e poi siamo anche vicini di casa».

Marisa, infatti, abita da tutta una vita nel quartiere di Quarto Oggiaro, a due passi dal Centro di accoglienza di via Mambretti. Quarant'anni fa era la scuola elementare dei suoi figli. Poi il Comune ha deciso di convertirla nella sede dell'Archivio Civico, e a Marisa si è spezzato il cuore. «Me lo immaginavo pieno di cartacce inutili! Oggi che è tornato alla sua vocazione originaria di dare ospitalità alle persone, sorrido quando ci passo davanti».

Quello dell'accoglienza è un tema che a Marisa sta molto a cuore. «Per alcuni anni ho abitato in Svizzera, nel Canton Zurigo. So cosa significa migrare, avere bisogno di essere accolti. Io sono stata fortunata, conoscevo il tedesco, ma ho visto situazioni terribili».

Forse anche un po' per questo il suo sguardo è pieno di simpatia quando sul tram incontra le persone senza dimora dirette alla mensa di via Mambretti o i migranti che chiacchierano fuori dal Centro.

«Nei mesi scorsi ho iniziato a mettere da parte tanti cappellini caldi per l'inverno». Si è portata avanti Marisa, che con generosità e allegria partecipa alle raccolte solidali per chi ha più bisogno. A chi le fa notare che un piccolo aiuto è solo una goccia nel mare, risponde con la battuta pronta: «Il mare è fatto di tante gocce. Insieme si fa la differenza».

Marisa

celebri. Tra questi, per esempio, lo **chef Roberto Valbuzzi**, volto noto della televisione che si è prestato, durante l'evento di piazza "la Zuppa della Bontà", a cucinare in strada a Milano, grazie a piastre cottura installate su un'apecar, una sua speciale versione della "zuppa", invitando i passanti a degustarla e promuovendone la distribuzione. I più grandi testimonial della Fondazione rimangono però i **beneficiari** stessi dei servizi, che tramite la loro testimonianza permettono a Progetto Arca di raccontare al meglio il proprio operato.



Mauro, senza dimora e ospite prima del Servizio di Post Acute, poi del Centro di accoglienza di via Mambretti e, infine, di un appartamento messo a disposizione dalla Fondazione, ha prestato il suo volto e le sue parole in



svariati video prodotti dal dipartimento di Comunicazione, diventando infine il protagonista dello spot di **Direct Responsive Television**, trasmesso da settembre a dicembre 2016 su canali televisivi nazionali, e di un **video 3D 360** che Progetto Arca utilizza nei banchetti sparsi su tutto il territorio nazionale, per raccontare la difficile quotidianità di chi è senza dimora. Come lui molti altri hanno acconsentito a raccontare la propria storia per meglio spiegare, ai tanti sostenitori, su canali cartacei e digitali, che cosa significhi affrontare un periodo di difficoltà e quanto sia importante poter contare sull'appoggio di Progetto Arca.

PROGRAMMAZIONE

VERIFICA OBIETTIVI 2016
OBIETTIVI 2017



VERIFICA OBIETTIVI 2016

Obiettivi realizzati secondo le aspettative
70%

Obiettivi realizzati in parte
22%

Obiettivi non realizzati
8%



Obiettivi sui servizi

Risultati

Stabilizzazione Hub profughi Stazione Centrale, ricerca sostegno economico e organizzazione.	+	L'Hub in Stazione Centrale ha mantenuto l'impegno nell'accoglienza incrementando i suoi spazi con locali per la permanenza notturna e per i pasti, grazie all'autofinanziamento di Progetto Arca e a un importante sostegno da parte di AVSI.
Convenzione con il Comune di Roma a garanzia della continuità del servizio di accoglienza per persone anziane senza dimora.	-	Riconfermata la convenzione sul Piano Freddo ma non per l'anno intero. Sviluppata la rete con il territorio e i rapporti con Municipi e direzione centrale. È stato, inoltre, presentato un progetto a Regione Lazio.
Implementazione della presenza in strada tramite Unità Mobile o attività di Pronto Intervento.	+	Da gennaio ad aprile 2016: distribuzione di 100 zuppe calde ogni sera. Dall'autunno: aumentate le uscite dell'Unità mobile di primo soccorso e dell'unità di strada.
Implementazione della collaborazione con il sistema ospedaliero milanese su progetti per persone senza dimora.	x	Il convenzionamento con l'Ospedale Ca' Granda Policlinico non si è rinnovato nell'anno 2016.
Conferma attività di sostegno alimentare in alcune città italiane.	+	Attività di sostegno alimentare: 2015 = 2.225 cesti viveri, 2016 = 4.572. Numero famiglie assistite: 2015 = 680, 2016 = 875. In provincia di Napoli è stato aperto il primo Social Market.
Finanziamento di progetti di sostegno ai profughi all'estero.	+	Nel 2016 Progetto Arca ha collaborato con: AVSI - progetti a favore di profughi siriani in Libano e Giordania. Insieme si può fare - la laboratorio di sartoria in Siria. Suore Cappuccine di Madre Rubatto - accompagnamento alla maternità in Eritrea.
Implementazione dei servizi di accoglienza profughi alle nuove tipologie di utenza e nuove tipologie di flusso migratorio.	+	Implementazione nuove strutture in risposta alle necessità dei Comuni e delle Prefetture di Milano, Lecco e Varese, delle quali due centri esclusivamente dedicati a donne vittime di violenza, in stato di gravidanza o con bambini.
Avvio di una comunità per minori stranieri e mantenimento di attività di accoglienza rivolte a minorenni.	+	Luglio 2016: apertura nuovo centro di accoglienza per 30 minori non accompagnati. Al 31.12.2016: 77 minori non accompagnati in altre strutture di accoglienza e 20 bambini con mamme.
Accreditamento "Post acute for homeless".	-	L'accreditamento del servizio non è stato ancora ottenuto in quanto non ricompreso nel Piano delle Regole 2016 di Regione Lombardia. Proseguimento 2016 in regime di progetto sperimentale. Rete con il Pio Albergo Trivulzio nel quale il servizio si traferirà appena possibile.
Avvio di progetto di cohousing per famiglie in difficoltà a Venegono (VA).	-	Il progetto ha trovato una sede che è stata ristrutturata nel 2016 e che accoglierà il progetto nel 2017.
Rilevazione del servizio di albergo sociale per persone anziane autosufficienti.	+	Il servizio è stato rilevato in data 1 aprile 2016.
Accreditamento del progetto destinato a pluritrattati ambito dipendenze.	+	In data 16 dicembre 2016, decreto n°13361, è stato ottenuto l'accreditamento in 4 alloggi a Milano, Via Tremelloni 42.
Progettazione di un ufficio di avviamento al lavoro trasversale rispetto ai servizi delle tre aree.	-	In fase di sviluppo la progettazione di nuclei professionali di servizio trasversali alle attività della Fondazione, tra le quali quella di inserimento lavorativo, già presente in ogni servizio.
Rafforzamento del comparto del volontariato.	+	Nel 2016 il volontariato garantisce la presenza costante di personale nella distribuzione pasti, Unità di Strada e preparazione dei cesti viveri. Nasce il primo gruppo dei "volontari insegnanti di italiano".

Obiettivi sulle strutture

Risultati

Lavori di adeguamento strutturale della sede di Via Mambretti per rispondere alle emergenze del territorio.	+	Realizzazione di ingenti lavori di ristrutturazione per accogliere persone senza dimora e profughi. Sede del progetto "costruire bellezza" del Politecnico di Torino che ha arricchito la sede di arredi e pitture murarie di eccezione. È stata posata la prima vetrata artistica all'ingresso.
Estensione del numero di appartamenti da destinare alle famiglie.	+	Numero appartamenti complessivi: 45 nel 2015 e 57 del 2016, 43 dei quali dedicati all'accoglienza di famiglie.
Ristrutturazione di una sede per il servizio Post Acute.	-	La sede è stata individuata e siamo in attesa di chiudere gli accordi con la proprietà.

Obiettivi organizzativi e gestionali

Risultati

Progetto di riorganizzazione della struttura organizzativa e inserimento dei capi area.	+	Inserimento dei due capi area: ottobre e novembre 2016. Assunzione di nuove figure amministrative e tecniche.
Inserimento di un responsabile gestione risorse umane e investimenti sul personale.	+	Assunzione responsabile gestione risorse umane: maggio 2016. Forte investimento sulle assunzioni.
Definizione di strumenti di controllo e revisione sistema informativo.	+	Nascita dell'area "Sistema informativo", ideazione di un cruscotto di controllo sull'andamento dei servizi che nel 2017 si tramuterà nel sistema informativo complessivo.
Avvio del lavoro sulla qualità della progettazione, manuale di gestione e valutazione.	x	Questo processo è stato rimandato al 2017 per poter coinvolgere i capi area e il nuovo assetto organizzativo.
Realizzazione del Piano formativo, rispondente alle esigenze dichiarate dal personale, progettato nel 2015.	+	Il Piano formativo ha permesso di passare dalle 3.100 ore di formazione del 2015 alle oltre 8.000 del 2016.
Mantenimento dell'attività di Raccolta Fondi e Comunicazione con un ampliamento dell'area relativa all'acquisizione e gestione dei donatori regolari.	+	Ampliamento dell'area Raccolta Fondi e Comunicazione: costruzione del dipartimento Gestione Donatori, Telemarketing in house, programma di Face To Face, volto all'acquisizione di donazioni regolari, attivo in più di dieci regione italiane, spot di Direct Responsive Television trasmesso da canali nazionali.

Obiettivi di ricerca e sperimentazione

Risultati

Realizzazione di almeno una pubblicazione da parte del Comitato Scientifico su Post Acute.	-	Visto che il servizio muterà sede e contratto con le istituzioni, è stato deciso di rimandare la pubblicazione al 2017 per completarla con l'esito finale dell'accordo con Regione.
Implementazione della ricerca "Abitare i dormitori - costruire bellezza".	+	Il Politecnico di Torino ha organizzato, nel centro di accoglienza di Via Mambretti a Milano, percorsi partecipativi con classi di liceo artistico, studenti di architettura, personale e ospiti.
Approfondimento della ricerca su Housing First e applicazione del metodo di valutazione Outcome Star.	+	Effettuato corso di formazione di 12 ore sull'uso dell'Outcome Star per 9 operatori all'interno di un network nazionale formato da 53 organizzazioni. La partecipazione al tavolo tecnico relativo al bando povertà PON (programma operativo nazionale) ha creato le premesse per un lavoro più articolato nel 2017.
Rafforzamento della rete con le Università per stage e tirocini.	+	I rapporti con le università nazionali ed estere si è incrementato nel 2016: Bicocca Scienze Infermieristiche, International Criminal Law and Children's Rights University of Milano-Bicocca, Università di Napoli Orientale, Department of Human and Social Sciences, Università di Lione - Facoltà Sociologia, Politecnico di Milano, Università Statale Scienze Sociali e Politiche - Laboratorio Mondialità

OBIETTIVI 2017

Obiettivi sui servizi

- Garanzia della continuità del servizio di accoglienza per persone senza dimora nel Comune di Roma.
- Coordinamento nazionale delle attività in strada.
- Sperimentazione dell'accoglienza diffusa per profughi in appartamenti o centri di ridotta recettività.
- Avvio di una accoglienza in appartamento per persone senza dimora durante il Piano Freddo.
- Incremento posti letto di Housing First in vista della progettazione sul bando povertà PON (programma operativo nazionale) con il Comune di Milano.
- Gestione di un centro diurno a Varese destinato a persone senza dimora.
- Avvio servizio di Residenzialità Sociale per famiglie e mamme e bambini nell'Abbazia di Mirasole.
- Trasferimento del servizio "Post acute for homeless" in struttura idonea all'accreditamento.
- Avvio dell'accoglienza per famiglie a Venegono (VA).
- Organizzazione dei nuclei di attività professionali trasversali agli ambiti di intervento.



Obiettivi strategici e gestionali

- Realizzazione del Piano Strategico per il triennio 2017-2020 da parte del nuovo CdA.
- Inserimento di nuovo direttore amministrativo.
- Creazione di sistema informativo complessivo.
- Ripresa del lavoro sulla qualità della progettazione e valutazione degli interventi.
- Costruzione di un nuovo database open-source, che permetta di rendere sempre più efficiente l'attività di raccolta fondi.
- Ideazione e diffusione di una nuova Campagna 5X1000.
- Potenziamento degli obiettivi delle diverse aree di Raccolta Fondi, con un'attenzione particolare al dipartimento Gestione Donatori e all'implementazione dell'evento di piazza nazionale.



Obiettivi sulle strutture

- Estensione del numero di appartamenti da destinare alle emergenze abitative di famiglie, nuclei monoparentali o adulti singoli.
- Ristrutturazione di una sede per il trasferimento del servizio Post Acute.

Sostienici con una donazione

- Con **bonifico bancario** sul conto intestato a Fondazione Progetto Arca presso Banca Prossima
IBAN IT 51 E 03359 01600 1000 0001 4086
Scrivi il tuo nome e indirizzo nella causale così potremo ringraziarti!
- Con **bollettino postale** intestato a Fondazione Progetto Arca: **CCP 1004598379**
- **Online** con una donazione singola o mensile su **progettoarca.org**
- Con il tuo **5x1000**. Firma e inserisci il nostro **codice fiscale 11183570156** nella tua dichiarazione dei redditi. A te non costa nulla, per qualcuno è tutto.



Fai un dono nel testamento

Un dono nel testamento è una scelta importante che ti permette di far vivere nel tempo i valori in cui credi. Su **progettoarca.org** puoi chiedere di ricevere a casa la nostra guida pratica ai lasciti testamentari. Per maggiori informazioni puoi chiamarci allo **02.67076867**.

Coinvolgi la tua azienda

Sostieni uno dei nostri progetti insieme ai tuoi colleghi e collaboratori! Contattaci al numero **02.6707.6867**: saremo felici di raccontarti le modalità con cui la tua azienda può contribuire a contrastare l'avanzamento della povertà!

Diventa volontario di Progetto Arca

Per offrire la tua disponibilità compila il modulo sul sito **progettoarca.org** alla sezione "Diventa volontario". Ti contatteremo per raccontarti i nostri servizi e quello che possiamo fare insieme.

La Zuppa della Bontà

Passa dai nostri banchetti e sostienici portando a casa una o più confezioni della Zuppa della Bontà. Ogni ottobre siamo in piazza con i nostri volontari per raccogliere fondi a favore dei servizi che offriamo durante il periodo invernale alle tante persone che in Italia non hanno una casa. Visita il sito **lazuppadellabonta.it** per maggiori informazioni, scoprire la data di quest'anno e passare a trovarci!

Abbiamo bisogno di te!

Scegli tu come aiutarci.





**fondazione
mediolanum**
onlus



Il futuro è nei Bambini

Fondazione Mediolanum Onlus sostiene progetti in favore dell'infanzia disagiata con l'obiettivo di educare i bambini alla libertà, affinché essi possano essere gli adulti liberi di domani.

Per informazioni sui progetti, visita il sito
www.fondazionemediolanum.it