



BILANCIO SOCIALE 2019



PROGETTO ARCA onlus

Gruppo di lavoro per la realizzazione del Bilancio Sociale

Monica Barbarotto, ufficio progetti

Micaela Giusti, ufficio comunicazione

Alessio Inzaghi, area housing

Mohamed Hamad, area controllo di gestione, monitoraggio e valutazione

Laura Nurzia, direzione pianificazione e controllo

Tamara Pacchiarini, area senza dimora e migrazione

Costantina Regazzo, direzione servizi

Massimo Salvatore, area controllo di gestione, monitoraggio e valutazione

Alice Stefanizzi, direzione raccolta fondi e comunicazione

Daniela Taneggi, ufficio formazione

Hanno collaborato

Alessandra Fabio, Alice Giannitrapani, Filippo Monasterolo, Federica Pirovano, Cristina Radrizzani, Alberto Sinigallia e tutti i coordinatori dei servizi.



Ringraziamo ALTIS, Università Cattolica del Sacro Cuore, per il supporto metodologico alla redazione del capitolo sull'impatto sociale.

Fotografie

Lilith Photo, Ambra Zeni

Le fotografie e le testimonianze a pag. 30, 31, 42, 43, 48, 49, 54 e 55 sono tratte dal libro "Umani a Milano per Progetto Arca" per gentile concessione dell'autore Stefano d'Andrea.

Progetto grafico e impaginazione

Accent On Design - Milano

Stampa

Ancora Arti Grafiche è stata scelta da Progetto Arca come tipografia per la stampa di questo Bilancio Sociale, in quanto è una realtà imprenditoriale che mette al centro l'uomo e che fa della formazione e dell'avviamento al lavoro di adolescenti i pilastri di un modello educativo particolarmente innovativo, affrontando sfide tecnologiche ma soprattutto etiche e pedagogiche.



Questo bilancio è composto da materiale che proviene da foreste ben gestite

certificate FSC®, da materiali riciclati e da altre fonti controllate.

Testimonianza di copertina

"Lavorare nella Post Acute di Progetto Arca è una scelta che ti porta a capire da che parte dell'umanità stare. Io e i miei colleghi abbiamo scelto di spendere le nostre competenze a favore degli ultimi, che spesso portano addosso i segni di malattie che la società ha dimenticato. Noi li assistiamo perché possano tornare a prendere la loro vita tra le mani. Vedere una persona passare dai bisogni ai sogni dà senso alle fatiche e completa il nostro essere professionisti con l'inestimabile valore della relazione".

Agnese - coordinatrice del reparto Post Acute per Homeless



Gratitudine che genera

Dare la vita significa far nascere e rinascere persone e progetti, nella fiducia che il mondo e la quotidianità conservino qualcosa di promettente, di stimolante, che ci permette, nell'ascolto e nel rispetto della natura e dell'uomo, di generare continuamente occasioni nuove, per noi e per chi si affida a noi in un momento di difficoltà.

Anche nel 2019 come già all'inizio del 2020, abbiamo riscoperto che le circostanze sono il fattore centrale per la realizzazione della nostra persona e della nostra Fondazione e che l'entrare in esse con la propulsione del desiderio e della domanda fa di ogni circostanza un'occasione. Ci stupiamo come un'attitudine abbracciata nel lontano 1994, quella cioè di rispondere e conformarci ai mutamenti di un bisogno sociale in costante evoluzione, continui a manifestare la sua validità anche nell'oggi, che ci conferma quanto la realtà contenga sempre un bene.

Ciò che impariamo diventa esperienza e la nostra esperienza, cresciuta nel rapporto diretto e vero con ciò che accade, diventa storia e riesce a trasformare il nostro lavoro quotidiano nella continua ricerca di un fare meglio le cose.

Da questa esperienza sgorga, con sempre maggiore forza, l'importanza di tutti coloro che partecipano alla nostra opera, che ne fanno parte dandole vita.

Non posso quindi che aprire questo bilancio sociale con un inesauribile grazie.

- **Grazie ai nostri ospiti** che hanno il coraggio di ascoltarsi, fidarsi e trasformare la propria vita;
- **grazie a tutto il personale di Progetto Arca** che ha modellato il suo servizio alle necessità dei nostri ospiti, nell'attenzione continua alla persona nella sua assoluta e commovente singolarità;
- **grazie ai volontari**, anima di ogni azione, la loro presenza ci educa alla dedizione di pregio;
- **grazie ai donatori**, tanti e appassionati, che dimostrandoci fiducia regalano continuità e stabilità al nostro essere al servizio dei più fragili;
- **grazie alle istituzioni**, compagne nella progettazione delle migliori risposte;
- e, infine, **grazie alla Vita**, per la sua rigogliosa capacità di dare, di muovere e di generare quel coraggioso impeto all'essere fratelli.

Alberto Sinigallia
Presidente Fondazione Progetto Arca

Nota metodologica

Fondazione Progetto Arca rendiconta, con questo Bilancio Sociale, l'attività realizzata nell'anno **2019**.

Con la finalità di realizzare il Bilancio Sociale attraverso processi partecipativi, interni ed esterni all'ente, l'area controllo di gestione, monitoraggio e valutazione ha formato un **gruppo di lavoro**, coordinato dalla direzione controllo e pianificazione e composto da incaricati afferenti a: ufficio progetti, gestione risorse umane, raccolta fondi, comunicazione e servizi. È stata, inoltre, coinvolta l'area amministrativa e l'ufficio del personale per il completamento della rendicontazione economica. Il gruppo di lavoro si è, inoltre, avvalso di consulenze esterne per rendere il documento sempre più aderente ai principi di redazione, tra le quali ALTIS Università Cattolica del Sacro Cuore.

La revisione della struttura del bilancio, attuata in questa edizione, nasce per aderire agli obblighi di rendicontazione sociale previsti dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali all'interno della **Riforma del Terzo Settore, decreto del 04 luglio 2019**. Essa propone la **classificazione dei servizi rispetto alla tipologia di ospite** e introduce il concetto del lavorare **CON** e non solo **PER**: **con** chi vive in strada, **con** chi è in emergenza abitativa, **con** chi cerca futuro nel nostro paese, **con** chi ha problemi di dipendenza. Questa attenzione ha portato a mettere in maggiore evidenza note sull'**impatto sociale** e sui **progetti speciali** e a introdurre la descrizione di ogni singola area di intervento. Abbiamo, inoltre, proposto dati significativi, in grado di rappresentare la **catena dell'impatto** (input, attività, output ed effetti) e a sottolineare, in ogni capitolo relativo ai servizi offerti, la **filiera di risposte** che Progetto Arca è in grado di fornire a un utente in transito dal bisogno primario all'avvio di un progetto di vita.

Questa edizione del bilancio sociale, inoltre, presenta, alcuni capitoli sulla **rete interna di servizi**, atti a dare forma e prospettiva alle unità di offerta: il **sostegno alimentare**, il sostegno per il **reinserimento lavorativo**, i servizi trasversali di **logistica**, le **attività di educazione alla solidarietà**. In alcune sezioni del presente Bilancio viene fornita la situazione a una data posteriore al 31.12.2019, al fine di presentare la situazione più aggiornata possibile. Il bilancio di esercizio 2019 comprende gli schemi di bilancio (Stato Patrimoniale, Conto Economico e Nota integrativa) approvati dal Consiglio di Amministrazione in data 22 aprile 2020 e integrati dal presente documento e dalla relazione di certificazione prodotta dalla Società BDO S.p.A.

www.progettoarca.org.



Sommario

I numeri di Progetto Arca	4
Informazioni generali sull'ente	6
Struttura, governo e amministrazione	8
Stakeholder	10
Organigramma	12
Persone che operano per l'ente	14
Formazione del personale	19
Volontariato	20

I NOSTRI PROGETTI

Note di impatto sociale	24
Con chi vive in strada	30
Con chi è in emergenza abitativa	42
Con chi cerca futuro nel nostro paese	48
Con chi ha problemi di dipendenza	54
Per il diritto al cibo	62
Sostegno lavorativo	64
La rete con Progetto Mirasole Impresa Sociale	66
Progetto Arca educa alla solidarietà	68
Progetti internazionali	69
Servizi trasversali	70
Verifica obiettivi su servizi offerti	72
Obiettivi operativi 2020 su servizi e strutture	74

RISORSE ECONOMICHE

Bilancio di esercizio	78
Tipologia risorse economiche	80
Donatori	82
Metodologia di Raccolta fondi	84
Strumenti di comunicazione	86
Verifica obiettivi sulle attività di Raccolta fondi e comunicazione	88
Informazioni di tipo ambientale	90
Smaltimento rifiuti speciali	91
Altre informazioni di natura non finanziaria	92

input → attività → output → effetti

€ 14.508.594

RICAVI DA ATTIVITÀ
ISTITUZIONALE

€ 7.368.115

RICAVI DA ATTIVITÀ
DI RACCOLTA FONDI

29 PORZIONI
DI IMMOBILI

97 APPARTAMENTI

1.402
VOLONTARI NELL'ANNO

35.474
ORE DI VOLONTARIATO

565
TONNELLATE DI CIBO
RICEVUTE IN DONO

DELLE QUALI 538
DAL BANCO ALIMENTARE
AL QUALE VA TUTTA LA
NOSTRA GRATITUDINE

**Banco
Alimentare**

16.004 COLLOQUI
EDUCATIVI

2.520 COLLOQUI
PSICOLOGICI

2.971 COLLOQUI
ASSISTENZA SOCIALE

1.688 COLLOQUI
ASSISTENZA LEGALE

4.600 VISITE
MEDICHE

26.656 CAPI DI
ABBIGLIAMENTO

11.836 KIT
IGIENICI

1.658.954 PASTI
EROGATI
DI CUI COLAZIONI 390.217

24 ENTI ISTITUZIONALI
IN RETE

12 RETI ASSOCIATIVE
DEL TERZO SETTORE

67 ORGANIZZAZIONI,
ISTITUTI SCOLASTICI
E UNIVERSITARI IN RETE

10.538
BENEFICIARI



505.444
NOTTI DI
ACCOGLIENZA



45.585
INTERVENTI
DI AIUTO
IN STRADA



286
USCITE DELL'UNITÀ
DI STRADA / ALTRE
PRESTAZIONI
DI PROSSIMITÀ



503 AUTONOMIA
ABITATIVA E LAVORATIVA

1.305 TRASFERIMENTO IN ALTRA
STRUTTURA DI ACCOGLIENZA

1.270 TERMINE O REVOCA
ACCOGLIENZA E ORIENTAMENTO
AI SERVIZI DEL TERRITORIO

412 USCITA
VOLONTARIA

Impatto sociale

MOLTIPLICATORE
DEL RITORNO SOCIALE

2,3

€ 15.157.115

VALORE ECONOMICO
SOSTENUTO

€ 35.474.572

VALORE SOCIALE

Informazioni generali sull'ente

VISION

Progetto Arca crede in un mondo nel quale la dignità, la libertà e l'autonomia della persona siano diritti imprescindibili. Proteggiamo, valorizziamo e accompagniamo ogni individuo creando le condizioni necessarie perché possa realizzare le proprie aspirazioni.

MISSION

- **Intervenire negli ambiti di bisogno della persona meno presidiati** da parte delle istituzioni o delle organizzazioni private o comunque dove riscontriamo una scarsa attenzione alla qualità della vita.
- **Offrire sempre una possibilità nel tempo e nello spazio:** a nessuno deve essere negata l'occasione di migliorare la propria esistenza.
- **Promuovere azioni resilienti** che, partendo dalla fragilità, possano rintracciare le risorse presenti in ogni persona, con l'irrinunciabile obiettivo di innescare un processo di crescita. Il presente è il punto da cui ricominciare.
- **Educare alla responsabilità** proponendo obiettivi educativi che vadano oltre il primo aiuto e la risposta assistenziale.
- **Produrre cambiamento, integrazione e legami sociali** attraverso azioni in grado di produrre un movimento da una condizione di fragilità e dipendenza dall'assistenzialismo, a una di maggior benessere, libertà, autonomia e integrazione.
- **Attitudine all'ascolto** e grande apertura, per offrire al mondo ciò di cui ha bisogno e non ciò che ci sembra gli sia necessario.

NOME DELL'ENTE

Fondazione Progetto Arca onlus

PARTITA IVA E CODICE FISCALE

11183570156

FORMA GIURIDICA

Costituita come Associazione il 25 marzo 1994 si trasforma in Fondazione nel 2008. Ora onlus, in attesa di qualificazione ai sensi del Codice del Terzo Settore

INDIRIZZO SEDE LEGALE E AMMINISTRATIVA

Via degli Artigianelli, 6 - 20159 Milano

CONTATTI

T +39 02 66715266 / +39 02 67076867

F +39 02 67382477

segreteria@progettoarca.org

VALORI E ATTITUDINI

Ogni uomo ha un valore irriducibile a qualsiasi schema:

- **onestà - verità - trasparenza;**
- **perdono**, inteso come tensione a comprendere l'errore e a usarlo come punto di ripartenza;
- **operosità e impegno** come strada per la realizzazione;
- **prontezza – acutezza – disponibilità;**
- **umiltà** come attitudine all'ascolto privo di pregiudizio e mansuetudine nell'interpretare la realtà per il suo reale bisogno e non attraverso un progetto preconstituito;
- **pazienza** nel considerare i tempi dell'altro, nell'estremo rispetto della sua libertà;
- **sobrietà** ed essenzialità come stile di vita;
- **povertà** intesa come riconoscimento di essere incompleti e bisognosi dell'altro da noi;
- **gratitudine** per quanto ricevuto come stimolo alla responsabilità di contraccambiare con generosità.

1994

- Il 25 marzo viene costituita l'Associazione Progetto Arca da amici, volontari presso il Rifugio di Fratel Ettore Boschini a Milano.
- Apre il primo centro di Accoglienza per tossicodipendenti senza dimora, con l'aiuto del Centro Ambrosiano di Solidarietà.

1998-2001

- L'Associazione viene riconosciuta come Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale (onlus).
- Nascono alcuni servizi di accoglienza su Fondo Nazionale Lotta alla droga.
- Nasce il secondo centro di Accoglienza per tossicodipendenti nei pressi della Stazione Centrale di Milano.

AREE TERRITORIALI DI OPERATIVITÀ

Fondazione Progetto Arca è operativa in molte regioni italiane, con servizi o attività di sensibilizzazione: **Lombardia, Lazio, Veneto, Campania, Piemonte, Emilia Romagna, Toscana, Liguria, Sicilia, Valle D'Aosta, Trentino Alto Adige.** I progetti a gestione indiretta, inoltre, sono stati realizzati anche all'estero: Libano, Giordania, Costa d'Avorio.



ALTRE SEDI

● Milano

Via Mambretti 33
Via Aldini 74/A
Via Giorgi 31
Via Monte S. Genesio 21
Via Agordad 50
Via Stella 5
Via S. Giovanni alla Paglia 7
Via degli Artigianelli 6
Via Amantea 5
Via Sammartini 106
Via Sammartini 122-124
Via Fantoli 28/08
n° 75 appartamenti

● **Rozzano (Mi)**
n° 1 appartamento

● Opera (Mi)

Strada Consortile Mirasole 7
n° 4 appartamenti

● **Cinisello (Mi)**
n° 14 appartamenti

● Roma

Via Aquino 5
Via Casale Fainelli 65

● **Venegono (Va)**
Viale Verdi 21

● **Monte di Procida (Na)**
Via Cappella 31

CONNESSIONI CON ALTRI ENTI DEL TERZO SETTORE

Fondazione Progetto Arca, nel 2019, è stata parte di:

- **Raggruppamento Temporaneo di Scopo con Progetto Mirasole Impresa Sociale** per la gestione condivisa del progetto di rivitalizzazione dell'Abbazia di Mirasole;
- **Associazione Temporanea di Scopo con Farsi Prossimo onlus, La Grangia di Monluè e Comunità Progetto** per la gestione del centro di accoglienza su modello SIPROIMI – Sistema di protezione per titolari di protezione internazionale e per minori stranieri non accompagnati;
- **Associazione Temporanea di Scopo con Associazione Orme onlus e Associazione Romamor onlus** per la gestione di progetti destinati a persone senza dimora a Roma.
- **Associazione Temporanea di Scopo con Croce Rossa Italiana** per la gestione del progetto di integrazione tra tutte le unità di strada milanesi.

“La Fondazione persegue in via esclusiva finalità di solidarietà sociale, in tutte le sue accezioni, interpretate alla luce delle condizioni storiche di una società in evoluzione, prestando attenzione esclusiva ai soggetti svantaggiati in ragione di condizioni fisiche, psichiche, economiche, sociali, familiari o di qualsiasi altro genere. Tale scopo si attua tramite la promozione e lo svolgimento, diretto o attraverso altre istituzioni senza scopo di lucro, delle attività, rivolte a soggetti in stato di svantaggio ai sensi del comma 2, dell'art. 10 del D.Lgs n. 460/1997, nei seguenti settori: assistenza sociale e sociosanitaria; assistenza sanitaria; beneficenza; istruzione; formazione; promozione della cultura e dell'arte; tutela dei diritti civili.”

Art. 2 Statuto Fondazione Progetto Arca al 31.12.2017 (rintracciabile per esteso sul sito alla voce “Trasparenza”)

Il perimetro delle attività statutarie, così come da vigente statuto, non ancora revisionato rispetto ai dettami della Riforma del Terzo Settore, è più ampio rispetto alle attività effettivamente realizzate. Nel 2019 sono state svolte infatti: assistenza sociale e sociosanitaria, beneficenza, tutela dei diritti civili.

LA NOSTRA STORIA



2005-2007

- Parte il Sostegno Alimentare.
- Avvio dell'accoglienza per Rifugiati e Richiedenti Asilo.
- Nasce il progetto di Custodia Sociale per anziani e famiglie.



2008

- Progetto Arca diventa Fondazione.



2009-2010

- Prende il via il progetto “Case per l'integrazione” per persone e famiglie in difficoltà.
- Nasce la prima Unità di Strada a Milano e le attività di sostegno alle emergenze.



Struttura, governo e amministrazione

Sistema di governo e controllo e altre informazioni sulle riunioni degli organi statutari

Aggiornato al 29 aprile 2019

IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

L'attuale Consiglio di Amministrazione, rinnovato nella totalità dei suoi membri in data 22 aprile 2020 e insediato il 29 aprile durerà in carica per l'esercizio in corso. A esso competono tutti i poteri di ordinaria e straordinaria amministrazione.

È composto da:



ALBERTO SINIGALLIA
Presidente dal 25.03.1994
dell'allora Associazione
(Fondazione Progetto Arca -
Direzione Generale)



LAURA NURZIA
Vicepresidente dal 25.03.1997
dell'allora Associazione
(Fondazione Progetto Arca -
Direzione Controllo e Pianificazione)



LUCA CAPELLI
Direttore raccolta fondi e
comunicazione di un'Impresa
Sociale, consigliere dal 26.04.2017



LUCA DEGANI
Avvocato, Presidente Uneba
Lombardia, membro del Consiglio
del Terzo Settore, consigliere
dal 26.04.2017



STEFANO SANFILIPPO
Direttore di una azienda di raccolta fondi
e comunicazione, consigliere dal 26.04.2017

Il CdA, nell'anno 2019, si è riunito 13 volte di cui 3 consultazioni in via telematica. La partecipazione complessiva è stata del 96%. Nella seduta del 10.04.2019 il CdA ha approvato il bilancio consuntivo 2018. I principali temi trattati nelle sedute sono stati: preventivi e reportistica trimestrale, aggiornamenti sulla situazione finanziaria, piani di investimento anche immobiliari, aggiornamenti sulla Riforma del Terzo Settore e sui rapporti con i sindacati, delibera sul Modello Organizzativo. In occasione, inoltre, degli aggiornamenti sulla gestione dei servizi e sulla strategia a medio e lungo periodo, il CdA si è allargato ai membri del Comitato Direttivo, dell'Ufficio Progetti e dell'Ufficio preposto alla programmazione finanziaria.

IL CONSIGLIO DEI REVISORI

Il Collegio dei Revisori è stato rinominato, nel mese di marzo 2020, dai tre organi previsti dallo Statuto, dura in carica tre anni ed è composto da:



GIAN MARIO COLOMBO
Presidente, eletto dal Presidente
di Fondazione L'Albero della Vita



GIUSEPPE PIO GARBELLANO
Eletto dal Presidente di Federazione
Lombardia del CNCA



NUNZIA VITTORIA NICOLETTA RADOLA
Eletto dal Presidente dell'Ordine dei Dottori
Commercialisti di Milano e Lodi

Nel 2019 il Collegio, oltre a 5 partecipazioni ai Consigli di Amministrazione, si è riunito 5 volte. Sono stati trattati i temi necessari alla individuazione della corretta gestione dei dati contabili all'interno dell'amministrazione dell'ente e alla verifica del corretto rapporto finanziario, allo scopo di porre attenzione agli aspetti di crisi e alla corretta applicazione del dettato statutario.

ORGANO DI VIGILANZA

L'Organismo di Vigilanza si occupa di vigilare sull'osservanza del D.Lgs 231/2001, è stato rinominato in data 29 aprile 2020, dura in carica tre anni ed è composto da:



PIERO ALIPRANDI
Dottore commercialista



GIUSEPPE PIO GARBELLANO
Dottore commercialista



ANDREA LOPEZ
Avvocato

L'organismo di Vigilanza, durante il 2019, si è riunito 8 volte. Le sedute hanno avuto a tema la costante mappatura dei rischi e delle procedure al fine di concludere la stesura del nuovo modello organizzativo e delle procedure utili al corretto comportamento dei soggetti, dipendenti e non, dell'Ente nel rispetto delle norme del DLGS 231/2001.

COMITATO DIRETTIVO

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



ALBERTO SINIGALLIA
Direzione Generale



LAURA NURZIA
Direzione Controllo e Pianificazione



FILIPPO MONASTEROLO
Direzione Amministrativa



COSTANTINA REGAZZO
Direzione Servizi



ALICE STEFANIZZI
Direzione Comunicazione e Raccolta Fondi

COMITATO SCIENTIFICO

Il Comitato Scientifico, dura in carica 3 anni dalla nomina del CdA e nel 2019 si è riunito 5 volte. Nell'esercizio 2017-2020 era composto da:



RICCARDO BONACINA
Presidente e Direttore Editoriale di Vita spa



GIANCARLA BOREATTI
Coordinatrice network Profughi per AVSI



CRISTIAN CAMPAGNARO
Professore Associato dipartimento di Architettura
e Design Politecnico di Torino



MARCO IAZZOLINO
Esperto in processi formativi



DIEGO MONTRONE
Socio Fondatore e Presidente di Galdus



ANTONIO PIGNATTO
Sociologo, Psicologo e Direttore Scientifico
di Antiforma S.r.l.

Temi delle sedute: riflessioni sugli scenari di bisogno sociale e contributi per il seminario "Sulla strada di casa" realizzato in occasione del venticinquesimo della Fondazione. Il nuovo comitato scientifico verrà rinominato dal nuovo CdA successivamente al suo insediamento.

2011

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



2012

- Prima partecipazione di Progetto Arca al Piano Freddo Comune di Milano.
- Nasce l'Accoglienza in appartamento per tossicodipendenti
- Viene finanziata la costruzione di una fattoria in India per l'integrazione sociale di ragazzi orfani.

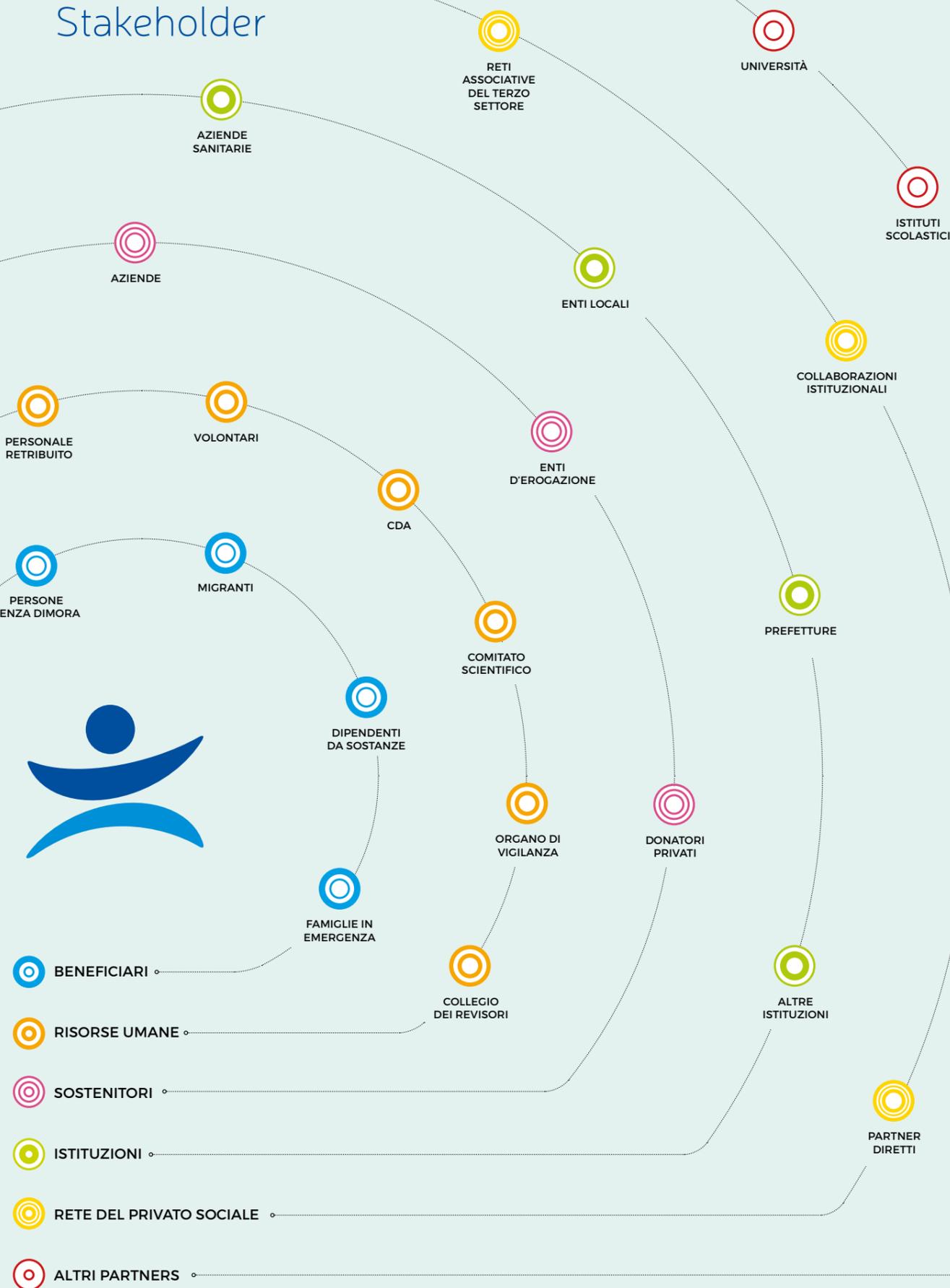


2013

- Gli uffici vengono trasferiti in Via degli Artigianelli (MI).
- Parte l'emergenza profughi e il Comune di Milano dota la Fondazione della sede di Via Aldini.
- Viene concessa, in comodato d'uso, la sede di Via Mambretti a Milano.
- Nasce l'Unità di strada a Roma.
- Con l'Associazione "La Casetta" (NA) si sostiene una mensa e una Unità di strada.



Stakeholder



ISTITUZIONI

AZIENDE SANITARIE

- ATS Milano - Città Metropolitana
- ASL nazionali

ENTI LOCALI

- Comune di Milano con tutti i settori coinvolti
- Comune di Lecco
- Comune di Varese
- Roma capitale
- Comune di Opera
- Comune di Rozzano
- Comune di Lacchiarella
- Comune di Torino
- Comune di Venegono

PREFETTURE

- Milano
- Lecco
- Varese

ALTRE ISTITUZIONI

- Regione Lombardia
- Regione Lazio
- ALER - Azienda Lombarda Edilizia Residenziale
- Comunità Montana Lario Orientale
- Fondazione IRCCS Ca' Granda Ospedale Maggiore
- Policlinico di Milano
- Grandi Stazioni
- Ministero della Giustizia
- Polizia di Stato e Carabinieri
- Protezione Civile

RETE DEL PRIVATO SOCIALE

RETI ASSOCIATIVE DEL TERZO SETTORE

- CEAL
- CIESSEVI
- CNCA
- UNEBA - Unione Nazionale di istituzioni e iniziative di assistenza sociale
- Compagnia delle Opere
- Coordinamento delle Unità Mobili del Comune di Milano
- Coordinamento Milanese del Privato Sociale per le Dipendenze
- Federazione italiana degli organismi per le Persone Senza Dimora (Fio, PSD)
- Forum del volontariato per la strada - Roma
- Rete Accoglienza profughi Milano
- Rete Accoglienza profughi Lecco
- Rete Accoglienza profughi Varese

COLLABORATORI ISTITUZIONALI

- Associazione Camminiamo insieme
- Associazione Insieme si può fare
- Associazione La Casetta onlus
- Fondazione Banco Alimentare
- Fondazione Banco Farmaceutico
- Congr. Suore Cappuccine Madre Rubatto (Roma)
- Vita Società editoriale spa

PARTNER DIRETTI

- Associazione Avvocati di Strada
- ABCittà
- AFOL Metropolitana
- ALA Milano

- Associazione Arcobaleno
- Associazione Insieme nelle Terre di Mezzo onlus
- Associazione Medici volontari italiani onlus
- Associazione Reatino 15
- CADMI
- Caritas diocesana di Ragusa
- Centro culturale islamico di Brescia
- Clinica Mangiagalli - Policlinico di Milano
- Comunità di Sant'Egidio
- Comunità Nuova
- Comunità Sambuco
- Congregazione Figlie della Carità di San Vincenzo De' Paoli (Napoli)
- Cooperativa San Martino
- EASL International Liver Foundation
- Energheia
- Filtro Tratta Comune di Milano
- Fondazione AVSI
- Fondazione Opera San Francesco
- Fondazione Patrizio Paoletti
- Fonderia delle Arti
- La Cordata
- Legambiente
- Metropolitana Milanese
- NoWalls
- Oikos
- Ordine degli Avvocati di Milano
- Ospedale Niguarda Milano
- Ospedale Sacco Milano
- Parrocchia di Sant'Agnes Vergine e Martire
- SEA - Società Esercizi Aeroportuali (Linate)
- SOS Stazione Centrale - Gruppo Exodus
- Teatro Officina
- Unicef

ALTRI PARTNERS

UNIVERSITÀ

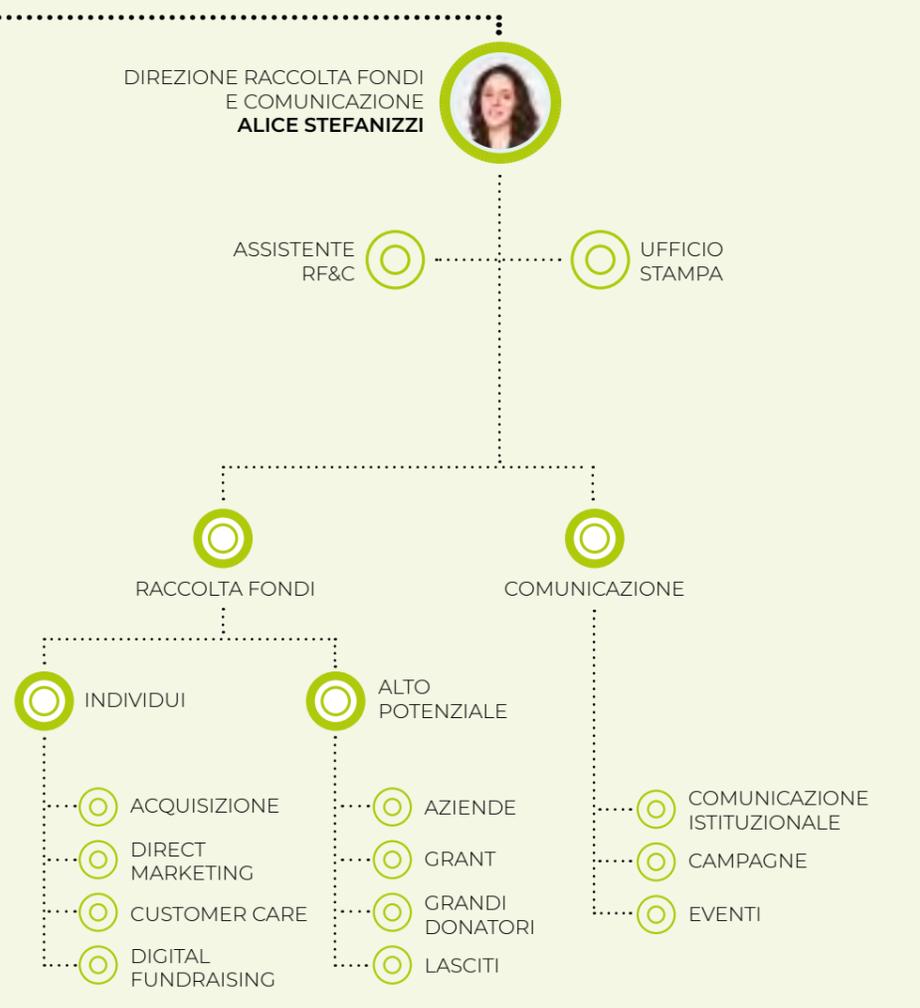
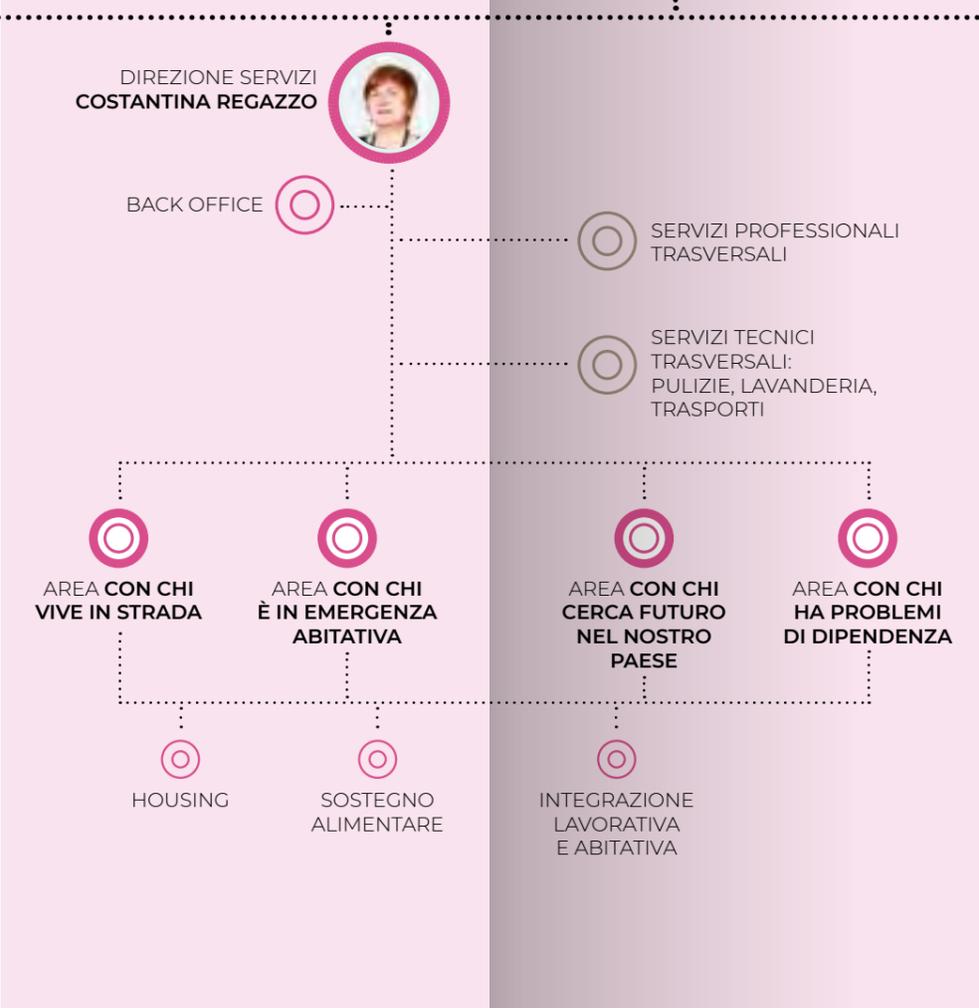
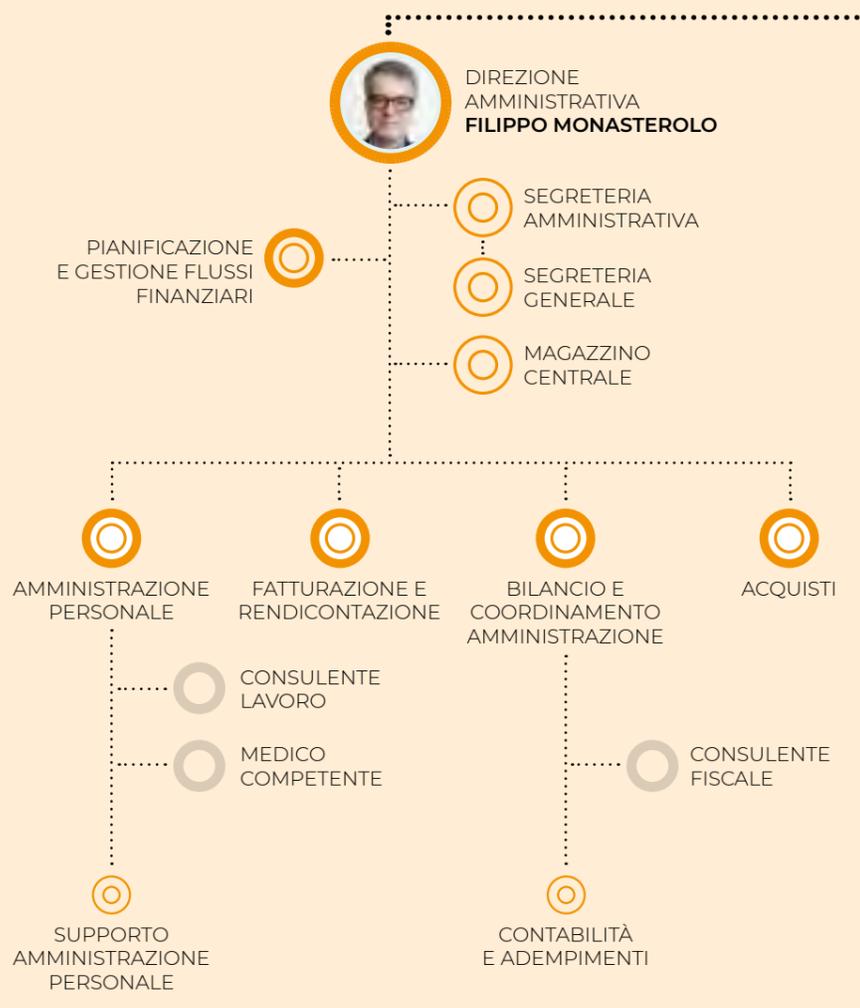
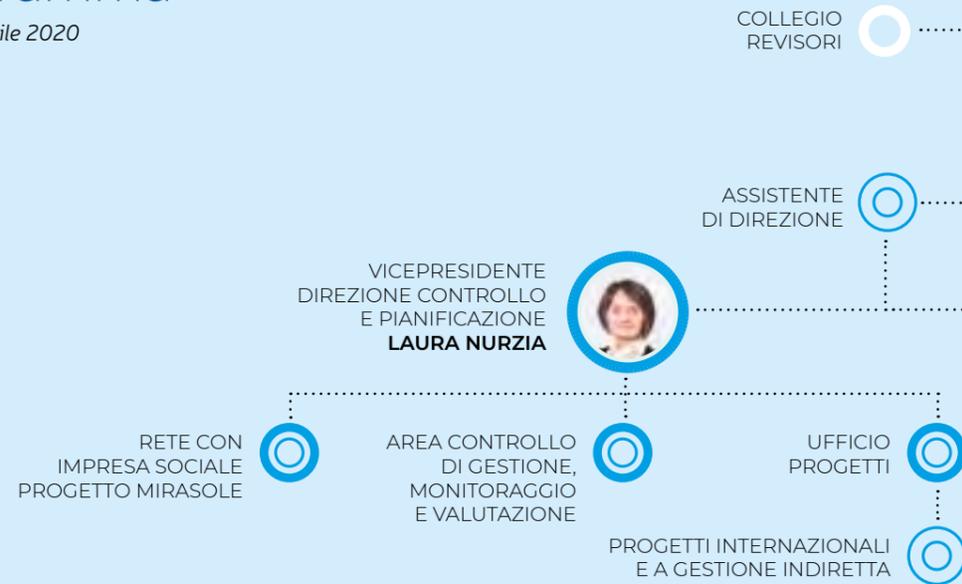
- IULM
- Istituto Nazionale di Fisica Nucleare
- Politecnico di Milano
- Politecnico di Torino
- Scuola Superiore Sant'Anna di Pisa
- Univ. Bocconi di Milano
- Univ. Cattolica del Sacro Cuore di Milano
- Univ. degli Studi di Bergamo
- Univ. degli Studi di Milano
- Univ. degli Studi di Milano - Bicocca
- Univ. degli Studi di Padova
- Univ. degli Studi di Torino
- Univ. di Scienze Gastronomiche di Pollenzo

ISTITUTI SCOLASTICI

- Liceo Statale Ettore Majorana - Cesano Maderno
- Liceo Versari - Cesano Maderno
- Liceo Berchet - Milano
- Liceo Besta - Milano
- Liceo Tito Livio - Milano
- Scuola Media - Cologno Monzese
- Liceo Severi-Correnti - Milano
- Scuola Media Pastor Angelicus - Milano
- Scuola Erdre - Olanda

Organigramma

Aggiornato al 22 aprile 2020



Persone che operano per l'ente

Il personale che ha operato nell'ente, nel 2019, si compone di lavoratori retribuiti, di cui 2 persone distaccate da altro ente, e da volontari singoli, del Servizio Civile Nazionale e di impresa.

IL PERSONALE RETRIBUITO

Il 2019 è stato caratterizzato da un'importante flessione del numero di servizi di accoglienza dedicati ai migranti che ha avuto un impatto significativo sul numero di lavoratori. La Fondazione si è trovata costretta, quindi, ad attivare una **procedura di ristrutturazione del personale**. Sono state avviate, a tal riguardo, **molteplici iniziative per garantire riqualificazioni e ricollocazioni professionali**, coinvolgendo sia gli enti che sono subentrati alla gestione di alcuni servizi sia tutta la rete di organizzazioni impegnate su unità di offerta similari. Fondazione Progetto Arca ha, inoltre, chiesto e ottenuto un sostegno da Regione Lombardia per la realizzazione di un **servizio di Outplacement**, supporto alla ricollocazione, che ha permesso a buona parte di coloro che hanno terminato il rapporto di lavoro con Progetto Arca, di accedere a specifici interventi.

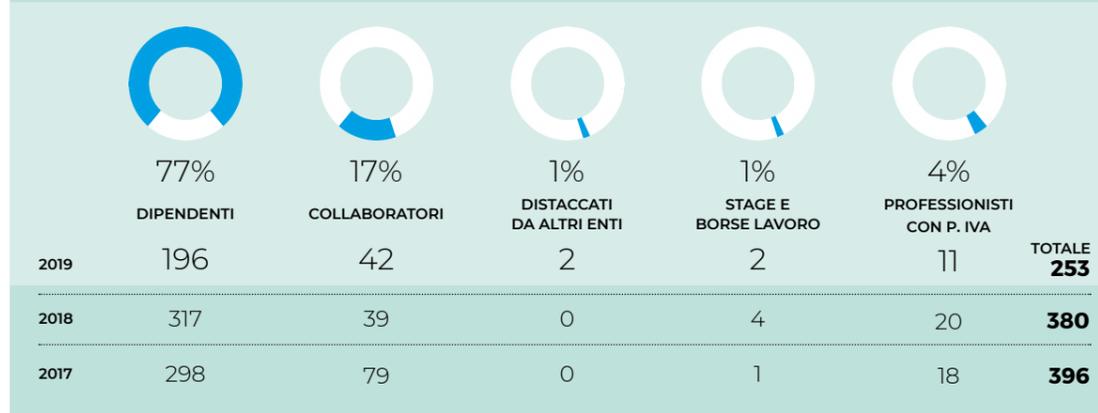
COMPOSIZIONE DEL PERSONALE CHE HA OPERATO PER L'ENTE IN TUTTO IL 2019

	PERSONE	ORE LAVORATE
LAVORATORI DELL'ENTE	396	435.684
LAVORATORI DISTACCATI DA ALTRO ENTE	2	285
VOLONTARI CIVILI	4	4.962
VOLONTARI SINGOLI O DI IMPRESA	1.389	29.769
VOLONTARI LAVORI DI PUBBLICA UTILITÀ	9	743

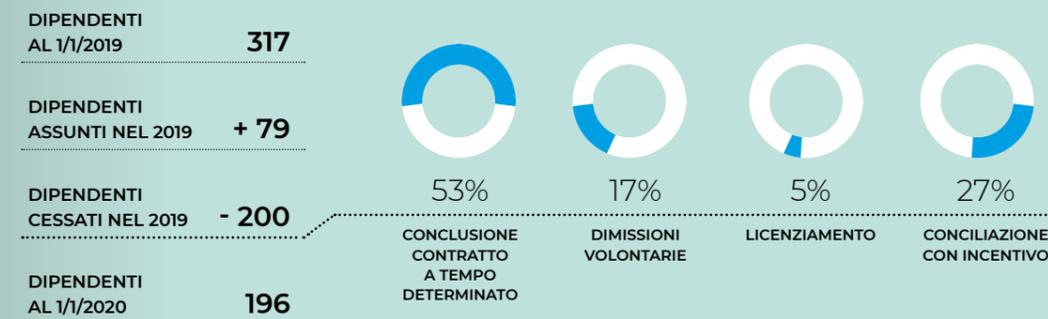
Questo percorso, strutturato in incontri periodici con consulenti esperti nel settore, ha permesso al lavoratore di avere maggiore consapevolezza del proprio profilo professionale e del proprio potenziale, di rinvigorire la motivazione al cambiamento e di individuare nuovi obiettivi di ruolo e posizione.

LAVORATORI PER TIPOLOGIA CONTRATTUALE

FOTOGRAFIA AL GENNAIO DI OGNI ANNO



TURN OVER DEI DIPENDENTI E MOTIVI DELLA CESSAZIONE



Il personale è assunto prevalentemente con contratto di lavoro subordinato, a eccezione dei professionisti, impegnati quasi esclusivamente sulle attività sanitarie

e i collaboratori che afferiscono all'area raccolta fondi che, per le attività di Face to face, si avvale necessariamente di contratti flessibili.

TIPOLOGIA CONTRATTUALE DELLA STRUTTURA ORGANIZZATIVA

TOTALE 253 AL 1 GENNAIO 2020

	PERSONALE EDUCATIVO	PERSONALE SANITARIO	PERSONALE LOGISTICA	AMMINISTRAZIONE E DIRIGENZA	RACC. FONDI COMUNICAZIONE	TOTALE
DIPENDENTI	112	20	23	29	12	196
% SU TOTALE DIPENDENTI	96%	67%	77%	91%	27%	
COLLABORATORI	5	-	5	-	32	42
DISTACCATI DA ALTRI ENTI	-	-	2	-	-	2
STAGE	-	-	-	2	-	2
PARTITA IVA	-	10	-	1	-	11
TOTALE	117/46%	30/12%	30/12%	32/13%	44/17%	253

2014

- Nasce l'accoglienza "Post Acute for homeless"
- Nasce il primo centro di accoglienza per senza dimora a Roma.
- Si avvia l'accoglienza per minori non accompagnati.
- Parte la sperimentazione sull'Housing First e l'Unità di strada napoletana.



2015

- Si sviluppano servizi di Housing con alcuni Comuni dell'Hinterland milanese.
- Si siglano le prime convenzioni con alcune Prefetture per l'accoglienza di migranti.
- Parte la gestione diretta dell'Hub in Stazione Centrale.
- Si inaugura la campagna di sensibilizzazione "La zuppa della bontà".
- Si aprono partenariati con realtà internazionali in Eritrea, Libia e Libano.

2016

- Il 21 aprile Progetto Arca partecipa alla costituzione di Progetto Mirasole Impresa Sociale srl e avvia la gestione dell'Abbazia di Mirasole, a Opera, dove si insedia il primo co-housing mamma bambino.

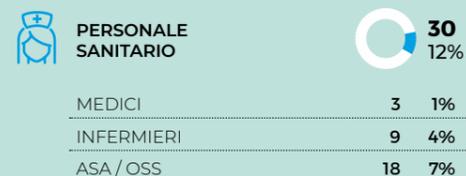


- Viene acquistata la nuova sede di Via Agordat a Milano, per l'accoglienza di anziane signore e di mamme con bambini migranti.



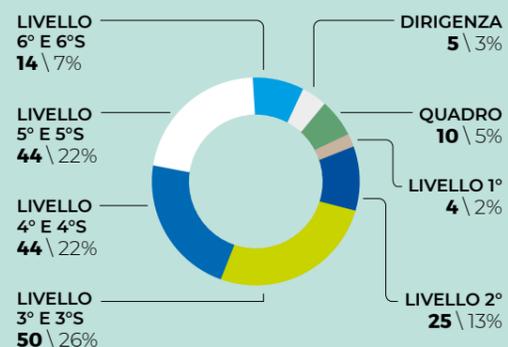
MANSIONE PER AREA SU TUTTI I LAVORATORI

TOTALE 253 AL 1 GENNAIO 2020



LIVELLI CONTRATTUALI DEI DIPENDENTI

TOTALE 196 AL 1 GENNAIO 2020

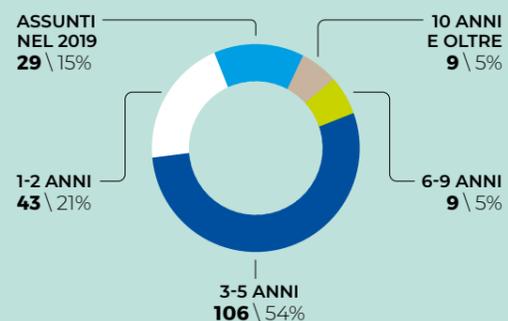


In coerenza con la disposizione dell'art. 16 del Decreto Legislativo 117/2017, Codice del Terzo Settore, la Fondazione ha rispettato il principio secondo il quale la differenza retributiva tra lavoratori dipendenti non è superiore al rapporto uno a otto, calcolata sulla retribuzione lorda annua.

La percentuale di lavoratori con anzianità superiore ai 3 anni passa dal 24% di fine 2018 al 64% di fine 2019. Questo dimostra una forte **flessione del turn over a favore della stabilità del personale.**

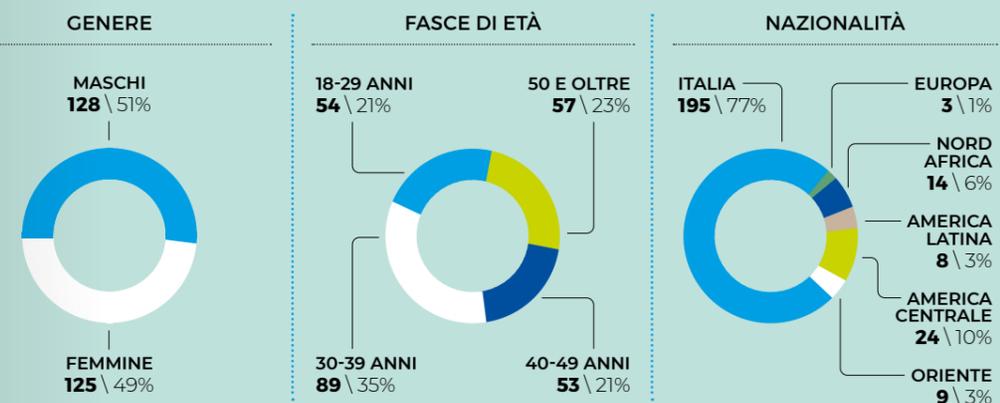
ANZIANITÀ DI SERVIZIO DEI DIPENDENTI

TOTALE 196 AL 1 GENNAIO 2020



CARATTERISTICHE ANAGRAFICHE DELLA TOTALITÀ DEI LAVORATORI

TOTALE 253 AL 1 GENNAIO 2020



Per i miei 49 anni ho ricevuto un regalo bellissimo: l'Attestato di Civica Benemerita all'Ambrogino d'Oro, che rappresenta il riconoscimento più importante che un cittadino milanese possa ricevere. È stata un'emozione fortissima sentire chiamare il mio nome e vedere riconosciuta la passione che da 13 anni metto nel mio lavoro con Fondazione Progetto Arca, per le persone senza dimora, accolte nei centri e in strada. Davanti a chi non ha una casa non sono capace di guardare altrove... mi avvicino, mi presento, cerco di farmi raccontare la loro storia per conquistare la loro fiducia e per far loro immaginare una diversa possibilità di vita. Spesso riesco ad accompagnare qualcuno in una struttura dove alcuni riescono a riprendere in mano la propria vita, ad avere una casa e un lavoro, a curare le ferite del corpo e dell'anima. Non tutti ce la fanno, qualcuno torna in strada, ma la mia mano è sempre tesa per essere afferrata di nuovo offrendo infinite volte un'occasione nuova.

Mouhib - operatore sociale

2017

- Si aprono, a Varese, Venegono e a Milano, nuovi centri per l'accoglienza profughi.
- Si avvia un progetto di accoglienza di persone senza dimora all'interno degli aeroporti gestiti dalla SEA.
- Nasce a Bacoli il primo Social Market in collaborazione con l'Associazione La Casetta.



2018

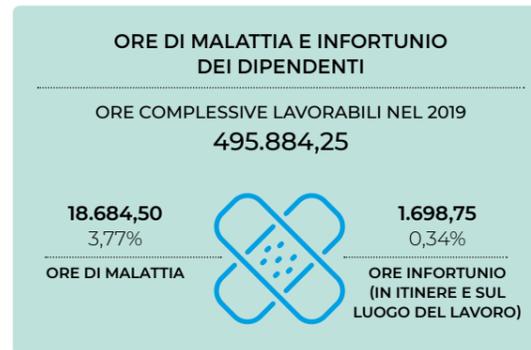
- Vengono inaugurati i nuovi spazi dedicati alla raccolta fondi e all'ufficio progetti, al secondo piano dell'immobile di Via degli Artigianelli a Milano.
- Parte il progetto "Strade di prossimità" con il Comune di Roma.
- Si inaugura una collaborazione con Croce Rossa e Comune di Milano a favore del progetto di integrazione di tutte le Unità di strada milanesi.



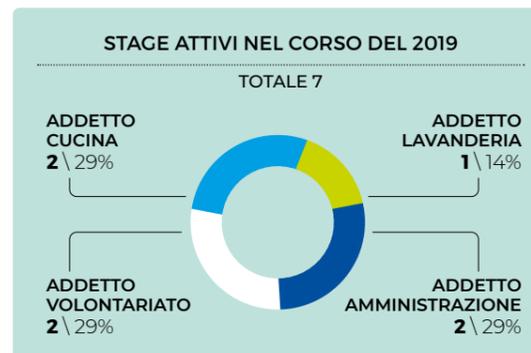
- Si apre un nuovo centro di accoglienza per migranti a Milano.
- Con il Comune di Milano si avviano i progetti di microcomunità, comunità e Housing First, a valere sui fondi PON.
- Il Comune di Milano assegna 32 nuovi appartamenti per famiglie in difficoltà abitativa.



Nell'anno 2019, il 54% dei lavoratori non si è mai assentato per malattia.



In tutto il 2019, il numero di ragazzi impegnati in stage, curriculari e non, sono stati 7. Tra i 5 terminati nell'anno 2 sono stati assunti mentre gli altri hanno continuato il loro percorso scolastico.



PROGETTI SPECIALI TIROCINI CURRICULARI

Grazie a convenzioni a titolo gratuito con l'Università Statale facoltà di infermieristica e con l'Università Bicocca facoltà di scienze sociali, che hanno identificato alcuni servizi di Progetto Arca come sede di tirocinio curricolare, nel 2019 sono stati 9 i giovani che hanno svolto un'esperienza formativa presso le unità di offerta dedicate a persone senza dimora.



CUSTOMER SATISFACTION SUI LAVORATORI RETRIBUITI

Fondazione Progetto Arca da anni attiva il monitoraggio della Customer Satisfaction, con l'obiettivo di raccogliere, comprendere e interpretare il giudizio dei suoi lavoratori sull'operato dell'organizzazione e sulle variabili di cambiamento in atto o desiderate.

- Customer inviate: **252**
- Customer restituite: **197** (78% dei lavoratori)
- Soddisfazione media dei lavoratori: **72%**
- Media percentuale di soddisfazione rispetto alle seguenti variabili:

PERCORSO PERSONALE \ 74%

RELAZIONI INTERNE \ 72%

ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO PERSONALE \ 73%

ORGANIZZAZIONE DELLA FONDAZIONE \ 69%

- *Credo che la nostra forza stia nel riuscire sempre a dare una risposta di aiuto nelle situazioni!*
- *La fiducia che il mio direttore ha riposto in me in questi anni mi hanno permesso di avere molte autonomie permettendomi di crescere sia a livello personale sia lavorativo. Il rapporto con i colleghi, fatto di scambi e condivisione, permette di affrontare ogni richiesta dei nostri ospiti in tempi veloci.*
- *Sarebbe bello riuscire a condividere maggiormente le esperienze, ho trovato molto interessanti le plenarie in cui i vari servizi si raccontavano... mi hanno permesso di scoprire e valorizzare il lavoro dei colleghi e conoscere le storie delle persone di cui si occupano.*

Formazione del personale

Tutte le attività di formazione sono state codificate, registrate e monitorate attraverso l'implementazione di un applicativo completamente dedicato alla formazione in grado di arricchire la dotazione di strumenti informatici rendicontativi della Fondazione.



FORMAZIONE OBBLIGATORIA TRASVERSALE A TUTTE LE AREE DI INTERVENTO

28%

Consolidamento delle attività formative obbligatorie (sicurezza, RLS, preposti, haccp, antincendio, primo soccorso) che hanno coinvolto 65 persone, tra le quali: 19 preposti, 16 nuovi addetti antincendio e 8 addetti al Primo Soccorso.

FORMAZIONE RIVOLTA AL PERSONALE DEDICATO A CHI VIVE IN STRADA E A CHI È IN EMERGENZA ABITATIVA

6%

Introduzione di un percorso formativo relativo all'amministratore di sostegno (istituto giuridico rilevante per il supporto alle persone fragili). Avvio di un percorso innovativo per la formazione di educatori finanziari che ha permesso, al personale coinvolto, di acquisire competenze di accompagnamento qualificate e certificate per il supporto di singoli e famiglie in crisi economica.

FORMAZIONE RIVOLTA AL PERSONALE DEDICATO A CHI CERCA UN FUTURO NEL NOSTRO PAESE

32%

Supporto alle figure professionali dedicate all'accoglienza migranti, con progetti formativi specifici e variegati. Significativo il "Progetto Swim" sulla prevenzione alla violenza di genere per donne vulnerabili, che ha consolidato la rete tra realtà impegnate nell'accoglienza. Molte sono state le partecipazioni del personale impiegato in questa area, alle preziose proposte formative promosse dalla Prefettura e dal Comune di Milano sul tema della tratta.

FORMAZIONE RIVOLTA AL PERSONALE DEDICATO A CHI HA PROBLEMI DI DIPENDENZA

9%

Approfondimento sulle problematiche legate all'alcool dipendenza con interventi di relatori esperti e provenienti da centri specialistici che ha permesso l'approfondimento di alcuni temi legati alle dipendenze e, in particolar modo, la "doppia diagnosi".

FORMAZIONE RIVOLTA ALL'AREA AMMINISTRATIVA E CONTROLLO DI GESTIONE, MONITORAGGIO E VALUTAZIONE

14%

Focus su aggiornamenti e adeguamenti relativi al tema della Riforma del Terzo settore. Formazione per la messa a regime del sistema informativo integrato: piattaforma per i moduli di gestione del personale e di gestione amministrativa di magazzino, ufficio acquisti e contabilità e piattaforma preposta alla gestione e raccolta dati relativa al percorso di presa in carico del singolo destinatario.

FORMAZIONE RIVOLTA ALL'AREA RACCOLTA FONDI E COMUNICAZIONE

11%

Implementazione di corsi tecnici finalizzati al rafforzamento di alcune competenze specialistiche. Attività dedicate al networking e creazione di rete per lo sviluppo del fundraising. Partecipazione all'annuale appuntamento del Festival del Fundraising.

PROGETTO SPECIALE

Nel 2019 è stata attivata la convenzione con Università Telematica Pegaso che ha dato un contributo significativo per l'accesso a percorsi universitari on line agevolati di varia natura per i dipendenti e i propri familiari, particolarmente apprezzato per le riqualificazioni dei profili educativi.



2019

- Progetto Arca festeggia il suo venticinquesimo con l'Arcivescovo Mario Delpini, il sindaco Sala e l'allora Assessore ai servizi sociali Majorino.
- L'anno vede la chiusura di alcuni servizi di accoglienza in ambito migrazione e la conseguente riorganizzazione del personale.



- Si concludono le ristrutturazioni dei 32 appartamenti e parte il progetto di accoglienza per l'autonomia abitativa.
- Parte il nuovo Social Market a Rozzano grazie al progetto Fun Lab su finanziamento di Regione Lombardia.



- Progetto Arca sostiene la gestione di docce pubbliche per senza dimora a Napoli.
- Con il progetto "Aggiungi un posto a tavola" Progetto Arca amplia le potenzialità di sostegno alimentare a persone senza dimora.

Volontariato

In Unità di strada ogni notte, al guardaroba per fornire un cambio abiti dignitoso, nelle mense a servire i pasti caldi, sui banchi per insegnare l'italiano agli stranieri, in magazzino a preparare i pacchi viveri... è qui che troviamo i volontari di Progetto Arca, impegnati in un fare generoso e concreto, che nel 2019 hanno potuto godere di varie attività di formazione oltre che dell'allestimento della **casa per i volontari**.



163

NUOVI VOLONTARI
RECLUTATI NEL 2019



1402

TOTALE VOLONTARI
NELL'ANNO

"WELCOMING PEOPLE: PROMUOVERE LA CULTURA DELL'ACCOGLIENZA"

Il progetto di formazione, finanziato dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, con capofila Fondazione AVSI e in partnership con NADIA onlus e Associazione San Martino onlus, è stato l'occasione per rinforzare la conoscenza di 300 volontari sul tema complesso della normativa legata alla migrazione. I 18 incontri, che in 36 ore di formazione hanno coinvolto 299 volontari, hanno presentato il cambio di scenario legato al Decreto Sicurezza.

"PROGETTO FAMI - SEMINARE PER R-ACCOGLIERE"

Il progetto di formazione, promosso dal Comune di Milano in collaborazione con Euroform e cofinanziato dall'Unione Europea, dalla Prefettura di Milano e dal Ministero dell'Interno, ha permesso di realizzare 36 percorsi di formazione, per un totale di 705 ore, per un gruppo di 58 volontari, impegnati nell'insegnamento dell'italiano agli ospiti stranieri.

UNA CASA PER I VOLONTARI

Con la cena natalizia per le persone senza dimora della città è stato inaugurato uno spazio interamente dedicato ai volontari, luogo di aggregazione e incontro e punto di partenza del servizio di Unità di strada. Questo spazio è dedicato al volontario e amico Gianluca, mancato di recente, che, con noi, offriva "il primo aiuto, sempre".

LAVORI DI PUBBLICA UTILITÀ

Progetto Arca, nel 2019, ha dato la possibilità a 9 persone, inviate dalla Magistratura, di svolgere lavori di pubblica utilità in alternativa alla pena, per 743 ore di volontariato negli ambiti della distribuzione pasti, manutenzione e logistica.



Ho iniziato a fare volontariato con Progetto Arca perché, come diceva Gramsci, "odio gli indifferenti" e mi ero stancato di continuare a lamentarmi. La molla decisiva è stata mia figlia: posso pensare di insegnarle la solidarietà, se io per primo non faccio nulla di concreto per gli altri? In Progetto Arca sono volontario dell'Unità di strada che mi permette di portarmi a casa sorrisi, abbracci forti e genuini, la sensazione di avere contribuito, anche per una persona soltanto, in un attimo preciso della sua vita, a far comprendere che esiste un Paese migliore, un mondo migliore. Un altro mondo è possibile... Costruiamolo con piccoli gesti e qualche ora donata.

Stefano

IMPEGNO SPECIALE DEI VOLONTARI

Nel 2019 il folto gruppo di volontari ha assunto una specifica responsabilità su alcune attività strutturali della Fondazione:

- Unità di strada, con la distribuzione di generi di conforto sia per i mesi freddi sia per il caldo estivo;
- gestione della Bottega solidale a Rozzano (MI), dove le famiglie bisognose fanno la spesa, aiutate dai volontari in un tempo tutto dedicato ai loro bisogni alimentari e di gestione familiare;

- completa gestione della quinta edizione della "Zuppa della Bontà" che con 240 volontari in 43 piazze di 8 regioni italiane e con l'ausilio di 18 associazioni del territorio, nel week end del 26 e 27 ottobre 2019 ha permesso di raccogliere i proventi necessari per la distribuzione di 30.000 pasti alle persone povere.

Per questo e per tutte le singole azioni di prossimità e tenerezza nei confronti degli ospiti, Fondazione Progetto Arca ringrazia, uno per uno, i volontari che credono nella sua mission e dedicano il loro tempo a realizzarla, giorno per giorno.

TIPOLOGIA VOLONTARI

	PERSONE	N. ORE
INDIVIDUALI	1.360	29.365
AZIENDALE	29	134
VOLONTARIO CIVILE	4	4.962
LAVORI PUBBLICA UTILITÀ	9	743
TOTALE	1.402	35.474

VOLONTARI INDIVIDUALI

	PERSONE	N. ORE
RAPPORTO CON I DESTINATARI	668	25.373
SERVIZI TECNICI DI SUPPORTO	220	1.990
SUPPORTO ALLA RACCOLTA FONDI	472	2.272
TOTALE	1.360	29.635

AREE DI INTERVENTO DEI 668 VOLONTARI CHE HANNO RAPPORTI CON I DESTINATARI



CUSTOMER SATISFACTION

- Customer inviate: **318**
- Customer restituite: **184**

- Percentuale compilazione: **58%**
- Soddisfazione media: **82%**
- Media percentuale di soddisfazione rispetto alle seguenti variabili:

ORGANIZZAZIONE FONDAZIONE \ 83%

ORGANIZZAZIONE DEL TUO LAVORO \ 80%

RELAZIONI INTERNE \ 83%

PERCORSO PERSONALE \ 82%



I NOSTRI PROGETTI

Note di impatto sociale

Progetto Arca, in attesa di recepire le indicazioni dell'art. 7, comma 3, della Legge 6 giugno 2016, n. 106, per la realizzazione di sistemi di valutazione dell'impatto sociale delle attività svolte dagli Enti del Terzo Settore, ha scelto di sviluppare, per il Bilancio Sociale

del 2019, alcune note di impatto sociale, tese a proporre **spunti di riflessione sul valore sociale generato e sui cambiamenti sociali prodotti dalle sue attività**. L'interesse a questa analisi nasce dal desiderio di maturare una maggiore consapevolezza del valore

1. LA PREVENZIONE SOCIALE COME SUPPORTO ALLA SOCIETÀ: INPUT, OUTPUT E OUTCOME

Identificando l'**input** come l'insieme di tutte le risorse e strumenti offerti ai destinatari, l'**output** come l'insieme dei risultati diretti e tangibili delle attività poste in essere e l'**outcome** come l'insieme dei risultati indiretti e con effetti nel tempo, relativi ai cambiamenti realizzati sulla vita delle persone e sui contesti territoriali, presentiamo alcuni spunti di riflessione sull'impatto dell'attività di Progetto Arca.



Input →

RISORSE E STRUMENTI DEDICATI AI DESTINATARI

BENEFICIARI E LORO FAMIGLIE

- VITTO E ALLOGGIO
- CONSEGNA DI BENI DI PRIMA NECESSITÀ
- EDUCAZIONE IGIENICO SANITARIA
- ASSISTENZA MEDICA E INFERMIERISTICA
- ASSISTENZA EDUCATIVA E PSICOLOGICA
- AFFIANCAMENTO SCOLASTICO
- CORSI DI ITALIANO PER STRANIERI
- ASSISTENZA SOCIO-SANITARIA
- ASSISTENZA LEGALE
- PERCORSI DI FORMAZIONE E INSERIMENTO LAVORATIVO

RISORSE UMANE IMPIEGATE

- OPPORTUNITÀ DI LAVORO RETRIBUITO
- FORMAZIONE IN AULA E SUL CAMPO
- SVILUPPO DI COMPETENZE GRAZIE AL CONFRONTO TRA PROFESSIONALITÀ
- AMBIENTE E STRUMENTI ADEGUATI AL RUOLO

VOLONTARI, DONATORI, STUDENTI, ALTRI STAKEHOLDER

- FORMAZIONE IN AULA E SUL CAMPO
- CONTRIBUTO ALLA DIFFUSIONE DI CORRETTE INFORMAZIONI SU TEMI SOCIALI

TERRITORIO E SOCIETÀ

- ACCOGLIENZA E AZIONI DI PROSSIMITÀ PER PERSONE CON PROBLEMATICHE SANITARIE E SOCIALI
- INIZIATIVE DI COMUNICAZIONE, SENSIBILIZZAZIONE E INTEGRAZIONE SOCIALE
- RICONVERSIONE D'USO E RISTRUTTURAZIONE DI IMMOBILI IN DEGRADO
- DIFFUSIONE DELLA CULTURA DELLA LOTTA ALLO SPRECO E DEL BUON USO DELLE RISORSE AMBIENTALI

dei segni che la Fondazione lascia nella società, nel fare quotidiano ma anche in prospettiva nel tempo, e dalla necessità di dare evidenza del **buon uso dei fondi pubblici che sostengono per il 66% le attività sviluppate**.

L'analisi ha seguito le seguenti linee:

1. la prevenzione sociale come supporto alla società: input, output e outcome;
2. il cambiamento percepito dagli ospiti;

3. la copertura del bisogno sociale territoriale;
4. la valorizzazione economica dell'impatto sociale.

Output → Outcome

RISULTATI DIRETTI E TANGIBILI

EFFETTI E BENEFICI DURATURI NEL TEMPO

- ALLONTANAMENTO DALLA VITA IN STRADA
- DIMINUIZIONE DEI RISCHI DI INFEZIONI E MALATTIA
- DIMINUIZIONE DELLE PROBLEMATICHE PSICOLOGICHE
- MAGGIORE CURA DI SÉ
- CORRETTA ALIMENTAZIONE
- INNALZAMENTO DELLE COMPETENZE NECESSARIE ALL'INTEGRAZIONE
- RICOSTRUZIONE DEL SÉ POST-TRAUMA
- RIPRESA DELLA SCUOLA DELL'OBBLIGO
- PROFESSIONALIZZAZIONE
- AVVIO DI UNA OCCUPAZIONE LAVORATIVA

- MIGLIORAMENTO DEL BENESSERE COMPLESSIVO DELL'INDIVIDUO E DELLA SUA FAMIGLIA
- RISCOPERTA DELLE PROPRIE ASPIRAZIONI
- ACQUISIZIONE DI UNA PROGETTUALITÀ INDIVIDUALE CONSAPEVOLE
- RIACQUISIZIONE DELLA CAPACITÀ DI EDUCARE I FIGLI
- AUTONOMIA ECONOMICA E ABITATIVA
- INTEGRAZIONE

- SOSTENTAMENTO ECONOMICO E CONSEGUENTE SICUREZZA ECONOMICA DELLA FAMIGLIA
- AUMENTO DELLE COMPETENZE PROFESSIONALI E CONOSCENZE SPECIALISTICHE
- AUMENTO DELLE CONOSCENZE DEL CONTESTO SOCIALE E POLITICO
- RAFFORZAMENTO DI SOFT SKILLS E COMPETENZE

- PROFESSIONALIZZAZIONE DIFFUSA
- DIFFUSIONE DELLA CULTURA DELLA SOLIDARIETÀ
- IMPIEGO DELLE COMPETENZE COME BENE COMUNE
- COINVOLGIMENTO DEI CITTADINI NELLA MISSION DELLA FONDAZIONE

- CONDIVISIONE DI COMPETENZE E RISORSE
- AUMENTO DELLE CONOSCENZE DEL CONTESTO SOCIALE E POLITICO
- APPAGAMENTO PER L'OPPORTUNITÀ DI PARTECIPARE A UNA MISSION DI GRANDE VALORE

- DIFFUSIONE DI AZIONI DI SENSIBILIZZAZIONE
- CONSAPEVOLEZZA SOCIALE
- COINVOLGIMENTO DEI CITTADINI NELLA MISSION DELLA FONDAZIONE

- RIDUZIONE DEI COSTI RELATIVI ALLA DEVIANZA SOCIALE A CARICO DEI SERVIZI SOCIALI
- RIDUZIONE DEI COSTI RELATIVI A GIORNATE DI DEGENZA OSPEDALIERA
- RIDUZIONE DEI COSTI RELATIVI A RICOVERI IN CLINICA PER LA DISINTOSSICAZIONE
- RIDUZIONE DEI COSTI RELATIVI A GIORNATE DI INTERNAMENTO IN CARCERE
- RIDUZIONE DEI COSTI DI ORDINE PUBBLICO
- RIDUZIONE DEI COSTI RELATIVI AI SUSSIDI DI DISOCCUPAZIONE A CARICO DELL'ENTE PUBBLICO
- RIDUZIONE DEI COSTI RELATIVI AL DEGRADO DEGLI IMMOBILI DI PUBBLICA PROPRIETÀ

- OTTIMIZZAZIONE NELL'UTILIZZO DELLE RISORSE PUBBLICHE
- AUMENTO DEL BENESSERE SOCIALE
- RIQUALIFICAZIONE DELL'AMBIENTE CITTADINO
- CREAZIONE DI POSTI DI LAVORO
- SVILUPPO DELLE ATTIVITÀ PRODUTTIVE E COMMERCIALI
- INTEGRAZIONE CULTURALE
- DIFFUSIONE DELLA SENSIBILIZZAZIONE AL MUTUO AIUTO
- VALORIZZAZIONE DELLA RETE DI SERVIZI OFFERTA DAL TERRITORIO



2. IL CAMBIAMENTO PERCEPITO DAGLI OSPITI

GLI OBIETTIVI

L'obiettivo di questa analisi è stato quello di determinare il **cambiamento che le attività di Fondazione Progetto Arca hanno generato nei beneficiari principali** e che possono riguardare l'ambito personale (miglioramento delle risorse per affrontare il percorso di recupero e dello stato di salute o della gestione familiare), o l'integrazione nella società (miglioramento della relazione con i servizi pubblici, della gestione delle pratiche legali, delle prospettive di integrazione abitativa e lavorativa).

L'APPROCCIO METODOLOGICO

Per la misurazione di tale impatto sociale si è adottato un approccio **"stakeholder-driven"**: attraverso il coinvolgimento degli utenti, sono state raccolte, grazie ai questionari della Customer satisfaction, le loro opinioni circa i percorsi di cambiamento. Sono stati selezionati, per gli item più significativi, **le percentuali dei rispondenti all'estremo positivo ("Molto")** della scala a quattro valori utilizzata ("Molto", "Abbastanza", "Poco", "Per niente") dando per assunto che chi ha fornito un giudizio estremamente positivo abbia coerentemente percepito un cambiamento e non solo una soddisfazione.

Gli esperti di **ALTIS - Alta Scuola Impresa e Società dell'Università Cattolica del Sacro Cuore** si sono occupati del supporto metodologico e scientifico di tale percorso, supportando Progetto Arca nelle seguenti attività:

- revisione puntuale dei questionari di soddisfazione degli utenti, individuando le domande in grado di rappresentare e misurare i cambiamenti generati dalle attività della Fondazione su un campione di utenti definito;
- analisi dei dati raccolti e composizione di un set di indicatori per quantificare i cambiamenti percepiti.

Gli interrogativi che hanno guidato la selezione e l'analisi dei dati sono stati:

- qual è il cambiamento che vorremmo l'utente vivesse?
- in quale misura il servizio ha generato tale cambiamento per l'utente?
- quale è il livello di contribuzione percepito dall'utente rispetto alla risoluzione del suo problema?



3. LA COPERTURA DEL BISOGNO SOCIALE TERRITORIALE

In questa sezione proponiamo una valutazione del ruolo di Progetto Arca nella programmazione delle risposte ai bisogni territoriali a Milano e gli effetti delle attività svolte sulla comunità di riferimento.

I dati riportati confermano quanto la **mission della Fondazione sia puntata alla risoluzione di bisogni sociali spesso non presidiati**, con una attitudine all'ascolto attento del territorio.

I NOSTRI PROGETTI		SERVIZI	% COPERTURA DEL BISOGNO SOCIALE A MILANO	RICETTIVITÀ COMPLESS. CITTÀ DI MILANO	RICETTIVITÀ OFFERTA DA PROGETTO ARCA
CON CHI VIVE IN STRADA	INCONTRI IN STRADA	NUMERO UNITÀ DI STRADA	3%	31	1
		NUMERO DI UNITÀ MOBILI DI PRONTO INTEVENTO A CHIAMATA	100%	1	1
	CURA SOCIO SANITARIA	POSTI IN REPARTI DI ASSISTENZA SANITARIA	100%	40	40
	PRIMA ACCOGLIENZA	POSTI IN CENTRI DI ACCOGLIENZA	57%	350	200
HOUSING	POSTI IN CASE E MICRO COMUNITÀ	50%	130	65	
CON CHI È IN EMERGENZA ABITATIVA	HOUSING SOCIALE	POSTI IN APPARTAMENTO	10%	1.184	122
CON CHI CERCA FUTURO NEL NOSTRO PAESE	ACCOGLIENZA	POSTI IN CENTRI DI ACCOGLIENZA PER MIGRANTI	26%	1.650	435
	ACCOGLIENZA PER L'INTERAZIONE	POSTI IN CENTRI DI ACCOGLIENZA SIPROIMI	14%	422	58
CON CHI HA PROBLEMI DI DIPENDENZA	ACCOGLIENZA	POSTI IN ACCOGLIENZA NOTTURNA	100%	22	22
		POSTI IN ACCOGLIENZA RESIDENZIALE	94%	36	34
	CO-HOUSING	POSTI IN APPARTAMENTI A BASSA INTENSITÀ ASSISTENZIALE	50%	36	18

Fonti: dichiarazioni o dati riportati su bandi o siti istituzionali

€ 15.157.114

VALORE ECONOMICO SOSTENUTO

GIORNATE NEI CENTRI DI ACCOGLIENZA

396.853
GIORNATE

€ 6.858.362
VALORE ECONOMICO SOSTENUTO

COSTO DI RIFERIMENTO:
UNA GIORNATA IN OSTELLO A MILANO € 25,00

VALORE ECONOMICO GENERATO **€ 9.921.325**

1,4 MOLTIPLICATORE DEL RITORNO SOCIALE

GIORNATE NEI REPARTI SANITARI

11.604
GIORNATE

€ 563.011
VALORE ECONOMICO SOSTENUTO

COSTO DI RIFERIMENTO:
UNA GIORNATA DI DEGENZA OSPEDALIERA € 700,00

VALORE ECONOMICO GENERATO **€ 8.122.800**

14,4 MOLTIPLICATORE DEL RITORNO SOCIALE

RECUPERO SCOLASTICO E FORMAZIONE

3.389
ORE

€ 61.278
VALORE ECONOMICO SOSTENUTO

COSTO DI RIFERIMENTO:
VALORE MEDIO DI UNA LEZIONE PRIVATA € 20,00

VALORIZZAZIONE DI 1.308 ORE DI VOLONTARIATO A UN COSTO MEDIO ORARIO DI € 20 € 26.120

VALORE ECONOMICO GENERATO **€ 93.940**

1,5 MOLTIPLICATORE DEL RITORNO SOCIALE

ASSISTENZA EDUCATIVA, SOCIALE E MEDIAZIONE CULTURALE

46.249
ORE

€ 746.070
VALORE ECONOMICO SOSTENUTO

COSTO DI RIFERIMENTO: TARIFFA MEDIA ORARIA DI UN EDUCATORE, ASS. SOCIALE, MEDIATORE PROFESSIONISTA € 30,00

VALORIZZAZIONE DI 380 ORE DI VOLONTARIATO A UN COSTO MEDIO ORARIO DI € 20 € 7.600

VALORE ECONOMICO GENERATO **€ 1.395.070**

1,9 MOLTIPLICATORE DEL RITORNO SOCIALE

ORE DI ASSISTENZA SANITARIA

46.957
ORE

€ 1.045.251
VALORE ECONOMICO SOSTENUTO

COSTO DI RIFERIMENTO: TARIFFA MEDIA ORARIA DI UN INFERMIERE PROFESSIONISTA € 30,00

VALORE ECONOMICO GENERATO **€ 1.408.710**

1,3 MOLTIPLICATORE DEL RITORNO SOCIALE

ORE DI SOSTEGNO PSICOLOGICO

9.069
ORE

€ 319.510
VALORE ECONOMICO SOSTENUTO

COSTO DI RIFERIMENTO: TARIFFA MEDIA ORARIA DI UNO PSICOLOGO PROFESSIONISTA € 80,00

VALORE ECONOMICO GENERATO **€ 725.520**

2,8 MOLTIPLICATORE DEL RITORNO SOCIALE

4. LA VALORIZZAZIONE ECONOMICA DELL'IMPATTO SOCIALE

In questa sezione si evidenzia come le risorse di cui una onlus dispone, generate spesso da dinamiche diverse rispetto a quelle del mercato libero (volontariato, riuso di oggetti o immobili, contrasto allo spreco alimentare, benefici fiscali, ecc.), producano, sulla collettività, **un effetto moltiplicatore del valore, sociale ed economico, di beni e servizi.**

GIORNATE IN APPARTAMENTO

96.987
GIORNATE

€ 1.482.630
VALORE ECONOMICO SOSTENUTO

COSTO DI RIFERIMENTO: MEDIA GIORNALIERA DI UN APPARTAMENTO A 600 €/MESE IN AFFITTO A MILANO + SPESE € 20,00

VALORE ECONOMICO GENERATO **€ 1.939.740**

1,3 MOLTIPLICATORE DEL RITORNO SOCIALE

PASTI E COLAZIONI EROGATE

1.095.217 PASTI
563.737 COLAZIONI

€ 3.321.206
VALORE ECONOMICO SOSTENUTO

COSTO DI RIFERIMENTO: UN BUONO PASTO/UNA COLAZIONE AL BAR PASTO € 8,00 COLAZIONE € 1,80

VALORIZZAZIONE DI 17.855 ORE DI VOLONTARIATO A UN COSTO MEDIO ORARIO DI € 20 € 357.096,00

VALORE ECONOMICO GENERATO **€ 10.133.559**

3,1 MOLTIPLICATORE DEL RITORNO SOCIALE

CAPI DI ABBIGLIAMENTO DISTRIBUITI

26.656
CAPI DI ABBIGLIAMENTO

€ 269.971
VALORE ECONOMICO SOSTENUTO

COSTO DI RIFERIMENTO: VALORE MEDIO DI UN CAPO DI ABBIGLIAMENTO € 15,50

VALORIZZAZIONE DI 5.831 ORE DI VOLONTARIATO A UN COSTO MEDIO ORARIO DI € 20 € 116.620

VALORE ECONOMICO GENERATO **€ 529.788**

2,0 MOLTIPLICATORE DEL RITORNO SOCIALE

KIT IGIENICI DISTRIBUITI

11.836
KIT IGIENICI

€ 103.829
VALORE ECONOMICO SOSTENUTO

COSTO DI RIFERIMENTO: SOMMA DEL COSTO DI MERCATO DEI SINGOLI PRODOTTI DEL KIT € 15,00

VALORIZZAZIONE DI 1.989 ORE DI VOLONTARIATO A UN COSTO MEDIO ORARIO DI € 20 € 39.780

VALORE ECONOMICO GENERATO **€ 217.320**

2,1 MOLTIPLICATORE DEL RITORNO SOCIALE

ORE DI ASSISTENZA LEGALE

5.268
ORE

€ 236.440
VALORE ECONOMICO SOSTENUTO

COSTO DI RIFERIMENTO: TARIFFA MEDIA ORARIA DI UN AVVOCATO PROFESSIONISTA € 100,00

VALORE ECONOMICO GENERATO **€ 526.800**

2,9 MOLTIPLICATORE DEL RITORNO SOCIALE

VISITE MEDICHE

4.600
VISITE

€ 149.556
VALORE ECONOMICO SOSTENUTO

COSTO DI RIFERIMENTO: TARIFFA MEDIA ORARIA DI UN MEDICO PROFESSIONISTA € 100,00

VALORE ECONOMICO GENERATO **€ 460.000**

3,1 MOLTIPLICATORE DEL RITORNO SOCIALE

MOLTIPLICATORE DEL RITORNO SOCIALE

2,3 **€ 35.474.572**
VALORE ECONOMICO GENERATO



CON CHI VIVE IN STRADA



Sai, ci sono due modi di vivere la strada: o ci cammini sopra o diventi la strada. Io in questi due anni ho preferito camminarci sopra e non farmi mangiare da lei. Io cerco sempre di aiutare, se posso, è proprio quell'ingrediente che ti fa finire la giornata e pensare che ha avuto un senso, quello che non ti fa diventare la strada.

E domani inshallah, magari potrà andare bene a me. In strada spesso c'è solidarietà, se riesci a farti un gruppo di amici di cui fidarti. Qui in Centrale, per esempio, mi è capitato. Io ho dormito parecchie sere convinta di essere sola, poi ho scoperto che durante la notte era passato qualcuno a vedere come stavo. Sono piccole cose, ma ti fanno sentire meno sola.



input → attività → output → effetti



65%

COPERTURA GRAZIE A RICAVI ISTITUZIONALI

35%

COPERTURA GRAZIE A RICAVI DI RACCOLTA FONDI



PROFESSIONALITÀ COINVOLTE

EDUCATORI PROFESSIONALI
PSICOLOGI
ASSISTENTI SOCIALI
MEDIATORI
MEDICI
AVVOCATI
INFERMIERI
OSS - ASA
OPERATORI SOCIALI
OPERATORI LOGISTICA
MAGAZZINIERI



5

PORZIONI DI IMMOBILI

2

APPARTAMENTI



55.525

ORE DI PERSONALE DEDICATO AGLI OSPITI

11.987

ORE DI PERSONALE SERVIZI TRASVERSALI

11.033

ORE DI VOLONTARIATO



142

TONNELLATE DI CIBO RICEVUTO IN DONO

CARATTERISTICHE DEI SERVIZI

Filiera dei servizi per l'affiancamento in strada o per accoglienza in centri, a recettività differenziata, con lo scopo di migliorare la condizione di vita di persone senza dimora.

PRESTAZIONI OFFERTE



ENTI ISTITUZIONALI COINVOLTI

CASC
COMUNE
DI MILANO

DIREZIONE
POLITICHE
SOCIALI
COMUNE
DI MILANO

ATS MILANO
CITTÀ METROPOLITANA
CPS

3.031

BENEFICIARI



100.261

NOTTI DI ACCOGLIENZA



45.585

INTERVENTI DI AIUTO IN STRADA



286

USCITE DELL'UNITÀ DI STRADA / ALTRE PRESTAZIONI DI PROSSIMITÀ



90 AUTONOMIA ABITATIVA E LAVORATIVA

310 TRASFERIMENTO IN ALTRA STRUTTURA DI ACCOGLIENZA

1.021 TERMINE ACCOGLIENZA E ORIENTAMENTO AI SERVIZI DEL TERRITORIO

319 USCITA VOLONTARIA

2.723.099 €
VALORE ECONOMICO SOSTENUTO

14.003.262 €
VALORE ECONOMICO GENERATO

5,14

MULTIPLICATORE DEL RITORNO SOCIALE

I destinatari

Nelle storie delle persone che vivono in strada si trovano eventi biografici avversi che non hanno trovato un'ancora di salvataggio nella rete parentale o amicale. Il cittadino italiano entra nella condizione di bisogno a causa della perdita del lavoro, di una separazione familiare a cui segue la perdita della casa. Per il cittadino straniero gli elementi che portano al fallimento del progetto migratorio possono essere: non riuscire a trovare un lavoro e una casa in affitto, avere problemi di integrazione a causa di codici culturali molto diversi, non avere i requisiti per il rinnovo del permesso di soggiorno o ricevere una risposta negativa alla domanda di richiesta asilo. Progetto Arca, in collaborazione con gli enti locali e con molteplici realtà del terzo settore, ha attivato servizi di accoglienza differenziata per ogni livello di bisogno delle persone in strada, favorendo progetti individualizzati volti al perseguimento del maggior grado di inclusione sociale possibile.



Incontro in strada

UNITÀ DI STRADA

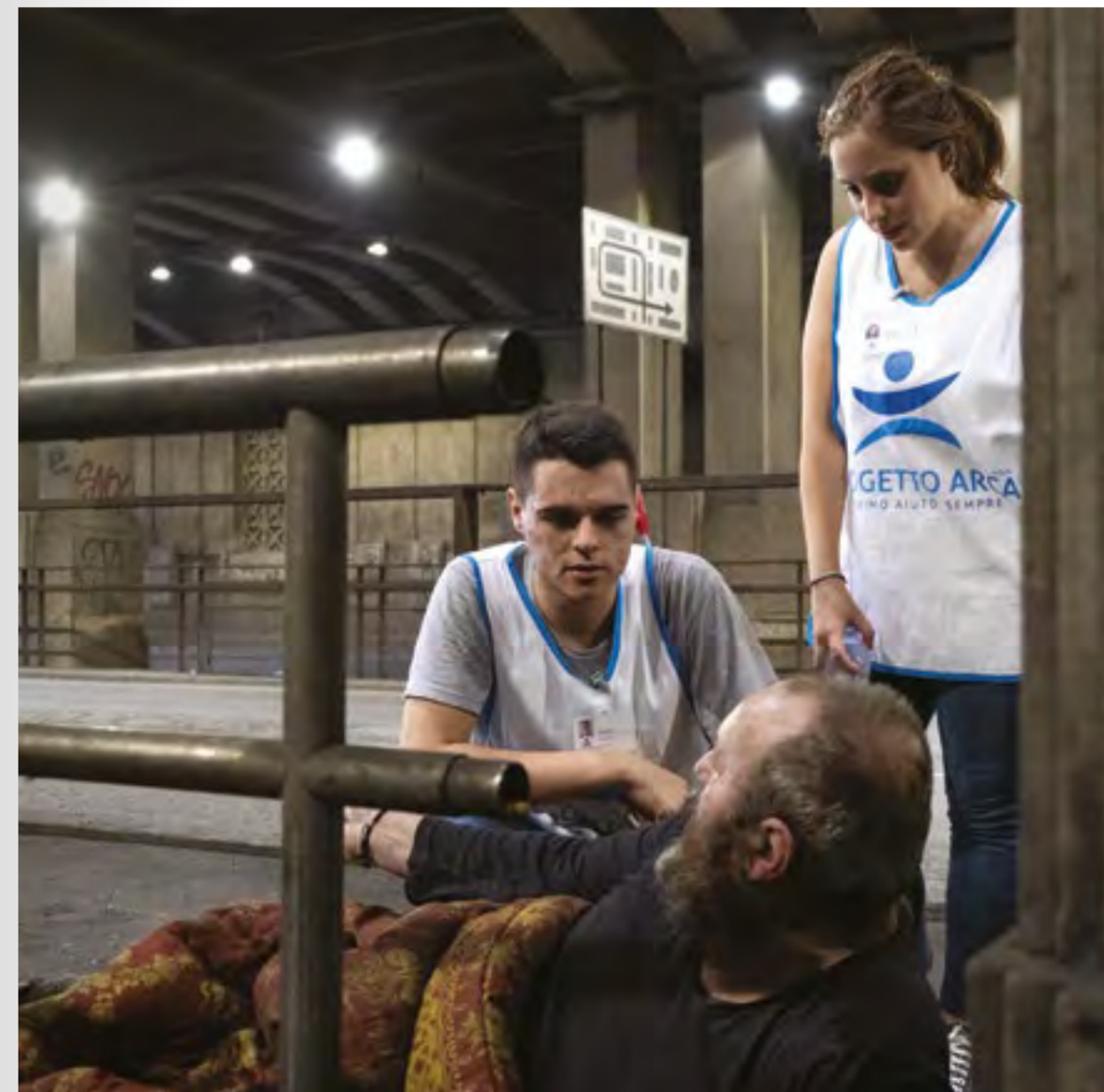
L'Unità di strada è il **primo aiuto concreto e immediato**, attivo tutto l'anno, che una persona senza dimora può incontrare ed è orientato ad **avvicinare e conoscere persone** che, sebbene in situazione di grave fragilità, non si rivolgono ai servizi territoriali e rischiano, o sono già, in una situazione di grave isolamento sociale. Il servizio, attivo a Milano, Roma e Napoli (in collaborazione con l'Associazione La Casetta), attraverso la **distribuzione di beni di prima necessità** come bevande calde, panini, sacchi a pelo, prodotti per l'igiene personale, desidera instaurare una relazione di fiducia e di aiuto che può **favorire il contatto con i servizi di assistenza** e, quindi, l'inizio di un percorso di reinserimento sociale. Volontari adeguatamente formati e personale specializzato, prevalentemente nelle ore serali, percorrono le strade cittadine rilevando anche bisogni sanitari e psicologici e segnalando i casi alle Unità di strada specialistiche che intervengono con competenze mirate. Progetto Arca partecipa ai coordinamenti cittadini delle Unità mobili promossi dalle amministrazioni comunali delle città in cui opera

PROGETTI SPECIALI

CASC MOBILE:

COORDINAMENTO DELLE UNITÀ MOBILI SU PIATTAFORMA WEB

Nel 2019, attraverso la **piattaforma "TuttiXTe"** gestita da Progetto Arca, un progetto condiviso fra CASC Comune di Milano, Croce Rossa Italiana e la Fondazione, ha permesso la raccolta dei dati pervenuti dai cittadini e da ogni Unità mobile gestita da enti milanesi. Sono state attivate schede di monitoraggio per ogni singola persona senza dimora incontrata, consultabili da ogni Unità mobile. La condivisione di queste informazioni ha permesso un rafforzamento e la focalizzazione degli interventi e restituito una fotografia dinamica del fenomeno, capace di creare un circolo virtuoso di miglioramento del servizio.



UNITÀ MOBILE DI PRONTO INTERVENTO

L'Unità mobile di pronto intervento è un **servizio di emergenza, attivo 24 ore su 24, 7 giorni su 7**, che si attiva su segnalazioni specifiche di cittadini o enti preposti, garantendo un'assistenza immediata a persone senza dimora in stato di particolare abbandono o difficoltà. Progetto Arca si impegna a monitorare in modo attento anche alcuni luoghi come aeroporti e ospedali, dove nelle sale d'attesa, le persone senza dimora spesso si confondono a passeggeri e pazienti o si nascondono in anfratti nascosti. Laddove la persona è disponibile e collaborante viene **accompagnata nella struttura assistenziale più idonea**; nei casi più gravi viene chiamata l'ambulanza per la presa in carico sanitaria.



Cura socio sanitaria

REPARTO POST ACUTE

Una delle principali fragilità delle persone senza dimora è quella di natura sanitaria.

Progetto Arca risponde grazie a un **reparto di Post Acute, che ospita fino a 20 persone dimesse dagli ospedali ma impossibilitati ad affrontare in una casa la successiva e necessaria convalescenza.**

Il servizio, avviato nel 2013 grazie alla collaborazione con Medici senza Frontiere, è oggi un polo di riferimento importante per ATS e Comune di Milano e uno snodo della rete dei servizi a supporto del sistema sanitario dedicato a chi non ha casa. Il centro garantisce **assistenza medico-sanitaria 24 ore su 24, 365 giorni all'anno** e, attraverso la presenza di uno staff multidisciplinare, composto da medici, infermieri, OSS e assistenti sociali, **permette a molte persone fragili di terminare con successo il percorso di cura.** Lo staff avvia, nel contempo, un percorso di inserimento sociale, differenzialmente articolato nel rispetto delle esigenze e delle risorse del paziente, finalizzato a individuare valide alternative alla vita in strada nel momento della dimissione.



REPARTO DI DEGENZA INFERMIERISTICA

Il reparto di degenza infermieristica, aperto 24 ore su 24 per tutto l'anno e finanziato attraverso i fondi PON, nasce da un progetto tra Progetto Arca e Comune di Milano e ha lo scopo di rispondere ai bisogni delle persone senza casa, in parte dimesse dal reparto Post Acute, con grave disagio sociale e abitativo, che hanno la necessità di **completare il percorso di cura e riabilitazione, pur senza la necessità di un presidio medico forte.** Le condizioni dei pazienti comprendono patologie fisiche croniche, disabilità o limitate capacità di deambulazione, postumi da post acuzie e da interventi chirurgici. L'equipe sanitaria, integrata a quella socioeducativa, in una costante coprogettazione con il CASC (Centro Aiuto Stazione Centrale del Comune di Milano) che invia l'utenza, insieme al paziente in fase di dimissione, **creano le condizioni per il raggiungimento dell'autonomia o il mantenimento delle abilità residue.** Si lavora per la conservazione della occupazione, se esistente, per la ricerca di idonee soluzioni alloggiative e per creare occasioni di socializzazione e aggregazione.



Prima accoglienza

CENTRO DI ACCOGLIENZA

Nel centro di Via Aldini, a Milano, che offre una recettività massima di 300 posti ed è attivo 24 ore su 24, **sono accolte persone senza dimora con importanti problematiche sanitarie, dipendenze, fragilità psicologica o comprovata malattia mentale.** Tra gli ospiti, che hanno spesso vissuto esperienze traumatiche e legami dannosi, troviamo anche accumulatori seriali, che necessitano di trascorrere del tempo fuori dalla propria abitazione per permettere la sanificazione dell'appartamento e nuclei familiari sfrattati per morosità incolpevole. Un'equipe multi professionale composta da assistenti sociali, psicologi, medici, infermieri, OSS e operatori sociali, insieme al personale del CASC Comune di Milano e ai servizi sociali del territorio, lavorano in stretta sinergia per **motivare e sostenere le persone** nel raggiungimento degli obiettivi prefissati dal progetto individuale mirato all'autonomia. Fra gli attori di questa rete troviamo i medici di base, la rete sanitaria e sociale territoriale, il Banco Farmaceutico per il reperimento di farmaci e presidi sanitari, le strutture ospedaliere dove **gli ospiti vengono accompagnati per usufruire delle prestazioni ambulatoriali, gli avvocati per le consulenze legali gratuite, gli uffici pubblici in grado di garantire documenti e permessi.**



734

BENEFICIARI

477

DIMESSI DAL SERVIZIO

PRESTAZIONI EROGATE

NOTTE DI ACCOGLIENZA	46.085
ORE DI ASSISTENZA SOCIALE	1.274
ORE DI ASSISTENZA PSICOLOGICA	342
ORE DI ASSISTENZA SANITARIA	2.667
CAPI DI ABBIGLIAMENTO DISTRIBUITI	6.982
VISITE MEDICHE	1.300
COLLOQUI INDIVIDUALI	1.560
KIT IGIENE DISTRIBUITI	1.055

ESITI DELLE DIMISSIONI

PROSEGUE CAMMINO RIABILITATIVO
173 \ 36%

AUTONOMIA ABITATIVA 32%

TRASFERIMENTO IN ALTRA STRUTTURA DI ACCOGLIENZA 54%

TRASFERIMENTO IN PROGETTI DI HOUSING SOCIALE 10%

RIENTRO IN FAMGLIA O IN PATRIA 3%



NON PROSEGUE CAMMINO RIABILITATIVO
304 \ 64%

USCITA VOLONTARIA O ESPULSIONE 40%

TERMINE ACCOGLIENZA E ORIENTAMENTO AI SERVIZI DEL TERRITORIO 60%



PROGETTI SPECIALI

COLLABORAZIONE CON LUXOTTICA

Per il terzo anno consecutivo, Progetto Arca ha aderito all'iniziativa solidale di Luxottica e Fondazione OneSight dedicata alla cura della vista nelle fasce più svantaggiate della popolazione. In occasione della Giornata Mondiale della Vista (14 - 18 ottobre 2019),

277 ospiti delle strutture di accoglienza della Fondazione hanno potuto ricevere un controllo oculistico completo e occhiali correttivi su misura.

PIANO FREDDO

Nel periodo invernale (novembre-marzo) Progetto Arca potenzia le proprie attività con ulteriori **servizi di primissima accoglienza temporanea, presso le proprie strutture di Milano e Roma**, in accordo con il piano di intervento degli enti locali. Questa tipologia di accoglienza è dedicata alle persone senza dimora che, nei giorni più freddi dell'anno, sono bisognose di trovare **riparo in luoghi asciutti e puliti, di usufruire di pasti caldi** e di incontrare personale qualificato in grado di aiutarli a **migliorare la loro condizione di grave emergenza**. Sempre a Milano è proseguito il progetto "Piccolo Rifugio" per quelle donne e uomini, individuate all'aperto dall'Unità di strada, particolarmente fragili e resistenti al trasferimento in luoghi protetti.



1.024

BENEFICIARI

1.021

DIMESSI DAL SERVIZIO

PRESTAZIONI EROGATE

NOTTE DI ACCOGLIENZA	20.522
ORE DI ASSISTENZA SOCIALE	520
ORE DI ASSISTENZA SANITARIA	1.090
VISITE MEDICHE	586
COLLOQUI INDIVIDUALI	879

ESITO DELLE DIMISSIONI

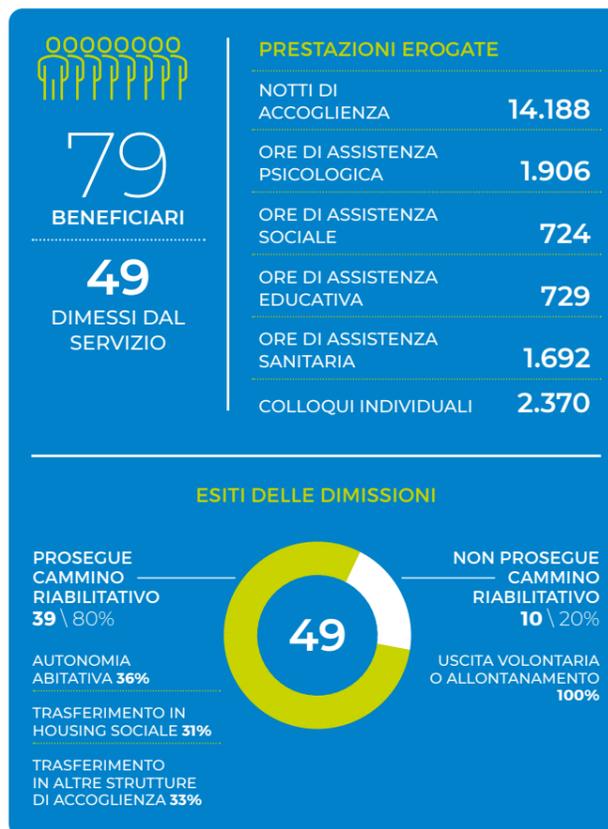
TERMINE ACCOGLIENZA E ORIENTAMENTO AI SERVIZI DEL TERRITORIO
1.021 \ 100%



Microcomunità



A Milano e Roma sono attive 4 microcomunità che accolgono **ospiti provenienti da percorsi spesso iniziati in accoglienze a grande recettività**. Il passaggio dalla grande comunità a un contesto abitativo più vicino alla dimensione della casa sostiene e favorisce il raggiungimento di comportamenti e attitudini orientate **all'acquisizione di autonomia**. In questo contesto le persone riscoprono competenze e risorse, si mettono di nuovo gioco attraverso le mansioni della vita quotidiana, la gestione e la cura della struttura, l'assunzione di responsabilità e ruoli all'interno del ristretto gruppo di coabitanti. A sostegno di questo cammino, un'équipe multidisciplinare monitora, con il singolo ospite, il **progetto individualizzato coinvolgendo i servizi presenti sul territorio e la rete sociale**. Le attività sono volte al coinvolgimento del gruppo, alla promozione di un sempre maggior grado di autonomia e di formule relazionali positive, con l'obiettivo di accompagnare l'ospite nel passaggio ad altri contesti abitativi, stabili e duraturi, coerentemente con le risorse e le inclinazioni individuali. I tempi di permanenza sono stabiliti caso per caso, in base alla congruenza con le rispettive progettualità.



Housing first

La casa prima di tutto, questo è il principio guida del modello di accoglienza definito Housing First. Tale approccio supera il modello "Treatment First" in cui le persone passano, in fasi successive, dalla strada ai dormitori, dai dormitori agli alloggi di transizione e solo alla fine in un alloggio permanente. Secondo l'Housing First, invece, **la casa è il punto di partenza**, e non di arrivo, per intraprendere un percorso di inclusione sociale che si è dimostrato avere costi inferiori e maggiori probabilità di successo nel raggiungimento di benessere e stabilità. Nel 2019 il progetto di Housing First di Progetto Arca ha coinvolto **13 appartamenti** ed è stato gestito in collaborazione con il Comune di Milano e la rete fio.PSD (Federazione Italiana degli Organismi per le Persone Senza Dimora). Un'**equipe multidisciplinare** (educatori, mediatori, psicologi, assistenti sociali) supporta persone singole e anche nuclei, nella gestione della casa, facilita l'accesso ai servizi del territorio, la costruzione di una rete di relazioni con il quartiere e il vicinato e definisce con ogni ospite un progetto personalizzato di cambiamento. Attraverso incontri individuali si lavora sul potenziamento delle competenze e delle abilità inespresse con l'obiettivo della **riacquisizione di autonomia e di responsabilità**.





CON CHI È IN EMERGENZA ABITATIVA



Io non mi sono mai accontentato e cerco sempre di migliorarmi ed è per questo che sono venuto a Milano "all'avventura". Grazie a Progetto Arca, mi sono rifatto una vita dopo che sono stato in carcere qualche anno. Non è bello dormire su una panchina, ma quando sei un ex detenuto lo patisci di meno perché sei libero e comunque non è che ti aiutano tanto se sei stato in galera. Ora ho una casa e sto lavorando in un locale dove faccio tirocinio e mi occupo della cucina la sera, sperando che mi assumano. Da come vedo le cose c'è un 70% di possibilità. Io ci so fare in cucina, è sempre stata una mia passione, pure qui a casa cucino sempre io.

input → attività → output → effetti



44%

COPERTURA GRAZIE
A RICAVI ISTITUZIONALI

56%

COPERTURA GRAZIE A RICAVI
DI RACCOLTA FONDI



PROFESSIONALITÀ COINVOLTE

EDUCATORI PROFESSIONALI
PSICOLOGI
ASSISTENTI SOCIALI
MEDIATORI
AVVOCATI
OPERATORI SOCIALI
OPERATORI LOGISTICA
MAGAZZINIERI



3

PORZIONI
DI IMMOBILI

86

APPARTAMENTI



198.583

ORE DI PERSONALE
DEDICATO AGLI OSPITI

42.872

ORE DI PERSONALE
SERVIZI TRASVERSALI

260

ORE DI VOLONTARIATO



6

TONNELLATE DI CIBO
RICEVUTO IN DONO

CARATTERISTICHE DEI SERVIZI

*Servizi di accompagnamento
all'autonomia personale, abitativa e
lavorativa per singoli e famiglie in
emergenza abitativa.*

PRESTAZIONI OFFERTE



1.075

COLLOQUI
EDUCATIVI



1.154

CAPI DI
ABBIGLIAMENTO



332

COLLOQUI
PSICOLOGICI



27

KIT IGIENICI



346

COLLOQUI
ASSISTENZA
SOCIALE



15.020

PASTI EROGATI

ENTI ISTITUZIONALI COINVOLTI

CASC
COMUNE DI MILANO

DIREZIONE
POLITICHE SOCIALI
COMUNE DI MILANO

359

BENEFICIARI



74.937

NOTTI DI
ACCOGLIENZA



100%

120 AUTONOMIA
ABITATIVA E LAVORATIVA

1.379.457 €
VALORE ECONOMICO
SOSTENUTO

2.069.908 €
VALORE ECONOMICO
GENERATO

1,50

MOLTIPLICATORE
DEL RITORNO SOCIALE

I destinatari

Gli ospiti degli appartamenti di Progetto Arca appartengono alla fascia di popolazione che, sfrattata per morosità incolpevole o già in strada, da un lato non riesce ad avere accesso al mercato libero della casa per la mancanza di reddito sufficiente a sostenerne i costi, dall'altro non ha i requisiti formali per poter richiedere la casa popolare o, quand'anche fosse, dovrebbe affrontare tempi di attesa molto lunghi. Molto spesso le persone accolte dispongono di una rete relazionale e affettiva discretamente forte e di un lavoro sufficientemente continuativo ma si trovano, ciononostante, senza una soluzione abitativa stabile. Fondazione Progetto Arca prova a dare una risposta alla crescente domanda di casa da parte di questa fascia di popolazione, sempre più numerosa e sempre meno intercettata dai servizi sociali tradizionali, sia tramite servizi di accoglienza a forte intensità assistenziale sia tramite modelli di accoglienza dove un livello minimo di autonomia del nucleo familiare è la condizione per avviare la presa in carico.



Co-housing e vita comunitaria all'Abbazia di Mirasole

Presso l'Abbazia di Mirasole, ad Opera, Progetto Arca ha attivato, dal 2016, un **sistema misto di accoglienza** che da un lato propone appartamenti su due livelli per **famiglie in emergenza abitativa** e dall'altro una sperimentazione di co-housing mamma bambino. Le **mamme sole con bambini, in difficoltà abitativa**, vengono accolte in un'abitazione con camere indipendenti, cucina e soggiorno condivisi, cui si aggiunge un'ampia stanza giochi per i più piccoli, luminosa e colorata. In entrambi i casi l'accoglienza, che avviene su segnalazione dei servizi sociali del territorio o da parte di realtà del Terzo Settore, è limitata al periodo necessario alla **riconquista di una stabilità economica e abitativa**.

Il contesto nel quale l'Abbazia è inserita e lo spirito comunitario che vi si respira favoriscono la nascita di **dinamiche di mutuo aiuto e di collaborazione reciproca tra tutti gli ospiti**, in particolare, nella gestione dei molti bambini e delle piccole mansioni quotidiane, quali la spesa, la lavanderia, gli accompagnamenti. Proprio nell'ottica di rafforzare tali relazioni positive sono stati realizzati corsi di italiano per mamme straniere, uno spazio compiti per i più piccoli, laboratori di arte-terapia, sedute di ginnastica



dolce, cene mensili con scambio di ricette.

Gli ospiti, inoltre, hanno partecipato attivamente alla vita dell'Abbazia contribuendo alla gestione dell'orto, ai servizi di navetta e posteggio e al confezionamento dei prodotti della Bottega solidale.



Housing sociale per famiglie e anziani



I progetti di housing sociale offrono **risposte diversificate a fronte di bisogni abitativi differenti** e sono stati realizzati in convenzione con i Comuni di riferimento e con i servizi territoriali, in **85 appartamenti** e in uno stabile di grande recettività.

L'ospitalità in Residenzialità Sociale Temporanea (RST) è destinata a nuclei familiari monoparentali con figli, in attesa di assegnazione di casa popolare e in situazione di emergenza abitativa. Gli appartamenti vengono forniti arredati e pronti per essere abitati. Inizialmente gratuito, l'accordo di accoglienza prevede un contributo, per le spese vive dell'appartamento, proporzionato al progressivo livello di autonomia degli ospiti.

Il progetto di Autonomia abitativa prevede l'accoglienza in appartamenti parzialmente arredati, dietro versamento di un rimborso spese mensile per la copertura delle spese e per la sostenibilità del progetto. Esso si rivolge a nuclei o singoli in condizioni di avanzata autonomia che necessitano di accoglienza per il tempo sufficiente a organizzare al meglio le loro risorse oppure a quelle persone che, pur avendo una discreta capacità reddituale, non riescono ad accedere al mercato privato della casa.

In tutti i casi l'accoglienza in appartamento è limitata nel tempo (6-18 mesi) ed è integrata a un più **ampio progetto di accompagnamento**. Grazie a colloqui a frequenza variabile in relazione alla complessità della condizione familiare, un'equipe di educatori, psicologi e assistenti sociali affianca il nucleo ospite nella ricerca di lavoro, formazione professionale, avvio di un piano di risparmio, relazione con i servizi del territorio e con il vicinato.

L'accoglienza per anziane signore autosufficienti, in coabitazione nello stesso stabile, se pur in spazi differenziati, con mamme e bimbi migranti, coniuga bisogni differenti e risorse complementari e genera intense relazioni di mutuo-aiuto e di scambio. Le 13 anziane signore dispongono di camere private, di aree comuni, di un esteso giardino e di un servizio di carattere infermieristico e assistenziale.



PROGETTI SPECIALI EDUCAZIONE FINANZIARIA

La corretta gestione del denaro, e concetti come spesa, risparmio, investimento, sono essenziali per la sostenibilità di qualsiasi nucleo familiare e in primis per quei soggetti che già si trovano in una situazione di morosità, di indebitamento o di difficoltà finanziaria. Partendo da questi presupposti Progetto Arca ha aderito a percorsi di formazione diretti a qualificare i propri educatori che hanno introdotto, nelle proprie pratiche di lavoro, interventi individualizzati per la gestione delle risorse economiche.





**CON CHI CERCA
FUTURO NEL
NOSTRO PAESE**



Non ho una famiglia qui o degli amici, quindi o trovi casa o sei in mezzo alla strada. È così anche se ho lavorato con chef stellati come Andrea Berton, a Porta Nuova. Ieri, per esempio, guarda qui [mostra un video, n.d.a.] ero al ristorante dell'Hilton, questo sono io che preparo i dolci per la sera. Io non faccio fatica a trovare lavoro perché sono un bravo cuoco. Per il mio prossimo locale ho già in mente il nome: Arca. Non dico bugie, lo dico sul serio! Progetto Arca mi ha salvato la vita e io non posso ripagare con soldi ma posso fare questo, chiamare il mio locale così.

input → attività → output → effetti

€ 92%
COPERTURA GRAZIE
A RICAVI ISTITUZIONALI

8%
COPERTURA GRAZIE A RICAVI
DI RACCOLTA FONDI

PROFESSIONALITÀ COINVOLTE

EDUCATORI PROFESSIONALI
PSICOLOGI
ASSISTENTI SOCIALI
MEDIATORI
MEDICI
AVVOCATI
INFERMIERI
OSS - ASA
OPERATORI SOCIALI
OPERATORI LOGISTICA
MAGAZZINIERI

12 PORZIONI
DI IMMOBILI

5 APPARTAMENTI

21.900
ORE DI PERSONALE
DEDICATO AGLI OSPITI

4.728
ORE DI PERSONALE
SERVIZI TRASVERSALI

14.078
ORE DI VOLONTARIATO

340 TONNELLATE DI CIBO
RICEVUTO IN DONO

CARATTERISTICHE DEI SERVIZI
*Servizi di accoglienza e percorsi
di autonomia per persone
e famiglie profughe in attesa
di regolarizzazione.*

PRESTAZIONI OFFERTE

2.705
COLLOQUI
EDUCATIVI

1.354
VISITE
MEDICHE

965
COLLOQUI
PSICOLOGICI

15.534
CAPI DI
ABBIGLIAMENTO

1.701
COLLOQUI
ASSISTENZA
SOCIALE

7.811
KIT IGIENICI

1.688
COLLOQUI
ASSISTENZA
LEGALE

777.568
PASTI EROGATI

ENTI ISTITUZIONALI COINVOLTI

PREFETTURE
MILANO, VARESE
E LECCO

DIREZIONE
POLITICHE SOCIALI
COMUNE DI MILANO

1.683
BENEFICIARI



306.648
NOTTI DI
ACCOGLIENZA



271 AUTONOMIA
ABITATIVA E LAVORATIVA

830 TRASFERIMENTO IN ALTRA
STRUTTURA DI ACCOGLIENZA

151 REVOCA ACCOGLIENZA
E ORIENTAMENTO AI SERVIZI
DEL TERRITORIO

9.598.530 €
VALORE ECONOMICO
SOSTENUTO

15.106.321 €
VALORE ECONOMICO
GENERATO

1,57 MOLTIPLICATORE
DEL RITORNO SOCIALE

I destinatari

Gli ospiti dei centri di accoglienza dell'area migranti sono persone arrivate in Italia in quanto hanno un fondato motivo di temere forme di persecuzione nel loro paese di origine, a causa della religione, dell'appartenenza a particolari gruppi sociali, delle opinioni politiche, dell'orientamento sessuale. All'arrivo in Italia queste persone formalizzano una richiesta di asilo politico o di una diversa forma di protezione, motivata dal rischio di subire condanne a morte, torture o trattamenti inumani o degradanti in caso di rimpatrio. Alcuni ospiti di Progetto Arca, inoltre, rientrando in Patria, si troverebbero in una situazione di pericolo di vita a causa di conflitti armati o per la gravissima povertà della popolazione. Il contributo della Fondazione è l'accoglienza, la presa in carico della situazione sanitaria, la messa in campo di tutta una serie di attività preparatorie all'integrazione nel tessuto sociale italiano, la tutela da discriminazioni e la protezione da tratta o sfruttamento.



Prima accoglienza

CENTRI DI ACCOGLIENZA STRAORDINARIA

Il 2019 ha visto un ulteriore cambio dello scenario legato alla migrazione, determinato, oltre che dalle rinnovate disposizioni di Legge, dalla diminuzione degli sbarchi, dal termine dell'iter della richiesta di asilo da parte di molti ospiti e dal raggiungimento del limite massimo reddituale per poter usufruire dell'accoglienza nei CAS per parecchi giovani che, in attesa dell'esito delle richieste, si è impegnato in una attività lavorativa. Questo nuovo contesto ha portato alla significativa riduzione del numero di centri di accoglienza gestiti da Progetto Arca che ha agevolato e sostenuto i trasferimenti verso gli altri centri delle persone rimaste.

Per i servizi ancora attivi, uno per uomini e uno per donne sole con bambini, la Fondazione si è ulteriormente focalizzata sugli aspetti qualitativi dell'offerta all'ospite, potenziando servizi di **orientamento legale, percorsi di supporto socio-psicologico, supporto burocratico amministrativo** e l'insieme delle attività volte a **promuovere l'integrazione dell'ospite nella comunità**: insegnamento della lingua italiana, corsi di educazione alla sessualità e per la maternità consapevole, corsi di sostegno alla genitorialità. Si sono, inoltre, proposti incontri di **formazione professionale, borse lavoro e tirocini**, oltre che incontri di sensibilizzazione sia sui temi del rimpatrio volontario assistito sia su quelli della violenza di genere, in collaborazione con il personale dell'Unhcr.



20 BAMBINI

NATI NEI 2 CENTRI DI ACCOGLIENZA PER DONNE MIGRANTI



1.567
BENEFICIARI

1.195
DIMESSI DAL SERVIZIO

PRESTAZIONI EROGATE

NOTTI DI ACCOGLIENZA	288.399
ORE DI ASSISTENZA PSICOLOGICA	3.968
ORE DI ASSISTENZA EDUCATIVA	10.396
ORE DI ASSISTENZA SOCIALE	6.628
ORE DI ASSISTENZA SANITARIA	5.990
ORE DI MEDIAZIONE CULTURALE	4.765
ORE DI ASSISTENZA LEGALE	5.266
ORE DI INSEGNAMENTO LINGUA ITALIANA	3.056
COLLOQUI DI ASSISTENZA SOCIALE	1.701
COLLOQUI DI ASSISTENZA LEGALE	1.688
CAPI ABBIGLIAMENTO DISTRIBUITI	13.826
COLLOQUI PSICOLOGICI	965
COLLOQUI INDIVIDUALI	1.145
VISITE MEDICHE	1.354
KIT IGIENE DISTRIBUITI	7.811

ESITI DELLE DIMISSIONI

AUTONOMIA ABITATIVA E LAVORATIVA
19%

TRASFERIMENTO IN ALTRA STRUTTURA DI ACCOGLIENZA
68%

RELOCATION, RIMPATRIO O REVOCA ACCOGLIENZA
13%

1.195

PROGETTI SPECIALI

FILI DI LANA E TRAME DI FIDUCIA

Il rituale di trovarsi intorno a un tavolo per creare un'opera d'arte, raccontandosi, è il progetto realizzato grazie a una giovane neo laureata in Terapeutica Artistica, pensato per le donne migranti accolte nei centri di accoglienza. Partendo da una creazione personale all'uncinetto con i fili di lana colorati si è arrivati alla creazione di un'opera artistica di grandi dimensioni. Insieme all'opera sono nati nuovi legami, conoscenze più intime e una rinnovata energia di unità e condivisione.



Accoglienza per l'integrazione

IL SISTEMA SIPROIMI

Il D.L. n. 113/2018, convertito nella Legge n. 132, rinomina lo SPRAR (Sistema di Protezione per Richiedenti asilo Rifugiati), in SIPROIMI (Sistema di Protezione per titolari di protezione internazionale e per i minori stranieri non accompagnati). L'accesso al Sistema oggi è riservato **ai soggetti vittime di violenza o tratta, vittime di violenza domestica, vittime di sfruttamento lavorativo, vittime di calamità**, persone che si sono distinte per atti di particolare valore civile o con gravi problemi sanitari.

I servizi SIPROIMI di Progetto Arca, con recettività di 58 posti, dei quali 8 in appartamento, sono gestiti in Associazione Temporanea di Scopo con Consorzio e Cooperativa Farsi Prossimo, Associazione La Grangia di Monlué e Comunità Progetto, sotto l'egida del Comune di Milano. Questo servizio sviluppa per ciascun ospite un **progetto educativo individuale** che ha come obiettivo **l'integrazione e il raggiungimento dell'autonomia** economica, sociale e abitativa, entro i 6 mesi dall'ingresso.

TAVOLO SANITARIO

Questo gruppo di lavoro, che coinvolge medici e infermieri, ha consolidato le procedure per la gestione della TBC, e dell'epatite e per il sostegno delle gravidanze e del puerperio. Sono stati, inoltre, proposti agli ospiti incontri mirati all'educazione sessuale e all'igiene dentale e della persona.

TAVOLO INSEGNAMENTO DELLA LINGUA ITALIANA

Il gruppo di lavoro ha avuto il difficile compito di veicolare la precedente attività prevista dai bandi dell'insegnamento della lingua italiana in una attività gestita da volontari, sempre garantendo cura e professionalità. Gli insegnanti hanno sostenuto la preparazione e la motivazione dei volontari.

TAVOLO GIURIDICO

Questo gruppo di lavoro si è focalizzato sulle procedure relative ai ricorsi e ai rapporti con i legali, sulla sensibilizzazione ai temi della tratta, dello sfruttamento lavorativo e del rimpatrio assistito.



116
BENEFICIARI

57
DIMESSI DAL SERVIZIO

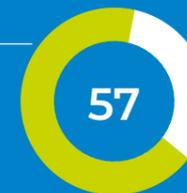
PRESTAZIONI EROGATE

NOTTI DI ACCOGLIENZA	18.249
ORE DI ASSISTENZA EDUCATIVA	1.673
ORE DI MEDIAZIONE CULTURALE	1.664
CAPI DI ABBIGLIAMENTO DISTRIBUITI	1.708
COLLOQUI INDIVIDUALI	1.560

ESITI DELLE DIMISSIONI

AUTONOMIA ABITATIVA E LAVORATIVA
68%

TRASFERIMENTO IN ALTRA STRUTTURA DI ACCOGLIENZA
32%





**CON CHI
HA PROBLEMI
DI DIPENDENZA**



Io ora sto lavorando per salvare la mia vita e il mio essere madre. La cosa più grande che desidero è tornare a essere madre dei miei figli. Ora loro vivono ciascuno con il proprio padre e stanno benissimo. I miei figli e anche la mia famiglia d'origine sono tutti vicini a me, e questo lo sto capendo solo ora che sono in un Centro che mi consente di stare ferma a pensare a cosa sto facendo e a cosa voglio diventare. Tra cinque anni mi vedo di nuovo mamma, avrò poco più di quarant'anni e un uomo meraviglioso al mio fianco, si chiama Silvio. Spero.



input → attività → output → effetti

€ 86%
COPERTURA GRAZIE
A RICAVI ISTITUZIONALI

14%
COPERTURA GRAZIE A RICAVI
DI RACCOLTA FONDI

PROFESSIONALITÀ COINVOLTE
EDUCATORI PROFESSIONALI
OSS - ASA
OPERATORI SOCIALI
OPERATORI LOGISTICA
MAGAZZINIERI

3 PORZIONI
DI IMMOBILI
4 APPARTAMENTI

31.038
ORE DI PERSONALE
DEDICATO AGLI OSPITI

6.700
ORE DI PERSONALE
SERVIZI TRASVERSALI

248
ORE DI VOLONTARIATO

6 TONNELLATE DI CIBO
RICEVUTO IN DONO

CARATTERISTICHE DEI SERVIZI
*Filiera di servizi dedicati alle persone
con problemi di dipendenza: ascolto,
accoglienza notturna e residenziale,
appartamenti per l'autonomia.*

PRESTAZIONI OFFERTE

6.791
COLLOQUI
EDUCATIVI

383
CAPI DI
ABBIGLIAMENTO

373
COLLOQUI
PSICOLOGICI

1.233
KIT IGIENICI

63.216
PASTI EROGATI

ENTI ISTITUZIONALI COINVOLTI

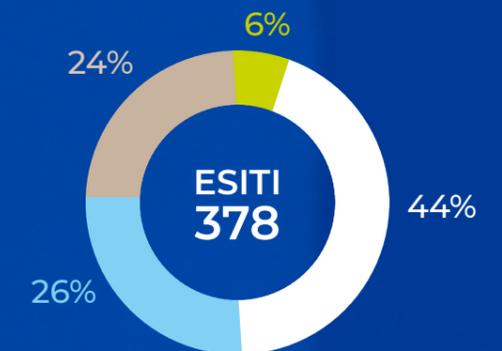
ATS MILANO
CITTÀ METROPOLITANA
SER.D, NOA, CPS

DIREZIONE
POLITICHE SOCIALI
COMUNE DI MILANO

1.153
BENEFICIARI



23.598
NOTTI DI
ACCOGLIENZA



22 AUTONOMIA
ABITATIVA E LAVORATIVA

165 TRASFERIMENTO IN ALTRA
STRUTTURA DI ACCOGLIENZA

98 TERMINE ACCOGLIENZA E
ORIENTAMENTO AI SERVIZI
DEL TERRITORIO

93 USCITA
VOLONTARIA

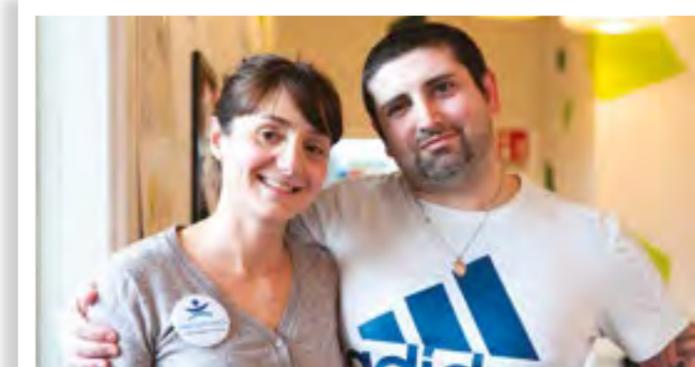
1.233.115 €
VALORE ECONOMICO
SOSTENUTO

1.642.139 €
VALORE ECONOMICO
GENERATO

1,33 MOLTIPLICATORE
DEL RITORNO SOCIALE

I destinatari

Gli ospiti dei centri di accoglienza per le dipendenze, ragazzi poco più che maggiorenni fino ad adulti che hanno superato i 60 anni di età, consumati dalla dipendenza da alcol e droghe, approdano ai servizi della Fondazione dopo lunghe e drammatiche storie di vita ai margini, fatte di strada, violenza e carcere. La maggior parte delle persone soffrono di patologie fisiche e psichiche causate dal loro stile di vita e, nel circuito dei servizi di Progetto Arca, trovano protezione, alternative alla realtà di degrado da cui provengono e un punto di partenza per ritrovare se stessi, rimettersi in salute e coltivare la giusta motivazione per dare un corso nuovo alla propria vita.

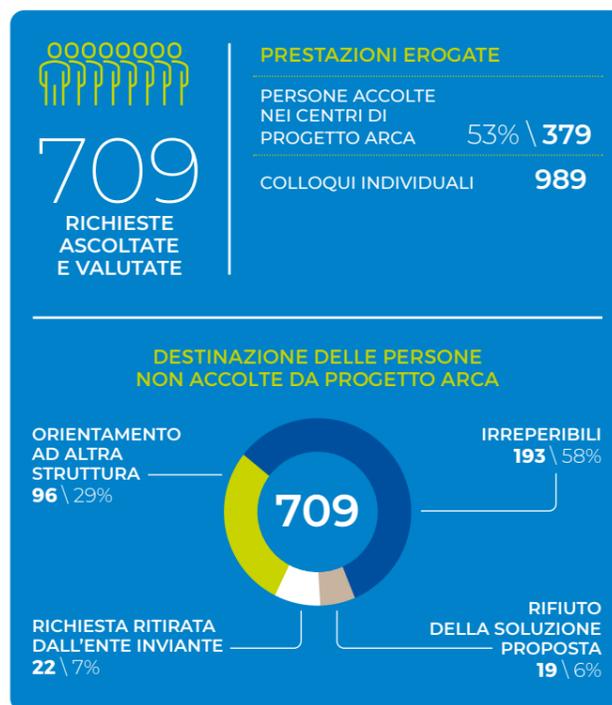


Ascolto e accoglienza notturna

UNITÀ DI SELEZIONE ACCOGLIENZE

L'Unità di Selezione Accoglienze è un servizio che opera presso la Fondazione fin dall'inizio della sua storia e svolge funzione di **centro ascolto e filtro**.

Nel 2019 ha ascoltato e accolto oltre **700 richieste di aiuto** e, attraverso colloqui conoscitivi individuali, ha valutato i singoli casi e individuato per ognuno **il percorso più efficace ad attivare i cambiamenti**, in grado di emancipare la persona da problemi di dipendenza o dalla condizione di senza dimora. Le persone che non possono essere ospitate presso i servizi della Fondazione vengono accompagnate e orientate verso le realtà del pubblico e del privato sociale in grado di poterle accogliere e sostenere nel loro percorso di cura e di crescita personale.



PROGETTI SPECIALI

SENZA DIMORA, NON SENZA DIRITTI

Chi vive in strada, e quindi non ha un domicilio, fino al 2019 ha potuto rivolgersi alla sede dell'Unità di Selezione Accoglienze in Via San Giovanni alla Paglia a Milano per chiedere la **residenza anagrafica**, requisito imprescindibile per poter accedere ai diritti di base quali l'assistenza sanitaria, il diritto di voto, il reddito di cittadinanza.



Nel 2019 sono state 128 le persone senza dimora che hanno ottenuto la residenza anagrafica presso questo servizio.

Dal 2020 il servizio si avvarrà del prezioso sostegno del Comune di Milano che ha messo a disposizione alcuni sportelli afferenti ai municipi.

PROGETTI SPECIALI

PROGETTO L'UNIONE FA LA FORZA

La Fondazione è presente per le strade di Milano, osservando e studiando i circuiti della droga allo scopo di agganciare e sostenere chi rischia di perdersi definitivamente nel mondo delle sostanze stupefacenti.

Il progetto L'Unione fa la forza, fortemente voluto da ATS Milano Città Metropolitana, Prefettura di Milano, Municipio 4 e Regione Lombardia, nato per smantellare il boschetto della droga di Rogoredo, ha coinvolto **Progetto Arca che, nel 2019, ha aperto le porte dei suoi centri di accoglienza a 91 giovani tossicodipendenti** che vivevano da parecchi mesi nel più completo degrado. La collaborazione con psichiatri, medici ed educatori ha permesso di accompagnare questi giovani presso comunità terapeutiche e servizi di cura.



CENTRO DI ACCOGLIENZA NOTTURNA

Il Centro di accoglienza notturna è una tipologia di servizio di bassa soglia che solo la Fondazione realizza sul territorio cittadino e che ospita **persone senza dimora, dipendenti attive da sostanze**. Agli ospiti, che non hanno ancora intrapreso un programma riabilitativo, viene offerto un ambiente al riparo e uno **spazio di tregua dalla strada** dove tornare a prendersi cura di sé. Una cena e la prima colazione, la doccia e il lavaggio degli indumenti, l'ascolto e il supporto di un operatore, compongono l'offerta di questa struttura che ogni notte accoglie 22 persone su invio dei Ser.D (Servizi Territoriali per le Dipendenze), per un tempo massimo di permanenza di 90 giorni. Partendo dalla risposta ai bisogni primari, si lavora per costruire una **relazione di fiducia** che ha l'obiettivo di stimolare in ogni persona accolta una **domanda di cambiamento** rispetto al proprio percorso di vita. **Nel 2019, il 41% degli ospiti dimessi** ha scelto di proseguire il cammino in modo più strutturato, nei servizi di accoglienza di Progetto Arca (comunità residenziali o appartamenti in co-housing) o all'interno di una comunità riabilitativa.

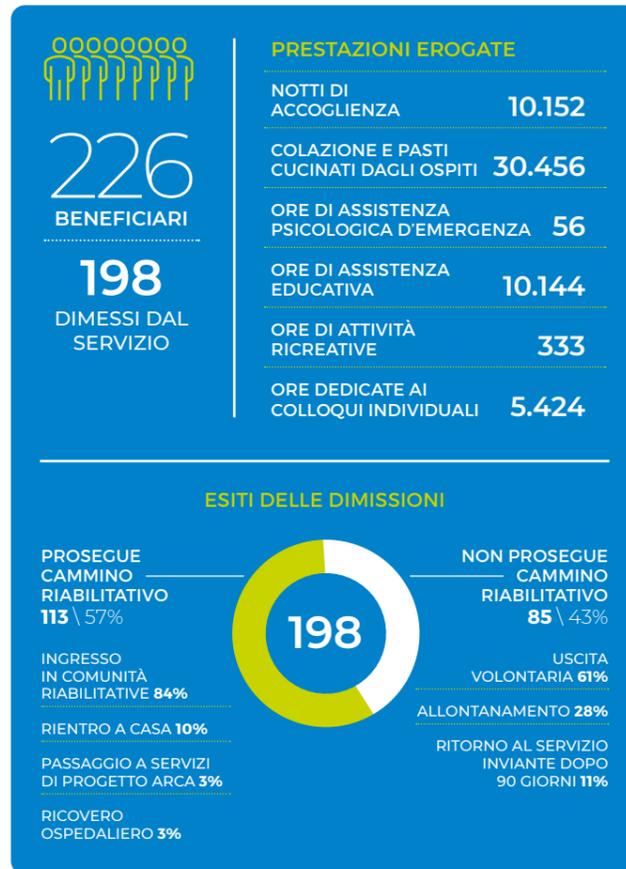


Accoglienza in comunità residenziali

L'accoglienza residenziale, primo servizio creato da Progetto Arca nel 1994, nasce per offrire a persone con dipendenza da alcol e/o sostanze un luogo raccolto e protetto dove poter intraprendere il delicato percorso di disassuefazione, propedeutico al proseguimento del cammino terapeutico di riabilitazione. Nelle due **comunità residenziali di accoglienza** i 34 ospiti, di ambo i sessi, sono seguiti 24 ore su 24 da **equipe di educatori professionali** che li sostengono nel ritrovare le motivazioni e la spinta interiore necessaria a dare un corso nuovo alla propria vita. Quattro sono i momenti fondamentali del programma:

- la **fase di accoglienza**, che prevede l'adattamento alle regole della comunità;
- la presa in carico dell'ospite, con la quale viene condiviso e realizzato un **progetto educativo individuale** in collaborazione con il servizio inviante;
- il **recupero progressivo di abitudini di vita equilibrate** realizzato anche attraverso uscite ricreative e attività di svago e tempo libero (visita a mostre, passeggiate, sport in piscina);
- la fase di riabilitazione che si compone di diverse azioni tra cui la **risposta ad emergenze sanitarie**, **gli adempimenti civilistici e legali** e il supporto dell'ospite nella **gestione dei rapporti con la famiglia**.

Dei 34 posti, 4 sono messi a disposizione in gratuità dalla Fondazione.



Di questo percorso, lungo 90 giorni, tutto è pensato nell'ottica di aumentare la motivazione al cambiamento, partendo dalla riconquista dell'autostima e della fiducia in sé stessi. L'accoglienza residenziale è accreditata con Regione Lombardia e convenzionata con ATS Milano città Metropolitana con la quale collabora allo scopo di orientare e introdurre la persona nella struttura più idonea al proseguimento del percorso di riabilitazione.

Accoglienza residenziale a bassa intensità assistenziale



Nei suoi **4 appartamenti** che accolgono 18 ospiti, Progetto Arca sperimenta un modello di residenzialità leggera rivolto a **persone con una lunga storia di dipendenza alle spalle** e pluriennali percorsi terapeutici che, per condizioni di salute, precarietà abitativa e insufficienza di reddito, non sono in grado di costruirsi spazi di reale autonomia e sono prive di una rete di supporto. Il programma ha una durata di 18 mesi rinnovabili, durante i quali l'ospite è accolto in una **dimensione abitativa autonoma in co-housing** e seguito da un'equipe multidisciplinare in cui centrale è la **relazione con l'educatore**.

Grazie a un accompagnamento personalizzato che va di pari passo con lo **sviluppo di una rete di servizi territoriali** di supporto, si punta al recupero del benessere e dell'equilibrio psico-fisico della persona e a gettare le basi perché possa riconquistare l'autonomia, economica e abitativa, consolidarla e mantenerla nel tempo. Il servizio, che nasce nel 2012 grazie a una sperimentazione di Regione Lombardia è accreditato dal 2016 e convenzionato con ATS Milano città Metropolitana come servizio residenziale a bassa intensità assistenziale.



Per il diritto al cibo

PACCHI ALIMENTARI

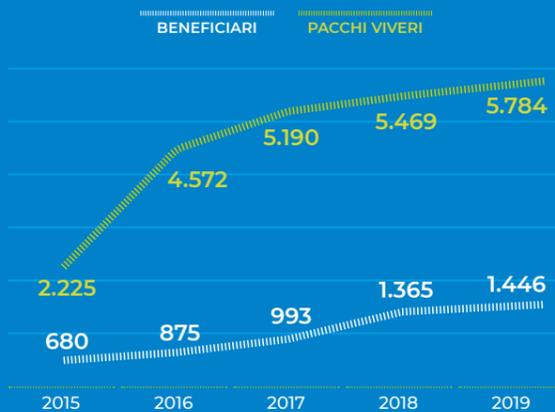
Progetto Arca contribuisce alla spesa di famiglie prive dei mezzi sufficienti per provvedere al proprio sostentamento attraverso la preparazione e la consegna mensile di pacchi alimentari.

Prodotti a lunga conservazione ma anche articoli **per l'igiene e per la pulizia della casa** compongono l'offerta che può essere arricchita da ulteriori disponibilità, provenienti da **donazioni di sostenitori** come aziende alimentari.

Il servizio, che ogni anno allarga il suo raggio d'azione, è **attivo nelle città di Torino, Milano, Rozzano, Pavia, Brescia e Napoli** grazie al prezioso contributo di tanti volontari e di varie realtà associative e aziendali del territorio. Nel 2019 i pacchi alimentari hanno garantito l'accesso a un pasto completo a **482 famiglie in grave difficoltà economica** (+ 6% rispetto allo scorso anno).



5.784 PACCHI VIVERI NEL 2019
482 FAMIGLIE



12% COPERTURA GRAZIE A RICAVI ISTITUZIONALI
88% COPERTURA GRAZIE A RICAVI DI RACCOLTA FONDI

70 TONNELLATE DI CIBO RICEVUTO IN DONO

€ 222.915 VALORE ECONOMICO SOSTENUTO

€ 3.625.936 VALORE ECONOMICO GENERATO

16,27 MOLTIPLICATORE DEL RITORNO SOCIALE

PROGETTI SPECIALI

PARTIRE DAL CIBO PER FAVORIRE L'INCLUSIONE SOCIALE

Grazie al **progetto FunLab**, finanziato da Regione Lombardia, la **Bottega solidale di Rozzano** ha potuto evolversi da luogo di semplice approvvigionamento alimentare in **hub per l'accesso a servizi** di supporto a famiglie socialmente vulnerabili: **percorsi laboratoriali, seminari sulla gestione del budget familiare, incontri di orientamento e di formazione professionale.**



ALIMENTA TORINO

Da 5 anni Alimenta promuove azioni di **contrasto alla povertà alimentare** rivolte alle persone senza dimora di Torino. Realizzato in collaborazione con il dipartimento di Architettura e Design del Politecnico Torino, il Servizio Adulti in Difficoltà del Comune e le cooperative Valdocco, Frassati e Stranidea, il progetto ha consentito, anche nel 2019, di servire 60.000 pasti caldi agli ospiti di **6 Case di accoglienza cittadine**. Cooperazione, sviluppo di competenze, educazione alimentare, attenzione al recupero delle eccedenze alimentari sono gli elementi portanti delle azioni sostenute dal progetto. Tra queste, il laboratorio interdisciplinare **"Chef per un giorno"** permette a studenti e cittadini, con e senza dimora, di sperimentarsi lungo tutto il processo della produzione alimentare: scelta del menu, responsabilità della spesa, preparazione e condivisione del pranzo.

170 BENEFICIARI

60.000 PASTI DISPENSATI

2.500 ORE DI FORMAZIONE A STUDENTI E PERSONE SENZA DIMORA PER "CHEF PER UN GIORNO"

A BACOLI (NA) PASTI CALDI E SOCIAL MARKET

Anche nel 2019 Progetto Arca ha sostenuto la **Mensa di Bacoli**, gestita dall'Associazione **La Casetta**, che ogni anno assicura 2000 pasti caldi a persone indigenti e senza dimora. Sempre in collaborazione con La Casetta, prosegue anche l'attività del **Social Market** rivolto a 40 famiglie in difficoltà economica del territorio flegreo. Superando la logica dell'assistenzialismo, l'emporio pone al centro uno scambio reciproco che rende attivo colui che riceve: in cambio della spesa, ogni famiglia mette a disposizione un po' del proprio tempo con **ore di volontariato** a favore della collettività e, in particolare, di persone anziane o disabili. Mensilmente i beneficiari sono invitati a partecipare a un **corso di formazione** che punta ad innescare percorsi di autonomia e di gestione ottimale del denaro e del tempo, nell'ottica di favorire il loro reinserimento sociale e lavorativo.

240 BENEFICIARI

177.200 PASTI DISPENSATI

1.920 ORE DI VOLONTARIATO DA PARTE DEGLI UTENTI

LA BOTTEGA SOLIDALE DI ROZZANO (MI)

Tutto come in un vero minimarket con la differenza che i commessi sono volontari e non c'è scontrino da pagare: aperta da maggio 2019, la Bottega solidale di Rozzano nasce dalla collaborazione con il Comune e poggia sul supporto di una vasta rete territoriale di interlocutori. Ogni mese permette a oltre **230 famiglie fra le più fragili del territorio** di fare la spesa scegliendo a scaffale tra generi di prima necessità, provenienti dalla raccolta delle eccedenze, dalla Colletta del Banco Alimentare come anche da acquisti sostenuti dalla Fondazione per garantire un paniere completo. Il valore aggiunto è la presenza di **volontari tutor** che ascoltano i bisogni e offrono consigli, nell'ottica di un' **educazione all'acquisto** che incoraggi un risparmio responsabile e una corretta dieta alimentare. L'appuntamento mensile alla Bottega è diventato così anche un' **occasione di supporto e di socialità** che sprona le famiglie ad uscire dall'isolamento, a creare relazioni nuove e anche ad attivarsi a favore della comunità.

719 BENEFICIARI

110.160 PASTI DISPENSATI

560 ORE DI VOLONTARIATO

Formazione professionale e reinserimento lavorativo

Partendo dalle indicazioni del percorso di riabilitazione, che solo in alcuni casi prevede un passo nel mondo della formazione professionale e del lavoro, Progetto Arca ha attivato alcuni canali atti a far **incontrare le necessità di selezione personale di alcune realtà in rete, con i bisogni lavorativi degli ospiti** delle strutture di accoglienza. Dove è stato possibile, inoltre, la **Fondazione ha assunto le persone per un periodo di formazione professionale retribuita**. Ne sono nate fruttuose collaborazioni che hanno portato al completamento del percorso verso l'autonomia per un buon numero di persone, che grazie all'inserimento nel mondo del lavoro hanno avuto l'opportunità di stabilizzare anche la loro situazione abitativa.

132 INSERIMENTI LAVORATIVI

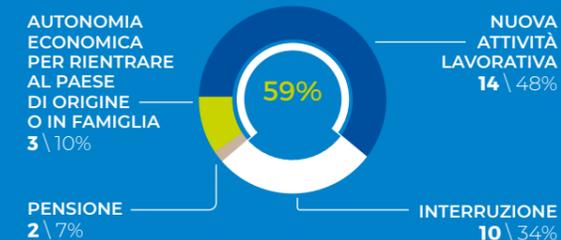
DI CUI ASSUNZIONI DI PROGETTO ARCA

49 \ 37%

DIPENDENTI DI PROGETTO ARCA IN REINSERIMENTO LAVORATIVO

Nel 2019 la Fondazione ha avuto in organico **49 persone, ospiti o ex-ospiti** dei Centri di accoglienza, che hanno svolto, preferibilmente in squadra con altri colleghi, mansioni idonee alle capacità di ognuno. Guardiana, aiuto in cucina, pulizie, servizio in magazzino e in lavanderia sono i principali ambiti scelti per questo tipo di progetto che ha permesso, **nel 59% dei casi di cessazione, un proseguimento dell'attività lavorativa e l'autonomia**.

ESITI DEL PERCORSO LAVORATIVO SU 29 CESSAZIONI



INSERIMENTO LAVORATIVO

Grazie all'intervento di Progetto Arca, nel 2019, **132 ospiti hanno iniziato un'attività lavorativa** di varia natura con una tipologia contrattuale differenziata rispetto alle competenze e alle necessità del datore di lavoro.

TIPOLOGIA CONTRATTO SUI 132 INSERIMENTI LAVORATIVI



FORMAZIONE PROFESSIONALE MIRATA AL LAVORO

Queste attività lavorative sono spesso state innescate a seguito di un percorso di formazione professionale che ha interessato **48 ospiti** su vari tematiche: **tecnica di saldatura, assistenza familiare, manutenzioni, ristorazione, pulizie, magazzino, ASA e OSS, corso per mulettista**.

PROGETTI SPECIALI

BANDO PUOI

ANPAL Servizi ha pubblicato il bando 'Progetto PUOI' - *Protezione Unita a Obiettivo Integrazione* - che ha l'obiettivo di promuovere percorsi integrati di inserimento socio-lavorativo per titolari di protezione internazionale e umanitaria, regolarmente soggiornanti in Italia, inoccupati o disoccupati. I percorsi di integrazione socio-lavorativa si basano sullo strumento della "dote individuale", con la quale, insieme ad una dotazione monetaria, viene garantita l'erogazione di una serie di servizi di supporto alla valorizzazione e sviluppo delle competenze, all'inserimento socio-lavorativo e all'accompagnamento verso l'autonomia (formazione on the job, tirocinio), attraverso la costruzione di Piani di Azione Individuali. **5 degli ospiti di alcuni Centri di Accoglienza Straordinaria sono stati inseriti in questo percorso**.



La rete con Progetto Mirasole Impresa Sociale

Grazie all'occasione generata dal progetto di gestione dell'Abbazia di Mirasole, a Opera, di proprietà di Fondazione IRCCS Ca' Granda, Ospedale Maggiore Policlinico, il 21 aprile 2016 **Fondazione Progetto Arca ha partecipato alla costituzione di Progetto Mirasole Impresa Sociale**. Questa nuova organizzazione che, per la natura della sua forma giuridica, è adatta alla realizzazione di attività di formazione professionale e inserimento lavorativo, nasce con l'attesa di trovare nell'Abbazia di Mirasole e nella cucina industriale, avviata dal dicembre 2016, dove queste attività possano convergere e riprodursi.



Dal 2016 a oggi tra Progetto Arca e Progetto Mirasole sono nate molteplici collaborazioni.



IL PERSONALE DI PROGETTO MIRASOLE IMPRESA SOCIALE

L'Impresa Sociale persegue le proprie finalità sociali, inserendo lavorativamente persone svantaggiate ai sensi del d.Lgs 112/2017 nella misura non inferiore al 30% del numero di lavoratori ordinari. In quest'ottica **Progetto Arca collabora con l'Impresa segnalando le persone che, al termine di un percorso interno ai servizi gestiti sui fronti dell'accoglienza senza dimora, migrazione e accoglienza di famiglie in necessità abitativa**, dimostrano un profilo adeguato all'inserimento lavorativo presso una delle attività dell'Impresa.



L'ACCOGLIENZA PRESSO L'ABBAZIA DI MIRASOLE

Progetto Arca, all'interno dell'Abbazia di Mirasole e in stretto rapporto con l'Impresa Sociale, ha insediato una comunità **sul modello del Co-housing, destinata a nuclei mamma bambino, e un servizio di residenzialità sociale temporanea, in appartamenti, destinato a famiglie in necessità abitativa**. I nuclei accolti entrano a pieno titolo a far parte della vita dell'Abbazia, condividendone momenti di socialità e, quando possibile, affiancando il personale dell'Impresa Sociale in alcune mansioni, sia come volontari sia in forma retribuita, **creando un virtuoso clima di vita comunitaria che facilita l'integrazione**.

DISTRIBUZIONE BENI DI PRIMA NECESSITÀ A PERSONE SENZA DIMORA

Grazie a un contratto di avvalimento, nel periodo ottobre 2019/ottobre 2020, Fondazione Progetto Arca, sostiene Progetto Mirasole Impresa Sociale nella gestione di un **progetto di distribuzione beni di prima necessità e attrezzature per approntare appartamenti destinati a persone fragili**. Tale servizio è finanziato dal Fondo di aiuti europei agli indigenti (FEAD) ed è in Convenzione con il Comune di Milano. Questa sperimentazione di progettualità comune fra i due enti coniuga le competenze professionali della Fondazione, mirate all'innalzamento della qualità di vita di chi non ha casa, con le caratteristiche proprie di una Impresa Sociale sul fronte della logistica e dell'amministrazione. Le due organizzazioni operano insieme affinché **la consegna dei beni sia l'occasione per agganciare i destinatari su diversificate possibilità di riabilitazione**.

PER PERSONE SENZA DIMORA IN STRADA



KIT CIBO PER PERSONE CON INTOLLERANZE ALIMENTARI	1.500
KIT BIANCHERIA INTIMA	32.000
KIT IGIENE PERSONALE	33.000
SACCHI A PELO	31.446
KIT LENZUOLA MONOUSO	7.199

PER PERSONE E FAMIGLIE INSERITI IN PROGETTI DI AUTONOMIA IN APPARTAMENTO



NOTE COMPLETA DI ARREDI, ATTREZZATURE ED ELETTRODOMESTICI PER LA CASA	120
KIT CIBO PER PERSONE CON INTOLLERANZE ALIMENTARI	200
NOTE COMPLETA DI ABBIGLIAMENTO	250
NOTE PER ATTIVITÀ FORMATIVE E LAVORATIVE	390

Aggiornato al 31.12.2019



LA PROGETTAZIONE DELLE ATTIVITÀ SVOLTE NELL'ABBAZIA DI MIRASOLE

Progetto Arca, capofila del progetto presentato a Fondazione IRCCS Ca' Granda, Ospedale Maggiore Policlinico, partecipa alla **Cabina di Regia** che coinvolge i due Presidenti e i due Vicepresidenti delle organizzazioni e al **Cantiere Mirasole**, che ha il compito di facilitare lo sviluppo degli obiettivi del progetto. Progetto Arca collabora, inoltre, con il **Centro Studi Mirasole**, che nel 2019 ha contribuito alla realizzazione del seminario "Sulla strada di casa", realizzato in occasione del 25esimo della Fondazione.



Progetto Arca educa alla solidarietà

PREVENZIONE E INFORMAZIONE

Povertà, grave emarginazione adulta, migrazione: sono questi i principali temi che hanno interessato gli incontri tra Progetto Arca e gli oltre **800 studenti** nel 2019. Scuole medie, Licei e Università ci chiedono di testimoniare ai giovani il nostro impegno, di raccontare loro come è possibile aiutare le persone in difficoltà, spesso troppo poco conosciute e nascoste. Il libro fotografico "Umani a Milano" è stato la chiave di apertura di tanti temi di riflessione. L'immagine di un volto, il racconto di una storia personale, sono in grado di portare subito **una realtà diversa e concreta all'interno di un'aula**, di far ragionare i giovani sulle cause della povertà e sulle situazioni di disagio.

PREVENZIONE E INFORMAZIONE

N. INCONTRI	9
N. STUDENTI	862
ISTITUTI COINVOLTI	
SCUOLE MEDIE	2
IST. PROFESSIONALE	1
LICEO	4
UNIV. BOCCONI	2
TEMI TRATTATI	
MIGRAZIONE, INTERVENTI SOCIO SANITARI E ATTIVITÀ COMPLESSIVE DI PROGETTO ARCA.	

ALTERNANZA SCUOLA LAVORO

N. STUDENTI	12
N. ORE COMPLESSIVE	905
ISTITUTI COINVOLTI	
LICEI DI MILANO	5

ATTIVITÀ SVOLTE
GUARDAROBA, MENSE, AFFIANCAMENTO AGLI EDUCATORI NELL'ACCOGLIENZA MIGRANTI.

ALTERNANZA SCUOLA LAVORO

I ragazzi coinvolti negli incontri di informazione seguono con attenzione le testimonianze proposte e in molti casi chiedono di potersi attivare in prima persona come volontari; spesso i progetti di alternanza scuola lavoro nascono proprio così! Nel 2019 Progetto Arca ha accompagnato 12 ragazzi di diversi Licei milanesi in un'esperienza a favore dei più fragili. **I ragazzi collaborano alcune ore al giorno con gli staff dei centri di accoglienza** per alcuni mesi, imparando a conoscere come ci si muove in questi contesti, quali sono i bisogni a cui Progetto Arca risponde, come vengono organizzati i servizi e preparati i materiali di supporto. Per alcuni è un importante **passo per capire come orientarsi verso un possibile lavoro futuro**, in qualità di educatori, assistenti sociali o psicologi, per altri è l'occasione per **conoscere da vicino un mondo ai margini**; in entrambi i casi questo incontro genera una ricca esperienza umana.



Progetti internazionali

CON AVSI: SOSTEGNO ALLO STUDIO A DISTANZA

L'obiettivo generale del progetto di AVSI, sostenuto dalla Fondazione, è stato il **miglioramento delle condizioni di vita dei bambini più vulnerabili dei quartieri poveri di 4 Paesi: Giordania, Libano, Costa d'Avorio e Uganda**. Le attività di sostegno a distanza hanno offerto a oltre 1660 giovani affetti da particolari forme di vulnerabilità (malati di HIV/AIDS, orfani o appartenenti a famiglie monoparentali), la possibilità di accedere a un'educazione di qualità, a cure e a trattamenti sanitari di base e a servizi di sostegno psico-sociale di cui hanno beneficiato anche le loro famiglie e l'intera comunità. In particolare a Daloa, in Costa d'Avorio, grazie alla generosità di una coppia di donatori storici della Fondazione, è stato possibile contribuire anche ai lavori di **ristrutturazione di un centro educativo per bambini sordomuti**, oggi trasformato in un edificio sicuro e attrezzato con materiali didattici e ludici.



CON SOLETERRE: ONCOLOGIA PEDIATRICA E DIRITTO ALLA CURA



Anche nel 2019 Progetto Arca ha sostenuto l'iniziativa di Fondazione Soleterre in Costa d'Avorio focalizzata sull'oncologia pediatrica e il diritto alla cura. Il progetto ha permesso di ospitare, in una **casa di accoglienza, 49 famiglie indigenti di piccoli pazienti**, scoraggiando l'abbandono del percorso terapeutico per l'insostenibilità dei costi. Nella casa e nel reparto di oncologia pediatrica del vicino ospedale sono state realizzate **124 attività di animazione ed educazione** per i bambini e **702 sessioni di sostegno psicologico** rivolte sia ai bambini sia ai loro genitori, volte a creare un ambiente tutelante che permetta di affrontare serenamente il periodo di cura. Il progetto ha, inoltre, **formato 60 medici** e membri dello staff sanitario che operano in zone remote del paese al fine di diffondere l'importanza della prevenzione e della diagnosi precoce.

I NUMERI DI PROGETTO ARCA ALL'ESTERO

GIOVANI VULNERABILI CHE HANNO RICEVUTO FORMAZIONE E CURE SANITARIE	1663
ATTIVITÀ DI ANIMAZIONE ED EDUCAZIONE NEGLI OSPEDALI ONCOLOGICI	124
INCONTRI DI SOSTEGNO PSICOLOGICO PER I BAMBINI MALATI DI TUMORE	702
MEDICI FORMATI SULLA PREVENZIONE E DIAGNOSI PRECOCE	60
CENTRO EDUCATIVO PER BAMBINI SORDOMUTI RISTRUTTURATO	1
FAMIGLIE INDIGENTI OSPITATE	49

100% COPERTURA GRAZIE A RICAVI DI RACCOLTA FONDI



Servizi trasversali



LA CUCINA

Tra colazioni, pranzi e cene, la cucina di Progetto Arca, **nel 2019, ha prodotto fino a un massimo di 2.800 pasti al giorno**, per gli ospiti delle strutture di accoglienza della Fondazione e provvede al confezionamento dei viveri (panini e pasti leggeri) che vengono distribuiti durante le uscite delle Unità

di strada. Oltre al vitto standard (primo, secondo, contorno e frutta), vengono preparati **menu speciali per gli ospiti che devono seguire diete particolari**: iposodiche per diabetici e ipertesi, pranzi morbidi per chi non ha denti o fa fatica a

deglutire, pappe per lo svezamento dei piccoli ospiti, vitti differenziati per chi soffre di particolari patologie o deve affrontare specifici esami medici.



2.800

PASTI AL GIORNO

I TRASPORTI

A bordo di **4 camion, di cui 3 refrigerati**, gli autisti si alternano ogni giorno alla guida per il ritiro dei prodotti alimentari, lo stoccaggio in celle e magazzini, la consegna in cucina per la lavorazione. I pasti prodotti vengono trasportati in contenitori isotermitici e consegnati sulle tavole delle mense dei Centri di accoglienza di Progetto Arca, che nel 2019, erano nelle città di **Milano, Lecco e Varese**. Nel 2019 è stato effettuato il ritiro di **422 tonnellate di cibo donato dal Banco Alimentare**.



422

TONNELLATE DI CIBO

IL GUARDAROBA

Il guardaroba, **nel 2019, ha garantito circa 27.000 cambi d'abito**, pari a tre cambi completi a stagione per ogni persona accolta, e provvede alle richieste straordinarie degli ospiti della Fondazione: borse parto, set per l'asilo e la scuola materna, valigie con tutto il necessario per chi deve affrontare un ricovero ospedaliero. Il guardaroba funziona grazie alla **catena di solidarietà dei cittadini**: ogni giorno riceve donazioni di indumenti che gli oltre 400 volontari, a turno, smistano e ordinano per genere, taglia e stagione per poi consegnarli, su appuntamento, a ogni ospite, che può provarli in camerino. Un piccolo servizio di lavanderia, riparazione e rimessa a modello permette di valorizzare e dare una seconda opportunità di utilizzo a ogni donazione ricevuta.



27.000

CAMBI D'ABITO



500

PACCHI ALIMENTARI AL MESE

IL MAGAZZINO

La logistica lavora in stretta sinergia con il magazzino centrale della Fondazione. Grande polo di raccolta, stoccaggio e smistamento, al magazzino convergono tutti gli acquisti e le donazioni di beni destinati al buon funzionamento delle strutture di Progetto Arca e alla cura dei suoi ospiti: prodotti per la pulizia degli ambienti, articoli per l'igiene personale, stoviglie per le mense dei Centri di accoglienza. Qui **ogni mese** vengono preparati **circa 500 pacchi alimentari** per le famiglie indigenti e confezionati i **kit igienico sanitari** che vengono distribuiti in Unità di strada e agli ospiti al momento dell'accoglienza nelle strutture.

LA LAVANDERIA

Grazie al lavoro di 3 operatori, la lavanderia, nel 2019, ha consentito il cambio settimanale di biancheria da letto e asciugamani degli ospiti, oltre al rinnovo stagionale di coperte, piumini e copriletti. Organizzato con lavatrici professionali, asciugatrici e stiratrici a rullo, questo servizio permette di far fronte alle voluminose richieste di tutte le strutture di accoglienza della Fondazione e di offrire, a ogni ospite accolto, il



40.000

CAMBI COMPLETI DI BIANCHERIA

necessario per un'accoglienza dignitosa, condizione imprescindibile per tornare a prendersi cura di sé. Nel 2019 sono stati effettuati **oltre 40.100 cambi completi di biancheria** tra asciugamani, federe e doppie lenzuola.

PULIZIE, MANUTENZIONI E RISTRUTTURAZIONI

Servizi indispensabili permettono di garantire il mantenimento in efficienza delle strutture della Fondazione e la qualità dell'abitare dei suoi ospiti. Uno staff di **28 operatori** assicura la pulizia giornaliera di tutti gli ambienti, dedicando una cura particolare ai luoghi più sensibili, di maggiore utilizzo e frequentazione come **servizi igienici, mense e infermerie**, dove gli interventi di pulizia vengono ripetuti più volte al giorno. Anche **spazi pubblici e aree verdi adiacenti ai luoghi di accoglienza** della Fondazione sono oggetto di pulizie regolari, nell'ottica di collaborare con il quartiere e di favorire rapporti di buon vicinato.



Costanti sono i **lavori di manutenzione ordinaria** e di riqualificazione delle strutture, sia per quelle a più alta ricettività sia per gli appartamenti di housing sociale. **Nel 2019 sono stati ristrutturati o imbiancati e arredati 32 alloggi**, destinati a singoli e a famiglie che hanno potuto così ritrovare un luogo confortevole da chiamare casa.



32

ALLOGGI RISTRUTTURATI



Verifica obiettivi sui servizi offerti

OBIETTIVI OPERATIVI 2019 SUI SERVIZI

Riorganizzazione dell'area migrazione



A causa della chiusura di alcuni centri l'area è stata riorganizzata sia sul comparto del personale sia su quello delle strutture e dei servizi di supporto

Riorganizzazione comparto logistica



Tutti i servizi trasversali sono stati riprogrammati per rispondere alle necessità dei servizi nella loro fase di rimodulazione

Avvio servizio di accoglienza per persone senza dimora dimesse dal reparto Post Acute



Dal 15.04.2019 il servizio di accoglienza infermieristica leggera è convenzionato con il Comune di Milano nella sede di Via Mambretti a Milano

Interventi straordinari nei mesi invernali



Nel 2019 Progetto Arca ha erogato, gratuitamente 6.460 pasti agli ospiti di tre centri di accoglienza temporanea avviati dal Comune di Milano, durante il Piano Freddo

Incremento numero pacchi viveri



Nel 2018 Progetto Arca ha consegnato 5.460 pacchi viveri mentre nel 2019 ne ha consegnati 5.784, considerando in questo numero le derrate che fino a marzo componevano i pacchi viveri per Rozzano che da aprile sono andate a comporre l'offerta della Bottega Solidale

Messa a regime della Bottega Solidale nel Comune di Rozzano



Grazie al finanziamento del progetto FunLab e alla trasformazione dei pacchi alimentari distribuiti alle famiglie di Rozzano in prodotti disponibili dall'aprile 2019, presso la Bottega Solidale

Progetto "Costruire bellezza" all'interno degli appartamenti, coinvolgendo gli ospiti



Nel 2019 sono stati coinvolti nella co-progettazione delle loro abitazioni, delle quali 2 sono state completate, 6 nuclei

Protocolli di intesa su iniziative di formazione professionale e inserimento lavorativo rivolte a ospiti



Progetto Arca ha attivato 10 protocolli di intesa con enti preposti alla formazione professionale in diversi settori artigianali o di servizio

RISULTATI RAGGIUNTI NEL 2019



OBIETTIVI 2019 SULLE STRUTTURE

Ristrutturazione appartamenti già in gestione e destinati all'accoglienza di famiglie



Nel 2019 Progetto Arca ha ristrutturato completamente 22 appartamenti di proprietà Comune di Milano e ne ha riallestiti altri 10, di cui 9 di proprietà ALER e uno acquisito nell'anno

Incremento del numero di appartamenti da destinare alle emergenze abitative di famiglie



Nel 2019 Progetto Arca ha acquistato 2 nuovi appartamenti e ricevuto un terzo in donazione

RISULTATI RAGGIUNTI NEL 2019

OBIETTIVI STRATEGICI E GESTIONALI 2019

Conclusione implementazione sistema informativo integrato



Il sistema informativo integrato, nel 2019, ha visto l'implementazione di tutti i settori (contabilità, magazzini, personale, controllo di gestione e rendicontazione) a esclusione di quello dedicato ai servizi della Fondazione che si è concluso il 31.01.2020. È stata istituito un tavolo di lavoro per il monitoraggio della gestione del sistema informativo

Rivisitazione del modello organizzativo Legge 231 e avvio formazione specifica



L'Organismo di Vigilanza ha riaggiornato il modello organizzativo che è stato deliberato dal CdA della Fondazione in data 30.10.2019. La formazione specifica è stata conclusa nel mese di febbraio 2020

Definizione di policy atte a garantire la qualità dell'intervento specifico sul target minori e donne vittime di violenza



Grazie anche all'inserimento nel network milanese gli staff hanno perfezionato procedure di protezione e accompagnamento di donne vittime di tratta e minori con le loro mamme

Obiettivi operativi 2020 su servizi e strutture

1.



Sperimentazione della "Rete degli invisibili", network di presa in carico trasversale tra più organizzazioni milanesi sul singolo ospite.

2.



Avvio di un servizio di co-housing per donne anziane autosufficienti a Roma.

3.



Stabilizzazione della collaborazione per la fornitura di prodotti igienici e kit di biancheria intima per la gestione delle docce per persone senza dimora presso l'istituto delle Suore Figlie della Carità a Napoli.

4.



Protocolli di intesa su iniziative di formazione professionale e inserimento lavorativo rivolte a ospiti.

5.



Apertura di una sede secondaria in provincia di Napoli che permetterà l'accesso ai bandi di Regione Campania.

6.



Potenziamento dei tirocini universitari per le diverse professionalità.

7.



Creazione della farmacia centralizzata a sostegno di tutti i servizi.

8.



Implementazione del numero di supermercati dai quali la Fondazione ritira giornalmente alimenti in esubero da destinare ai centri di accoglienza.

9.



Trasformazione dell'accoglienza comunitaria per richiedenti asilo su modello SIPROIMI in accoglienza diffusa in appartamenti.

10.



Incremento del numero pasti e pacchi viveri, anche tramite progetti a gestione indiretta all'estero.

11.



Interventi di miglioria sulle strutture di accoglienza.

12.



Destinazione di risorse e attività per affrontare l'emergenza sanitaria Covid-19 e lo stato di povertà derivante.

13.



Approntamento del sistema informativo di valutazione delle attività della Fondazione.

14.



Sviluppo dell'area controllo di gestione, monitoraggio e valutazione con la funzione di monitoraggio dei servizi e delle commesse.



CUSTOMER SATISFACTION SERVIZI 2019

- Customer inviate: **686**
- Customer restituite: **271 (40%)**

- Soddisfazione media dgli ospiti: **76%**
- Media percentuale di soddisfazione rispetto alle seguenti variabili:

GESTIONE DELL'ACCOGLIENZA \ 81%

AMBIENTE \ 75%

RAPPORTO CON GLI OPERATORI \ 86%

SERVIZI DI INTEGRAZIONE \ 78%

SERVIZI PER LA SALUTE \ 82%

SOSTEGNO ALLA GESTIONE
DEL RAPPORTO CON LE SOSTANZE \ 73%

COLLOQUI INDIVIDUALI E COLLETTIVI \ 74%

SERVIZIO MENSA \ 61%

SERVIZI DI INSERIMENTO LAVORATIVO \ 71%

Quali erano le tue aspettative all'ingresso?

- *Staccare dal mondo esterno per rendermi conto dei molteplici errori commessi nella mia vita. Obiettivo realizzato, non vedo l'ora di iniziare un nuovo periodo comunitario per rinascere.*
- *Cercavo un posto che potesse proteggermi e insegnarmi a volermi bene.*
- *Trovare un lavoro poi una piccola casa e pian piano rendermi autonomo.*

Quali sono le maggiori difficoltà che hai incontrato nel servizio?

- *Adattarsi a vivere con altre persone.*

Suggerimenti per migliorare il servizio

- *Creare un gruppo in cui ci si scambiano pareri e ci si confronta sulle cose che non vanno e si chiariscano i vari malintesi che possono venirsi a creare.*

Questi obiettivi sono stati deliberati dal Consiglio di Amministrazione del giorno 25 marzo 2020



RISORSE ECONOMICHE

Bilancio di esercizio

STATO PATRIMONIALE ATTIVITÀ	2019	2018	2017
A) CREDITI V/SOCI PER VERS. ANCORA DOVUTI	€ -	€ -	€ -
B) IMMOBILIZZAZIONI	€ 6.627.860,00	€ 7.254.732,00	€ 7.230.786,00
C) ATTIVO CIRCOLANTE	€ 8.532.860,00	€ 11.792.302,00	€ 9.615.129,00
D) RATEI E RISCONTI ATTIVI	€ 167.472,00	€ 298.726,00	€ 436.243,00
TOTALE ATTIVITÀ	€ 15.328.192,00	€ 19.345.760,00	€ 17.282.158,00

STATO PATRIMONIALE PASSIVITÀ	2019	2018	2017
A) PATRIMONIO NETTO	€ 2.508.240,00	€ 2.561.493,00	€ 2.475.565,00
B) FONDI PER RISCHI E ONERI	€ 1.797.902,00	€ 2.444.130,00	€ 3.325.381,00
C) TRATTAMENTO DI FINE RAPPORTO SUBORDINATO	€ 955.040,00	€ 996.109,00	€ 744.002,00
D) DEBITI	€ 9.622.711,00	€ 12.625.715,00	€ 10.368.606,00
E) RATEI E RISCONTI PASSIVI	€ 444.299,00	€ 718.313,00	€ 368.604,00
TOTALE PASSIVITÀ	€ 15.328.192,00	€ 19.345.760,00	€ 17.282.158,00

RENDICONTO GESTIONALE	2019	2018	2017
A) VALORE DELLA PRODUZIONE	€ 21.876.709,00	€ 25.381.966,00	€ 26.662.179,00
B) COSTI DELLA PRODUZIONE	€ 21.820.291,00	€ 25.160.972,00	€ 26.027.440,00
DIFF. TRA VALORE E COSTI DELLA PRODUZIONE (A-B)	€ 56.419,00	€ 220.994,00	€ 634.739,00

C) PROVENTI E ONERI FINANZIARI	€ 89.772,00	€ 113.816,00	€ 140.144,00
D) RETTIFICHE DI VALORE ATTIV. FINANZIARIE	€ -	€ -	€ -
E) PROVENTI E ONERI STRAORDINARI	€ -	€ -	€ -
F) RISULTATO PRIMA DELLE IMPOSTE (A-B-C-D-E)	€ -33.354,00	€ 107.178,00	€ 494.595,00

G) IMPOSTE SUL REDDITO DELL'ESERCIZIO	€ 19.900,00	€ 21.248,00	€ 19.264,00
H) TOTALE COSTI COMPLESSIVI (B+C+G)	€ 21.929.963,00	€ 25.296.036	€ 26.186.848

RISULTATO DI ESERCIZIO (A-H)	€ -53.254,00	€ 85.930,00	€ 475.331,00
-------------------------------------	---------------------	--------------------	---------------------



Responsabilità della società di revisione per la revisione contabile del bilancio d'esercizio

I nostri obiettivi sono l'acquisizione di una ragionevole sicurezza che il bilancio d'esercizio nel suo complesso non contenga errori significativi, dovuti a frodi o a comportamenti o eventi non intenzionali, e l'emissione di una relazione di revisione che includa il nostro giudizio.

Per ragionevole sicurezza si intende un livello elevato di sicurezza che, tuttavia, non fornisce la garanzia che una revisione contabile svolta in conformità ai principi di revisione internazionali (ISA Italia) individui sempre un errore significativo, qualora esistente. Gli errori possono derivare da frodi o da comportamenti o eventi non intenzionali e sono considerati significativi qualora ci si possa ragionevolmente attendere che essi, singolarmente o nel loro insieme, siano in grado di influenzare le decisioni economiche prese dagli utilizzatori sulla base del bilancio d'esercizio.

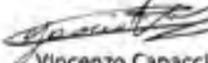
Nell'ambito della revisione contabile svolta in conformità ai principi di revisione internazionali (ISA Italia) abbiamo esercitato il giudizio professionale e abbiamo mantenuto lo scetticismo professionale per tutta la durata della revisione contabile. Inoltre:

- abbiamo identificato e valutato i rischi di errori significativi nel bilancio d'esercizio, dovuti a frodi o a comportamenti o eventi non intenzionali; abbiamo definito e svolto procedure di revisione in risposta a tali rischi; abbiamo acquisito elementi probativi sufficienti ed appropriati su cui basare il nostro giudizio. Il rischio di non individuare un errore significativo dovuto a frodi è più elevato rispetto al rischio di non individuare un errore significativo derivante da comportamenti o eventi non intenzionali, poiché la frode può implicare l'esistenza di collusioni, falsificazioni, omissioni intenzionali, rappresentazioni fuorvianti o forzature del controllo interno;
- abbiamo acquisito una comprensione del controllo interno rilevante ai fini della revisione contabile allo scopo di definire procedure di revisione appropriate nelle circostanze e non per esprimere un giudizio sull'efficacia del controllo interno della Fondazione;
- abbiamo valutato l'appropriatezza dei principi contabili utilizzati nonché la ragionevolezza delle stime contabili effettuate dagli amministratori, inclusa la relativa informativa;
- siamo giunti ad una conclusione sull'appropriatezza dell'utilizzo da parte degli amministratori del presupposto della continuità aziendale e, in base agli elementi probativi acquisiti, sull'eventuale esistenza di una incertezza significativa riguardo a eventi o circostanze che possono far sorgere dubbi significativi sulla capacità della Fondazione di continuare ad operare come un'entità in funzionamento. In presenza di un'incertezza significativa, siamo tenuti a richiamare l'attenzione nella relazione di revisione sulla relativa informativa di bilancio, ovvero, qualora tale informativa sia inadeguata, a riflettere tale circostanza nella formulazione del nostro giudizio. Le nostre conclusioni sono basate sugli elementi probativi acquisiti fino alla data della presente relazione. Tuttavia, eventi o circostanze successivi possono comportare che la Fondazione cessi di operare come un'entità in funzionamento;
- abbiamo valutato la presentazione, la struttura e il contenuto del bilancio d'esercizio nel suo complesso, inclusa l'informativa, e se il bilancio d'esercizio rappresenti le operazioni e gli eventi sottostanti in modo da fornire una corretta rappresentazione.

Abbiamo comunicato ai responsabili delle attività di governance, identificati ad un livello appropriato come richiesto dagli ISA Italia, tra gli altri aspetti, la portata e la tempistica pianificate per la revisione contabile e i risultati significativi emersi, incluse le eventuali carenze significative nel controllo interno identificate nel corso della revisione contabile.

Milano, 21 aprile 2020

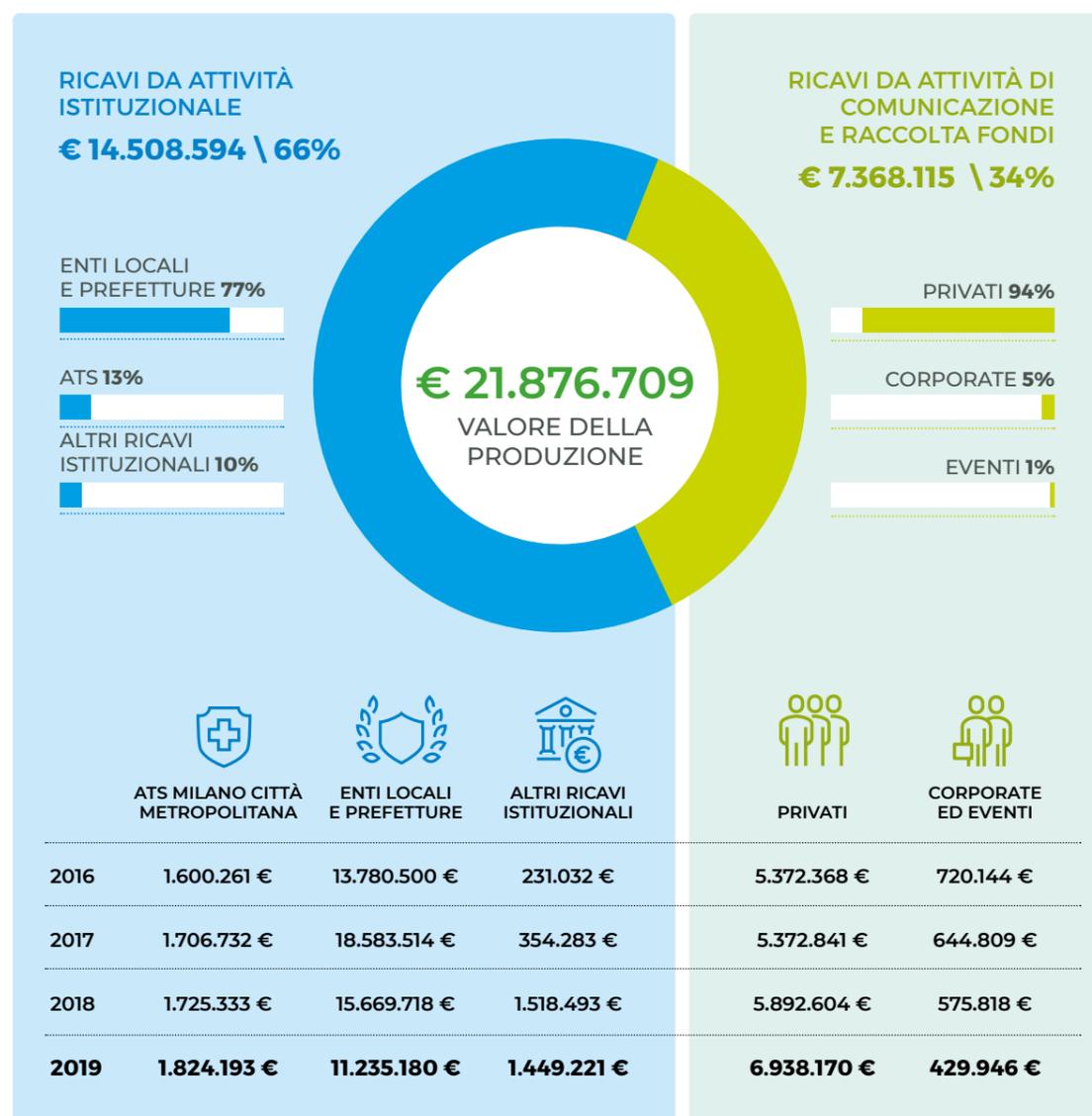
BDO Italia S.p.A.


Vincenzo Capaccio
Socio

Tipologia delle risorse economiche

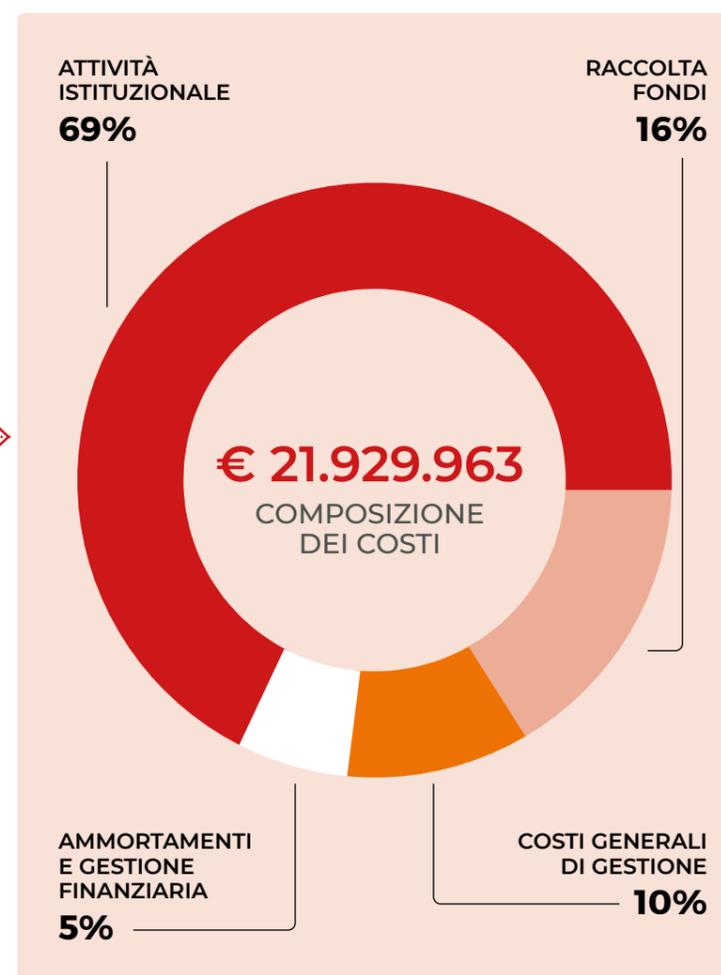
Il valore della produzione della Fondazione per l'anno 2019 è rappresentato per il 66% da proventi per attività istituzionale e per il 34% da proventi per attività di raccolta fondi. Il **valore della produzione 2019, pari a € 21.876.709**, registra un calo di € 3.460.361 rispetto al totale del 2018. Tale calo, interamente concentrato nell'area dei ricavi da attività istituzionale, è dovuto alla mancata partecipazione ad alcuni nuovi bandi ministeriali, per l'accoglienza migranti, in quanto la proposta delle nuove condizioni economiche non permetteva la sostenibilità dei servizi. Questo ha costretto la Fondazione a ridurre significativamente il numero di posti offerti

alla Prefettura di Milano, Lecco e Varese con la conseguente chiusura di alcuni centri di accoglienza in quei territori. Nel corso del 2019 Progetto Arca ha mantenuto i rapporti con l'ATS Milano città metropolitana attraverso le convenzioni sui servizi socio sanitari nell'ambito delle dipendenze e relativamente al reparto Post Acute. La Fondazione ha, inoltre, mantenuto stabili rapporti con il Comune di Milano e Roma grazie a coproiezioni sui servizi di accoglienza e di Housing sociale rivolte a persone senza dimora. L'attività di raccolta fondi ha registrato una significativa crescita rispetto all'anno precedente, pari al 13,9%.



COMPOSIZIONE DEI COSTI

Il totale costi dell'anno è pari a **€ 21.929.963**, in riduzione rispetto al 2018 di € 3.366.073 per effetto del significativo decremento delle giornate di accoglienza offerte nell'area della migrazione. I servizi di accoglienza e prossimità, che rappresentano l'attività istituzionale della Fondazione, assorbono una cifra prossima al 70% del totale dei costi, in linea con gli andamenti degli anni precedenti. La Raccolta fondi ha assorbito il 16% del totale costi e con essi ha sostenuto l'incremento dei ricavi su più linee di attività.



Donatori



151.000

DONATORI



€ 22

DONAZIONE MEDIA

Fondazione Progetto Arca può contare su una base solida e in crescita di **privati cittadini, aziende ed enti d'erogazione** che ripongono fiducia nel suo operato e ne sostengono i servizi e i progetti a favore delle fasce più deboli e vulnerabili della popolazione.

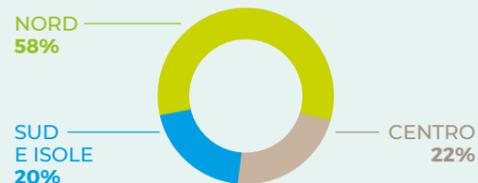
Nel 2019 sono stati **151.000 i donatori individuali** che hanno scelto di sostenere la Fondazione con una donazione una tantum o regolare; grazie alla loro generosità, **sono stati raccolti 7.3 milioni di euro**, con un incremento significativo rispetto al 2018.

Interventi di primo aiuto in strada, distribuzione di pacchi alimentari nelle case delle famiglie più povere del territorio nazionale e assistenza socio-sanitaria per chi non ha i mezzi per potersi curare, sono i **progetti verso cui la propensione a donare** è maggiore e che identificano la Fondazione come realtà capace di offrire risposte concrete ai bisogni sociali più urgenti. Da evidenziare l'altissimo grado di coinvolgimento rispetto ad **appelli straordinari** di raccolta fondi come quelli attivati in occasione dell'Emergenza Freddo: grazie alla risposta immediata di centinaia di donatori, è stato possibile distribuire migliaia di kit di primo intervento alle persone senza dimora costrette ad affrontare l'inverno senza un riparo.

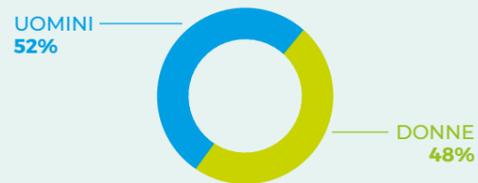
Progetto Arca considera, infine, suoi donatori anche i volontari e le aziende che propongono di trasformare il tempo dei propri collaboratori in **ore di volontariato d'impresa**. È anche grazie a loro e alle competenze che mettono a disposizione, che la Fondazione può migliorare la qualità dei propri servizi e quella della vita degli ospiti accolti.



PROVENIENZA GEOGRAFICA DELLE DONAZIONI - ITALIA



GENERE DONATORE



*Nella nostra grande famiglia, uso il noi perché mi sento parte di Progetto Arca, ho scoperto un mondo che potrei sintetizzare in queste due parole: **semplicità e concretezza** nell'aiutare gli ultimi. Quando vi vengo a trovare mi sento a casa perché la porta è sempre aperta e c'è sempre qualcuno pronto ad accogliermi con un sorriso. Questo per me è un valore aggiunto. Non mi basta aiutare a distanza, le cose mi piace vederle, toccarle con mano. Progetto Arca me ne dà la possibilità. Il primo progetto che ho scelto di sostenere è il reparto Post Acute per chi non ha casa a Milano. Lì ho incontrato persone che hanno avuto una vita più che difficile, ma al tempo stesso una grande fortuna: aver trovato un posto dove c'è chi si prende cura di loro con una motivazione e un'efficienza che va al là di ogni aspettativa. Bravi tutti e, mi raccomando, continuate così!*

Raffaele, sostenitore e amico

Metodologia di Raccolta fondi

ACQUISIZIONE DONATORI TRAMITE IL FACE TO FACE

Il Face to face, che prevede un **dialogo diretto** tra un fundraiser professionista e un nuovo potenziale sostenitore al fine della sottoscrizione di una donazione regolare, si realizza allestendo banchetti



6.000

NUOVI SOSTENITORI REGOLARI

promozionali in luoghi di grande flusso di cittadini: supermercati, vie pedonali dei centri città, centri commerciali, aeroporti.

Attualmente i team di Progetto Arca sono presenti in Lombardia, Piemonte, Emilia-Romagna, Veneto,

Toscana, Lazio, Campania e Sicilia.

Nel 2019, Progetto Arca ha acquisito oltre 6.000 nuovi sostenitori regolari.

LETTERE DEL DIRECT MAILING

Progetto Arca utilizza **lettere cartacee** per comunicare con i suoi donatori e raggiungerne di nuovi. Ogni mese li contatta raccontando le novità sui progetti e gli sforzi messi in campo dai

suoi operatori e volontari. In ogni busta c'è anche un bollettino, che rimane, per gran parte degli italiani, uno strumento privilegiato per donare.

Nel 2019, Progetto Arca ha spedito più di 3 milioni di lettere.



3.000.000

LETTERE SPEDITE

DONOR CARE

Il telefono è uno strumento chiave della comunicazione moderna. Una parte rilevante del lavoro dell'Area Donor care di Progetto Arca si realizza proprio tramite attività di telemarketing volte a fidelizzare e motivare i propri donatori. Nello specifico realizziamo telefonate per:

- **welcome call**, rivolte ai donatori che hanno sottoscritto una nuova donazione;
- **reactivation call**, per motivare donatori inattivi;
- **upgrade call**, per aumentare il valore della donazione;
- **thankyou call**, per ringraziare il donatore della donazione effettuata;
- **birthday call**, per augurare il buon compleanno ai nostri donatori.

Nel 2019, Progetto Arca ha effettuato oltre 14.000 telefonate ai suoi donatori.



14.000

TELEFONATE AI DONATORI



ATTIVITÀ DIGITAL E CAMPAGNE

Fino al 2018 il principale strumento di raccolta fondi on-line era rappresentato dal sito web della Fondazione. Il 2019 ha visto l'inserimento di una risorsa dedicata alla raccolta fondi digitale, con l'attivazione di **landing page donative**, cicli di **dem** automatizzati e **campagne di social advertising** concentrate su appelli di natura emergenziale e volte all'acquisizione di donazioni one-off.

Nel 2019, la pagina Facebook di Progetto Arca ha raggiunto i 20.000 follower.



20.000

FOLLOWER SU FACEBOOK

ALTO POTENZIALE

Nel 2019 Progetto Arca ha scelto di rafforzare la propria capacità di dialogo con realtà private istituendo l'area Alto potenziale. Ha quindi avviato e sviluppato **interlocuzioni con aziende e fondazioni nazionali, internazionali, bancarie, aziendali e familiari**, creando e rinnovando rapporti di fiducia, base indispensabile sulla quale costruire collaborazioni durature nel tempo e in grado di restituire valore a tutti gli stakeholders coinvolti. Il 2019 ha visto, inoltre, l'avvio dell'attività di gestione e fidelizzazione dei grandi donatori. Il lavoro ha avuto inizio con una dettagliata analisi

quantitativa e qualitativa dei donatori presenti in database, a seguito della definizione di alcuni criteri di selezione. Sono stati quindi organizzati incontri conoscitivi, durante i quali i donatori hanno potuto verificare direttamente le attività sostenute.

Nel 2019, 244 grandi donatori hanno contribuito a sostenere Progetto Arca con una media donativa pari a € 1.035.



244

NUOVI GRANDI DONATORI

Strumenti di comunicazione

LA PERSONA AL CENTRO: DAI SERVIZI ALLA COMUNICAZIONE

Due grandi obiettivi guidano le attività di comunicazione della Fondazione: **rafforzare la visibilità** di Progetto Arca rispetto ai temi della povertà in Italia e **accompagnare tutte le attività di raccolta fondi** con strumenti che permettano sia di attrarre nuove donazioni sia di aggiornare i sostenitori sulla destinazione d'uso dei fondi ricevuti.

Il primo di questi obiettivi viene perseguito attraverso una **regolare attività di Ufficio stampa** sia sul fronte istituzionale sia a copertura di eventi e campagne. Nel 2019 le **uscite sui media**, a livello locale e nazionale, sono state oltre **890** ripartite tra quotidiani, testate web, servizi radiofonici e televisivi. Nell'ottica di rendere più diretto e coinvolgente il legame con i sostenitori regolari e con i grandi donatori, è stata ideata la **rubrica on line bimestrale "Con Te, Possiamo"**: a ogni numero, un video o una testimonianza raccontano l'aiuto che è stato possibile realizzare grazie alla continuità del loro sostegno.

L'attività di **digital storytelling** è stata portata avanti anche **sul sito web istituzionale**. Nella sezione "I nostri protagonisti", ben accolta dagli **oltre 98.000 visitatori** del sito (+12,54% rispetto al 2018), la Fondazione si racconta attraverso la voce dei suoi principali stakeholder: dagli ospiti agli operatori, dai volontari agli stessi donatori. In continuità con gli anni precedenti, manifestazioni come **La notte dei senza dimora, Fa' la cosa giusta e il Forum Sociale del Terzo Settore** ed eventi istituzionali come il natalizio **Pranzo di famiglia**, dedicato ai donatori più affezionati, e gli attesi **Concerti Gospel** con una coperta come biglietto d'ingresso, si sono confermati una preziosa occasione per far conoscere l'organizzazione, rafforzare il rapporto di vicinanza con chi già la sostiene e coinvolgere nuovi donatori.



Data da ricordare: il 31 maggio 2019. Con la **giornata "La strada di casa"**, Progetto Arca ha festeggiato all'Abbazia di Mirasole i suoi **primi 25 anni di attività**, alla presenza dell'Arcivescovo Mario Delpini, del Sindaco Giuseppe Sala, dell'Assessore Piefrancesco Majorino e dei tanti compagni di viaggio che hanno condiviso la mission della Fondazione e ne hanno accompagnato l'operato. Durante la stessa giornata, la conferenza **"La casa per chi non ne ha una: protezione, benessere e resilienza"** ha trattato i temi della povertà in Italia, dell'Housing Sociale e dell'Housing First, con esponenti del mondo accademico, scientifico e responsabili dei servizi della Fondazione.



Una sera mi sono unito ai volontari dell'Unità di strada di Progetto Arca e ho capito subito una cosa: siete fatti e non parole. Di quell'esperienza ricordo soprattutto l'incontro con Claudio. Viveva sotto i portici del centro e siamo diventati amici. Quando è stato male e ho chiesto il vostro aiuto, voi ci siete stati subito. Per questo, quando posso, vi sostengo: perché siete davvero presenti nella vita di persone che hanno bisogni enormi e nessuno accanto per poterli affrontare. In voi rivedo molto del mio pragmatismo, della mia voglia e necessità di trasformare in fatti le parole di solidarietà che molto spesso si sentono raccontate ma che fanno fatica a trovare una strada di realizzazione. Ci siamo incontrati perché siamo sulla stessa lunghezza d'onda.

Franz, testimonial e amico

Da segnalare, la partecipazione alla **Prima diffusa della Scala**, trasmessa per la prima volta nel Reparto Post Acute di Progetto Arca, e gli eventi legati alla **commemorazione del 25esimo anniversario della Fondazione**. Per l'occasione, il libro fotografico **"Umani a Milano per Progetto Arca"** è diventato una **mostra itinerante**, esposta all'Abbazia di Mirasole e poi a Palazzo Marino, e un **reading letterario** grazie alla partecipazione dell'autore Stefano D'Andrea, della storyteller Bianca Borriello e del gruppo musicale degli EUF.

Verifica obiettivi sulle attività di Raccolta fondi e comunicazione

OBIETTIVI OPERATIVI 2019

Inserimento di un responsabile area comunicazione



RISULTATI RAGGIUNTI NEL 2019

La ricerca è ancora in corso. Durante l'anno il lavoro dell'area è stato coordinato direttamente dalla Direzione Raccolta fondi e Comunicazione

Creazione e sperimentazione di un'Area Commerciale, volta al contatto e alla cura di aziende e fornitori potenzialmente interessati a sostenere i servizi gestiti dalla Fondazione



L'attività commerciale, da giugno 2019, rientra tra gli obiettivi di una più ampia area Alto potenziale, che comprende al suo interno il lavoro su aziende, enti d'erogazione, grandi donatori e lasciti testamentari

Attività di potenziamento grandi donazioni e lasciti



L'attività è in corso. Si è scelto di dedicare una risorsa all'attività relativa ai grandi donatori. Per il 2020 è in previsione la ristrutturazione del lavoro sui lasciti testamentari

Inserimento di un PR, con l'obiettivo di incrementare la presenza sui media (televisione, radio) sia in occasione di campagne specifiche sia durante i periodi di attività ordinaria



Varie figure, interne in maniera continuativa ed esterne in occasione di campagne specifiche, si occupano di Public Relation per la Fondazione

Organizzazione di un periodo di eventi legato al Venticinquesimo anniversario della Fondazione



Il 31 maggio 2019 si sono festeggiati i venticinque anni di Progetto Arca all'Abbazia di Mirasole con la "Strada di casa", giornata di riflessione e condivisione sui nuovi volti della povertà, sulla casa come pilastro per la riconquista dell'autonomia e sulla fiducia come base di ogni relazione d'aiuto

Test di Door to door sul territorio milanese



Test effettuati nelle città di Milano e Torino che hanno avuto esiti positivi

Pubblicazione del libro Umani a Milano per Progetto Arca, Gribaudo



Publicato nel mese di marzo 2019

Pubblicazione sulla storia della Fondazione



Ancora in lavorazione

Pubblicazione sul sistema di servizi di Housing, in collaborazione con il Comitato Scientifico



Questo obiettivo non è stato raggiunto



OBIETTIVI OPERATIVI 2020 RACCOLTA FONDI E COMUNICAZIONE

1.



Potenziamento dell'area Face to face in house.

2.



Revisione e ristrutturazione dell'attività svolta in relazione ai lasciti testamentari, con l'organizzazione di un evento aperto ai donatori entro la fine dell'anno 2020.

3.



Investimento nell'area Digital, con la sperimentazione di una campagna volta all'acquisizione di donazioni regolari.

4.



Rafforzamento del brand tramite azioni mirate di comunicazione.

Informazioni di tipo ambientale

Le attività di Fondazione Progetto Arca hanno un impatto sull'ambiente tale da non rendere necessarie procedure specifiche, se non per lo smaltimento **di rifiuti speciali all'interno dei servizi socio sanitari**. È stato però scelto, per i nuovi uffici amministrativi e di raccolta fondi, ristrutturati nel 2014, di realizzare

una copertura con pannelli fotovoltaici, che contribuiscono al soddisfacimento del fabbisogno di energia elettrica necessaria per il funzionamento dei due piani di uffici e del piano dedicato all'accoglienza di persone con problemi di dipendenza.

su **30.940** MQ COMPLESSIVI
DI STRUTTURE RECETTIVE E APPARTAMENTI



CONSUMO DI KW
DI ENERGIA ELETTRICA
NEL 2019

2.354.590
KILOWATT

573.000 €



CONSUMO
DI MQ DI GAS
NEL 2019

143.787
METRI CUBI

157.350 €



CONSUMO
DI LITRI DI ACQUA
NEL 2019

69.300.000
LITRI

80.140 €

PROGETTI SPECIALI

IL SOLE CONTRIBUISCE ALL'ACCOGLIENZA



La sede della Fondazione in Via degli Artigianelli a Milano, che accoglie gli uffici e un centro di accoglienza, risponde alla chiamata verde del nuovo millennio. Progetto Arca infatti si è dotata, dal luglio 2013, di un sistema misto termico/elettrico che sfrutta i raggi del sole per produrre calore ed energia. Nello specifico durante la giornata tutta l'acqua calda sanitaria destinata al centro di accoglienza per persone con problemi di dipendenza, posto a piano terra, è prodotta da un impianto di recupero del calore del sole sul tetto, che scalda l'acqua attraverso 4 pannelli e la accumula in un serbatoio da 500 litri dove viene mantenuta in temperatura. Altri pannelli solari producono energia elettrica per tutto lo stabile, con un picco di potenza di quasi 20 kWp, permettendo di ridurre sensibilmente l'acquisto di energia dalla rete elettrica nella misura di quasi un decimo e, nei mesi d'estate, anche di rivenderla al GSE (Gestore dei Servizi Energetici).



Smaltimento rifiuti speciali

Progetto Arca ha attivato, per il reparto Post Acute e per gli altri ambulatori presenti in alcuni servizi, una procedura di smaltimento rifiuti speciali con un'azienda specializzata, che ogni 15 giorni ritira i contenitori di rifiuti taglienti (siringhe, aghi, bisturi, ecc) e infettivi (garze, cerotti di medicazioni, guanti, abbassa lingua, cateteri). Tutte le informazioni relative allo smaltimento vengono raccolte in apposito registro.



SMALTIMENTO RIFIUTI
SPECIALI SU POST ACUTE
E ALTRI AMBULATORI

125 COLLI | **410** KG



Contenziosi e controversie



Nel 2019 Fondazione Progetto Arca si è trovata ad affrontare 7 contenziosi con il personale.

Dal 2017, inoltre, Progetto Arca ha avviato una vertenza legale con il Comune di Sesto San Giovanni (MI) per la mancata corresponsione del compenso, come da convenzione stipulata fra le parti, relativo alla gestione di un servizio di residenzialità sociale temporanea per famiglie in emergenza abitativa sul territorio.

2 IMPUGNAZIONE DI
LICENZIAMENTO CONTESTANDONE
LE MOTIVAZIONI DISCIPLINARI

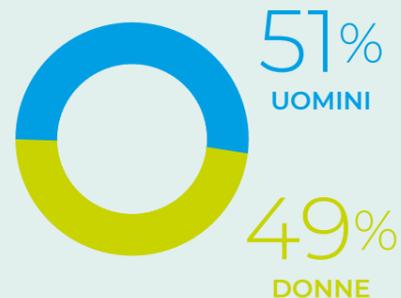
4 IMPUGNAZIONE DEL
LICENZIAMENTO CONTESTANDO
LA NATURA DEL CONTRATTO

1 RICHIESTA DI AUMENTO
DI LIVELLO

Altre informazioni di natura non finanziaria

LA PARITÀ DI GENERE

Il personale di Progetto Arca è composto per il 51% da uomini e per il 49% da donne che si avvicendano nella realizzazione delle attività necessarie a dar vita ai servizi di accoglienza oltre che alla gestione delle mansioni amministrative e di raccolta fondi e comunicazione. Nei servizi di accoglienza alcune mansioni di presidio notturno e di custodia sono assegnate prevalentemente agli uomini in quanto prevedono una turnistica notturna e la gestione di situazioni di emergenza mentre attività di accompagnamento sociale e psicologico trovano una sostanziale parità di genere fra il personale coinvolto.



IL RISPETTO DEI DIRITTI UMANI E LA LOTTA CONTRO LA CORRUZIONE

Nel 2019 Progetto Arca ha aggiornato, con le ultime modifiche normative, il modello organizzativo ex Decreto Legislativo 8 giugno 2011 n° 231, che prevede una serie di principi e procedure che regolano tutta l'attività di Fondazione in materia di rispetto dei diritti umani e di lotta alla corruzione e in particolare:

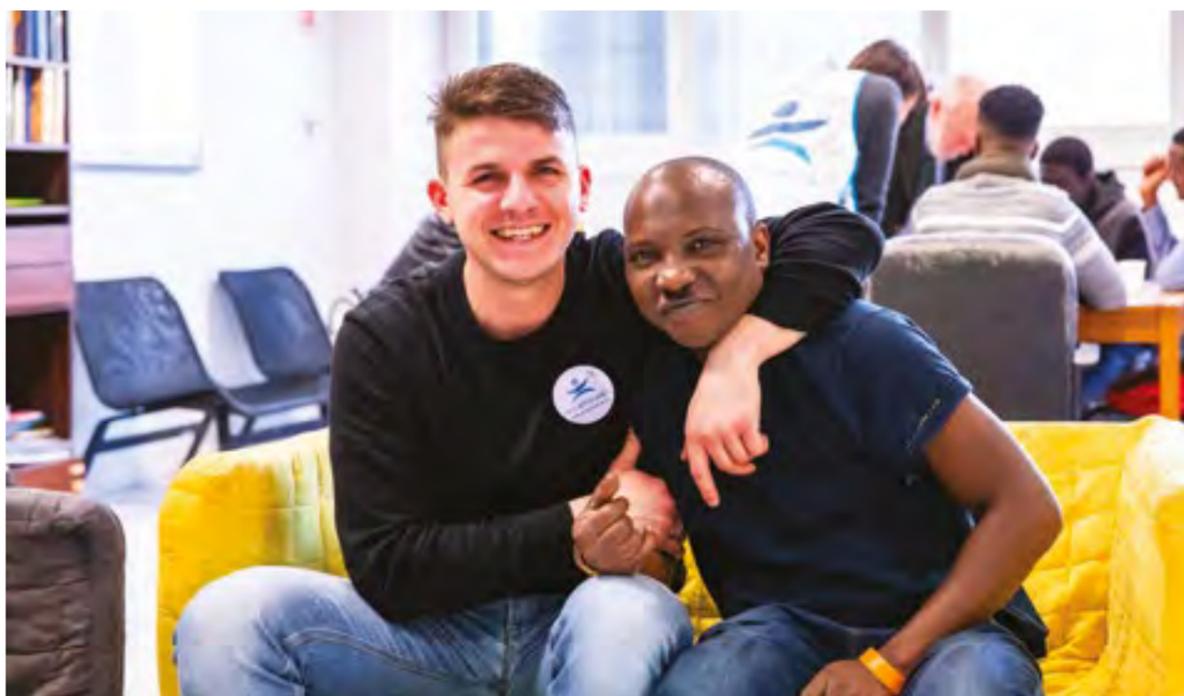
- il Codice Etico, che dichiara i principi generali a cui è ispirata la Fondazione (trasparenza, correttezza, lealtà, solidarietà);
- il sistema di controllo interno, volto a fornire una ragionevole garanzia di rispetto delle leggi e regolamenti;
- le linee di condotta, insieme di regole specifiche a garanzia del buon governo della Fondazione;

- gli schemi di controllo interno, procedure di controllo sui processi amministrativi-gestionali che possono comportare rischi ex DLgs 231.

Il Modello Organizzativo e il Codice Etico sono visionabili e scaricabili dal sito internet della Fondazione all'indirizzo:

<https://www.progettoarca.org/trasparenza.html>

Gli staff dei servizi, inoltre, tessono costantemente reti con organizzazioni che hanno come scopo primario quello di formare gli operatori costruendo insieme le policy da applicare nella presa in carico delle varie tipologie di utenza, minori, donne maltrattate, persone bisognose di protezione politica e sociale.



Il tuo aiuto conta! 10 modi concreti per sostenere il nostro impegno



Fermati per strada a parlare con i dialogatori di Progetto Arca. Li riconosci perché portano la pettorina bianca e azzurra. Ti spiegheranno come attivare una donazione regolare.



Fai un **bonifico bancario** sul conto corrente intestato a Fondazione Progetto Arca presso Banca Intesa, **IBAN IT 07 A 03069 09606 1000 0001 4086**. Scrivi il tuo nome e indirizzo nella causale, così potremo ringraziarti.



Crea una raccolta fondi su Facebook in nostro favore e invita i tuoi amici a fare lo stesso. Tutto il ricavato sarà devoluto a Fondazione Progetto Arca.



Scegli di destinarci il tuo **5x1000**. Non costa nulla ed è semplicissimo: firma e inserisci il nostro **codice fiscale 11183570156** nella tua dichiarazione dei redditi. Vuoi attivare un promemoria? Vai su [5x1000.progettoarca.org](https://www.progettoarca.org)



Dona con **bollettino postale** intestato a Fondazione Progetto Arca: **C/C postale 1004598379**.



Vai sul nostro sito [progettoarca.org](https://www.progettoarca.org): in pochi clic puoi fare una donazione singola o regolare, scegliendo il progetto che desideri sostenere.



Festeggia in modo solidale: invita parenti e amici a fare una donazione a favore dei nostri progetti come regalo. Darai alla tua festa un valore ancora più grande!



Nel mese di ottobre, fermati ai nostri banchetti per donare un pasto caldo in cambio di una o più confezioni della **Zuppa della Bontà**. Su [lazuppadellabonta.it](https://www.lazuppadellabonta.it) puoi scoprire la data di quest'anno e dove venirci a trovare.



Coinvolgi la tua azienda e sostieni uno dei nostri progetti insieme ai tuoi colleghi e collaboratori. Contattaci allo **02.67076867** e ti racconteremo tutti i modi con cui scegliere di stare al nostro fianco.



Disponi un dono nel testamento o una donazione in memoria, scelta importante che permette di far vivere nel tempo i valori in cui credi. Per sapere come fare, chiamaci allo **02.67076867** oppure scrivici a lasciti@progettoarca.org



Alcuni donatori hanno manifestato il desiderio di partecipare ai costi di stampa di questo Bilancio Sociale. A loro va il nostro più sentito ringraziamento per un gesto che valorizza il nostro anno di impegno e l'importanza di raccontarlo tramite dati, pratiche e testimonianze.

SENZA TETTO, SENZA DIFESE

In Italia 50mila persone non hanno una casa e nessuna difesa dal contagio

PROTEGGIAMOLI ORA

L'emergenza sanitaria Covid-19

ha chiesto a Progetto Arca di scendere in campo con immediate e adeguate risposte.

Ecco come:

- **apertura di due centri straordinari e di zone di isolamento;**
- **raddoppio delle uscite serali dell'Unità di strada**, con medici e infermieri, che distribuiscono, oltre agli usuali beni di conforto, anche pasti per un'intera giornata e dispositivi di protezione individuale;
- **apertura 24 ore su 24 del centro solo notturno** per persone tossicodipendenti;

- **supporto educativo-psicologico** per fronteggiare lo stress dei lavoratori in prima linea;
- predisposizione di **vademecum** in molte lingue sulle misure di vigilanza sanitaria;
- **incremento a 1.000 dei 500 pacchi viveri mensili**, destinati a famiglie cadute in povertà;
- **raccolta straordinaria di generi alimentari** in 7 punti vendita milanesi;
- **consegna della spesa a domicilio** ad anziani e disabili, nell'ambito di "Milano Aiuta" del Comune di Milano;
- **assunzione di 15 nuovi professionisti**: medici, ostetriche, infermieri, OSS, operatori per sanificazioni.

227.260 PRODOTTI DISTRIBUITI

45.839  MASCHERINE DI VARIA TIPOLOGIA

27.260  GEL IGIENIZZANTE FLACONE 50 ML

151.550  SINGOLI GUANTI MONOUSO

1.065  TUTE E CAMICI PROTETTIVI

38  TERMOMETRI

500  SHAMPOO SECCO FLACONE 200 ML

1.008  CONFEZIONI DI SALVIETTINE IGIENIZZANTI

Aggiornamento 22 aprile 2020

