



## SERVIZIO BASSA INTENSITÀ AREA DIPENDENZE

CARTA DEI SERVIZI (AGG. GIUGNO 2024)

Alloggi di via Fantoli 28 / Milano

## Sommario

Fondazione Progetto Arca .....	3
Valore e attitudini - Rispetto dell'essere Umano .....	4
Assetto istituzionale.....	7
I servizi ambito dipendenze della Fondazione .....	8
Percorsi dei beneficiari nella rete dei servizi per le dipendenze .....	9
Unità di selezione e accoglienza	
Criteri di registrazione segnalazioni e programmazione lista d'attesa .....	10
Criteri di accesso e dimissioni .....	11
Strategia di intervento e continuità assistenziale .....	12
I risultati/cambiamenti attesi.....	13
Accreditamento e capacità ricettiva .....	14
Aspetti strutturali.....	15
Struttura organizzativa .....	17
Orari e attività legate all'accoglienza .....	18
Indicatori e standard di qualità .....	19
Processo per la valutazione degli indicatori di qualità .....	20
Formazione.....	21
Questionari di gradimento .....	22
Gestione della privacy .....	25
Reclami e suggerimenti azioni di miglioramento.....	27
Dove siamo e come raggiungerci.....	28
Informazioni e indirizzi utili per l'utenza.....	29
Contatti .....	32

# Fondazione Progetto Arca

Fondazione Progetto Arca è un'organizzazione senza scopo di lucro fondata nel 1994 che sostiene le persone che vivono in stato di grave indigenza ed emarginazione per produrre cambiamento e integrazione sociale. Ogni giorno fornisce percorsi concreti di accompagnamento all'autonomia per persone senza dimora, anziani e famiglie in stato di emergenza abitativa attraverso centri di accoglienza diurni e notturni e progetti di contrasto dell'emarginazione. Intervendendo negli ambiti di bisogno della persona meno presidiati, Progetto Arca offre servizi di: unità di strada, housing sociale temporaneo, accoglienza notturna per persone senza dimora, centri di accoglienza residenziale, distribuzione pacchi viveri, custodia sociale, assistenza domiciliare, accoglienza residenziale. Nel 2017 Progetto Arca ha distribuito oltre 2 milioni e 400 mila pasti, offerto oltre 719 mila notti al riparo, instaurato oltre 80 mila relazioni d'aiuto sul territorio. Progetto Arca gestisce servizi di unità mobili per persone senza dimora a Milano, Roma e Napoli.



## 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 con 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 e 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.

### Valori e attitudini

Ogni uomo ha un valore irriducibile a qualsiasi schema:

- ✓ onestà - verità - trasparenza;
- ✓ perdono, inteso come tensione a comprendere dell'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 precostituito;
- ✓ pazienza nel considerare i tempi dell'altro, nell'estremo rispetto alla 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.
- ✓ “Fondazione Progetto Arca persegue in via esclusiva finalità di solidarietà sociale, 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, famigliari o di qualsiasi altro genere”. Tale scopo si attua tramite la promozione e lo svolgimento, diretto o attraverso altre istituzioni senza scopo di lucro, di attività nei seguenti settori: assistenza sociale e sociosanitaria; assistenza sanitaria; beneficenza; istruzione; formazione; promozione della cultura e dell'arte; tutela dei diritti civili.”<sup>1</sup>

Fondazione Progetto Arca ha adottato un codice etico e un modello organizzativo ai sensi del Decreto Legislativo n. 231/01, è un documento con cui l'Ente enuncia l'insieme dei diritti, dei doveri e delle responsabilità dell'Ente stesso rispetto a tutti i soggetti con i quali entra in relazione per il conseguimento del proprio scopo istituzionale e 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.

Il presente Codice Etico è stato elaborato per assicurare che i valori etici della Fondazione siano chiaramente definiti e costituiscano l'elemento base della cultura del lavoro promossa, nonché lo standard di comportamento di tutti i dipendenti e collaboratori nella conduzione delle attività assegnate.

L'osservanza del presente Codice costituisce parte integrante delle obbligazioni contrattuali dei Responsabili e del Personale della Fondazione, anche ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 2104 del Codice Civile.<sup>2</sup>

La violazione del presente Codice può costituire inadempimento contrattuale e/o illecito disciplinare

---

<sup>1</sup> Art. 2 dello Statuto della Fondazione

e, se del caso, può comportare il risarcimento dei danni eventualmente derivanti alla Fondazione da tale violazione, in conformità alla vigente normativa e ai contratti collettivi come di volta in volta applicabili. (5.3 codice etico)

Ogni comportamento contrario alle disposizioni del Codice Etico verrà perseguito e sanzionato, in quanto contrario ai principi cui si ispira la Fondazione. (5.3 codice etico)

All'interno del codice etico vengono inoltre specificati altri principi generali di comportamento per la tutela dei diritti dell'assistito e del lavoratore.:

## **Principi generali di comportamento (cap. 2 codice etico)**

### **Rispetto dell'essere umano**

Il rispetto dell'essere umano è la radice di ogni intervento della Fondazione.

Esso si declina nel rispetto di ogni caratteristica intima della persona umana e nello specifico in:

- rispetto della vita dal suo concepimento;
- rispetto di ogni nazionalità ed etnia;
- rispetto per ogni credo politico e/o religioso;
- rispetto per ogni tipo di orientamento sessuale;
- astensione dalla violenza verbale e/o fisica;
- rispetto della sofferenza e delle cause che l'hanno generata;
- rispetto della malattia fisica o psichica;
- interiorizzazione del concetto di eguaglianza e, in forma professionale, anche di fratellanza.

### **Rispetto della legge**

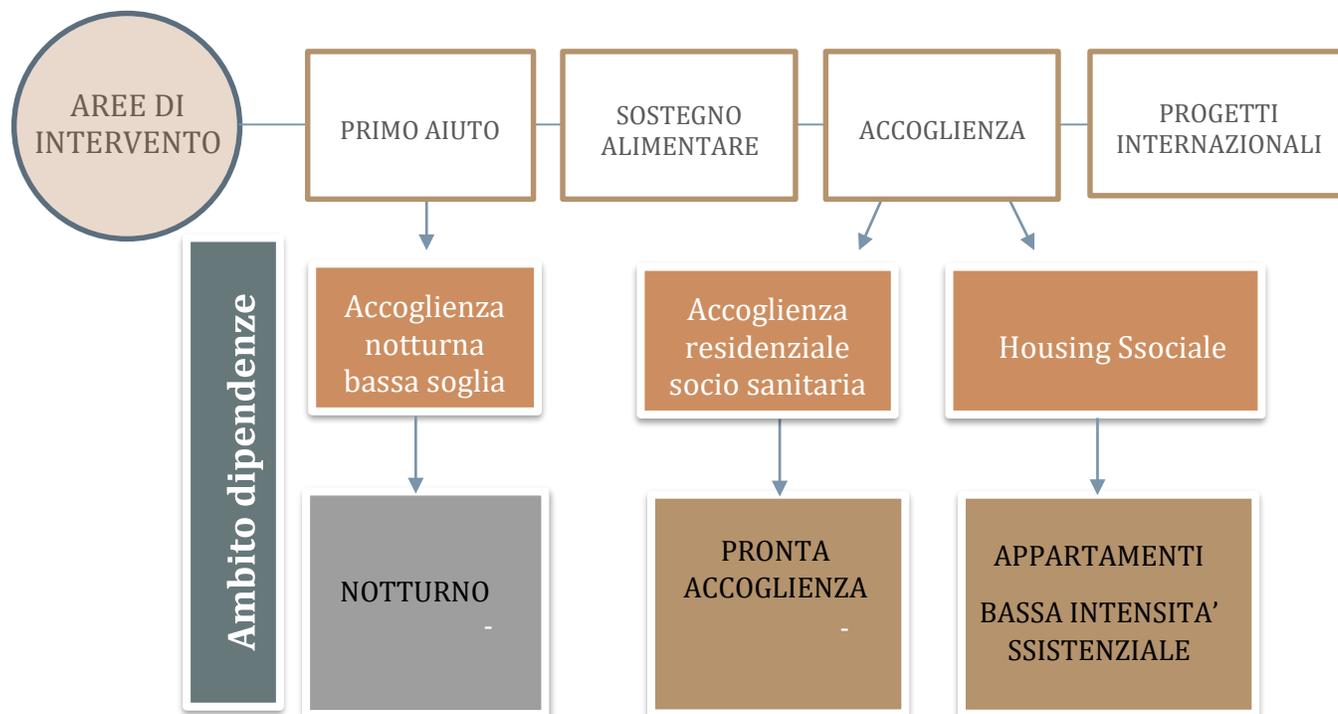
**Destinatari del Modello:** tutti i componenti degli Organi dell'Ente, i dipendenti nonché coloro che, pur non rientrando nella categoria dei dipendenti, operino per Fondazione Progetto Arca Onlus e siano sotto il controllo e la direzione dell'Ente così come definiti nel D.Lgs. 10 marzo 2023, n. 24.

**Lavoratori subordinati o dipendenti:** i lavoratori con contratto di lavoro subordinati ovvero tutti i dipendenti dell'Ente. **Lavoratori autonomi:** soggetti, liberi professionisti e lavoratori autonomi, che svolgono la propria attività in modo autonomo con relativo incarico. **Modello / MOG:** Modello di organizzazione, gestione e controllo ex artt. 6 e 7 del Decreto.

Fondazione Progetto Arca è dotato di un O.d.V. Organismo di Vigilanza previsto dagli artt. 6, comma 1, lettera b) e 7 del D. Lgs. 231/2001, cui è affidato il compito di vigilare sul funzionamento e sull'osservanza del Modello e di curarne l'aggiornamento. **Piattaforma:** strumento informatico per la gestione delle segnalazioni.



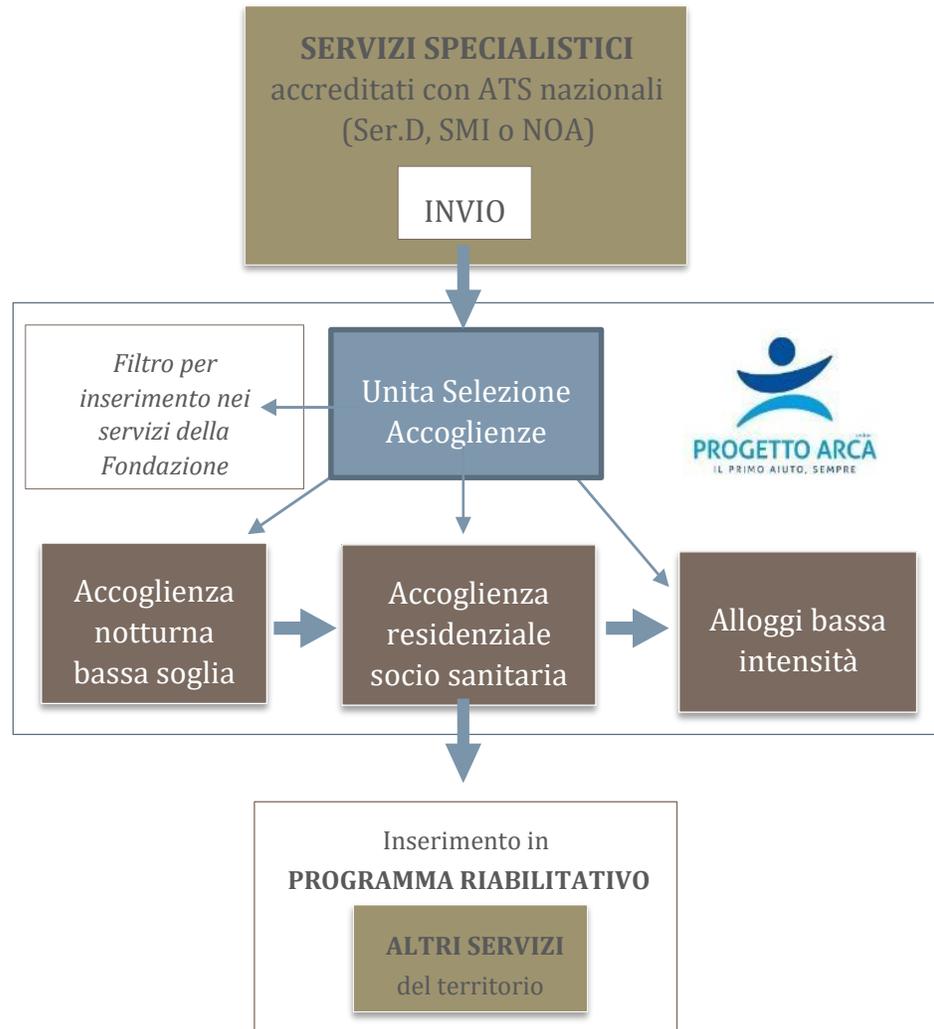
## I servizi ambito dipendenze della Fondazione



Fondazione Progetto Arca, nell'ambito dei servizi rivolti a persone con problemi legati alle dipendenze, gestisce tre diverse tipologie di accoglienza calibrate in relazione ai bisogni dell'ospite:

- **Accoglienza notturna bassa soglia:** ospitalità notturna a 22 ospiti, che a partire dal soddisfacimento dei bisogni primari si qualifica quale opportunità di relazione di prossimità che diventa, tutela della salute, stimolo a ridefinire il proprio percorso di vita.
- **Pronta Accoglienza residenziale socio-sanitaria:** due pronte accoglienze residenziali con 15 posti accreditati e una capienza di 16 e 18 posti letto con supporto di équipe educativa;
- **Bassa Intensità Assistenziale:** appartamenti, gestiti con modello co-housing per favorire relazioni di collaborazione e condivisione utili a sviluppare competenze nel percorso di riacquisizione dell'autonomia, pur garantendo la necessaria privacy.

**Percorso dei  
beneficiari  
all'interno della rete  
di servizi ambito  
dipendenze**



## Unità di selezione e accoglienza, criteri di registrazione segnalazioni e programmazione lista d'attesa.

Da oltre 20 anni, Progetto Arca ha attivato un'unità di selezione e accoglienza dove convergono tutte **le segnalazioni provenienti** dai vari servizi socio sanitari. I dati e le informazioni relative ad ogni segnalazione, pervenuta via mail o telefonicamente, vengono registrate entro 24 ore su piattaforma on line "Tutti per te", si apre pertanto una cartella dell'ospite con assegnazione Identificativo e numero progressivo. L'elenco dei nominativi inoltre viene registrato su file Excel in ordine cronologico di arrivo.

### Strumenti:

- ✓ Mail: [filtrodipendenza@progettoarca.org](mailto:filtrodipendenza@progettoarca.org)
- ✓ Telefono (Responsabile Unità e selezione: 3386066832)
- ✓ Piattaforma digitale "TUTTI X TE"

### La registrazione delle segnalazioni riportano i seguenti dati e informazioni:

- ✓ Data ricevimento segnalazioni
- ✓ Anagrafica della persona segnalata (con assegnazione ID progressivo)
- ✓ Dati Servizio segnalante
- ✓ Data Programmazione primo colloquio
- ✓ Descrizione/relazioni colloqui e indicazione con esito finale
- ✓ Programmazione lista d'attesa con indicazione della data e sede d'ingresso.

### Criteri di programmazione della lista d'attesa:

Dopo una prima accurata lettura della documentazione inviataci dai servizi (da cui si evince la storia e anamnesi del paziente), appurata la presenza di requisiti principali d' idoneità al percorso, seguendo un l'ordine cronologico.

Si specifica che durante il colloquio di valutazione individuale con il paziente si individuano i bisogni concreti e personali del paziente, e si danno informazioni sulle regole e funzionamento dei nostri servizi.

Conclusa la fase di valutazione, in presenza di idoneità, il paziente rientra automaticamente in una lista d'attesa. Se nelle strutture si verifica disponibilità del posto, la programmazione degli ingressi avviene entro pochi giorni. I criteri per la programmazione e l'inserimento nelle sedi, seguono principalmente l'ordine d'arrivo della segnalazione (ID), le caratteristiche e i bisogni individuali della persona ed eventuali criticità del gruppo ospiti nei centri in quel dato momento/periodo.

### Criteri di accesso e dimissione

L'**accesso** è subordinato alla certificazione di dipendenza per problemi di tossico e alcol dipendenza, rilasciata da parte dei Servizi Territoriali per le Dipendenze (SerD), dei Servizi Multidisciplinari Integrati (SMI) e dei Nuclei Operativi Alcolologia (NOA) ai sensi della D.G.R. del 10 ottobre 2007, n. 5509, Determinazioni relative ai servizi accreditati nell'area dipendenze.

Le richieste di inserimento pervengono alla nostra unità di selezione e accoglienza da: Ser.D., NOA, SMI, comunità terapeutiche, o Enti locali. I Servizi socio sanitari territoriali possono, inoltre, ricevere segnalazioni da: unità mobili, ospedali, carceri, Magistratura o utenza stessa

Le **dimissioni** sono concordate con il servizio inviante e programmate con l'ospite stesso nel caso di raggiungimento degli obiettivi stabiliti nel piano educativo individualizzato. Qualora si ravvisino gravi problemi comportamentali, tali da arrecare un significativo disagio per la convivenza all'interno della struttura, e facoltà dell'équipe procedere alle dimissioni dell'ospite prima della conclusione del progetto, previa comunicazione al servizio inviante. Nel caso l'utente manifesti il desiderio di abbandonare prima di aver raggiunto i suoi obiettivi, previo colloquio con l'operatore di riferimento, la persona viene lasciata libera di allontanarsi dal centro, espressamente invitata a rientrare in caso di bisogno o ripensamento.

### **Criteri di registrazione e archiviazione dei dati**

La registrazione delle attività e delle procedure illustrate in questa carta dei servizi viene archiviata nel nostro sistema informatizzato Tutti x te e in una data nel F.A.S.A.S. (Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario) di ogni singolo ospite accolto. Sia durante che al termine del periodo di permanenza nel Centro, la documentazione, data la natura dei contenuti, viene conservata in ambiente protetto, compresa la scansione elettronica dello stesso. Tale documentazione è a disposizione degli ospiti previa richiesta scritta su apposito modulo in uso per la consultazione, **entro 10 giorni lavorativi potrà ritirarlo senza alcun costo.**

### **Criteri d' idoneità per l'accesso**

#### **Obiettivi**

Il progetto ha l'obiettivo di creare poli di residenzialità protetta, in unità abitative, per persone in condizioni di cronicità rispetto all'uso di sostanze quali stupefacenti e alcool. Nella cornice dell'accoglienza in appartamento il progetto mira a offrire all'utenza le seguenti opportunità:

- ✓ programmi personalizzati e flessibili di residenzialità protetta,
- ✓ interventi psico-socio-familiari,
- ✓ percorsi di reinserimento socio-lavorativo.

L'obiettivo globale è quello di sostenere un percorso verso l'autonomia imbastendo intorno al soggetto la rete territoriale in grado di sostenerla e garantirla nel tempo.

### **Strategia di intervento e continuità assistenziale**

Il servizio è impostato in virtù delle seguenti linee strategiche:

il servizio promuove azioni resilienti in grado di permettere, a chi vive una fragilità, di accoglierla e, senza contrapporsi a essa, trovare la capacità reattiva e di risposta al disagio necessarie per innescare un processo di apprendimento e di crescita mirato a far emergere i punti di forza.

Il servizio mira a creare un luogo intermedio tra la problematicità e l'autonomia nel quale la presenza del servizio pubblico e delle risorse messe da esso in campo sia l'insostituibile collante al fine della realizzazione degli obiettivi.

In questa fase la continuità assistenziale con il Servizio inviante e tutti i Servizi coinvolti viene garantita attraverso contatti telefonici, incontri presso i Servizi, mail.

In caso di urgenze, disservizi o eventi imprevisti all'interno dell'appartamento al personale in turno inoltre è stato fornito un elenco di numeri di telefono di personale reperibile e da contattare in caso di Emergenze organizzative di servizio.

Inoltre per qualsiasi problema ed evento imprevisto di natura sanitaria si interviene avvalendosi del servizio Sanitario di Emergenza: contattando il servizio di Continuità Assistenziale (ex guardia medica) al numero 116117 oppure richiedendo l'intervento del 112. Si provvede poi ad avvisare il medico del servizio inviante per opportuna informazione e aggiornamento.

Nel momento della dimissione dell'utente viene compilata una relazione che riporta gli elementi essenziali del progetto svolto nel periodo di accoglienza ossia:

- ✓ data di accoglienza e dimissione
- ✓ andamento del percorso dell'utente presso il progetto
- ✓ esito del percorso
- ✓ tutte le informazioni utili al proseguimento di un eventuale progetto individuale della persona
  
- ✓ I possibili esiti possono essere:
- ✓ Raggiungimento dell'autonomia abitativa con ingresso in altri appartamenti ad affitto agevolati casa popolare o sottoscrizione contratto d'affitto con privati;
- ✓ Ingresso in un'Unità d'Offerta sociosanitaria o sanitaria esterna a FPA;
- ✓ Dimissione con assistenza e supporto presso Servizi territoriali;
- ✓ Abbandono dell'ospite;
- ✓ Dimissione/espulsione;
- ✓ Passaggio in un centro interno alla fondazione

Il passaggio presso altre soluzioni abitative o altri progetti, interne o esterni alla Fondazione, viene valutato dall'equipe e discusso e concordato con il Servizio inviante.

Nel caso in cui si verificasse per l'ospite la necessità di un trasferimento in altra struttura di trattamento (Interna o esterna alla Fondazione) e l'ospite voglia visionare la documentazione della struttura individuata, gli verrà fornita la carta dei servizi.

In alcuni casi, qualora l'ospite non abbia la possibilità di spostarsi in autonomia, **gli educatori del centro organizzano lo spostamento con un mezzo della fondazione.**

Nel caso in cui l'ospite manifesti l'esigenza di visionare i documenti riguardanti il suo percorso, può compilare un documento apposito messo in uso proprio per la richiesta della cartella personale. Tale documentazione verrà consegnata entro dieci giorni dalla richiesta, senza alcun costo aggiuntivo.

## Risultati attesi

I risultati/cambiamenti attesi sono:

- ✓ favorire l'instaurarsi di un legame di fiducia tra ospite ed educatore;
- ✓ favorire, nell'utenza, la presa di coscienza (non scontata) di possedere le potenzialità per avere responsabilità sulla propria vita grazie all'ascolto dei personali bisogni fisici, emotivi, razionali e spirituali e del rispetto di sé stessi;
- ✓ creare un ponte tra queste esigenze e il servizio territoriale;
- ✓ essere i registi della complessa integrazione tra vari interventi (Ser.D, CPS, Comunità, Ospedale, Tribunali, Magistratura, etc.) al fine di comporre una rete intorno alla persona, in grado di rispondere ai suoi molteplici bisogni e di sostenere i progressivi stadi di autonomia nel tempo permettendo al soggetto di non compiere passi indietro;
- ✓ innescare un processo di educazione igienico sanitaria e alimentare, che abbracci la persona nella sua individualità e totalità;
- ✓ permettere all'utente di essere coerente con l'intuizione avuta, aiutandolo a calarsi nelle responsabilità e nelle fatiche del processo di integrazione;
- ✓ favorire la conoscenza e l'utilizzo dei servizi offerti dal territorio;
- ✓ **per richieste personali di soggetti emarginati gravi: consulenza e mediazione con i Servizi, al fine di facilitare la presa in carico sanitaria.**

### **Accreditamento e capacità ricettiva**

Il Servizio di Bassa Intensità è accreditato presso Regione Lombardia per un totale di n. 18 posti, ai sensi della D.G.R. n. X/DGR 7600 del 20/12/2017, come servizi di Bassa Intensità Assistenziale dell'area delle Dipendenze a contratto con ATS Città Metropolitana di Milano (Reg. Uff. n. 64201 del 03.05.2018).

## Aspetti strutturali

Le strutture di accoglienza sono appartamenti in condivisione la cui gestione domestica (sotto la supervisione degli educatori) è affidata agli ospiti come ulteriore leva di cambiamento e responsabilizzazione.

Si elencano di seguito le singole unità di offerta con relativi posti:

- Via Fantoli n 28/3:
- appartamento n° 1/e ☐ n° 5 posti letto;
- appartamento n° 2/e ☐ n° 5 posti letto;
- appartamento n° 3/e ☐ n° 3 posti letto;
- appartamento n° 4/e ☐ n° 5 posti letto.

### **Gli alloggi sono composti da**

- Soggiorno cucina abitabile,
- 1 bagno

- 2 camere da letto,
- 1 terrazzo.

## PIANTINA FANTOLI

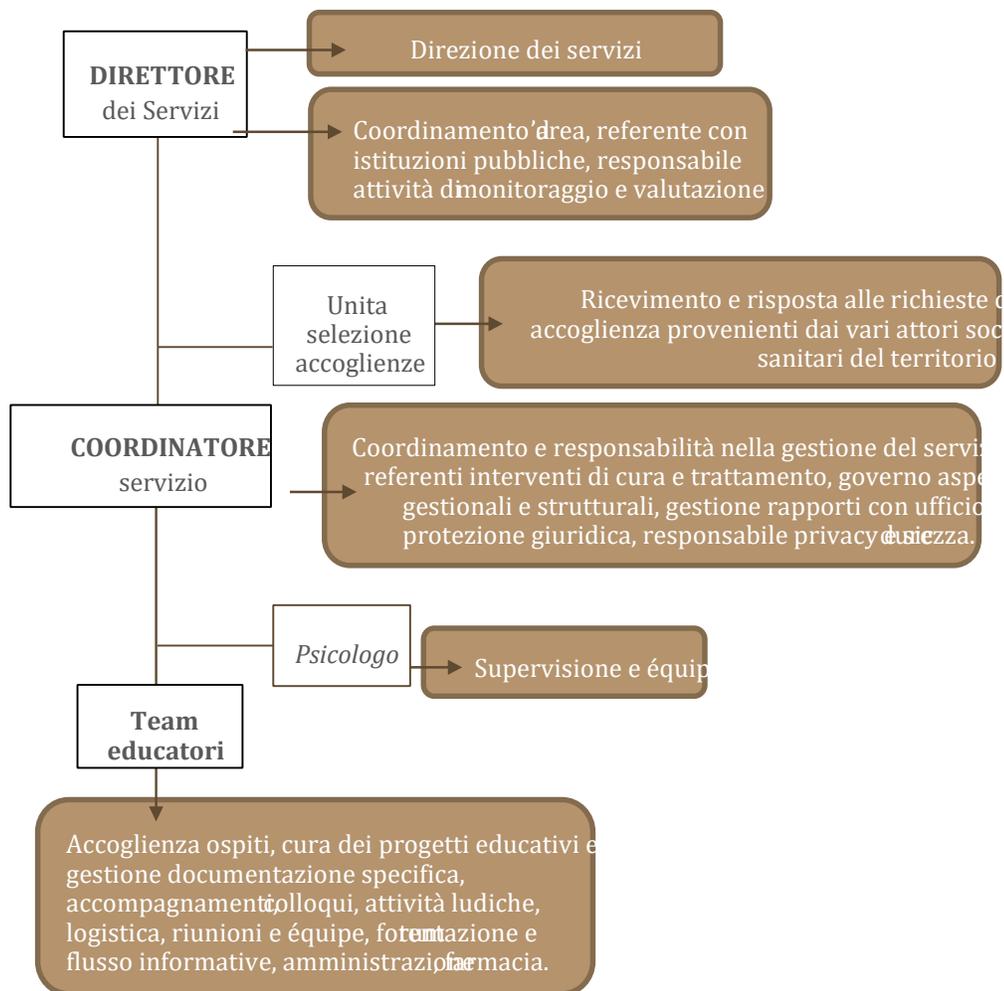
Foto APPANTANEMTNO FANTOLI:

## Struttura organizzativa e articolazione oraria

L' équipe del servizio residenziale a bassa intensità assistenziale e così articolata:

Figura professionale	Monte ore mese
Responsabile servizio	80
Educatore professionale	160
Progettazione, amministrazione, direzione	160

## Struttura organizzativa



### Attività legate all'accoglienza

Nello schema seguente vengono riportate le principali attività svolte all'interno delle unità d'offerta a bassa intensità

L'équipe del servizio residenziale a bassa intensità assistenziale lavora in una fascia oraria dalle 8:30 alle 19:00 per 38 ore settimanali, l'orario di presenza degli educatori nei diversi appartamenti viene

garantita tenendo anche conto degli orari di presenza e necessità lavorative o personali degli ospiti inseriti negli appartamenti.

FASE	PRINCIPALI ATTIVITA'
6.1 Selezione utenza	<ul style="list-style-type: none"> <li>- registrazione segnalazioni che pervengono tramite relazione dei Servizi;</li> <li>- inserimento dati nel registro sul quale vengono elencate le segnalazioni in ordine cronologico;</li> <li>- valutazione delle richieste, comprensione delle caratteristiche del caso;</li> <li>- raccolta dati necessari alla verifica dei requisiti d'accesso;</li> <li>- selezione in base ai criteri definiti.</li> </ul>
6.2 Accoglienza	<ul style="list-style-type: none"> <li>- accoglienza nelle unità abitative e sottoscrizione contratto di accoglienza;</li> <li>- impostazione del contratto terapeutico: regolamento, orari;</li> <li>- colloqui conoscitivi finalizzati a estrarre le personali risorse;</li> <li>- condivisione del progetto con i servizi inviati e l'utente;</li> <li>- determinazione progetto individuale e definizione degli stati di avanzamento e dei relativi obiettivi intermedi.</li> </ul>
6.3 Adempimenti civiltistici/legali	<ul style="list-style-type: none"> <li>- verifica della situazione complessiva dell'utente sotto il profilo civilistico;</li> <li>- se necessaria concessione della residenza anagrafica presso la Fondazione.</li> <li>- se necessario ottenimento di STP o tessera sanitaria, atti a permettere la regolare presa in carico dal SSN.</li> <li>- ottenimento dei documenti mancanti: carta di identità, codice fiscale, esenzioni sanitarie, etc.</li> <li>- accompagnamento nel disbrigo di pratiche amministrative o burocratiche (pensione, richiesta di sussidi, casa popolare, etc.).</li> <li>- accompagnamento nell'indagine relativa alla situazione legale, se non già conosciuta;</li> <li>- accompagnamento ai processi, previa stesura di relazioni;</li> <li>- collaborazione globale con il Tribunale, la Magistratura e l'UEPE (Ufficio Esecuzione Penale Esterna).</li> </ul>
6.4 Rete sanitaria	<ul style="list-style-type: none"> <li>- organizzazione visite ed esami clinici;</li> <li>- se necessario ripresa terapie a contrasto di patologie specifiche;</li> <li>- aggancio ai servizi territoriali specifici competenti per una presa in carico complessiva e continuativa.</li> </ul>
6.5 Formazione/Lavoro	<ul style="list-style-type: none"> <li>- identificazione dello stato e grado dell'utente sotto il profilo scolastico/formativo/professionale;</li> <li>- attivazione risorse necessarie alla realizzazione del progetto individuale, di volta in volta definiti per ogni singolo soggetto, tramite la rete territoriale;</li> <li>- proposta all'utente e accompagnamento nella realizzazione degli obiettivi, scolastici, formativi o professionali;</li> <li>- attivazione di borse lavoro, stage, tirocini in grado di permettere all'utente una esperienza diretta finalizzata all'inserimento lavorativo;</li> <li>- stesura curriculum vitae;</li> <li>- affiancamento/orientamento nella ricerca di una occupazione;</li> </ul>
6.6 Rete familiari	<ul style="list-style-type: none"> <li>- identificazione dello stato e grado dell'utente rispetto ai rapporti familiari;</li> <li>- colloqui individuali di sostegno alla ripresa dei rapporti affettivi;</li> <li>- accompagnamento per visite ai figli, assoggettate al Decreto del Tribunale dei minori.</li> </ul>
6.7 Tempo libero	<ul style="list-style-type: none"> <li>- identificazione delle aree di sviluppo ricreativo rispetto al progetto individualizzato e alle passioni/hobby personali;</li> <li>- stimolazione rispetto alla creazione di una rete sociale a sostegno del progetto;</li> <li>- proposta di attività culturali in grado di stimolare l'ospite allo stupore e al desiderio di bellezza.</li> </ul>

6.8 Ricerca abitativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>- valutazione dei primi esiti rispetto agli obiettivi dati e definizione delle condizioni;</li> <li>- abitazione ideale (alloggio singolo, in condivisione, pensionato, in quale luogo, con quali soggetti vicini, etc.);</li> <li>- avvio ricerca territoriale con il supporto della rete;</li> <li>- affiancamento nelle pratiche/contratti di locazione e nell'adeguamento dell'alloggio.</li> </ul>
6.9 Dimissione	<ul style="list-style-type: none"> <li>- conclusione del progetto;</li> <li>- accompagnamento nuova sistemazione abitativa;</li> <li>- definizione delle modalità di rapporto post dimissione e degli obiettivi ancora da maturare;</li> </ul>

## Indicatori e standard di qualità

Per valutare la qualità del servizio offerto riteniamo necessario considerare la complessità della realtà in cui si opera.

Fondazione Progetto Arca onlus propone un sistema di monitoraggio dell'andamento dei servizi capace di rendere conto della multiprospettività della valutazione (di lavorare, cioè, sulla relazione fra dati diversi di rilevazione del lavoro svolto e dei suoi risultati), ovvero con la possibilità di fotografare la realtà nel momento della rilevazione, ma anche di costituire termine di paragone per successive rilevazioni. Per fare questo ci serviamo di indicatori di verifica, di questionari e di un sistema informatico di raccolta e di elaborazione dati. I risultati di tale sistema di valutazione vengono confrontati e analizzati dai competenti interni della Fondazione al fine da migliorare costantemente i servizi proposti e di implementarli secondo le esigenze della committenza e dei suoi fruitori. Per ogni servizio sono previsti, dunque, sistemi di rilevamento della qualità.

Questi sistemi si articolano in una serie di passaggi che definiscono e strutturano il nostro sistema di analisi e verifica della qualità del servizio.

Quest'analisi è articolata in fattori di qualità, indicatori di qualità e standard di qualità:

- ✓ **i fattori di qualità** consistono negli aspetti individuati per la percezione della qualità del servizio;
- ✓ **gli indicatori di qualità** sono variabili quantitative o parametri qualitativi che registrano un certo fenomeno;
- ✓ **gli standard di qualità** rappresentano i valori attesi per ogni singolo indicatore. Sono escluse le analisi che riguardano aspetti per i quali esistono normative specifiche alle quali di prassi la Fondazione si attiene con formazione e verifiche permanenti:
- ✓ sicurezza = L. n. 81/2008 e successive Leggi in materia;  competenza = esistenza di titoli professionali;  trattamento dati personali = L. n. 193/2003.

## **Nello specifico, gli esiti auspicati sono:**

### **ESITI INTERMEDI**

- ✓ l'instaurarsi di un legame di fiducia tra ospite ed educatore;
- ✓ la presa di coscienza da parte dell'ospite di possedere le potenzialità per cambiare la propria vita grazie all'ascolto dei personali bisogni fisici, emotivi, razionali e spirituali e del rispetto di sé;
- ✓ creazione di un ponte tra queste esigenze e il servizio inviante che ne traccia le risposte;
- ✓ integrazione tra vari interventi (Ser.D, CPS, Comunità, Ospedale, Tribunali, Magistratura, etc.) al fine di comporre una rete intorno alla persona, in grado di rispondere ai suoi molteplici bisogni;
- ✓ avvio di un processo di educazione igienico sanitaria e alimentare, che abbracci la persona nella sua individualità e totalità;
- ✓ conoscenza e l'utilizzo dei servizi offerti dal territorio;
- ✓ consulenza e mediazione con i Servizi, al fine di facilitare la presa in carico sanitaria di soggetti emarginati;
- ✓ quando possibile, se il caso richiede un intervento urgente e Progetto Arca non ha disponibilità di posti immediata, realizzare invii ad altre strutture residenziali o servizi territoriali.

### **La valutazione degli indicatori segue il seguente processo**

1. adozione di schede di osservazione coerenti con i progetti e di questionari somministrati al sistema cliente esterno (utenti);
2. utilizzo di una griglia informatica per l'introduzione dei dati del tutto omogenea con il sistema di rilevazione cartaceo;
3. compilazione del diario giornaliero e di schede di osservazione e di rilevazione dati che consentano di fare le rilevazioni secondo gli indicatori;
4. registrazione dei dati nella griglia predisposta;
5. rilevazione dei cambiamenti rispetto alle situazioni precedenti e degli scarti rispetto agli standard di qualità dichiarati. Le analisi dei dati e la loro valutazione comparata viene svolta periodicamente a seconda dei tempi di verifica dei progetti;
6. rilevazione delle interdipendenze relazionali fra i diversi dati tramite le funzioni messe a disposizione dal sistema informatico adottato;
7. restituzione degli esiti dei questionari e delle analisi dei dati attraverso periodiche pubblicazioni. Nello specifico si pubblica un report complessivo e ragionato su base annuale, mentre i dati rispetto ai questionari somministrati vengono diffusi periodicamente e affissi nelle bacheche dei servizi interessati al fine di consentire un controllo diretto e partecipato da parte degli ospiti dei centri; Federica questo pezzo sull'utilizzo degli esiti dei questionari giralo a Elena che così sa cosa fare

8. redazione del piano di miglioramento. Sulla base delle rilevazioni effettuate, dell'analisi dei dati, delle interdipendenze evidenziate, si ipotizza un percorso di miglioramento.

Il piano di miglioramento prevede, oltre alla descrizione delle singole voci su cui si intende andare a promuovere cambiamenti, indicatori specifici da monitorare per valutare l'efficacia effettiva delle azioni intraprese, tempi e modalità di verifica, specifica e complessiva. I risultati relativi alle modifiche introdotte e alla loro ricaduta verranno proposti, con i dati del monitoraggio, nei resoconti annuali.

## **Formazione**

Agli operatori dei due centri di accoglienza residenziale Fondazione Progetto Arca mette a disposizione diverse opportunità formative.

Il piano formativo si articola in tre dimensioni:

### FORMAZIONE PERMANENTE

Percorso in più tappe attraverso il quale il personale neo assunto conosce il **quadro valoriale ed organizzativo** della Fondazione in un clima capace di trasformare i contenuti della formazione in percorsi di impegno e responsabilità all'interno dei servizi in cui è chiamato ad operare. Grazie alla formazione permanente, il personale è anche chiamato ad approfondire tematiche ricorrenti e trasversali che accompagnano la vita della Fondazione e sostengono la **crescita individuale**. Gli strumenti di tale percorso sono:

1. giornate di formazione per neoassunti;
2. assemblea plenaria annuale;
3. incontri di formazione valoriale; ☐ percorso di formazione per i volontari.

### FORMAZIONE OBBLIGATORIA

Formazione tecnica di legge per tutti gli operatori, in relazione alla tipologia di servizio:

1. sicurezza generale/rischio alto (in conformità al D.LGS 81/2008);
2. corso HCCP (solo per addetti cucina, magazzino alimentare e distribuzione pasti);
3. antincendio (in conformità al D.LGS 81/2008);
4. privacy;
5. primo soccorso (in conformità al D.LGS 81/2008 e al DM 388/2003).

### FORMAZIONE TECNICA

Il personale approfondisce tematiche relative all'intervento svolto nei servizi con l'obiettivo di sviluppare nuove abilità e/o comportamenti (procedure, protocolli, regolamenti.). Nello specifico, la formazione del personale del servizio bassa intensità comprende temi ad **indirizzo pedagogico, medico sanitario, culturale** sempre inerenti alla condizione delle persone **senza dimora** e alle tematiche delle **dipendenze**.

## Questionari di gradimento

Il questionario di gradimento è stato costruito **dall'Area Controllo di Gestione e Valutazione**, in collaborazione con l'ufficio risorse umane e la direzione dei servizi. È stato creato un forum elettronico, inviando per email il link a tutti i dipendenti e collaboratori della Fondazione

I risultati di questa analisi aiutano la Fondazione a:

**valutare la soddisfazione dell'assistito** e a innescare azioni migliorative al fine da rendere l'ambiente e le relazioni che in essa si moltiplicano sempre più aderenti alle aspettative di chi è impegnato, quotidianamente, nella realizzazione dell'opera di accoglienza e prossimità;

**valutare come i fattori che costituiscono la complessità dell'offerta di accoglienza** siano percepiti dai destinatari e quali azioni migliorative siano da innescare al fine da migliorare la qualità della permanenza e, di conseguenza, i risultati di percorso e di risultato attesi dal progetto di accoglienze e riabilitazione;

Conclusa l'indagine viene redatto per ogni unità d'offerta un "LIBRETTO" SU CUI SI RIPORTANO I RISULTATI

Fondazione Progetto Arca crede che la qualità dei servizi che eroga si misuri sulla capacità di presa in carico dei bisogni degli stakeholder interni ed esterni. A questo fine integra nel proprio sistema di programmazione e controllo, **un processo di indagine di Customer satisfattivo** che consente di raccogliere, comprendere e interpretare il giudizio sull'operato dell'organizzazione dei vari portatori di interesse, valutando lo scostamento tra la qualità desiderata dalla Fondazione e quella effettivamente percepita dagli stakeholder.

L'implementazione di questo approccio sistemico ha consentito alla Fondazione di:

**superare il rischio di autoreferenzialità;**

passare dalle sensazioni alla misura della **percezione della qualità;**

orientare la **cultura interna** al servizio;

**motivare le persone** rispetto all'utilità del loro ruolo e all'importanza delle loro opinioni.

Comprendere la visione di chi riceve la prestazione, la loro esperienza, le loro lamentele e i loro suggerimenti è fondamentale per orientare la Fondazione verso strategie di miglioramento.

Questionario rivolto all'ospite (cliente esterno)

	Molto	Abbastanza	Poco	Niente
Arredi e cura dell'ambiente	??	?	?	?
Aiuto nelle pratiche burocratiche/legali	??	?	?	?
Assistenza offerta dal servizio in relazione ai problemi di salute	??	?	?	?
Utilità del tempo dedicato ai colloqui individuali	??	?	?	?
Modalità di orientamento ai servizi sul territorio	??	?	?	?
Il periodo trascorso insieme a Progetto Arca potrà aiutare la tua integrazione nella società?	??	?	?	?
Quanto ti senti sostenuto nella scelta di affrontare la dipendenza e l'inizio del recupero?	??	?	?	?
Quanto la permanenza nel servizio ha rafforzato la tua motivazione a interrompere l'uso di sostanze?	??	?	?	?
Gli operatori sono stati gentili con te?	??	?	?	?
Sei soddisfatto di come gli operatori hanno risposto ai tuoi bisogni?	??	?	?	?
Gli operatori hanno capito i tuoi bisogni?	??	?	?	?
Se stato rispettato come persona durante l'accoglienza (attenzione, presentazione al gruppo, etc.)?	??	?	?	?
Ti sono stati spiegati i ruoli degli operatori?	??	?	?	?
Hai avuto sufficienti informazioni all'ingresso nel servizio? (orari, logistica, regolamento, carta dei servizi).	??	?	?	?

Questionario rivolti a dipendenti e collaboratori (cliente interno)

	Molto	Abbastanza	Poco	Niente
Quanto conosci la struttura organizzativa della Fondazione?	??	?	?	?
Quanto conosci gli scopi della Fondazione?	??	?	?	?
Quanto condividi gli scopi della Fondazione?	??	?	?	?
Quanto ritieni efficaci i sistemi di comunicazione interna della Fondazione?	??	?	?	?
(se hai partecipato) Hai ritenuto utili le plenarie di giugno e dicembre?	??	?	?	?
(se hai partecipato) Hai ritenuto utile la formazione dei neo-assunti?	??	?	?	?
Quanto ritieni utile il percorso formativo proposto durante l'ultima plenaria?	??	?	?	?

Quanto ritieni adeguato il tuo luogo di lavoro?	??	?	?	?
Quanto ritieni adeguata la strumentazione che hai a disposizione per lo svolgimento del tuo lavoro? (automezzi, pc, telefoni, stampanti, etc.)	??	?	?	?
Quanto ritieni adeguate le procedure e la documentazione che hai a disposizione per lo svolgimento del tuo lavoro?	??	?	?	?
Quanto ti sono noti gli obiettivi del tuo servizio?	??	?	?	?
Quanto ti sono note le tue responsabilità?	??	?	?	?
Quanto sei soddisfatto del rapporto con i colleghi di lavoro?	??	?	?	?
Le riunioni di equipe aiutano il tuo lavoro?	??	?	?	?
Quanto sei soddisfatto del tuo responsabile/coordinatore?	??	?	?	?
Il tuo responsabile/coordinatore sostiene la tua crescita professionale?	??	?	?	?
Quanto sei soddisfatto del rapporto con la tua dirigenza di riferimento (dei servizi/amministrazione/fundraising)?	??	?	?	?
Quanto sei soddisfatto del rapporto con l'ufficio del personale? risponde alle tue esigenze?	??	?	?	?
Quanto sei soddisfatto del rapporto con l'ufficio amministrativo? ritieni chiare le sue indicazioni?	??	?	?	?
Sei soddisfatto del tuo ruolo?	??	?	?	?
Quanto le condizioni attuali di lavoro corrispondono alle tue aspettative?	??	?	?	?
Quanto ti senti adeguato a competenze nello svolgimento del tuo lavoro?	??	?	?	?
Quanto le tue competenze vengono valorizzate?	??	?	?	?
Ritieni che la tua competenza possa essere valorizzata in un altro servizio/ambito?	??	?	?	?
Avresti il desiderio di sperimentarti in un altro servizio/ambito della Fondazione?	??	?	?	?

## Gestione della privacy

In relazione alla normativa in vigore (D.lgs. n.196 del 30 giugno 2003 - Codice in materia di protezione dei dati personali) la Fondazione Progetto Arca onlus ha redatto un Documento di conformità che riassume la politica, le scelte e le misure in atto per garantire il diritto di protezione dei dati personali.

Nel dettaglio è stata adottata una modalità operativa nella gestione dei dati sensibili che prevede, oltre al rispetto della privacy di tutte le persone coinvolte nei progetti, la gestione di tutte le informazioni con modalità protetta e la delega della gestione stessa dei dati sensibili a persone identificate come affidabili e investite di responsabilità formale.

**Come richiesto dalla Legge si è proceduto:**

- alla nomina del responsabile della sicurezza dei dati e del trattamento dei dati;
- alla nomina degli incaricati al trattamento dati personali;
- alla nomina del personale abilitato all’apertura dell’archivio dati utenti;

Tutta la documentazione relativa al consenso al trattamento dei dati personali degli utenti inseriti, e conservato nella cartella personale che si trova nell’archivio presso i servizi. Ai sensi della Legge 196/03 gli ospiti vengono informati al seguente riguardo:

Il trattamento a cui saranno sottoposti i dati personali, forniti tramite la compilazione della scheda all’ingresso o in altre occasioni. I dati in oggetto si riferiscono a quanto richiesto dalla scheda personale compilata al momento dell’ingresso insieme a un operatore e sono, di seguito, sintetizzati e suddivisi in dati obbligatori e dati sensibili.

Dati obbligatori	Dati sensibili
nome e cognome	stato di salute psichica e documentazione
Sesso	stato di salute fisica e documentazione
codice fiscale	esami clinici e loro esiti
luogo e data di nascita	situazione sociale e familiare
residenza attuale	situazione giudiziaria
residenze precedenti	condizione di dipendenza da sostanze
tipo e numero di documenti di identità	situazione lavorativa e scolastica
Eventuale rapporto con servizi pubblici attivo o interrotto	Tutti gli altri elementi che, a seconda della tipologia di utenza ne definiscono le caratteristiche personali.

Nello specifico tale raccolta è utile ad acquisire i minimi dati indispensabili per poter procedere al raggiungimento degli obiettivi legati alla permanenza presso i servizi, attuata in collaborazione con i Servizi Pubblici adeguati (Ser.D., NOA, SMI, Servizi Sociali del Comune, Ospedali, etc.) o con altre strutture del Privato Sociale (Comunità Residenziali e Diurne, altro). Tali realtà, operanti per le

medesime finalità istituzionali della Fondazione, sono tenute anch'esse a rispettare quanto indicato dalla Legge 196/03.

1. Il trattamento potrà essere effettuato manualmente o con computer nel rispetto degli articoli 3, 5, 11 e 30 del D. Lgs. n. 196 del 30/05/2003. Il trattamento è svolto direttamente dalla Fondazione *Progetto Arca onlus*, presieduta dal Titolare del trattamento Sig. Alberto Sinigallia.
2. I dati forniti non saranno in alcun caso trasmessi all'estero e non saranno diffusi ma comunicati, solo se necessario, alle seguenti realtà che operano secondo le stesse finalità della Fondazione, nel caso queste collaborassero al raggiungimento degli obiettivi di progetto sull'utenza: Aziende ATS e ogni suo servizio pertinente (Ser.D, NOA, Ospedali, Medici, Servizi Sociali, etc.), Associazioni o Cooperative Sociali che gestiscono servizi privati accreditati e non (SMI, Comunità, Diurni, etc.), Enti Locali.
3. In relazione al trattamento dei dati personali, e diritto degli ospiti, esercitare quanto la Legge 196/03 prevede all'artt. 7 e 13, che trovano in allegato alla documentazione fornita all'ingresso nei servizi. In particolare viene dichiarato il diritto di opporsi in tutto o in parte, per motivi legittimi, alla raccolta e al trattamento dei dati, di chiedere la modifica o la cancellazione degli stessi, di rivolgersi al Garante per conoscere l'esistenza di trattamenti di dati personali e per denunciare violazioni dei diritti garantiti dalla Legge in oggetto.

#### **Legge 81/2008 e norme successive in materia.**

Per quanto attiene la sicurezza sul posto di lavoro, si è provveduto al controllo e alla messa a norma di tutti gli impianti, alla nomina di un Responsabile per la sicurezza, all'attuazione di un piano formativo ciclico e permanente e alla rilevazione e stesura di un piano dei rischi potenziali, come prescritto dalla norma.

#### **Reclami e suggerimenti**

La Fondazione Progetto Arca garantisce la funzione di tutela dei cittadini clienti dei propri servizi attraverso la possibilità di sporgere reclamo a seguito di disservizio, comportamento o modalità d'intervento che abbiano negato o limitato l'accesso al servizio offerto e dichiarato nella presente Carta dei Servizi.

A tal fine la Fondazione ha previsto la distribuzione di un modulo standard per la formulazione del reclamo (qui di seguito esposto, presente comunque, in forma cartacea nei singoli servizi e scaricabile direttamente dal sito web [www.progettoarca.org](http://www.progettoarca.org)). L'interlocuzione diretta e, secondo noi, uno dei canali migliori per la gestione di queste criticità che, per noi, non sono solamente un modo per gestire eventuali conflitti, bensì costituiscono parte integrante del miglioramento continuo dei nostri interventi e delle nostre strutture.

È possibile recapitare i reclami al numero di fax: 0267382477 (uffici amministrativi) o tramite email presso la casella di posta elettronica, dedicata alle relazioni con il pubblico il cui indirizzo è: [customer@progettoarca.org](mailto:customer@progettoarca.org). Es (Piano di miglioramento)

Una volta presentato il reclamo la Fondazione si riserva di analizzare lo stesso per individuarne le cause nel corso dei 10 giorni successivi, impegnandosi, comunque, a formulare una prima risposta all'indirizzo che ci verrà fornito nel reclamo.

Successivamente all'analisi del reclamo verranno attivate, se ritenute necessarie, le misure atte a modificare le criticità rilevate. In ogni caso, gli interventi andranno a integrare il piano di

miglioramento previsto. Ci impegniamo a dare comunicazione formale all'utente segnalatore del disservizio sia delle azioni che degli esiti.

Annualmente verranno redatte statistiche dei reclami evidenziando le aree interessate, i processi coinvolti, le azioni intraprese, le modalità di monitoraggio di efficacia previste e gli esiti di ogni intervento.

**(AZIONI DI MIGLIORAMENTO)**

MODULO PER LA RACCOLTA DEI RECLAMI

N. Protocollo: \_\_\_\_\_

Data: \_\_\_\_\_ Ora: \_\_\_\_\_

Riferimenti reclamante	Cognome..... Nome ..... Tel. .... Città ..... Via ..... n. .... Tel. ....
RECLAMO	..... ..... .....
Danni subiti e aspettative	..... ..... .....
Circostanze che hanno provocato l'evento	..... ..... .....
Altri elementi (si è già ripetuto?)	..... .....
Modalità con cui si è risolto il problema	..... ..... .....
Suggerimenti per evitare che il reclamo si ripeta	..... ..... .....

## Dove siamo e come raggiungerci

Gli **alloggi di via Tremelloni** si trovano a Milano (zona est, quartiere Adriano) in via Tremelloni 42, dove ha sede anche l'ufficio dell'equipe, sono raggiungibili con metro rossa fermata "Precotto" e autobus linea 86 (fermata via Tremelloni), oppure metro verde, fermata "Cascina Gobba" e autobus linea 86 (fermata via Tremelloni).

### Informazioni e indirizzi utili per l'utenza

Tipologia Unità di offerta	Indirizzo	Località	Numero Telefono nel sito di Regione	Numeri verificati con ricerca CNR	Numero FAX	Indirizzo Email nel sito di Regione
NOA	VIA CARLO PERINI, 23	MILANO	02 63634960	02 63634960		<a href="mailto:noa.perini@asst-fbf-sacco.it">noa.perini@asst-fbf-sacco.it</a>
SERT	VIA LUIGI SETTEMBRINI, 32	MILANO	02 63634979	02 63634979		<a href="mailto:noa.settembrini@asst-fbf-sacco.it">noa.settembrini@asst-fbf-sacco.it</a>
SERT	PIAZZALE FRANCESCO ACCURSIO, 7	MILANO	02 63634955	02 63634955		<a href="mailto:serd.accursio@asst-fbf-sacco.it">serd.accursio@asst-fbf-sacco.it</a>
SERT	VIA STEFANO CANZIO, 18	MILANO	02 63634970	02 63634970		<a href="mailto:serd.canzio@asst-fbf-sacco.it">serd.canzio@asst-fbf-sacco.it</a>
SERT	VIA BELLINI 5 - c/o Press	GORGONZOLA	02 98054627	02 98054627	02 98054628	<a href="mailto:alcologia@asst-melegnano-martesana.it">alcologia@asst-melegnano-martesana.it</a>
SERT	VIA BELLINI 5 - c/o PreSST	GORGONZOLA	02 92654671	0298118020	0298118023	<a href="mailto:sert.gorgonzola@asst-melegnano-martesana.it">sert.gorgonzola@asst-melegnano-martesana.it</a>
SERT	VIA MATTEOTTI 30	ROZZANO	02 92656202	0298118811	nr	<a href="mailto:sert.rozzano@asst-melegnano-martesana.it">sert.rozzano@asst-melegnano-martesana.it</a>
NOA	VIALE GIACOMO MATTEOTTI, 13	SESTO SAN GIOVANNI	02 57993740	02 57993740	nr	<a href="mailto:noasesto@asst-nordmilano.it">noasesto@asst-nordmilano.it</a>
SERT	VIALE GIACOMO MATTEOTTI, 14	SESTO SAN GIOVANNI	02 57993740	02 57993740	nr	<a href="mailto:sertsesto@asst-nordmilano.it">sertsesto@asst-nordmilano.it</a>
NOA	VIA PIAVE, 20	BOLLATE	02 994305702	02 994305702	02 994305703	<a href="mailto:noa@asst-rhodense.it">noa@asst-rhodense.it</a>
SERT	CORSO ITALIA, 50	CORSICO	02 994308497	02 994308497	02 994308489	<a href="mailto:sert.corsico@asst-rhodense.it">sert.corsico@asst-rhodense.it</a>
SERT	VIA GIUSEPPE CASATI 45	RHO	02 994304945	02 994304945	02 994304924	<a href="mailto:sert.passirana@asst-rhodense.it">sert.passirana@asst-rhodense.it</a>
SERT	VIA ALBENGA, 2/4	MILANO	02 81845212	02 81845212		<a href="mailto:serd.albenga@asst-santipaolocarlo.it">serd.albenga@asst-santipaolocarlo.it</a>
NOA	VIA COSTANTINO BARONI, 48	MILANO	02 81845310	02 81845310		<a href="mailto:noa.baroni@asst-santipaolocarlo.it">noa.baroni@asst-santipaolocarlo.it</a>
SERT	VIA PIETRO BOIFAVA, 25	MILANO	02 81845361	02 81845361		<a href="mailto:serd.boifava@asst-santipaolocarlo.it">serd.boifava@asst-santipaolocarlo.it</a>
SERT	VIA DELLE FORZE ARMATE, 381	MILANO	02 81845239	02 81845239		<a href="mailto:serd.forzearmate@asst-santipaolocarlo.it">serd.forzearmate@asst-santipaolocarlo.it</a>
SERT	VIALE TIBALDI 41	MILANO	02 81843450	02 81843450		<a href="mailto:serd.minori@asst-santipaolocarlo.it">serd.minori@asst-santipaolocarlo.it</a>
SERT	VIA STATUTO 5	MILANO	02 81845420	02 81845420		<a href="mailto:serd.bollate@asst-santipaolocarlo.it">serd.bollate@asst-santipaolocarlo.it</a>
SERT	VIA STATUTO 5	MILANO	02 81845424	02 81845424		<a href="mailto:serd.nave@asst-santipaolocarlo.it">serd.nave@asst-santipaolocarlo.it</a>
SERT	VIA STATUTO 5	MILANO	02 81845428	02 81845428		<a href="mailto:serd.opera@asst-santipaolocarlo.it">serd.opera@asst-santipaolocarlo.it</a>
SERT	VIA STATUTO 5	MILANO	02 81845431	02 81845431		<a href="mailto:serd.sanvittore@asst-santipaolocarlo.it">serd.sanvittore@asst-santipaolocarlo.it</a>

tipologia unità di offerta	Provincia	Località	CAP	Indirizzo	Denominazione Struttura	Numero Telefono	Indirizzo EMail
SMI	BG	TREVIGLIO	24047	Via Vittorio Veneto, 44	SMI CENTRO AGA	036388894	SEGRETERIA@CENTROAGA.IT
SMI	BG	ALBANO S.ALESSANDRO	24061	Via Lega Lombarda, 5	SMI IL PICCOLO PRINCIPE	328/4465093	SMI@PICCOLOPRINCIPE.ORG
SMI	BS	OSPITALETTO	25035	Via Padana Superiore 161	SMI IL MAGO DI OZ	030/8360856	INFO@SMIMAGODIOZ.IT
SMI	BS	REZZATO	25086	Via Garibaldi 50	SMI IL MAGO DI OZ	030/2590761	<a href="mailto:INFOREZZATO@SMIMAGODIOZ.IT">INFOREZZATO@SMIMAGODIOZ.IT</a>
SMI	BS	CONCESIO	25062	Via Europa, 119/D	SMI GLI ACROBATI	030/2060130	INFO@SMIGLIACROBATI.IT
SMI	BS	BAGNOLO MELLA	25021	Via Gramsci, 176	SMI IL MAGO DI OZ	030/6822136	INFOBAGNOLOMELLA@SMIMAGODIOZ.IT
SMI	LC	LECCO	23900	Corso Matteotti, 5/C	SMI BROLETTO	0341/353619	INFO@SMIBROLETTO.IT
SMI	MB	MEDA	20821	Corso della Resistenza, 7	SMI AURORA	0362 74495	AURORA@FONDAZIONEERIS.IT
SMI	MI	MILANO	20100	Via Wildt, 27	SMI CAD	02-715960/61	CADMILANO@TISCALI.IT
SMI	MI	MILANO	20100	Via Ventura, 4	SMI RELAZIONE	02/26417050	<a href="mailto:SEGRETERIARELAZIONE@FONDAZIONEERIS.IT">SEGRETERIARELAZIONE@FONDAZIONEERIS.IT</a>
SMI	BS	PISOGNE	25055	Piazza Mercanti, 1	SMI IL MAGO DI OZ	0364/793085	INFOPISOGNE@SMIMAGODIOZ.IT
SMI	MN	OSPITALETTO DI MARCARIA	46010	Via San Vincenzo, 31	SMI IL FILO	0376/900042	<a href="mailto:info@ilfilo-smi.it">info@ilfilo-smi.it</a>

DENOMINAZIONE	Indirizzo	Comune	E-mail	Telefono
Asst Fatebenefratelli Sacco - Noa Perini	<u>Via Perini ,23</u>	Milano	noa.perini@asst-fbf-sacco.it	02.63634960
Asst Rhodense - Noa Bollate	<u>Via Piave ,20</u>	Bollate	noa@asst-rhodense.it	02.994305702
Asst Rhodense - Sert_ Noa Corsico	<u>C.so Italia ,50</u>	Corsico	sert.corsico@asst-rhodense.it	02.994308497
Asst Fatebenefratelli Sacco - Noa Ricordi	<u>Via Ricordi ,1</u>	Milano	noa.ricordi@asst-fbf-sacco.it	02.63634979
Asst Nord Milano - SerT_ Noa Sesto S.G.	<u>Viale Matteotti ,13</u>	Sesto San Giovanni	sertsesto@asst-nordmilano.it	02.57993740
Asst Santi Paolo e Carlo - Noa Baroni	<u>Via Baroni ,48</u>	Milano	noa.baroni@asst-santipaolocarlo.it	02.81845310
Asst Melegnano e della Martesana - Noa San Giuliano M.se	<u>Cavour ,15</u>	San Giuliano Milanese	alcologia@asst-melegnano-martesana.it	02.98118156
Asst Ovest Milanese - Noa Legnano	<u>Via Canazza ,1</u>	Legnano	noa.legnano@asst-ovestmi.it	0331.1776122
Asst Ovest Milanese - Noa Abbiategrasso	<u>Via Donatori di Sangue ,2</u>	Abbiategrasso	noa.abbiategrasso@asst-ovestmi.it	02.9486264
Asst Melegnano e della Martesana - Noa Gorgonzola	<u>Bellini ,5</u>	Gorgonzola	sert.gorgonzola@asst-melegnano-martesana.it	02.98054627
Asst Lodi - SerT_ Noa Lodi	<u>Via Pallavicino ,57/A</u>	Lodi	segreteria.dipendenze@asst-lodi.it	0371.374575
Asst Lodi - SerT_ Noa Sant'Angelo Lodigiano	<u>Via Donizetti ,4</u>	Sant'Angelo Lodigiano	segreteria.dipendenze@asst-lodi.it	0371.373481
Asst Lodi - SerT_ Noa Casalpusterlengo	<u>Via Adda ,21</u>	Casalpusterlengo	segreteria.dipendenze@asst-lodi.it	0377.924612



## Contatti

### PER INFORMAZIONI:

#### Unità Selezione e Accoglienza

Perrone M. Paola 338 .6066831

Mail: [filtrodipendenze@progettoarca.org](mailto:filtrodipendenze@progettoarca.org)

#### Responsabile servizio bassa intensità

Martina Ferrara cell. 3491621764

[martinaferrara@progettoarca.org](mailto:martinaferrara@progettoarca.org)

Equipe Educativa: [educatorebassaintensita@progettoarca.org](mailto:educatorebassaintensita@progettoarca.org)

#### Direttrice SERVIZI

Costantina Regazzo cell. 3472282745

[segreteriaservizi@progettoarca.org](mailto:segreteriaservizi@progettoarca.org)

#### FONDAZIONE PROGETTO ARCA ONLUS

Via degli Artigianelli, 6

20159 MILANO

CF/P.IVA 11183570156

Tel 02.66.715.266 - [info@progettoarca.org](mailto:info@progettoarca.org)