



ACCOGLIENZA NOTTURNA AMBITO DIPENDENZE

CARTA DEI SERVIZI (AGG. GIUGNO 2024)

Centro di accoglienza notturno via Fantoli 28/3 Milano

Sommario

Fondazione Progetto Arca	3
I servizi ambito dipendenze della Fondazione	8
Il centro di accoglienza notturno in via S. G. alla Paglia	10
Aspetti strutturali	14
Struttura organizzativa e articolazione oraria	18
Organizzazione attività residenziali	19
Modalità di accesso e dimissione	20
Registrazione e archiviazione dei dati	21
Indicatori e standard di qualità	21
Formazione	23
Questionari di gradimento	24
Gestione della privacy	26
Reclami e suggerimenti	28
Dove siamo e come raggiungerci	30
Informazioni e indirizzi utili per l'utenza	31
Contatti	34

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 2019 Progetto Arca ha distribuito oltre 2 milioni di pasti, offerto oltre 100 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 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.

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 preconstituito;
- 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, 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, di attività nei seguenti settori: assistenza sociale e sociosanitaria; assistenza sanitaria; beneficenza; istruzione; formazione; promozione della cultura e dell'arte; tutela dei diritti civili.”¹

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.²

La violazione del presente Codice può costituire inadempimento contrattuale e/o illecito disciplinare 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 (cap 2.1 codice etico)

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:

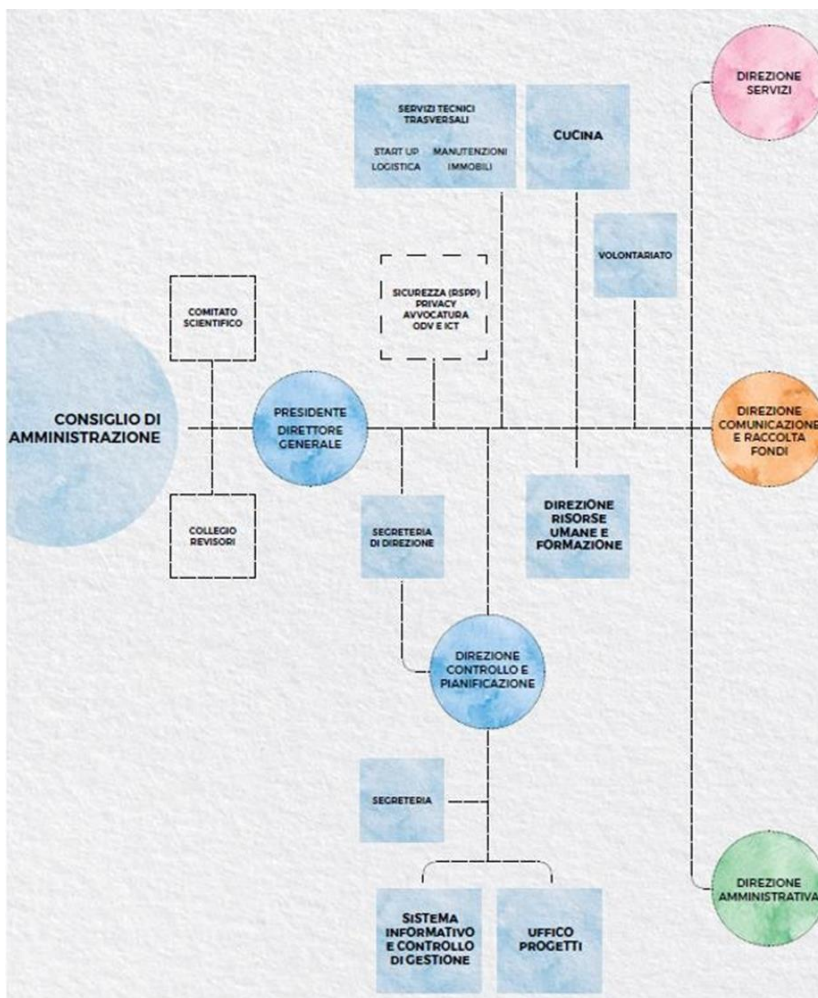
- rispetto della vita dal suo concepimento;
- rispetto di ogni nazionalità ed etnia;
- rispetto per ogni credo politico e/o religioso;
- rispetto per ogni tipo di orientamento sessuale;
- astensione dalla violenza verbale e/o fisica;
- rispetto della sofferenza e delle cause che l'hanno generata;
- rispetto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

RISPETTO DELLA LEGGE (cap 2.2 codice etico)

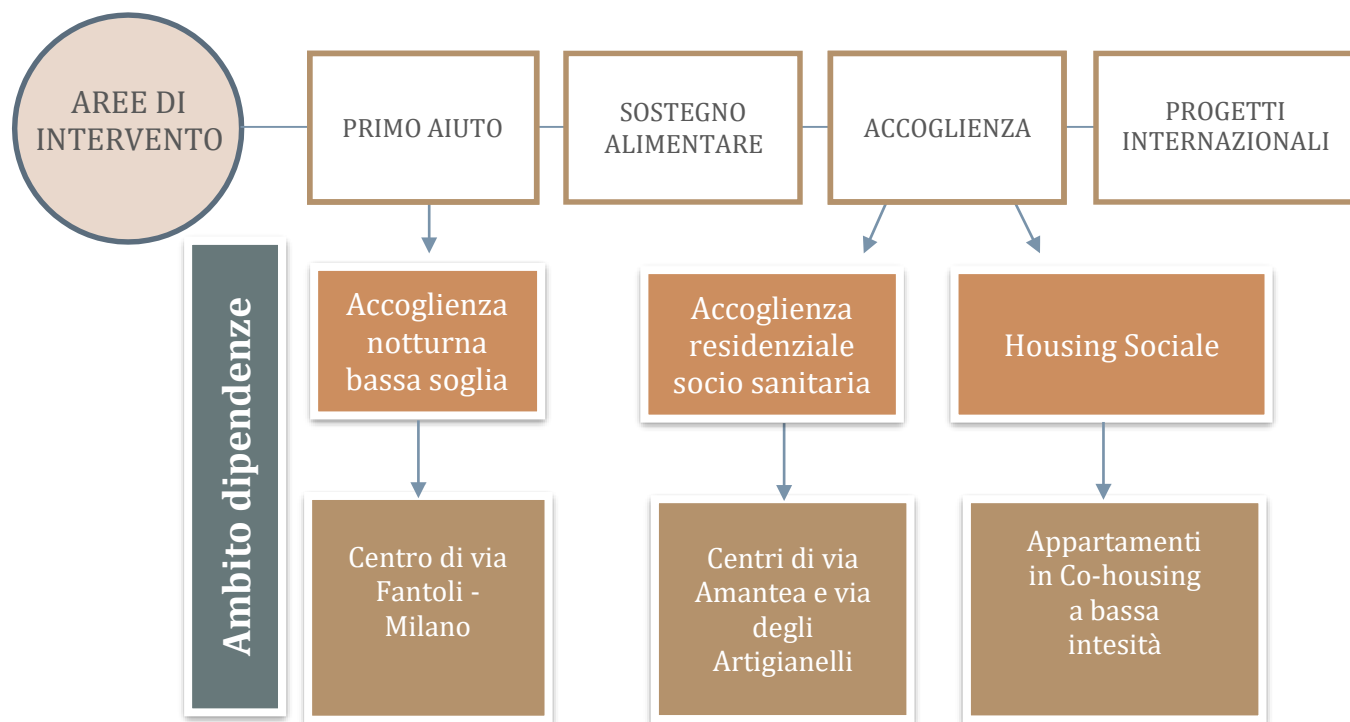
Destinatari del Modello: tutti i componenti degli Organi dell’Ente, i dipendenti nonché coloro che, pur non rientrando nella categoria dei dipendenti, operino per Fondazione Progetto Arca Onlus e siano sotto il controllo e la direzione dell’Ente così come definiti nel D.Lgs. 10 marzo 2023, n. 24. Lavoratori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

Assetto istituzionale (organigramma)



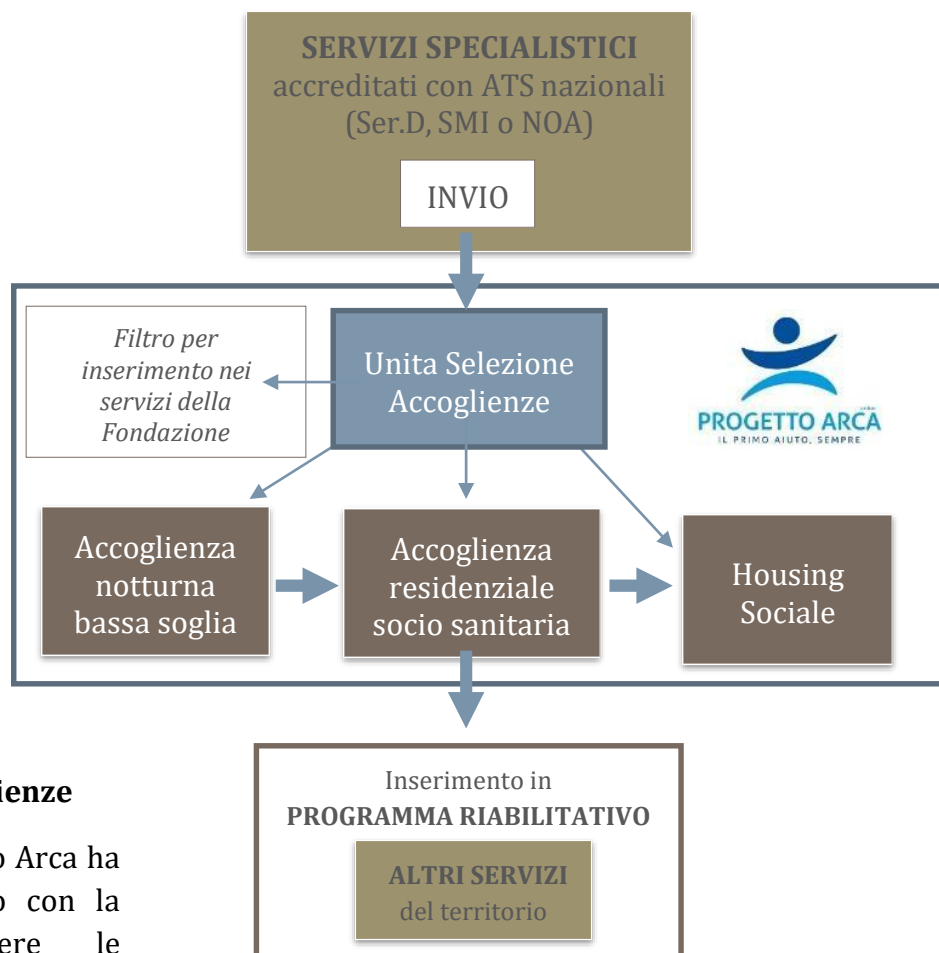
I servizi ambito dipendenze della Fondazione



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;
- **accoglienza residenziale socio-sanitaria:** due comunità residenziali da 18 e 16 posti con supporto di équipe multidisciplinare;
- **appartamenti in coabitazione:** appartamenti di medie o grandi dimensioni, 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



L'unità selezione accoglienze

Da oltre 20 anni, Progetto Arca ha attivato un centro filtro con la funzione di accogliere le segnalazioni provenienti dai vari attori socio sanitari, valutare i singoli casi e individuare, per ognuno di essi, un'adeguata risposta.

L'unità selezione accoglienze si configura come sportello di ascolto e informazione che, oltre a regolare gli ingressi nei servizi, offre consulenza e orientamento per tutte le persone che non trovano immediata risposta all'interno delle offerte di Progetto Arca, per mancanza di posti liberi o per diversa natura della richiesta pervenuta.

Valutata l'opportunità e la possibilità di accoglienza della persona in uno dei centri della Fondazione, gli operatori del servizio, in accordo con il servizio inviante, programmano l'ingresso. In taluni casi, se la struttura risulta a pieno regime, viene comunicata la lista d'attesa, sia a livello informativo interno, sia ai servizi che fanno richiesta per un ingresso. Viene quindi comunicato il numero delle persone da inserire e le tempistiche necessarie.

Accoglienza notturna

Il Centro di accoglienza notturno in via Fantoli

La Fondazione agisce nell'ambito delle dipendenze legate all'area della grave marginalità adulta, lì dove le caratteristiche dell'utente incrociano sia gli aspetti di salute e dipendenza sia aspetti di grave disagio sociale.

La finalità dell'accoglienza di pronto intervento è quella di garantire un ambiente adeguato che suggerisca alla persona i passi necessari per un possibile percorso di trattamento



della dipendenza e di reinserimento sociale, ragionando insieme a lei e ai Servizi Specialistici.

Caratteristiche di base dell'utenza

Adulti, senza fissa dimora, di età compresa tra 18 e 65 anni, maschi e femmine, senza discriminazione per religione, orientamento sessuale e storia pregressa.

Il centro di accoglienza notturno di via Fantoli ha una capienza massima di 22 posti letto.

Al momento dell'ingresso, la persona è in stato di dipendenza attiva.

Obiettivi

Il centro di accoglienza notturno accreditato presso ATS implementa un servizio che si pone l'obiettivo di agganciare i soggetti che transitano per il centro, soddisfacendo in primis i loro bisogni primari e cercando di instaurare una relazione di scambio dove l'ascolto competente degli operatori permetta di ripuntualizzare le informazioni base sui rischi della vita in strada e dell'uso di sostanze, e soprattutto di lavorare sulle possibilità che la rete dei servizi sul territorio offre rispetto alla specifica situazione del singolo, facendo intravedere quale potrebbe essere il percorso di aiuto che gli sarà proposto.

Il Servizio si definisce come fautore di azioni di prevenzione dalla deriva della situazione di dipendenza dell'utente e di contrasto alla cronicizzazione, sia della dipendenza che della situazione di disagio sociale vissuta.

Il Servizio ha l'obiettivo di:

- osservazione;
- soddisfacimento bisogni primari;
- riabituarlo al un ciclo di vita quotidiano e regolare;
- orientamento;
- valutazione delle risorse individuali;
- accompagnamento ai servizi di cura presenti sul territorio.

Valori di riferimento del servizio:

- accoglienza senza discriminazioni di carattere politico, partitico, religioso o etnico;
- riconoscimento della dignità umana come valore imprescindibile dell'intervento;
- approccio alle dipendenze che includa due importanti elementi: il modello di malattia e la dimensione spirituale del recupero. Quest'ultima implica la necessità di una guarigione della propria vita, nella quale l'astinenza dalle sostanze è semplicemente il primo passo e non l'obiettivo finale;
- utilizzo del soddisfacimento dei bisogni primari individuali, solo come modalità di aggancio, finalizzata a indurre l'utente alla riflessione sulle personali potenzialità di cambiamento;
- intervento basato sulla consapevolezza che ogni trasformazione possa compiersi solo con la partecipazione attiva e la responsabilizzazione dei soggetti interessati;
- approccio in grado di non precludere mai, qualsiasi siano le condizioni iniziali del soggetto, l'obiettivo della riabilitazione;
- accoglienza senza pregiudizio e senza memoria, indipendentemente dalla storia e dai comportamenti sviluppati dall'utente;
- rispetto della libertà nei confronti della scelta della cura e attenzione a non compiere mai violenze terapeutiche;
- intervento non coercitivo e rispettoso della libertà di scelta rispetto ai tempi di permanenza;
- rispetto delle individualità e dei tempi di ogni essere umano nei confronti della motivazione al cambiamento: il pieno frutto di un lavoro svolto con amore sta nel raccolto, che giunge sempre nella giusta stagione. In questa ottica le eventuali ricadute non sono considerate esclusivamente errori ma tappe evolutive;
- sottolineatura della risorsa umana anziché del limite;
- attitudine costante alla trasformazione del dolore in una esperienza di apprendimento e di crescita.



Destinatari

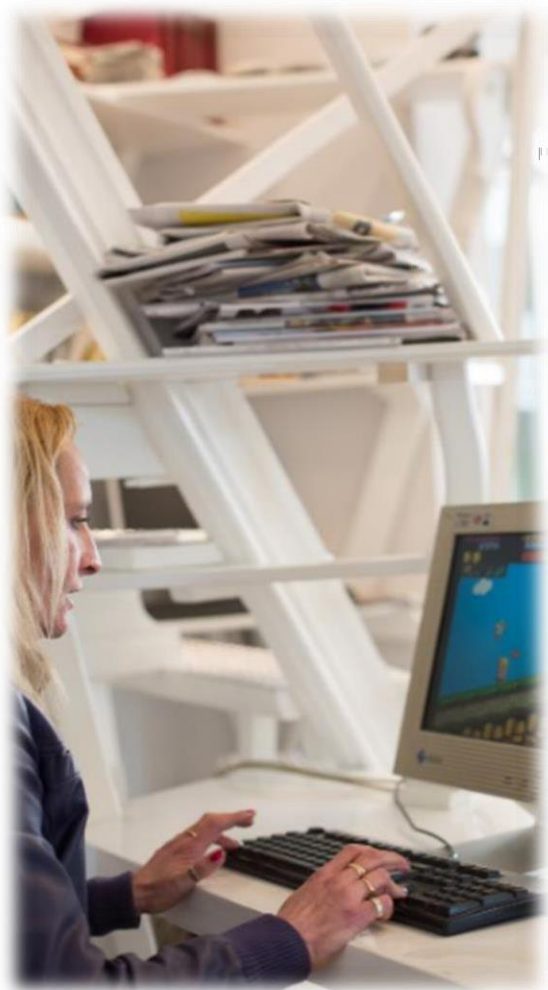
L'utenza afferente al servizio è principalmente costituita da persone con una lunga storia tossicomane alle spalle, ricca di tentativi di riabilitazione falliti e con molti anni di vita di strada, che ha consentito l'aggravarsi di patologie, comportamenti e mentalità propri di questa esperienza. La condizione comune è la solitudine e la mancanza di appoggi familiari, amicali o sociali che favoriscono l'abbandono e la perdita di ogni desiderio di rivincita. Nel 55% dei casi l'età delle persone accolte supera i 40 anni e nel 31% è compresa tra i 31 e i 40 anni.

Per buona parte dei destinatari, quindi, soprattutto per gli ultra 45enni, esiste il rischio di cronicizzazione e di deriva sanitaria segnata anche dal fenomeno della senilità precoce, oltre al rischio di infezione da HIV.

Le persone che manifestano tali caratteristiche, legate ad una forte compromissione fisica e psico-cognitiva caratteristiche dell'anzianità spesso non raggiungono l'età per accedere alle RSA.

Risultati attesi

Attraverso il servizio di accoglienza notturna FPA auspica di dare risposta ai bisogni primari degli utenti intercettati sostenendoli nel contenere o ridurre il danno prodotto da fattori di rischio derivanti dall'uso/abuso di sostanze, da comportamenti devianti e dalla vita vissuta in strada. Lo scopo da raggiungere è quello di orientare gli ospiti e facilitare il loro accesso alla rete dei servizi d'aiuto, lavorando affinché intraprendano un percorso maggiormente strutturato di rafforzamento personale e inserimento sociale. Migliorare le condizioni psico-fisiche, affinché riemergano le risorse individuali fino al pieno recupero di sé.



Nello specifico, gli esiti auspicati sono:

ESITI INTERMEDI

- l'instaurarsi di una relazione di aggancio tra ospite ed educatore;
- la presa di coscienza da parte dell'ospite di poter accedere a dei servizi d'aiuto;
- creazione di un ponte tra la strada e la rete dei servizi che potrebbero dare risposta ai bisogni degli utenti;
- risposta ai bisogni primari;
- facilitazione della presa in carico dei soggetti;
- quando possibile, accesso diretto alle strutture residenziali della filiera dei servizi di FPA.

ESITI DI DIMISSIONE

- consapevolezza e convincimento dell'ospite a intraprendere un percorso riabilitativo che lo possa condurre a seguire un progetto di cura.

Accreditamento e capacità ricettiva

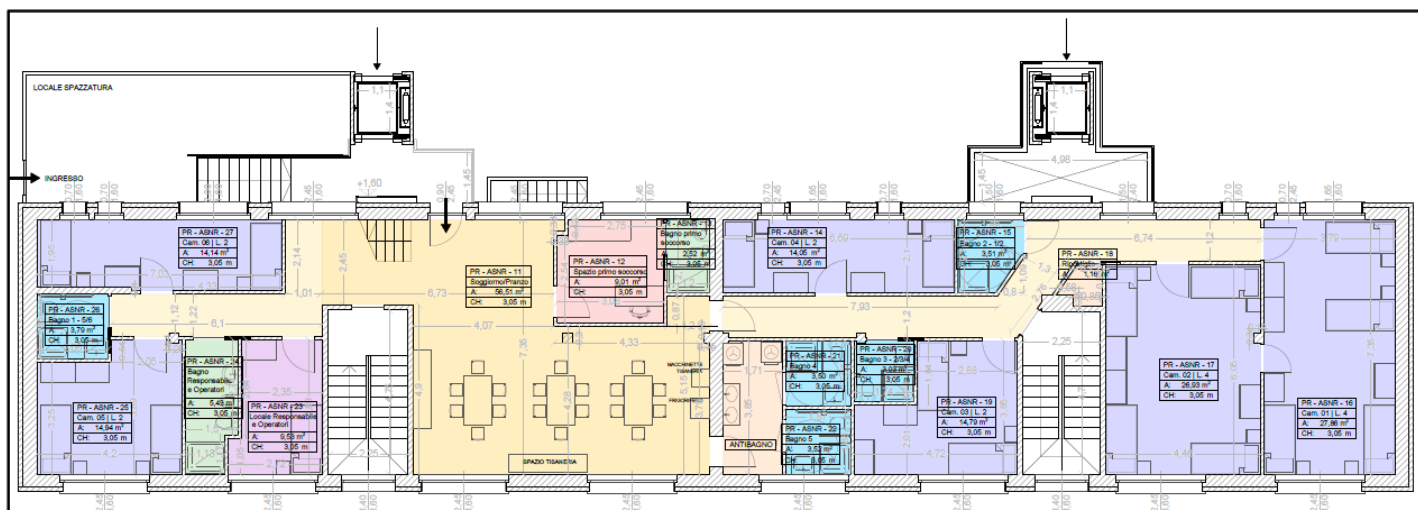
I due Servizi sono accreditati presso Regione Lombardia per un totale di n. 34 posti, a norma della D.G.R. n. X/DGR 7600 del 20/12/2017, come servizi di Accoglienza Residenziale per alcol/tossicodipendenti e convenzionati tramite a contratto con ATS Citta Metropolitana di Milano (Reg. Uff. n. 64201 del 03.05.2018).

Aspetti strutturali

Centro di via Fantoli 28/3

Il Centro di accoglienza notturna in via Fantoli 28/3 è strutturato nei seguenti locali:

- 8 stanze da letto,
- Un locale soggiorno/pranzo
- un locale per attività riabilitative pedagogiche e terapeutiche,
- spazio primo soccorso,
- spazio primo soccorso,
- locale responsabile e operatori,
- 9 bagni,
- una lavanderia,



PIANTA PIANO RIALZATO

LEGENDA

- CAMERA
- LOCALE RESPONSABILE E OPERATORI
- BAGNO DISABILI
- SPAZIO PRIMO SOCCORSO
- SOGGIORNO PRANZO
- BAGNO RESPONSABILE E OPERATORE
- DISIMPEGNO
- ANTIBAGNO/RIPOSTIGLIO

SUPERFICIE TOTALE E RAPPORTI AEROLLUMINANTI					
Area Notturna					
VIA FANTOLI 28, Milano					
Piano rialzato					
Destinazione d'uso	Dimensioni locali (m)	Sup. pavimento totale(mq)	Dim. Sup. finestra (m)	Sup. Finestrata (mq)	RAI >0,1
Camera 05	1,95*7,03=13,81	14,14	0,71*1,21=0,86	5,44	0,38
Camera 05	0,25*4,24=1,06	14,34	2,45*1,6	3,92	0,28
Camera 04	0,07*2,1	14,39	1,8*1,8=3,24	3,08	0,21
Camera 03	2,01*4,72=9,49	14,79	2,45*1,6	3,92	0,27
Camera 02	0,46*0,01=0,00	16,53	2,45*1,6	3,92	0,15
Camera 01	7,35*7,79	57,86	3,45*1,6=5,52	7,84	0,14
Locale responsabile operatori	1,05*2,72=2,86	9,53	2,45*1,6	3,92	0,41
Soggiorno/pranzo	0,4*7,03=2,81	56,51	2,45*1,6	11,76	0,21
Spazio primo soccorso	2,54*3,08=7,81	9,61	1,73*1,6	2,768	0,31
Bagno primo soccorso	1,2*2,1	2,52	0,6*1,6	0,96	0,38
Bagno responsabile operatori	1,13*1,17=1,32	5,43	Aerazione meccanizzata come da regolamento locale d'igiene		
Bagno 1	1,85*2,05	3,79	Aerazione meccanizzata come da regolamento locale d'igiene		
Bagno 2	0,88*2,1=1,85	3,53	Aerazione meccanizzata come da regolamento locale d'igiene		
Bagno 3	1,74*1,74	3,03	Aerazione meccanizzata come da regolamento locale d'igiene		
Bagno 4	1,87*1,87	3,50	Aerazione meccanizzata come da regolamento locale d'igiene		
Bagno 5	1,97*1,98	3,91	Aerazione meccanizzata come da regolamento locale d'igiene		
Ripostiglio	0,85*0,85=0,72	1,16	Aerazione meccanizzata come da regolamento locale d'igiene		

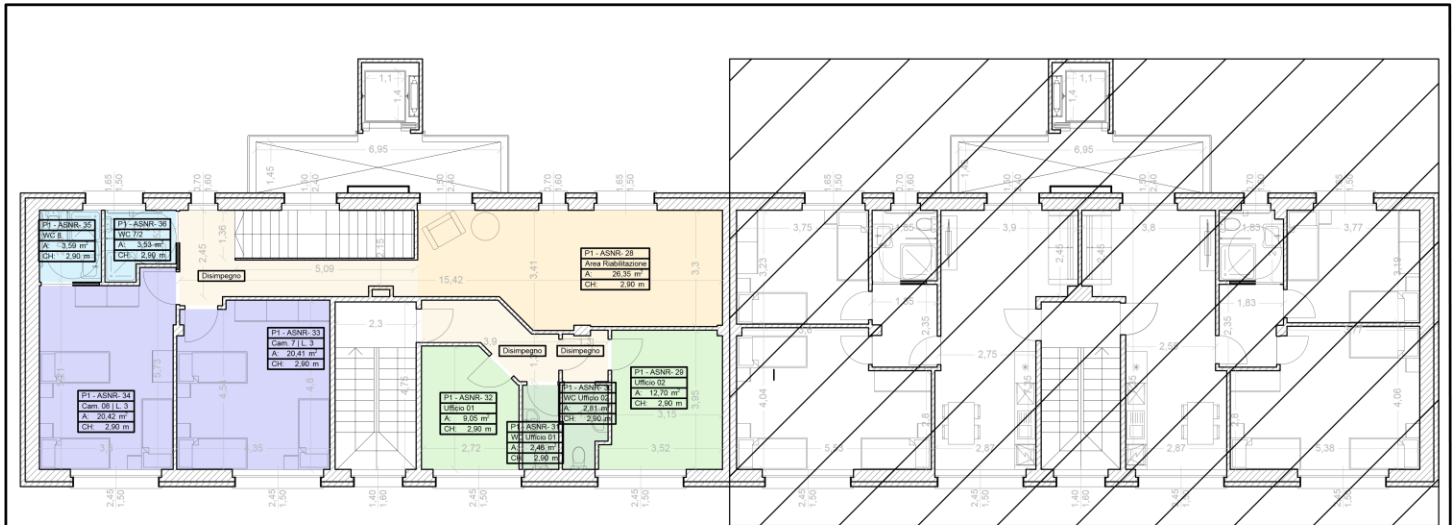
*Bagni senza aperture dispongono di aerazione meccanizzata come da regolamento locale d'igiene

TAV. 01
Scala 1:100
Stato di Progetto e Verifica Rai

Via Fantoli 28, Milano

GUMIER
ARCHITETTI

CENTRO DI ACCOGLIENZA NOTTURNO VIA FANTOLI 28/3 MI- CARTA DEI SERVIZI



PIANTA PIANO PRIMO

LEGENDA

- CAMERA
- ANTIBAGNO
- BAGNO DISABILI
- UFFICI
- OPEN SPACE
- BAGNO
- DISIMPEGNO
- RIPOSTIGLIO

RAPPORTI AEROILLUMINANTI

Area Notturna
VIA FANTOLI 28, Milano

Piano Primo				
Destinazione d'uso	Sup. pavimento totale(mq)	Dim. Sup. finestra (m)	Sup. Finestrata (mq)	RAI >0,1
Camera 08	20,42	2,45*1,5	3,68	0,18
Camera 07	20,41	2,45*1,5	3,68	0,18
Area riabilitazione	26,35	1,65*1,540,7*1,6+1,5*1,8	6,30	0,24
Ufficio 1	9,05	2,45*1,5	3,68	0,41
Ufficio 2	12,7	2,45*1,6	3,68	0,29

TAV. 02
Scala 1:100
SDP Verifica Rai

Via Fantoli 28, Milano

GUMIER
architectura

CENTRO DI ACCOGLIENZA NOTTURNO VIA FANTOLI 28/3 MI- CARTA DEI SERVIZI



Struttura organizzativa e articolazione oraria

L'équipe del Centro di accoglienza notturno è così organizzata:

- 1 coordinatore: responsabile delle attività di accoglienza e dei colloqui con gli ospiti, referente per i Servizi Pubblici e privati territoriali.
- 6 educatori: gestiscono e conducono l'organizzazione comunitaria e le attività previste dal programma. I lavoratori titolati si dividono tra supporto e qualificato a seconda della mansione effettuata.

Durante la fase di accoglienza serale, dalle 20:00 alle 23:00, è prevista la compresenza di 2 operatori.

Dalle	alle	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	Domenica	
00.00	01.00	1 supporto	1 supporto	1 supporto	1 supporto	1 supporto	1 supporto	1 supporto	59,5
01.00	02.00	1 supporto	1 supporto	1 supporto	1 supporto	1 supporto	1 supporto	1 supporto	
02.00	03.00	1 supporto	1 supporto	1 supporto	1 supporto	1 supporto	1 supporto	1 supporto	
03.00	04.00	1 supporto	1 supporto	1 supporto	1 supporto	1 supporto	1 supporto	1 supporto	
04.00	05.00	1 supporto	1 supporto	1 supporto	1 supporto	1 supporto	1 supporto	1 supporto	
05.00	06.00	1 supporto	1 supporto	1 supporto	1 supporto	1 supporto	1 supporto	1 supporto	
06.00	07.00	1 supporto	1 supporto	1 supporto	1 supporto	1 supporto	1 supporto	1 supporto	
07.00	08.30	1 supporto	1 supporto	1 supporto	1 supporto	1 supporto	1 supporto	1 supporto	
09.00	10.00	1 resp qualif.	1 resp qualif.	1 resp qualif.	1 resp qualif.	1 resp qualif.			25
10.00	11.00	1 resp qualif.	1 resp qualif.	1 resp qualif.	1 resp qualif.	1 resp qualif.			
11.00	12.00	1 resp qualif.	1 resp qualif.	1 resp qualif.	1 resp qualif.	1 resp qualif.			
12.00	13.00	1 resp qualif.	1 resp qualif.	1 resp qualif.	1 resp qualif.	1 resp qualif.			
13.00	14.00	1 resp qualif.	1 resp qualif.	1 resp qualif.	1 resp qualif.	1 resp qualif.			
18.30	20.00			EQUIPE					7,5
20.00	21.00	1 qualificato	1 qualificato	1 qualificato	1 qualificato	1 qualificato	1 qualificato	1 qualificato	7
		1 supporto	1 supporto	1 supporto	1 supporto	1 supporto	1 supporto	1 supporto	7
21.00	22.00	1 qualificato	1 qualificato	1 qualificato	1 qualificato	1 qualificato	1 qualificato	1 qualificato	7
		1 supporto	1 supporto	1 supporto	1 supporto	1 supporto	1 supporto	1 supporto	7
22.00	23.00	1 qualificato	1 qualificato	1 qualificato	1 qualificato	1 qualificato	1 qualificato	1 qualificato	7
		1 supporto	1 supporto	1 supporto	1 supporto	1 supporto	1 supporto	1 supporto	7
23.00	00.00	1 supporto	1 supporto	1 supporto	1 supporto	1 supporto	1 supporto	1 supporto	7

Totale supporto	87,5
Totale qualificato	53,5

Organizzazione attività residenziali

ALL'INGRESSO

1- Accoglienza

Primo momento di contatto e conoscenza dell'ospite: opportunità per l'ospite di valutare la propria permanenza al centro e per l'operatore di farsi una prima idea della persona;

2. Inserimento

Compilazione della modulistica, visione del regolamento e assegnazione del posto letto;

3. Introduzione al centro e al gruppo

Accoglienza nello spazio e facilitazione dell'inserimento all'interno del gruppo di ospiti;

4. Verifica situazione sanitaria

Ricostruzione e allineamento con il piano terapeutico sottoscritto dal medico del servizio inviante o altri medici specialisti. Accertamento della documentazione anagrafica e sanitaria (carta identità - tessera sanitaria- esenzioni ecc.) necessaria per ufficializzare la presa in carico e la registrazione dell'utente e per poter effettuare visite mediche, esami e monitoraggi della salute dell'utente presso le strutture mediche pubbliche e gli ospedali;

5. Esame della motivazione all'ingresso

Verifica della motivazione rispetto al progetto proposto dal Ser.D o Noa o CPS o medico curante, accompagnamento alla presa di coscienza delle risorse per affrontarlo;

6. Verifica situazione legale e sociale

Verifica di eventuali pendenze in atto o provvedimenti penali in corso. Individuazione ed eventuale presa contatto con le figure di riferimento.

IL PERCORSO EDUCATIVO

Il servizio offerto da FPA si configura come un percorso di accompagnamento dell'ospite e orientamento ai progetti specifici predisposti dai servizi inviati. Il servizio funge da ponte tra la strada e un possibile percorso di riabilitazione, ponendo attenzione in primis al miglioramento delle condizioni psico-fisiche e alla riappropriazione di un continuo spazio-temporale. L'obiettivo di base è quello di sostenere gli ospiti nella presa di coscienza ad un cambiamento del loro percorso di vita. Il servizio, infatti, permette agli ospiti di abituarli ad un ciclo di vita quotidiano stabile e avere occasioni di confronto che permettano di intuire la necessità di intraprendere un percorso maggiormente specializzato.

In sintesi, le attività giornaliere previste sono:

- pulizie stanza e spazi comuni;
- preparazione cena e colazione;

- colloqui individuali educativi;
- colloqui con i referenti dei servizi socio sanitari invianti e delle strutture dove gli ospiti proseguiranno il percorso;
- gruppi di discussione educativi, organizzativi.

GIORNATA TIPO

La quotidianità degli ospiti è scandita dal seguente orario:

Ora	Attività
20.30	Accoglienza
20.45	Cena
21.30	Pulizia spazi comuni
21.45	Momenti comuni o personali/possibilità di attività di gruppo o colloqui
8.00	colazione
8.30	Uscita dalla struttura

Modalità di accesso e dimissione

L'**accesso** è subordinato alla certificazione di problemi di tossico e alcol dipendenza. La certificazione è 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 al nostro servizio filtro da: Ser.D., NOA, SMI, comunità terapeutiche, o Enti locali. È possibile ricevere delle segnalazioni anche da: unità mobili, ospedali, carceri, Magistratura o utenza stessa. Gli inserimenti sono concordati successivamente all'illustrazione del contesto e della natura dell'intervento richiesto e alla presentazione del caso. Telefonicamente o attraverso un incontro con l'Unità Selezione Accoglienze di Progetto Arca, il servizio inviante fornisce inizialmente i dati anamnestici e di contesto utili ad una prima definizione della situazione, necessari per valutare l'idoneità degli ospiti alla struttura.

La **dimissione (permanenza 90 giorni rinnovabili 1 volta)** sono concordate con il servizio inviante e programmate con l'ospite stesso. Qualora si ravvisino gravi problemi comportamentali, tali da arrecare un significativo disagio per la convivenza all'interno della struttura, è facoltà dell'équipe procedere alle dimissioni dell'ospite prima della conclusione del periodo massimo di permanenza, previa comunicazione al servizio inviante. Nel caso l'utente manifesti il desiderio di abbandonare prima la struttura, 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.

Durante il periodo di permanenza in struttura, con l'ospite accolto e con il servizio inviante, si definiscono gli obiettivi. In caso di dimissione per ingresso in Pronta Accoglienza, in Comunità o in altre strutture, per assicurare la continuità assistenziale della persona, viene svolto un lavoro di rete che permette un passaggio diretto da struttura a struttura sia dell'utente che di tutte le informazioni necessarie per continuare il lavoro educativo avviato.

Registrazione e archiviazione dei dati

La registrazione delle attività e delle procedure illustrate in questa carta dei servizi vengono archiviate nel fascicolo elettronico dell'ospite sulla piattaforma TuttiXTe, dal coordinatore e dalle figure professionali che operano. Vengono scannerizzati i documenti relativi alla permanenza dell'ospite in struttura, viene compilato il PAI e il PEI e firmati dall'ospite. La piattaforma ha un accesso con credenziali singole per ogni operatore, quindi vengono registrate tutte le attività svolte dall'operatore. Gli ospiti possono entrare gratuitamente in possesso della documentazione che li riguarda tramite la compilazione di un apposito modulo. Entro 10 giorni lavorativi il coordinatore si impegnerà a fornire quanto richiesto direttamente alla persona interessata.

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 di 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.

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;
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 educatori del centro di accoglienza notturno sono messe 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:

- giornate di formazione interna;
- assemblee plenarie semestrali;
- 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:

- sicurezza generale/rischio alto (in conformità al D.LGS 81/2008);
- corso HACCP;
- antincendio (in conformità al D.LGS 81/2008);
- primo soccorso (in conformità al D.LGS 81/2008 e al DM 388/2003);
- privacy;

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 dei centri residenziali dipendenze comprende temi ad **indirizzo pedagogico, medico sanitario, culturale** sempre inerenti alla condizione delle persone **senza dimora** e alle tematiche delle **dipendenze**.

Questionari di gradimento

Da un attento lavoro di identificazione delle variabili caratteristiche per ogni tipologia di servizio offerto, Progetto Arca è andata a costruire strumenti di rilevazione di gradimento dei servizi offerti secondo tre aree di somministrazione: clienti esterni (gli ospiti, coloro che accedono ai servizi), clienti interni (dipendenti e collaboratori), committenza (istituzioni pubbliche che sostengono i servizi o che inviano l'utenza).

Il gruppo di modulistica relativa agli utenti esterni si suddivide in quattro moduli distinti e afferenti alla specificità dei gruppi di servizi simili fra loro.

Il questionario è anonimo, viene richiesta unicamente l'età del compilatore e il sesso (per tutti escluso quello rivolto alla committenza). Il questionario termina con le seguenti due domande alle quali si chiede di rispondere anche discorsivamente: "quali sono le maggiori difficoltà incontrate?" e "suggerimenti per migliorare il servizio". Si chiude con un ringraziamento finale.

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 per 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, è conservata 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.

2. 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.
3. 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.
4. In relazione al trattamento dei dati personali, ediritto 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).

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 segreteriaservizi@progettoarca.org.

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.

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 cha 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

Il **Centro di accoglienza notturno** si trova a Milano via Gaudenzio Fantoli 28/3, raggiungibile sia con i mezzi pubblici, che in auto

Con i mezzi pubblici: il centro si trova vicino alla fermata della linea 27 del tram – Mecenate.



Informazioni e indirizzi utili per l'utenza

SERVIZI PER LE TOSSICODIPENDENZE ATS MILANO		
<i>Vengono fornite prestazioni di diagnosi, cura e riabilitazione in relazione ai disturbi da uso di sostanze e alle dipendenze comportamentali</i>		
NUCLEI OPERATIVI ALCOLOGIA	N.O.A. - PERINI	VIA CARLO PERINI, 23 - MILANO cap 20157 Tel. 02 63634960 noa.perini@asst-santipaolocarlo.it
	N.O.A. - SETTEMBRINI	VIA LUIGI SETTEMBRINI, 32 - MILANO cap 20124 Tel. 0263634979 noa.settembrini@asst-santipaolocarlo.it
	N.O.A. - SESTO SAN GIOVANNI	Viale Matteotti 13 Sesto San Giovanni (20099) Tel: 02/57993749 Email: noasesto@asst-nordmilano.it
SERVIZI TERRITORIALI PER LE TOSSICODIPENDENZE	SER.T - ACCURSIO	PIAZZALE FRANCESCO ACCURSIO, 7 - MILANO cap 20151 Tel. 02 63634955 fax 02 85788297 serd.accursio@asst-fbf-sacco.it
	SER.T - ALBENGA	VIA ALBENGA, 2/a - MILANO cap 20153 Tel. 02 81845223 fax 02 85782898 serd.albenga@asst-santipaolocarlo.it
	N.O.A. - BARONI	VIA COSTANTINO BARONI, 48 - MILANO cap 20142 Tel. 02 85788449 fax 02 85788490 noa.baroni@asst-santipaolocarlo.it
	SER.T - BOIFAVA	VIA PIETRO BOIFAVA, 25 - MILANO cap 20142 Tel. 02 81845361 fax 02 85782888 serd.boifava@asst-santipaolocarlo.it
	SER.T - CONCA DEL NAVIGLIO	VIA CONCA DEL NAVIGLIO, 45 - MILANO cap 20123 Tel. 02 85782727 fax 02 85782739 serd.conca@asst-santipaolocarlo.it
	SER.T - FORZE ARMATE	VIA DELLE FORZE ARMATE, 381 - MILANO cap 20152 Tel. 02 81845239 fax 02 85782939 serd.forzearmate@asst-santipaolocarlo.it
	SER.D - (Penale Minorile) - Spazio Blu	Viale Tibaldi, 41 - 20136 - MILANO Tel: 02/81843450 E-mail: serd.minori@asst-santipaolocarlo.it spazioblu@asst-santipaolocarlo.it
	SER.T - (Carcere di Bollate e Tribunale)	CORSO ITALIA, 52 - MILANO cap 20122 Tel. 02 85782632 sertbollate@asst-santipaolocarlo.it
	SER.D - CANZIO	VIA STEFANO CANZIO, 18 - MILANO cap 20131 Tel. 02 63634970 serd.canzio@asst-fbf-sacco.it

SERVIZI TERRITORIAL PER LE TOSSICODIPENDENZE	SER.T - TRATTAMENTO AVANZATO	VIA CONCA DEL NAVIGLIO, 45 – MILANO cap 20123 Tel. 02 85782647 fax 02 85788648 sertnave@asst-santipaolocarlo.it
	SER.T - OPERA	Via Boifava, 25 – MILANO cap 20123 Tel. 02 85782861 fax 02 85782888 sertopera@asst-santipaolocarlo.it
	SER.D - SAN VITTORE	VIA STATUTO 5 MILANO 20131 Tel. 02 81845423 fax 02 85782648 serd.sanvittore@asst-santipaolocarlo.it
	Ser.D. AREA PENALE E PENITENZIARIA	Indirizzo: Via Statuto, 5 - 20121 - MILANO Tel: 02/81845423 E-mail: serd.areapenale@asst-santipaolocarlo.it
	SER.D – GOLA	VIA GOLA, 24 MILANO cap 20143 Tel. 0281845180 serd.gola@asst-santipaolocarlo.it
	Ser.D. PENALE MINORILE	Viale Tibaldi, 41 - 20136 - MILANO Tel: 02/81843450 E-mail: serd.minori@asst-santipaolocarlo.it spazioblu@asst-santipaolocarlo.it

Servizi Multidisciplinari Integrati Convenzionati con l'Asl Città di Milano

Garantisce la prevenzione, la cura e la riabilitazione nel campo della farmaco-tossico e alcoldipendenza e delle patologie ad esse correlate erogando le prestazioni previste per i servizi accreditati.

ASSOCIAZIONE CAD ONLUS	Via Wildt n. 27 - 20129 MILANO Tel. 02715960/61 e-mail: cadmilano@tiscali.it www.cadmilano.org	Orario del Servizio dal lunedì al venerdì ore 15-13/14-19 Orari di somministrazione del farmaco sostitutivo dal lunedì al venerdì ore 15-18,30 Sabato, Domenica e Festivi ore 14,30-16,30 Mezzi Pubblici Metropolitana linea verde fermata Lambrate Tram n. 23 fermata Lambrate Autobus n. 75 - 81 - 39 - 54 - 93 - 55
SMI RELAZIONE	Via Ventura n. 4 - 20134 MILANO tel. 0226417050 Tel. 02 83241125 e-mail: segreteria@relazioneimpresasociale.it info@relazioneimpresasociale.it www.risvegli.it	
DISTRETTO PER LA FAMIGLIA E I GIOVANI CON COMPORTAMENTI COMPULSIVI E DI DIPENDENZA	via Ventura, 4 - 20134 Milano Tel. 346 2193760 distretto.famiglia@relazioneimpresasociale.it	

Per una consulenza telefonica a livello nazionale sul tema delle dipendenze	Linea Verde Droga Catanzaro 800.019.899
	ISTITUTO SUPERIORE DI SANITA' 800 63 2000 - Telefono Verde Alcol 800 554 088 - Telefono Verde Fumo 800 89 69 70 - Telefono Verde Anti-Doping 800 861 061 - Telefono Verde AIDS e IST
Narcotici Anonimi	Via Stratico, 9 - 20148 Milano c/o chiesa Tel. 339 1875713 Le riunioni si svolgono nei seguenti orari: <u>Martedì - Mercoledì - Giovedì - Venerdì</u> : ore 21:00 <u>Sabato</u> : ore 11:00 / ore 18:00 <u>Domenica</u> : ore 18:00
Alcolisti Anonimi	Via Marcantonio Dal Re, 24 - 20156 Milano Tel. 02 3270202

Sicurezza	Numeri di telefono
Carabinieri	112
Comando Carabinieri tutela Ambientale Milano	800.25.36.08
Guardia di Finanza Milano	117
Guardia Forestale Milano	1515 - 0262891
Nas Carabinieri Nucleo Anti Sostanziazione Milano	02.667311
Polizia di Stato Milano	113
Polizia Municipale Milano	02.77271
Polizia Stradale Milano	02.326781
Protezione Civile Milano	02.88465000/1/2/3
Vigili del fuoco Milano	115

Contatti

**Centro di accoglienza notturno via
Fantoli 28/3 Milano**

Tel. 0266982219 / Fax. 0266982205

Responsabile

Martina Ferrara – cell. 349 1621764
martinaferrara@progettoarca.org

Direttrice SERVIZI

Costantina Regazzo – cell. 347/2282745
segreteriaservizi@progettoarca.org



FONDAZIONE PROGETTO ARCA ONLUS

Via degli Artigianelli, 6
20159 MILANO
CF/P.IVA 11183570156

PER INFORMAZIONI

Tel 02.66.715.266 - Fax 02.67.382.477
info@progettoarca.org