



ACCOGLIENZA RESIDENZIALE AMBITO DIPENDENZE

CARTA DEI SERVIZI (AGG. GIUGNO 2024)

Centri di via degli Artigianelli e via Mons. Oscar Romero / 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	33

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. 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, allo scopo di poter 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 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, 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 divolta 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)

1. 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.

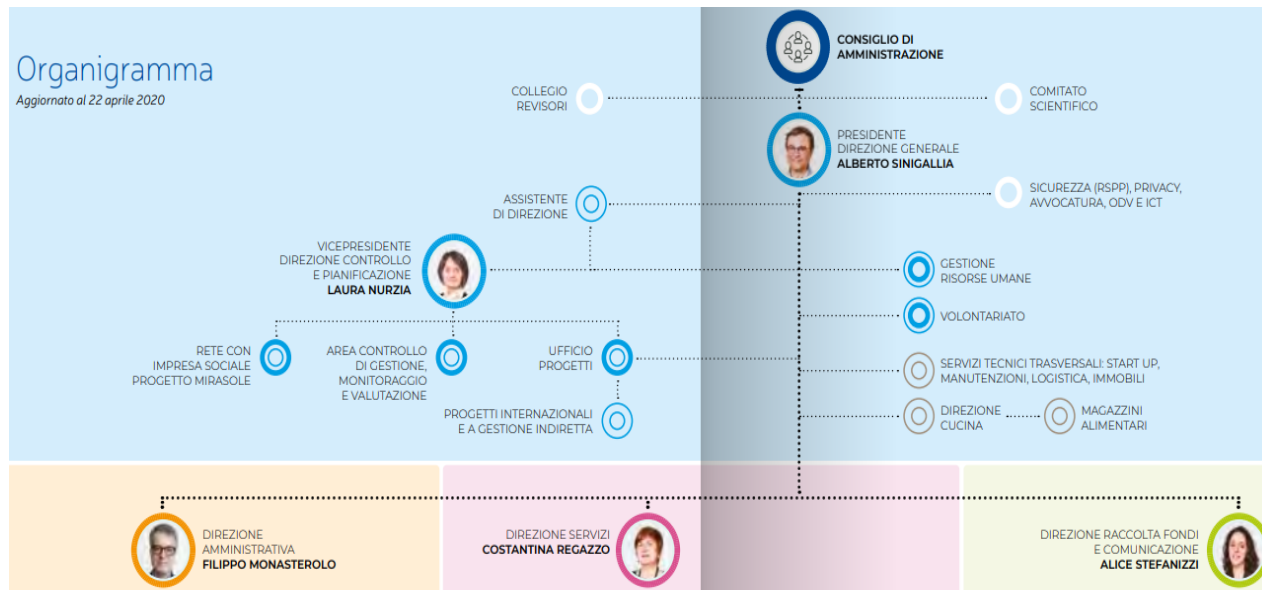
2. RISPETTO DELLA LEGGE

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.

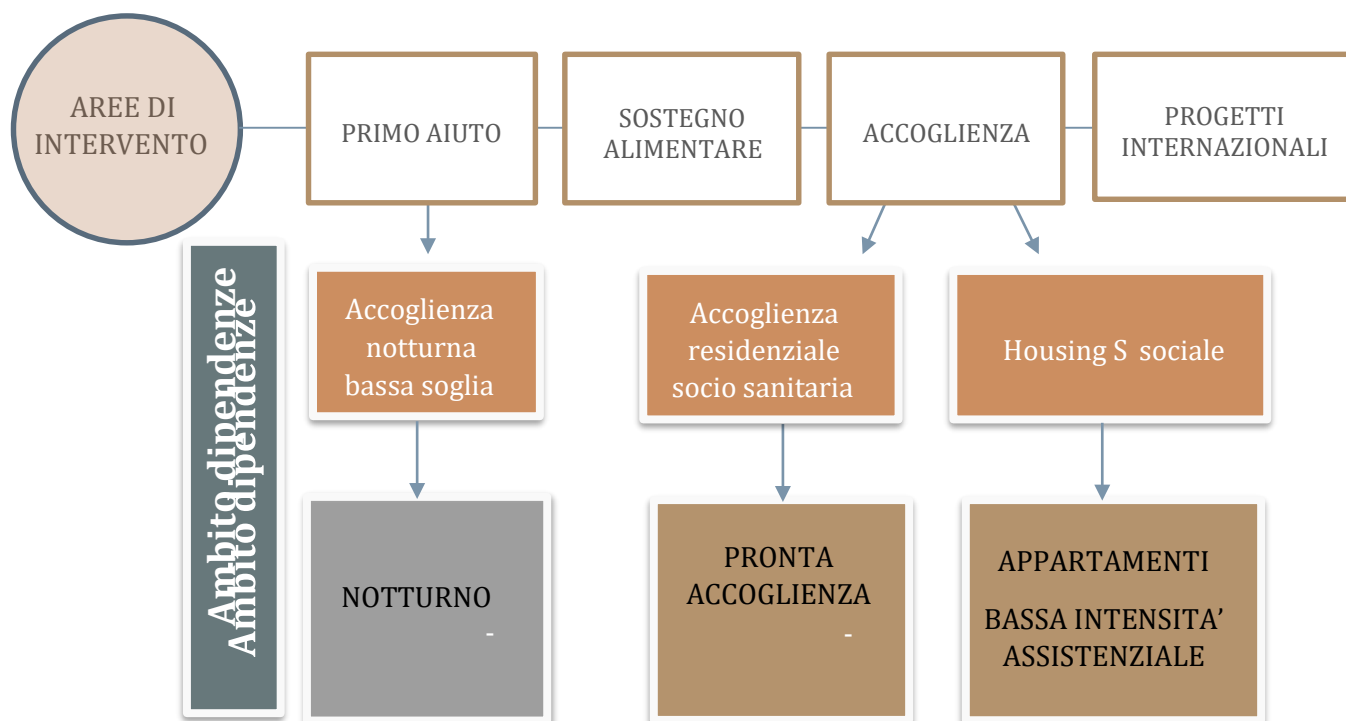
Lavoratori subordinati o dipendenti: i lavoratori con contratto di lavoro subordinati ovvero tutti i dipendenti dell'Ente. Lavoratori autonomi: soggetti, liberi professionisti e lavoratori autonomi, che svolgono la propria attività in modo autonomo con relativo incarico.

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 semi residenziale notturna:** 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 divita.
- ✓ **Pronta Accoglienza residenziale:** due comunità residenziali da 18 e 16 posti con supporto di équipe multidisciplinare;
- ✓ **Appartamenti a Bassa Intensità Assistenziale 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**



**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 X TE”**, si apre pertanto una cartella dell’ospite con assegnazione di un codice Identificativo e numero progressivo. L’elenco dei nominativi inoltre viene registrato su file Excel in ordine cronologico di arrivo.

Strumenti:

- ✓ Mail: 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.

Accoglienza residenziale socio sanitaria

I centri di via Artigianelli e via Mons. Oscar Romero

La Fondazione agisce nell'ambito delle Dipendenze legate all'area della grave marginalità adulta 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 e quello di garantire un ambiente adeguato che definisca insieme alla persona e ai Servizi Specialistici i presupposti necessari per un possibile percorso di trattamento della dipendenza e di reinserimento sociale.



Caratteristiche di base dell'utenza

Gli ospiti presenti presso le Pronte Accoglienze sono persone adulte, di età compresa tra 18 e 65 anni, maschi e femmine, senza discriminazione per religione, orientamento sessuale e storia pregressa.

Al momento dell'ingresso, la persona deve essere in possesso di certificazione di dipendenza redatta da un Servizio specialistico accreditato (SERT, NOA, SMI) che indica la necessità di un accesso presso il Servizio Semi residenziale oppure il Pronto intervento residenziale.

Obiettivi

Il Servizio di accoglienza residenziale risponde al bisogno di presa in carico socio sanitaria accuratamente modellata su azioni resilienti, dove l'empatia e l'accoglienza possano creare l'opportunità per una motivazione al cambiamento di abitudini e di vita, essenziali per il miglioramento della loro qualità di vita.

Il Servizio si definisce come fautore di azioni di prevenzione della deriva sanitaria e di contrasto alla cronicizzazione, in un'ottica di riduzione per la spesa pubblica di quella ampia fascia di persone che non trovano nel servizio ospedaliero la risposta puntuale alle loro esigenze.

La legge vigente in Lombardia, vede il tossicodipendente, alla pari di qualsiasi altro utente del servizio sanitario, fautore del proprio destino e quindi in grado di governare quella ampia serie di azioni e di scelte finalizzate alla propria riabilitazione.

Il Servizio ha l'obiettivo di:

- ✓ osservazione;
- ✓ orientamento;
- ✓ valutazione delle risorse individuali;
- ✓ accompagnamento alla scelta riabilitativa individuale.

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 un'aguarigione della propria vita, nella quale l'astinenza dalle sostanze esemplificamente il primo passo e non l'obiettivo finale;
- ✓ utilizzo del soddisfacimento dei bisogni primari individuali, solo come modalità di aggancio, finalizzata a indurre l'utenza 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;
- ✓ disponibilità totale: 24 ore al giorno per tutti i giorni dell'anno;

- ✓ 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.



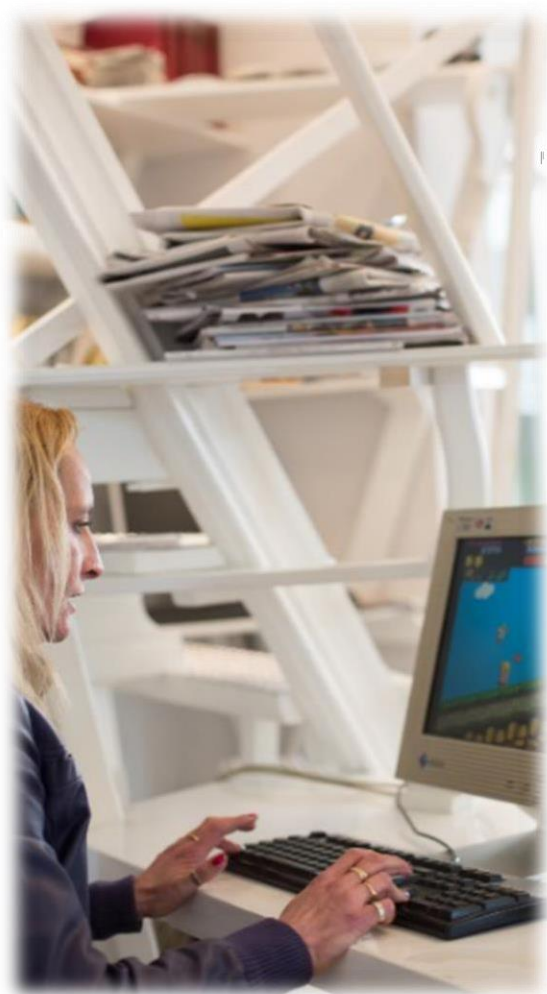
Destinatari

L'utenza afferente al servizio e 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. L'età media delle persone accolte nel 35% dei casi supera i 30 anni e il 56% supera anche 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 raggiunto l'età per accedere alle RSA.

Risultati attesi

L'obiettivo dell'inserimento è di compiere un accompagnamento in progetti ponte, dove l'attenzione venga focalizzata al miglioramento delle condizioni psico-fisiche, secondo le risorse individuali.

I cambiamenti auspicati rispetto agli utenti sono tutti puntati a un obiettivo di base che è quello di portare cambiamenti significativi nelle loro vite, fino al pieno recupero di sé. Il servizio, infatti, permette agli ospiti di intuire che un buon utilizzo delle personali risorse, arricchite dall'indispensabile sostegno esterno della presa in carico, può riconsegnare loro il desiderio di vivere e una collocazione nel contesto sociale.



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.

Esiti e dimissioni

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, è facoltà dell'équipe procedere alle dimissioni dell'ospite prima della conclusione del progetto, previa comunicazione al servizio inviante. Nel caso in cui 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.

I possibili esiti possono essere:

- Passaggio in un centro interno alla fondazione (dormitorio -Pronta Accoglienza) o altra struttura sanitaria – socio sanitaria;
- Passaggio in un progetto co-housing o in altri appartamenti ad affitto agevolato, casa popolare o sottoscrizione contratto d'affitto con privati;
- Dimissione con assistenza e supporto presso Servizi territoriali;
- Rientro in famiglia;
- Abbandono dell'ospite;
- Dimissione/espulsione.

L'equipe educativa del servizio in base ai bisogni riscontrati dall'utente durante il periodo di permanenza, qualora necessario, offre supporto anche per avviare l'aggancio, e la presa in carico ai Servizi Sociali territoriali.

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.

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 costi aggiuntivi.

Accreditamento e capacità ricettiva

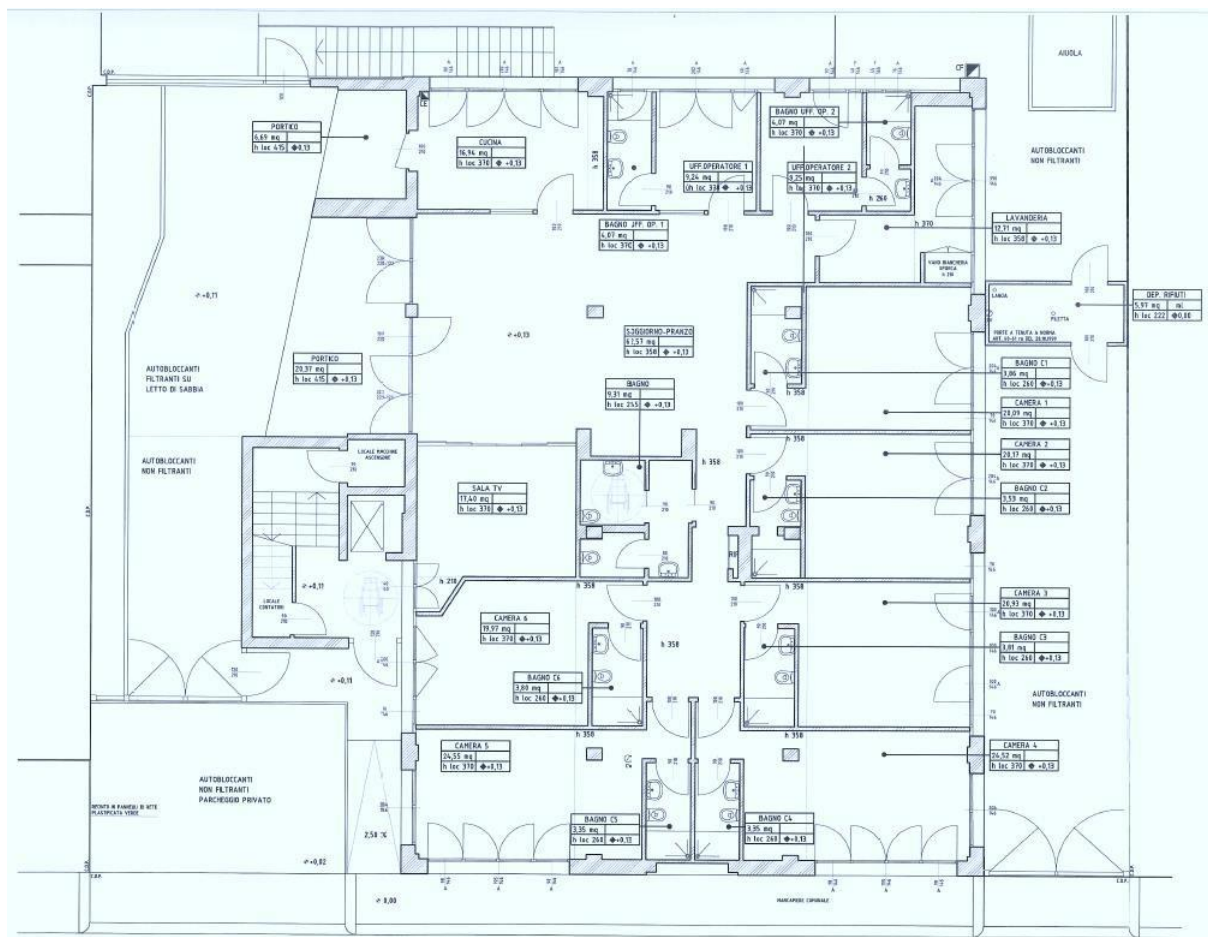
Entrambi i servizi sono accreditati presso Regione Lombardia per 15 posti, a norma della D.G.R. n. X/DGR 7600 del 20/12/2017, come servizi di Accoglienza Residenziale per alcol/tossicodipendenti e convenzionati tramite a contratto con ATS Città Metropolitana di Milano (Reg. Uff. n. 64201 del 03.05.2018).

Aspetti strutturali

Centro di via Artigianelli

La struttura di accoglienza denominata via Artigianelli è articolata nei seguenti locali:

- N. 6 stanze;
- N. 10 bagni;
- N. 2 uffici;
- Cucina
- Salone multifunzione e sala tv
- Lavanderia
- Cortile esterno

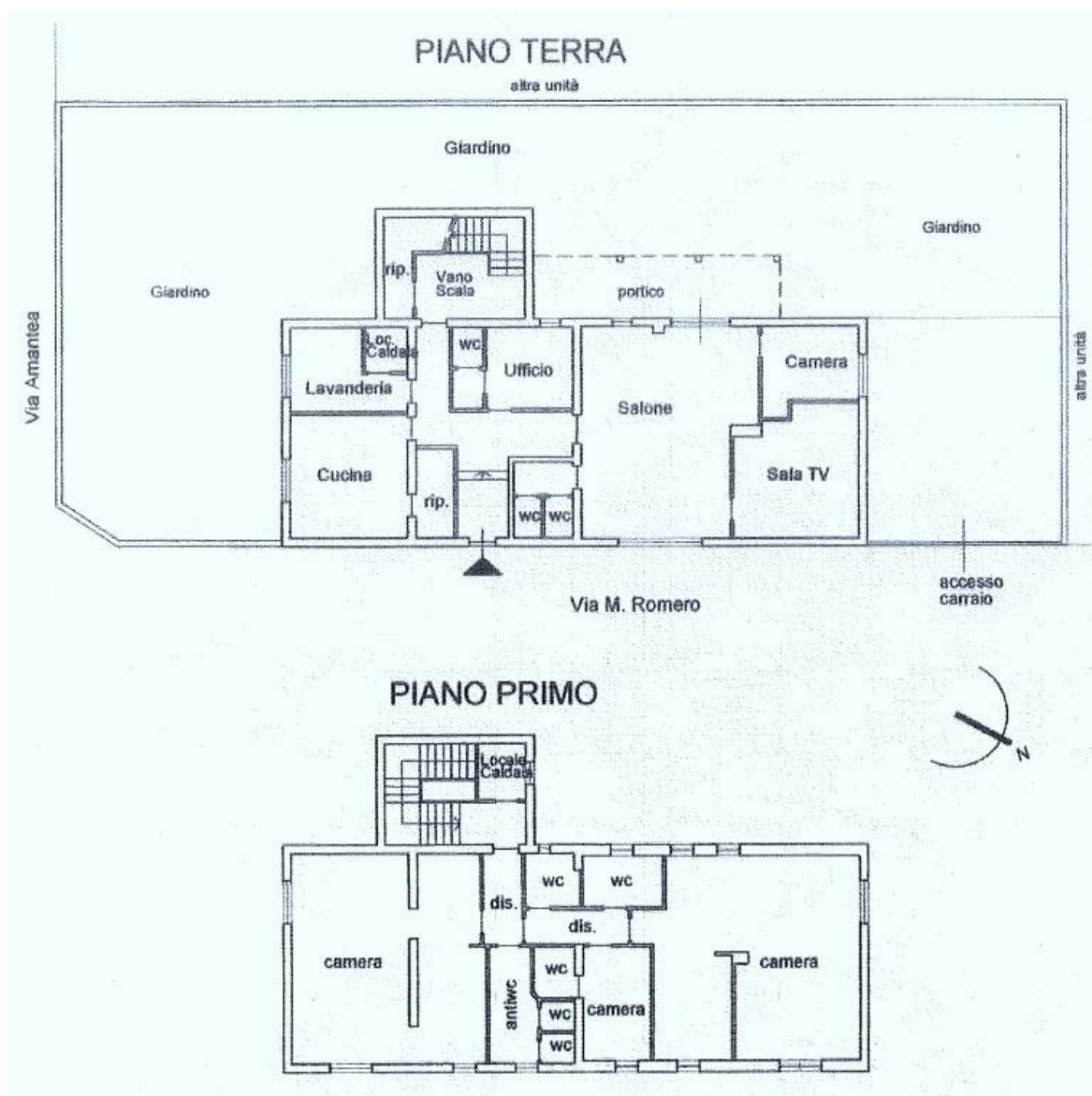




Centro di via Mons. Oscar Romero

La struttura di accoglienza denominata via Romero e articolata nei seguenti locali:

- N. 4 stanze;
- N. 8 bagni;
- ufficio operatori;
- Cucina
- Salone multifunzione e sala tv
- Lavanderia
- Giardino esterno con portico



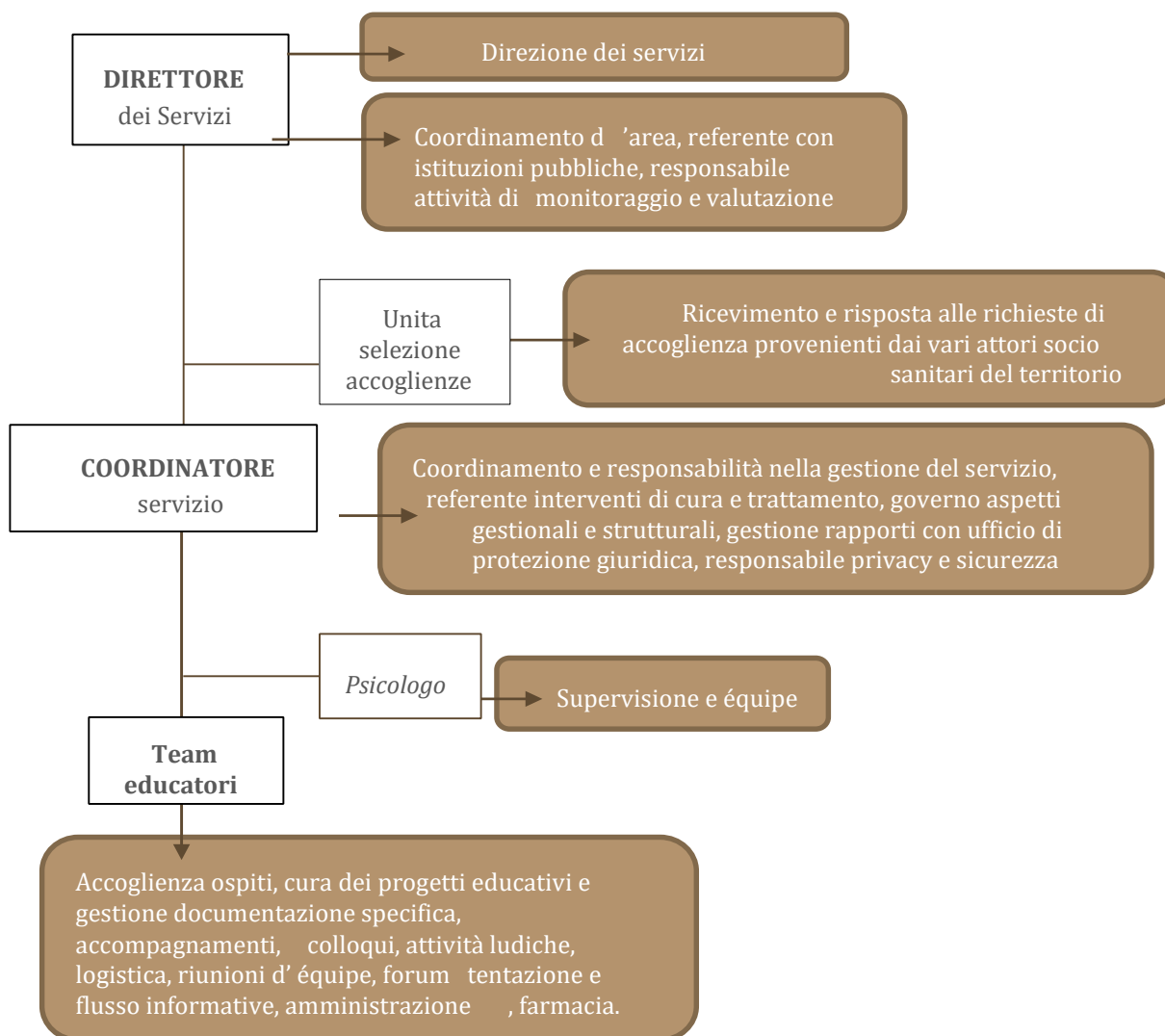




Struttura organizzativa e articolazione oraria

Le équipes di via Artigianelli e via Amantea sono così organizzate:

- 1 coordinatore: responsabile delle accoglienze e dei colloqui di accoglienza, referente per i Servizi Pubblici e privati territoriali.
- 5 educatori: gestiscono e conducono l'organizzazione comunitaria e delle attività previste dal programma. Conduttori dei gruppi educativi e organizzativi.



Organizzazione attività residenziali

ALL'INGRESSO

1. 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, dichiarazione degli obiettivi del Progetto individuale e accordo di accompagnamento.

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-essenze 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

Fondazione Progetto Arca offre un percorso che si configura come un accompagnamento dell'ospite in un progetto ponte, che viene attivato ponendo attenzione al miglioramento delle condizioni psico-fisiche, secondo le risorse individuali. I cambiamenti auspicati sono tutti puntati a un obiettivo di base che è quello di produrre un cambiamento positivo all'interno del loro percorso di vita fino al pieno recupero di sé. Il servizio, infatti, permette agli ospiti di intuire che un buon utilizzo delle personali risorse, arricchite dall'indispensabile sostegno esterno della presa in carico, può riconsegnare loro il desiderio di vivere e una collocazione nel contesto sociale.

In sintesi, le attività giornaliere previste per raggiungere tali cambiamenti, sono:

- pulizie stanza e spazi comuni;
- preparazione cene e pranzi al centro;
- colloqui individuali educativi e psicologici;
- colloqui con i referenti dei servizi socio sanitari inviati e delle strutture dove gli ospiti proseguiranno il percorso;
- gruppi di discussione educativi, organizzativi e motivazionali;
- partecipazione ad attività di animazione e laboratori.

GIORNATA TIPO

La quotidianità degli ospiti è scandita dal seguente orario:

Ora	Attività
8.00	Sveglia, igiene personale e colazione
8.45	Pulizia della stanza e degli spazi comuni
9.00 – 12.00	Inizio attività di laboratorio/gruppi/colloqui
12.15	Pranzo
12.45	Turni di pulizia e sparecchio
14.30	Ripresa attività di laboratorio/gruppi/colloqui
17.00	Termine lavori
17.00-19.00	Igiene personale e tempo libero
19.00	Cena
19.30	Turni di pulizia e sparecchio
19.30-23.30	Tempo libero
23.30	Tutti a letto
24.00	Si spengono le luci

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; \square competenza = esistenza di titoli professionali; \square trattamento dati personali = L. n. 193/2003.

La valutazione degli indicatori segue il seguente processo:

adozione di schede di osservazione coerenti con i progetti e di questionari somministrati al sistema cliente esterno (utenti);

utilizzo di una griglia informatica per l'introduzione dei dati del tutto omogenea con il sistema di rilevazione cartaceo;

compilazione del diario giornaliero e di schede di osservazione e di rilevazione dati che consentano di fare le rilevazioni secondo gli indicatori;

registrazione dei dati nella griglia predisposta;

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;

rilevazione delle interdipendenze relazionali fra i diversi dati tramite le funzioni messe a disposizione dal sistema informatico adottato;

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

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:

- giornate di formazione per neoassunti;
- assemblea plenaria annuale;
- 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 HCCP (solo per addetti cucina, magazzino alimentare e distribuzione pasti); ☑ antincendio (in conformità al D.LGS 81/2008);
- privacy;
- 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.

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 rivolto 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?	??	?	?	?

CENTRI DI VIA DEGLI ARTIGIANELLI E VIA MONS. OSCAR ROMERO / MILANO –

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, 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;

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;

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.

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). 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 e mail presso la casella di posta elettronica, dedicata alle relazioni con il pubblico il cui indirizzo è: customer@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 via Artigianelli si trova a Milano (zona nord) in via Artigianelli 6, facilmente raggiungibile sia con i mezzi pubblici che in auto.

Con i mezzi pubblici: il centro si trova 6 minuti a piedi dalla fermata della linea 3 della Metropolitana (Maciacchini);

In automobile: provenendo dalla tangenziale nord di Milano, uscire a Cormano, proseguire in direzione Milano/Centro ed entrare in viale Rubicone, continuare in Viale Enrico Fermi, via Crespi, via Ludovico Pavoni e svoltare a destra in via degli Artigianelli.



Il Centro di via Mons. Oscar Romero si trova a Milano (zona ovest) in via Mons. Oscar Romero 6, facilmente raggiungibile sia con i mezzi pubblici che in auto.

Con i mezzi pubblici: il centro si raggiunge tramite la linea 1 della Metropolitana, fermata Bisceglie, l'autobus linea 76 verso piazza Madonna della Provvidenza, fermata via Quinto Romano Via Roane.



In automobile: Provenendo dalla tangenziale nord di Milano, prendere l'uscita in direzione Genova/Bologna/Aeroporto Linate, uscire a Cusago, ed entrare in via Sandro Pertini, alla rotonda svoltare in Cia Lombardi, proseguire in via Cusago, via Noale, via Mosca, via Val D'Intelvi, via Romero.

Contatti

Responsabile Centro di via Artigianelli

Gabriella Fulginiti Tel. 389/7687213 –
gabriellafulginiti@progettoarca.org

Responsabile Centro di via Amantea

Edoardo Del Duca Tel. 342/3458732235 –
edoardodelduca@progettoarca.org

Responsabile Unità di selezione e accoglienza

AREA DIPENDENZE

Perrone Paola cell. 338/6066831
filtrodipendenze@progettoarca.org
paolaperrone@progettoarca.org

Direttrice Servizi

Costantina Regazzo cell. 347/2282745 –
segreteria@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