



# ACCOGLIENZA RESIDENZIALE AMBITO DIPENDENZE

CARTA DEI SERVIZI (AGG. SETTEMBRE 2020)

Centri di via degli Artigianelli e via Amantea / Milano

## Sommario

Fondazione Progetto Arca	3
I servizi ambito dipendenze della Fondazione	8
I centri di via Artigianelli e via Amantea	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.”<sup>1</sup>

---

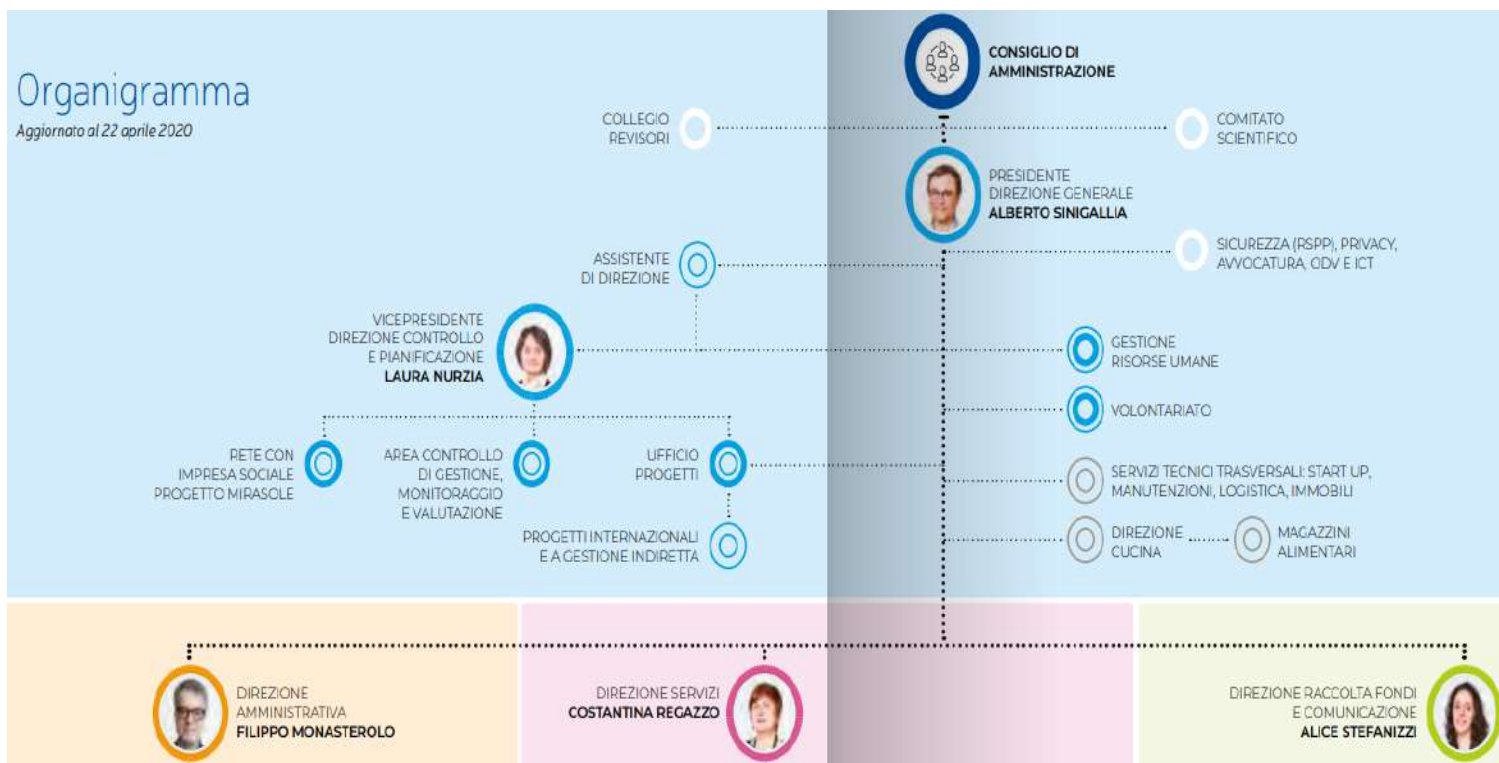
<sup>1</sup> Art. 2 dello Statuto della Fondazione

## La storia della Fondazione

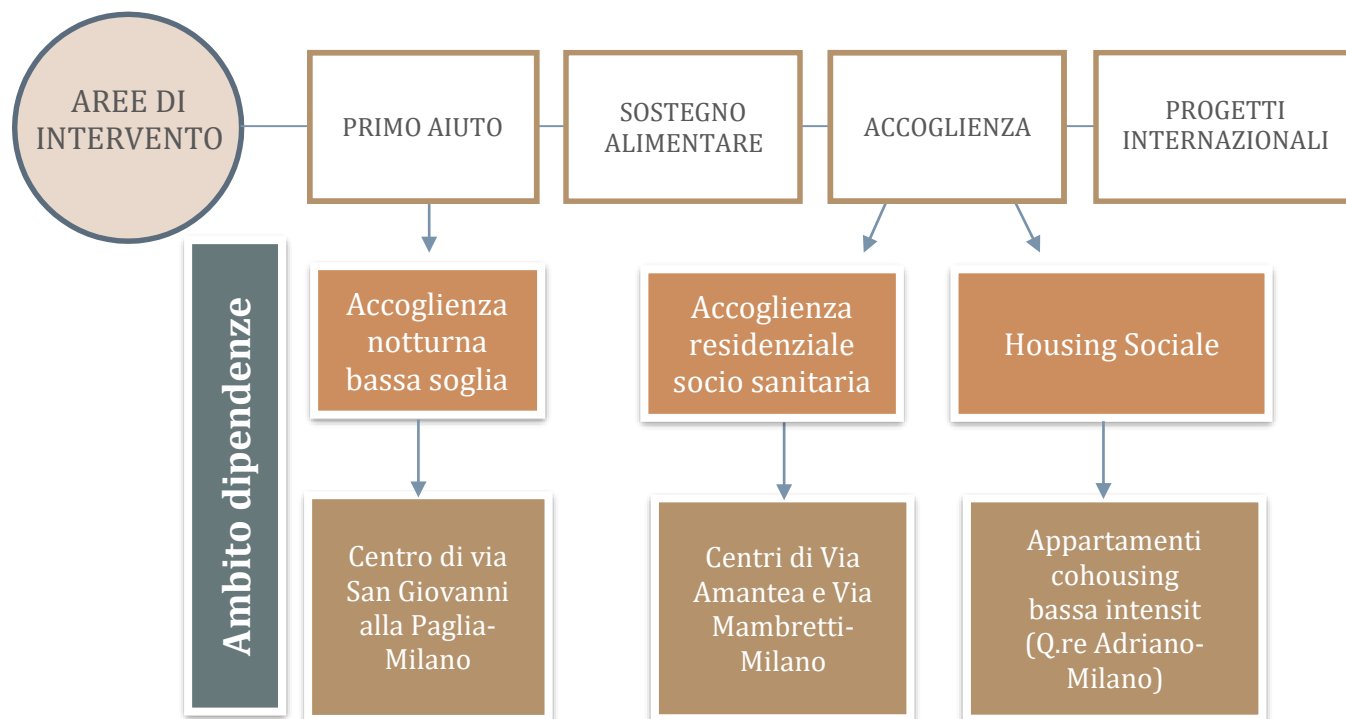
- 1994 Nasce l'Associazione Progetto Arca, per iniziativa di un gruppo di amici mossi dal desiderio di fare qualcosa di concreto per aiutare le persone in stato di indigenza. Viene aperto a Milano il primo Centro di Accoglienza Residenziale per persone senza dimora con problematiche di dipendenza.
- 1998 L'Associazione viene riconosciuta come Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale (onlus).
- 2001 Apre la seconda Accoglienza residenziale per tossicodipendenti nei pressi della Stazione Centrale di Milano.
- 2005 Partono il progetto di sostegno alimentare per anziani e quello di alfabetizzazione per ragazzi italiani e stranieri. Vengono avviati i progetti di Prima e Seconda Accoglienza per rifugiati politici e richiedenti asilo.
- 2007 Nasce il progetto Custodia Sociale per anziani e famiglie a rischio.
- 2008 Progetto Arca diventa Fondazione.
- 2009 Prende il via il progetto "Case per l'integrazione" per persone e famiglie in difficoltà.
- 2010 Nascono il Sostegno Emergenze e le Unit di Strada per persone senza dimora.
- 2011 Si sviluppa l'Accoglienza per richiedenti asilo politico e nasce l'Accoglienza per l'Emergenza Nord Africa. Viene aperta la prima cucina per la preparazione dei pasti distribuiti dalla Fondazione.
- 2012 Progetto Arca partecipa per la prima volta al Piano Freddo promosso dal Comune di Milano per persone senza dimora. Nasce, inoltre, l'Accoglienza in appartamento per persone con una lunga storia di dipendenza e parte la costruzione di una fattoria in India per l'integrazione lavorativa di orfani senza dimora.
- 2013 Progetto Arca si trasferisce nella nuova sede di via degli Artigianelli a Milano. A dicembre viene ottenuta in comodato d'uso per vent'anni la struttura di via Mambretti a Milano. Nasce l'Unit di Strada a Roma e si apre la collaborazione con l'associazione La Casetta in provincia di Napoli per la gestione di una mensa e per la distribuzione di pacchi viveri alle famiglie povere.
- 2014 Progetto Arca aderisce all'accoglienza in emergenza di profughi siriani ed eritrei e riceve in gestione dal Comune la struttura di via Aldini a Milano. Prende il via l'accoglienza Post Acute. Vengono ampliati i posti di accoglienza del Servizio di Protezione per richiedenti asilo e rifugiati (SPRAR) e potenziata la recettività dei Centri per accogliere i profughi di diverse nazionalità in transito. In convenzione con il Comune di Roma nasce la prima accoglienza per senza dimora in appartamento. A Napoli parte l'Unità di Strada. A fine anno si aprono una serie di servizi di protezione e sicurezza, in strada e sugli sgomberi delle case occupate.

- 2015 L'accoglienza in residenzialità sociale temporanea per famiglie sfrattate raggiunge i 20 appartamenti grazie ad una convenzione con il Comune di Milano e all'accordo con il Comune di Sesto San Giovanni. Parte la prima convenzione diretta con la Prefettura di Milano per l'accoglienza di 80 richiedenti asilo. Il 1° giugno apre l'Hub in Stazione Centrale per la prima accoglienza dei profughi in transito. Grazie ad una convenzione con la Prefettura di Lecco, due strutture di grandi dimensioni vengono dedicate alla gestione dell'accoglienza di cittadini richiedenti asilo e protezione umanitaria. A fine 2015 viene attivato a Varese un Centro diurno rivolto a persone sole e senza dimora.
- 2016 Il servizio di housing sociale, tra Milano e hinterland, raggiunge i 65 appartamenti, la maggior parte destinati a famiglie con bimbi piccoli in emergenza abitativa. Vengono inaugurati un centro di Accoglienza per richiedenti asilo a Varese e altri due a Milano (Macchi e Agordat) per l'ospitalità di donne migranti sole con bambini, in attesa di protezione internazionale. A maggio Progetto Arca si aggiudica la gestione dell'Abbazia di Mirasole con progetti di accoglienza e di inserimento lavorativo di soggetti svantaggiati. A luglio, nella struttura di via Zandrini, apre il primo centro SPRAR a Milano per minori non accompagnati, gestito insieme a Fondazione Albero Della Vita. Dalla collaborazione con La Casetta onlus nasce a Bacoli l'Emporio della solidarietà, social market per famiglie in difficoltà.
- 2017 Nei primi mesi dell'anno viene aperto un nuovo centro di accoglienza per donne e bambini migranti in Via Andolfato (MI) e parte il nuovo progetto, in collaborazione con la SEA, per l'accoglienza dei senza dimora abitanti all'aeroporto di Linate, nella casa di Via San Marco a Milano. In giugno inizia l'accoglienza di famiglie nella villa di Venegono a Varese. Il mese di luglio vede l'avvio del progetto di residenzialità sociale temporanea e di co-housing all'interno dell'Abbazia di Mirasole.
- 2018 Parte il progetto Strade di Prossimità con il Comune di Roma. A Milano, si inaugura una collaborazione con Croce Rossa e Comune di Milano a favore del progetto di integrazione di tutte le Unità di Strada milanesi. Viene aperto un nuovo centro di accoglienza per migranti a Milano. Attraverso Fondi PON si avvia il progetto di Housing First e Microcomunità con il comune di Milano.
- 2019 Parte il progetto Dieci Cortili (32 appartamenti assegnati dal Comune di Milano) per l'accoglienza residenziale delle famiglie bisognose. L'anno vede la chiusura di alcuni centri di accoglienza. In collaborazione con il Comune di Rozzano, parte il nuovo Social Market grazie al Progetto FunLab su finanziamento di Regione Lombardia. Parte anche il Progetto Aggiungi Un Posto A Tavola volto ad ampliare il sostegno alimentare a persone senza dimora. A Napoli viene avviata la gestione delle docce pubbliche per senza dimora.

## Assetto istituzionale (organigramma)



## I servizi ambito dipendenze della Fondazione

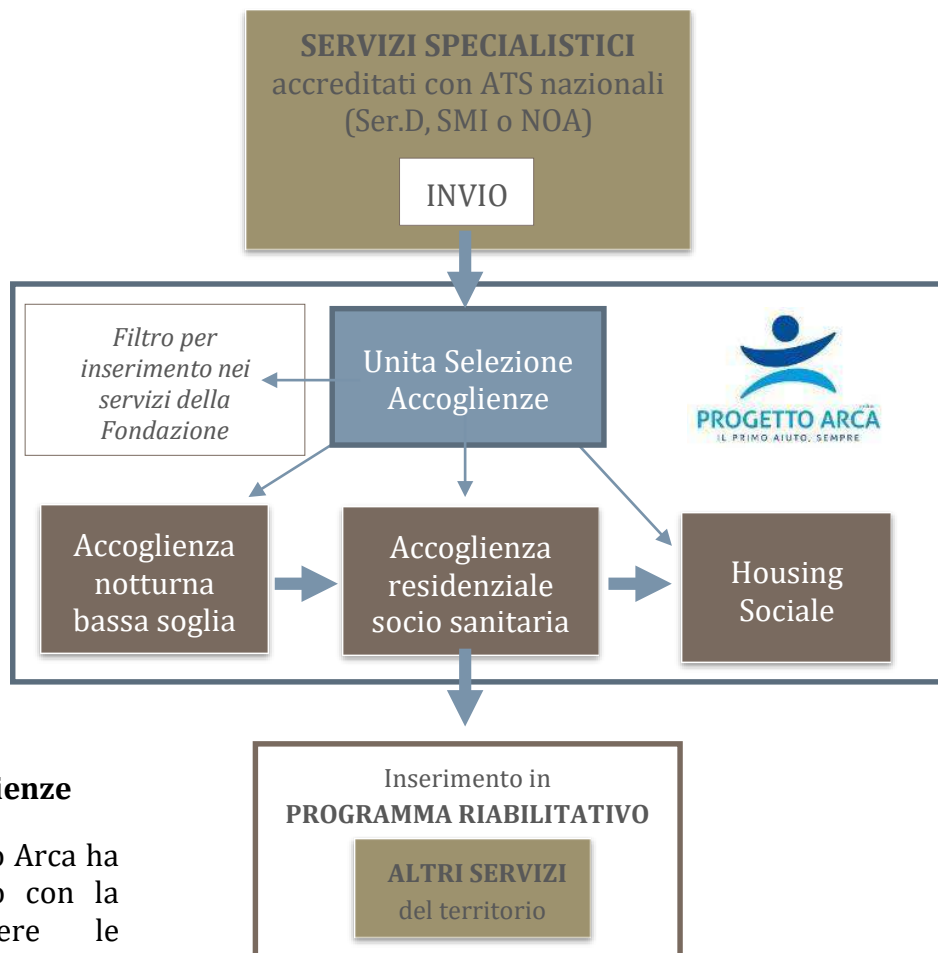


Fondazione Progetto Arca, nell'ambito dei servizi rivolti a persone con problemi legati alle dipendenze, gestisce tre diverse tipologie di accoglienza calibrate in relazione ai bisogni dell'ospite:

- **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 lo staff educativo si adopera per prelevare gli utenti all'uscita da carceri, ospedali o presso i Ser.D, NOA o SMI invianti.

## *Accoglienza residenziale socio sanitaria*

### I centri di via Artigianelli e via Amantea

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

Adulti, di età compresa tra 18 e 65 anni, maschi e femmine, senza discriminazione per religione, orientamento sessuale e storia pregressa dentro i Servizi di accoglienza di Progetto Arca.

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 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;
- 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.



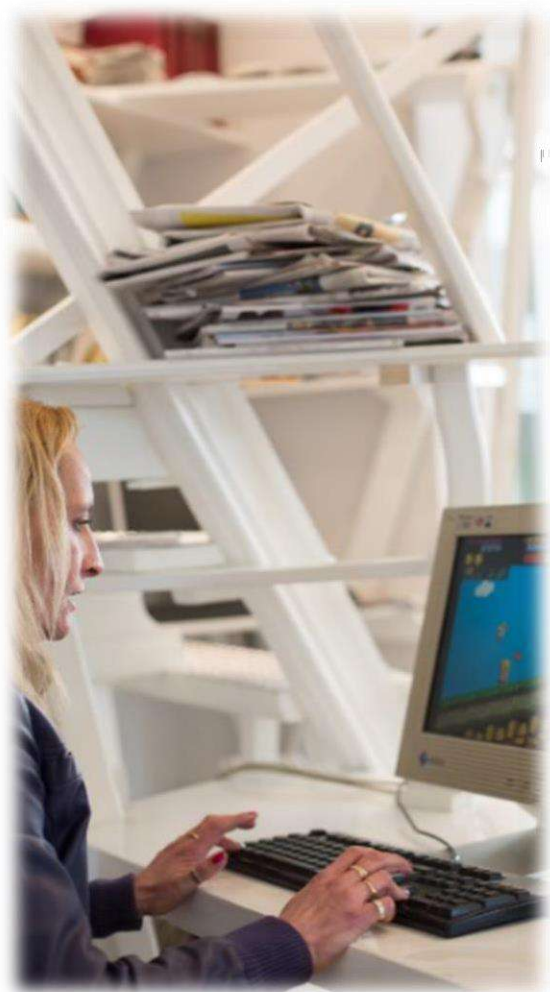
### **Destinatari**

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 e 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 e 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 in altre strutture residenziali o servizi territoriali.

#### ESITI DI DIMISSIONE

- piena consapevolezza e convincimento da parte dell'ospite a intraprendere il programma riabilitativo prefigurato nel corso dell'accoglienza, che lo condurrà all'inserimento nel nuovo progetto di cura.

#### Accreditamento e capacità ricettiva

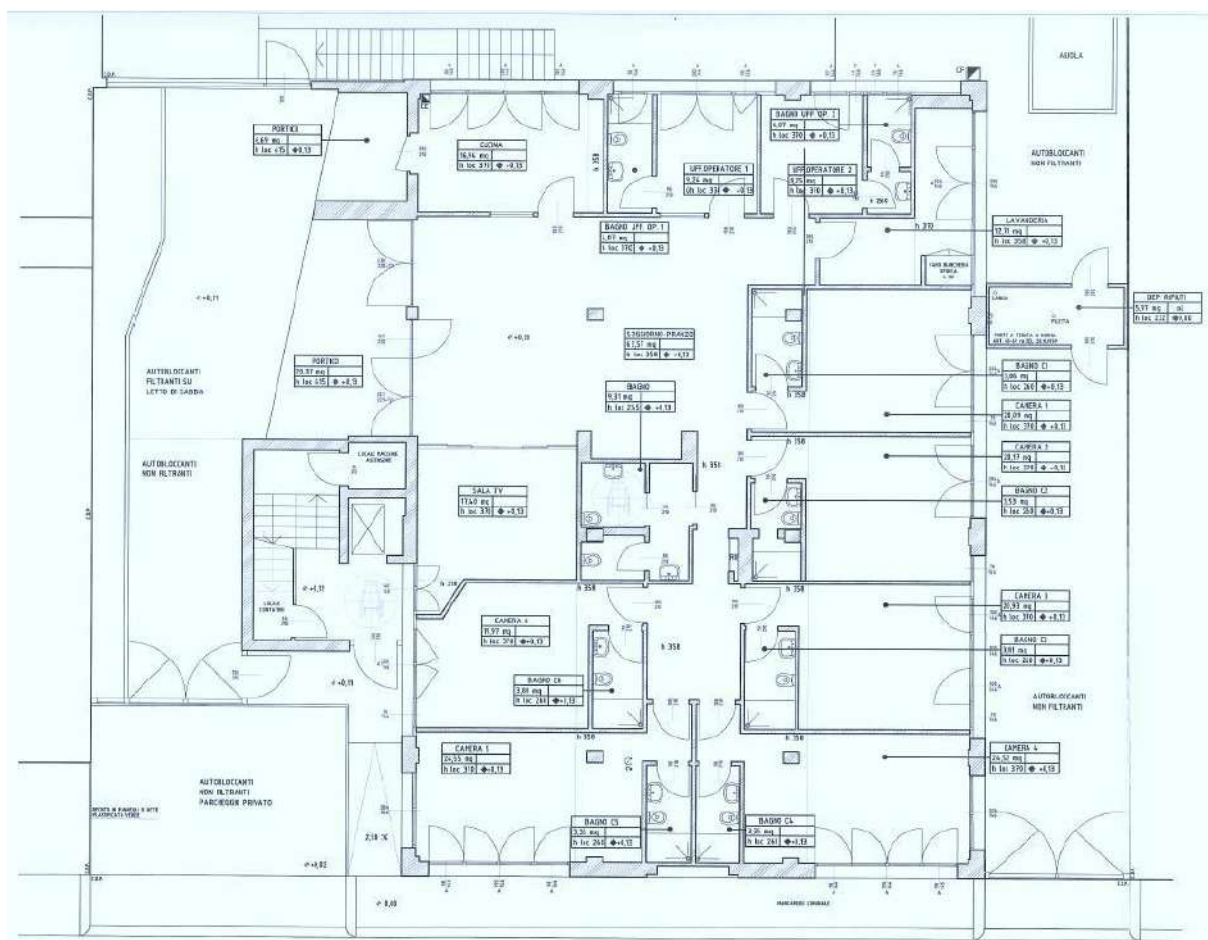
I due Servizi sono accreditati presso Regione Lombardia per un totale di n. 34 posti, a norma della D.G.R. n. X/DGR 7600 del 20/12/2017, come servizi di Accoglienza Residenziale per alcol/tossicodipendenti e convenzionati tramite a contratto con ATS Citta Metropolitana di Milano (Reg. Uff. n. 64201 del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

## Aspetti strutturali

### Centro di via 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

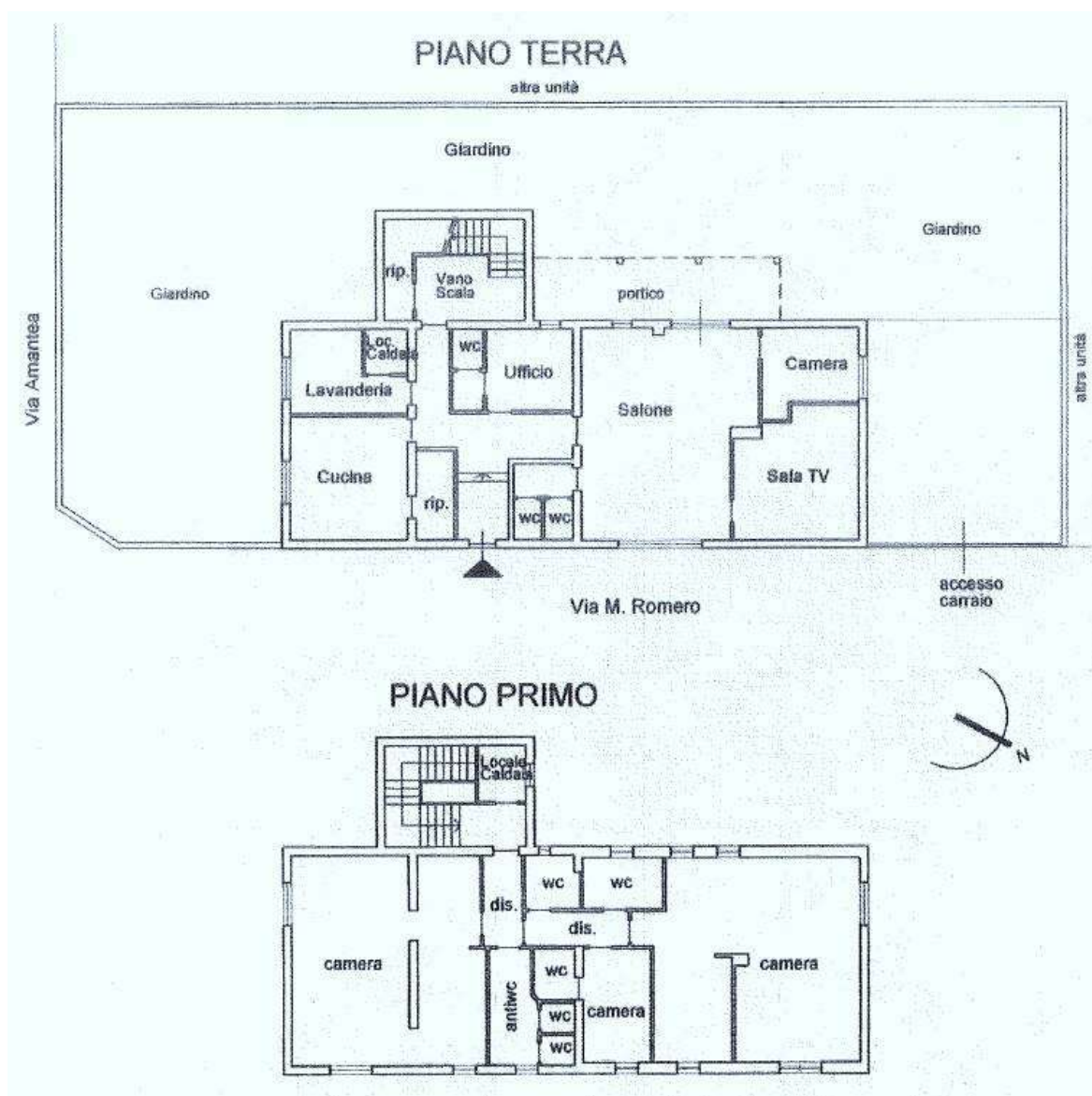




## Centro di via Amantea

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

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



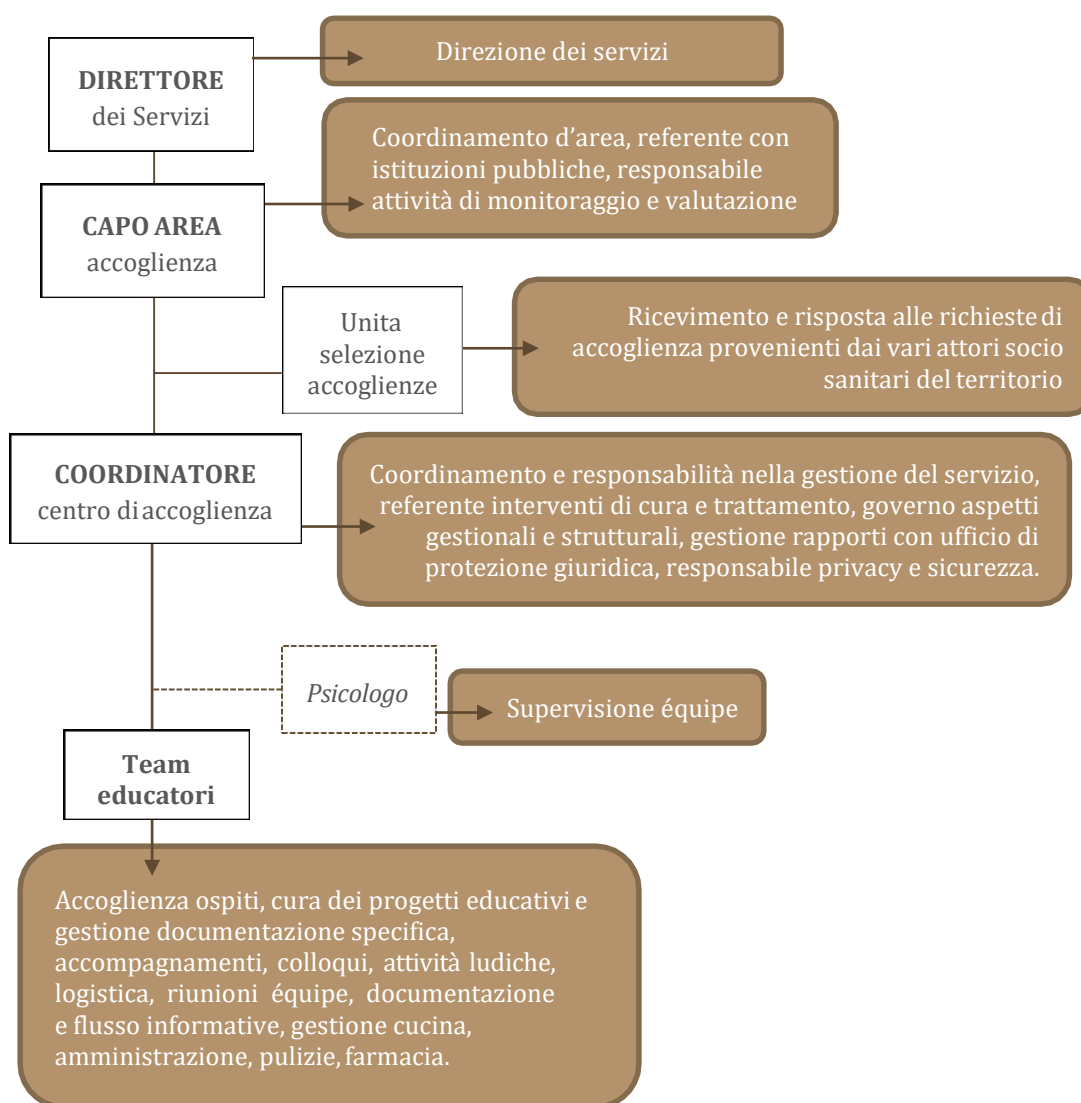




## Struttura organizzativa e articolazione oraria

Le équipe 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- 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- 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

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 invianti e delle strutture dove gli ospiti proseguiranno il percorso;
- gruppi di discussione educativi, organizzativi;
- partecipazione ad attività animative e laboratoriali.

## 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

## 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. I Servizi socio sanitari territoriali possono, inoltre, ricevere segnalazioni 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'Unita 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.

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.

## 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. La documentazione rimane a disposizione dell'ospite e viene consegnata al nuovo ente gestore in caso di trasferimento.

## 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 costruire termine di paragone per successive rilevazioni. Per fare questo ci serviamo di indicatori di verifica, di questionari e di un sistema informatico di raccolta e di elaborazione dati. I risultati di tale sistema di valutazione vengono confrontati e analizzati dai competenti interni della Fondazione al fine da migliorare costantemente i servizi proposti e di implementarli secondo le esigenze della committenza e dei suoi fruitori.

Per ogni servizio sono previsti, dunque, sistemi di rilevamento della qualità.

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

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

- ✓ **i fattori di qualità** consistono negli aspetti individuati per la percezione della qualità del servizio;
- ✓ **gli indicatori di qualità** sono variabili quantitative o parametri qualitativi che registrano un certo fenomeno;
- ✓ **gli standard di qualità** rappresentano i valori attesi per ogni singolo indicatore.

Sono escluse le analisi che riguardano aspetti per i quali esistono normative specifiche alle quali di prassi la Fondazione si attiene con formazione e verifiche permanenti:

- ✓ sicurezza = L. n. 81/2008 e successive Leggi in materia;
- ✓ competenza = esistenza di titoli professionali;
- ✓ trattamento dati personali = L. n. **193/2003**.

La valutazione degli indicatori segue il seguente processo:

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

Il piano di miglioramento prevede, oltre alla descrizione delle singole voci su cui si intende andare a promuovere cambiamenti, indicatori specifici da monitorare per valutare l'efficacia effettiva delle azioni intraprese, tempi e modalità di verifica,

specifica e complessiva. I risultati relativi alle modifiche introdotte e alla loro ricaduta verranno proposti, con i dati del monitoraggio, nei resoconti annuali.

## Formazione

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

Il piano formativo si articola in tre dimensioni:

### FORMAZIONE PERMANENTE

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

- 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 HACCP;
- antincendio (in conformità al D.LGS 81/2008);
- primo soccorso (in conformità al D.LGS 81/2008 e al DM 388/2003);
- privacy;
- cybersicurezza di base.

### 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 ecc.). 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)

	<b>Molto</b>	<b>Abbastanza</b>	<b>Poco</b>	<b>Niente</b>
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)

	<b>Molto</b>	<b>Abbastanza</b>	<b>Poco</b>	<b>Niente</b>
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 conformita che riassume la politica, le scelte e le misure in atto per garantire il diritto di protezione dei dati personali.

Nel dettaglio e stata adottata una modalita 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 modalita protetta e la delega della gestione stessa dei dati sensibili a persone identificate come affidabili e investite di responsabilita formale.

Come richiesto dalla Legge si e proceduto:

- a) alla nomina del responsabile della sicurezza dei dati e del trattamento dei dati;
- b) alla nomina degli incaricati al trattamento dati personali;
- c) 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:

1. 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 identita	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 Sinigaglia.
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, e diritto degli ospiti, esercitare quanto la Legge 196/03 prevede all'artt. 7 e 13, che trovano in allegato alla documentazione fornita all'ingresso nei servizi. In particolare viene dichiarato il diritto di opporsi in tutto o in parte, per motivi legittimi, alla raccolta e al trattamento dei dati, di chiedere la modifica o la cancellazione degli stessi, di rivolgersi al Garante per conoscere l'esistenza di trattamenti di dati personali e per denunciare violazioni dei diritti garantiti dalla Legge in oggetto.

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

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

## Reclami e suggerimenti

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

A tal fine la Fondazione ha previsto la distribuzione di un modulo standard per la formulazione del reclamo (qui di seguito esposto, presente comunque, in forma cartacea nei singoli servizi e scaricabile direttamente dal sito web [www.progettoarca.org](http://www.progettoarca.org)).

L'interlocuzione diretta e, secondo noi, uno dei canali migliori per la gestione di queste criticità che, per noi, non sono solamente un modo per gestire eventuali conflitti, bensì costituiscono parte integrante del miglioramento continuo dei nostri interventi e delle nostre strutture.

È possibile recapitare i reclami al numero di fax: 0267382477 (uffici amministrativi) o tramite e-mail presso la casella di posta elettronica, dedicata alle relazioni con il pubblico il cui indirizzo è: [segreteria.servizi@progettoarca.org](mailto:segreteria.servizi@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 (Maciachini);

**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 Amantea** si trova a Milano (zona ovest) in via Amantea 5, 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 Q.to 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 via Lombardi, proseguire in via Cusago, via Noale, via Mosca, via Val D'Intelvi, via Romero, e infine svoltare a sinistra in via Amantea.



## Informazioni e indirizzi utili per l'utenza

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

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

### 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 fax 0270100524 e-mail: <a href="mailto:cadmilano@tiscali.it">cadmilano@tiscali.it</a> <a href="http://www.cadmilano.org">www.cadmilano.org</a>	<b>Orario del Servizio</b> dal lunedì al venerdì ore 15-13/14-19 <b>Orari di somministrazione del farmaco sostitutivo</b> dal lunedì al venerdì ore 15-18,30 Sabato, Domenica e Festivi ore 14,30-16,30 <b>Mezzi Pubblici</b> Metropolitana <b>linea verde</b> fermata Lambrate Tram n. 23 fermata Lambrate Autobus n. 75 - 81 - 39 - 54 - 93 - 55
------------------------	---	---



CENTRI DI VIA DEGLI ARTIGIANELLI E VIA AMANTEA / MILANO – CARTA DEI SERVIZI

SMI RELAZIONE	<p><b>Via Ventura n. 4 - 20134 MILANO</b>                  tel. 0226417050 Tel. 02 83241125 fax 0232066746                  e-mail:  <a href="mailto:segreteria@relazioneimpresasociale.it">segreteria@relazioneimpresasociale.it</a>  <a href="mailto:info@relazioneimpresasociale.it">info@relazioneimpresasociale.it</a>  <a href="http://www.risvegli.it">www.risvegli.it</a></p>
DISTRETTO PER LA FAMIGLIA E I GIOVANI CON COMPORTAMENTI COMPULSIVI E DI DIPENDENZA	<p>via Ventura, 4 - 20134 Milano                  Tel. 346 2193760  <a href="mailto:distretto.famiglia@relazioneimpresasociale.it">distretto.famiglia@relazioneimpresasociale.it</a></p>

<p><b>Per una consulenza telefonica a livello nazionale sul tema delle dipendenze</b></p>	<p>Linea Verde Droga Catanzaro 800.019.899</p>
	<p>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</p>
<p><b>Narcotici Anonimi</b></p>	<p>Via Stratico, 9 – 20148 Milano c/o chiesa                  Tel. 339 1875713</p> <p>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</p>
<p><b>Alcolisti Anonimi</b></p>	<p>Via Marcantonio Dal Re, 24 - 20156 Milano                  Tel. 02 3270202</p>

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 Sofisticazione 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

### **Responsabile Centro di via Artigianelli**

Paola Perrone cell. 338 /6066831 –  
coord-dip-artigianelli@progettoarca.org

### **Responsabile Centro di via Amantea**

Giada Spatafora cell. 342/5321842–  
giadaspatafora@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](mailto:info@progettoarca.org)