



SERVIZIO BASSA INTENSITÀ AREA DIPENDENZE

CARTA DEI SERVIZI (AGG. MARZO 2023)

Alloggi di via Tremelloni / Milano

Sommario

Fondazione Progetto Arca	3
I servizi ambito dipendenze della Fondazione	8
Criteri d'accesso	Errore. Il segnalibro non è definito. 1
Aspetti strutturali	12
Struttura organizzativa e articolazione oraria	15
Attività legate all'accoglienza	16
Modalità di accesso e dimissione	18
Registrazione e archiviazione dei dati	18
Indicatori e standard di qualità	19
Formazione	20
Questionari di gradimento	22
Gestione della privacy	24
Reclami e suggerimenti	26
Dove siamo e come raggiungerci	28
Informazioni e indirizzi utili per l'utenza	28
Contatti	32

Fondazione Progetto Arca

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



Vision

Progetto Arca crede in un mondo nel quale la dignità, la libertà e l'autonomia della persona siano diritti imprescindibili.

Proteggiamo, valorizziamo e accompagniamo ogni individuo creando le condizioni necessarie perché possa realizzare le proprie aspirazioni.

Mission

- Intervenire negli ambiti di bisogno della persona meno presidiati, da parte delle istituzioni o delle organizzazioni private o comunque dove riscontriamo una scarsa attenzione alla qualità della vita.
- Offrire sempre una possibilità nel tempo e nello spazio, a nessuno deve essere negata l'occasione di migliorare la propria esistenza.

- Promuovere con azioni resilienti che, partendo dalla fragilità, possano rintracciare le risorse presenti in ogni persona, con l'irrinunciabile obiettivo di innescare un processo di crescita. Il presente e il punto da cui ricominciare.
- Educare alla responsabilità proponendo obiettivi educativi che vadano oltre il primo aiuto e la risposta assistenziale.
- Produrre cambiamento, integrazione e legami sociali attraverso azioni in grado di produrre un movimento da una condizione di fragilità e dipendenza dall'assistenzialismo a una di maggior benessere, libertà, autonomia e integrazione.
- Attitudine all'ascolto e grande apertura per offrire al mondo ciò di cui ha bisogno e non ciò che ci sembra gli sia necessario.

Valori e attitudini

Ogni uomo ha un valore irriducibile a qualsiasi schema:

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

“Fondazione Progetto Arca persegue in via esclusiva finalità di solidarietà sociale, interpretate alla luce delle condizioni storiche di una società in evoluzione, prestando attenzione esclusiva ai soggetti svantaggiati in ragione di condizioni fisiche, psichiche, economiche, sociali, famigliari o di qualsiasi altro genere”. Tale scopo si attua tramite la promozione e lo svolgimento, diretto o attraverso altre istituzioni senza scopo di lucro, di attività nei seguenti settori: assistenza sociale e sociosanitaria; assistenza sanitaria; beneficenza; istruzione; formazione; promozione della cultura e dell'arte; tutela dei diritti civili.”¹

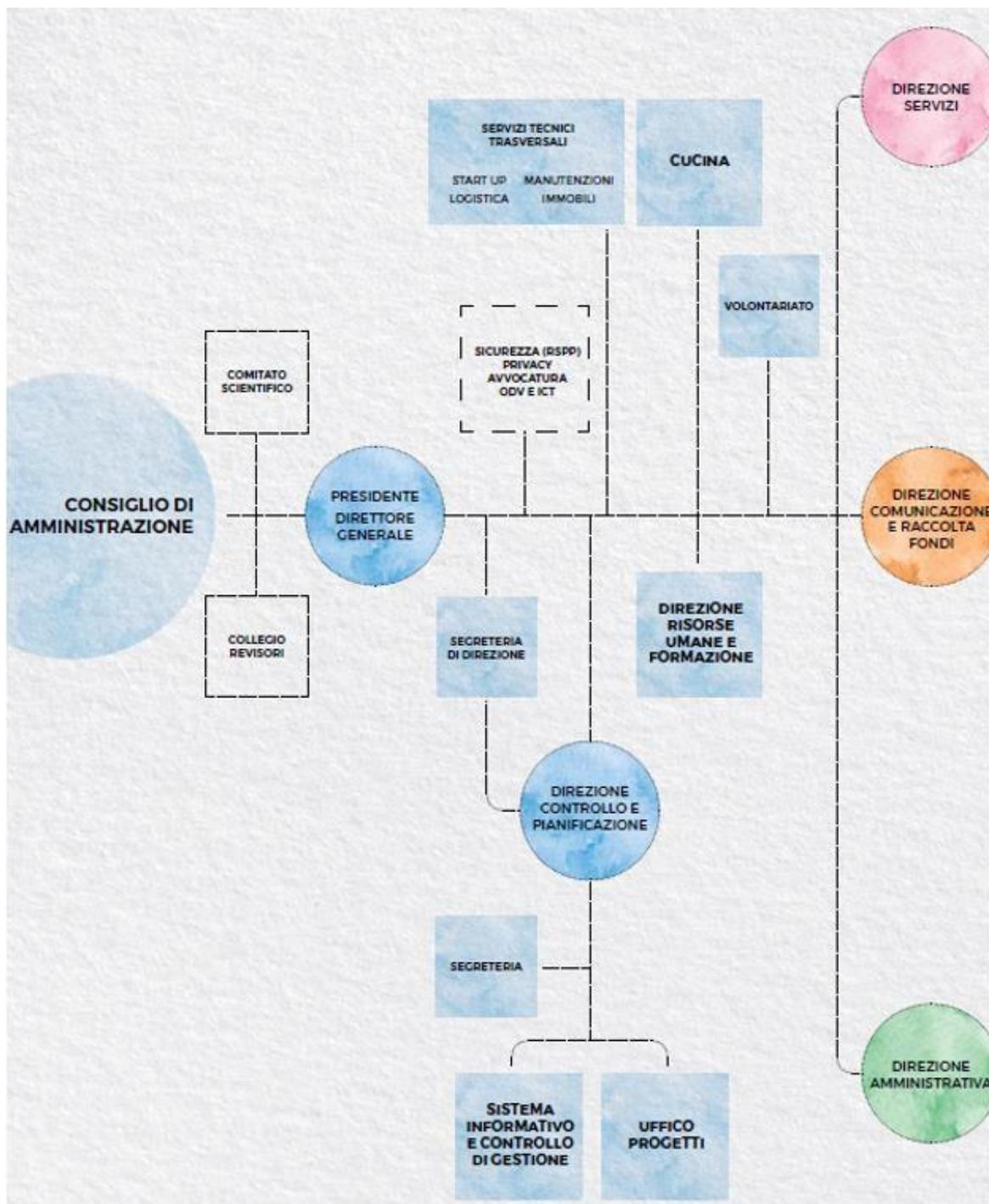
¹ Art. 2 dello Statuto della Fondazione

La storia della Fondazione

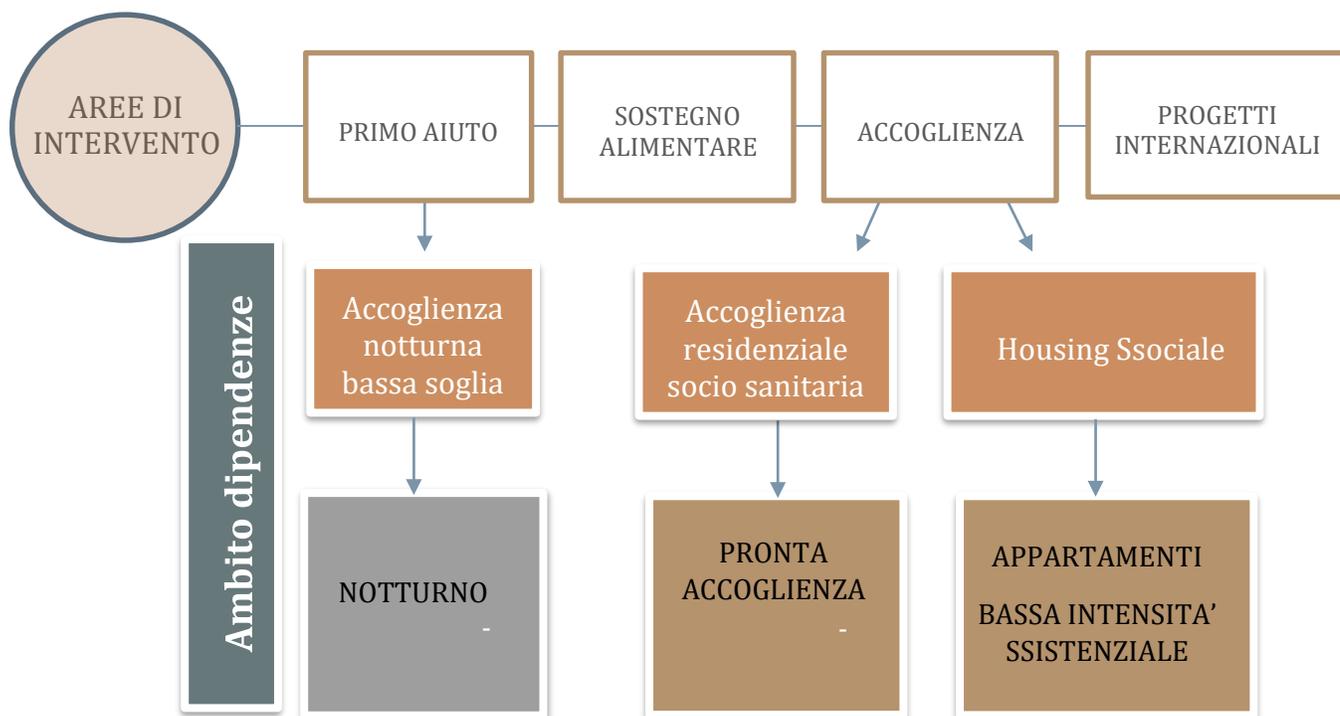
- 1994 Nasce l'Associazione Progetto Arca, per iniziativa di un gruppo di amici mossi dal desiderio di fare qualcosa di concreto per aiutare le persone in stato di indigenza. Viene aperto a Milano il primo Centro di Accoglienza Residenziale per persone senza dimora con problematiche di dipendenza.
- 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 Unità 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'Unità 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. 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.
- 2014 Prende il via l'accoglienza Post Acute. Vengono ampliati i posti di accoglienza del Servizio di Protezione per richiedenti asilo e rifugiati (SPRAR) ed è potenziata la recettività dei Centri per accogliere i profughi 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'Buh 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.

Assetto istituzionale (organigramma)



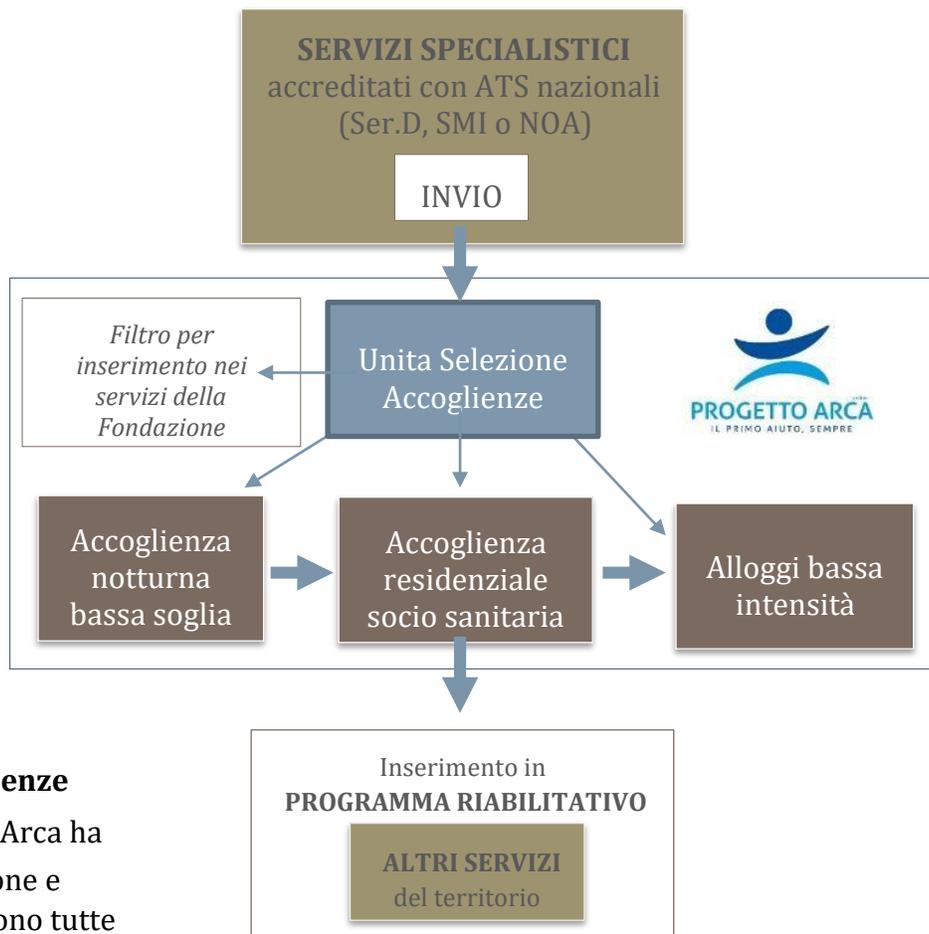
I servizi ambito dipendenze della Fondazione



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 circa 18 posti ciascuna con supporto di e 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'unità di selezione e accoglienza dove convergono tutte

le segnalazioni provenienti dai vari servizi socio sanitari.

Dopo una prima accurata lettura della documentazione inviataci dai servizi (da cui si evince la storia e anamnesi del paziente), segue un colloquio conoscitivo con la persona al fine di individuarne bisogni per e dare un'adeguata risposta.

L'unità selezione e accoglienze oltre a seguire le fasi di selezione e programmazione degli ingressi nei servizi, si configura come sportello di ascolto e informazione; offre consulenza per tutte le persone che non trovando un immediato risposta nei nostri centri, (per mancanza di posti liberi o per diversa natura della richiesta pervenuta) hanno bisogno di orientarsi sul territorio.

Criteri di accesso negli appartamenti

Il progetto si rivolge a uomini provenienti da **una lunga storia di riabilitazione comunitaria e/o** di frequentazione dei servizi per le dipendenze ed attualmente privi del sostegno familiare in grado di assicurare le risorse per intraprendere il reinserimento abitativo, sociale, lavorativo e relazionale.

Il profilo di utenza a cui si rivolge questo progetto dev'essere inoltre fortemente motivato a mantenere l'astinenza, manifestando un buon grado di autonomia e partecipazione attiva nelle diverse fasi di progettazione e sperimentazione. Il supporto educativo offerto agli ospiti ha l'obiettivo di creare le condizioni ideali per avviare la ricerca di un lavoro, la riattivazione di una rete sociale e una sufficiente capacità di gestione delle proprie risorse economiche.

Dall'avvio della sperimentazione fino al 31/7/2015 (d.g.r. 3945) sono stati adottati i seguenti **criteri di accesso**:

- ✓ persone con problemi di dipendenza, anche in trattamento con farmaco sostitutivo (con basso dosaggio di mantenimento), che risultino astinenti da almeno 6 mesi;
- ✓ persone prese in carico dai servizi per le dipendenze da lunga data (7 anni) e che abbiano già avuto esperienze comunitarie e/o percorsi ambulatoriali;
- ✓ uomini con una fonte di reddito anche minima in grado di garantirsi il minimo sostentamento. Possono essere ammesse anche:
- ✓ persone in misura di pena alternativa (eccetto arresti domiciliari), solo se prima dell'ingresso in istituto penitenziario abbiamo svolto un programma terapeutico/riabilitativo concluso positivamente e che siano risultati astinenti sul territorio per un periodo di almeno 6 mesi.
- ✓ persone portatrici di lieve disagio psichico seguite dal CPS, farmacologicamente compensate, in grado di gestire in autonomia l'assunzione dei farmaci prescritti.

Con la d.g.r. 3945 del 31/7/2015 è stato specificato che *“per pregressi pluriennali percorsi terapeutici si intendono almeno sette anni nel sistema ambulatoriale o cinque di comunità.”*

L'obiettivo del servizio è quello di sviluppare una **rete integrata** di servizi che possa contenere e accogliere l'aspetto di cronicità dell'ospite che nel corso del trattamento viene accompagnato al passaggio da una forma di **dipendenza totale** dai servizi a una forma di **interdipendenza**.

Obiettivi

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

interventi psico-socio-familiari, percorsi di reinserimento socio-lavorativo. Si tratta di un progetto innovativo nelle modalità di accompagnamento alla presa di coscienza delle proprie possibilità di autonomia oltre che punti di forza e di debolezza, al fine di imparare a convivere con essi invece di ricorrere di nuovo alle stampelle della sostanza.

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

Strategia di intervento

Il servizio è impostato in virtù delle seguenti linee strategiche:

- **il servizio promuove azioni resilienti** in grado di permettere, a chi vive una fragilità, di accoglierla e, senza contrapporsi a essa, trovare la capacità reattiva e di risposta al disagio necessarie per innescare un processo di apprendimento e di crescita mirato a far emergere i punti di forza.
- **Il servizio mira a creare un luogo intermedio tra la problematicità e l'autonomia** nel quale la presenza del servizio pubblico e delle risorse messe da esso in campo sia l'insostituibile collante al fine della realizzazione degli obiettivi. La sperimentazione, infatti, accoglie lo stato di cronicità degli ospiti e, inevitabilmente, li affianca ai servizi senza l'attesa dell'affrancamento totale da essi.
- **Il servizio sperimenta nuovi modelli** di accoglienza residenziale, modellati sulle esigenze di persone che hanno sviluppato condizioni di cronicità rispetto alla dipendenza e che, quindi, necessitano di una totale contiguità con tutta una serie di servizi territoriali di supporto, atti a sostenere la persona nella costruzione della sua personale autonomia. Il **carattere sperimentale** di una residenza leggera per cronici non può che consistere da un lato nella realizzazione di **interventi collaudati ma in continuo mutamento** in rapporto alla specificità delle problematiche portate dai singoli e dall'altro dalla personalizzazione degli **interventi, che dovranno essere flessibili e aperti alla integrazione con i servizi coinvolti** nella progettazione.
- **Continuità:** tramite il progetto viene avviata una sperimentazione che potrebbe divenire un modello da riprodurre al fine della definizione di una nuova tipologia di servizio accreditabile.

Risultati attesi

I risultati/cambiamenti attesi sono:

- favorire l'instaurarsi di un legame di fiducia tra ospite ed educatore;
- favorire, nell'utenza, la presa di coscienza (non scontata) di possedere le potenzialità per avere responsabilità sulla propria vita grazie all'ascolto dei personali bisogni fisici, emotivi, razionali e spirituali e del rispetto di sé stessi;

- creare un ponte tra queste esigenze e il servizio territoriale;
- essere i registi della complessa integrazione tra vari interventi (Ser.D, CPS, Comunità, Ospedale, Tribunali, Magistratura, etc.) al fine di comporre una rete intorno alla persona, in grado di rispondere ai suoi molteplici bisogni e di sostenere i progressivi stadi di autonomia nel tempo permettendo al soggetto di non compiere passi indietro;
- innescare un processo di educazione igienico sanitaria e alimentare, che abbracci la persona nella sua individualità e totalità;
- permettere all'utente di essere coerente con l'intuizione avuta, aiutandolo a calarsi nelle responsabilità e nelle fatiche del processo di integrazione;
- favorire la conoscenza e l'utilizzo dei servizi offerti dal territorio;
- per richieste personali di soggetti emarginati gravi: consulenza e mediazione con i Servizi, al fine di facilitare la presa in carico sanitaria.

Accreditamento e capacità ricettiva

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

Aspetti strutturali

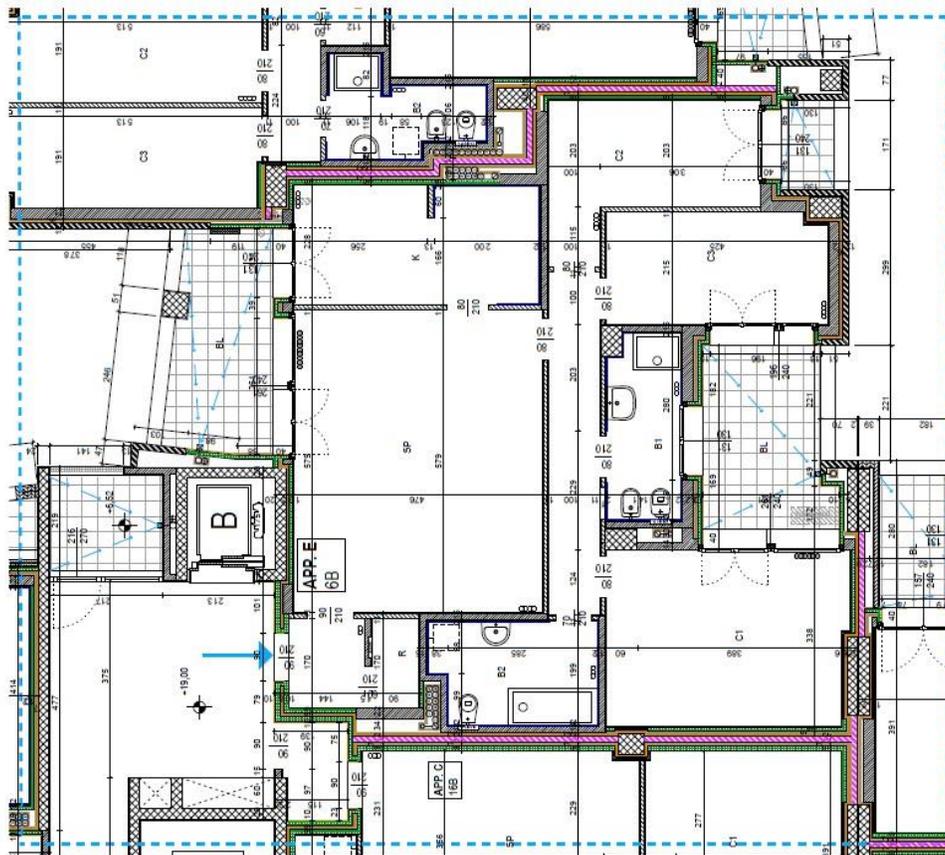
Le strutture di accoglienza sono appartamenti in condivisione la cui gestione domestica (sotto la supervisione degli educatori) è affidata agli ospiti come ulteriore leva di cambiamento e responsabilizzazione.

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

- via Roberto Tremelloni 42 – appartamento n° 2/e → n° 3 posti letto;
- via Roberto Tremelloni 42 – appartamento n° 3/e → n° 5 posti letto;
- via Roberto Tremelloni 42 – appartamento n° 6/e → n° 5 posti letto;
- via Roberto Tremelloni 42 – appartamento n° 7/e → n° 5 posti letto.

Gli alloggi sono quadrilocali composti da: soggiorno, cucina abitabile, 2 bagni, 2/3 camere da letto, sgabuzzino, 2 terrazzini.

ALLOGGI DI VIA TREMELLONI / MILANO – CARTA DEI SERVIZI





Via Tremelloni, 42



camera



ufficio



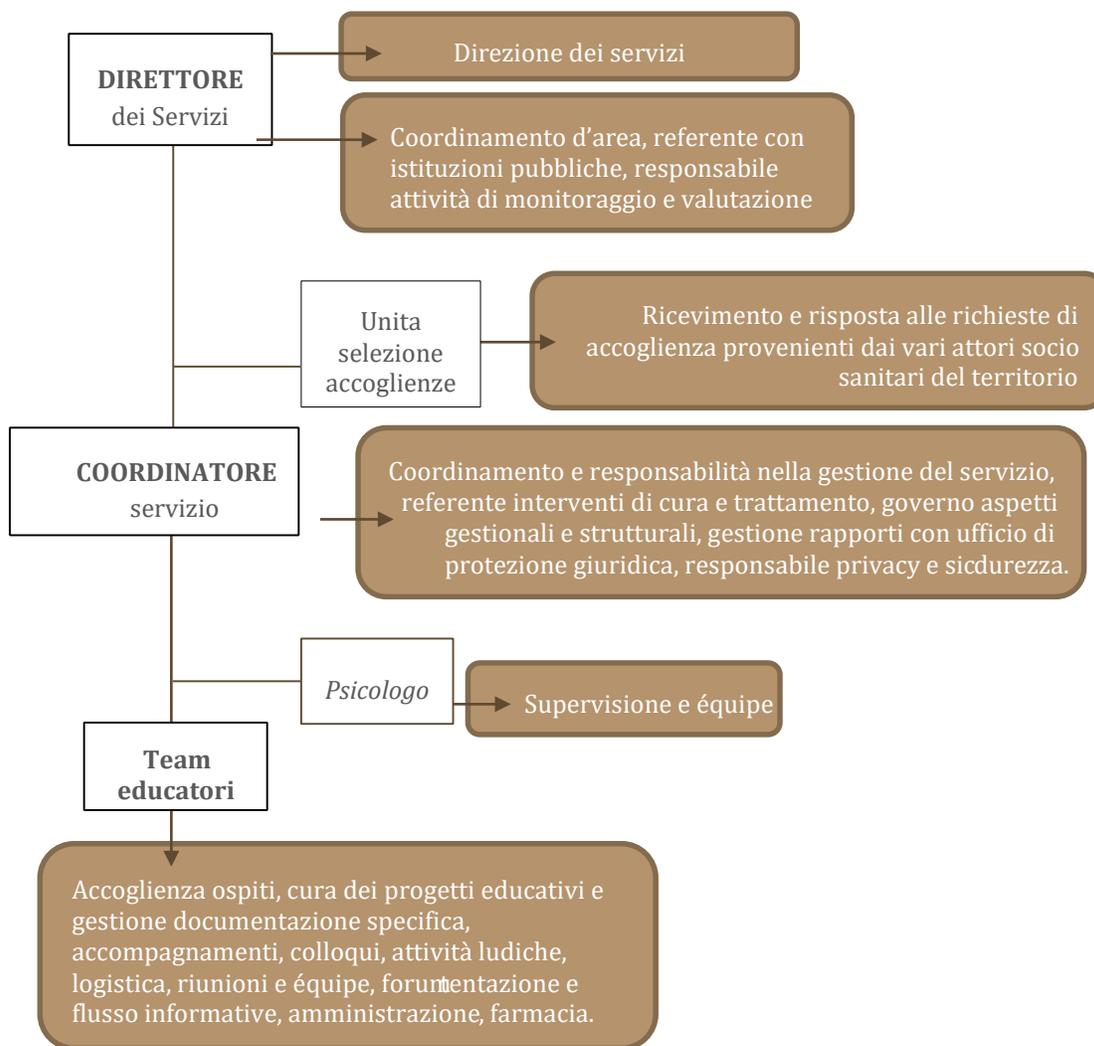
soggiorno



cucina

Struttura organizzativa e articolazione oraria

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



Attività legate all'accoglienza

FASE	PRINCIPALI ATTIVITA'
Selezione ospiti	<ul style="list-style-type: none"> - raccolta segnalazioni che pervengono tramite relazione dei Servizi; - inserimento dati nel registro sul quale vengono elencate le segnalazioni in ordine cronologico; - valutazione delle richieste, comprensione delle caratteristiche del caso; - raccolta dati necessari alla verifica dei requisiti d'accesso; - selezione in base ai criteri definiti.
Accoglienza	<ul style="list-style-type: none"> - accoglienza nelle unità abitative e sottoscrizione contratto di accoglienza; - impostazione del contratto terapeutico: regolamento, orari; - colloqui conoscitivi finalizzati a estrarre le personali risorse; - condivisione del progetto con i servizi invianti e l'utente; - determinazione progetto individuale e definizione degli stati di avanzamento e dei relativi obiettivi intermedi.
Adempimenti civilistici/legali	<ul style="list-style-type: none"> - verifica della situazione complessiva dell'utente sotto il profilo civilistico; - se necessario concessione della residenza anagrafica presso la Fondazione. - se necessario ottenimento di STP o tessera sanitaria, atti a permettere la regolare presa in carico dal SSN. - ottenimento dei documenti mancanti: carta di identità, codice fiscale, esenzioni sanitarie, etc. - accompagnamento nel disbrigo di pratiche amministrative o burocratiche (pensione, richiesta di sussidi, casa popolare, etc.). - accompagnamento nell'indagine relativa alla situazione legale, se non già conosciuta; - accompagnamento ai processi, previa stesura di relazioni; - collaborazione globale con il Tribunale, la Magistratura e l'UEPE (Ufficio Esecuzione Penale Esterna).
Rete sanitaria	<ul style="list-style-type: none"> - organizzazione visite ed esami clinici; - se necessario ripresa terapie a contrasto di patologie specifiche; - aggancio ai servizi territoriali specifici competenti per una presa in carico complessiva e continuativa.

Formazione/Lavoro	<ul style="list-style-type: none"> - identificazione dello stato e grado dell'utente sotto il profilo scolastico/formativo/professionale; - attivazione risorse necessarie alla realizzazione del progetto individuale, di volta in volta definiti per ogni singolo soggetto, tramite la rete territoriale; - proposta all'utente e accompagnamento nella realizzazione degli obiettivi, scolastici, formativi o professionali; - attivazione di borse lavoro, stage, tirocini in grado di permettere all'utente una esperienza diretta finalizzata all'inserimento lavorativo; - stesura curriculum vitae; - affiancamento/orientamento nella ricerca di una occupazione;
Rete familiare	<ul style="list-style-type: none"> - identificazione dello stato e grado dell'utente rispetto ai rapporti familiari; - colloqui individuali di sostegno alla ripresa dei rapporti affettivi; - accompagnamento per visite ai figli, assoggettate al Decreto del Tribunale dei minori.
Tempo libero	<ul style="list-style-type: none"> - identificazione delle aree di sviluppo ricreativo rispetto al progetto individualizzato e alle passioni/hobby personali; - stimolazione rispetto alla creazione di una rete sociale a sostegno del progetto; - proposta di attività culturali in grado di stimolare l'ospite allo stupore e al desiderio di bellezza.
Ricerca abitativa	<ul style="list-style-type: none"> - valutazione dei primi esiti rispetto agli obiettivi dati e definizione delle condizioni; - abitazione ideale (alloggio singolo, in condivisione, pensionato, in quale luogo, con quali soggetti vicini, etc.); - avvio ricerca territoriale con il supporto della rete; - affiancamento nelle pratiche/contratti di locazione e nell'adeguamento dell'alloggio.
Dimissione	<ul style="list-style-type: none"> - conclusione del progetto; - accompagnamento nuova sistemazione abitativa; - definizione delle modalità di rapporto post dimissione e degli obiettivi ancora da maturare;

Modalità 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. Tutte le segnalazioni vengono prese in carico, si invia pertanto al servizio inviante conferma a mezzo mail, che il paziente è stato inserito lista d'attesa comunicando eventuali tempi. La programmazione degli ingressi, avviene previa fase di valutazione che prevede l'acquisizione e analisi di tutta la documentazione clinica e personale del paziente, inviata dai servizi al nostro filtro.

Segue un colloquio individuale con il paziente, attraverso il quale:

- si individuano i bisogni concreti e personali del paziente,
- si danno informazioni sulle regole e funzionamento dei nostri servizi.

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 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.**

Indicatori e standard di qualità

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

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

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

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

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

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 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

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

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

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

Questionario rivolto all'ospite (cliente esterno)

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

Questionario rivolti a dipendenti e collaboratori (cliente interno)

	Molto	Abbastanza	Poco	Niente
Quanto conosci la struttura organizzativa della Fondazione?	😊😊	😊	😊	😞
Quanto conosci gli scopi della Fondazione?	😊😊	😊	😊	😞
Quanto condividi gli scopi della Fondazione?	😊😊	😊	😊	😞
Quanto ritieni efficaci i sistemi di comunicazione interna della Fondazione?	😊😊	😊	😊	😞
(se hai partecipato) Hai ritenuto utili le plenarie di giugno e dicembre?	😊😊	😊	😊	😞
(se hai partecipato) Hai ritenuto utile la formazione dei neo-assunti?	😊😊	😊	😊	😞
Quanto ritieni utile il percorso formativo proposto durante l'ultima plenaria?	😊😊	😊	😊	😞
Quanto ritieni adeguato il tuo luogo di lavoro?	😊😊	😊	😊	😞
Quanto ritieni adeguata la strumentazione che hai a disposizione per lo svolgimento del tuo lavoro? (automezzi, pc, telefoni, stampanti, etc.)	😊😊	😊	😊	😞
Quanto ritieni adeguate le procedure e la documentazione che hai a disposizione per lo svolgimento del tuo lavoro?	😊😊	😊	😊	😞
Quanto ti sono noti gli obiettivi del tuo servizio?	😊😊	😊	😊	😞
Quanto ti sono note le tue responsabilità?	😊😊	😊	😊	😞
Quanto sei soddisfatto del rapporto con i colleghi di lavoro?	😊😊	😊	😊	😞
Le riunioni di equipe aiutano il tuo lavoro?	😊😊	😊	😊	😞
Quanto sei soddisfatto del tuo responsabile/coordinatore?	😊😊	😊	😊	😞
Il tuo responsabile/coordinatore sostiene la tua crescita professionale?	😊😊	😊	😊	😞
Quanto sei soddisfatto del rapporto con la tua dirigenza di riferimento (dei servizi/amministrazione/fundraising)?	😊😊	😊	😊	😞

Quanto sei soddisfatto del rapporto con l'ufficio del personale? risponde alle tue esigenze?	😊😊	😊	😐	😞
Quanto sei soddisfatto del rapporto con l'ufficio amministrativo? ritieni chiare le sue indicazioni?	😊😊	😊	😐	😞
Sei soddisfatto del tuo ruolo?	😊😊	😊	😐	😞
Quanto le condizioni attuali di lavoro corrispondono alle tue aspettative?	😊😊	😊	😐	😞
Quanto ti senti adeguato per competenze nello svolgimento del tuo lavoro?	😊😊	😊	😐	😞
Quanto le tue competenze vengono valorizzate?	😊😊	😊	😐	😞
Ritieni che la tua competenza possa essere valorizzata in un altro servizio/ambito?	😊😊	😊	😐	😞
Avresti il desiderio di sperimentarti in un altro servizio/ambito della Fondazione?	😊😊	😊	😐	😞

Gestione della privacy

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

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

Come richiesto dalla Legge si è proceduto:

- 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, è conservata nella cartella personale che si trova nell'archivio presso i servizi. Ai sensi della Legge 196/03 gli ospiti vengono informati al seguente riguardo:

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 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 e: 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

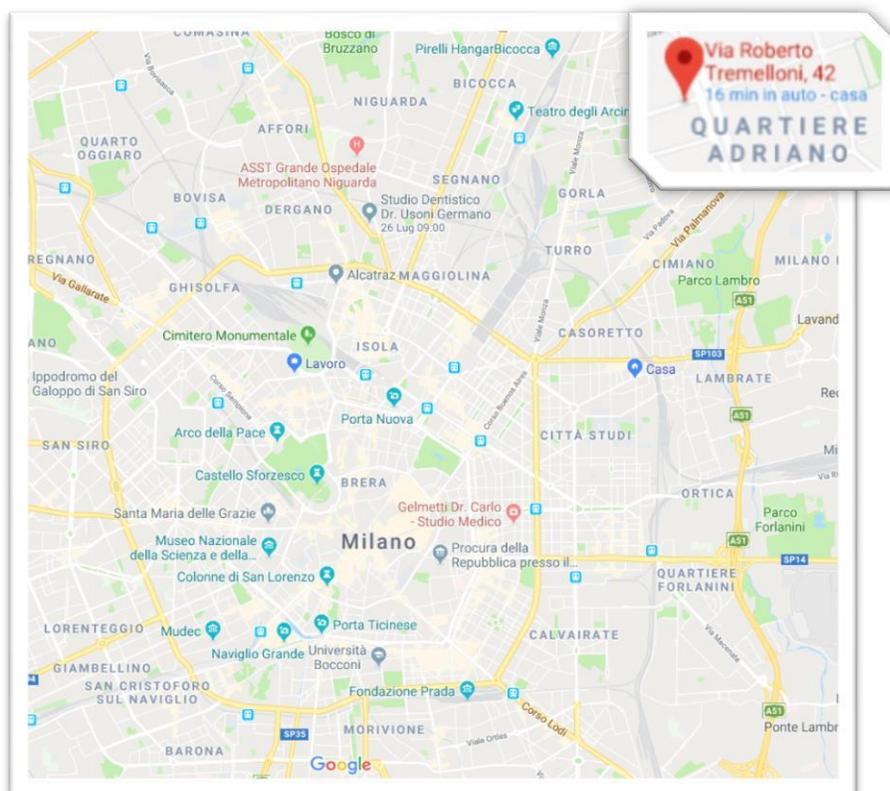
N. Protocollo: _____

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

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



Informazioni e indirizzi utili per l'utenza

SERVIZI PER LE TOSSICODIPENDENZE ATS MILANO

Vengono fornite prestazioni di diagnosi, cura e riabilitazione in relazione ai disturbi da uso di sostanze e alle dipendenze comportamentali

N.O.A. – PERINI

VIA CARLO PERINI, 23 – MILANO cap. 20157
Tel. 02 85782647 fax 02 85782689
noaperinil@asst-fbf-sacco.it

ALLOGGI DI VIA TREMELLONI / MILANO – CARTA DEI SERVIZI

NUCLEI OPERATIVI ALCOLOGIA	N.O.A. – SETTEMBRINI	VIA LUIGI SETTEMBRINI, 32 – MILANO cap. 20124 Tel. 02 85788257 fax 02 85788259 noasettembrini@asst-fbf-sacco.it
	N.O.A. – SESTO SAN GIOVANNI	Viale Matteotti 13 Sesto San Giovanni (20099) Tel: 02/85783551 Fax: 02/85783471 Email: noasesto@asl.milano.it
SERVIZI TERRITORIAL PER LE TOSSICODIPENDENZE	SER.T - ACCURSIO	PIAZZALE FRANCESCO ACCURSIO, 7 – MILANO cap. 20151 Tel. 02 85782755 fax 02 85788297 serd.accursio@asst-fbf-sacco.it
	SER.T - ALBENGA	VIA ALBENGA, 2/4 – MILANO cap. 20153 Tel. 02 85782892 fax 02 85782898 serd.albenga@asst-santipaolocarlo.it
	NUCLEO OPERATIVO ALCOLOGIA - BARONI	VIA COSTANTINO BARONI, 48 – MILANO cap. 20142 Tel. 02 85788449 fax 02 85788490 serd.baroni@asst-santipaolocarlo.it
	SER.T - BOIFAVA	VIA PIETRO BOIFAVA, 25 – MILANO cap. 20142 Tel. 02 85782861 fax 02 85782888 serd.boifava@asst-santipaolocarlo.it
	SER.T - CONCA DEL NAVIGLIO	VIA CONCA DEL NAVIGLIO, 45 – MILANO cap. 20123 Tel. 02 85782727 fax 02 85782739 serd.conca@asst-santipaolocarlo.it
	SER.T - FORZE ARMATE	VIA DELLE FORZE ARMATE, 381 – MILANO cap. 20152 Tel. 02 85782911 fax 02 85782939 serd.forzearmate@asst-santipaolocarlo
	SER.T - (Penale Minorile) - Spazio Blu	CORSO ITALIA, 52 – MILANO cap. 20122 Tel. 02 85782662 fax 02 85782637 serd.minori@asst-santipaolocarlo.it
	SER.T - (Carcere di Bollate e Tribunale)	CORSO ITALIA, 52 – MILANO cap. 20122 Tel. 02 85782632 sertbollate@asst-santipaolocarlo.it
	SER.D - CANZIO	VIA STEFANO CANZIO, 18 – MILANO cap. 20131 Tel. 02 85788370 fax 02 85788387 serd.canzio@asst-fbf-sacco.it
SER.T - TRATTAMENTO AVANZATO	VIA CONCA DEL NAVIGLIO, 45 – MILANO cap. 20123 Tel. 02 85782647 fax 02 85788648 sertnave@asst-santipaolocarlo.it	

ALLOGGI DI VIA TREMELLONI / MILANO – CARTA DEI SERVIZI

SERVIZI TERRITORIALI PER LE TOSSICODIPENDENZE	SER.T - OPERA	Via Biofaga, 25 – MILANO cap. 20123 Tel. 02 85782861 fax 02 85782888 sertopera@asst-santipaolocarlo.it
	SER.T - SAN VITTORE	VIA CONCA DEL NAVIGLIO, 45 – MILANO cap. 20123 Tel. 02 85782643 fax 02 85782648 sertsanvittore@asst-santipaolocarlo.it

Servizi Multidisciplinari Integrati Convenzionati con l'Asl Città di Milano

Garantisce la prevenzione, la cura e la riabilitazione nel campo della farmaco-tossico e alcol dipendenza 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: cadmilano@tiscali.it www.cadmilano.org	Orario del Servizio dal lunedì al venerdì ore 15-13/14-19 Orari di somministrazione del farmaco sostitutivo dal lunedì al venerdì ore 15-18,30 sabato, domenica e Festivi ore 14,30-16,30 Mezzi Pubblici Metropolitana linea verde fermata Lambrate Tram n. 23 fermata Lambrate Autobus n. 75 - 81 - 39 - 54 - 93 - 55
SMI RELAZIONE	Via Ventura n. 4 - 20134 MILANO tel. 0226417050 Tel. 02 83241125 fax 0232066746 e-mail: segreteria@relazioneimpresasociale.it info@relazioneimpresasociale.it www.risvegli.it	
DISTRETTO PER LA FAMIGLIA E I GIOVANI CON COMPORTAMENTI COMPULSIVI E DI DIPENDENZA	via Ventura, 4 - 20134 Milano Tel. 346 2193760 distretto.famiglia@relazioneimpresasociale.it	

ALLOGGI DI VIA TREMELLONI / MILANO – CARTA DEI SERVIZI

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

Sicurezza	Numeri di telefono
Carabinieri	112
Comando Carabinieri tutela Ambientale Milano	800.25.36.08
Guardia di Finanza Milano	117
Guardia Forestale Milano	1515 - 0262891
Nas Carabinieri Nucleo Anti 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



FONDAZIONE PROGETTO ARCA ONLUS

Via degli Artigianelli, 6

20159 MILANO

CF/P.IVA 11183570156

Tel 02.66.715.266 - info@progettoarca.org

Contatti

Responsabile servizio bassa intensità

Martina Ferrara cell. 3491621764 – martinaferrara@progettoarca.org

Direttrice SERVIZI

Costantina Regazzo cell. 3472282745 – segreteriaservizi@progettoarca.org

PER INFORMAZIONI

Unità Selezione e Accoglienza -Perrone M. Paola 338 .6066831

Mail: filtrodipendenze@progettoarca.org