

FONDAZIONE ARCHÉ ONLUS

CARTA DEI SERVIZI

INTRODUZIONE:

- Che cos'è la Carta dei Servizi
- Com'è strutturata la Carta dei Servizi di Arché
- Perché una Carta dei Servizi

PARTE I: PRINCIPI, FINALITÀ E ACCESSO AI SERVIZI

- Chi siamo
- Cosa facciamo
- La nostra mission
- Organi costitutivi
- Le finalità
- I principi fondamentali
- Modalità di accesso
- Riferimenti normativi

PARTE II: SERVIZI OFFERTI SUDDIVISI PER AREA DI INTERVENTO

- Area assistenza
- Area accoglienza
- Area lavoro
- Area educazione
- Area housing

PARTE III: STANDARD DI QUALITÀ

- Standard di qualità organizzativa e gestionale
- Standard di qualità sociale e relazionale
- Standard di qualità economica

PARTE IV: FORME DI TUTELA E VERIFICA DEL CITTADINO

- Reclami e suggerimenti
- Privacy

Fondazione Arché Onlus

SEDE NAZIONALE

via Stresa, 6
20125 Milano
tel +39 02 603 603
fax +39 02 673 865 18
email info@arche.it

SEDE DI MILANO

via Cagliero, 26
20125 Milano
tel +39 02 668 8521
fax +39 02 6688408
email milano@arche.it



DONARE CON FIDUCIA

C.F. 97105280156
P.IVA 08253430964

www.arche.it



INTRODUZIONE

Che cos'è la Carta dei Servizi?

La Carta dei Servizi è il "documento di identità" del servizio.

Attraverso questo strumento un'organizzazione può far conoscere i progetti e gli interventi che realizza, descrivere le finalità, i modi, i criteri e le strutture attraverso cui i servizi e gli interventi vengono attuati, esplicitare diritti e doveri, modalità e tempi di partecipazione, procedure di controllo che il cittadino ha a sua disposizione.

La Carta è lo strumento fondamentale con il quale si attua il principio di trasparenza, attraverso la esplicita dichiarazione dei diritti e dei doveri sia del personale, sia degli utenti.

È pensata per essere uno strumento che permette ai cittadini il controllo, anche in termini di qualità, sull'erogazione dei servizi stessi.

Si ispira agli articoli 3, 30, 33, 34 della Costituzione Italiana, che sanciscono e tutelano il rispetto dei principi di uguaglianza, imparzialità, tutela della dignità della persona, e che vietano ogni forma di discriminazione basata sul sesso, sull'appartenenza etnica, sulle convinzioni religiose, e impegna tutti gli operatori e la struttura nel rispetto di tali principi.

La Carta dei Servizi non è una semplice guida all'utilizzo dei servizi, né un atto burocratico, ma un vero e proprio "patto" con i cittadini titolari di diritti riconosciuti e tutelati.

La Carta diventa la sede nella quale trovano spazio principi, criteri e modalità per l'erogazione dei servizi, dove si assicura il diritto di accesso alle informazioni e di giudizio sull'operato, affinché ogni cittadino possa avere la consapevolezza di un servizio e capire così i propri diritti.

Com'è strutturata la Carta dei Servizi di Arché?

La Carta dei Servizi è strutturata in quattro parti.

Nella prima parte, di carattere generale, è presentata la Fondazione, la mission, le finalità, i principi fondamentali che stanno alla base dell'erogazione di servizi ed interventi, i requisiti e le modalità di accesso.

Nella seconda parte sono descritti i servizi e le attività di Fondazione Arché, suddivisi per aree di intervento.

Nella terza parte vengono definiti gli standard di qualità dei servizi erogati.

La quarta ed ultima parte è dedicata ai diritti e alla tutela dei destinatari dei servizi.

Perché una Carta dei Servizi?

La Carta dei Servizi è un patto che Fondazione Arché ha voluto stringere con i propri destinatari: rappresenta cioè l'impegno a fornire loro certi livelli di servizi e, contemporaneamente, è un importante veicolo di comunicazione esterna e interna.

La Carta dei Servizi della Fondazione è frutto di un processo condiviso e partecipato da parte dei responsabili, dei coordinatori, degli operatori e dei volontari.

Fondazione Arché Onlus

SEDE NAZIONALE

via Stresa, 6
20125 Milano
tel +39 02 603 603
fax +39 02 673 865 18
email info@arche.it

SEDE DI MILANO

via Cagliari, 26
20125 Milano
tel +39 02 668 8521
fax +39 02 6688408
email milano@arche.it



DONARE CON FIDUCIA

C.F. 97105280156
P.IVA 08253430964

www.arche.it



PARTE I: PRINCIPI, FINALITÀ E ACCESSO AI SERVIZI

Chi siamo

Arché è una Fondazione ONLUS, fondata nel 1991 come associazione di volontariato per volontà di Padre Giuseppe Bettoni, per dare risposta ad un disagio sociale grave, di bambini e famiglie, a causa dei primi casi di sieropositività nei bambini. Arché è stata la prima associazione in Italia ad occuparsi di sieropositività pediatrica.

Da allora Arché opera concretamente, ogni giorno, nel campo del disagio, dell'emarginazione, della malattia e sofferenza minorile, della prevenzione, in Italia e nel Sud del mondo, attraverso un volontariato che esprime responsabilità sociale.

Oggi Arché conta tre sedi sul territorio nazionale (Milano, Roma, San Benedetto del Tronto), più di 250 volontari preparati e supportati da incontri di supervisione psicologica, 40 dipendenti e 6 collaboratori che si occupano della progettazione, coordinamento e monitoraggio dei progetti, della gestione, alla raccolta fondi e alla comunicazione.

Cosa facciamo

Arché si occupa di diversi progetti nell'ambito delle seguenti aree:

1. ASSISTENZA

Affianchiamo mamme e bambini con problemi di disagio sociale e fragilità personale negli ospedali e nella vita quotidiana, integrandoci con le istituzioni.

2. ACCOGLIENZA

Accogliamo nelle nostre comunità mamme e bambini con problematiche legate a maltrattamenti, immigrazione, disagio sociale e psichico e li aiutiamo a riprogettare un futuro migliore.

3. LAVORO

Accompagniamo le mamme ospiti delle nostre strutture in un percorso di inserimento lavorativo anche attraverso le cooperative e le imprese sociali nate da Arché.

4. EDUCAZIONE

Promuoviamo una cultura di cittadinanza solidale con i volontari e gli operatori. Nelle scuole educiamo gli adolescenti alla prevenzione di comportamenti a rischio ed emarginazione.

5. HOUSING

Offriamo accoglienza temporanea in appartamento ai nuclei mamma e bambino che muovono i primi passi verso l'autonomia e alle famiglie con bambini ricoverati in ospedale.

La nostra mission

Fondazione Arché Onlus risponde a situazioni di sofferenza di cui il minore è protagonista: la mission di Arché consiste nel prendersi cura del nucleo "mamma e bambino" con disagio sociale e fragilità personale, con l'obiettivo di accompagnarlo nella costruzione dell'autonomia sociale, abitativa e lavorativa.

Tutto questo avviene, secondo una focalizzazione territoriale, attraverso:

1. L'accoglienza del nucleo in strutture protette
2. L'inserimento in appartamenti in semiautonomia, housing

Fondazione Arché Onlus

SEDE NAZIONALE

via Stresa, 6
20125 Milano
tel +39 02 603 603
fax +39 02 673 865 18
email info@arche.it

SEDE DI MILANO

via Cagliari, 26
20125 Milano
tel +39 02 668 8521
fax +39 02 6688408
email milano@arche.it



C.F. 97105280156
P.IVA 08253430964

www.arche.it



3. L'avviamento al lavoro e alla professionalizzazione
4. L'assistenza in ospedale e a domicilio come supporto psico-socio-educativo
5. L'educazione alla cittadinanza attraverso seminari, interventi nelle scuole e laboratori

Siamo presenti con i nostri progetti a Milano, Roma e San Benedetto del Tronto.

Attraverso l'impegno di volontari e operatori, favoriamo la cura dei legami familiari più fragili e lo sviluppo di una comunità più coesa e matura. Perché crediamo che l'azione del singolo possa contribuire alla realizzazione di una cittadinanza attiva e solidale.

Organi costitutivi

Sono organi della Fondazione:

- Il Consiglio Direttivo
- L'Advisory Board
- Il Presidente e il Vicepresidente
- Il Tesoriere
- Il Revisore unico
- L'Assemblea dei partecipanti

Le finalità

- a) Promuovere attraverso processi di liberazione e formazione la crescita umana, sociale e culturale dei suoi membri.
- b) Operare concretamente nel campo del disagio e dell'emarginazione, della malattia e sofferenza, in particolare minorile, giovanile e familiare, nelle sue molteplici manifestazioni ed espressioni.
- c) Operare a favore di Paesi in via di sviluppo per promuovere condizioni di piena realizzazione di ogni uomo.
- d) Promuovere il volontariato nazionale ed internazionale.
- e) Prevenire e sensibilizzare sui problemi del disadattamento, dell'emarginazione sociale, della disuguaglianza economica attraverso progetti di carattere sperimentale in Italia e nei Paesi in via di sviluppo, incontri studio, interventi nelle scuole, educazione allo sviluppo e all'interculturalità, pubblicazioni e dibattiti.
- f) Offrire assistenza educativa ospedaliera e domiciliare.
- g) Creare e sostenere Centri di accoglienza residenziali e semiresidenziali, di gruppi familiari, di Cooperative di solidarietà sociale e di altre iniziative che si ritengono utili allo scopo sociale.
- h) Collaborare, anche a mezzo di convenzioni, con Enti Pubblici e Privati, nazionali ed internazionali per la realizzazione di quanto sopra.
- i) Promuovere l'educazione globale e sanitaria permanente con i soggetti esposti al rischio d'infezione e a quanti siano sensibili alla lotta contro il virus HIV.
- j) Sensibilizzare l'opinione pubblica attraverso i mezzi di informazione sulle situazioni di disagio sociale e relative cause al Nord come al Sud del Mondo.
- k) Realizzare nei Paesi in via di sviluppo attività di cooperazione internazionale.
- l) Prestare attenzione al fenomeno migratorio e alle sue connessioni.

Principi fondamentali

La direttiva del presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 definisce i principi fondamentali a cui i servizi devono ispirare la loro azione.

- EGUAGLIANZA → si garantisce il divieto di ogni ingiustificata discriminazione nell'accesso e nell'erogazione di servizi e interventi, per ragioni di sesso, razza, etnia, lingua, opinioni religiose, convinzioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche

Fondazione Arché Onlus

SEDE NAZIONALE

via Stresa, 6
20125 Milano
tel +39 02 603 603
fax +39 02 673 865 18
email info@arche.it

SEDE DI MILANO

via Cagliari, 26
20125 Milano
tel +39 02 668 8521
fax +39 02 6688408
email milano@arche.it



DONARE CON FIDUCIA

C.F. 97105280156
P.IVA 08253430964

www.arche.it



- **IMPARZIALITÀ** → la Fondazione ispira i propri comportamenti e si impegna a svolgere il proprio servizio secondo criteri di obiettività, imparzialità e giustizia
- **DIRITTO DI SCELTA** → viene garantito all'utente il diritto di scelta tra i soggetti che erogano il servizio
- **CONTINUITÀ** → si garantisce l'erogazione dei servizi e interventi in maniera continua, regolare e senza interruzioni. Nei casi in cui venga a mancare questa condizione la Fondazione adotterà misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.
- **PARTECIPAZIONE** → la Fondazione favorisce e garantisce la partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio, per permettergli sia di controllare ciò che si fa, sia di collaborare e l'accesso alle informazioni che lo riguardano. È concesso ai cittadini di produrre memorie, documenti, di prospettare osservazioni, di formulare suggerimenti per il miglioramento dei servizi ed interventi. La Fondazione acquisisce periodicamente la valutazione dei cittadini circa la qualità del servizio reso.
- **EFFICIENZA ED EFFICACIA** → (la Fondazione si impegna ad erogare il servizio in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia, ossia il giusto rapporto tra prestazioni erogate e risorse impiegate e la rispondenza del servizio erogato al bisogno che deve soddisfare, al diritto di cui si deve garantire il godimento.)

Modalità di accesso

La Fondazione è aperta dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 18:00

È possibile contattare i nostri uffici ai seguenti recapiti:

indirizzo: via Stresa 6, 20125 - Milano

Telefono: 02.603603 fax: 02.67386518 Email: info@arche.it

Riferimenti normativi

- L'Art. 13 della legge 328/2000 introduce come obbligo, per ciascun ente erogatore, di adottare e pubblicizzare la propria Carta dei Servizi.
- La Costituzione della Repubblica Italiana Artt. 3, 32, 34, 38
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, definisce le prime indicazioni per elaborare le Carte dei Servizi
- Statuto della Fondazione
- Convenzione ONU sui diritti dell'infanzia

Fondazione Arché Onlus

SEDE NAZIONALE

via Stresa, 6
20125 Milano
tel +39 02 603 603
fax +39 02 673 865 18
email info@arche.it

SEDE DI MILANO

via Cagliari, 26
20125 Milano
tel +39 02 668 8521
fax +39 02 6688408
email milano@arche.it



C.F. 97105280156
P.IVA 08253430964

www.arche.it



PARTE II: SERVIZI OFFERTI SUDDIVISI PER AREE DI INTERVENTO

AREA ASSISTENZA

Milano – Roma – San Benedetto del Tronto

(Progetti territoriali – Servizi Domiciliari – Assistenza ospedaliera)

Dal 1991 i volontari e gli operatori di Arché assistono ogni giorno nuclei familiari con figli minori, bambini e ragazzi in stato di fragilità e/o disagio sociale, educativo e socio-sanitario. Prendersi cura dei minori significa ascoltarli, condividere momenti di terapia ma anche di svago, significa agire nella loro comunità di riferimento perché ritrovino risorse e spazi veri di ascolto e di accoglienza. I Servizi di assistenza sono presenti nel territorio di Milano, Roma e San Benedetto del Tronto.

I Servizi offerti da Arché nell'area assistenza a minori e famiglie sono:

SERVIZI DOMICILIARI

L'assistenza domiciliare è un servizio rivolto alle famiglie in situazione di difficoltà nella cura e nell'educazione dei figli minori.

Il servizio prevede l'inserimento di educatori professionali nelle famiglie con minori, con forme di disagio e fragilità diverse, con l'obiettivo di accompagnarli nella crescita, sostenere i genitori nell'esercizio delle loro funzioni, prevenire fenomeni di disgregazione familiare e istituzionalizzazione dei minori e favorire la piena inclusione sociale della famiglia.

Destinatari

Minori e adolescenti con forme di disagio e fragilità diverse e loro famiglie.

Modalità di accesso

L'attivazione del servizio avviene tramite segnalazioni dai Servizi Sociali, dalle Aziende ospedaliere, oppure su richiesta diretta da parte della famiglia.

Obiettivi

- Accompagnare e sostenere la crescita di bambini e adolescenti.
- Individuare e attivare tutte le risorse utilizzabili all'interno e all'esterno della famiglia.
- Attivare un processo di crescita autonomo dei minori e dello loro famiglie.
- Favorire la socializzazione e una positiva aggregazione, al fine di contrastare l'isolamento e l'emarginazione sociale del minore e del nucleo familiare.

Come si struttura

Per ogni bambino/ragazzo viene ideato e costruito un Progetto Educativo Individualizzato che prevede l'inserimento di un educatore professionale all'interno del contesto di vita quotidiana del bambino.

L'intervento educativo prevede il coinvolgimento attivo degli altri soggetti che hanno in carico il minore (scuole, territorio, luoghi di aggregazione,...), dei Servizi Sociali, della famiglia e degli operatori sanitari di riferimento.

Gli educatori fanno riferimento ad un coordinatore interno ad Arché, che attraverso il "fare insieme", la condivisione dei luoghi e i tempi della quotidianità sostengono il minore nell'individuazione delle risorse e capacità personali e nel loro utilizzo.

Ciascun progetto educativo individualizzato è periodicamente discusso da un'equipe interna alla Fondazione, composta da educatori, coordinatore di progetto ed esperto esterno ove previsto. L'equipe valuta il livello di raggiungimento degli obiettivi e l'eventuale necessità di modifiche al progetto. Sono effettuate poi verifiche periodiche dello stesso con la famiglia e con i Servizi Sociali e Sanitari invianti. È inoltre prevista una supervisione periodica per tutti gli operatori coinvolti nel Progetto.

Fondazione Arché Onlus

SEDE NAZIONALE

via Stresa, 6
20125 Milano
tel +39 02 603 603
fax +39 02 673 865 18
email info@arche.it

SEDE DI MILANO

via Cagliari, 26
20125 Milano
tel +39 02 668 8521
fax +39 02 6688408
email milano@arche.it



DONARE CON FIDUCIA

C.F. 97105280156
P.IVA 08253430964

www.arche.it



Tutte le famiglie affiancate con i servizi domiciliari di Arché avranno accesso facilitato ad attività satellite ai servizi implementate anche grazie alla presenza di volontari.

Soggetti coinvolti

Minore/adolescente, nucleo familiare ristretto e allargato, scuola, educatori professionali, volontari, servizi sociali, aziende ospedaliere, centri di riabilitazione, consultori e territorio.

Il servizio è attivo nei Municipi 2 e 9 di Milano e nel Municipio 5 di Roma.

In accreditamento con



Comune di
Milano

In accreditamento con

ROMA



A chi rivolgersi

Contattare il Coordinatore dei progetti di assistenza educativa domiciliare:

Sede di Milano, Tel. 02 603603 – 346/5097122

Sede di Roma 06/77250350 – 335/1233369

ASSISTENZA OSPEDALIERA

L'intervento di assistenza ospedaliera è realizzato attraverso servizi di accoglienza per minori e ragazzi che si trovano in ricovero giornaliero (day hospital) e per le loro famiglie, e attraverso spazi permanenti di accoglienza e counselling in diversi Ospedali nei territori di intervento.

In particolare Arché opera da anni a Milano, all'interno dei reparti pediatrici degli ospedali Sacco, Buzzi, San Paolo e in ambito neonatale nell'ospedale Sacco. A Roma è presente nell'Ospedale Bambino Gesù nel Dipartimento Donna e Salute (Maternità, Nido, terapia intensiva neonatale) dell'Ospedale San Camillo/Forlanini di Roma.

Destinatari

Bambini e ragazzi in day hospital e loro famiglie. Neogenitori e neonati e donne in gravidanza.

Modalità di accesso

Fondazione Arché Onlus

SEDE NAZIONALE

via Stresa, 6
20125 Milano
tel +39 02 603 603
fax +39 02 673 865 18
email info@arche.it

SEDE DI MILANO

via Cagliari, 26
20125 Milano
tel +39 02 668 8521
fax +39 02 6688408
email milano@arche.it



ISTITUTO ITALIANO DONAZIONE

DONARE CON FIDUCIA

C.F. 97105280156

P.IVA 08253430964

www.arche.it



L'accesso al servizio è libero e volontario

Obiettivi

- accogliere i bambini in day hospital e loro famiglie, per facilitare l'inserimento nella struttura ospedaliera
- accompagnare e sostenere gli adulti di riferimento nello svolgimento delle pratiche burocratiche e nelle varie visite specialistiche
- creare uno spazio di accoglienza, fonte di serenità e sicurezza di fronte alle ansie e preoccupazioni che si possono sperimentare all'interno dell'ospedale
- garantire l'accudimento e la cura del bambino nel caso in cui il genitore debba assentarsi per provvedere ad eventuali incombenze
- supportare il delicato momento della nascita
- sostenere donne, gestanti, neo mamme e genitori, in condizioni di povertà e/o disagio, attraverso interventi di counselling mediazione sociale e percorsi di presa in carico per il sostegno psico-sociale
- attivare e/o riattivare le risorse interne ed esterne al nucleo familiare e facilitare l'accesso al territorio anche in termini di rete informale (non-profit, parrocchie, associazioni,...)
- essere punto di riferimento e raccordo, facilitando l'accesso e la reale fruizione dei servizi socio – sanitari offerti dal pubblico, dal privato e dal privato sociale, per favorirne l'accesso e prevenire così la possibile nascita e degenerazione di situazioni di disagio
- realizzare un percorso di empowerment e di autonomia dei genitori attraverso progetti e percorsi di sostegno psico-sociale al fine di realizzare una adeguata inclusione sociale
- favorire la "scelta informata" di mamme e genitori riguardo ai temi del percorso nascita

Come si struttura

Attività ludica in day hospital ed in regime di ricovero:

I volontari di Arché, appositamente reclutati e formati, accolgono i bambini in ricovero giornaliero dei reparti pediatrici delle principali strutture ospedaliere e sanitarie cittadine, fanno loro compagnia durante le attese delle visite, aiutano genitori e bambini ad orientarsi all'interno dell'ospedale, accompagnandoli nelle pratiche burocratiche e nelle varie visite specialistiche.

All'interno dei reparti di Pediatria dell'Ospedale sono attivati inoltre Laboratori Espressivi rivolti a tutti i piccoli degenti ricoverati, dove animatrici e volontari intrattengono i bambini in attività ludiche, grafico-pittoriche ed espressive. I volontari partecipano periodicamente a riunioni, con il coordinatore del progetto e con un supervisore, mirate alla condivisione delle proprie ed altrui esperienze.

Attività di counselling

Professionisti di Arché con formazione specifica (assistenti sociali, psicologi, counsellor ecc) accolgono i familiari di riferimento dei piccoli pazienti su invio da parte del personale sanitario o del Servizio Sociale ospedaliero e attuano interventi personalizzati in relazione alle esigenze del nucleo. Tutte le azioni sono svolte in cooperazione con il personale ospedaliero, e hanno l'obiettivo di attivare la rete sul territorio di residenza delle famiglie.

Ambito Materno infantile

Uno spazio permanente all'interno dei Dipartimenti Materno infantile Ospedalieri, ove professionisti di Arché accolgono mamme, papà e familiari dei bambini nati per ascoltare domande o difficoltà e offrire informazioni e sostegno su diversi aspetti legati alla maternità e ad un sicuro ritorno a casa del neonato. Viene realizzato un intenso lavoro di rete sul territorio e di accompagnamento del nucleo ai Servizi Specifici.

Soggetti coinvolti

Bambini e ragazzi in ricovero giornaliero e loro famiglie, neonati, neomamme e neopapà, volontari, personale delle Aziende Ospedaliere, animatrici.

A chi rivolgersi

Contattare il Coordinatore dei Progetti di Assistenza Ospedaliera:

Fondazione Arché Onlus

SEDE NAZIONALE

via Stresa, 6
20125 Milano
tel +39 02 603 603
fax +39 02 673 865 18
email info@arche.it

SEDE DI MILANO

via Cagliari, 26
20125 Milano
tel +39 02 668 8521
fax +39 02 6688408
email milano@arche.it



C.F. 97105280156
P.IVA 08253430964

www.arche.it



Sede di Milano 02 603603 – 342 1169183
Sede di Roma 06 77250350 – 335 7708061

SERVIZI TERRITORIALI

I servizi territoriali sono svolti nelle città di Milano Roma e San Benedetto del Tronto, e vi annoveriamo i Centri Diurni, i Centri d'ascolto, i Progetti svolti in stretta collaborazione con Servizi Territoriali (Centri di riabilitazione, Ludoteche,...) e le attività culturali/ricreative.

Destinatari

Minori e adolescenti con forme di disagio e fragilità diverse e loro famiglie. Famiglie con disagio economico, nuclei migranti o con disagio socio-sanitario.

Modalità di accesso

L'attivazione del servizio avviene tramite segnalazioni dai Servizi Sociali e o territoriali, dalle Aziende ospedaliere, oppure su richiesta diretta da parte della famiglia.

Obiettivi

- Accompagnare e sostenere la crescita dei minori e delle loro famiglie
- Individuare e attivare tutte le risorse intra ed etero familiare
- Favorire l'accesso ai Servizio e la piena fruibilità dei diritti
- Contrastare fenomeni di isolamento ed emarginazione
- Prevenire la cronicizzazione di momenti di disagio
- Favorire la piena inclusione del nucleo

Come si struttura

A Milano sono previsti Centri Diurni sul territorio per favorire la conciliazione dei tempi di vita e lavoro delle famiglie. Centri di ascolto per gli adulti di riferimento e Campus per i bambini.

A Roma è presente un Centro d'ascolto per minori e nuclei migranti con il fine di realizzare un percorso di counselling individualizzato e, ove richiesto, una vera e propria presa in carico e del nucleo.

A San Benedetto del Tronto sono previsti Progetti di sostegno in favore di nuclei con minori affetti da disturbi dell'età evolutiva.

Soggetti coinvolti

Minore/adolescente, Nucleo familiare ristretto e allargato, Professionisti e Volontari di Arché, Servizi sociali, Aziende Ospedaliere, Centri di riabilitazione, Consulitori e territorio.

A chi rivolgersi

Contattare il Coordinatore dei progetti territoriali:
Sede di Milano, Tel. 02 36559990
Sede di Roma 06 77250350 – 335 7708061
Sede di San Benedetto del Tronto: 344 1685986

Fondazione Arché Onlus

SEDE NAZIONALE

via Stresa, 6
20125 Milano
tel +39 02 603 603
fax +39 02 673 865 18
email info@arche.it

SEDE DI MILANO

via Cagliari, 26
20125 Milano
tel +39 02 668 8521
fax +39 02 6688408
email milano@arche.it



C.F. 97105280156
P.IVA 08253430964

www.arche.it



AREA ACCOGLIENZA

Arché ha nella propria mission la vocazione all'Accoglienza. Nella differenza, nella difficoltà, nella malattia ma anche nella speranza. Accoglienza significa trovare un terreno comune di dialogo e fiducia reciproca nella quotidianità. Vuol dire esserci, affinché il cammino risulti meno faticoso.

Accoglienza, per Arché, non significa creare dipendenza ma dare ogni giorno la consapevolezza della possibilità di una vita migliore.

I servizi e le strutture offerte dalla Fondazione in quest'area sono due: Casa Accoglienza e Casa di accoglienza c/o CasArché.

• Casa Accoglienza

Casa Accoglienza accoglie nuclei che si trovano in una condizione di disagio socio – psico – sociale.

Uno degli obiettivi di Casa Accoglienza consiste nel creare un ambiente “caldo” e familiare per aiutare mamme e bambini ad affrontare le difficoltà quotidiane.

Destinatari

Mamme e bambini con problematiche legate a maltrattamenti, immigrazione, disagio sociale e psichico.

Modalità di accesso

Invio da parte dei Servizi Sociali dei Comuni italiani.

Obiettivi

- Offrire sostegno a madri che si trovano ad affrontare la malattia e la maternità da sole
- Offrire uno spazio di accoglienza
- Aiutare a riprogettare la propria dimensione esistenziale, favorendo un progetto di vita positivo
- Favorire il reinserimento nella società
- Garantire l'accudimento e supportare il processo di crescita dei bambini
- Aiutare mamma e bambino ad affrontare la malattia o il disagio

Come è strutturata

Casa Accoglienza attualmente accoglie circa 15 ospiti tra mamme e bambini ed è animata da un'équipe di educatori con il coordinamento di un responsabile, di un neuropsichiatra infantile, di un assistente sociale e di un pediatra.

La presenza dei volontari si integra con queste figure di riferimento mentre la gestione della casa, a seconda delle possibilità, favorisce il coinvolgimento degli ospiti nell'organizzazione e nell'animazione. Per i bambini Casa Accoglienza rappresenta uno spazio di vita e di crescita: al suo interno vengono garantite risposte di spazio, attenzione, affetto, dialogo, educazione e presenza. Gli operatori di Casa Accoglienza favoriscono, inoltre, la partecipazione dei bambini alla realtà scolastica, all'inserimento e ai rapporti con i coetanei e con gli insegnanti.

Per le mamme Casa Accoglienza costituisce uno spazio di riprogettazione con l'aiuto di un lavoro di sostegno nell'affrontare i problemi legati alla sieropositività e ad altre condizioni di disagio.

Gli operatori di Arché supportano queste mamme nei rapporti con i servizi sociali e sanitari, nella regolarizzazione della posizione lavorativa, al fine di creare condizioni di autonomia. Offrono, inoltre, sostegno nella gestione delle problematiche socio-familiari e aiuto nella regolarizzazione dei permessi di soggiorno. L'équipe espleta inoltre la funzione di osservazione e valutazione delle competenze genitoriali come da disposizione di eventuale Decreto del Tribunale dei Minori.

Qualora fosse necessario un sostegno psicologico e/o psicoterapeutico, non essendo prevista la figura dello psicologo/psicoterapeuta all'interno della Comunità, l'équipe si avvale della consulenza della Cooperativa “Nivalis”.

Fondazione Arché Onlus

SEDE NAZIONALE

via Stresa, 6
20125 Milano
tel +39 02 603 603
fax +39 02 673 865 18
email info@arche.it

SEDE DI MILANO

via Cagliari, 26
20125 Milano
tel +39 02 668 8521
fax +39 02 6688408
email milano@arche.it



C.F. 97105280156
P.IVA 08253430964

www.arche.it



Soggetti coinvolti

Nuclei mamma bambino, responsabile Casa Accoglienza, educatori, neuropsichiatra infantile, assistente sociale, pediatra, scuole, servizi sociali e sanitari, medici infettivologi, volontari.

Personale

Il personale che lavora presso Casa Accoglienza è così composto:

- Un Direttore presente in orario diurno dal lunedì al venerdì
- Un Vicedirettore presente in orario diurno dal lunedì al venerdì
- 5 educatori presenti a turno, nelle 24 ore, 7 giorni su 7
- 1 operatore notturno per 4 notti alla settimana

Rette

Le rette sostenute dai Comuni inviati per i nuclei mamma bambino ammontano a:

- € 90,00 per ogni minore accolto (iva compresa) – **fatte salve eventuali convenzioni.**
- € 80,00 per ogni mamma accolta (iva compresa) – **fatte salve eventuali convenzioni.**
- La retta comprende, oltre naturalmente vitto e alloggio, la copertura delle spese sanitarie sostenute per gli ospiti, le spese per il materiale scolastico, tutto quanto necessario per l'igiene personale, copertura di eventuali abbonamenti per i mezzi pubblici. In alcune occasioni, è prevista una compartecipazione in percentuale variabile, ad alcuni costi (ad es. spese per gli abbonamenti), da parte delle mamme se queste lavorano.
- **Rimangono escluse tutte quelle spese che abbiano carattere di "straordinarietà" (ad es. spese per il rinnovo di passaporto, spese per protesi ortodontiche,...).**

In accreditamento con



Comune di
Milano

- **Casa di accoglienza c/o "CasArché"**

Struttura di accoglienza per dare supporto e ospitalità al bambino e alla mamma che si trovino in condizioni di disagio socio – psico – sociale, per consentire, nei limiti possibili, che il legame madre-figlio sia continuo e per offrire loro un supporto concreto, in un percorso verso il raggiungimento dell'autonomia.

Uno degli obiettivi della Casa di accoglienza c/o "CasArché" consiste nel creare un ambiente "caldo" e familiare, per aiutare mamme e bambini ad affrontare le difficoltà quotidiane, ma anche di strutturare progetti volti al raggiungimento dell'autonomia.

Destinatari

Mamme e bambini con problematiche legate a maltrattamenti, immigrazione, disagio sociale e psichico

Modalità di accesso

Fondazione Arché Onlus

SEDE NAZIONALE

via Stresa, 6
20125 Milano
tel +39 02 603 603
fax +39 02 673 865 18
email info@arche.it

SEDE DI MILANO

via Cagliero, 26
20125 Milano
tel +39 02 668 8521
fax +39 02 6688408
email milano@arche.it



C.F. 97105280156
P.IVA 08253430964

www.arche.it



Invio da parte dei Servizi Sociali.

Obiettivi

- Offrire sostegno a madri che si trovano ad affrontare la malattia e la maternità da sole
- Offrire uno spazio di accoglienza
- Aiutare a riprogettare la propria dimensione esistenziale, favorendo un progetto di vita positivo
- Favorire il reinserimento nella società
- Garantire l'accudimento e supportare il processo di crescita dei bambini
- Aiutare mamma e bambino ad affrontare la malattia o il disagio
- Strutturare progetti per l'autonomia
- Far lavorare le mamme nelle attività promosse dalla Fondazione

Come è strutturata

La Casa di Accoglienza c/o "CasArché" (da ora CasArché) attualmente, grazie ad un progetto sperimentale approvato dal Comune di Novate Milanese, può accogliere sino a 9 nuclei mamma bambino. È animata da un'équipe di educatori con il coordinamento di un responsabile, di un neuropsichiatra infantile e 10 volontari. La presenza dei volontari si integra con queste figure di riferimento mentre la gestione della casa, a seconda delle possibilità, favorisce il coinvolgimento degli ospiti nell'organizzazione e nell'animazione. Per i bambini CasArché rappresenta uno spazio di vita e di crescita, al suo interno vengono garantite risposte di spazio, attenzione, affetto, dialogo, educazione e presenza. Gli operatori della casa favoriscono, inoltre, la partecipazione dei bambini alla realtà scolastica, all'inserimento e ai rapporti con i coetanei e con gli insegnanti.

Per le mamme CasArché costituisce uno spazio di riprogettazione con l'aiuto di un lavoro di sostegno nell'affrontare i problemi legati alla sieropositività e ad altre condizioni di disagio.

Gli operatori di Arché supportano queste mamme nei rapporti con i servizi sociali e sanitari, nella regolarizzazione della posizione lavorativa, al fine di creare condizioni di autonomia. Offrono, inoltre, sostegno nella gestione delle problematiche socio-familiari e aiuto nella regolarizzazione dei permessi di soggiorno. L'équipe espleta inoltre la funzione di osservazione e valutazione delle competenze genitoriali come da disposizione di eventuale Decreto del Tribunale dei Minori.

Qualora fosse necessario un sostegno psicologico e/o psicoterapico, non essendo prevista la figura dello psicologo/psicoterapeuta all'interno della Comunità, l'équipe si avvarrà della consulenza della Cooperativa "Nivalis".

Soggetti coinvolti

Mamme e loro bambini, responsabile CasArché, educatori, neuropsichiatra infantile, assistente sociale, pediatra, scuole, servizi sociali e sanitari, medici infettivologi, volontari.

Personale

Il personale che lavora presso CasArché è così composto:

- o Un Direttore presente in orario diurno dal lunedì al venerdì
- o Un Vicedirettore presente in orario diurno dal lunedì al venerdì
- o 7 educatori presenti a turno, nelle 24 ore, 7 giorni su 7

Rette

Le rette sostenute dai Comuni invianti per i nuclei mamma – bambino ammontano a:

- o € 90,00 per ogni minore accolto (iva compresa) – **fatte salve eventuali convenzioni.**
- o € 80,00 per ogni mamma accolta (iva compresa) – **fatte salve eventuali convenzioni.**
- Le rette comprendono sempre, oltre naturalmente vitto e alloggio, la copertura delle spese sanitarie sostenute per gli ospiti, le spese per il materiale scolastico, tutto quanto necessario per l'igiene personale, copertura di eventuali abbonamenti per i mezzi pubblici. In alcune occasioni, è prevista

Fondazione Arché Onlus

SEDE NAZIONALE

via Stresa, 6
20125 Milano
tel +39 02 603 603
fax +39 02 673 865 18
email info@arche.it

SEDE DI MILANO

via Cagliari, 26
20125 Milano
tel +39 02 668 8521
fax +39 02 6688408
email milano@arche.it



C.F. 97105280156
P.IVA 08253430964

www.arche.it



una compartecipazione in percentuale variabile, ad alcuni costi (ad es. spese per gli abbonamenti), da parte delle mamme se queste lavorano.

- **Rimangono escluse tutte quelle spese che abbiano carattere di "straordinarietà" (ad es. spese per il rinnovo di passaporto, spese per protesi ortodontiche,...).**

ARCHE

Fondazione Arché Onlus

SEDE NAZIONALE

via Stresa, 6
20125 Milano
tel +39 02 603 603
fax +39 02 673 865 18
email info@arche.it

SEDE DI MILANO

via Cagliero, 26
20125 Milano
tel +39 02 668 8521
fax +39 02 6688408
email milano@arche.it



DONARE CON FIDUCIA

C.F. 97105280156
P.IVA 08253430964

www.arche.it



LAVORO

Nel 1995 Arché ha fondato la Cooperativa Sociale di tipo B, "Pensieri e Colori", per dare opportunità lavorative a donne e uomini che, per motivi diversi, sono svantaggiati nella ricerca di un'occupazione. Le cooperative di tipo B sono imprese a tutti gli effetti che operano con finalità di promozione sociale e di sviluppo nella società. Esse offrono servizi, personale specializzato ed attuano inserimenti lavorativi di soggetti svantaggiati in strutture con caratteristiche imprenditoriali, sviluppando professionalità spendibili sul mercato.

La cooperativa si occupa nello specifico di advertising classico, graphic e web design, è composta da 11 persone ed annovera tra i suoi clienti RCS (Rizzoli Corriere della Sera), Mapei, Roche.

Destinatari

Uomini e donne svantaggiate in cerca di occupazione.

Obiettivi

- Reinserimento nelle realtà produttive e sociali di soggetti svantaggiati

Aiutare e sostenere uomini e donne che, per motivi diversi, non sono in grado di inserirsi nel mercato del lavoro senza specifica assistenza.

ARCHE

Fondazione Arché Onlus

SEDE NAZIONALE

via Stresa, 6
20125 Milano
tel +39 02 603 603
fax +39 02 673 865 18
email info@arche.it

SEDE DI MILANO

via Cagliero, 26
20125 Milano
tel +39 02 668 8521
fax +39 02 6688408
email milano@arche.it



C.F. 97105280156
P.IVA 08253430964

www.arche.it



AREA EDUCAZIONE

Prevenzione ed animazione sociale: due modalità d'intervento per rispondere a problematiche concrete e provare a sviluppare una cittadinanza solidale. Come? Provando ad instillare una scintilla di riflessione che stimoli il passaggio dalla conoscenza alla messa in atto di determinati comportamenti.

Strumenti e strategie per promuovere tra i preadolescenti e gli adolescenti una cultura protettiva, fatta di relazioni, consapevolezza, partecipazione e protagonismo, capace di sostenerli nelle scelte quotidiane e per promuovere nel territorio una comunità che sia essa stessa competente, consapevole e partecipativa.

• PREVENZIONE

La prevenzione tra i giovani

Nel corso degli anni Arché ha sempre cercato di rispondere alle esigenze che territorio e collettività gli hanno presentato. Intorno al 1995 emerge la necessità di dedicare un'area dell'associazione alla Prevenzione.

Nasce così Prometeo, progetto formativo che ha come obiettivo la prevenzione dei comportamenti a rischio e della discriminazione verso le persone colpite dal virus HIV. I destinatari sono i ragazzi della terza media inferiore, considerati una categoria a rischio di contagio, ma soprattutto una "risorsa", in quanto ancora nel pieno dello sviluppo e quindi con rappresentazioni sui problemi sociali ancora in via di definizione. Ha seguito questo esempio di prevenzione rivisitato e ben studiato il progetto "Ujana", nato da un lavoro che ha coinvolto le sedi di Arché delle città di Milano, Roma, San Benedetto del Tronto e Kisii (Kenya). Proprio in omaggio alla sede keniota si è deciso di chiamarlo, appunto, «Ujana», termine utilizzato in Kiswahili (lingua ufficiale dell'Unione Africana) per indicare l'adolescenza. Consapevoli della vastità dei temi dell'adolescenza, ma anche delle risorse del contesto scolastico e della complessità di un intervento che vuole rispondere alle esigenze di un panorama adolescenziale in rapido cambiamento, il progetto si rivolge agli studenti delle scuole secondarie di primo grado in Italia, ed è **finalizzato all'educazione alla salute**, con particolare attenzione ad alcuni ambiti di criticità nel percorso evolutivo preadolescenziale.

Volontari, alunni e professori

L'intervento di Arché nelle scuole si configura per molti aspetti come una formazione "altra", che utilizza strumenti differenti dalla classica ora di lezione, fornendo agli adolescenti degli strumenti in più per imparare a conoscere il mondo attraverso la percezione di sé, la relazione con l'altro, i comportamenti a rischio, la capacità di "cura" di sé stesso e dell'altro, la capacità di ascolto e accoglienza, la cittadinanza solidale. Tutti temi che rimandano all'importanza della relazione e alla capacità di ognuno di porsi nei confronti dell'altro. La scuola, con le sue opportunità di scambio, conoscenza e relazione, diviene il luogo dove docenti e alunni, insieme agli operatori ed esperti del progetto, possono orientarsi verso una strategia di apprendimento legata al valore della relazione.

Destinatari progetto

- **Ragazzi e ragazze di età 11 - 14 anni**
In Italia: triennio della scuola secondaria di primo grado
- **Dirigenti scolastici, insegnanti, familiari dei ragazzi**

Obiettivi

Obiettivo generale: sostenere processi di autonomia, di consapevolezza e di azione dei giovani preadolescenti e adolescenti in riferimento ai propri comportamenti, anche in relazione ai rischi connessi alla propria crescita individuale e di gruppo e all'educazione alla salute; facilitare le relazioni, la comunicazione, l'espressione e la creatività.

Obiettivi specifici:

- facilitare l'elaborazione critica dei compiti evolutivi della preadolescenza;
- facilitare l'elaborazione critica dei comportamenti a rischio in preadolescenza;
- promuovere il concetto di salute secondo la definizione dell'Organizzazione Mondiale della Sanità;

Fondazione Arché Onlus

SEDE NAZIONALE

via Stresa, 6
20125 Milano
tel +39 02 603 603
fax +39 02 673 865 18
email info@arche.it

SEDE DI MILANO

via Cagliari, 26
20125 Milano
tel +39 02 668 8521
fax +39 02 6688408
email milano@arche.it



C.F. 97105280156
P.IVA 08253430964

www.arche.it



- permettere l'acquisizione di competenze socio-emotive e relazionali atte alla promozione della salute individuale e del benessere della comunità;
- sostenere processi di riflessione, espressività e la formulazione di azioni concrete di comunicazione creativa sulle relazioni, non ultime quelle "virtuali";
- facilitare lo sviluppo della consapevolezza di risorse personali e sviluppo di capacità e competenze specifiche;
- promuovere stili di vita e comportamenti adeguati al raggiungimento del benessere individuale e comunitario;
- promuovere la conoscenza delle malattie infettive e delle loro diverse modalità di trasmissione;
- prevenire il rischio di contagio delle malattie infettive;
- prevenire l'emarginazione e la discriminazione del "diverso";
- promuovere competenze specifiche su tematiche dell'educazione alla salute e dell'adolescenza, tra gli insegnanti e i familiari dei ragazzi;
- promuovere la cittadinanza solidale.

Come si struttura

La formazione con gli studenti si svolge in moduli annuali che possono essere ampliati e integrati in ambito triennale. All'interno delle scuole vengono sviluppati gli interventi di *formazione rivolti a singoli gruppi classe*.

Tempi: annualmente sono previsti 5 incontri di 2 ore per ogni singolo gruppo classe in orario curricolare.

Gli argomenti trattati nei moduli annuali sono pertinenti all'età dei ragazzi ed in continuità con eventuali moduli svolti con gli stessi ragazzi l'anno precedente. Ogni modulo annuale ha un incontro introduttivo o di raccordo e un incontro conclusivo o di passaggio, a seconda che le classi abbiano aderito a un percorso annuale o intendano dare continuità al progetto nel triennio.

I diversi percorsi annuali vertono sulle seguenti tematiche:

1. Modulo formativo rivolto ai ragazzi e alle ragazze di 11/12 anni:
percezione di sé e relazione con l'altro.
2. Modulo formativo rivolto ai ragazzi e alle ragazze di 12/13 anni:
cambiamenti fisici e psichici in preadolescenza, la relazione affettiva.
3. Modulo formativo rivolto ai ragazzi e alle ragazze di 13/14 anni:
le **malattie infettive, comportamenti a rischio, capacità di ascolto e accoglienza.**

Al termine di ogni anno ogni classe ha la possibilità di registrare una puntata radio da mandare in onda sullo spazio web frequenze a impulsi per poter condividere con gli studenti delle altre città, le proprie famiglie e tutti coloro che seguono Arché, la propria esperienza fatta e le proprie sensazioni e opinioni.

Fondazione Arché Onlus

SEDE NAZIONALE

via Stresa, 6
20125 Milano
tel +39 02 603 603
fax +39 02 673 865 18
email info@arche.it

SEDE DI MILANO

via Cagliari, 26
20125 Milano
tel +39 02 668 8521
fax +39 02 6688408
email milano@arche.it



DONARE CON FIDUCIA

C.F. 97105280156
P.IVA 08253430964

www.arche.it



- **ANIMAZIONE SOCIALE: La factory della creatività**

Destinatari

Giovanissimi e giovani del quartiere dove è situato Arché (Greco/Farina), Municipio 2 del Comune di Milano.

Modalità d'accesso

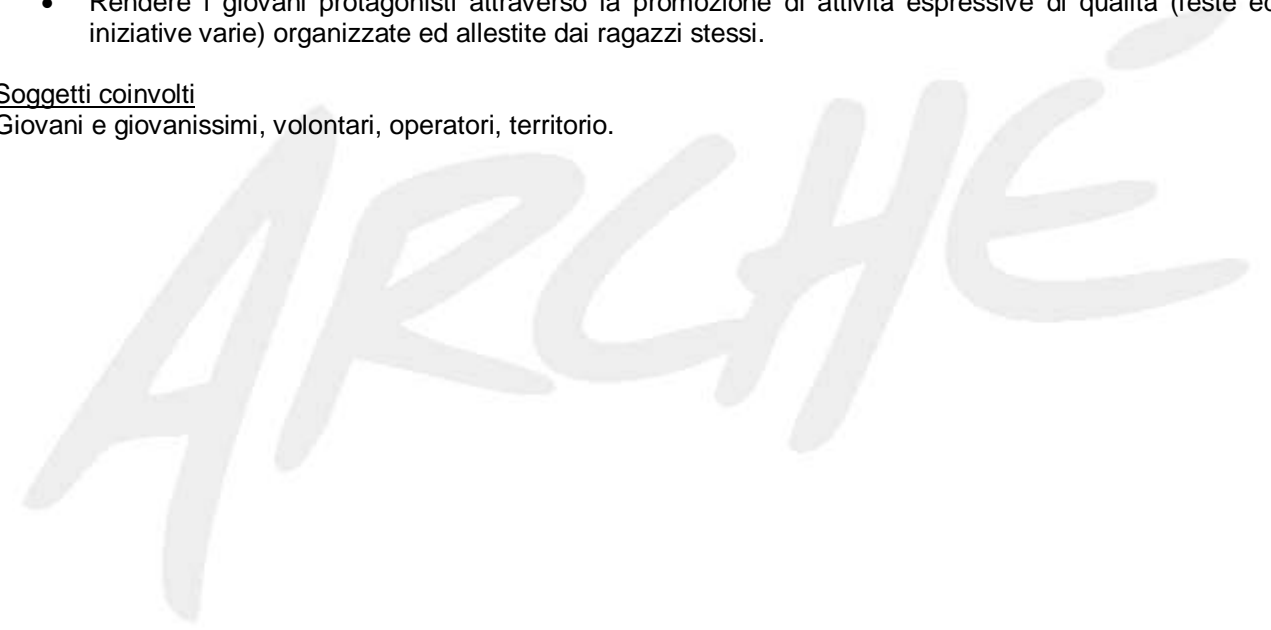
L'accesso al servizio è libero e volontario.

Obiettivi

- Ideazione e creazione di uno spazio attrezzato dove i giovani e giovanissimi coordinati da un gruppo di volontari e dagli operatori possano suonare, recitare, filmare, creare video e utilizzare gli strumenti della multimedialità. Un luogo di espressività e creatività, un posto per sognare.
- Costituzione di un'associazione culturale: responsabilizzare i giovani verso una partecipazione attiva e pensante alla vita di territorio.
- Rendere i giovani protagonisti attraverso la promozione di attività espressive di qualità (feste ed iniziative varie) organizzate ed allestite dai ragazzi stessi.

Soggetti coinvolti

Giovani e giovanissimi, volontari, operatori, territorio.



Fondazione Arché Onlus

SEDE NAZIONALE

via Stresa, 6
20125 Milano
tel +39 02 603 603
fax +39 02 673 865 18
email info@arche.it

SEDE DI MILANO

via Cagliero, 26
20125 Milano
tel +39 02 668 8521
fax +39 02 6688408
email milano@arche.it



DONARE CON FIDUCIA

C.F. 97105280156
P.IVA 08253430964

www.arche.it



AREA HOUSING

Arché ha nella propria mission la vocazione all'accoglienza. Nella differenza, nella difficoltà, nella malattia ma anche nella speranza. Accoglienza significa trovare un terreno comune di dialogo e fiducia reciproca nella quotidianità. Vuol dire esserci, affinché il cammino risulti meno faticoso.

Accoglienza, per Arché, non significa creare dipendenza ma dare ogni giorno la consapevolezza della possibilità di una vita migliore.

Alloggi per l'autonomia per nuclei mamma-bambino (alloggio Picozzi 1, Picozzi 2)

a. Accesso e accoglienza

Sono privilegiati gli invii da parte dei Servizi Sociali del Comune di Milano. Le famiglie/persone accolte dovranno presentare la possibilità di lavorare sull'autonomia, potranno provenire anche da precedenti percorsi comunitari ma necessitano ancora di significative relazioni di accompagnamento.

È prevista una prima fase di valutazione da parte del responsabile del progetto insieme all'equipe interna, per verificare la compatibilità con l'organizzazione della struttura. In questa fase vengono effettuati: uno o più incontri con il Servizio Inviante (acquisizione e approfondimento del percorso di vita, anche comunitario/educativo e di presa in carico pregressa), discussione in equipe, colloqui preliminari con il candidato ospite, discussione in équipe della situazione. In caso di valutazione positiva si procede con la definizione di un PEI (Progetto Educativo Individualizzato) in accordo con l'ospite e con l'Ente inviante, della durata minima di un anno. Il Pei è sottoposto a verifiche trimestrali, al fine di ridefinirne gli obiettivi per meglio calibrarli alla situazione. Il progetto è prorogabile fino a una durata massima di 18 mesi.

Gli operatori lavoreranno insieme agli utenti, in stretta connessione con i Servizi che a vario titolo si occupano della situazione, per favorire percorsi di autonomia e ritrovare nuovi equilibri per affrontare il difficile cammino verso l'autonomia in un momento di forte disagio e incertezza.

Le verifiche del Pei, quando possibile vengono effettuate presso i Servizi Sociali.

b. Obiettivi generali dell'accoglienza

- Completamento della formazione professionale: valutazione delle competenze, invio al corso di italiano, ricerca del percorso formativo più adatto, supporto al percorso di formazione
- Ricerca di un lavoro adeguato al proprio livello di formazione: scrittura del curriculum, ricerca mirata del lavoro, simulazioni di colloqui di lavoro, supporto nella gestione dei rapporti di lavoro
- Raggiungimento dell'autonomia economica: monitoraggio dei rimborsi presentati, piano di accumulo in vista dell'uscita dal progetto, lettura delle bollette al fine di rendere gli ospiti più consapevoli delle spese
- Ricerca di una soluzione abitativa autonoma: assistenza al bando ALER, ricerca sul libero mercato, ricerca a invio a soluzioni intermedie promosse dal comune, dalla regione
- Responsabilizzazione dei singoli utenti rispetto al proprio percorso
- Percorso di sostegno alla genitorialità
- Monitoraggio e controllo, laddove necessario, della relazione mamma-bambino

c. Gli strumenti per il raggiungimento degli obiettivi

- Colloqui di confronto con gli operatori
- Colloqui di consulenza educativa
- Lavoro in rete tra operatori
- Scrittura e verifica con cadenza trimestrale dei progetti individuali
- Attività comuni tra le persone accolte
- Colloqui di consulenza su varie tematiche (legali, mediche,...)

d. Le attività erogate

- Supporto alla gestione delle risorse economiche

Fondazione Arché Onlus

SEDE NAZIONALE

via Stresa, 6
20125 Milano
tel +39 02 603 603
fax +39 02 673 865 18
email info@arche.it

SEDE DI MILANO

via Cagliari, 26
20125 Milano
tel +39 02 668 8521
fax +39 02 6688408
email milano@arche.it



C.F. 97105280156
P.IVA 08253430964

www.arche.it



- Supporto alla gestione degli spazi di vita
- Supporto e gestione del tempo libero
- Accompagnamento alla costruzione e mantenimento delle relazioni sociali
- Mantenimento delle relazioni lavorative e mantenimento del lavoro stesso

e. Altre attività erogate

- Incontri settimanali con i volontari del progetto
- Partecipazione ad incontri animativi promossi dalla Fondazione.

f. Durata dell'accoglienza

La permanenza in appartamento è ipotizzabile in un minimo di 24 mesi prorogabili in caso di particolari difficoltà o situazioni problematiche ed in accordo con il Servizio inviante. Ogni intervento sarà quindi rimodulato e riadattato in funzione delle effettive necessità del nucleo accolto o in caso di insorgenza di particolari problematiche.

g. Equipe e organigramma

L'equipe attiva sul progetto è composta da:

- 1 Responsabile di Progetto, referente per il Comune, cui compete il coordinamento dell'intero progetto. Presente in Sede tutta la settimana e dedicherà al progetto 2 ore settimanali;
- 1 Educatore, con impegno di 6 ore settimanali per nucleo accolto. Le ore di sostegno educativo verranno suddivise in base alla valutazione di risorse e bisogni del nucleo, in momenti dedicati al sostegno individualizzato di uno dei componenti del nucleo o al nucleo intero e all'accompagnamento ai servizi. La famiglia verrà incontrata dall'operatore almeno una volta a settimana.

Il personale si incontra una volta a settimana per un'equipe di aggiornamento e di monitoraggio nella quale vengono monitorati gli obiettivi del progetto educativo e vengono stabilite strategie operative di intervento.

A integrazione dell'Equipe educativa la Fondazione mette a disposizione la collaborazione di volontari, che possono affiancarsi agli operatori per lo svolgimento di attività con gli ospiti.

h. Volontariato

Il volontario di Arché portano con sé la motivazione profonda a incontrare l'altro, in particolare l'altro in difficoltà, impegnandosi ad accettarlo così com'è senza giudicarlo, dedicandosi ad accogliere la fragilità e la sofferenza per contrastare solitudine ed esclusione. Chi decide di intraprendere un percorso di volontariato sceglie di prendersi cura del prossimo, del tempo, della relazione; è una persona che sceglie di alzare lo sguardo intorno a sé per incontrare chi gli sta intorno e di essere presente donando il proprio tempo con uno spirito di solidarietà.

I valori del volontariato per Arché sono l'accoglienza, la condivisione, la gratuità; volontarie e volontari sperimentano quotidianamente la capacità di confrontarsi, scambiarsi idee e costruire ponti fra pensieri differenti, la pazienza dell'attesa quando a volte sembra che non ci sia niente da fare e la scoperta che un semplice sorriso o una parola gentile possano essere per qualcuno regali preziosissimi.

I volontari all'interno degli alloggi per l'autonomia sono chiamati a supportare i nuclei durante i momenti di vita quotidiana delle famiglie accolte. In particolare:

- aiutano nei compiti e attività ludiche con i bambini, in casa o all'esterno;
- organizzano uscite sul territorio milanese;
- aiutano nelle attività domestiche;
- accompagnano gli ospiti ai servizi del territorio;
- capacità di ascolto e di confronto;
- disponibilità a occuparsi dei bambini in caso debbano rimanere a casa da scuola, per permettere alle mamme di non assentarsi dal lavoro.

Le competenze implicate dal volontario sono le seguenti:

- saper operare e confrontarsi in gruppo e con l'educatore referente;

Fondazione Arché Onlus

SEDE NAZIONALE

via Stresa, 6
20125 Milano
tel +39 02 603 603
fax +39 02 673 865 18
email info@arche.it

SEDE DI MILANO

via Cagliari, 26
20125 Milano
tel +39 02 668 8521
fax +39 02 6688408
email milano@arche.it



ISTITUTO ITALIANO DONAZIONE

DONARE CON FIDUCIA

C.F. 97105280156

P.IVA 08253430964

www.arche.it



- empatia e capacità di ascolto, senza giudizio;
- capacità di entrare in relazione, rispettando i limiti del ruolo assunto.

Il volontario sarà presente indicativamente quattro ore a settimana per un massimo di due volte al mese, dal lunedì alla domenica, dalle 9:00 alle 20:00. Il planning delle presenze è formulato sulla base delle esigenze dei nuclei inseriti in appartamento e sulle disponibilità di tempo del volontario.

I volontari partecipano a riunioni di equipe fissate con una cadenza trimestrale.

Sono condotte dall'educatrice referente del progetto, co-condotte periodicamente dalla referente dei volontari per i servizi di Milano e dal presidente della Fondazione.

In accreditamento con



Comune di
Milano

Fondazione Arché Onlus

SEDE NAZIONALE

via Stresa, 6
20125 Milano
tel +39 02 603 603
fax +39 02 673 865 18
email info@arche.it

SEDE DI MILANO

via Cagliero, 26
20125 Milano
tel +39 02 668 8521
fax +39 02 6688408
email milano@arche.it



DONARE CON FIDUCIA

C.F. 97105280156
P.IVA 08253430964

www.arche.it



TERZA PARTE: STANDARD DI QUALITÀ

Si può dire che gli standard di qualità siano il cuore della Carta dei Servizi, essi permettono di misurare ciò che sembra sfuggire alla misura, la qualità appunto. Consentono di tradurre principi astratti e valori in impegni concreti facilitandone la comprensione e rendendone verificabile il conseguimento da parte di operatori e utenti.

Ogni anno gli standard di qualità vengono periodicamente verificati, aggiornati e se necessario migliorati nell'ambito dei progetti adottati.

- **Standard di qualità organizzativa e gestionale**

→ professionalità e motivazione operatori:

- tutti gli operatori impiegati sono in possesso di un specifico titolo di studio
- tutti gli operatori appena assunti vengono inizialmente affiancati ad altri operatori con più esperienza
- tutti gli operatori partecipano a periodiche riunioni d'equipe
- tutti gli operatori partecipano a periodici incontri di formazione e aggiornamento professionale
- tutti gli operatori sono coperti da assicurazione e in possesso di idoneità sanitaria
- tutti gli operatori dispongono di un adeguato inquadramento contrattuale

→ continuità dell'intervento

- esistenza di un'equipe strutturata di operatori
- si garantisce l'erogazione degli interventi in maniera continua regolare e senza interruzioni. Nei casi in cui venga a mancare questa condizione si adottano misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

→ continuità degli operatori

- si adottano misure volte a contrastare il turn over degli operatori

→ progettualità

- esistenza di un piano educativo condiviso

→ flessibilità e individualizzazione

- possibilità di adeguamento e modifica del progetto

→ tempestività

- vengono assicurati interventi tempestivi
- ridotti tempi di attivazione tra la richiesta e l'erogazione

→ informazioni sul servizio

- garantita la trasparenza sulle decisioni
- produzione e consegna di materiale informativo sulla Fondazione e suoi progetti/interventi

→ accoglienza

- localizzazione struttura
- assenza di barriere architettoniche
- apertura segreteria almeno 20 ore settimanali

→ struttura confortevole

→ adeguatezza del servizio/intervento al bisogno

Fondazione Arché Onlus

SEDE NAZIONALE

via Stresa, 6
20125 Milano
tel +39 02 603 603
fax +39 02 673 865 18
email info@arche.it

SEDE DI MILANO

via Cagliari, 26
20125 Milano
tel +39 02 668 8521
fax +39 02 6688408
email milano@arche.it



ISTITUTO ITALIANO DONAZIONE

DONARE CON FIDUCIA

C.F. 97105280156

P.IVA 08253430964

www.arche.it



→ controllo della qualità periodico

- **Standard di qualità sociale e relazionale**

→ sostegno e riconoscimento del ruolo della famiglia
- vengono fissati periodicamente incontri con la famiglia

→ condivisione del progetto

→ servizio integrato nel contesto sociale

→ documentazione completa e accurata
- compilazione scheda progetto
- aggiornamento diario degli interventi e delle verifiche

→ riservatezza
- garantito il rispetto della privacy

- **Standard di qualità economica**

→ risorse economiche adeguate (fundraising)

→ razionalizzazione delle risorse umane ed economiche



Fondazione Arché Onlus

SEDE NAZIONALE

via Stresa, 6
20125 Milano
tel +39 02 603 603
fax +39 02 673 865 18
email info@arche.it

SEDE DI MILANO

via Cagliero, 26
20125 Milano
tel +39 02 668 8521
fax +39 02 6688408
email milano@arche.it



DONARE CON FIDUCIA

C.F. 97105280156
P.IVA 08253430964

www.arche.it



QUARTA PARTE: FORME DI TUTELA E DI VERIFICA DEL CITTADINO – ASCOLTIAMO E DIAMO VOCE-

Attraverso un insieme di strumenti di controllo, verifica e tutela viene consentita ai cittadini la possibilità di far valere i loro diritti nel caso il servizio non soddisfi gli standard di qualità promessi.

Reclamo

Tutte le aree operative della Fondazione prevedono una funzione di accoglienza telefonica attraverso la quale è possibile ricevere informazioni, dare comunicazioni, fare richieste o inoltrare reclami.

La Fondazione si impegna a gestire in modo accessibile, semplice e rapido, le procedure di reclamo chiarendo le norme applicabili e illustrando le modalità seguite nello svolgimento dei servizi.

I cittadini utenti e/o i loro familiari possono presentare osservazioni, proposte o reclami nei confronti di atti, comportamenti, situazioni che nechino o limitino, direttamente o indirettamente, la fruizione delle attività, esercitando il proprio diritto attraverso:

- lettera in carta semplice indirizzata al responsabile di riferimento e inviata o consegnata alla segreteria della sede di via Stresa, 6 - 20125 Milano
- segnalazione telefonica al numero 02 603603 o via fax al numero 02 67386518 o via email: info@arche.it
- compilazione del modulo di reclamo allegato alla Carta dei Servizi

È altresì possibile reclamare di persona prendendo appuntamento con il Responsabile di qualità che ascolterà e accoglierà il reclamo che deve essere comunque sottoscritto.

Le osservazioni, le comunicazioni e i reclami dovranno essere presentati, di norma, entro 15 giorni dal momento in cui l'utente e/o il familiare sia venuto a conoscenza di quanto ritiene lesivo dei propri diritti.

Per i reclami che non trovino, per obiettive ragioni, una soluzione immediata, la Fondazione si impegna a fornire una risposta scritta entro 15 giorni dalla presentazione.

Qualora la risposta sia interlocutoria o provvisoria conterrà anche i tempi previsti per le azioni correttive e pianificate.

Rispetto della privacy

La Fondazione opera in conformità con la legge (Art. 13 Regolamento EU 679/2016) che regola la rilevazione e il trattamento dei dati personali. Ogni persona che entra in contatto con la Fondazione, operatori, volontari, minori e famiglie, sono informati circa le nostre modalità di trattamento dei dati personali e sensibili, per i quali chiediamo il necessario consenso. La Fondazione è dotata poi di tutta la strumentazione necessaria, sia come struttura sia come protezione del materiale informatico, per custodire i dati forniti. Ogni membro della Fondazione, volontari inclusi, è tenuto al rispetto del segreto professionale.

Fondazione Arché Onlus

SEDE NAZIONALE

via Stresa, 6
20125 Milano
tel +39 02 603 603
fax +39 02 673 865 18
email info@arche.it

SEDE DI MILANO

via Cagliari, 26
20125 Milano
tel +39 02 668 8521
fax +39 02 6688408
email milano@arche.it



C.F. 97105280156
P.IVA 08253430964

www.arche.it

