



MILANO
WELFARE

Carta dei Servizi 2023 Welfare e Salute



[comune.milano.it](https://www.comune.milano.it)



Comune di
Milano

Carta dei Servizi
2023
Welfare e salute

Promozione dei Diritti

- Casa dei Diritti 4
- Prevenzione e contrasto al fenomeno della violenza 5
- Prevenzione e contrasto al fenomeno della tratta 6
- Rainbow Desk 7
- ResidenzaMi – residenza anagrafica per persone senza dimora 8

CASA DEI DIRITTI

> FINALITÀ

La Casa dei Diritti è un punto di riferimento cittadino mirato a creare occasioni di inclusione e coesione sociale, promuovere le pari opportunità, combattere pregiudizi, stereotipi e prevenire discriminazioni. Le attività sono mirate alla creazione di uno spazio dove si trovano servizi, sportelli informativi e di orientamento aperti ai cittadini e per organizzare o partecipare ad eventi, convegni, conferenze, momenti di incontro e confronto, occasioni di dibattito che abbiano come filo conduttore il tema dei diritti e delle politiche contro le discriminazioni.

> COSA OFFRE

- Azioni di prevenzione e contrasto alla violenza di genere (degli uomini contro le donne), di contrasto alle discriminazioni e al fenomeno della tratta di esseri umani
- Utilizzo Sala Conferenze "F. Bompreszi" per realizzare eventi che abbiano al centro il tema dei diritti civili, umani, sociali, dell'inclusione e coesione sociale, dell'antidiscriminazione e delle violenze contro particolari categorie di cittadini.

È possibile, inoltre, offrire informazioni e orientamento attraverso sportelli gestiti da associazioni partner.

> A CHI È RIVOLTO: REQUISITI D'ACCESSO

A tutti i cittadini.

> MODALITÀ PER ACCEDERE O RICHIEDERE IL SERVIZIO

È possibile contattare la Casa dei Diritti via e-mail o telefono. Per le modalità d'accesso dei singoli servizi/sportelli, vedere le schede successive, relative a "Prevenzione e contrasto al fenomeno della violenza", "Prevenzione e contrasto al fenomeno della tratta" e "Rainbow Desk".

> DOCUMENTAZIONE NECESSARIA

Nessuna documentazione.

> QUANTO COSTA

Il servizio è gratuito.

> CONTATTI

Tel: 02.884.41641

E- mail: PSS.casadeidiritti@comune.milano.it

Via De Amicis n. 10 – 20123 Milano | **Vai alla Mappa**

(per le persone con disabilità ingresso da Via dei Fabbri n. 9)

Mezzi pubblici: MM Linea 2 (Sant'Ambrogio); Autobus Linea 94; Tram Linee 3, 14.

> COLLABORAZIONI

- UNAR (Ufficio Nazionale Antidiscriminazione Razziale)
- Rete Ready – Segreteria nazionale città di Torino
- Servizi e Uffici del Comune di Milano
- Regione Lombardia – Città Metropolitana
- Associazioni
- Partners Nazionali ed Europei.

> INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Numero medio di eventi settimanali ≥ 3 .

PREVENZIONE E CONTRASTO AL FENOMENO DELLA VIOLENZA

> FINALITÀ

Sostenere le donne che hanno subito violenza, prevalentemente domestica, nelle diverse situazioni di bisogno, dall'ascolto all'accoglienza protetta, mediante l'attivazione e la regia della rete di Centri Antiviolenza e case rifugio presenti sul territorio.

> COSA OFFRE

- Ascolto e attivazione di percorsi di aiuto
- Orientamento al lavoro e all'autonomia abitativa
- Assistenza legale gratuita
- Supporto psicologico
- Gruppi di auto-mutuo aiuto e percorsi di psicoterapia
- Assistenza sanitaria e ricovero ospedaliero
- Ospitalità in case protette ad indirizzo segreto.

> A CHI È RIVOLTO: REQUISITI D'ACCESSO

Possono accedere al servizio le donne residenti e domiciliate nel Comune di Milano che hanno subito violenza.

> MODALITÀ PER ACCEDERE O RICHIEDERE IL SERVIZIO

L'accesso al servizio avviene su richiesta spontanea, mediante appuntamento da fissare telefonicamente.

> DOCUMENTAZIONE NECESSARIA

Nessuna documentazione.

> QUANTO COSTA

Il servizio è gratuito.

> CONTATTI

Numero Verde nazionale: 1522, attivo h.24.

Tel: 02.884.41641

Orari: martedì e mercoledì dalle 9:00 alle 16:00; giovedì dalle 9:00 alle 12:30.

Casa dei Diritti - Via De Amicis n. 10 – 20123 Milano | **Vai alla Mappa**

(per le persone con disabilità ingresso da Via dei Fabbri n. 9)

Mezzi pubblici: MM Linea 2 (Sant'Ambrogio); Autobus Linea 94; Tram Linee 3, 14.

> COLLABORAZIONI

Soggetti pubblici e privati convenzionati: Fondazione IRCCS Ca' Granda – Ospedale Maggiore Policlinico, Fondazione Caritas Ambrosiana, Cooperativa Sociale Cerchi D'Acqua Onlus Associazione Casa delle Donne Maltrattate di Milano Onlus, Associazione Telefono Donna Onlus, Associazione SVS DonnaAiutaDonna Onlus, Centro Ambrosiano di Solidarietà, Centro Ascolto e Soccorso Donna Ospedale San Carlo Borromeo, Fondazione Somaschi Onlus, Cooperativa "La Grande Casa", Cooperativa "Farsi Prossimo", Cooperativa "La Strada", Associazione Lule, Cooperativa Lotta Contro l'Emarginazione.

> INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

- Numero incontri annuali per la rete ≥ 12
- Tempi medi tra primo contatto e primo colloquio di accoglienza ed orientamento qualificato in uno dei Centri Antiviolenza convenzionati ≤ 3 giorni
- Percentuale di percorsi individuali attivati e conclusi di fuoriuscita dalla violenza ≥ 60 %.

PREVENZIONE E CONTRASTO AL FENOMENO DELLA TRATTA

> FINALITÀ

Sostenere le persone straniere vittime della tratta o di grave sfruttamento nelle diverse situazioni di bisogno, dalla protezione all'accoglienza residenziale, mediante l'attivazione e la regia di soggetti qualificati presenti sul territorio. Per tratta si intende lo sfruttamento di esseri umani che, rapiti o adescati con l'inganno nel loro paese d'origine, vengono poi ridotti o mantenuti in uno stato di soggezione continuativa (schiavitù), costringendoli a prestazioni lavorative o sessuali ovvero all'accattonaggio o comunque a prestazioni che ne comportino il grave sfruttamento.

> COSA OFFRE

- Accoglienza e pronto intervento a chiunque abbia denunciato o intenda denunciare la rete criminale dedita al traffico delle persone
- Ospitalità in strutture protette ad indirizzo segreto nel periodo di iniziale fuoriuscita dal circuito dello sfruttamento
- Ospitalità in appartamenti nella fase di acquisizione di una completa autonomia
- Interventi educativi di accompagnamento all'inserimento sociale di coloro che, pur usufruendo di un contesto abitativo proprio, debbano essere sostenuti nel processo di integrazione socio-lavorativa
- Attivazione di tirocini lavorativi e borse lavoro; corsi di italiano; progetti educativi individualizzati e finalizzati al reinserimento sociale.

> A CHI È RIVOLTO: REQUISITI D'ACCESSO

Possono accedere al servizio le persone vittime della tratta o di grave sfruttamento che accettano di accedere ad un percorso di protezione sociale (ex Art. 18 T.U 286/98)

> MODALITÀ PER ACCEDERE O RICHIEDERE IL SERVIZIO

L'accesso al servizio avviene su segnalazione delle Forze dell'Ordine, della rete nazionale dei servizi antitrattra o su richiesta spontanea, mediante appuntamento da richiedere via telefono o e-mail.

> DOCUMENTAZIONE NECESSARIA

Nessuna documentazione.

> QUANTO COSTA

Il servizio è gratuito.

> CONTATTI

Tel: 800.290.290 numero verde nazionale attivo h.24

Tel: 02.884.41641

E-mail: pss.filtrotratta@comune.milano.it

Casa dei Diritti - Via De Amicis n. 10 – 20123 Milano | **Vai alla Mappa**

(per le persone con disabilità ingresso da Via dei Fabbri n. 9)

Mezzi pubblici: MM Linea 2 (Sant'Ambrogio); Autobus Linea 94; Tram Linee 3, 14.

> COLLABORAZIONI

Cooperativa Lotta contro l'Emarginazione; Associazione e Cooperativa Lule; Cooperativa Farsi Prossimo; Fondazione Somaschi Onlus; Cooperativa La Grande Casa; Associazione CeAS – Centro Ambrosiano di Solidarietà; Cooperativa Comunità Progetto; Fondazione San Carlo, Città Metropolitana, Crinali, Codici e ASST Niguarda Etnopsichiatria.

> INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Numero di nuovi percorsi di protezione sociale attivati all'anno: 40.

RAINBOW DESK

> FINALITÀ

Ridurre e contenere situazioni di esclusione sociale e di isolamento derivanti da comportamenti esterni o intra-familiari a carattere etno- omo- e transfobico, promuovere e sostenere l'empowerment delle persone che si rivolgono allo sportello. Il servizio, inoltre, mira a creare una rete di stakeholder pubblici e privati che, occupandosi di discriminazioni basate sull'orientamento sessuale, l'identità di genere e l'appartenenza etnica collaborino sinergicamente per fornire supporto sia alle persone ospiti di Casa Arcobaleno, sia a coloro che entrano in contatto con il Rainbow Desk - Sportello di filtro, orientamento e accompagnamento.

Promozione di una cultura condivisa contro le discriminazioni e di sostegno ad una cittadinanza inclusiva.

> COSA OFFRE

- Fornire uno spazio di accoglienza sicuro a giovani LGBTQIA+ discriminati/e
- Ascolto, informazioni, orientamento e accompagnamento ai servizi del territorio
- Progettazione e supporto a percorsi di autonomia personale, lavorativa, abitativa ed economica
- Valutazione per gli accessi al sistema di accoglienza residenziale di Casa Arcobaleno
- L'eventuale accesso a successivi progetti di housing in appartamenti con regolari contratti di locazione transitoria a canone calmierato.

> A CHI È RIVOLTO: REQUISITI D'ACCESSO

Alle persone LGBTQIA+ in fascia 18-35 anni, allontanate dalle famiglie di origine a causa del proprio orientamento sessuale e/o della propria identità di genere.

> MODALITÀ PER ACCEDERE O RICHIEDERE IL SERVIZIO

Accesso su appuntamento, per informazioni, consulenza, orientamento operatori terzo settore, da richiedere tramite telefono o e-mail.

> DOCUMENTAZIONE NECESSARIA

Nessuna documentazione.

> QUANTO COSTA

Il servizio è gratuito.

> CONTATTI

Tel: 02.884.41641 – 366.7541034

E-mail: antidiscriminazioni@comune.milano.it

Orari: lunedì dalle 10:00 alle 13:00; giovedì dalle 14:30 alle 17:30

Casa dei Diritti - Via De Amicis n. 10 – 20123 Milano | **Vai alla Mappa**

(per le persone con disabilità ingresso da Via dei Fabbri n. 9)

Mezzi pubblici: MM Linea 2 (Sant'Ambrogio); Autobus Linea 94; Tram Linee 3, 14.

> COLLABORAZIONI

Il servizio è gestito con Cooperativa Lotta contro l'Emarginazione e collabora con Case Arcobaleno sul territorio nazionale, Pubbliche Amministrazioni, Istituti Universitari e di Ricerca, enti e stakeholder del terzo settore che a diverso titolo si occupano di temi LGBTQIA+ sul territorio comunale, regionale e nazionale.

> INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Numero contatti Rainbow Desk: ≥ 50 persone l'anno.

RESIDENZAMI

Residenza anagrafica per persone senza dimora

> FINALITÀ

Supportare la richiesta per la residenza anagrafica di persone senza dimora presenti sul territorio del Comune di Milano e che dimostrino una relazione duratura con il contesto, consentendo loro di accedere ai servizi di welfare della città, di attivare importanti diritti di cittadinanza e di ricevere la corrispondenza personale all'indirizzo messo a disposizione. È strumento per l'aggancio e l'orientamento ai servizi socioassistenziali pubblici e privati della città.

> COSA OFFRE

Accompagnamento sociale e educativo all'istruzione della pratica. Supporto e sostegno nella raccolta dei documenti necessari per la presentazione dell'istanza. Relazioni con gli Uffici dell'Anagrafe. Ascolto, accompagnamento ed orientamento ai servizi.

> A CHI È RIVOLTO: REQUISITI D'ACCESSO

È rivolto **solo a persone senza dimora che vivono in strada o in strutture di accoglienza destinate alla grave marginalità adulta.**

Non è servizio destinato a chi (pur senza titolo giuridico) vive in alloggi, appartamenti o strutture ricettive. Persone per le quali è conosciuta ed attestata la loro situazione di "persona senza residenza e senza dimora" che vivono stabilmente sul territorio del Comune di Milano già seguite da:

- Servizi Sociali del territorio
- Servizi territoriali di ATS o ASST milanesi o da servizi sanitari specialistici
- Enti del Terzo Settore, Organizzazioni di Volontariato, Associazioni di Promozione Sociale che si occupano di grave emarginazione adulta
- Centri Ascolto parrocchiali che si occupano di grave emarginazione adulta.

> MODALITÀ PER ACCEDERE O RICHIEDERE IL SERVIZIO

Le persone già conosciute e seguite dagli Enti sopraindicati possono fare richiesta attraverso gli operatori/volontari di riferimento, che invieranno una e-mail agli Sportelli di ResidenzaMi presso i Municipi. La persona riceverà dal Servizio e/o dall'Associazione che ha steso la relazione l'indicazione su indirizzo, data, orario dell'appuntamento e documenti necessari per l'iscrizione anagrafica presso lo Sportello ResidenzaMi competente per territorio per avviare la pratica di iscrizione anagrafica.

Le persone che non hanno contatti con alcun Servizio Sociale o sanitario e con alcuna Associazione o Ente del Terzo Settore ma possiedono i requisiti per la residenza anagrafica, possono rivolgersi:

- Al **Centro Sammartini** (per persone adulte senza dimora e homeless) con accesso libero e spontaneo negli orari di apertura del Centro
- Allo sportello **filtro presso Casa della Carità**, su appuntamento da prenotare al recapito telefonico sottoindicato.

Al termine del colloquio, verificata la presenza dei requisiti, verrà comunicata la data, l'ora e il luogo dell'appuntamento presso uno degli sportelli ResidenzaMi per l'avvio della pratica.

> DOCUMENTAZIONE NECESSARIA

La documentazione ed i requisiti sono quelli previsti per l'iscrizione anagrafica ordinaria consultabili al link <https://www.comune.milano.it/aree-tematiche/anagrafe/residenza/richiesta-di-residenza>

> QUANTO COSTA

Il servizio è gratuito.

> **CONTATTI**

Centro Sammartini – Vedi scheda

Sportello Filtro Casa della Carità

Via Francesco Brambilla n. 8 – 20128 Milano | **Vai alla Mappa**

Tel: 345.5815222

Orari: lunedì a venerdì dalle 9:30 alle 12:30 e dalle 14:00 alle 17:00

> **COLLABORAZIONI**

Il servizio è co-progettato e cogestito con Fondazione Casa della Carità “A. Abriani”, Cooperativa Farsi Prossimo e Fondazione Caritas Ambrosiana.

> **INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ**

Almeno 100 nuove iscrizioni all'anno e di conseguenza 100 percorsi di integrazione/inclusione sociale avviati e di presa in carico socioassistenziale.

CENTRO SAMMARTINI - PUNTO DI ACCESSO AI SERVIZI PER PERSONE IN SITUAZIONE DI GRAVE MARGINALITÀ

> FINALITÀ

Favorire l'individuazione di soluzioni immediate per le persone in situazione di grave marginalità, orientandole verso le risorse presenti sul territorio, in base ai bisogni espressi.

Favorire l'inclusione sociale delle persone senza dimora con fragilità economica e sociale, al fine di evitare la cronicizzazione del disagio.

Favorire tempestività e appropriatezza delle risposte per le persone in situazione di grave marginalità, attraverso la regia pubblica degli interventi, in particolare:

- Gestione degli invii delle persone nelle diverse strutture di accoglienza nel periodo invernale
- Attivazione e coordinamento delle Unità Mobili notturne e diurne che intervengono sul territorio milanese
- Coordinamento dei Centri Diurni convenzionati per persone senza dimora e delle strutture di accoglienza residenziale convenzionate.

> COSA OFFRE

- Informazione, ascolto e orientamento verso i servizi sociali e sanitari, sia pubblici che privati, che possano dare risposta immediata ai bisogni delle persone: mense benefiche, strutture di accoglienza diurna e notturna, centri di ascolto, guardaroba, docce, servizi per il lavoro, assistenza legale e altro
- Strutturazione di percorsi di aiuto individualizzati per il recupero dell'autonomia individuale di persone che si trovano in situazioni di fragilità, prive di residenza anagrafica e impossibilitate ad accedere ai servizi sociali territoriali, mediante presa in carico da parte di una équipe multiprofessionale specialistica (assistenti sociali, educatori, mediatori linguistico culturali e consulenti legali).

> A CHI È RIVOLTO: REQUISITI D'ACCESSO

Persone maggiorenni in situazione di grave marginalità sociale.

> MODALITÀ PER ACCEDERE O RICHIEDERE IL SERVIZIO

L'accesso è libero. Non è necessario prendere un appuntamento.

> DOCUMENTAZIONE NECESSARIA

Documento di identità o permesso di soggiorno, se disponibili.

> QUANTO COSTA

Il servizio è gratuito.

> CONTATTI

Tel: 02.884.47647

E- mail: PSS.Casc@comune.milano.it ; PSS.AsCasc@comune.milano.it

Orari (da aprile a ottobre): lunedì, martedì, giovedì e venerdì dalle 9:00 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 18:00
mercoledì dalle 14:00 alle 18:00

Orari (da novembre a marzo): lunedì, martedì, giovedì e venerdì dalle 9:00 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 18:00
mercoledì dalle 14:00 alle 18:00

Sabato e domenica dalle 10:00 alle 17:00

Via Giovanni Battista Sammartini n. 120 – 20125 Milano | [Vai alla mappa](#)

Mezzi pubblici: MM Linea 2 – MM Linea 3 (Centrale); Autobus Linee 90, 91; Tram Linea 9.

> COLLABORAZIONI

Servizi del territorio pubblici e del privato sociale, Agenzia di Tutela della Salute (ATS), Aziende Ospedaliere.

> INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Servizio di mediazione linguistica e culturale offerto per n. lingue e linguaggi: ≥ 6

Tempo medio fra prima accoglienza e avvio dei progetti di aiuto: ≤ 7 giorni.

Copertura area cittadina attraverso le Unità Mobili: $\geq 90\%$

