



MILANO  
WELFARE

# Carta dei Servizi Welfare e Salute



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



Comune di  
Milano

# Carta dei Servizi **Welfare e Salute**

## Accoglienza residenziale

|                                                                                    |    |
|------------------------------------------------------------------------------------|----|
| • <u>Residenzialità Sociale Temporanea – RST</u>                                   | 57 |
| • <u>Residenzialità minori</u>                                                     | 58 |
| • <u>Residenzialità adulti</u>                                                     | 58 |
| • <u>Residenzialità per persone con disabilità</u>                                 | 59 |
| • <u>Residenza Sanitaria Assistenziale – RSA</u>                                   | 60 |
| • <u>Casa Arcobaleno</u>                                                           | 61 |
| • <u>Casa dell'accoglienza <i>Enzo Jannacci</i></u>                                | 62 |
| • <u>Orientamento e accoglienza per i Minori Stranieri Non Accompagnati (MSNA)</u> | 63 |

## RESIDENZIALITÀ SOCIALE TEMPORANEA - RST

### > FINALITÀ

Fornire una soluzione abitativa transitoria a soggetti fragili, segnalati dai Servizi Sociali territoriali, che si trovino in una temporanea situazione di disagio socioeconomico.

### > COSA OFFRE

Accoglienza, in via transitoria e per periodi limitati (max 18 mesi), in strutture di proprietà del Comune di Milano o messe a disposizione da Enti del Terzo Settore convenzionati, per rispondere al bisogno abitativo transitorio di persone o nuclei per i quali bisognerebbe altrimenti ricorrere a ricoveri ad alta intensità assistenziale. Può essere accompagnato da servizi di supporto al domicilio (pulizia della casa, igiene personale, pasti, accompagnamenti).

### > A CHI È RIVOLTO: REQUISITI D'ACCESSO

È rivolto a cittadini (anziani con sufficiente livello di autosufficienza, persone con lievi disabilità, adulti fragili) e nuclei familiari che si trovino in una situazione sociale di particolare gravità, accertata dall'Assistente Sociale proponente, aggravata da serie difficoltà economiche e dalla mancanza di una significativa rete parentale, e che vivano un momento di particolare disagio legato alla perdita della casa solitamente a causa di sfratto incolpevole.

### > MODALITÀ PER ACCEDERE O RICHIEDERE IL SERVIZIO

La persona interessata può fare richiesta rivolgendosi al Servizio Sociale del Municipio di residenza.

### > DOCUMENTAZIONE NECESSARIA

Non è richiesta nessuna documentazione in quanto la segnalazione viene fatta dall'Assistente Sociale che segue la persona o il nucleo, sulla base della documentazione già acquisita.

### > QUANTO COSTA

È prevista la possibilità che l'ospite partecipi alle spese dopo i primi sei mesi di accoglienza.

### > CONTATTI

Vedi scheda SERVIZI SOCIALI TERRITORIALI – Elenco sedi municipali.

Le sedi sono presso strutture di proprietà o convenzionate con il Comune di Milano.

### > COLLABORAZIONI

Servizi sociali; Enti del Terzo Settore convenzionati o accreditati.

### > INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Percentuale domande accolte rispetto alle domande presentate annualmente  $\geq 60\%$ .

## RESIDENZIALITÀ MINORI

### > FINALITÀ

Favorire il percorso evolutivo dei minori in carico ai Servizi Sociali del Comune di Milano attraverso interventi e progettualità integrate con altri servizi e, laddove possibile, il coinvolgimento della famiglia.

### > COSA OFFRE

Servizi residenziali socioeducativi a favore dei minori in carico al Comune di Milano attraverso accoglienza in strutture residenziali accreditate e convenzionate.

### > A CHI È RIVOLTO: REQUISITI D'ACCESSO

Minori in carico ai Servizi Sociali del Comune di Milano, eventualmente accompagnati da un genitore, che non siano assistibili totalmente o parzialmente nella propria famiglia

### > MODALITÀ PER ACCEDERE O RICHIEDERE IL SERVIZIO

La richiesta di accoglienza viene effettuata dal Servizio Sociale, su richiesta degli interessati e/o dei soggetti che esercitano la responsabilità genitoriale, o a seguito di Decreto del Tribunale dei Minorenni.

### > DOCUMENTAZIONE NECESSARIA

Scheda di valutazione da parte del Servizio Sociale.

### > QUANTO COSTA

È prevista la compartecipazione in base all'ISEE ordinario.

### > CONTATTI

Vedi scheda SERVIZI SOCIALI TERRITORIALI – Elenco sedi municipali.

Le sedi sono presso strutture accreditate con il Comune di Milano.

### > COLLABORAZIONI

Servizi sociali; Enti del Terzo Settore convenzionati o accreditati.

### > INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Percentuale domande accolte rispetto alle domande presentate annualmente = 100%.

## RESIDENZIALITÀ ADULTI

### > FINALITÀ

Fornire una sistemazione alloggiativa in condivisione, in via transitoria e per periodi limitati, a persone adulte inviate dai Servizi Sociali.

### > COSA OFFRE

Ospitalità in strutture in condivisione, con progetto individualizzato, concordato con il Servizio Sociale inviante e con l'interessato, di accompagnamento all'autonomia e all'integrazione sociale.

### > A CHI È RIVOLTO: REQUISITI D'ACCESSO

Persone adulte senza dimora, in difficoltà socioeconomica ed in situazioni di fragilità sociale. L'intervento è rivolto a persone che hanno effettuato un primo anche se parziale percorso verso l'autonomia, ma che necessitano ancora di un'accoglienza monitorata e di un supporto educativo per il consolidamento degli obiettivi.

### > MODALITÀ PER ACCEDERE O RICHIEDERE IL SERVIZIO

La persona interessata può fare richiesta rivolgendosi al Servizio Sociale del Municipio di residenza.

### > DOCUMENTAZIONE NECESSARIA

Scheda di segnalazione dell'Assistente Sociale, ISEE ordinario, eventuale certificazione sanitaria.

## > QUANTO COSTA

Può essere richiesto un contributo sia per il posto letto che per i pasti, il cui importo è stabilito in base alla situazione specifica della persona.

## > CONTATTI

Vedi scheda SERVIZI SOCIALI TERRITORIALI – Elenco sedi municipali.

Le sedi sono presso strutture di proprietà o convenzionate con il Comune di Milano.

## > COLLABORAZIONI

Servizi Sociali; Casa dell'Accoglienza *Enzo Jannacci*; Centro Sammartini; Centro Scaldasole; Enti del Privato Sociale.

## > INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Percentuale domande accolte rispetto alle domande presentate annualmente  $\geq 60\%$ .

# RESIDENZIALITÀ PER PERSONE CON DISABILITÀ

## > FINALITÀ

Fornire alle persone con disabilità che non possono rimanere al proprio domicilio, neanche con l'aiuto dei servizi e interventi socioassistenziali, una soluzione di ricovero residenziale presso [Residenze Sanitarie Disabili](#), [Comunità Socio-Sanitarie](#), [Comunità Alloggio](#), [Microcomunità](#), [Appartamenti Protetti e Strutture di Pronto Intervento](#).

## > COSA OFFRE

Ricerca e inserimento in strutture idonee ad ospitare le persone con disabilità fornendo, in presenza dei requisiti richiesti, un sostegno economico per il pagamento della retta.

## > A CHI È RIVOLTO: REQUISITI D'ACCESSO

Il servizio è rivolto a persone residenti nel Comune di Milano e migranti con permesso di soggiorno, con invalidità certificata dal 46% al 100%, di età compresa tra i 18 e i 65 anni e che si trovano in uno stato di bisogno rilevabile dalla situazione reddituale e patrimoniale (ISEE sociosanitario-Residenze inferiore a € 25.000,00).

## > MODALITÀ PER ACCEDERE O RICHIEDERE IL SERVIZIO

La persona interessata può fare richiesta rivolgendosi al Servizio Sociale del Municipio di residenza.

## > DOCUMENTAZIONE NECESSARIA

Presso il Servizio Sociale è disponibile il modulo per presentare la domanda contenente la documentazione e le autocertificazioni richieste.

## > QUANTO COSTA

Il cittadino partecipa con proprie risorse, sia reddituali che patrimoniali, al pagamento della retta in base alla fascia ISEE di appartenenza. Il Comune copre l'eventuale differenza fino ad arrivare al pagamento dell'intera retta.

## > CONTATTI

Vedi scheda SERVIZI SOCIALI TERRITORIALI – Elenco sedi municipali.

Le sedi del servizio residenziale sono presso strutture di proprietà o convenzionate con il Comune di Milano.

## > COLLABORAZIONI

Servizi sociali e altri servizi comunali dislocati sul territorio, enti gestori di strutture residenziali, ospedali.

## > INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Tempo medio dalla presentazione della domanda alla dichiarazione di ammissibilità  $\leq 90$  giorni.

# RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE - RSA

## > FINALITÀ

Ospitare la persona anziana non autosufficiente per supportarla nelle attività quotidiane e per il soddisfacimento dei bisogni primari, contribuendo economicamente qualora non fosse nelle condizioni di pagare una retta in forma privata.

## > COSA OFFRE

Servizio di residenza sull'arco delle 24 ore giornaliere e per 365 giorni all'anno con supporto alle attività quotidiane della vita, anche attraverso prestazioni medico infermieristico riabilitative e l'organizzazione di momenti di socialità.

## > A CHI È RIVOLTO: REQUISITI D'ACCESSO

Il servizio è rivolto a persone con più di 65 anni e una situazione sanitaria che non consente la vita autonoma presso la propria abitazione. Il servizio può essere esteso a cittadini con età inferiore a 65 anni qualora la condizione sanitaria presenti patologie geriatriche tali da non poter consentire la permanenza presso il domicilio e quindi rendere necessaria la collocazione in RSA.

- ISEE sociosanitario-Residenze pari o inferiore a €16.000,00
- Sussistenza di un immediato stato di bisogno, anche in presenza di un patrimonio immobiliare non immediatamente utilizzabile ai fini del supporto economico all'inserimento in RSA, facendo salvo il diritto di rivalsa dell'Amministrazione sul patrimonio immobiliare sia in caso di vendita sia nel caso di successione in capo ad eredi/legati.

## > MODALITÀ PER ACCEDERE O RICHIEDERE IL SERVIZIO

La richiesta dell'attivazione del servizio avviene direttamente da parte della persona interessata o su segnalazione dei parenti, del Medico di Medicina Generale o altri servizi territoriali tramite il Servizio Sociale del Municipio di residenza.

## > DOCUMENTAZIONE NECESSARIA

Presso il Servizio Sociale è disponibile il modulo per presentare la domanda contenente la documentazione e le autocertificazioni richieste.

## > QUANTO COSTA

L'assistito partecipa ai costi in base alla fascia ISEE di appartenenza con la propria pensione e con il proprio patrimonio, anche qualora di questo patrimonio abbiano beneficiato direttamente o indirettamente potenziali eredi o legati.

## > CONTATTI

Vedi scheda SERVIZI SOCIALI TERRITORIALI – Elenco sedi municipali.

Le sedi del servizio residenziale sono presso strutture di proprietà o convenzionate con il Comune di Milano.

Le cinque RSA di proprietà del Comune di Milano la cui gestione è affidata a enti privati sono:

- **RSA Famagosta**  
via Antonio di Rudinì n. 3 – 20142 Milano | Telefono: 02 8912.7882/6
- **RSA Virgilio Ferrari**  
via dei Panigarola n. 14 – 20139 Milano | Telefono: 02 5391.194
- **RSA Casa per coniugi – servizio sospeso, salvo Centro Diurno Integrato**  
via dei Cinquecento n. 19 – 20139 Milano | Telefono: 02 5392.964
- **RSA Gerosa Brichetto**  
viale Mecenate n. 96 – 20138 Milano | Telefono: 02 5801.8008
- **RSA Pindaro**  
via Pindaro n. 44 – 20128 Milano | Telefono: 02 27009.2339

Per maggiori informazioni consulta la pagina web [Residenza Sanitaria assistenziale - Comune di Milano](#)

## > COLLABORAZIONI

Servizi sociali; gestori esterni.

## > INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Soddisfazione complessiva annuale nel 70% di utenti: valore medio 3.

# CASA ARCOBALENO

## > FINALITÀ

Accompagnare e ospitare, che si sono allontanate dalle loro famiglie a causa del proprio orientamento sessuale, in un percorso di riconoscimento e accettazione di sé e della propria identità e di integrazione sociale (formativa, lavorativa e abitativa).

## > COSA OFFRE

Servizio di accoglienza residenziale a bassa e ad alta intensità, percorsi di accompagnamento educativo e di supporto psicologico, legale, sanitario, lavorativo delle e delle ospite.

## > A CHI È RIVOLTO: REQUISITI D'ACCESSO

Persone LGBTQIA+ in fascia 18-35 anni, che si sono allontanati/e dalle famiglie di origine a causa del proprio orientamento sessuale e/o della propria identità di genere.

## > MODALITÀ PER ACCEDERE O RICHIEDERE IL SERVIZIO

Si accede su appuntamento attraverso lo sportello Rainbow Desk.

## > DOCUMENTAZIONE NECESSARIA

Nessuna documentazione.

## > QUANTO COSTA

Il servizio è gratuito.

## > CONTATTI

Tel: +39 366.7541034 (anche Whatsapp).

E-mail: [antidiscriminazioni@comune.milano.it](mailto: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](#)

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

## > COLLABORAZIONI

Il servizio è affidato e gestito da Cooperativa Sociale Spazio Aperto Servizi e collabora con le Case Arcobaleno presenti 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 prese in carico e accoglienze Casa Arcobaleno: ≥ 5 persone all'anno.

# CASA DELL'ACCOGLIENZA ENZO JANNACCI

## > FINALITÀ

Supportare le persone accolte ad acquisire la massima autonomia individuale mediante l'erogazione di servizi socioeducativi anche fornendo accoglienza temporanea a soggetti adulti in difficoltà, in grave stato di bisogno, privi di una diversa risorsa alloggiativa e senza mezzi economici per procurarsela.

## > COSA OFFRE

- Servizio docce
- Servizio lavanderia
- Deposito bagagli
- Guardaroba
- Servizio mensa serale
- Biblioteca con postazioni pc e wi-fi
- Sale soggiorno dotate di televisione.

Oltre a fornire i servizi di comunità, ciascun ospite viene supportato nel raggiungimento della massima autonomia individuale sulla base delle proprie capacità e potenzialità personali e, per tale motivo, durante la permanenza può accedere ai seguenti servizi:

- Servizio Sociale
- Servizio Educativo
- Centro Diurno.

La struttura inoltre accoglie nuclei mamma - figli/e in situazione di emergenza sociale, per i quali, oltre ad interventi socio educativi, si garantisce:

- Assistenza pediatrica ed accompagnamento al pediatra di libera scelta e, ove necessario, ad interventi specialistici
- Supporto scolastico e accompagnamento alla frequenza della scuola pubblica
- Attività socio-educative sia in Casa Jannacci che presso altre realtà del territorio (es.: attività sportive)
- Fornitura beni necessari (es.: latte in polvere, pappe/omogeneizzati, pannolini, materiale scolastico e libri, vestiario e scarpe).

## > A CHI È RIVOLTO: REQUISITI D'ACCESSO

Possono accedere al servizio persone:

- Generalmente di età compresa tra i 18 e i 65 anni con autosufficienza psicofisica che consenta la vita in comunità
- Con un reddito non superiore al "minimo vitale", equivalente alla pensione minima INPS per i lavoratori dipendenti
- Prive di sistemazione alloggiativa in città o altrove
- Prive di proprietà immobiliare.

## > MODALITÀ PER ACCEDERE O RICHIEDERE IL SERVIZIO

Per accedere al servizio è necessaria la segnalazione da parte del Centro Sammartini.

## > DOCUMENTAZIONE NECESSARIA

Carta di identità, permesso di soggiorno, o ricevuta attestante la richiesta di rinnovo del permesso di soggiorno (con data non superiore ai sei mesi al momento del colloquio di segretariato sociale), passaporto, referto di idoneità sanitaria alla vita di comunità (Test Mantoux).

## > QUANTO COSTA

Eventuale contributo sia per il posto letto che per i pasti, stabilito in base alla situazione specifica dell'interessato.

## > CONTATTI

Tel: 02.884.45239

E- mail: [PSS.CasaJannacci@comune.milano.it](mailto:PSS.CasaJannacci@comune.milano.it)

[Viale Ortles n. 69 – 20139 Milano](#)

## > COLLABORAZIONI

### Enti / Servizi Pubblici

- ATS (Agenzia Tutela Salute)
- ASST, Aziende Socio Sanitarie Territoriali
- Centri Psico Sociali
- Servizio di Etnopsichiatria
- ALER (Azienda Lombarda per l'Edilizia Residenziale)
- Servizi Sociali
- N.O.A (Nucleo Operativo Alcoologia)
- Ser.T (Servizi per le Tossicodipendenze)
- Servizio Immigrazione della Questura
- Unità Politiche per l'Immigrazione
- Celav (Centro mediazione al lavoro)
- Centro di Formazione Fleming
- Centro Sammartini
- Ufficio Volontariato del Comune di Milano.

### Enti del Privato Sociale e Profit

- SMI/ CAD
- Centri di Ascolto Caritas
- Centri di seconda Accoglienza
- Agenzie per il lavoro
- Fondazioni e associazioni
- Centro Sportivo Italiano e altre società sportive.

## > INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Numero offerta annua di attività formative/socializzanti/laboratoriali/ artistiche  $\geq 5$ .

Percentuale di persone dimesse con risultati positivi raggiunti  $\geq 60\%$ .

# ORIENTAMENTO E ACCOGLIENZA PER I MINORI STRANIERI NON ACCOMPAGNATI - MSNA

## > FINALITÀ

Accogliere il/la minore migrante presente sul territorio milanese, collocarlo in luogo sicuro ed ottemperare a tutte le azioni previste dalla legge per la sua tutela e l'avvio di un progetto di integrazione sociale.

Migliorare e modellizzare i processi di accoglienza dei minori stranieri non accompagnati. Il Centro Servizi MSNA svolge altresì una funzione di monitoraggio del fenomeno, raccogliendo e analizzando i dati relativi alle caratteristiche e ai bisogni dei ragazzi presenti sul territorio cittadino.

## > COSA OFFRE

L'equipe multidisciplinare del Centro, composta da Assistenti sociali, educatori professionali, medici, psicologi, mediatori, consulenti legali, docenti di Italiano L2, personale amministrativo ed esperti di monitoraggio e analisi di dati, offre:

- Prima accoglienza per minori stranieri neoarrivati
- Definizione e avvio di progetti socioeducativi nell'ambito del SAI
- Pratiche per rilascio documenti (codice fiscale, tessera sanitaria, permesso di soggiorno, passaporto) e per iscrizione anagrafica
- Orientamento legale per i minori, con sessioni informative di gruppo e incontri individuali
- Supporto alle procedure per l'eventuale presentazione della domanda di protezione internazionale
- Consulenza tecnica e sostegno per rimpatrio assistito e ricongiungimento familiare
- Percorsi di alfabetizzazione
- Informazioni sui servizi della città e del quartiere
- Accompagnamenti e/o trasferimenti in seconda accoglienza

- Attività formative e ludico-ricreative
- Assistenza psicologica e screening sanitario, in collaborazione con UONPIA - Policlinico
- Accertamento età e determinazione ferite da tortura, in collaborazione con *Laboratorio Labanof*
- Supporto ai tutori volontari con attività di consulenza telefonica o su appuntamento
- Definizione e attivazione dei progetti di aiuto, anche a lungo termine, successivamente al collocamento in seconda accoglienza e monitoraggio degli stessi
- Interventi congiunti con servizio sociale in ambito penale
- Raccordo con enti formativi per corsi professionali e con Celav per inserimento lavorativo
- Raccordo con tutori volontari e strutture di accoglienza per stesura piano di uscita alla maggiore età
- Raccordo con servizio sociale in ambito penale per interventi congiunti
- Raccordo con altri servizi per eventuale passaggio di competenze al compimento della maggiore età
- Conversione dei permessi di soggiorno alla maggiore età
- Orientamento a risorse abitative (pensionati, housing sociale) per dimissioni da struttura minori.

### > A CHI È RIVOLTO: REQUISITI D'ACCESSO

Minori Stranieri Non Accompagnati (MSNA), ovvero non aventi cittadinanza italiana o dell'Unione europea, che si trovano per qualsiasi causa nel territorio dello Stato o che sono altrimenti sottoposti alla giurisdizione italiana, privi di assistenza e di rappresentanza da parte dei genitori o di altri adulti per loro legalmente responsabili in base alle leggi vigenti nell'ordinamento italiano.

### > MODALITÀ PER ACCEDERE O RICHIEDERE IL SERVIZIO

I minori possono presentarsi spontaneamente o essere segnalati da altre istituzioni (Forze dell'Ordine, Procura Minori, ecc.) h. 24 e sette giorni su sette.

Per il supporto ai tutori volontari, telefonare o fissare un appuntamento tramite e-mail.

### > DOCUMENTAZIONE NECESSARIA

Nessuna documentazione.

### > QUANTO COSTA

Il servizio è gratuito.

### > CONTATTI

Tel: 02. 884.66513 (orari ufficio) – Cellulare: 3385055722

E- mail: [Milano.MSNA@comune.milano.it](mailto:Milano.MSNA@comune.milano.it)

[Via Bernardino Zendrini n. 15 – 20121 Milano](#)

### > COLLABORAZIONI

Forze dell'Ordine, Ufficio Scolastico Regionale e Provinciale, ATS, Aziende Ospedaliere, Consolati, Associazioni, Istituti Scolastici di ogni ordine e grado, Servizio Centrale SAI, Tribunale per i Minorenni, Procura della Repubblica per i Minorenni, ONG, Enti del Terzo Settore, Unità di offerta residenziali per minori, Emergency, UNHCR, Unicef e Save The Children.

### > INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Soddisfazione complessiva annuale nel 70% di utenti: valore medio 3.

