



MILANO
WELFARE

Carta dei Servizi Welfare e Salute



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



Comune di
Milano

Carta dei Servizi Welfare e Salute

Informazioni, orientamento e accesso ai servizi

- Accoglienza 02.02.02 9
- Sistema WeMi 9
- Centro Sammartini – punto di accesso ai servizi per persone in situazione di grave marginalità 12
- Spazio Informativo presso il Tribunale Ordinario 13
- Milano Welcome Center 14

ACCOGLIENZA 02.02.02

> FINALITÀ

Punto unico telefonico, integrato al sistema di Welfare, per favorire l'accesso ai servizi della città in base ai bisogni espressi e facilitare i flussi informativi tra i diversi attori (cittadini, servizi sociali, terzo settore, ecc.).

> COSA OFFRE

- Privacy
- Diritto all'informazione
- Ascolto sociale e interpretazione della domanda.
- Informazioni e orientamento sui servizi pubblici e privati, sulle risorse territoriali della città e sulle relative procedure di accesso.
- Prenotazione dell'appuntamento il colloquio con l'assistente sociale.

> A CHI È RIVOLTO: REQUISITI D'ACCESSO

Tutte le persone che necessitano di informazioni e accesso ai servizi.

> MODALITÀ PER ACCEDERE O RICHIEDERE IL SERVIZIO

Telefonando al numero 02.02.02 - tasti 4.1 dal lunedì al sabato dalle 08:00 alle 18:00.

> DOCUMENTAZIONE NECESSARIA

Nessuna.

> QUANTO COSTA

Il servizio è gratuito.

> COLLABORAZIONI

Sistema integrato dei servizi sociali, educativi, sociosanitari ed enti del terzo settore.

> INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Tempo medio di attivazione della risposta alle richieste: massimo 2 giorni.

SISTEMA WEMI

> FINALITÀ

Individuare le soluzioni di welfare più adatte ai bisogni delle persone e delle loro famiglie, attraverso gli spazi fisici e il portale web che funzionano come punti di incontro e orientamento.

> COSA OFFRE

- Informazione e orientamento, per conoscere l'offerta dei servizi domiciliari e capire insieme ad operatori qualificati qual è il servizio più adatto alle esigenze della persona o della sua famiglia, in cosa consiste e a chi ci si può rivolgere per attivarlo
- Supporto alla compilazione delle domande online per richiedere misure e servizi della Direzione Welfare e Salute. Gli operatori degli spazi WeMi potranno fornire assistenza esclusivamente ai cittadini già in possesso di Spid ma si trovano in difficoltà nel compilare la domanda in autonomia; l'operatore offre unicamente supporto pratico per l'inserimento dei dati.
- Condivisione di servizi, per trovare un servizio da condividere con altre persone, tra conoscenti, tra famiglie di un condominio, di una scuola o di un'azienda
- Orientamento ai sostegni economici, per capire se ci sono contributi e agevolazioni di cui usufruire per coprire in parte i costi delle cure a domicilio
- Volontariato, per trovare l'occasione giusta per svolgere attività in favore della comunità.

> A CHI È RIVOLTO: REQUISITI D'ACCESSO

Tutte le persone che necessitano di servizi e/o che vogliono condividerli e/o che cercano occasioni di volontariato.

> MODALITÀ PER ACCEDERE O RICHIEDERE IL SERVIZIO

È possibile prendere appuntamento tramite i riferimenti telefonici e web riportati nei contatti.

> DOCUMENTAZIONE NECESSARIA

Nessuna documentazione per il primo accesso al portale o per il primo colloquio.

> QUANTO COSTA

Il servizio è gratuito.

> CONTATTI

Tel: 02.02.02 - tasti 4.1

Portale: [Spazi WeMi](#)

SPAZI WEMI:	
WeMi 25 APRILE MUNICIPIO 1	E- mail: wemi.25aprile@comune.milano.it Piazza XXV Aprile n. 2 - 20121 Milano
WeMi PIMENTEL MUNICIPIO 2	E- mail: wemi.pimentel@comune.milano.it Via Eleonora Fonseca Pimentel n. 5 - 20127 Milano
WeMi SANTUGUZZONE MUNICIPIO 2	E- mail: wemi.santuguzzone@comune.milano.it Via Sant'Uguzzone, 24 - 20126 Milano <i>presso Casa di Quartiere Santuguzzone</i>
WeMi BOSCOVICH MUNICIPIO 3	E- mail: wemiboscovich@comune.milano.it Via Ruggero Boscovich, 42 - 20124 Milano <i>presso Casa di Quartiere Boscovich</i>
WeMi FELTRE MUNICIPIO 3	E- mail: wemi.feltre@comune.milano.it Via Crescenzago, 56 - 20132 Milano <i>presso Casa di Quartiere Feltre</i>
WeMi ZANTE MUNICIPIO 4	E- mail: wemi.zante@comune.milano.it Via Zante, 36 - 20138 Milano <i>presso Casa di Quartiere Zante</i>
WeMi MONTEOLIVETO MUNICIPIO 4	E- mail: wemi.monteoliveto@comune.milano.it Via Monteoliveto n. 26 - 20138 Milano
WeMi CALVI MUNICIPIO 4	E- mail: wemi.calvi@comune.milano.it Via Pietro Calvi, 31 - 20129 Milano <i>presso Casa di Quartiere Calvi</i>
WeMi ACQUABELLA MUNICIPIO 4	E- mail: wemi.acquabella@comune.milano.it Via Don Carlo S. Martino, 10 - 20133 Milano <i>presso Casa di Quartiere Acquabella</i>
WeMi MOMPIANI MUNICIPIO 4	E- mail: wemi.mompiani@comune.milano.it Via Giacinto Mompiani, 5 - 20139 Milano <i>presso Casa di Quartiere Mompiani</i>
WeMi DEANDRÉ MUNICIPIO 5	E- mail: wemi.deandre@comune.milano.it Via Fabrizio De André, 9 - 20124 Milano <i>presso Casa di Quartiere De André</i>
WeMi SAPONARO MUNICIPIO 5	E- mail: wemi.saponaro@comune.milano.it Via Michele Saponaro n.36 - 20142 Milano

SPAZI WEMI:	
WeMi NARCISI MUNICIPIO 6	E- mail: wemi.narcisi@comune.milano.it Via dei Narcisi, 3 - 20147 Milano <i>presso Casa di Quartiere Narcisi</i>
WeMi VOLTRI MUNICIPIO 6	E- mail: wemi.voltri@wemi.milano.it Via Antonio di Rudinì n. 18 - 20142 Milano
WeMi CAIO MARIO MUNICIPIO 7	E- mail: wemi.caiomario@comune.milano.it Via Caio Mario, 18 - 20153 Milano <i>presso Casa di Quartiere Caio Mario</i>
WeMi STRATICO MUNICIPIO 7	E- mail: wemi.stratico@comune.milano.it Via Simone Stratico, 5 - 20148 Milano <i>presso Casa di Quartiere Stratico</i>
WeMi FIGINO MUNICIPIO 7	E- mail: wemi.figino@comune.milano.it Via Giovanni Battista Rasario n. 8/A - 20153 Milano
WeMi CAPUANA MUNICIPIO 8	E- mail: capuana@wemi.milano.it Via Luigi Capuana n. 3 - 20157 Milano
WeMi SATTA MUNICIPIO 8	E- mail: wemi.satta@comune.milano.it Via Sebastiano Satta 23 - 20157 Milano <i>presso Casa di Quartiere Satta</i>
WeMi CENISIO MUNICIPIO 8	E- mail: wemi.cenisio@comune.milano.it Via Cenisio, 4 - 20154 Milano <i>presso Casa di Quartiere Cenisio</i>
WeMi APPENNINI MUNICIPIO 8	E- mail: wemi.appennini@comune.milano.it Via Appennini 147/a - 20151 Milano <i>presso Casa di Quartiere Appennini</i>
WeMi GRIVOLA MUNICIPIO 9	E- mail: wemi.grivola@comune.milano.it Via Grivola, 10 - 20162 Milano <i>presso Casa di Quartiere Grivola</i>
WeMi SANTA MONICA MUNICIPIO 9	E- mail: wemi.santamonica@comune.milano.it Via Santa Monica, 4 - 20162 Milano <i>presso Casa di Quartiere Santa Monica</i>
WeMi VALDIBONDO MUNICIPIO 9	E- mail: wemi.valdibondo@comune.milano.it Via Val Di Bondo, 13 - 20161 Milano <i>presso Casa di Quartiere Valdibondo</i>

> COLLABORAZIONI

Servizi e uffici di diverse direzioni del Comune di Milano, enti del terzo settore e altre organizzazioni.

> INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Tempo medio tra primo accesso del cittadino e prima risposta: 3 giorni

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 equipe 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](#)

> 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: ≥ 90%

SPAZIO INFORMATIVO PRESSO IL TRIBUNALE ORDINARIO

> FINALITÀ

Favorire la corretta individuazione e applicazione degli strumenti di protezione giuridica (tutela, curatela, amministrazione di sostegno) per persone in condizioni di fragilità, adulte e minori..

> COSA OFFRE

- Ascolto, orientamento e assistenza per l'individuazione, l'applicazione e l'utilizzo degli strumenti di protezione giuridica
- Supporto nella compilazione delle domande, verifica sulla competenza territoriale, la completezza dei dati e l'adeguatezza della documentazione allegata, prima del deposito nelle Cancellerie
- Orientamento, accompagnamento e supporto nell'istruttoria e nel procedimento.

> A CHI È RIVOLTO: REQUISITI D'ACCESSO

Persone in condizioni di fragilità e loro famiglie, operatori sociali, avvocati, notai, commercialisti, aziende ospedaliere, RSA.

> MODALITÀ PER ACCEDERE O RICHIEDERE IL SERVIZIO

L'accesso è libero.

> DOCUMENTAZIONE NECESSARIA

Nessuna documentazione per il primo accesso.

> QUANTO COSTA

Il servizio è gratuito.

> CONTATTI

Tel: 02.54334660

Orari di apertura al pubblico: lunedì, mercoledì e venerdì dalle 9:00 alle 11:30.

[Via San Barnaba n. 50 – 20122 Milano](#) (Piano Terra – Stanza 27)

> COLLABORAZIONI

Sezione Tutele del Tribunale Ordinario.

> INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

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

MILANO WELCOME CENTER

> FINALITÀ

Fornire orientamento, supporto e servizi alle persone e alle famiglie migranti e rifugiate, prioritariamente a quelle neo-arrivate a Milano sul territorio cittadino, per favorire e supportare i processi di inserimento e inclusione, la partecipazione attiva sul territorio cittadino, nonché la tutela dei diritti.

Offrire supporti mirati e consulenze specialistiche ai servizi e agli operatori del territorio nel progetto di aiuto di persone con background migratorio.

Promuovere interventi per l'accoglienza dei richiedenti e dei titolari di protezione internazionale, temporanea o speciale e attivare interventi per l'inclusione delle persone rifugiate attraverso la rete SAI (Sistema Accoglienza Integrazione) e/o i servizi e le progettazioni complementari presenti sul territorio.

> COSA OFFRE

- Consulenze sociali, giuridiche, procedurali e amministrative
- Orientamento nella ricerca di corsi di lingua italiana
- Supporto nelle procedure di ricongiungimento familiare
- Informazioni sul riconoscimento dei titoli di studio, orientamento alla formazione professionale e al lavoro
- Orientamento, consulenze specialistiche e supporti mirati in tema di Protezione Internazionale, speciale o temporanea
- Orientamento e supporto per l'accesso al sistema di accoglienza cittadino e alla rete SAI
- Attivazione di percorsi di accoglienza e di accompagnamento individualizzati nella rete cittadina del SAI
- Orientamento alla rete dei servizi e dei progetti cittadini
- Informazioni sulla misura del rimpatrio volontario assistito e reintegrazione.

> A CHI È RIVOLTO: REQUISITI D'ACCESSO

Tutte le persone presenti sul territorio milanese che necessitano di informazioni, orientamento e accompagnamento socioeducativo su temi legati alle migrazioni, alla mobilità e protezione internazionale, alle norme che disciplinano la condizione della persona migrante e ai diritti connessi.

Tutti i soggetti della città (servizi sociali e sanitari, Enti del terzo settore, ospedali, ecc.) che necessitano di informazioni e consulenza specialistica temi legati alle migrazioni, alla mobilità e protezione internazionale, alle norme che disciplinano la condizione della persona migrante e ai diritti connessi.

> MODALITÀ PER ACCEDERE O RICHIEDERE IL SERVIZIO

Per richiedere informazioni, è possibile accedere al Centro liberamente, nei giorni ed orari sottoindicati.

Per le consulenze specialistiche è necessario fissare un appuntamento allo sportello oppure telefonando o utilizzando i riferimenti mail.

> DOCUMENTAZIONE NECESSARIA

Informazioni e orientamento sono accessibili a tutti senza una particolare documentazione. In base al bisogno della persona, potrebbe essere necessaria specifica documentazione prevista dalla normativa vigente. Per l'accesso al servizio di Ricongiungimento Familiare è necessaria la residenza nel Comune di Milano. Per l'accesso all'accoglienza nell'ambito della rete SAI, è necessario essere titolari di protezione internazionale oppure di altre forme di protezione previste dalla normativa nazionale (L. n° 132/2018).

> QUANTO COSTA

I servizi offerti sono gratuiti

> CONTATTI

Tel: 02.02.02 - tasti 4.1 dal lunedì al sabato dalle 8:00 alle 18:00

E- mail: MilanoWelcomeCenter@comune.milano.it

Orari: lunedì, martedì, giovedì e venerdì dalle 9:00 alle 17:00 | mercoledì dalle 9:00 alle 13:00

[Via Giovanni Battista Sammartini, 75 – 20125 Milano](#)

> **COLLABORAZIONI**

Il Milano Welcome Center è realizzato nell'ambito della co-progettazione del sistema cittadino di accoglienza e integrazione, in partnership con 40 Enti partner del Terzo Settore, e collabora in particolare con le Unità Milano Welfare Territoriale dei nove Municipi, con i servizi specialistici della Direzione Welfare e Salute (es. Celav-Centro Mediazione al Lavoro, Centro Sammartini, Centro Servizi MSNA, Anti tratta e anti-discriminazione ecc.), con la Direzione Educazione, la Direzione Lavoro Giovani e Sport, la Direzione Casa, l'Area Relazioni Internazionali del Gabinetto del Sindaco e con altre istituzioni della città (Prefettura, Questura, CPIA, Ufficio Scolastico Territoriale, servizi sanitari pubblici, IRCSS Policlinico, Università Statale di Milano, Ospedale Niguarda, sindacati), il Servizio Centrale SAI, il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali e con organizzazioni internazionali quali UNHCR e OIM..

> **INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ**

Tempo medio fra il primo accesso e il colloquio con il servizio specialistico richiesto: ≤ 15 giorni. Percentuale di cittadini/e neoarrivati che accede a più servizi specialistici: $\geq 30\%$.

Per i servizi e l'accoglienza della rete SAI 70% delle customer satisfaction compilate con un punteggio raggiunto pari almeno a 4 su 5.

