

# Carta dei Servizi

## Carta dei Servizi

Comunità Educativa Femminile  
“A Stefano Casati”

Ultima revisione: 08/04/2022



[www.casaticoop.it](http://www.casaticoop.it)

Cooperativa “A Stefano Casati”

via Imbonati, 4 - 20838 Renate (MB)  
tel. 0362 999 018 - e-mail: [renate@casaticoop.it](mailto:renate@casaticoop.it)



Comunità “A Stefano Casati” - U.O. Renate



[Comunitacasatirenate](https://www.instagram.com/Comunitacasatirenate)

## La Carta dei Servizi

La carta dei servizi è uno strumento con il quale intendiamo fornire tutte le informazioni relative ai servizi offerti dai ns. Enti, in ottemperanza alle indicazioni di legge. Le nostre cooperative e l'Associazione hanno elaborato questa Carta dei Servizi con il preciso impegno di rendere il più possibile trasparente il loro operato e di migliorare costantemente i propri servizi. Tale documento può essere oggetto di variazioni in base a cambiamenti e miglioramenti dei servizi offerti.

### Indice

- La Carta dei Servizi .....	pag 2
- La Cooperativa "A Stefano Casati" .....	pag 3
- Destinatari .....	pag 4
- Autorizzazione al funzionamento .....	pag 4
- Mission della struttura .....	pag 4
- Servizi offerti e prestazioni erogate .....	pag 4
- Retta .....	pag 5
- Procedura di rapporto con gli enti invianti.....	pag 5
- Organizzazione della giornata .....	pag 7
- Verifica del percorso e supervisione .....	pag 8
- Come raggiungere la comunità .....	pag 8
- Organigramma .....	pag 9
- Indicatori di qualità garantiti .....	pag 10
- Fac-simile modulo per lamentele o apprezzamenti.....	pag 10
- Fac-simile questionario soddisfazione ospiti.....	pag 11
- Immagini della struttura.....	pag 14

## A quali principi si ispira la Carta dei Servizi

La carta dei Servizi risponde ai seguenti principi fondamentali, secondo la DPCM del 27/10/1994

**Eguaglianza:** accessibilità a tutti senza distinzione per motivi di razza, lingua, religione, le opinioni politiche.

**Imparzialità:** i comportamenti dei nostri Operatori sono dettati da criteri di obiettività e imparzialità

**Continuità:** l'erogazione del Servizio è regolare e continua secondo gli orari e i giorni indicati.

**Partecipazione:** gli Enti e i Committenti hanno diritto di accesso alle informazioni che li riguardano (nel rispetto della legge sul trattamento dei dati personali).

**Efficienza ed efficacia:** i servizi sono erogati mediante l'attivazione di percorsi e procedure che garantiscono un rapporto ottimale tra risorse impiegate, prestazioni erogate e risultati ottenuti. L'efficacia delle prestazioni è garantita attraverso la formazione permanente degli operatori.

## La Cooperativa "A Stefano Casati"

La comunità è gestita da "A Stefano Casati" Società Cooperativa Sociale ONLUS con sede legale in via Foscolo 10, 20081 Abbiategrasso (MI), Cod. Fisc. e P. IVA: 12262580157.

Costituita nel 1998, si occupa di erogare prestazioni educative, psicologiche e di assistenza a persone svantaggiate, adulti o minori, e a soggetti con problemi di dipendenza, per favorire un processo di recupero della propria autonomia ed un miglioramento del proprio benessere.

La Cooperativa è riconosciuta come Ente Ausiliario Accreditato dalla Regione Lombardia per gli effetti della D.G.R. n. 7/7775 del 18/01/01 per le unità d'offerta che insistono sul territorio dell'ASL di Monza e Brianza, e della D.G.R. n. 1977 del 06/05/1998 per le unità d'offerta che insistono sul territorio dell'ASL 1 Provincia di Milano.

Il presidente della Cooperativa è il Dott. Cristiano Ferro.

## La Cooperativa gestisce le seguenti unità di offerta:

- Comunità Terapeutico – Riabilitativa residenziale di Renate, con modulo specialistico per madri con figli, sita in via Imbonati 4 -20838 Renate (MB)  
tel. e fax 0362/999018. E-mail [renate@casaticoop.it](mailto:renate@casaticoop.it)
- Comunità Educativa per adolescenti femmine di Renate, sita in via Imbonati 4, a Renate 20838 Renate (MB) tel. e fax 0362/999018. E-mail [renate@casaticoop.it](mailto:renate@casaticoop.it)
- Comunità Terapeutico - Riabilitativa residenziale femminile di Fagnano di Gaggiano, sita in via Marchesa Medici, 1 - 20083 Fagnano di Gaggiano (MI)  
tel. 02/90843067 E-mail [fagnano@casaticoop.it](mailto:fagnano@casaticoop.it)
- Comunità Educative mamma/bambino "Villa Iris" e "Il Giglio" di Fagnano di Gaggiano, site in via Marchesa Medici, 1 - 20083 Fagnano di Gaggiano (MI)  
tel. 02/90843067 E-mail [fagnano@casaticoop.it](mailto:fagnano@casaticoop.it)
- Centro Ascolto di Abbiategrasso, sito in via Foscolo 10 - 20081 Abbiategrasso (MI)  
tel. e fax: 02/94964953. E-mail [amministrazione@casaticoop.it](mailto:amministrazione@casaticoop.it)

Per informazioni telefonare a: assistente sociale Adele Ciceri  
Tel. - 02/83645478 - e-mail: [adele.casaticoop@libero.it](mailto:adele.casaticoop@libero.it)

## Destinatari

La comunità può accogliere 4 minorenni femmine, dai 15 ai 18 anni (o fino ai 21 con provvedimento di prosieguo amministrativo o M.A.P.), con le seguenti caratteristiche:

- 1) Utenza italiana ed extracomunitaria sottoposta a provvedimento penale da parte della Magistratura Minorile.
- 2) Femmine in precario stato di abbandono segnalate dai servizi sociali della amministrazioni comunali.
- 3) Femmine con sintomatologia del comportamento per le quali sia stata temporaneamente limitata la Potestà Genitoriale inviate dai servizi sociali comunali.

## Autorizzazione al funzionamento

Comunicazione preventiva prot. n° 1744 del 6/6/2011 Comune di Desio (Consorzio Desio e Brianza). Accreditamento in data 26/05/2014.

## Mission della struttura

Accompagnare le ospiti ad un percorso di superamento delle difficoltà che presentano al momento dell'ingresso in vista di un cammino di autonomia o di un reinserimento presso la famiglia, avendo superato le situazioni di disagio che ne hanno determinato l'inserimento.

## Servizi offerti e prestazioni erogate

- apertura 365 giorni /anno - 24 h su 24 - Costante presenza diurna e notturna.
- formulazione di un Progetto Educativo Individualizzato (PEI), formulato dopo il primo mese e aggiornato ogni tre mesi, concordato e verificato in itinere con i servizi invianti
- sostegno al percorso di formazione scolastica e professionale, anche attraverso corsi di alfabetizzazione ove necessario.
- colloqui settimanali di sostegno educativo.
- attività sportive e animazione culturale, anche con volontari formati ed iscritti al registro dell'associazione "Prospettiva Domani ODV".
- presa in carico della famiglia attraverso gruppi di confronto.
- gestione dei rapporti con i familiari: un incontro al mese con la presenza di un educatore.
- la comunità è disponibile a concordare con i Servizi Inviati max. due momenti di Spazio Neutro mensili.
- comunicazioni tramite corrispondenza in modo regolamentato.
- assistenza sanitaria garantita del Servizio Sanitario Nazionale. Il costo dei ticket sanitari è a carico della comunità. Sono garantite le prestazioni previste nei Livelli Essenziali di Assistenza.

## Retta

Retta richiesta

La retta base prevista per tutti i servizi offerti è di € 105,00 più 5 % di IVA, per ogni giornata di presenza.

Prestazioni opzionali escluse dalla retta

- Cure mediche non previste nei Livelli essenziali di Assistenza (es: Cure odontoiatriche non urgenti, ausili non coperti dal Servizio Sanitario Nazionale)
- Colloqui di terapia familiare
- Sedute di psicoterapia, colloqui psicologici
- Percorsi di formazione scolastica privati non convenzionati oltre la scuola dell'obbligo
- Incontri in Spazio Neutro (oltre due volte al mese): 38,00 €/ora più 5 % di IVA

## Procedura di rapporto con gli Enti Inviati

L'inserimento avviene attraverso l'invio del Servizio Sociale Comunale o del Centro Giustizia Minorile che ha individuato il bisogno di un programma educativo residenziale per il minore. Previo contatto telefonico o diretto con l'assistente sociale Adele Ciceri, responsabile del servizio inserimenti, viene fissata la data di accoglienza presso la Comunità. L'assistente sociale Adele Ciceri opera presso il Centro Ascolto di Abbiategrasso (MI), con sede in via Foscolo 10 (tel. e fax 02 94964953 - 02/83645478).

La comunità non può accogliere in alcun modo ospiti che si presentino estemporaneamente, senza un protocollo di invio.

### A) Modalità di invio

Il processo di ammissione prevede i seguenti passaggi:

#### 1. Richiesta di inserimento

Durante il primo contatto, si richiede l'invio di documentazione da parte del servizio sociale. Si chiede al servizio di fornire relazione aggiornata di presentazione. La responsabile del servizio inserimenti, dott. Ciceri, provvede alla compilazione di un documento scritto ove vengono riportate in sintesi le informazioni ricevute e che viene trasmesso alla comunità nelle fasi successive del processo di inserimento.

#### 2. Valutazione preliminare della richiesta di inserimento

Le informazioni e la documentazione ricevuta vengono consultate in equipe, composta dalla responsabile degli Inserimenti, dalla responsabile della comunità. Valutano se la comunità è in grado di far fronte ai bisogni della persona richiedente e di dare quei servizi utili al raggiungimento degli obiettivi che il servizio inviante si pone.

#### 3. Incontro con i servizi e visita della comunità

Nel caso in cui la valutazione preliminare abbia un esito positivo, la responsabile degli inserimenti incontra gli operatori dei servizi e successivamente l'ospite e nel caso anche la sua famiglia. L'ospite e la famiglia hanno modo di visitare la comunità prendendo visione del regolamento e la descrizione del progetto.

#### 4. Definizione di massima del progetto e degli obiettivi:

Prima dell'ingresso deve essere redatto uno scritto che contenga gli obiettivi di massima del progetto, condiviso fra servizio inviante, ospite e servizio inserimenti della comunità.

#### 5. Comunicazione della data di ingresso nella comunità

La data di ingresso viene comunicata dalla responsabile degli inserimenti, che verifica con i servizi invianti la documentazione scritta relativa all'ospite e al suo ingresso:

- relazioni sociali, educative, sanitarie, eventuali provvedimenti penali o civili
- documento d'identità valido, codice fiscale, tessera sanitaria, se extracomunitaria permesso di soggiorno valido e codice STP
- se non già stabilita da disposizioni del Tribunale dei Minori, si chiede ai servizi di predisporre fin da subito una chiara regolamentazione dei rapporti dell'ospite con i propri familiari o altri adulti significativi.

### B) Modalità di gestione del rapporto in itinere

#### 1. Relazioni periodiche

La comunità si impegna ad inviare relazioni scritte sull'andamento del percorso educativo con frequenza semestrale salvo richieste specifiche del Servizio Inviante

#### 2. Verifiche presso la comunità

E' facoltà del servizio inviante chiedere di poter effettuare dei colloqui di verifica con l'equipé e/o l'ospite inserita concordandole con la direzione della comunità;

E' altresì facoltà della direzione della comunità chiedere al Servizio di effettuare degli incontri di verifica in itinere a seconda delle problematiche che emergono;

#### 3. Diario delle comunicazioni tra servizio inviante e Comunità

Nella cartella dell'ospite è conservata una scheda che riporta l'esito delle verifiche effettuate e le relazioni scambiate tra i servizi.

#### 4. Definizione e comunicazione del Progetto Educativo Individualizzato

La comunità nell'arco dei primi due mesi provvede a stendere un Progetto Educativo Individualizzato dettagliato che viene condiviso con il Servizio inviante a cui viene inviato in copia.

### C) Modalità di dimissione

#### 1. Dimissioni a percorso ultimato

Nel momento in cui la direzione della comunità ed il servizio inviante valutano che sono stati raggiunti gli obiettivi del Percorso Educativo Individualizzato viene fissata in accordo la data di dimissione dell'ospite. I servizi si accordano anche sull'opportunità di un incontro congiunto con l'ospite per la ratifica delle dimissioni.

#### 2. Dimissioni per interruzione di progetto

Nel corso del programma può accadere che:

- l'ospite interrompa il percorso abbandonando la comunità in maniera definitiva. In questo caso la direzione della comunità informa via fax i servizi coinvolti

- l'ospite interrompa il percorso abbandonando la comunità in maniera provvisoria. La direzione della comunità informa via fax i servizi invianti e insieme si concordano le modalità di riammissione.

- La Direzione della Comunità ravvisa nel comportamento della persona ospite elementi tali da costituire impedimento al proseguo del Progetto per cui provvede ad informare i servizi invianti e a dimettere l'ospite o, nel caso si ravvisino estremi di pericolosità per l'ospite stessa, altre ospiti o per il personale, provvede a dimissione immediata dandone avviso contestualmente ai servizi invianti. Anche in questo caso può trattarsi di dimissione temporanea (allontanamento) o definitiva.

## Organizzazione della giornata

E' ritenuto presupposto importante essere in grado di rispettare gli orari e gli impegni di studio e di formazione lavoro. Collaborare nei compiti connessi al proprio sostentamento e alla convivenza, viene ritenuto un importante punto di partenza per un buon percorso educativo presso la comunità.

La giornata è organizzata nel modo seguente:

ore 07.15 sveglia e prima colazione

ore 07.30 distribuzione sigarette e farmaci

ore 08.00 riassetto della propria camera

Chiusura delle camere e inizio attività di studio e /o

formazione/lavoro all'esterno o all'interno della comunità negli spazi assegnati

ore 10.00 - 10.15 pausa

ore 12.00 termine delle attività, igiene opportuna prima del pasto

ore 12.15 pranzo

ore 13.30 ripresa attività pomeridiane

ore 15.30 - 15.45 pausa

ore 17.30 termine delle attività previste; igiene personale e tempo libero.

Se previste, attività di gruppo secondo calendario

ore 19.30 cena

ore 21.00 attività organizzate in gruppo di carattere ludico, culturale o ricreativo

ore 23.00 rientro presso le proprie stanze, osservazione del silenzio nel rispetto del proprio e altrui riposo

Nei giorni festivi la sveglia è posticipata alle 9.00. La mattinata è dedicata alle pulizie di fino. alla domenica possono essere previste attività soprattutto a carattere sportivo: escursioni o arrampicata in montagna, uscite organizzate con volontari.

## Verifica del percorso e supervisione

Sono previsti colloqui di verifica settimanali tra l'ospite, la direttrice della Comunità o l'operatore di riferimento, all'interno dei quali si affrontano accadimenti avvenuti in comunità e prospettive del percorso. In questo setting l'ospite ha modo di esporre i propri punti di vista, prospettive e richieste.

Nella conduzione di questi colloqui la direttrice o l'operatore di riferimento si avvalgono delle osservazioni raccolte dal personale in tutti gli ambiti della vita comunitaria.

Nel fascicolo individuale è inoltre presente un calendario degli incontri con gli Enti Invianti, da realizzare almeno nelle fasi di:

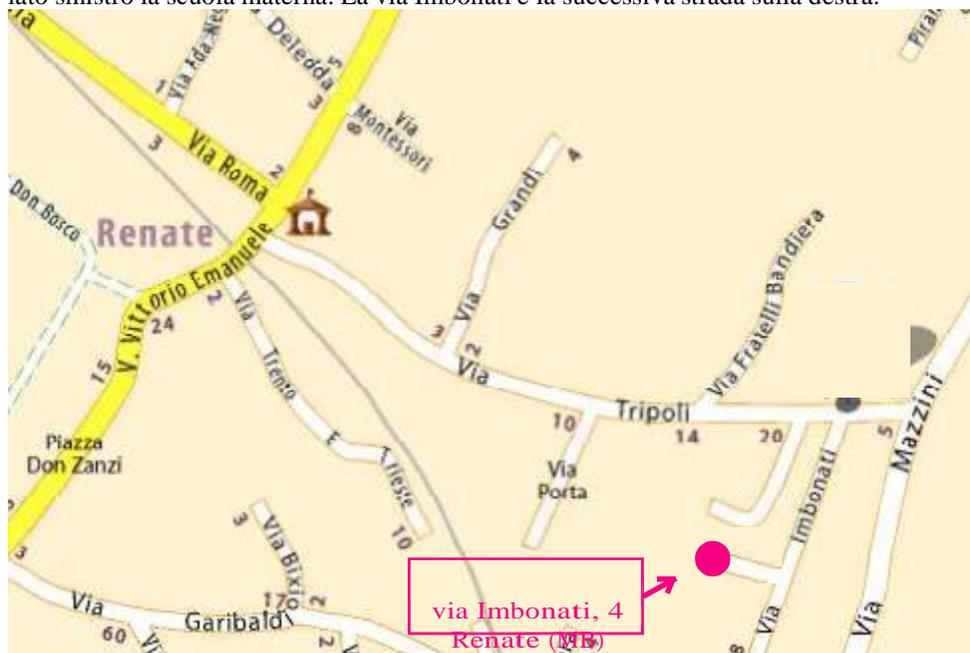
1) Definizione del progetto sul minore. 2) Verifiche intermedie e/o per necessità sopravvenute. 3) Valutazione finale a conclusione del percorso.

La supervisione dei casi è affidata ad uno psicologo/psicoterapeuta.

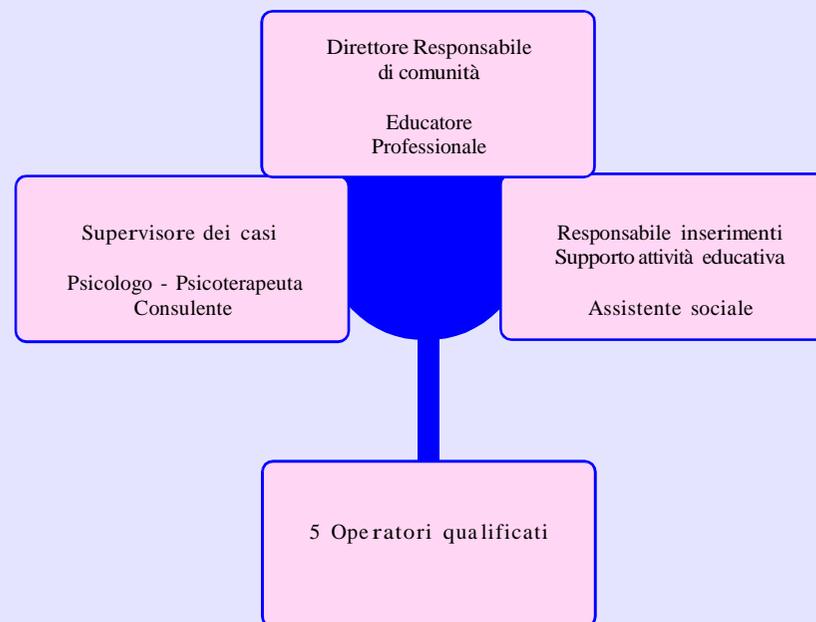
## Come raggiungere la comunità

La Comunità Educativa Femminile di Renate (MB) si trova in via Imbonati 4, proprio davanti alla Scuola Materna ed a 100 m. dal Comune e dalla Chiesa Parrocchiale.

Venendo da Milano si segue la Strada Statale 36 per Lecco fino all'uscita di Veduggio/Renate. Seguendo la strada verso destra alla prima rotonda si trovano le indicazioni per Renate e dopo pochi km si raggiunge l'unico semaforo del paese. Voltando a sinistra si transita davanti alla chiesa e svoltando sulla prima strada a destra si risale fino ad avere sul lato sinistro la scuola materna. La via Imbonati è la successiva strada sulla destra.



## Organigramma del personale Comunità Educativa Femminile "A Stefano Casati"



## Indicatori di qualità garantiti

La struttura rispetta i requisiti strutturali e funzionali previsti dalle normative Regionali vigenti.

La verifica del rispetto di tali normative è garantito dalla Vigilanza effettuata dall'ATS di Monza e Brianza competente per territorio.

Sono previsti sistemi di rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza e degli Enti Invianti, nonché della qualità, finalizzati al miglioramento delle prestazioni e degli interventi:

- rilevazione annuale della soddisfazione degli ospiti e degli Enti Invianti e degli operatori e socializzazione dei risultati.
- questionario di soddisfazione per ospiti e scheda per esprimere lamentele/apprezzamenti allegati alla Carta dei servizi.
- disponibilità e diffusione materiale informativo aggiornato, da distribuire agli utenti e/o loro familiari e agli enti invianti.

## Fac-simile modulo per lamentele o apprezzamenti

L'ospite può esprimere le proprie lamentele o apprezzamenti utilizzando il modulo seguente, che viene lasciato a disposizione:

### Modulo per lamentele o apprezzamenti

Alla cortese attenzione  
del Legale Rappresentante  
della Cooperativa "A Stefano Casati"

Io sottoscritto .....

- Intendo esporre la seguente lamentela:

.....

- Intendo esprimere il seguente apprezzamento:

.....

Data:

.....

Firma leggibile

.....

## Fac-simile questionario soddisfazione ospiti

### QUESTIONARIO DI RACCOLTA DELLA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

VERSIONE PER LE OSPITI DELLA COMUNITA' EDUCATIVA

Data compilazione:

Quanto è soddisfatta della competenza degli operatori?

1  2  3  4  5  6  7  8  9  10

Quanto è soddisfatta della disponibilità degli operatori?

1  2  3  4  5  6  7  8  9  10

Quanto è soddisfatta del rapporto con il suo operatore di riferimento?

1  2  3  4  5  6  7  8  9  10

Quanto è soddisfatta della relazione con la direzione?

1  2  3  4  5  6  7  8  9  10

Quanto è soddisfatta delle attività di sostegno educativo?

1  2  3  4  5  6  7  8  9  10

Quanto è soddisfatta della comunicazione con l'equipé della struttura?

1  2  3  4  5  6  7  8  9  10

Quanto è soddisfatta dei servizi di refezione?

1  2  3  4  5  6  7  8  9  10

Quanto è soddisfatta della qualità del suo alloggio?

1  2  3  4  5  6  7  8  9  10

Quanto è soddisfatta degli spazi comuni?

1  2  3  4  5  6  7  8  9  10

**Area dell'organizzazione della vita comunitaria:**

Quanto è soddisfatta dell'organizzazione del tempo in comunità?

1  2  3  4  5  6  7  8  9  10

Quanto è soddisfatta delle attività proposte?

1  2  3  4  5  6  7  8  9  10

Quanto è soddisfatta del tempo libero?

1  2  3  4  5  6  7  8  9  10

Quanto è soddisfatta delle attività scolastiche e di formazione?

1  2  3  4  5  6  7  8  9  10

Quanto è soddisfatta delle attività che svolge al di fuori della Comunità (se ne svolge)?

1  2  3  4  5  6  7  8  9  10

**Area dell'assistenza medica:**

Quanto è soddisfatta dell'assistenza medica ricevuta in comunità?

1  2  3  4  5  6  7  8  9  10

**Area delle relazioni esterne:**

Quanto è soddisfatta delle relazioni con i suoi familiari?

1  2  3  4  5  6  7  8  9  10

Quanto è soddisfatta della relazione con i suoi servizi inviati?

1  2  3  4  5  6  7  8  9  10

Quanto è soddisfatta della gestione degli spazi neutri (se ne usufruisce)?

1  2  3  4  5  6  7  8  9  10

**Area legale:**

Quanto è soddisfatta del supporto che riceve in merito a problematiche legali che la coinvolgono?

1  2  3  4  5  6  7  8  9  10

Quanto è soddisfatta delle possibilità di relazione con il suo/suoi legali?

1  2  3  4  5  6  7  8  9  10

Quanto è soddisfatta del rapporto con servizi che la seguono in merito a eventuali problematiche legali? (TM, Servizi Sociali ecc.)

1  2  3  4  5  6  7  8  9  10

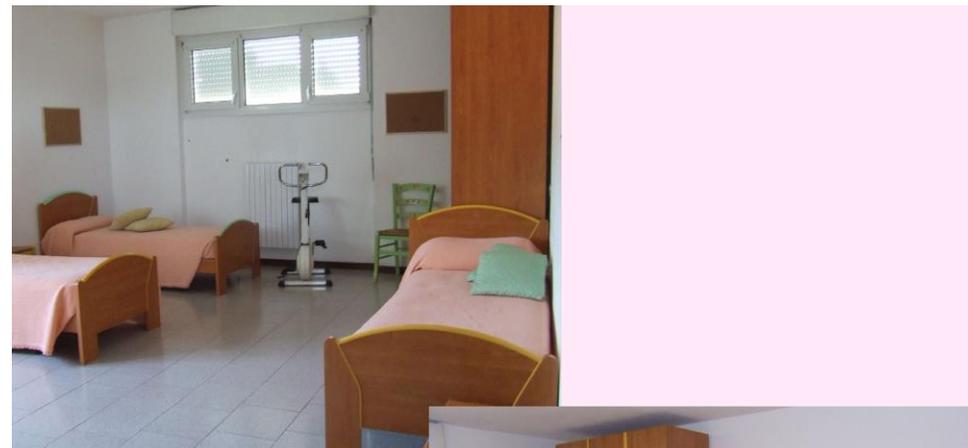
I dati oggetto della presente rilevazione vengono raccolti in forma anonima. Ad ogni questionario viene assegnato un codice composto dal numero progressivo / data della raccolta e dalla sigla di catalogazione: OS per ospite, OP per personale, SI per servizio inviante. . Ad es.: 1/ gennaio 2017/OP.

L'elaborazione avviene in forma anonima riportando i dati nelle apposite tabelle.

## Immagini della struttura

La comunità si trova in una casa disposta su 3 piani: i primi due ospitano la comunità Terapeutica Residenziale e l'ultimo la Comunità Educativa.

E' composta da un soggiorno con funzioni di sala da pranzo ed aula studio, da due camere con relativi servizi, per complessivi 4 posti.



Dove siamo (cartina dettagliata a pag. 8):



Grafica e impaginazione: Giulio Zorloni



**Cooperativa "A Stefano Casati"**

via Imbonati, 4 - 20838 Renate (MB)  
tel./fax 0362 999 018 - e-mail: [renate@casaticoop.it](mailto:renate@casaticoop.it)