



# “A STEFANO CASATI”

Società Cooperativa Sociale ONLUS

Sede Legale: Via Ugo Foscolo, 10/12  
Abbiategrasso 20081 (MI)

## CARTA DEI SERVIZI

### Casa rifugio “Alcea”

E-mail: [casarifugioalcea@gmail.com](mailto:casarifugioalcea@gmail.com)

Telefono: 02/94964953 – 02/83645478

Cell: 3515468597

per informazioni e richieste di inserimenti

tel. 02/94964953 – 02/83645478

Assistente Sociale dott.ssa Ciceri Adele

Responsabile Servizio Inserimenti

**E-mail: [adele.casaticoop@libero.it](mailto:adele.casaticoop@libero.it)**

## CHE COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI

Attraverso la Carta dei Servizi, l'organizzazione definisce i criteri per l'accesso ai servizi, le modalità di funzionamento, le condizioni per facilitarne le valutazioni da parte degli utenti, le procedure per assicurare la tutela degli utenti ed evidenzia i progetti intrapresi.

Come da DPCM del 27.10.1994, le offerte sono pensate e proposte ispirandosi ai principi di:

- ✓ **Uguaglianza:** non viene compiuta nessuna discriminazione dovuta a differenze di etnia, di religione, di opinioni politiche, di sesso, di orientamento sessuale, di condizioni psicofisiche o socio-economiche.
- ✓ **Imparzialità:** gli utenti vengono assistiti e trattati secondo criteri di obiettività, imparzialità e giustizia.
- ✓ **Continuità:** è garantita la continuità di presenza e d'intervento facendo attenzione che per ogni mancanza di regolarità sia limitato il disagio procurato.
- ✓ **Riservatezza:** è garantito il rispetto della riservatezza delle informazioni che riguardano l'utenza.
- ✓ **Partecipazione:** è assicurata la trasparenza e la chiarezza delle informazioni al fine di garantire il diritto alla scelta ed è auspicata ed incentivata la partecipazione dell'utenza sotto forma di suggerimenti, proposte e/o reclami.
- ✓ **Efficienza ed efficacia:** gli operatori lavorano mantenendo l'attenzione sugli obiettivi di tutela e di salvaguardia del benessere dell'utenza, valorizzando le risorse a disposizione.
- ✓ La Cooperativa si impegna ad una revisione della stessa ogni due anni

## INDICE

- La storia della Cooperativa (pag. 3)
- Contatti (pag. 4)
- Destinatari (pag. 5)
- Descrizione della struttura (pag.5)
- Servizi offerti e servizi extra (pag.6)
- I costi della retta (pag. 6)
- Procedura di rapporto con gli enti invianti (pag. 7)
- Organizzazione della giornata (pag. 8)
- Verifica del percorso (pag.8)
- Dimissioni (pag. 9)
- Indicatori di qualità garantiti (pag. 9)
- Soddisfazione: suggerimenti, reclami o apprezzamenti (pag. 10)

## LA STORIA DELLA COOPERATIVA

La nostra storia inizia nei primi anni '80, quando la Consulta per le tossicodipendenze costituita presso l'ospedale di Abbiategrasso elaborò un progetto per le devianze, volto alla presa in carico ed alla realizzazione di programmi terapeutici personalizzati. Proprio dall'esigenza di una sede residenziale per la cura e la riabilitazione di soggetti con problemi di dipendenza da sostanze e/o alcol, nacque la **Cooperativa Sociale “In Cammino”** (cooperativa di tipo A) e nel 1986 la **Comunità Psicoergoterapeutica Maschile “In Cammino”**.

Nel 1990, poi, venne inaugurata una seconda unità di offerta, per rispondere alle richieste di utenza femminile: la **Comunità Psicoergoterapica Femminile “In Cammino”**.

L'esperienza maturata nell'elaborazione di progetti terapeutici individualizzati ci portò a comprendere l'importanza di gestire anche la fase finale di questi programmi attraverso una formazione ed un accompagnamento al delicato momento del reinserimento sociale e lavorativo. Così venne istituita la **Cooperativa Sociale “In Cammino Due”** (Cooperativa di tipo B). Inoltre, negli stessi anni, aprimmo una struttura intermedia residenziale, volta ad offrire cura ed assistenza a persone in fase terminale di attraverso la quale è stato possibile gestire la formazione ed il reinserimento sociale e lavorativo degli ospiti delle nostre comunità che si avvicinavano alla conclusione del programma terapeutico-riabilitativo. Inoltre, dalla stipulazione della convenzione tra la Cooperativa Sociale “In Cammino” e l'ente responsabile dei servizi di zona, nasce **l'Hospice** una struttura intermedia residenziale per l'assistenza e la cura di persone in fase terminale dell'infezione da HIV. Nei primi anni 2000, dalla Cooperativa Sociale “In Cammino” nasce la **Cooperativa Sociale “A Stefano Casati”** che inizia ad occuparsi della gestione e del funzionamento delle nostre Comunità Terapeutiche.

Da questo momento, con l'obiettivo di garantire servizi sempre più inclusivi, integrati e professionali, ci siamo impegnati in nuovi progetti e nuovi servizi:

- ✓ L'Associazione **“Prospettiva Svezzamento”**, che si è occupata di emancipazione di figli adulti dalle loro famiglie d'origine.
- ✓ La **“Bottega Artigiana della Cooperativa”**, sede delle esposizioni delle opere realizzate nei laboratori delle nostre Comunità.
- ✓ Il **“Centro di Ascolto”**, per ampliare la nostra offerta con un servizio di consultazione ambulatoriale, comprensivo di interventi di sostegno psicologico, psicodiagnosi e psicoterapia.
- ✓ la **Comunità Alloggio Minori “A Stefano Casati”** per ospitare fino a 10 Adolescenti maschi ed intraprendere insieme un percorso educativo.
- ✓ La **Comunità Alloggio di Reinserimento “A Stefano Casati”**, per ospitare fino a 6 adolescenti maschi, con lo scopo di consolidare l'ultima fase del programma ed accompagnarli nella delicata fase dell'inserimento lavorativo e della risocializzazione.
- ✓ Il **“Progetto At.E.N.A”**, in collaborazione con l'Istituto Sacra Famiglia, per offrire a persone con disabilità lieve un modo per sperimentarsi in laboratori artigianali di restauro e di impagliatura.
- ✓ **“La Casa Che Vorrei”**, per offrire a nuclei Mamma-Bambino un accompagnamento, in continuità con il percorso comunitario, al reinserimento sociale e lavorativo integrato con un sostegno educativo e psicologico.
- ✓ L'unità abitativa protetta **“Dopo la Scamozza”** per fornire ai minori dimessi dalla Comunità un

accompagnamento di 6 mesi, in continuità col percorso comunitario, integrato con servizi di sostegno educativo, psicologico e sociale.

- ✓ Nel 2022 apertura degli **appartamenti di semi-autonomia** per donne con bambini e per donne sole.
- ✓ Nel 2023 apertura della **casa rifugio “Alcea”** per donne vittime di violenza di genere sole o con figli.

Negli ultimi anni i nostri servizi si sono modificati gradualmente per poter rispondere nel modo più adeguato possibile alle richieste dei territori in cui operiamo.

Attualmente i nostri servizi sono:

- ✓ La **Comunità Terapeutico-Riabilitativa Residenziale per donne con problemi di dipendenza “A Stefano Casati”** (8 posti)
- ✓ La **Comunità Educativa Mamma-Bambino “Villa Iris”** (10 posti)
- ✓ La **Comunità Educativa Mamma-Bambino “Il Giglio”** (5 posti)
- ✓ Il **“Centro Ascolt’Ami”**, che offre servizi ambulatoriali di consultazione, sostegno psicologico, psicoterapie, psicodiagnosi ed il servizio di **Spazio Neutro**.
- ✓ La **Comunità Terapeutico-Riabilitativa Residenziale per donne con problemi di dipendenza “A Stefano Casati”**, con **modulo specialistico per madri con figli**.
- ✓ La **Comunità Educativa per adolescenti femminile** (4 posti).
- ✓ **Appartamento di semi-autonomia “Azalea”** per donne con bambini (2 nuclei)
- ✓ **Appartamento di semi-autonomia “Iside”** per donne sole (3 posti)
- ✓ **Casa Rifugio “Alcea”** per donne vittime di violenza di genere sole o con figli/ie (4posti)

## CONTATTI

Per i servizi offerti è possibile contattare il numero della nostra sede legale 02-94964953

mail: [info@casaticoop.it](mailto:info@casaticoop.it)

Nello specifico per la Casa Rifugio “Alcea” è possibile contattare:

- Per inserimenti dott.ssa Adele Ciceri al numero 02-94964953 o 02.83645478  
Mail: [adele.casaticoop@libero.it](mailto:adele.casaticoop@libero.it)
- La responsabile del servizio dott.ssa Cristina Albieri al numero 351 5468597 o via mail: [casarifugioalcea@gmail.com](mailto:casarifugioalcea@gmail.com)

La nostra Cooperativa “A Stefano Casati” (sede legale in via Ugo Foscolo, 10 – 20081 – Abbiategrasso

(MI) – P.Iva 12262580157) è riconosciuta come Ente Ausiliario Accreditato dalla regione Lombardia per gli effetti della DGR n. 7/7775 del 18.01.01 per le unità d'offerta presenti sul territorio dell'ASL di Monza Brianza e della DGR n. 1977 del 06.05.1998 per le unità d'offerta presenti sul territorio della provincia di Milano.

### **DESTINATARI**

La Casa Rifugio “Alcea” offre accoglienza di primo e di secondo livello a donne che hanno subito violenza di genere e per le quali è stata valutata la necessità di una protezione attraverso l'allontanamento dal domicilio o dalla residenza effettiva.

Le donne accolte sono maggiorenni sole o con figli/ie minori.

Al fine di garantire la tranquillità e la sicurezza di tutte le ospiti e dei/delle loro figli/ie, è prevista una minima percentuale di criteri che possono essere considerati da valutare in fase d'inserimento che riguardano: casi di donne affette da gravi patologie psichiatriche o in libertà restrittiva, tossicodipendenti o incompatibili con altre ospiti.

### **DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA**

L'appartamento è sito nell'hinterland sud-ovest di Milano. Il complesso abitativo all'interno del quale si trova l'alloggio è collegato con i trasporti pubblici a Milano. L'appartamento è un ampio trilocale, con una grande cucina, due camere da letto e un bagno. È arredato e provvisto di tutti gli elettrodomestici necessari.

### **SERVIZI OFFERTI**

- ✓ Alloggio adeguato, attrezzato con elettrodomestici e stoviglie, biancheria da cucina, da bagno e da letto
- ✓ Vitto
- ✓ Vestiario – dotazione di base in attesa di recuperare i propri effetti personali
- ✓ Utenze
- ✓ Fornitura di prodotti per l'igiene personale della donna e di eventuali minori in base all'età
- ✓ Fornitura di prodotti per l'igiene della casa e del vesciario

- ✓ Presenza educativa settimanale che varia, in base alle esigenze della donna e di eventuali minori, il minimo garantito è di tre ore alla settimana
- ✓ Reperibilità telefonica notturna e nel week end
- ✓ Attrezzature per minori nella fascia 0-3 anni
- ✓ Supporto all'inserimento scolastico per i figli minori
- ✓ Materiale didattico
- ✓ Supporto per la realizzazione di pratiche burocratiche riguardanti documentazioni varie
- ✓ Colloqui di sostegno educativo e di verifica del progetto educativo individuale a cadenza settimanale

Inoltre, la Casa Rifugio si impegna a rendere alcuni servizi specifici, da considerarsi extra retta, in base alle esigenze della donna e alle richieste della rete di servizi e del servizio inviante:

- ✓ Servizio di baby-sitting, qualora la mamma non dovesse riuscire a far conciliare gli impegni lavorativi con l'uscita dei figli dai vari servizi scolastici
- ✓ Colloqui di supporto psicologico per le donne accolte presso il servizio di consultazione psicologica "Ascolt'AMI"
- ✓ Incontri protetti presso Servizio di Spazio Neutro "Ascolt'AMI"
- ✓ Aumento del supporto educativo con incremento del personale educativo della Casa Rifugio per monte ore concordato su richiesta dell'Ente inviante a supporto di progetti di autonomia della donna
- ✓ Colloqui di supporto alle famiglie d'origine della donna
  - ✓ E' possibile anticipare un "Pocket Money" settimanale, se ritenuto opportuno dalla rete

### I COSTI DELLA RETTA

Per i servizi offerti la retta prevista è per la donna sola 50,00 euro/die + iva al 5%;

Per nucleo mamma + bambino: 50 euro/die + iva al 5% per la madre e 60 euro/die + iva al 5% per il minore.

A partire dal secondo figlio -10% sulla retta prevista per il minore +iva al 5%.

Queste rette sono da intendersi per gli inserimenti fuori dalle convenzioni delle reti nelle quali la casa rifugio è inserita.

Per i servizi extra retta la Casa Rifugio si impegna a renderli accessibili in accordo con i servizi invianti e possono variare in base al progetto individuale della donna e dei minori durante l'arco del tempo del progetto.

## **PROCEDURA DI RAPPORTO CON GLI ENTI INVIANTI**

Le domande di inserimento presso l'appartamento vengono gestite dalla **Responsabile del Servizio Inserimenti** di Abbiategrasso:

**Assistente Sociale Dott.ssa Ciceri Adele**

**Tel 02.94964953 – 02.83645478 e Mail: [adele.casaticoop@libero.it](mailto:adele.casaticoop@libero.it)**

Il processo di ammissione prevede i seguenti passaggi:

**1. Richiesta di inserimento**

La richiesta di inserimento può avvenire attraverso un primo contatto telefonico o tramite mail. La richiesta deve avvenire tramite il CAV o il Servizio Sociale di residenza della donna. Se situazione già conosciuta si richiederà invio di una relazione.

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

Le informazioni e la documentazione ricevuta vengono consultate dalla responsabile degli Inserimenti e dalla responsabile della Casa Rifugio che valutano il caso.

**3. Incontro tra il responsabile degli inserimenti, la responsabile della Casa Rifugio il servizio inviante e il caso**

Nel caso in cui la valutazione abbia un esito positivo, la responsabile della CR incontra i servizi e la donna per dare informazioni sulla struttura e la sua organizzazione.

**4. Comunicazione della data di ingresso nell' Appartamento**

La data di ingresso viene comunicata dal responsabile degli inserimenti, che verifica con i servizi invianti il passaggio di tutta la documentazione:

- documentazione relativa la presenza del minore a seguito della signora
- relazioni sociali, educative, sanitarie e cliniche;
- se non già stabilita da disposizioni del Tribunale per i Minori, si chiede ai servizi di predisporre fin da subito una chiara regolamentazione dei rapporti del minore, figlio della paziente, con altri adulti.

**5. Inserimento**

Si richiede che la signora, insieme al responsabile della Casa Rifugio, prendesse visione del patto di

convivenza e del regolamento della struttura. In seguito alla sottoscrizione dei due documenti sarebbe eventualmente possibile iniziare un percorso condiviso. Alla donna vengono illustrati nel dettaglio gli obiettivi dell'accoglienza, i principi e il regolamento della Casa e l'informativa sulla privacy; documenti che deve firmare per esplicita accettazione. Solo dopo la formale accettazione viene accompagnata all'interno della Casa Rifugio, questo a tutela delle donne ospiti e della segretezza dell'ubicazione della Casa.

## **6. Il percorso**

Il percorso personalizzato della donna verrà attuato nei tempi e nelle modalità condivise con la donna, la Casa Rifugio si impegna a collaborare con i CAV e con la rete dei servizi per l'attuazione del percorso individuale della donna.

Il supporto offerto dal personale educativo ha il compito di monitorare e agevolare l'organizzazione della rete di servizi a sostegno della donna e dei minori, secondo quanto stabilito dall'Intesa Stato-Regioni del 14/09/22.

L'accompagnamento degli operatori è finalizzato alla ridefinizione delle competenze di ciascuno, all'individuazione delle personali necessità e risorse in una prospettiva evolutiva e orientata al recupero della stabilità della persona, in modo tale da riuscire a porre le basi per la costruzione della propria autonomia, sia di tipo economico sia di tipo abitativo.

## **ORGANIZZAZIONE DELLA GIORNATA**

In generale non vi è una vera e propria scansione della giornata, l'organizzazione della stessa viene lasciata di libera gestione. Gli educatori consiglieranno e seguiranno la signora nel pianificare le modalità migliori per l'organizzazione dei vari impegni del nucleo ed interverranno se dovessero esserci fattori di rischio per la madre e/o per i minori.

In base agli impegni lavorativi della signora, verranno organizzati momenti di confronto con gli educatori e con la responsabile del servizio.

## **VERIFICA DEL PERCORSO**

Durante la permanenza della donna e degli eventuali minori nell'Appartamento verranno creati spazi di confronto e condivisione rispetto agli obiettivi ed alle modalità più adeguate al loro raggiungimento.

Lo strumento privilegiato per elaborare un percorso educativo individualizzato, per verificarne l'andamento e formulare strategie di risoluzione di eventuali problematiche sono le riunioni di rete che

gli operatori socioeducativi si impegnano a calendarizzare con i Servizi invianti per monitorare e aggiornare il progetto.

## **DIMISSIONI**

Le dimissioni avvengono quando l'ospite, il Servizio Inviaante e il personale della Casa Rifugio, di comune accordo, valutano che il progetto di accompagnamento e sostegno all'autonomia può considerarsi concluso.

Qualora il comportamento o le caratteristiche dell'ospite risultino essere pregiudizievoli per sé o per il minore oppure in caso di mancato consolidamento di un rapporto educativo efficace, il personale della Casa Rifugio si riserva la possibilità di chiederne anticipatamente la dimissione.

## **INDICATORI DI QUALITÀ GARANTITI**

La nostra Cooperativa si pone il problema della tutela delle persone svantaggiate, dei clienti, dei committenti e della verifica della qualità del lavoro svolto. Lo standard di efficienza ed efficacia viene mantenuto attraverso la formazione specifica e l'aggiornamento permanente rivolto a tutto il personale per quanto riguarda il modello educativo utilizzato, l'evolversi del fenomeno ed i processi di cambiamento in atto nel sistema sociale italiano. La garanzia del livello viene inoltre garantita da una equipe di supervisione continuativa rivolta ai diversi livelli d'intervento.

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

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 offerti attraverso questionari di soddisfazione, a cadenza annuale, per gli ospiti e per gli operatori. Inoltre, è possibile esprimere lamentele o apprezzamenti utilizzando il modulo inserito all'interno della carta dei servizi.

**SODDISFAZIONE: SUGGERIMENTI, RECLAMI O APPREZZAMENTI**

Alla cortese attenzione  
del Legale Rappresentante  
della Cooperativa “A Stefano Casati”

---

Io sottoscritto .....

Intendo esporre il seguente

- Suggerimento
  - Reclamo
  - Apprezzamento
- .....  
.....  
.....  
.....

Data .....

Firma leggibile .....