

## CARTA DEL SERVIZIO

**SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE  
“SERVIZI PER L’ACCOGLIENZA” O.N.L.U.S.**

**SPERIMENTAZIONE  
“CASA DI NOSTRA SIGNORA”  
ACCOGLIENZA, INCLUSIONE E REINSERIMENTO**

**“Non dimenticate l'ospitalità;  
alcuni, praticandola, hanno accolto degli angeli senza saperlo”**  
[Lettera agli Ebrei 13,2]

## I principi ispiratori della Carta del Servizio sono:

### - **Eguaglianza**

L'erogazione dei servizi è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti dei cittadini. Ciascuno ha uguale diritto all'accesso ai servizi, pur nel rispetto delle disposizioni che disciplinano i diversi interventi. Nell'erogazione del servizio non può essere compiuta nessuna distinzione per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. L'eguaglianza è intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione e non può essere intesa nel senso di assoluta uniformità delle prestazioni. Queste ultime variano, infatti, in base alle esigenze personali, sociali ed economiche del cittadino, nel rispetto del progetto individuale che lo riguarda e lo coinvolge come parte attiva.

### - **Imparzialità**

Le modalità e le relative norme che disciplinano l'erogazione del servizio sono improntate a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

### - **Continuità**

L'erogazione dei servizi, nel rispetto delle norme vigenti, è continua, regolare e senza interruzioni.

### - **Partecipazione**

La partecipazione della persona, quale soggetto attivo del percorso personalizzato, è garantita al fine di una migliore efficacia dell'intervento.

### - **Efficienza ed efficacia**

Nella realizzazione degli interventi, il Servizio adotta misure idonee per il continuo perseguimento dei principi di efficacia e di efficienza al fine di garantire elevati standard qualitativi e tenendo nella massima considerazione le esigenze della persona coinvolta.

### - **Qualità dei servizi**

I servizi offerti sono il risultato di una profonda conoscenza del tessuto sociale, della competenza degli operatori e del continuo lavoro per la creazione di una rete sempre più ampia di opportunità e risorse per rispondere ai bisogni dell'utenza.

## CHI SIAMO

“Servizi per l’Accoglienza” è una cooperativa sociale ONLUS che si occupa di sostenere le fragilità sociali presenti sul territorio.

La Società Cooperativa Sociale “Servizi per l’Accoglienza” nasce nel 1988 ed è iscritta all’Alno Regionale delle Cooperative Sociali – Lombardia per le aree di intervento: alcool/dipendenza; detenuti; disagio giovanile; educativa; emarginazione sociale; famiglia; disabili/portatori di handicap; malati di AIDS; minori; prevenzione e disagio; stranieri; tossicodipendenza.

La Società Cooperativa Sociale realizza i propri scopi sociali in via prioritaria, ma non esclusiva, attraverso le seguenti attività:

1. concorrere alla promozione dei servizi sociali, anche in collegamento con gli Enti Locali, per superare l’attuale sistema assistenziale caratterizzato dalla istituzionalizzazione;
2. svolgere un’azione concreta a favore di quelle persone che per ragioni diverse si trovano in situazioni particolarmente difficili dovute a disadattamento o emarginazione;
3. promuovere, organizzare e gestire, anche in concessione e/o in collaborazione con Enti Pubblici e/o privati, senza fini di lucro, servizi sociali in genere, quali:
  - a) alberghi, mense per lavoratori e studenti, spacci e mense aziendali, circoli privati e/o C.R.A.L. aziendali;
  - b) iniziative per vacanze per famiglie, adulti, bambini, giovani, non abbienti;
  - c) iniziative per vacanze per minori disabili;
  - d) vacanze per anziani;
  - e) soggiorni marini e montani per famiglie, gruppi, collettività con finalità formative e culturali;
  - f) centri culturali, assistenziali e ricreativi.

Per raggiungere queste finalità, la Cooperativa si propone di operare in stretta relazione con le risorse del volontariato presenti sul territorio.

La Cooperativa, in quanto espressione della Caritas Diocesana di Cremona, persegue i propri scopi e gestisce i propri servizi collaborando in modo particolare con gli Enti che partecipano alla medesima ed unitaria struttura, quali la Fondazione “San Facio” O.N.L.U.S. e la Società Cooperativa Sociale di tipo B “Carità e Lavoro” O.N.L.U.S.

La Società Cooperativa gestisce servizi sia in proprio sia in collaborazione con Enti Pubblici, mediante convenzione.

La cooperativa opera al fine di garantire i diritti fondamentali dell’essere umano e la dignità delle persone. Si propone di favorire l’autonomia, la crescita e l’integrazione sociale; promuovere il benessere e consentire il miglioramento della qualità della vita.

## PERCHÉ SPERIMENTARE UNA NUOVA UNITÀ DI OFFERTA

Questa sperimentazione ha un’origine complessa e una molteplicità di motivazioni: da una parte la consapevolezza della necessità di offrire sul territorio della città e dintorni servizi a sostegno della condizione femminile più fragile: quella che esce da percorsi di emergenza o di comunità, oppure che si trova sul confine di un’autonomia debole, con il rischio di entrare in crisi non appena si presenti qualche situazione di difficoltà.

Dunque strutture e servizi volti alla prevenzione e al sostegno di situazioni di fragilità.

La condizione delle donne, nel contesto cremonese, della città e dei dintorni, è problematico, oggi più di un tempo e necessita di risposte consistenti e nuove.

Nel frattempo si è resa libera una struttura molto interessante, dal punto di vista della posizione in città, collocata com’è nel centro storico. Dal punto di vista delle dimensioni, si tratta di uno stabile su tre piani, di 3.700 mq, con giardino interno e da sempre impiegato come luogo di accoglienza e di servizi destinati al mondo femminile.

L'Istituto Secolare Oblate di Nostra Signora del S. Cuore di Gesù ha donato la “**Casa di Nostra Signora**” alla “Servizi per l'Accoglienza” perché continuasse a rispondere come in passato alle esigenze delle donne in difficoltà e ad una funzione di aggregazione e di collaborazione fra tutte le associazioni che operano a vario titolo sul territorio diocesano nel settore della formazione e promozione morale, civile e culturale della donna.

Il territorio della città di Cremona e della Provincia presenta numerosi segnali di disagio tra la popolazione femminile. Si tratta di fenomeni che in parte sono legati alle modificazioni culturali che penalizzano i soggetti più deboli e d'altra parte sono legati ad una consistente immigrazione che negli ultimi anni si è accentuata.

Le finalità sociali della sperimentazione, che si rivolge in modo esclusivo e privilegiato al mondo femminile ampliamento inteso (dalla fragilità dell'età adulta al reinserimento sociale post percorsi comunitari, con un'attenzione particolare all'assistenza lieve della persona anziana sola) trova una sua sintesi nella conciliazione dei verbi *educare/abitare/lavorare*.

*Sono finalità della sperimentazione l'attivazione di azioni complementari rivolte all'acquisizione di una reale e concreta delle persone accolte, nella consapevolezza dei limiti e delle criticità di ciascuna.*

*Sono finalità:*

- Creare attraverso la gestione di un servizio comunitario opportunità di accoglienza e di inclusione sociale.
- Costruire un costante lavoro di rete tra tutte le realtà che possono costituire una risorsa, nella convinzione che la collaborazione costituisce un modo per valorizzare ciascuna risorsa ai fini generali e che ogni organizzazione può trarre vantaggio per la propria attività dal fatto di operare in sinergia.
- Coinvolgimento continuo delle parrocchie e della diocesi, perché il progetto non perda il suo retroterra ecclesiale ma possa essere sentito come espressione della solidarietà di tutta la Chiesa cremonese.
- Rapporto con l'ente pubblico, che si realizzerà attraverso un dialogo continuo volto alla conoscenza del bisogno del territorio, ad attuare un raccordo operativo con i Servizi Sociali, ad individuare occasioni di lavoro adatto alle ospiti.

## **LA “CASA DI NOSTRA SIGNORA”**

La sperimentazione si realizza all'interno della struttura di Casa di Nostra Signora in Cremona – Via Ettore Sacchi 15 – angolo Via Belfuso.

Il piano interrato è destinato a servizi tecnologici ed a spazi – sale polivalenti di supporto alle attività.

Il piano terra prevede sia la parte di accoglienza e di direzione sia ambienti di ritrovo comunitario e di attività di supporto per le persone accolte sia servizi necessari al buon funzionamento delle attività. Sono altresì previsti spazi laboratoriali per lo sviluppo di competenze ed abilità nell'ambito di specifiche progettualità concordate con i Soggetti inviati.

Il primo piano prevede la parte di accoglienza, con ambienti comunitari, oltre ad una parte esclusivamente destinata alle oblate.

Il secondo piano prevede la parte di accoglienza, con ambienti comunitari

Il terzo piano prevede due monolocali di supporto per il personale.

## **OBIETTIVI DELLA SPERIMENTAZIONE**

La sperimentazione vuole rendere Casa di Nostra Signora punto di riferimento emblematico dell'attenzione di tutto il territorio cremonese alla condizione femminile, soprattutto nei suoi aspetti più fragili.

Considerando questa finalità di fondo e l'elaborazione dei dati e delle informazioni assunte, gli obiettivi del progetto vengono così precisati:

- Presa in carico di donne in situazione di fragilità: donne sole senza lavoro; donne e madri che escono da percorsi di comunità e che devono essere accompagnate verso l'autonomia;
- Sostegno a madri bisognose di aiuto, anche in vista della conciliazione tra i tempi di lavoro e quelli della cura dei figli;
- Offerta di riferimento a donne che sono in condizione temporanea di fragilità: badanti, donne straniere bisognose di orientamento in un contesto sociale estraneo;
- Formazione (per le nuove generazioni, educatori ed operatori sociali, genitori) ad un modo nuovo di pensare la condizione femminile;
- Offerta culturale alla città su temi attinenti alla condizione femminile;
- Offerta di sostegno relazionale a donne sole, prive di reti familiari, di ogni età.

## DESTINATARIE

Sono beneficiarie della sperimentazione e della struttura donne in stato di disagio che necessitano di un sostegno e di un accompagnamento temporaneo, ed in particolare:

- a) donne in stato di fragilità e difficoltà economica, che necessitano di interventi di accompagnamento, anche in esecuzione di provvedimenti dell'Autorità Giudiziaria (quale, ad esempio, uno sfratto esecutivo, ...);
- b) donne in stato di disagio psicologico e sociale che necessitano di uno spazio di tregua e riorientamento;
- c) donne provenienti da contesti comunitari ed inserite in un progetto di semi-autonomia e/o di autonomia;
- d) donne vittime di maltrattamento/violenza che necessitano di una pronta accoglienza;
- e) donne vittime di maltrattamento/violenza con minori;
- f) donne con minori provenienti da percorsi umanitari;
- g) donne che necessitano di ospitalità per motivi di studio e/o di lavoro e condividono, anche collaborando, le finalità del progetto complessivo.

## OGGETTO DEL SERVIZIO

Il servizio garantisce alloggio ed accompagnamento educativo. Gli interventi sono temporanei, della durata massima di trentasei mesi, salvo situazioni particolari che richiedano un prolungamento della collocazione su specifica, motivata richiesta del servizio sociale inviante.

Le prestazioni oggetto del servizio sono:

- a) accoglienza residenziale, vitto e alloggio, anche in emergenza;
- b) assolvimento di una funzione di filtro/reception nell'accesso alla struttura e vigilanza notturna, garantita anche da operatori volontari;
- c) accompagnamento educativo da parte di educatori professionali per un minimo di 40 ore settimanali;
- d) progetto educativo individualizzato di accompagnamento, predisposto dopo un periodo di osservazione indicativamente di due mesi, finalizzato al reinserimento sociale, che contempra, a seconda delle necessità del caso ed in accordo con il servizio sociale inviante l'attivazione delle risorse personali;
- e) orientamento e sostegno alla fruizione dei servizi sanitari, socio – sanitari e servizi territoriali;

- f) sostegno alla ricerca attiva del lavoro e di una soluzione abitativa alternativa;
- g) supporto allo sviluppo delle capacità di gestione economica e la relativa verifica;
- h) attivazione di laboratori e corsi per l'apprendimento di competenze fruibili in attività lavorative.

È prevista, inoltre, una funzione di coordinamento e di collaborazione con il servizio sociale inviante, la verifica del progetto e la sua eventuale ridefinizione, con trasmissione di sintetica relazione semestrale sul relativo andamento. Potrà essere richiesta anche una relazione di aggiornamento con scadenza diversa, a seconda delle necessità del servizio sociale, legate in particolare alle disposizioni dell'Autorità Giudiziaria.

## **METODOLOGIA OPERATIVA**

### **Progetto Individualizzato**

È il metodo e lo strumento con cui si definiscono gli obiettivi, le attività e i tempi dell'accoglienza. Viene costruito sulla base dei bisogni espressi e delle risorse individuate dall'equipe della "Casa" in collaborazione con gli operatori dei servizi sociali di base e specialistici cui le persone sono in carico, con l'ospite stessa e con la relativa rete familiare, se presente.

Si realizza attraverso:

- percorso educativo individualizzato
- sostegno psicologico
- accompagnamento all'inserimento nel territorio: conoscenza e utilizzo della rete dei servizi sociali e sanitari, del sistema scolastico e dei servizi per la prima infanzia;
- aiuto nella gestione della quotidianità;
- consulenza, orientamento e sostegno all'inserimento lavorativo;
- consulenza e accompagnamento nell'iter per l'ottenimento dei documenti (ove necessario);
- attività di apprendimento/consolidamento della conoscenza della lingua italiana e di alfabetizzazione [ove necessario];
- corsi di formazione lavoro ed attività laboratoriali o a favore del progetto
- sostegno nella ricerca di abitazioni autonome;
- accompagnamento nella ricostruzione o costruzione di reti familiari, parentali, amicali.

Il Progetto Individualizzato è monitorato e valutato costantemente, in collaborazione con i servizi inviati, coi quali si definiscono anche le azioni rivolte al reinserimento sul territorio di provenienza.

### **La collaborazione con i Servizi Territoriali**

È una premessa metodologica essenziale per realizzare adeguati percorsi di reinserimento sociale. Si agisce in stretta collaborazione con i servizi inviati (di base e specialistici), pubblici e privati, insieme ai quali sono definiti obiettivi e tempi di accoglienza e si valutano in itinere i risultati. La cadenza degli incontri con i servizi inviati è definita in base alle singole situazioni.

### **Regolamento e contratto**

L'accoglienza di un nuovo ospite e la costruzione del Progetto Individualizzato fondano le loro basi sull'accettazione di un Regolamento e sulla stipulazione di un Contratto di Accoglienza tra la cooperativa e l'ospite stesso, strumenti determinanti per un percorso responsabilizzante, che vuole sollecitare la persona ad assumere un ruolo direzionale delle proprie scelte e che tende a prevenire il rischio dell'assistenzialismo e della delega.

## Colloquio personale

La cooperativa fonda il lavoro di accompagnamento educativo sulla relazione personale con ogni singola ospite, sempre orientata al raggiungimento dell'autonomia. Il colloquio personale con l'ospite, che si svolge almeno settimanalmente [livello di accoglienza con accompagnamento educativo], permette di costruire un rapporto che favorisce l'elaborazione del percorso educativo verso l'autonomia.

Il periodo di accoglienza è normalmente definito in un tempo massimo di 24 mesi, rinnovabili dopo una specifica valutazione del grado di raggiungimento degli obiettivi a giudizio insindacabile dell'équipe.

## Come accedere al servizio

Le procedure relative all'accoglienza e all'accompagnamento educativo si articolano nelle seguenti fasi:

### Domanda di accesso

La domanda di accoglienza presso la "Casa" può pervenire dai servizi sociali o specialistici e da agenzie ed associazioni territoriali. E' ammessa anche la possibilità che la domanda avvenga tramite contatto diretto tra le persone e gli operatori della "Casa".

### Valutazione e Filtro della domanda

La valutazione della domanda implica la condivisione degli obiettivi e l'approfondimento delle azioni previste con tutti i diversi soggetti e servizi pubblici e privati del territorio che a vario titolo hanno in carico la persona. Gli inserimenti vengono effettuati in base alle possibilità della "Casa" ed all'insindacabile giudizio dell'équipe, dopo aver valutato i bisogni espressi e la situazione ricettiva. Le modalità e la durata degli inserimenti medesimi sono indicate in forma scritta di volta in volta dai responsabili della "Casa".

### Accoglienza

La persona viene accolta nell'alloggio assegnato. L'operatore avvia con l'ospite e con il servizio o l'agenzia inviante la definizione del Progetto Individualizzato

Al momento dell'accoglienza, l'ospite sottoscrive il Contratto di Accoglienza in cui sono indicati i termini dell'accoglienza; il Regolamento di utilizzo degli spazi personali e comuni; gli impegni assunti; oltre a quanto previsto dalla normativa sulla privacy.

### Accompagnamento

In base alla necessità, è previsto un accompagnamento da parte di un operatore referente, proporzionale al livello di accoglienza, volto alla realizzazione di quanto previsto dal Progetto Individualizzato

### Monitoraggio e valutazione

L'andamento del percorso è costantemente monitorato e valutato dall'equipe educativa, in collaborazione con gli operatori del servizio inviante.

### Chiusura del percorso

La chiusura del Progetto Individualizzato può avvenire: per raggiungimento degli obiettivi; alla cadenza del periodo di ospitalità; per interruzione da parte dell'ospite o dell'ente inviante; per interruzione a causa di eventi che comportano il venir meno dei requisiti per il processo di accoglienza. La chiusura dell'intervento viene formalizzata tramite comunicazione scritta al soggetto inviante.

**ATTENZIONE:** di norma **non** si accolgono persone sprovviste di residenza.

## I COSTI DEL SERVIZIO

La sperimentazione prevede l'applicazione di specifica retta la cui definizione comprenderà:

- a) una quota base per la donna adulta al giorno ed una quota base per il minore al seguito più IVA comprensivi di vitto, alloggio ed accompagnamento educativo.
- b) una quota variabile, definita sulla base dei progetti concordati con i Servizi inviati.

La quota base, determinata mensilmente, comprende i costi di accoglienza, diversa per ogni posto letto ovvero monolocale, comprensiva di vitto, alloggio, utenze e monitoraggio educativo.

La quota di vitto potrà essere completamente a carico dell'ospite nel caso di passaggio in alloggio (monolocale) in semi autonomia ed è conteggiata come il 25% della retta ordinaria giornaliera pro capite (quindi da decurtare all'amministrazione in caso di passaggio).

La semi autonomia all'interno della struttura può avvenire soltanto a seguito di un periodo non inferiore a tre mesi in regime di accoglienza in comunità e può durare per un massimo di mesi sei.

PER I COSTI VEDERE SCHEDA ALLEGATA.

## CONTATTI

### ***Casa di Nostra Signora***

Via Ettore Sacchi, 15  
26100 Cremona  
Tel. 0372/ 806869

URGENZE 334/1062553

**[cns@serviziaccoglienza.it](mailto:cns@serviziaccoglienza.it)**

sito web: [www.caritascremonese.it](http://www.caritascremonese.it)

### **UFFICIO AMMINISTRATIVO**

"SERVIZI PER L'ACCOGLIENZA" Società Cooperativa Sociale ONLUS  
Via S. Antonio del Fuoco, 11 - 26100 Cremona

**email: [amministrazione@serviziaccoglienza.it](mailto:amministrazione@serviziaccoglienza.it)**

C.F. /P.IVA 00911390193



