



Cooperativa Sociale Onlus
“Villa Ticinum”

Sede: viale G. Oberdan, 19 - 27100 - Pavia

CONTATTI - Amministrazione: 0382 310897 - Email: amministrazione@villaticinum.it

COOPERATIVA SOCIALE ONLUS

VILLA TICINUM

CARTA DEI SERVIZI

INDICE GENERALE

1. La Carta dei Servizi
2. Principi fondamentali
3. Presentazione della cooperativa – cenni storici
4. Destinatari
5. I Progetti e i servizi
6. Servizi alberghieri
7. Personale addetto
8. Obiettivi e metodologia del servizio
9. Modalità e strumenti di controllo della qualità



1. La carta dei servizi

La Carta dei Servizi è stata introdotta nel nostro Paese con la Direttiva del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 e resa vincolante per gli enti erogatori di servizi sanitari dalla legge 273/95: essa costituisce uno “strumento efficace nel riconoscimento del ruolo del cittadino, quale soggetto attivo sia in termini di partecipazione democratica alle scelte di politica sanitaria che di controllo della qualità”. Infine, così come indicato dalla legge 328/2000 art. 13 “la Carta dei Servizi Sociali definisce i criteri per l’accesso ai servizi, le modalità del relativo funzionamento, le condizioni per facilitarne le valutazioni da parte degli utenti e dei soggetti che rappresentano i loro diritti, nonché le procedure per assicurare la tutela degli utenti”.

2. Principi fondamentali

La Cooperativa Sociale ONLUS Villa Ticinum “persegue l’interesse generale della comunità alla promozione umana secondo quanto stabilito dalla legge 381/1991 istitutiva e in sintonia con gli indirizzi generali della legge 104/1992 e mira a promuovere i diritti civili, patrimoniali e politici della persona, attraverso il perseguimento della massima autonomia personale e la piena partecipazione alla vita sociale” (dallo Statuto – art. 4). Nella medesima ottica dei principi ispiratori della recente legislazione regionale in tema di programmazione dei servizi socio sanitari, opera nella consapevolezza della centralità della persona rispetto al sistema dei servizi, in tutte le fasi della vita. In particolare i principi ispiratori sono:

Uguaglianza. La pari dignità degli ospiti e degli utenti dei servizi trova il suo fondamento primariamente nell’articolo 3 della Costituzione Italiana. Da esso deriva che i servizi devono essere resi secondo regole uguali per tutti, senza discriminazione di sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche,



Cooperativa Sociale Onlus

“Villa Ticinum”

Sede: viale G. Oberdan, 19 - 27100 - Pavia

CONTATTI - Amministrazione: 0382 310897 - Email: amministrazione@villaticinum.it

condizioni psicofisiche e socioeconomiche. Nell'erogazione dei servizi occorre, in particolare, salvaguardare il diritto all'uniformità delle prestazioni, valutando però con attenzione le diverse esigenze di ogni persona.

Imparzialità. L'Ente Gestore si impegna affinché gli operatori dei servizi si attengano ai criteri di obiettività, imparzialità e giustizia.

Continuità. L'organizzazione garantisce la continuità delle prestazioni mediante la predisposizione di opportuni turni di servizio, garantendo nelle 24 ore adeguati livelli di assistenza. Si impegna, inoltre, nei confronti degli utenti, a ridurre al minimo i disagi derivanti dal distacco dal proprio ambiente familiare e sociale o causato da interruzioni o disservizi che si verificano per cause di forza maggiore.

Diritto di scelta. Tale diritto, manifestazione più alta della volontà e dell'autonomia personale, trova limiti solo nella vigente legislazione e nelle esigenze organizzative e funzionali della struttura.

Partecipazione. L'Organizzazione si impegna a garantire sempre: il diritto alla corretta informazione, la tutela dell'Ospite nel caso di prestazioni inadeguate, la possibilità di formulare suggerimenti per il miglioramento dei servizi.

Efficacia ed efficienza. L'Organizzazione si impegna ad aggiornare i sistemi di lavoro e a mettere in atto studi e procedure per migliorare l'efficienza e la qualità dei servizi, senza compromettere nel contempo l'efficacia del servizio reso, cioè il raggiungimento del risultato voluto.

3. Presentazione della Cooperativa – cenni storici

La Cooperativa Sociale Villa Ticinum nasce come emanazione del Comitato di Coordinamento Pavese per i problemi dell'Handicap, quest'ultimo costituito nel 1983 con l'obiettivo di promuovere il coordinamento delle associazioni che si occupano di servizi e iniziative a favore delle persone con disabilità.



Cooperativa Sociale Onlus

“Villa Ticinum”

Sede: viale G. Oberdan, 19 - 27100 - Pavia

CONTATTI - Amministrazione: 0382 310897 - Email: amministrazione@villaticinum.it

La Cooperativa viene fondata con atto del 09/04/1993, in particolare per la gestione della struttura denominata Villa Ticinum, nella quale ha sede legale. L'immobile, di proprietà del comune di Pavia, storicamente sede dell'acquedotto cittadino, è stato concesso in comodato alla Cooperativa Villa Ticinum e all'UILDM, che hanno provveduto al completo restauro.

L'attività della Cooperativa inizia nel 1993 con l'apertura di una Comunità Alloggio specificamente pensata per disabili con problemi derivanti dalla distrofia muscolare. Tale progetto, costretto alla chiusura per mancanza di fondi nel 2002, rinasce nel febbraio 2007 con l'apertura di una Comunità Socio Sanitaria, accreditata al Servizio Sanitario di Regione Lombardia con DGR n. 3844 del 20/12/2006.

Fino al 2011 la Cooperativa si occupa prevalentemente di servizi residenziali per la disabilità, avvalendosi di personale sanitario, socio sanitario ed educativo.

Nel 2011, su sollecitazione della Caritas diocesana, si attiva per rispondere all'Emergenza Nord-Africa, aprendo la struttura di via Oberdan all'ospitalità di Richiedenti Asilo in fuga dalla Libia. Tale attività educativa di accompagnamento e assistenza perdura fino oltre la conclusione dell'ENA, sancita a far corso dal 1° gennaio 2013, con Ordinanza del Capo Dipartimento della protezione civile del 28 dicembre 2012 n. 33. In seguito - nell'autunno 2013 - partecipa e vince il bando per l'apertura di un Progetto SPRAR (Sistema di Protezione per Richiedenti Asilo e Rifugiati) nella città di Pavia, con la Provincia di Pavia in qualità di Ente Capofila, e da allora - con la partecipazione anche ai successivi Bandi pubblici che vedono il Comune di Pavia subentrare alla Provincia in qualità di Capofila - è Ente Gestore di tale Progetto, insieme con altri soggetti del Terzo Settore con i quali dà vita alla RTI “Muro Maestro”.

Nel novembre 2015 - su richiesta della Prefettura di Alessandria - apre un Centro di Accoglienza Straordinario per Richiedenti Asilo a Tortona, in una struttura di proprietà dell'Opera Orionina (Piccola Opera della Divina Provvidenza). Tale progetto viene sostenuto dall'Opera di don Orione che condivide lo stile e le



Cooperativa Sociale Onlus

“Villa Ticinum”

Sede: viale G. Oberdan, 19 - 27100 - Pavia

CONTATTI - Amministrazione: 0382 310897 - Email: amministrazione@villaticinum.it

modalità dell'accoglienza. I numeri dell'accoglienza di Richiedenti Asilo e Rifugiati crescono col passare degli anni, sia nel Progetto SPRAR (poi SIPROIMI, ora SAI), passando da 21 a 48 per decisione dell'Ente Locale, sia nel CAS di Tortona, passando da 20 a 50.

Negli anni tali progetti vengono gestiti in sempre più stretta collaborazione con la Cooperativa Sociale L'Alternativa, a sua volta Ente Gestore di una Comunità Doppia Diagnosi, accreditata al Servizio Sanitario di Regione Lombardia con DGR n. 5228 del 02/08/2007, di un CAS per Richiedenti Asilo nella capiente struttura di via Mortara, a Pavia, del Progetto SPRAR/SIPROIMI/SAI, in qualità di membro della Rete. Tale Cooperativa viene fondata il 1° aprile 2004 da collaboratori della Casa del Giovane di Pavia, mutuandone le modalità e lo stile dell'accoglienza, condivide le medesime finalità statutarie di Villa Ticinum, attraverso la gestione di servizi sociosanitari, educativi e formativi. Infatti ha gestito negli anni anche servizi di animazione in favore di minori (Centri estivi, asili nido, doposcuola...). La stretta collaborazione fra le due cooperative ha fatto sì che negli anni si giungesse a una tale condivisione dei progetti da intravedere sempre più chiara l'opportunità di una fusione in un unico soggetto.

Tale decisione è stata formalizzata nel corso del 2024 dalle Assemblee delle due cooperative, e si è concretizzata alla fine dello stesso anno con la fusione per incorporazione della Cooperativa L'Alternativa da parte della Cooperativa Villa Ticinum. Con tale atto la cooperativa Villa Ticinum subentra a pieno titolo in ogni aspetto contabile e progettuale dell'incorporata, assorbendone anche gli obiettivi statutari e la mission.

4. Destinatari



Cooperativa Sociale Onlus

“Villa Ticinum”

Sede: viale G. Oberdan, 19 - 27100 - Pavia

CONTATTI - Amministrazione: 0382 310897 - Email: amministrazione@villaticinum.it

La cooperativa Villa Ticinum nasce per offrire servizi residenziali e domiciliari a supporto dei soggetti più fragili, in particolar modo a ogni forma di disabilità.

Fra i soggetti vulnerabili include, in formula residenziale, persona con diagnosi psichiatriche e dipendenze. Inoltre la Cooperativa offre servizi socio educativi e assistenziali ai richiedenti asilo e rifugiati nel loro primo periodo di residenza nel nostro Paese, con progetti personalizzati di accompagnamento all'autonomia socio lavorativa e abitativa.

I progetti attivi sono caratterizzati da interventi di tipo socio sanitario, socio educativo e formativo.

Si accolgono con formula residenziale persone singole di età compresa tra i 18 e i 65 anni, oppure minori compresi nei nuclei familiari. L'accesso degli ospiti in formula residenziale viene richiesto in genere dai Servizi o dagli Enti Locali (CPS, SERd, Comuni, ATS, UEPE...) o dai tutori e Amministratori di Sostegno.

I servizi educativi non residenziali (Centri estivi, eventi formativi ecc.) sono invece rivolti a ogni fascia di età.

5. I progetti e i servizi

• Area disabili: Comunità Socio Sanitaria “Villa Ticinum”

La comunità socio sanitaria è un servizio definito dalla DGR n. 18333/04 che prevede accreditamento al Sistema Sanitario di Regione Lombardia. È situata in via Oberdan, nella sede ristrutturata del vecchio acquedotto della città. La proprietà dell'immobile è del Comune di Pavia, che lo ha dato in comodato alla Cooperativa, la quale si è occupata della ristrutturazione.

La Comunità, accreditata con DGR 3844 del 20 dicembre 2006, ospita un numero massimo di 10 ospiti con diversi gradi di fragilità. L'organizzazione è di tipo familiare, con una partecipazione degli ospiti alla vita comunitaria secondo le proprie attitudini e specificità.



Cooperativa Sociale Onlus

“Villa Ticinum”

Sede: viale G. Oberdan, 19 - 27100 - Pavia

CONTATTI - Amministrazione: 0382 310897 - Email: amministrazione@villaticinum.it

● **Area dipendenze: La Comunità doppia diagnosi “Crescere Insieme”**

È una Comunità Terapeutica Residenziale per soggetti tossicodipendenti con Comorbilità Psichiatrica ed è posizionata alla periferia est di Pavia, nel contesto di una delle più antiche cascine pavese, Cascina Contigliara, pur essendo collocata in contesto urbano.

La Comunità, accreditata con D.G.R. Lombardia VIII/5228 del 02/08/2007, accoglie 15 persone con problemi di dipendenza e di tipo psichiatrico.

L'integrazione è alla base del lavoro svolto, al fine di poter implementare interventi personalizzati per ciascun ospite che portino all'incremento dell'autonomia. Vigè l'attenzione al benessere, tramite il coinvolgimento degli ospiti nelle attività relazionali, nonché garantendo il rispetto delle libertà personali e religiose. Le attività sono diversamente articolate per poter agire su più aspetti e obiettivi diversificati, che prendono in considerazione le necessità globali della persona: psichiatriche, educative, sanitarie, economiche e della vita quotidiana.

● **Area migranti: il Progetto SAI, il Cas “Frassati”, il CAS “Braccia e cuore”**

Il progetto SAI Pavia, che vede la Cooperativa nel ruolo di Ente Gestore, in Rete con la Cooperativa Finis Terrae e la Cooperativa Centro Servizi Formazione, ha come Ente Capofila il Comune di Pavia ed è emanazione diretta del Servizio Centrale del Ministero dell'Interno. Ospita 48 titolari di Protezione Internazionale, uomini singoli, famiglie, nuclei monoparentali.

I beneficiari del Progetto, accolti su invio del Servizio Centrale, sono ospitati in alloggi distribuiti nel tessuto della città di Pavia e nel Comune di Canneto Pavese. Per tutti gli ospiti è previsto un percorso personalizzato di accompagnamento verso la piena autonomia, attraverso lo studio della lingua italiana, la formazione lavorativa, la ricerca attiva di un impiego, l'inclusione abitativa e sociale.

Il CAS “Frassati”, che ospita 30 Richiedenti Asilo su invio della Prefettura di Pavia, è situato in una porzione della Cascina Contigliara, in Pavia, adiacente alla Comunità Crescere Insieme.



Cooperativa Sociale Onlus

“Villa Ticinum”

Sede: viale G. Oberdan, 19 - 27100 - Pavia

CONTATTI - Amministrazione: 0382 310897 - Email: amministrazione@villaticinum.it

Gli ospiti, esclusivamente uomini singoli, sono accompagnati nel loro iter di richiesta di una protezione, e nel contempo si avviano a una piena integrazione nel nostro Paese attraverso lo studio della lingua italiana e l’inserimento lavorativo e abitativo.

Il CAS “Braccia e Cuore” ospita 50 Richiedenti Asilo collocati presso “Casa Pedevilla”, una struttura di proprietà dell’Opera don Orione, sita a Tortona. Gli ospiti, esclusivamente uomini singoli, vengono accolti su invio della Prefettura di Alessandria e, anche per loro, si avvia un percorso di accompagnamento verso l’autonomia, a partire dallo studio della lingua italiana.

- **Servizio di housing**

In collaborazione con l’U.E.P.E. di Pavia e diversi Enti del territorio, negli ultimi anni sono stati attivati progetti dedicati ad adulti sottoposti a provvedimento dell’Autorità Giudiziaria. Nell’ambito di tali progetti si intende favorire l’accesso ai diritti e alle tutele sociali, in particolare l’inclusione lavorativa e abitativa, attraverso percorsi personalizzati. La Cooperativa offre in particolare un periodo di accoglienza temporanea con l’accompagnamento di operatori sociali.

- **Servizi educativi e formativi in collaborazione con il Sistema bibliotecario dell’Oltrepò Pavese**

Da anni la cooperativa collabora con la civica Biblioteca Ricottiana di Voghera per offrire un servizio di Biblioteca itinerante nei paesi più piccoli dell’Oltrepò pavese, di cui la Biblioteca di Voghera è il centro direttivo e di emanazione. Gli operatori attraversano il territorio portando una significativa quantità di volumi che distribuiscono con la formula del prestito bibliotecario, svolgendo un servizio formativo di promozione della lettura per tutte le fasce di età. Ugualmente la Cooperativa svolge un servizio educativo di animazione dei bambini nell’ambito della Biblioteca civica di Rivanazzano, che riserva uno spazio dedicato ai ragazzi

6. Servizi alberghieri



Cooperativa Sociale Onlus

“Villa Ticinum”

Sede: viale G. Oberdan, 19 - 27100 - Pavia

CONTATTI - Amministrazione: 0382 310897 - Email: amministrazione@villaticinum.it

Ogni struttura ha personale dedicato alla cucina e dispensa, alle pulizie e lavanderia, alle piccole manutenzioni e cura del verde. I servizi di tipo alberghiero vengono quindi erogati da personale interno, con modalità volutamente informali e in stretta relazione con gli ospiti, a volte con il loro contributo attivo, poiché proprio tali prestazioni definiscono in modo più marcato lo stile familiare del servizio.

Nel rispetto delle normative, del protocollo HACCP, delle buone prassi e delle indicazioni dietetiche corrette per ciascun utente, secondo le diverse esigenze, sia la scelta dei piatti, che il servizio di pulizie e lavanderia, così come la cura del verde e degli spazi comuni e personali, vengono svolti in stretta relazione con gli ospiti, che talvolta e secondo le abilità e le propensioni di ciascuno, partecipano a tali mansioni, come nella consuetudine della propria casa.

7. Personale Addetto

Per i Progetti e i servizi di cui al punto precedente, la Cooperativa Villa Ticinum si avvale di personale con qualifiche sanitarie e sociali, nel dettaglio:

- Operatori Socio Sanitari
- Infermiera
- Psicologi
- Educatori professionali
- Assistente Sociale
- Mediatori Linguistico Culturali
- Operatori sociali
- Operatori dei servizi generali (addetti alla cucina, alla lavanderia, alle pulizie, alle piccole manutenzioni, alla cura del verde)

8. Obiettivi e metodologia del servizio



Cooperativa Sociale Onlus

“Villa Ticinum”

Sede: viale G. Oberdan, 19 - 27100 - Pavia

CONTATTI - Amministrazione: 0382 310897 - Email: amministrazione@villaticinum.it

La nostra Cooperativa si propone di fornire l'assistenza socio sanitaria ed educativa necessaria alle persone vulnerabili in accoglienza nelle strutture accreditate al SSN; inoltre – in ottemperanza al mandato statutario - si attiva per tutti gli utenti anche per affrontare la condizione della fragilità individuando le possibilità di riequilibrio psicofisico che consentano all'utente di acquisire e/o mantenere un positivo rapporto con se stesso e quindi con gli altri, fornendo un luogo di socializzazione e di stimolo alle potenzialità psicofisiche, cognitive, affettive e sociali, nella prospettiva di un migliore benessere.

Ci si propone di favorire la costruzione di un adeguato ambiente sociale mettendo in atto azioni positive che garantiscano agli utenti un'esperienza di promozione culturale e sociale.

La determinazione delle finalità e degli obiettivi deriva dalla concezione della persona come soggetto attivo, affermando il principio dell'integrazione e del diritto alla diversità. Il soggetto è quindi inserito in un processo di continuo interscambio con l'ambiente circostante.

In questo quadro si intende consentire agli utenti di raggiungere la realizzazione di sé come individui, mantenere e/o consolidare l'ambito dell'autonomia e dello sviluppo psicofisico, stimolare motivazioni e interessi, rafforzare la capacità di relazione con gli altri in un'ottica di integrazione sociale.

9. Controllo qualità del servizio e reclami

Gli standard di qualità vengono definiti e verificati costantemente per ciascun servizio, in termini di efficienza e di efficacia, a partire dalle DGR e dai capitolati che regolamentano i servizi e definiscono gli standard relativi. Il monitoraggio di qualità, oltre a essere svolto regolarmente e periodicamente dai soggetti appaltanti (ATS, Prefetture, Servizio Centrale), avviene per mezzo di un controllo costante dei processi operativi, che consente di apportare eventuali correttivi in tempi brevi.



Cooperativa Sociale Onlus

“Villa Ticinum”

Sede: viale G. Oberdan, 19 - 27100 - Pavia

CONTATTI - Amministrazione: 0382 310897 - Email: amministrazione@villaticinum.it

Per rilevare la soddisfazione e il grado di qualità percepito dai fruitori dei servizi, in particolare nelle strutture accreditate al SSR, la Cooperativa utilizza questionari di Customer Satisfaction, che somministra periodicamente all'utenza e/o ai caregiver.

Gli utenti di tutti i progetti possono sempre presentare osservazioni, reclami o proposte laddove percepiscano la negazione o la limitazione di diritti, o constatino l'assenza o l'insufficienza di servizi fondamentali, anche per mezzo di:

- Colloqui con gli operatori o con il coordinatore del servizio
- Segnalazioni telefoniche
- Lettere, messaggi o mail
- Ogni altra forma di comunicazione orale o scritta

Tutte le segnalazioni attivano procedure finalizzate alla gestione dei reclami o suggerimenti in riferimento alle reali necessità dei nostri diversi utenti, in modo da migliorare la qualità del servizio della Cooperativa.