



CARTA DEI
SERVIZI



Società Cooperativa Sociale
O.N.L.U.S.



CHI SIAMO



La Cooperativa Sociale “CREA” nasce come Cooperativa di tipo A ed è attiva sin dal 1997. Negli anni ha collaborato e fornito servizi socio riabilitativi e educativi in varie strutture, sia pubbliche sia private. CREA è un Ente che lavora nell’area del disagio psicologico e della riabilitazione psichiatrica. La nostra missione ci vede impegnati nella gestione di servizi tesi a fornire/restituire alla persona gli strumenti per un adeguato funzionamento sociale; tessere una rete sociale, la cui trama possa offrire reale supporto sensibilizzando i vari attori sociali, affinché sia garantito a ciascuno il diritto di cittadinanza. Nel 2023 diviene Cooperativa mista proprio per facilitare l’ingresso nel mondo del lavoro di utenti e soci.

MISSIONE E FINALITÀ

La Cooperativa si è data la missione di realizzare servizi che, integrando aspetti farmacologici, psicoterapici e riabilitativi, possano offrire una risposta globale e articolata ai bisogni dell'utente.

Fondamentale è l'impegno ad operare secondo il principio di una psichiatria del "cosa" fare e non del "dove" farlo. Quindi, non un adattamento passivo basato su luoghi, tempi, regole ed attività bensì un inserimento dell'utente che coniughi offerta d'interventi e valorizzazione e riscoperta di funzioni e risorse.

Si possono così individuare le finalità che la Cooperativa persegue:

- fornire o restituire alla persona gli strumenti per un adeguato funzionamento sociale;
- tessere una rete sociale, la cui trama possa offrire reale supporto;
- sensibilizzare i vari attori sociali, affinché sia garantito a ciascuno il diritto di cittadinanza.

PRINCIPI FONDAMENTALI

Nel nostro operare ci si ispira ai seguenti principi:

Uguaglianza: i servizi e le prestazioni sono forniti secondo regole uguali per tutti, senza distinzioni di sesso, lingua, religione, stato sociale, opinione politica, orientamento sessuale.

Rispetto: ogni utente deve essere assistito e trattato con premura, cortesia ed attenzione, nel rispetto della persona e della sua dignità.

Privacy: rispettiamo la legislazione in materia di privacy garantendo il diritto alla riservatezza delle informazioni personali e della propria vita privata.

Continuità: i servizi e le prestazioni sono forniti con continuità e costanza. In caso di funzionamento irregolare la cooperativa adotta tutte le misure necessarie per superare eventuali disagi.

Partecipazione: all'utente e ai suoi familiari è garantita la partecipazione alle attività. Inoltre, l'utente ha il diritto di accedere alle informazioni, nei limiti e nella misura prevista dalla legge, oltre a poter proporre suggerimenti per migliorare il servizio.

Efficacia ed efficienza: i servizi e le prestazioni devono essere forniti con efficacia ed efficienza mediante un uso ottimale delle risorse e adottando tutte le misure necessarie per soddisfare in modo tempestivo i bisogni, garantire la promozione della salute ed evitare gli sprechi.

Accessibilità: la Direzione si impegna a facilitare, anche attraverso una corretta e puntuale informazione, l'accesso dei clienti ai servizi ed alle prestazioni socioriabilitative.

TUTELA DELL'UTENTE

La Cooperativa CREA è da sempre impegnata ad assicurare agli utenti la possibilità di tutelarsi da qualsiasi disservizio o comportamento lesivo. A questo scopo è stata istituita l'Équipe Relazioni con il Pubblico.

Équipe Relazioni con il Pubblico

L'Équipe si propone come luogo d'incontro informativo tra i diversi servizi/strutture della cooperativa e gli utenti o le Istituzioni.

Le sue funzioni principali sono:

- Fornire informazioni sulle modalità di utilizzo dei servizi e sugli atti amministrativi;
- Accogliere segnalazioni e reclami;
- Monitorare sistematicamente i bisogni ed i livelli di soddisfazione dei clienti e proporre adeguamenti e correttivi per migliorare la qualità dei servizi, in collaborazione con il Responsabile delle Attività e Miglioramento della Qualità.

Équipe Pubblica Tutela

Esso opera al di fuori di ogni rapporto gerarchico con l'unico obiettivo di fornire agli utenti un supporto nella tutela dei loro diritti. Dove per utente non si intende la sola persona assistita, ma anche la sua famiglia e, nei casi previsti, anche il nascituro. L'UPT può attivarsi anche di propria iniziativa, sulla base di qualsiasi elemento informativo.

Le competenze dell'UPT

- Accede alle informazioni e ai dati in possesso dell'impresa relativamente all'istruttoria in corso;
- Verifica lo stato di implementazione, attuazione e diffusione della Carta dei Servizi;
- Effettua controlli sui servizi e sulle prestazioni erogate; interviene affinché si realizzi un accesso informato ai servizi;
- Fornisce indirizzi in ordine alla possibilità di ottenere assistenza legale; accoglie reclami per segnalazioni di disservizi e aree di disagio e di insoddisfazione ed esegue le procedure previste;
- Attiva l'ulteriore istruttoria qualora l'utente non sia soddisfatto della risposta ricevuta dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico e verifica che l'accesso alle prestazioni rese dall'unità d'offerta avvenga nel rispetto dei diritti della persona e alle condizioni previste dalla carta dei servizi.

A close-up photograph of a snake's head, showing its eye and the intricate patterns of its scales. The scales are a mix of vibrant colors including green, yellow, orange, and red. The snake's eye is a deep, dark color. The background is blurred, showing hints of green and blue. A thin white diagonal line runs from the top left corner towards the bottom right corner of the image.

SERVIZI

CARTA DEI SERVIZI COOPERATIVA SOCIALE CREA

La Cooperativa CREA gestisce per conto di TheSIS Group srl i seguenti servizi:

Comunità Terapeutica “Prima”

La struttura residenziale CPM “Prima” si trova a Milano, in via Mac Mahon 2, e può ospitare fino a 10 pazienti in età adulta con patologie psichiatriche afferenti al gruppo delle psicosi, dei disturbi della personalità e/o del comportamento, che necessitano di trattamenti psicoterapeutici riabilitativi intesi a sostenere e potenziare le residue capacità d'autonomia e a svilupparne di nuove, da attuarsi in condizioni di residenzialità a media protezione, entro un periodo determinato.

Comunità ad Alta Protezione “Vita Nova”

La struttura residenziale CPA “Vita Nova” si trova nel centro di Milano, in via Curtatone 14, e può accogliere fino a 10 utenti. La comunità si prefigge come principale obiettivo la cura, la riabilitazione e la risocializzazione di pazienti con disturbi psichici (psicosi, disturbi dell'umore, disturbi della personalità e/o del comportamento) provenienti dalle strutture afferenti al Dipartimento dell'Amministrazione Penitenziaria e dai CPS.

Progetti di Residenzialità Leggera - Appartamento “Porto di Mare”

Il progetto intende garantire alle persone ricoverate in Comunità un'uscita dal circuito psichiatrico verso soluzioni abitative protette, con un'assistenza che è garantita dalle 2 alle 4 ore al giorno. Obiettivo ultimo è rafforzare il complesso rapporto che lega l'individuo e la sua famiglia all'ambiente, creando una rete sociale di solidarietà. L'appartamento ospita fino a 5 utenti e si trova in via Barzoni a Milano.

HOUSING SOCIALE “La Locanda del Dunbar”

La Locanda, al secondo piano di via Mac Mahon 2, è un appartamento di sei stanze che ospita persone differenti, con alle spalle storie di fragilità e fatica (disagi psichici, marginalità), persone a vario titolo in difficoltà economica o esistenziale insieme a cittadini del mondo.

Adi-Psi (Budget di salute e assistenza Domiciliare)

La cooperativa CREA offre la possibilità di costruire e attuare programmi personalizzati di riabilitazione psico-sociale e risocializzazione per utenti in carico a comunità psichiatriche pubbliche o private, o presso il domicilio stesso del paziente. Nello specifico il singolo utente ha la possibilità di essere seguito da un operatore attraverso interventi domiciliari e/o di sostegno ad attività esterne usufruendo delle risorse territoriali.

Centro Clinico per la Cura e la Ricerca Psicologica

Gestisce un servizio di ricerca, prevenzione e cura dei disagi psicologici, tenendo conto delle necessità dell'utente. Per accedere alle prestazioni fornite del Centro, è sufficiente telefonare al numero 0297100118 (opzione 2) oppure 0294158171, tutti i giorni. I trattamenti sono rivolti a singoli, coppie, giovani adulti, stranieri, genitori, bambini e adolescenti, anziani. Il Centro riceve solo su appuntamento (anche nel week-end) ed offre colloqui di valutazione finalizzati ad accogliere e comprendere la domanda, a seguito dei quali l'équipe di lavoro elaborerà il percorso di cura più idoneo, al quale si potrà accedere con tariffe agevolate presentando la certificazione ISEE, a partire dal patrocinio gratuito (se con ISEE inferiore a € 5.000,00/anno) fino ad un massimo di € 100,00 (se con ISEE superiore a € 35.000/anno).

Inoltre, la Cooperativa CREA nel corso degli anni ha avviato i seguenti servizi

Servizio di Urgenza Psicologica (UP)

La Cooperativa Sociale CREA gestisce l'Urgenza Psicologica per fornire una risposta alle persone nel momento in cui si sentono sopraffatte dalla sofferenza e sperimentano l'insufficienza delle loro risorse e del loro normale modo di affrontare le situazioni. Il Servizio intende svolgere il ruolo di intervento immediato e di mediazione tra il Pronto Soccorso e i cittadini in crisi nei giorni festivi.

È stato concepito a titolo volontario con la collaborazione di Croce Rossa Italiana e dell'Ordine degli Psicologi della Lombardia. Attualmente, il servizio è attivo il sabato e la domenica dalle 9:00 alle 21:00 nelle città di Milano, Varese, Monza, Lecco e Bergamo.

Soggiorni

CREA Cooperativa sociale organizza periodi di soggiorno da svolgersi in località di mare, montagna o lago. Durante questi soggiorni si garantisce la presenza di personale qualificato per interventi socioriabilitativi e prestazioni assistenziali di base oltre a lavorare sugli aspetti relazionali e interpersonali.

Attività progettuali di orientamento e di inserimento lavorativo

CREA Cooperativa sociale segue tale obiettivo ispirandosi al **Metodo IPS (Individual Placement and Support)**. Pratica evidence based finalizzata all'orientamento e al supporto di persone in condizioni di fragilità sociale, impegnate nella ricerca di un impiego nel mondo del lavoro competitivo, definendo con loro un percorso individuale e l'attivazione di contatti con varie realtà del territorio.

LAVORO DI RETE

CREA partecipa attivamente al tavolo degli Enti del Terzo Settore del Comune di Milano dal 2015. Da sempre prende parte alla giornata della Salute Mentale organizzata dal Comune di Milano. Partecipa anche al progetto europeo Yami (Young Adults, Mental Health and Inclusion) sulla salute mentale dei giovani adulti.

Collabora con:

- Fondazione ADECCO e con l'Associazione "Consapevolezza di Venere" dal 2023 per progetti sociali e di inserimento lavorativo;
- Enti del Terzo Settore della realtà milanese su progetti di prevenzione e lotta allo stigma;
- Ente Galdus per la formazione e per il Servizio Civile Universale.

È socia fondatrice di Rete Psicoterapia Sociale.

ORGANICO

La Cooperativa CREA si avvale di Psicologi, Psicoterapeuti di diverso orientamento, Psichiatri, Educatori Professionali, Tecnici della Riabilitazione Psichiatrica, Infermieri, Operatori sociosanitari, Assistenti Sociali e Maestri d'Arte, con lunga esperienza in ambito sociale e psichiatrico.

Dal 2022 è sede di Servizio Civile Universale.

La responsabilità della gestione dei Servizi è condotta da:

■ **Dott. Marco Giuseppe Gavazzi**
Laurea in Giurisprudenza
Università degli Studi di Milano

■ **Dott.ssa Claudia Camponero**
Diploma di Laurea in Economia e Gestione aziendale, Università Cattolica di Milano
Master in Marketing e Management delle Imprese, Università Cattolica di Milano

■ **Sig. David Joao Correa Morocho**
Attestato Regionale di Operatore Socio Sanitario (OSS), Formapro Milano

■ **Dott.ssa Ilenya Laurenzi**
Laurea in Tecniche della Riabilitazione Psichiatrica, Università di Pisa
Master di I livello in "Management e coordinamento delle Professioni Sanitarie"
LUM School of Management (Italia)

■ **Dott.ssa Rosemary De Carlo**
Laurea in Tecniche della Riabilitazione Psichiatrica, Università di Bari
Laurea Magistrale in Scienze Cognitive e dei Processi Decisionali, Classe LM-55, Università degli Studi di Milano
Corso Specialistico teorico-espereenziale al ruolo di CTU, CTP e Perito in ambito psicologico forense

CONDUZIONE

Presidente CdA

Dott.ssa Claudia Camponero

Referente Amministrativa

Dott.ssa Claudia Camponero

Referente Logistica e Organizzazione

Sig. David J. Correa Morocho

Comunità “Prima”

Medico Psichiatra

Dott.ssa Chiara Scialò

Coordinatrice

Dott.ssa Rosemary De Carlo

Comunità “Vita Nova”

Medico Psichiatra

Dott. Ascanio Vaccaro

Coordinatrice

Dott.ssa Ilenya Laurenzi

Residenzialità Leggera

Referente

Dott.ssa Marina Bacile

Housing Sociale

“Locanda del Dunbar”

Referente

Sig. David J. Correa Morocho

Referente clinica

Dott.ssa Anna Barracco

ADI-Psi

Referente clinica

Dott.ssa Anna Barracco

Inserimenti Lavorativi

Referenti

Dott.ssa Caterina Maggi

Dott.ssa Ilenya Laurenzi

UP Urgenza Psicologica

Coordinatrice tutte le sedi

Dott.ssa Stefania Mautone

Centro Clinico per la Cura e la Ricerca Psicologica

Referente clinica

Dott.ssa Anna Barracco

Coordinatrice

Dott.ssa Stefania Mautone

“Laboratorio Dialogico”

Referente

Dott.ssa Caterina Maggi

ERP Ufficio Relazioni con il Pubblico

Referente

Dott. Marco Giuseppe Gavazzi

EPT Ufficio di Pubblica Tutela

Referente

Dott. Marco Giuseppe Gavazzi



CONTATTI

CARTA DEI SERVIZI COOPERATIVA SOCIALE CREA

Sede Legale

Via Curtatone, 14 - 20122 Milano
(MM 3 Crocetta o MM 3 Porta Romana)

Centralino 02.97.100.118 - Fax 02.9706.9685

E-mail: info@coopcrea.org

Pec: creaonlus@pec.it

Équipe Relazioni con il Pubblico: urp@coopcrea.org

Sito Web: www.coopcrea.com

Numero di iscrizione all'Albo Nazionale delle Cooperative: A140056



Società Cooperativa Sociale
O.N.L.U.S.