

CARTA DEI SERVIZI



Progetto "JUMP"
Residenza di transizione per ragazzi neo-maggiorenni
Via Bergamo, 1
43122 Parma

INDICE

PREMESSA

1. PRESENTAZIONE DELL'ORGANIZZAZIONE E DELLA STRUTTURA	
1.1 <i>Chi siamo</i>	4
1.2 <i>Mission</i>	4
1.3 <i>Vision</i>	4
1.4 <i>Valori di riferimento</i>	5
2. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	
2.1 <i>Destinatari del progetto</i>	5
2.2 <i>La residenza di transizione</i>	6
2.3 <i>Modalità di ingresso e dimissione</i>	6
2.4 <i>Come raggiungere la residenza</i>	7
2.5 <i>L'equipe</i>	7
2.6 <i>Formazione e aggiornamento del personale</i>	8
2.7 <i>Costi</i>	8
2.8 <i>A chi rivolgersi per ulteriori informazioni</i>	9
3. GLI IMPEGNI DELLA STRUTTURA E LA QUALITA' DEL SERVIZIO	
3.1 <i>Presentazione della residenza di transizione</i>	10
3.2 <i>Progetto educativo</i>	10
3.3 <i>Obiettivi specifici del progetto</i>	10
3.4 <i>Metodologia</i>	11
3.5 <i>Standard e indicatori</i>	11
3.6 <i>Diritti e doveri degli ospiti</i>	11
4. ASCOLTO E TUTELA	
4.1 <i>Reclami</i>	12
4.2 <i>Questionario di soddisfazione</i>	12
4.3 <i>Privacy</i>	12
4.4 <i>Coinvolgimento delle famiglie</i>	12
4.5 <i>Conservazione della documentazione</i>	12

PREMESSA

La comunità terapeutica riabilitativa L’Airone, oltre ai già consolidati percorsi per il trattamento di soggetti adulti, ha avviato un progetto innovativo rivolto a minori e giovani.

Il progetto **Maggiolino**, attivo ormai dal gennaio 2013, si propone di interrompere il più precocemente possibile la progressione dell’uso di sostanze verso forme di dipendenza sempre più gravi, in una fase della crescita che consente ancora di intervenire sui processi evolutivi per consentire la ripresa - dopo congruo tempo - delle normali attività quotidiane (frequenza scolastica, attività sportiva, gestione del tempo libero). Parallelamente, anche in assenza di utilizzo di sostanze psicotrope, alcuni mettono in atto condotte devianti e/o a rischio che necessitano di un contesto maggiormente contenitivo e normativo.

Il progetto si concretizza nell’inserimento di questi soggetti all’interno di uno specifico modulo trattamentale, con la definizione di obiettivi educativi/terapeutici altamente individualizzati, concordati con i servizi inviati coinvolti.

Tale opportunità è prevista dalla Delibera della Giunta Regionale 19 dicembre 2011, N. 1904 – Direttiva in materia di affidamento familiare, accoglienza in comunità e sostegno alle responsabilità familiari – Punto 2: *“È possibile l’inserimento di ragazzi di età superiore ai sedici anni in strutture per adulti nei casi in cui le caratteristiche personali del minore lo rendano opportuno, tenendo conto del preminente interesse del ragazzo stesso. L’inserimento verrà effettuato sulla base di specifico e motivato progetto dei servizi. Le strutture accoglienti sono tenute ad inviare semestralmente alla Procura della Repubblica presso il Tribunale dei Minorenni gli elenchi dei minorenni accolti”*.

Nell’ottica di dare continuità alla fase di trattamento residenziale intensiva svolta in comunità, è stato pensato uno step successivo a medio-lungo termine, flessibile e orientato alla sperimentazione di sempre maggiori livelli di autonomia, pur mantenendo l’affiancamento e il sostegno necessari in considerazione della giovane età e dello specifico target.

Con queste premesse è nato il **progetto JUMP**.



PRESENTAZIONE DELL'ORGANIZZAZIONE

Chi siamo

La Fondazione CEIS onlus, già Centro di Solidarietà L'Orizzonte, aderisce al Consorzio Gruppo CEIS e alla FICT (Federazione Italiana Comunità Terapeutiche). Nasce per operare nel campo delle dipendenze e del disagio giovanile, in particolare femminile; adotta un approccio di carattere sistemico e di stampo cognitivo/comportamentale, con particolare attenzione al coinvolgimento della famiglia e alla rielaborazione dei vissuti emotivi.

La Fondazione CEIS onlus svolge la propria attività di ricerca attraverso il suo Centro Studi e il CESAF (Centro Studi e di Alta Formazione - Facoltà di Scienze dell'Educazione dell'Università di Bologna e Fondazione CEIS).

L'associazione Casa Aperta, gruppo di volontariato con sede a Parma, realizza azioni di supporto e accompagnamento per gli utenti accolti nelle strutture della Fondazione CEIS onlus.

Mission

La Fondazione CEIS onlus, espressione della società civile per i problemi dell'emarginazione e del disagio, si caratterizza come luogo di incontro tra persone che, senza alcun tipo di pregiudizio ideologico, partitico o confessionale, condividono la medesima passione per l'essere umano e i suoi bisogni e maturano, nell'impegno della relazione d'aiuto, i propri valori e motivazioni. Nasce dall'incontro e della volontà di uomini e donne impegnati nel sociale, supportati dall'Amministrazione Comunale di Parma e dalla Caritas Diocesana.

La stessa visione dell'uomo anima la ricerca, gli atteggiamenti e lo stile di vita di chi vi opera sia come professionista, che come volontario. La persona, considerata valore e risorsa, prima che portatrice di uno specifico problema, è al centro dell'attenzione: è da accogliere, ascoltare, rispettare, promuovere.

Vision

Gli scopi del Centro sono:

- progettare ed erogare trattamenti terapeutico riabilitativi, socio-assistenziali ed educativi, complessi ed efficaci, scientificamente confrontabili con altre esperienze e ricerche del settore
- concorrere a interventi di politica sociale nel contesto locale e, a seconda delle opportunità, in quello nazionale e internazionale, mirante al miglioramento della qualità della vita della popolazione, alla prevenzione del disagio e alla corresponsabilizzazione nella presa in carico dello stesso
- progettare e realizzare attività di prevenzione al disagio giovanile con particolare attenzione al contesto scolastico e genitoriale
- sviluppare attività di ricerca e documentazione nel campo del disagio e della marginalità
- progettare ed erogare servizi con particolare riferimento alla popolazione straniera e alle donne

In questo modo l'attività concorre al mantenimento e al miglioramento dello stato di salute di parte della popolazione e allo sviluppo delle conoscenze nei campi terapeutico riabilitativi, socio-assistenziali ed educativi di interesse del Centro.

Valori di riferimento

La Fondazione CEIS onlus e conseguentemente la comunità terapeutica riabilitativa L'Airone, ispirandosi alla sua mission, ha definito fondamentali principi da perseguire nell'erogazione dei suoi servizi, sui quali sono improntate le relazioni con l'utenza.

La struttura è infatti guidata, nello svolgimento delle proprie funzioni, dall'impegno verso la trasmissione e il rispetto di importanti valori e principi, quali:

Uguaglianza

- vengono garantiti medesimi servizi senza nessuna discriminazione in merito a differenze di genere, orientamento sessuale, razza, religione e visione politica

Solidarietà

- impegno alla reciprocità, alla tolleranza e al sostegno reciproco

Imparzialità

- l'atteggiamento e il comportamento del personale sono guidati da criteri di imparzialità e obiettività

Responsabilità e partecipazione

- la persona è considerata parte attiva nella progettazione e verifica del proprio percorso di cura

Rispetto di sé stesso e dell'altro

- sono considerati prioritari i bisogni di ogni singolo individuo intesi nella dimensione di gruppo

Continuità

- viene garantita la presa in carico e la continuità assistenziale degli ospiti, così come l'informazione sulle scelte e sui trattamenti terapeutici proposti

Efficacia ed efficienza

- il servizio viene erogato perseguendo costantemente la realizzazione degli obiettivi e dei risultati attesi e il maggior livello di soddisfazione per l'utente e i suoi familiari, impiegando adeguate risorse umane ed economiche

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Destinatari del progetto

Ragazzi neo-maggiorenni, di età compresa tra 18 e 22 anni, provenienti dal percorso residenziale "Maggiolino" della comunità terapeutica riabilitativa L'Airone.

Sono giovanissimi adulti per i quali si ritiene opportuno attivare un'esperienza di semi-autonomia per ragioni differenti, tra le quali: l'impossibilità di un immediato rientro in famiglia all'uscita dalla comunità, la necessità di concludere il percorso scolastico intrapreso sul territorio, disposizioni del Tribunale per i Minorenni con prosieguo dell'affidamento ai servizi sociali.

La residenza di transizione

Il progetto JUMP è realizzato in un appartamento indipendente in contesto condominiale, ubicato in via Bergamo, 1, in prossimità del centro della città di Parma. Comprende un'ampia zona giorno con cucina a vista, due camere da letto, un bagno, un garage ed una cantina. L'appartamento può accogliere n. 3 ospiti.

Le fermate dei mezzi pubblici si trovano in prossimità del condominio, nonostante il centro città e la stazione dei treni siano comodamente raggiungibili a piedi.

Modalità di ingresso e dimissione

La residenza di transizione è stata pensata e organizzata principalmente per dare continuità al progetto terapeutico educativo "Maggiolino". Si privilegia quindi l'accesso ai ragazzi che, al compimento della maggiore età, necessitano di un ulteriore periodo di supporto a positiva conclusione del percorso residenziale precedentemente svolto presso la comunità L'Airone.

La dimissione avviene al raggiungimento degli obiettivi altamente individualizzati concordati al momento dell'inserimento con il ragazzo e i servizi inviati. È comunque prevista una durata massima di permanenza di due anni.

L'accesso alla residenza di transizione comprende i seguenti momenti:

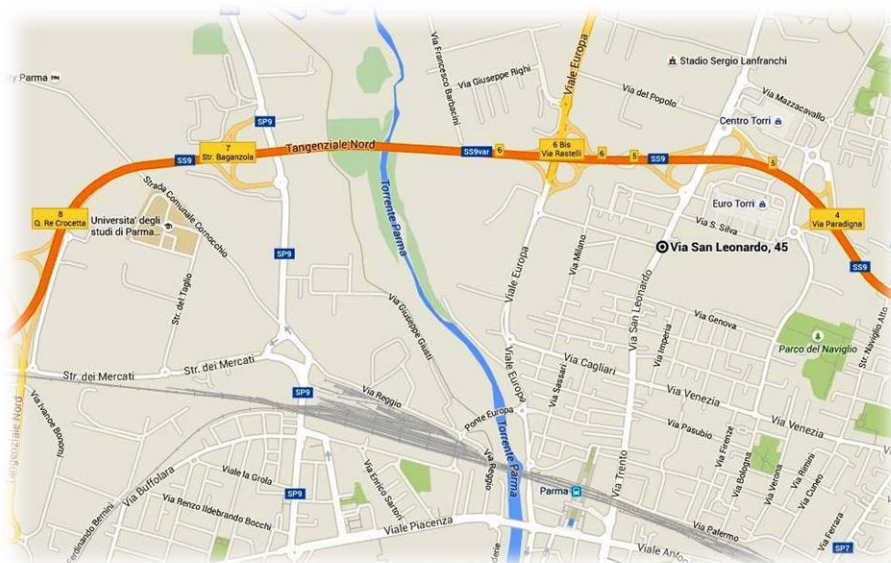
- presentazione del progetto al ragazzo e ai suoi famigliari con la possibilità di effettuare una visita in appartamento prima del passaggio
- definizione e condivisione del Progetto Terapeutico Individualizzato (PTI)
- condivisione del regolamento interno della residenza che dovrà essere accettato e sottoscritto dall'ospite maggiorenne prima dell'effettivo inserimento
- trasmissione a cura del servizio inviante della lettera di conferimento della presa in carico, con assunzione degli oneri di spesa



Come raggiungere la residenza

Per chi arriva dall'autostrada (A1):

Uscita Parma Centro-Fiera, alla rotonda prendere la seconda uscita per entrare in via San Leonardo. Dopo aver superato i centri commerciali sulla sinistra e il semaforo all'incrocio con via Venezia, svoltare a sinistra in via Brescia. Si prende poi la prima strada a destra (via Rastelli), si svolta a sinistra in via Palermo e subito dopo, la prima strada a sinistra è via Bergamo.



Per chi arriva da Parma:

Prendere come riferimento la stazione ferroviaria e imboccare via San Leonardo. Appena dopo il sottopasso della ferrovia svoltare a destra in via Palermo. Dopo circa 300 mt. svoltare sulla sinistra in via Bergamo.

L'equipe

La residenza di transizione è direttamente collegata alla comunità L'Airone, struttura terapeutica riabilitativa accreditata dalla Regione Emilia Romagna per la cura e la riabilitazione di soggetti con problematiche di dipendenza patologica. La struttura, per la gestione delle sue attività, si avvale di una equipe multidisciplinare composta da figure professionali quali: educatore professionale, psicologo psicoterapeuta, psicopedagogo, medico psichiatra, medico di medicina generale, infermiera professionale, operatore socio sanitario, operatori di servizio e animazione.

Oltre al personale direttamente operante nel servizio sono coinvolti, a tempo parziale:

- un supervisore clinico, medico psichiatra
- un supervisore, psicologo, per il lavoro d'equipe

All'interno del gruppo di lavoro sono poi individuate figure dedicate al progetto e, nello specifico:

Responsabile della comunità terapeutica riabilitativa:

- supervisione al Progetto Terapeutico Individualizzato (PTI)
- gestione organizzativa della residenza
- valutazione inserimenti e dimissioni
- raccordo con i servizi di riferimento

Educatore Professionale referente:

- gestione, coordinamento e verifica di tutte le attività psicoeducative
- verifica (e affiancamento ove necessario) della corretta gestione dell'appartamento: igiene, rifornimenti, alimentazione, ecc.
- raccordo con le scuole, gli enti di formazione, le agenzie del territorio coinvolte (associazioni sportive e ricreative)

Psicologo Psicoterapeuta:

- effettua con gli ospiti sedute individuali, laddove concordato con i servizi inviati (prestazione fuori retta)
- effettua incontri di supporto al nucleo familiare dell'ospite se concordato con i servizi inviati (prestazione fuori retta)

Tutto il personale e i collaboratori sono in possesso dei requisiti formativo/professionali previsti dalla normativa regionale vigente.

L'equipe si riunisce settimanalmente per verificare e rivalutare sia l'andamento dei progetti individualizzati, che l'organizzazione complessiva della residenza.

Sono previste inoltre micro equipe con il personale dedicato al progetto per il monitoraggio e la pianificazione delle specifiche attività.

Formazione e aggiornamento del personale

Per il personale, già qualificato, è previsto un piano di formazione specifica individuale e di equipe, così come un aggiornamento costante sia per quanto riguarda tecniche di intervento, che la conoscenza di norme igienico/sanitarie e di sicurezza.

Costi

Non avendo la Regione Emilia Romagna stabilito tetti di spesa per le rette relative ai minori inseriti nei percorsi residenziali la struttura, allineandosi allo standard attualmente vigente, ha stabilito la seguente tariffa giornaliera per la residenza di transizione - progetto JUMP:

- retta base € 94,50

Più IVA di legge e con previsione di aumento sulla base degli indici ISTAT riconosciuti al termine di ciascun anno

La quota comprende:

- spese generali di gestione (utenze, manutenzione residenza, quote ammortamento, amministrazione ...)
- spese per ospiti (vitto, alloggio)
- spese assicurative (personale, ospiti, volontari)
- spese per il personale

Non rientrano nella quota giornaliera le seguenti voci di spesa che dovranno essere sostenute dall'utente stesso (o dalla famiglia) o, in alternativa, dai servizi inviati/Ente locale:

- spese sanitarie non coperte dal SSN (ticket qualora dovuti, spese per farmaci in fascia C, spese odontoiatriche, ecc.)
- spese scolastiche (iscrizioni, tasse, test scolastici, materiale di cancelleria ad uso personale ...)
- spese di trasporto
- abbigliamento
- sigarette
- tirocini formativi
- uscite e attività extra progetto
- contributo economico, da concordare con l'educatore referente, che verrà utilizzato dal ragazzo per le spese personali (gestione del tempo libero, ricarica telefono cellulare, ecc.)

I brevi allontanamenti per qualunque motivo (ricoveri ospedalieri, permessi concordati per verifiche a casa o altrove) non saranno considerati interruzioni della permanenza nella residenza.

A chi rivolgersi per ulteriori informazioni

Per ulteriori informazioni:

- contattare la comunità terapeutica riabilitativa L'Airone: 0521/673951 – 348/0830553
- visitare il sito internet www.gruppoceis.it
- scrivere all'indirizzo di posta elettronica airone@gruppoceis.org

GLI IMPEGNI DELLA STRUTTURA E LA QUALITÀ DEL SERVIZIO

Presentazione della residenza di transizione

Con questo progetto si intende mettere a disposizione uno spazio che funga da ponte tra l'esperienza intensiva vissuta in comunità e la sperimentazione di sempre maggiori livelli di autonomia.

La residenza consente ai ragazzi di iniziare a sperimentare le normali responsabilità, così come le problematiche della vita quotidiana. L'intento è quello di accompagnarli ad acquisire, gradualmente, la capacità di vivere una vita autonoma (presentarsi puntualmente a scuola o sul luogo di lavoro, fare la spesa al supermercato, cucinare, fare il bucato, gestire piccole somme di denaro, etc.) senza però, allo stesso tempo, esporsi a situazioni ad alto rischio, come potrebbe accadere ritrovandosi completamente soli.

Progetto educativo

Il progetto terapeutico educativo prevede il raggiungimento degli obiettivi concordati tra gli operatori del servizio inviante, i referenti della residenza e il ragazzo stesso.

La presenza dell'educatore di riferimento e del responsabile del progetto è garantita e determinata dalle situazioni contingenti. È compito dell'equipe individuare modi e tempi opportuni per monitorare l'andamento e i progressi del ragazzo, così come gli aspetti di criticità. Ciò avviene attraverso i gruppi e i colloqui individuali settimanali, gli incontri periodici di verifica con i servizi inviati, la strutturazione di momenti informali come pranzi o cene condivisi nell'appartamento, la definizione di momenti da trascorrere all'interno della comunità terapeutica (attività terapeutiche mirate, affiancamento allo studio, laboratori, attività ludico/ricreative, ecc.).

Diviene poi imprescindibile la verifica della capacità di convivenza all'interno della residenza: la suddivisione dei compiti e delle mansioni nella gestione della casa, la disponibilità e il rispetto reciproco, la cura degli spazi personali e comuni. Tale verifica avviene mediante incontri con l'educatore referente del progetto per affrontare le dinamiche quotidiane nell'ottica della costruzione di un percorso comune che responsabilizzi, offra contenimento e, al tempo stesso, sostegno nell'accompagnamento a forme di sempre maggiore autonomia nel rispetto delle esigenze culturali e religiose dei ragazzi accolti.

Il lavoro con la famiglia d'origine poi, quando possibile, rimane anche in questa fase aspetto importante e fondante.

Viene inoltre favorita la conoscenza del territorio di appartenenza: centri di volontariato, gruppi di aggregazione giovanile, parrocchie, scout, associazioni sportive e culturali e l'inserimento negli stessi.

Obiettivi specifici del progetto

- opportunità di vivere una prima esperienza semi autonoma a dimensione "casa" successiva a quella di comunità
- raggiungimento graduale di una completa autonomia abitativa o accompagnamento al rientro nella famiglia di origine
- inserimento nel mondo del lavoro, della formazione e nel tessuto sociale
- verifica della capacità di autogestione e crescita nell'esperienza di convivenza senza la mediazione costante dell'adulto di riferimento
- potenziamento delle risorse personali
- sviluppo della capacità di formulare autonomamente una richiesta di aiuto agli adulti di riferimento

Metodologia

- partecipazione settimanale al gruppo di reinserimento in comunità e un pranzo/cena condiviso con gli educatori referenti all'interno della residenza
- un colloquio individuale settimanale
- programmazione condivisa delle giornate e puntuale verifica della gestione economica
- autogestione, con successiva verifica, dei turni di pulizia e riordino degli spazi personali e comuni
- orientamento formativo e lavorativo
- accompagnamento degli educatori nelle situazioni ove si valuta opportuna la presenza dell'adulto o su esplicita richiesta del ragazzo stesso
- verifiche periodiche con i servizi invianti
- costruzione di una relazione forte e significativa con gli adulti di riferimento finalizzata a offrire vicinanza emotiva, contenimento, confronto, cura e sostegno, aiuto nell'organizzazione concreta delle giornate e delle attività individuali

Standard e indicatori

FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	STANDARD
Tempestività	n. primi colloqui effettuati entro 5 giorni dalla richiesta/ n. totale primi colloqui effettuati	80%
Personalizzazione degli obiettivi terapeutici	n. progetti personalizzati/ n. totale utenti inseriti	90%
Valutazione diagnostica multidisciplinare	n. utenti che ricevono la valutazione da parte di almeno 2 professionisti di discipline differenti (di cui un medico)/ n. totale di utenti per i quali è stata formulata la richiesta di valutazione diagnostica	90%
Partecipazione alla scuola alcolologica (per gli utenti alcolisti)	n. di utenti che hanno partecipato ai gruppi scuola alcolologica proposti/ n. totale utenti alcolisti inseriti	90%
Monitoraggio congiunto tra comunità e servizi	n. colloqui effettuati con i servizi coinvolti/ n. totale utenti inseriti	Almeno 2 in dodici mesi
Capacità di continuità assistenziale	Redazione di una proposta di percorso terapeutico riabilitativo successivo/ n. utenti che hanno terminato il programma	100%

Diritti e doveri degli ospiti

Diritti:

- *Informazione:* viene garantita informazione completa e comprensibile a ogni utente circa le prestazioni erogate e richiesto il consenso per l'attuazione delle stesse, dal momento dell'ingresso alla dimissione
- *Assistenza e cura:* ogni ospite della residenza ha diritto di ricevere adeguata assistenza e cura nel rispetto delle proprie convinzioni culturali, religiose e morali
- *Partecipazione consapevole:* ogni ospite è protagonista nella definizione del proprio percorso e nella partecipazione attiva allo stesso
- L'ospite e i suoi famigliari possono esprimere il proprio parere e/o reclami e proporre suggerimenti utili al miglioramento della qualità della vita nella residenza

Doveri:

- *Collaborazione:* ogni ospite è tenuto a fornire la massima collaborazione alle attività terapeutiche riabilitative e a contribuire alla cura degli spazi individuali e comuni
- *Adesione:* ogni ospite è tenuto a rispettare il regolamento interno, gli orari e le norme igienico-sanitarie

ASCOLTO E TUTELA

Reclami

Gli ospiti hanno la possibilità di esprimere eventuali reclami, suggerimenti e proposte mediante apposito modulo presente in struttura.

Questionario di soddisfazione

Il gradimento della qualità del servizio e delle cure ricevute può essere comunicato dagli ospiti mediante la compilazione di un apposito questionario valutato periodicamente dall'Organizzazione al fine di apportare eventuali miglioramenti.

Privacy

Il diritto al rispetto della riservatezza e della privacy di ognuno e la sua tutela sono garantiti in attuazione delle disposizioni di legge D.Lgs. n. 196 del 30/06/2003.

Coinvolgimento delle famiglie

La famiglia, da sempre considerata parte integrante del trattamento, viene coinvolta significativamente nel progetto.

Conservazione della documentazione

Tutta la documentazione relativa ai dati degli utenti e al loro percorso terapeutico riabilitativo è gestita secondo la normativa contenuta nel D.Lgs. del 30 giugno 2003 (*"Codice in materia di protezione dei dati personali"*). Le cartelle cliniche sono conservate in appositi locali, infermeria e archivio, il cui accesso è riservato esclusivamente al personale.



**COMUNITA' TERAPEUTICA RIABILITATIVA
"L'AIRONE" – PROGETTO JUMP**

Via Bergamo, 1 – 43122 Parma
Tel. 0521/673951 – Fax. 0521/674772
e-mail: airone@gruppoceis.org

COORDINATORE AREA RESPONSABILE DI STRUTTURA

Dott. Andrea Cavani
e-mail: a.cavani@gruppoceis.org

DIRETTORE STRUTTURA

Dott.ssa Marinella Bandini
e-mail: m.bandini@gruppoceis.org



CONSORZIO GRUPPO CEIS

Viale Antonio Gramsci, 10 – 41122 Modena
Tel. 059/315331 – Fax. 059/315353
www.gruppoceis.it

PRESIDENTE

Padre Giovanni Mengoli

VICE PRESIDENTE

Dott. Roberto Berselli

DIRETTORE GENERALE

Dott. Luca Cavalieri