

# Carta dei servizi



## Appartamenti “la Barca”

*Gruppi appartamento  
“Abitare supportato”,  
“Abitare leggero”,  
“Giovani adulti”*

## Sommario

Premessa .....	2
Ente proponente e gestore .....	2
INFORMAZIONI GENERALI SULLA STRUTTURA.....	4
FINALITÀ ED ORGANIZZAZIONE DEGLI APPARTAMENTI .....	5
Obiettivi .....	5
Destinatari e modularità dei percorsi.....	6
Attività e routine .....	6
Modalità di coinvolgimento degli ospiti nella realizzazione del percorso riabilitativo .....	8
Metodologie e strumenti del lavoro riabilitativo .....	9
Richiesta e modalità di inserimento e dimissione dagli appartamenti .....	10
PERSONALE.....	11
Supervisione e formazione .....	12
MONITORAGGIO DEGLI INTERVENTI.....	12
SERVIZI GARANTITI E SERVIZI ATTIVABILI.....	13

## Premessa

Questa Carta dei Servizi vuole rappresentare uno strumento per instaurare un rapporto trasparente e costruttivo con il cliente e l'utente finale fornendo precise informazioni su:

- i servizi offerti e le modalità di accesso;
- i modelli di intervento;
- il personale;
- il monitoraggio della qualità e le modalità di reclamo

Quella presentata è la sintesi di ciò che oggi siamo in grado di offrire, ma dal momento che l'impegno è quello di operare per il continuo miglioramento dei nostri servizi, questa Carta è da considerarsi uno strumento dinamico e passibile di verifiche e aggiornamenti.

## Ente proponente e gestore

La Fondazione CEIS di Modena lavora in ambito assistenziale, socio-sanitario, in ambito scolastico e socio-educativo. Nata nel 1982 per iniziativa della Diocesi di Modena, per operare nel campo delle dipendenze e del disagio giovanile, adotta un approccio sistemico con particolare attenzione al coinvolgimento della famiglia ed alla rielaborazione dei vissuti emotivi. Fondazione CEIS è oggi un Ente accreditato dalla Regione Emilia-Romagna e Organizzazione non lucrativa di utilità sociale (Onlus), svolge la propria attività di ricerca e studio attraverso il suo Centro Studi e il CESAF (Centro Studi e di Alta Formazione Università di Bologna, Facoltà di Scienza dell'Educazione e Fondazione CEIS). La Fondazione CEIS di Modena, espressione della società civile per i problemi dell'emarginazione e del disagio, si caratterizza come luogo d'incontro tra persone che, senza alcun tipo di pregiudiziale ideologica, partitica o confessionale, condividono la medesima passione per l'uomo e i suoi bisogni e maturano, nell'impegno della relazione d'aiuto, i propri valori e le proprie motivazioni. 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 come un valore e come una risorsa prima che portatrice di uno specifico problema, è al centro dell'attenzione.

Gli scopi della Fondazione sono:

- Progettare ed erogare trattamenti terapeutico-riabilitativi, socio-assistenziali, ed educativi complessi ed efficaci, scientificamente confrontabili con altre esperienze e ricerche del settore;
- Concorrere ad interventi di politica sociale nel contesto locale e, a secondo delle opportunità in quello nazionale ed internazionale mirante al miglioramento della qualità della vita della popolazione, alla prevenzione del disagio e alla corresponsabilizzazione della presa in carico dello stesso;
- Progettare e realizzare attività di prevenzione al disagio giovanile con particolare attenzione al contesto scuola e genitoriale;
- Sviluppare attività di ricerca e documentazione nel campo del disagio e della marginalità.

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

I principi ispiratori degli interventi della Fondazione CEIS possono essere riassunti in:

- 1) **Accoglienza:** ogni persona ha il diritto di essere accettata e accolta per quella che è, senza discriminazioni di genere, età, razza, religione e visione politica;
- 2) **Imparzialità:** l'atteggiamento e il comportamento del personale è guidato da criteri di imparzialità ed obiettività;
- 3) **Responsabilità e partecipazione:** la persona è considerata parte attiva nella progettazione e verifica del proprio percorso di riabilitazione e protagonista del proprio cambiamento;
- 4) **Solidarietà:** Impegno alla reciprocità, alla tolleranza e al sostegno reciproco;
- 5) **Rispetto:** sono considerati prioritari i bisogni di ogni singolo individuo intesi nella dimensione di gruppo.

## INFORMAZIONI GENERALI SULLA STRUTTURA

I quattro appartamenti sono situati in Viale Verdi 82 a Modena all'interno di un condominio di sei piani, sono serviti dai mezzi pubblici (linee 7, 8 e 12) e si trovano vicino all'ospedale Policlinico, al Pronto Soccorso, al Centro di Salute Mentale del Polo Est, al centro storico. Nel raggio di due chilometri si trovano i Giardini Ducali ed il Parco delle Rimembranze, la biblioteca Delfini, l'Associazione Insieme a Noi (associazione di volontariato composta da persone che affrontano il disagio psichico, dai loro familiari, da amici), il Centro Servizi per il volontariato, il Social Point (Servizio del DSM per l'inclusione sociale).

Sono disponibili numerosi parcheggi nella zona adiacente per i mezzi personali e la stazione ferroviaria si trova ad un chilometro di distanza dalla sede degli appartamenti.

I quattro appartamenti sono dotati di:

- Cucina;
- Sala;
- Camere doppie
- Bagni
- Deposito biciclette



## FINALITÀ ED ORGANIZZAZIONE DEGLI APPARTAMENTI

Il gruppo appartamento si propone di offrire un percorso per persone con disagio psichico e/o sociale, che hanno acquisito una sufficiente autonomia, con il fine di raggiungere il maggior benessere possibile attraverso l'emancipazione come individuo e l'inclusione sociale come cittadino.

L'**intervento riabilitativo** mira a fornire un sostegno stabile nel processo evolutivo dell'individuo, prevenendo i rischi di cronicizzazione e di dipendenza istituzionale.

Gli operatori sono presenti negli appartamenti dedicati all'**"abitare supportato"** per sette giorni settimanali principalmente nella fascia oraria mattutina tra le 8,30 e le 12,30, in quello dedicato ai **"giovani adulti"** principalmente nella fascia oraria pomeridiana/serale per sette giorni su sette e in quello dedicato all'**"abitare leggero"** per 15 ore settimanali dal lunedì al venerdì nella fascia oraria compresa tra le 8 e le 19. Si prevede la presenza anche in altre fasce orarie per gestire problematiche ed emergenze, progetti e attività particolari.

**Un supporto supplementare agli ospiti è offerto dalla possibilità di contattare, per una consulenza telefonica, anche durante la fascia oraria notturna, gli operatori della Residenza Sanitaria La Barca.**

L'organizzazione di un servizio che prevede una rete di appartamenti in grado di accogliere utenti con diversi gradi di autonomia e diverse forme di disagio psichico deve prevedere una chiara visione di:

- **obiettivi;**
- **destinatari e modularità dell'intervento;**
- **attività e routine (giornata tipo e settimana tipo);**
- **metodologie di lavoro;**
- **modalità di coinvolgimento degli ospiti nella realizzazione del percorso riabilitativo.**

### Obiettivi

Gli obiettivi dei percorsi in appartamento sono concordati con i servizi invianti e con i soggetti candidati all'inserimento ed in linea di massima sono:

- il consolidamento della responsabilità e della continuità nella cura di sé e del proprio ambiente;
- l'implementazione delle autonomie nella vita quotidiana e di relazione;
- l'apprendimento di modelli relazionali più idonei e adeguati nel nucleo familiare, laddove la famiglia sia presente;
- l'apprendimento di ulteriori capacità e strategie per una buona convivenza nell'appartamento, l'ampliamento dei contatti sociali;
- la ricostruzione di una identità legata il meno possibile alla malattia, ma che tenga conto delle proprie vulnerabilità da una parte e delle proprie competenze e potenzialità dall'altra;
- il rafforzamento e l'apprendimento di abilità specifiche;

- l'elaborazione e la pianificazione, all'interno dei progetti personalizzati, di inserimenti in corsi di formazione professionale e di inserimenti lavorativi e/o socializzanti.

## Destinatari e modularità dei percorsi

I destinatari dei percorsi riabilitativi in appartamento sono uomini e donne maggiorenni con diagnosi psichiatrica che hanno raggiunto un sufficiente compenso psichico e con la capacità di trascorrere un'alta percentuale di ore giornaliere in assenza di operatori, che necessitano di un periodo di sostegno in forma di abitare supportato a differenti livelli di intensità e per periodi da concordare anche per eventuale sollievo dalla famiglia.

Per quanto riguarda le persone affette in comorbilità di abuso di sostanze sono escluse dall'accoglienza in appartamento quelle dedite all'abuso frequente di sostanze psicotrope e/o alcool e/o con marcato discontrollo, mentre sono incluse le persone con uso saltuario e/o in carico a servizi specifici.

**I gruppi appartamento (max 4 persone per appartamento) sono strutturati secondo 3 moduli:**

- Due appartamenti per l'abitare supportato per persone adulte con presenza dell'operatore quattro ore al giorno su sette giorni settimanali;
- Un appartamento sull'abitare leggero rivolto ad utenti maggiormente autonomi con presenza dell'operatore dieci ore alla settimana modulabili secondo i bisogni dell'utenza.
- Un appartamento rivolto a giovani adulti con disagio sociale e/o psichico con l'obiettivo di sostenerli nell'acquisizione delle autonomie e/o attraverso un percorso riabilitativo integrato nel territorio e orientato alla Recovery, con un'attenzione particolare al rischio di cronicizzazione e di stigmatizzazione. Si prevede la presenza dell'operatore per quattro ore giornaliere.

## Attività e routine

I gruppi appartamento si strutturano con una serie di routine volte ad acquisire competenze, autonomie ed uno stile di vita regolare, per rafforzare il senso di autoefficacia e recuperare una dimensione di prevedibilità, protezione e contenimento.

Gli utenti, in collaborazione con gli operatori, si occupano della cura degli spazi/ambienti di vita, della spesa e della preparazione dei pasti e della pulizia dei loro indumenti personali e della biancheria di casa.

Gli operatori sostengono i loro percorsi individuali di progressiva acquisizione di autonomie utili ad un eventuale passaggio evolutivo. Forniscono agli utenti tutte le informazioni e promuovono le abilità per affrontare la quotidianità e offrono sostegno nelle eventuali gestioni delle crisi.

Supportano gli utenti nelle attività previste dal Progetto Personalizzato per perseguire i loro obiettivi di cura della salute mentale e di inserimento sociale (lavoro, scuola, tempo libero).

Al fine di raggiungere gli obiettivi riabilitativi, legati all'acquisizione delle autonomie e all'integrazione con il territorio, sono previste con orari e modalità elastiche rispetto gli impegni degli utenti le seguenti attività gruppali:

### **1) Gruppo quotidiano organizzativo della giornata;**

- 2) Colloqui individuali settimanali;
- 3) Gruppo di Illness Management and Recovery (IMR) settimanale
- 4) Percorsi di Social Skills Training sul territorio per l'acquisizione di competenze necessarie
- 5) Gruppi di automutuoaiuto (AMA) a cadenza mensile anche a carattere psicoeducazionale rivolti a familiari, partner e parenti degli ospiti degli appartamenti

Si presenta di seguito uno schema relativo alla settimana tipo di percorso negli appartamenti dedicati all' "abitare supportato" e ai "giovani adulti".

Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	Domenica
8,00-9,00 Colazione	8,30-9,30 Colazione	8,30-9,30 Colazione	8,30-9,30 Colazione	8,30-9,30 Colazione	8,30-9,30 Colazione	8,30-9,30 Colazione
9,00-9,30 Gruppo organizzativo	9,00-9,30 Gruppo organizzativo	9,00-9,30 Gruppo organizzativo	9,00-9,30 Gruppo organizzativo	9,00-9,30 Gruppo organizzativo	9,00-9,30 Gruppo organizzativo	9,00-9,30 Gruppo organizzativo
9,30-10,00 Pulizie spazi personali e comuni	9,30-10,00 Pulizie spazi personali e comuni	9,30-10,00 Pulizie spazi personali e comuni	9,30-10,00 Pulizie spazi personali e comuni	9,30-10,00 Pulizie spazi personali e comuni	9,30-10,00 Pulizie spazi personali e comuni	9,30-10,00 Pulizie spazi personali e comuni
10,00-11,00 Gruppo IMR/Gruppo con Infermiere referente Percorso Casa	10,00-11,00 Colloqui individuali	10,00-11,00 Colloqui individuali	10,00-11,00 Gruppo IMR	10,00-11,00 Programmazione menù settimanale e lista della spesa	10,00-11,30 Spesa settimanale	10,00-11,30 Tempo libero
11,30 – 13,00 Turno cucina e pranzo	11,30 – 13,00 Turno cucina e pranzo	11,30 – 13,00 Turno cucina e pranzo	11,30 – 13,00 Turno cucina, pranzo	11,30 – 13,00 Turno cucina e pranzo	11,30 – 13,00 Turno cucina e pranzo	11,30 – 13,00 Turno cucina e pranzo
15,00-18,00 Attività come da progetto personalizzato	15-18 Attività come da progetto personalizzato	15-18 Attività come da progetto personalizzato	15-18 Attività come da progetto personalizzato	15-18 Attività come da progetto personalizzato	15-18 Attività come da progetto personalizzato	15-18 Attività come da progetto personalizzato
18,30-20,00 Preparazione e consumazione della cena	18,30-20,00 Preparazione e consumazione della cena	18,30-20,00 Preparazione e consumazione della cena	18,30-20,00 Preparazione e consumazione della cena	18,30-20,00 Preparazione e consumazione della cena	18,30-20,00 Preparazione e consumazione della cena	18,30-20,00 Preparazione e consumazione della cena
20,00 Riordino cucina e sala da pranzo e tempo libero	20,00 Riordino cucina e sala da pranzo e tempo libero	20,00 Riordino cucina e sala da pranzo e tempo libero	20,00 Riordino cucina e sala da pranzo e tempo libero	20,00 Riordino cucina e sala da pranzo e tempo libero	20,00 Riordino cucina e sala da pranzo e tempo libero	20,00 Riordino cucina e sala da pranzo e tempo libero

Si tratta di un programma giornaliero e settimanale di massima che va integrato con:

- attività socio - occupazionali;

- attività lavorative o formative degli utenti
- visite mediche, specialistiche o colloqui con gli psichiatri;
- informazioni e training per l'autosomministrazione dei farmaci (quando possibile, altrimenti monitoraggio dall'operatore secondo prescrizione medica)
- colloqui con i servizi sociali e di orientamento alla formazione o al lavoro
- attività di socializzazione
- cura delle relazioni genitoriali, incontri con i figli

## **Modalità di coinvolgimento degli ospiti nella realizzazione del percorso riabilitativo**

Il protagonismo degli utenti nella progettazione e realizzazione del loro programma riabilitativo è uno dei capisaldi dell'intervento. Allo stesso modo la verifica dei risultati diviene un altro momento chiave per riconoscere i progressi e per elaborare le difficoltà.

Non vi è quindi nessuna fase del percorso in appartamento che non coinvolga gli ospiti e, quando possibile, i loro famigliari, partner e i figli.

Fondamentalmente è su due livelli che avviene questo processo di coinvolgimento:

- 1)** La dimensione della gestione della quotidianità che richiede una forte condivisione tra operatori ed altri ospiti sia per quanto riguarda le routine sia per la gestione delle dinamiche relazionali.

L'obiettivo è quello costruire progetti di vita e competenze pratiche in linea con le reali possibilità degli utenti. La dimensione grupppale permette di arrivare alla co-costruzione di significati, facilita l'educazione tra pari, la solidarietà ed rispecchiamento.

Settimanalmente si strutturano momenti di gruppo in cui si stabiliscono:

- modi e tempi di realizzazione dell'attività dell'appartamento;
- il menù e la spesa;
- le regole della casa e necessità di acquisti;
- Vacanze e momenti di vita all'esterno.

- 2)** A livello individuale la persona è chiamata a trovare la motivazione al percorso terapeutico partendo dai suoi obiettivi personali, attraverso il modulo specifico di IMR e soprattutto nella stesura del suo Progetto Personalizzato con l'affiancamento di un operatore di riferimento.

## Metodologie e strumenti del lavoro riabilitativo

La riabilitazione in residenze come i gruppi appartamento, è una complessa e articolata metodologia di intervento che nasce attorno la metà del secolo scorso in Inghilterra grazie alle esperienze di Tom Main negli anni 40 e Maxwell Jones negli anni 50. Tale metodologia è caratterizzata da una struttura relazionale stabile che vede coinvolti utenti e operatori. La finalità è quella di rielaborare le esperienze di convivenza in una prospettiva di cura. Ciò presuppone un periodo di vita in comune, fondato sui valori della condivisione, della responsabilità individuale e del confronto, in cui tutto l'ambiente, nella sua globalità, si propone di esercitare una funzione terapeutica. Il coinvolgimento dell'individuo nella matrice delle relazioni del gruppo diviene la base dell'intervento riabilitativo.

Il termine guarigione in psichiatria è spesso equivalente al raggiungimento di una condizione stabilizzata della patologia con assenza di aggressività, con la remissione dei sintomi psichiatrici acuti e con un trattamento psicofarmacologico indefinito nel tempo. Una guarigione così intesa non permette però al paziente di abbandonare definitivamente il suo ruolo di malato. Tale situazione può essere vista anche come una forma di cronicità. Secondo Coleman bisogna tornare all'idea di guarigione vicina al significato originale del termine inglese di recovery: significa riprendersi, riappropriarsi della propria esperienza di sé nel modo migliore possibile.

La Recovery è un percorso verso il diventare nuovi, verso lo scoprire i nostri limiti e come questi ci possono aprire a nuove possibilità. Protagonista è la persona, il suo ruolo è attivo e il compito degli operatori è quello di aiutarlo a sviluppare le sue capacità, come sostiene Patricia Deegan.

**A partire dal PTRI (Progetto terapeutico riabilitativo individualizzato) redatto dai servizi inviati, si struttura il progetto personalizzato dopo un periodo di osservazione di circa un mese.**

Il **progetto personalizzato** (durata di sei mesi) con relative tempistiche e obiettivi è il cuore dell'intervento riabilitativo.

Nel periodo definito in ogni progetto personalizzato, saranno concordati degli obiettivi della persona, tenendo conto anche della rete formale e informale.

Il progetto è della persona in un'ottica bio-psico-sociale e valoriale: tiene quindi conto delle potenzialità e delle fragilità nelle singole aree d'intervento, quali ad esempio:

- la cura di sé;
- la cura degli ambienti;
- il benessere psicologico ed emotivo;
- la capacità di problem-solving;
- la capacità della gestione delle vulnerabilità;
- le pratiche domestiche, il lavoro, lo studio, gli interessi;
- la genitorialità, la vita affettiva e sessuale, le relazioni in genere;
- gli aspetti culturali e valoriali, legati alle pratiche e agli aspetti esistenziali più profondi della persona.

In tutte le fasi di realizzazione del progetto personalizzato sarà particolarmente importante il ruolo del **tutor** (operatore referente) assegnato all'utente.

Il tutor è anche colui che si occupa della gestione della **Cartella Utente** che contiene i dati personali, le informazioni sanitarie, la sezione diaristica, le progettazioni e le valutazioni sui percorsi.

L'equipe si è dotata di strumenti di osservazione/valutazione convalidati e riconosciuti per dare oggettività e puntualità al lavoro riabilitativo quali:

- Mini ICF;
- PDI (Patient Dignity Inventory).

## **Richiesta e modalità di inserimento e dimissione dagli appartamenti**

**Le richieste di inserimento** negli appartamenti di Viale Verdi 82 avvengono secondo canali differenziati:

- CSM dell'AUSL di Modena Centro: attraverso la lista di attesa del Percorso Casa;
- Servizi pubblici che lavorano nel campo della salute mentale della provincia, della regione e delle diverse regioni italiane;
- Famiglie e privati cittadini.

Le richieste di inserimento regolate dal Percorso Casa (4 posti) sono presentate durante gli incontri mensili che si tengono presso il CSM di Via Newton. A questo segue la presentazione del caso da parte del medico referente inviante (o dell'infermiere), un colloquio di conoscenza del paziente ed un'eventuale visita della struttura.

La richiesta di inserimento da parte di servizi esterni o da parte di privati è inoltrata al referente degli appartamenti che, raccordandosi con il direttore, raccoglie gli elementi necessari per la valutazione del caso attraverso:

- Colloquio telefonico;
- Richiesta di documentazione scritta inerente la situazione del candidato all'inserimento in appartamento;
- Incontro per raccogliere ulteriori elementi e per fornire al servizio richiedente altre informazioni circa l'appartamento e il suo funzionamento.

E' possibile organizzare una visita all'appartamento per il candidato all'inserimento.

Al momento dell'ingresso è prevista la presenza della referente degli appartamenti e dei soggetti invianti finalizzata a:

- presentare le linee fondamentali di intervento e stabilire tempi e modalità di stesura del progetto personalizzato condiviso con il servizio inviante;
- definire i ruoli e le funzioni dei soggetti coinvolti nella gestione del caso;
- accompagnare l'utente nell'elaborazione di risposte a dubbi, perplessità, richieste riguardanti l'ingresso in appartamento.

Al momento dell'ingresso si procede inoltre alla predisposizione e personalizzazione degli spazi privati insieme all'ospite.

L'ingresso nella struttura è subordinato a:

- presa visione e sottoscrizione da parte dell'utente del regolamento;

- presa visione e sottoscrizione da parte dell'utente della documentazione relativa alla privacy.

Le **dimissioni degli utenti** vengono concordate con l'utente, i servizi inviati e/o con le famiglie al termine del percorso riabilitativo. La durata massima dei progetti di accoglienza è di due anni, con possibilità di proroga semestrale per necessità contingenti. Tutti gli appartamenti sono da considerarsi luoghi di cura e riabilitazione e non luoghi di vita.

Qualora l'utente non rispetti il contratto di ingresso, venga a mancare la compliance alle cure concordate, si può prevedere una sospensione temporanea o una dimissione definitiva.

## PERSONALE

Tutte le figure professionali presenti in organico hanno maturato una importante esperienza in ambito clinico, relativo alla salute mentale ed alla riabilitazione del paziente con problematiche psichiatriche.

**Coordinatore di Area Sanitaria e Socio Assistenziale del Gruppo CEIS:** Uno Psicologo Psicoterapeuta

**Direttore:** Un Pedagogista

**Equipe di Lavoro:** Un Educatore Professionale Socio Pedagogico e Sanitario con funzione di referenza, un Educatore professionale, un Operatore socio assistenziale.

Si prevede la possibilità di attivare extra retta percorsi di riabilitazione, cura e psicoterapia attraverso le seguenti figure professionali presenti nell'organico dei servizi dell'area sanitaria e socio assistenziale del gruppo Ceis:

- Psicologo e Psicoterapeuta;
- Terapista occupazionale;
- Tecnico della Riabilitazione Psichiatrica;
- Infermiere.

A sostegno delle attività degli appartamenti è prevista la presenza di volontari e di tirocinanti.

Il **coordinamento e l'accompagnamento** dei volontari e dei tirocinanti è gestito dalla referente degli appartamenti e prevede le seguenti attività:

- **reclutamento:** avviene attraverso un colloquio preliminare volto a presentare l'attività degli appartamenti, verificare un adeguato livello motivazionale ed a valutare gli stili relazionali, le propensioni e gli interessi del candidato;
- **gestione delle pratiche amministrative** (registri presenze, documentazioni necessarie)
- **riunioni di supervisione e programmazione delle attività;**
- **accompagnamento individuale** attraverso colloqui per affrontare problematiche di natura straordinaria, per la gestione della quotidianità, per raccogliere proposte e idee sulle attività della casa

Nell'ambito di alcuni tirocini è prevista la partecipazione alla riunione di equipe settimanale.

## Supervisione e formazione

La **supervisione** è svolta da professionisti con pluriennale esperienza specifica. È volta a sostenere il lavoro degli operatori sia per quanto riguarda le dinamiche relazionali del gruppo educativo che la discussione dei singoli casi, progetti e delle problematiche legate all'utenza.

L'incontro di supervisione, che viene offerto all'equipe a cadenza bimensile, ha una durata di due ore. È possibile di fronte a richieste specifiche effettuare supervisioni al bisogno.

La supervisione consente all'educatore di:

- ✓ Riflettere su ciò che accade nella relazione con l'utente;
- ✓ Elaborare vissuti ed emozioni legate alle dinamiche del gruppo di lavoro;
- ✓ Affrontare le ansie, i problemi, le difficoltà che il caso comporta;
- ✓ Mettere in relazione tali sensazioni con il vissuto personale;
- ✓ Collocarsi nel suo ruolo e non assumere su di sé compiti e responsabilità che riguardano altri operatori che lavorano sul caso;
- ✓ Valutare gli strumenti del lavoro quotidiano e riflettere su possibili innovazioni nel servizio.

Per il personale, comunque già in possesso delle qualifiche richieste, è previsto un **piano di formazione specifica individuale e di equipe** ed un aggiornamento costante sia per quanto riguarda il lavoro educativo, sia per quanto riguarda la normativa relativa al primo soccorso, al corso anti incendio ed alla sicurezza sul lavoro.

## MONITORAGGIO DEGLI INTERVENTI

Il monitoraggio e la valutazione degli interventi vengono realizzati dal direttore del servizio e dal Coordinatore di Area responsabile attraverso incontri a cadenza trimestrale

Durante tali incontri verrà effettuato un monitoraggio ed una valutazione dei seguenti processi ed indicatori:

<b>Attività</b>	<b>Requisito qualità</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Standard</b>
<b>Stesura del progetto personalizzato</b>	<i>Presenza di progetti scritti in cartella utente</i>	<i>n. utenti inseriti con pp/totale nuclei inseriti da più di un mese</i>	100%
<b>Valutazione del progetto congiunta con il servizio inviante a cadenza trimestrale</b>	<i>Realizzazione degli incontri di verifica</i>	<i>n. utenti inseriti con verbale di incontro di verifica/totale inserimenti</i>	70%
<b>Riunione di equipe</b>	<i>Verbale riunione di equipe settimanale</i>	<i>n. verbali riunione di equipe/totale delle riunioni di equipe</i>	90%
<b>Supervisione</b>	<i>Realizzazione degli incontri di supervisione bimensili</i>	<i>n. incontri di supervisione realizzati/n. di incontri di supervisione programmati</i>	100%

Il coordinatore d'area si occuperà inoltre della gestione dei Reclami, del Questionario di soddisfazione degli utenti e della valutazione semestrale del personale in servizio.

Il **modulo di reclamo** è predisposto allo scopo di presentare reclamo conseguente al verificarsi di eventuali inadempienze relative ai servizi definiti in questa carta. Il modulo può essere presentato sia da parte di servizi inviati che da parte di ospiti della struttura.

Il coordinatore d'area, entro 30 giorni dalla data di presentazione del modulo, invierà una comunicazione scritta contenente l'esito degli accertamenti effettuati e gli impegni assunti per la rimozione delle eventuali problematiche.

I moduli, consegnati al momento dell'inserimento in comunità, devono essere compilati in tutte le loro parti e inseriti nella cassetta posta all'interno della struttura in luogo visibile e raggiungibile.

La soddisfazione degli utenti rispetto alla qualità del servizio può essere espresso dagli ospiti, in forma anonima, attraverso la compilazione di un **questionario di gradimento** che viene semestralmente valutato dal coordinatore d'area, al fine di migliorare l'erogazione delle prestazioni.

## **SERVIZI GARANTITI E SERVIZI ATTIVABILI**

**Le tariffe giornaliere degli appartamenti comprendono:**

- Sostegno educativo per quattro ore giornaliere sette giorni su sette per i due appartamenti per "l'abitare supportato" per persone adulte e per l'appartamento rivolto a "giovani adulti" con disagio sociale e/o psichico. Per quanto riguarda l'appartamento "abitare leggero" rivolto ad utenti maggiormente autonomi si prevede la presenza dell'operatore dal lunedì al venerdì per un totale di quindici ore settimanali.
- Il progetto personalizzato e riabilitativo;
- Gruppi psico educazionali mensili per i parenti;
- Integrazione e collaborazione con i servizi invianti (colloqui, incontri di rete, ecc.)
- Vitto e alloggio;
- Biancheria della casa.

**Servizi accessori (attivabili su richiesta):**

- Reperibilità durante i fine settimana ed i festivi nella fascia oraria 8,30 -12,30 da parte di operatori in servizio (solo per quanto riguarda "l'abitare leggero", dal momento che per le altre tipologie è già prevista la presenza nel fine settimana in quella fascia oraria)
- Pronta disponibilità per interventi e consulenze psichiatriche
- Sostegno educativo personalizzato per un totale di \_\_\_\_\_ ore settimanali
- Sostegno riabilitativo (Trp) personalizzato per un totale di \_\_\_\_\_ ore settimanali
- Percorso di sostegno psicologico o psicoterapia per un totale di \_\_\_\_\_ ore mensili

Nel documento "Impegno di spesa" sono esplicitate le modalità per richiedere l'attivazione dei servizi accessori.



## **Appartamenti “La Barca”**

**Coordinatore**

**dott.ssa Martina Bottazzi**

**tel. 3925700914**

**email: m.bottazzi@gruppoceis.org**



## **CONSORZIO GRUPPO CEIS**

Viale Antonio Gramsci 10 – 41122 Modena

Tel. 059/315331 – Fax. 059/315353

[www.gruppoceis.it](http://www.gruppoceis.it)

### **PRESIDENTE**

Padre Giovanni Mengoli

### **VICE PRESIDENTE**

Dott. Roberto Berselli

### **DIRETTORE GENERALE**

Dott. Luca Cavalieri