

# Carta dei servizi



**Appartamento  
La Bussola**

*Via Ragazzi del 99 Modena*

## Sommario

Premessa .....	2
1. INFORMAZIONI GENERALI SULLA STRUTTURA.....	2
1.1 Caratteristiche strutturali .....	2
2. ENTE PROPONENTE E GESTORE .....	3
3. FINALITÀ ED ORGANIZZAZIONE .....	4
3.1 Destinatari .....	4
3.2 Metodologia educativa del servizio.....	5
Strumenti del lavoro educativo:.....	5
3.3 Richiesta di inserimento in appartamento .....	6
3.4 Ingresso in Appartamento .....	6
3.5 Documenti utili per l’inserimento in appartamento ad alta autonomia .....	6
3.6 Dimissioni .....	7
4. PIANIFICAZIONE DEGLI INTERVENTI E PROGETTUALITA’ EDUCATIVA.....	7
4.1 Progetto personalizzato.....	7
5.PERSONALE.....	8
5.1 Supervisione e formazione .....	8
6. SERVIZI GARANTITI.....	9

## Premessa

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

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

Il presente documento è principalmente rivolto ai servizi territoriali che sono i potenziali clienti del nostro appartamento, anche se particolare attenzione è stata posta al linguaggio per rendere comprensibili i contenuti anche ai destinatari e fruitori finali dei servizi, che, anche se non sono autorizzati ad inoltrare richiesta di inserimento in appartamento, è giusto che possano comprendere e valutare il contesto in cui saranno accolti. 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.

Il nostro appartamento denominato "La Bussola" è una struttura residenziale ad altissima autonomia rivolta a soggetti che hanno alle spalle un percorso di comunità e che devono terminare progetti riguardanti la scuola o la formazione professionale.

L'appartamento accoglie soggetti inviati dai servizi sociali del territorio con i quali viene condivisa non solo la progettualità, ma anche l'andamento del percorso attraverso incontri, comunicazioni e relazioni sul percorso effettuato.

## 1. INFORMAZIONI GENERALI SULLA STRUTTURA

"La Bussola" si trova a Modena in Via Ragazzi del 99, a 10 km dal centro cittadino. La posizione agevola la fruizione dei servizi territoriali destinati agli ospiti.

### 1.1 Caratteristiche strutturali

L'appartamento è ubicato al piano terra e disposto su due livelli. Misura circa 57 mq ed è così disposto:

- Sala da pranzo/ingresso;
- cucinotto;
- 2 camere da letto;
- 3 servizi igienici;
- ripostiglio;

L'appartamento è arredato, dispone di una lavatrice, e di tutti gli accessori necessari alla vita quotidiana. Al momento dell'ingresso a ogni ospite vengono consegnate le chiavi dell'appartamento che dovranno essere riconsegnate al momento delle dimissioni.

Ad ogni ospite accolto sarà assegnata una propria camera e condividerà la cucina, i bagni e il soggiorno. In dotazione alle camere vengono garantiti gli armadi ed i letti. Nelle camere è possibile una piccola personalizzazione degli spazi. Per gli utenti inseriti non è richiesto/è richiesto il pagamento di bollette di luce, acqua, gas e rifiuti.

## 2. ENTE PROPONENTE E GESTORE

Il Consorzio Gruppo CEIS nasce nell'ottobre 2008, allo scopo di riunire sotto la stessa forma giuridica enti differenti, operanti su territori diversi, che condividevano la medesima mission, ma anche per fornire agli enti stessi uno strumento capace di rispettare le proprie autonomie nell'offrire servizi diversificati sul territorio, condividendo i valori e l'approccio di base.

La mission è quella di diffondere ed estendere la cultura dell'accoglienza e del prendersi cura, favorendo il superamento dei pregiudizi e dell'eccessiva semplificazione o banalizzazione dei fenomeni legati al disagio, con l'obiettivo di promuoverne una corretta conoscenza e con essa il benessere complessivo della persona. La mission è inoltre quella di operare nel campo del disagio in tutte le sue forme, di progettare, sviluppare e gestire servizi socioeducativi e socioassistenziali negli ambiti delle dipendenze, della tutela del minore, della salute mentale e dell'universo dell'assistenza. Il Consorzio Gruppo CEIS cooperativa sociale, agisce stabilmente sulla base di esigenze di cooperazione ed assistenza reciproca delle consorziate, operando come un'unica impresa.

In relazione a ciò, il Consorzio si accredita e si propone per conto dei consorziati gestori ed esecutori dei servizi:

- **CEIS FONDAZIONE ONLUS**
- **CEIS A.R.T.E. COOPERATIVA SOCIALE**

Il Consorzio si ispira ai principi e ai valori statuiti dalla Fondazione CEIS su cui fonda sia i rapporti con l'utenza che con i servizi che le gravitano intorno.

Tali principi 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.

Il Consorzio Gruppo Ceis tramite l'articolazione, l'organizzazione e il coordinamento delle proprie Consorziare esecutrici, realizza le seguenti tipologie di servizi sui territori delle province di Modena, Parma e Bologna:

- Comunità terapeutiche per persone con dipendenze patologiche;
- Servizi ambulatoriali per dipendenze patologiche;
- Comunità educative per minori;
- Comunità per gestanti e per madri con figli;
- Comunità integrate per minori;
- Centri semi residenziali per adulti e minori;
- Case alloggio;
- Appartamenti di alta autonomia;
- Comunità psichiatriche;
- Comunità pedagogiche;
- Residenze riabilitative;
- Servizi diurni per anziani;
- Servizi di accoglienza per migranti.

### 3. FINALITÀ ED ORGANIZZAZIONE

L'appartamento può accogliere fino a un massimo di 2 ospiti ed è offerto un **sostegno educativo** rivolto agli ospiti inseriti essendoci un operatore referente.

L'appartamento è una struttura residenziale finalizzata al sostegno e allo sviluppo delle autonomie personali. Il lavoro degli operatori, a seconda delle problematiche portate dagli ospiti e segnalate dai servizi competenti, ha le seguenti finalità:

- favorire la maturazione e il raggiungimento delle autonomie personali degli utenti, sostenendole nel disbrigo di pratiche amministrative e nella ricerca del lavoro, attivando i servizi del territorio;
- incrementare le capacità relazionali nei contesti frequentati dagli utenti, come la scuola;
- potenziare l'autostima e le capacità di problem solving;
- sostenere il superamento di eventuali situazioni di disagio sociale, fisico o psicologico, coinvolgendo i servizi invianti e i servizi specialistici;
- offrire tutela e protezione delle persone attraverso l'ospitalità abitativa.

#### 3.1 Destinatari

I beneficiari degli interventi sono ragazzi in carico ai servizi sociali del territorio che hanno necessità di essere collocati in contesto abitativo a completamento di un percorso di acquisizione delle principali autonomie o che comunque, in assenza di propria abitazione, siano comunque in grado di sostenere una vita autonoma in coabitazione con altri.

Non sono accolti utenti con manifeste patologie in atto correlate ad alcolismo e tossicodipendenza non trattati o affette da disturbi psichiatrici.

### 3.2 Metodologia educativa del servizio

Ogni progetto viene condiviso con il Servizio inviante e con le figure professionali coinvolte.

Il progetto si ispira ai principi dello sviluppo di comunità, all'ascolto ed alla valutazione dei bisogni e delle reali risorse dell'utente al fine di raggiungere la maggior autonomia possibile. Importante è anche il lavoro di mediazione svolto con la rete territoriale dei servizi.

Strumenti del lavoro educativo:

- **Regolamento della casa:** E' uno strumento fondamentale per lavorare sulle regole di convivenza, sul rispetto delle altre persone (educatori e utenti), sulla capacità di condividere spazi e tempi.
- **Colloqui individuali:** Sono un momento fondamentale per sostenere il perseguimento degli obiettivi progettuali. In questa occasione si stabiliscono micro obiettivi, si verifica il rispetto dei tempi stabiliti e si analizzano le difficoltà incontrate per trovare possibili soluzioni o per rivalutare la progettualità.
- **Passaggi di controllo e verifica della cura e dello stato delle pulizie negli spazi comuni e personali:** questi aspetti sono molto importanti per il buon andamento della coabitazione e soprattutto per verificare le capacità dell'utente di organizzarsi e impegnarsi nella cura dei propri spazi e di quelli comuni per offrire luoghi di vita sani, organizzati e accoglienti per se' e per gli altri.
- **Incontri di gruppo:** in questi incontri, quando previsti, si possono proporre iniziative e progetti che coinvolgono l'intero appartamento, si possono affrontare i conflitti che in alcuni casi si generano tra utenti, si raccolgono idee per migliorare la casa, le relazioni tra le utenti e il vicinato.

**Affiancamento ed accompagnamento per lo sviluppo delle autonomie nei seguenti ambiti:**

<b>CURA DI SE</b>	Spostarsi in modo autonomo, gestione del denaro, cura del proprio abbigliamento, cura dell'igiene personale, fare la spesa.
<b>CURA DELLA PROPRIA SALUTE FISICA E PSICOLOGICA</b>	Riconoscere il proprio stato di salute, saper chiedere aiuto, utilizzo dei servizi sanitari territoriali e attivare percorsi di certificazione.
<b>AMBITO LAVORATIVO</b>	Ricerca lavoro, capacità di rispettare tempi e modalità di un luogo di lavoro, percorsi formativi e tirocini.
<b>AMBITO ABITATIVO</b>	Cura e pulizia degli ambienti domestici, capacità di organizzazione dei propri spazi di vita, ricerca casa, gestione dei rapporti con le persone conviventi, gestione dei rapporti con i vicini.
<b>GESTIONE TEMPO LIBERO</b>	Capacità di programmare e gestire il proprio tempo libero, offrire occasioni di socializzazione e attività stimolanti, capacità di coltivare interessi e hobby, integrazione sul territorio.

### 3.3 Richiesta di inserimento in appartamento

La richiesta di inserimento è inoltrata da parte dei Servizi Territoriali, al coordinatore dell'area socio - educativa del Gruppo Ceis che, congiuntamente al responsabile della struttura, 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.

### 3.4 Ingresso in Appartamento

Al momento dell'ingresso è consigliata la presenza dell'assistente sociale titolare del caso per:

- presentare all'educatore referente dell'appartamento **le linee fondamentali di intervento sull'ospite** e stabilire tempi e modalità di stesura del progetto individualizzato in accordo 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 struttura;
- partecipare alla presentazione delle regole base della vita comunitaria (regolamento), chiarire con gli utenti le disposizioni da parte del Servizio Sociale inviante ed eventualmente del Tribunale.

Al momento dell'ingresso si procede inoltre alla predisposizione e personalizzazione degli spazi privati insieme all'ospite ed alla presentazione dell'operatore di riferimento.

L'ingresso nella struttura è subordinato a:

- presa visione e sottoscrizione da parte dell'utente del regolamento della casa;
- presa visione e sottoscrizione da parte dell'utente della documentazione relativa alla privacy;

I dati personali e la documentazione relativa al caso vengono inseriti nella cartella personale dell'utente su cui vengono inoltre registrate annotazioni diaristiche su attività e avvenimenti, obiettivi, indicazioni dei servizi.

Per i casi in cui i servizi sociali o la struttura appartamento avvertano la necessità di particolari valutazioni, poiché si discostano dalla tipologia di utenza ammessa alla casa, si prevede un percorso di osservazione della durata di un mese prima che la struttura dia conferma definitiva dell'avvio del percorso.

### 3.5 Documenti utili per l'inserimento in appartamento ad alta autonomia

Documenti personali dell'utente:

- Tessera S.S.N. (in originale);
- Tessera di esenzione ticket (in originale);
- Codice fiscale (in originale);
- Carta d'identità (in originale);

- Fotocopia del permesso di soggiorno (per utenti stranieri);
- Documentazione socio-sanitaria: eventuali fotocopie di cartelle cliniche, referti specialistici e relazioni cliniche, riguardanti lo stato di salute generale;
- Relazioni socio-educative redatte dai servizi territoriali;
- Documentazione legale e/o disposizioni del tribunale.

Successivamente i contatti con i servizi inviati avverranno con incontri programmati per monitoraggio del caso, progettazione, valutazione degli interventi secondo il bisogno.

Al di fuori di questi incontri si contatterà il servizio per segnalazione episodi particolari, scelte progettuali da condividere, bisogni degli utenti, raggiungimento di un obiettivo, in questo caso il contatto avverrà telefonicamente, via mail o con incontri in presenza o attraverso piattaforma elettronica.

### 3.6 Dimissioni

Le dimissioni degli utenti vengono concordate con i servizi inviati sulla base del raggiungimento degli obiettivi fissati al momento dell'ingresso o durante la presenza in appartamento.

Qualora l'utente non rispetti le regole della vita comunitaria e/o gli accordi stipulati con il servizio inviante, e non sia disponibile al confronto, la struttura può, in qualunque momento del percorso, anticipare la dimissione la cui modalità sarà concordata con l'assistente sociale titolare del caso.

## 4. PIANIFICAZIONE DEGLI INTERVENTI E PROGETTUALITA' EDUCATIVA

Per garantire una corretta gestione della struttura e un puntuale rispetto degli obiettivi legati alla progettazione educativa la **riunione di equipe si tiene a cadenza settimanale** (durata di 2 ore). I principali temi che si affrontano sono:

1. programmazione dell'attività degli operatori per la settimana sia per quanto riguarda il lavoro strettamente educativo (colloqui, visite mediche, gruppi, accompagnamenti e affiancamenti, incontri con i servizi, stesura di relazioni, gite, ecc.), sia per quanto riguarda la conduzione della casa;
2. valutazione e verifica dell'andamento dei progetti riguardanti i soggetti ospitati;
3. analisi e confronto in merito alle eventuali necessità emerse nel lavoro quotidiano (proposte di inserimento, comportamenti da valutare, richieste degli utenti, ecc.);
4. si valutano gli strumenti di lavoro educativo e di osservazione e si programmano nuove modalità di lavoro di rete.

### 4.1 Progetto personalizzato

Il progetto personalizzato viene concordato nelle sue linee generali prima dell'ingresso, con i servizi territoriali interessati ove possibile con il coinvolgimento dell'utente, e viene messo a punto dall'equipe entro i primi sessanta giorni dall'ingresso.



Il progetto personalizzato definisce la durata dell'accoglienza, le modalità con cui il gruppo di lavoro, in raccordo con i servizi territoriali, le associazioni interessate ed eventuali figure di supporto, sostiene l'ospite nelle sue esigenze psicologiche e materiali e nel percorso di autonomizzazione (ricerca di soluzioni abitative autonome, di lavoro e di opportunità di qualificazione professionale; capacità di utilizzare i servizi del territorio, di usare adeguatamente il proprio tempo e il denaro).

Il progetto personalizzato ha un valore simbolico di "contratto" in cui l'utente, con le sue risorse e difficoltà personali, a fronte dell'ospitalità garantita, del supporto educativo e degli interventi di sostegno programmati, si assume le proprie responsabilità ed i propri impegni nella direzione del perseguimento di condizioni di vita autonome.

## 5.PERSONALE

L'equipe educativa è composta da 1 operatore referente inserito nell'equipe della Comunità "La Corte"

L'equipe si riunisce settimanalmente per verificare e rivalutare periodicamente sia i progetti educativi che l'organizzazione complessiva per la gestione della struttura.

### 5.1 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 mensile, 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.

## 6. SERVIZI GARANTITI

### Le tariffe giornaliere dell'appartamento comprendono:

- sostegno educativo;
- alloggio con utilizzo delle attrezzature e vettovaglie in dotazione;
- prodotti per l'igiene e la sanificazione dell'appartamento;
- spese relative alla gestione dell'appartamento (manutenzioni, consumi energetici).

### Le tariffe giornaliere non comprendono:

- Vitto;
- Spese mediche;
- Spese personali;
- Contributi economici;
- Accompagnamenti e trasporti;
- Rette scolastiche;
- Percorsi psicologici o psicoterapeutici;



## **Appartamento La Bussola**

**Coordinatore d'Area**

**dott. Alessio Costetti**

**tel. 349 2604404**

**email: [a.costetti@gruppoceis.org](mailto:a.costetti@gruppoceis.org)**



## **CONSORZIO GRUPPO CEIS**

Viale Antonio Gramsci 10 – 41122 Modena

Tel. 059/315331 – Fax. 059/315353

### **PRESIDENTE**

Padre Giovanni Mengoli

### **VICE PRESIDENTE**

Dott. Roberto Berselli

### **DIRETTORE GENERALE**

Dott. Luca Cavalieri