

# CARTA DEI SERVIZI



Comunità Semiresidenziale  
Terapeutico Riabilitativa

## Gen-Z

Via Morello Confine

Villanova- Modena

<b>PREMESSA.....</b>	<b>3</b>
<b>PRESENTAZIONE DELL'ORGANIZZAZIONE E DELLA STRUTTURA.....</b>	<b>4</b>
<b>Chi siamo .....</b>	<b>4</b>
<b>Mission .....</b>	<b>4</b>
<b>Vision.....</b>	<b>4</b>
<b>Mandato della comunità terapeutico riabilitativa .....</b>	<b>5</b>
<b>Valori di riferimento .....</b>	<b>5</b>
<b>DESCRIZIONE DEL SERVIZIO.....</b>	<b>6</b>
<b>Destinatari dell'intervento .....</b>	<b>6</b>
<b>La struttura .....</b>	<b>7</b>
<b>Come raggiungerci.....</b>	<b>9</b>
<b>Trasporto .....</b>	<b>9</b>
<b>L'equipe .....</b>	<b>9</b>
<b>Formazione e aggiornamento del personale .....</b>	<b>9</b>
<b>Costi.....</b>	<b>10</b>
<b>GLI IMPEGNI DELLA STRUTTURA E LA QUALITÀ DEL SERVIZIO .....</b>	<b>10</b>
<b>Metodologia terapeutico riabilitativa.....</b>	<b>10</b>
<b>Obiettivi generali del trattamento .....</b>	<b>11</b>
<b>Obiettivi specifici.....</b>	<b>12</b>
<b>Canali di inserimento.....</b>	<b>13</b>
<b>Servizi alberghieri.....</b>	<b>13</b>
<b>Organizzazione quotidiana delle attività .....</b>	<b>13</b>
<b>Fattori di qualità .....</b>	<b>14</b>
<b>Diritti e doveri dell'utenza .....</b>	<b>15</b>
<b>ASCOLTO E TUTELA .....</b>	<b>15</b>
<b>Reclami .....</b>	<b>15</b>
<b>Questionario di soddisfazione .....</b>	<b>15</b>
<b>Privacy .....</b>	<b>15</b>
<b>Conservazione della documentazione .....</b>	<b>15</b>

## PREMESSA

La seguente carta dei servizi intende presentare l'avvio di un nuovo progetto, primo nella sua tipologia in Regione Emilia Romagna, rivolto a persone minori e giovani adulte con problematiche psicopatologiche.

Nell'ultimo periodo la Regione Emilia Romagna ha definito specifiche linee di intervento (*Percorsi di cura di salute mentale per gli adolescenti e i giovani adulti - Raccomandazioni Regionali, febbraio 2017*) orientate alla costruzione di interventi terapeutici rivolti alle persone adolescenti e giovani adulte che presentano disturbi psichici e/o del comportamento, o significativi livelli di rischio (...) Esse richiamano direttamente la necessità di organizzare percorsi di cura dedicati e ad accesso facilitato, garantire continuità e trasversalità tra promozione del benessere, prevenzione del rischio e cura e offrire uno spazio di consultazione per genitori e adulti di riferimento.

A partire da questi presupposti, il Dipartimento di Salute Mentale, in stretta collaborazione con il Gruppo CEIS, ha inserito nella sua programmazione la realizzazione di una comunità terapeutico-riabilitativa semi residenziale denominata "GEN-Z", già autorizzata al funzionamento ai sensi della DGR 911 del 2007 dal 23/10/2023.

La struttura rappresenta un servizio di media intensità aperto a tutte le risorse presenti sul territorio e che si caratterizza per gli aspetti di flessibilità, di continuità terapeutica, di coinvolgimento delle famiglie. La presenza di un'equipe multidisciplinare garantisce la costruzione di un intervento orientato a sostenere lo sviluppo funzionale delle persone ospiti all'interno di un contesto di gruppo e attraversa la progettazione di un percorso individualizzato che tiene conto delle risorse, dei limiti e dei bisogni dei singoli.

## **PRESENTAZIONE DELL'ORGANIZZAZIONE E DELLA STRUTTURA**

### **Chi siamo**

La Fondazione CEIS onlus aderisce al Consorzio Gruppo CEIS e alla FICT (Federazione Italiana Comunità Terapeutiche) e nasce per operare nel campo delle dipendenze e del disagio giovanile. Il lavoro adotta un approccio di carattere sistemico e di stampo cognitivo/comportamentale, prestando particolare attenzione al coinvolgimento delle famiglie 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).

### **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'uomo e i suoi bisogni e maturano, nell'impegno della relazione di aiuto, i propri valori e 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 valore e risorsa, prima che portatrice di uno specifico problema, è al centro dell'attenzione: è sempre 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 nel campo del disagio adulto 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.

## **Mandato della comunità terapeutico riabilitativa**

La comunità semi residenziale GEN-Z è una struttura terapeutico riabilitativa per la cura e la riabilitazione di persone minorenni e giovani adulte con problematiche psicopatologiche. È uno spazio protetto, strutturato e aperto al territorio, da considerarsi come ambiente terapeutico globale, fortemente integrato con i servizi socio-sanitari. La sinergia strategica con la rete dei servizi costituisce la premessa fondamentale per la co-costruzione del percorso complessivo ed è propedeutica all'attivazione della stessa nella fase post-trattamento, per prevenire e minimizzare le recidive.

Particolare attenzione viene posta al coinvolgimento delle famiglie con una funzione di accompagnamento e di sostegno.

## **Valori di riferimento**

La comunità semiresidenziale terapeutico riabilitativa GEN-Z, ispirandosi alla *mission* della Fondazione CEIS onlus di cui fa parte, ha definito i principi fondamentali che sottendono l'erogazione dei suoi servizi e sui quali sono improntati i rapporti con la propria 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 dell'intervento

Persone adolescenti e giovani adulte con manifestazioni cliniche che, pur non richiedendo un allontanamento dal nucleo familiare, determinano una marcata compromissione delle relazioni all'interno dei diversi contesti di vita e, più in generale, soggetti che esprimono un disagio psicologico e relazionale profondo (disturbi della condotta, della personalità, del comportamento sociale o altri disturbi psichiatrici) ed eventualmente che stanno attraversando un momento evolutivo particolarmente critico (breakdown evolutivi).

Nello specifico Gen-Z accoglie persone che:

- presentano un disturbo della personalità, del comportamento sociale, psicotico o borderlinee che mantengono i propri disturbi in situazione stabile, non acuta, con una sufficiente autonomia nella gestione primariadel sé;
- sono già in carico ai Servizi della Salute Mentale e presentano la necessità di un intervento continuativo che si configuri come presenza stabile, contenitiva e funzionale allo sviluppo di strategie adattive;
- presentano, in ragione delle loro condizioni psichiche, una compromissione rilevante della frequenza scolastica e/o di altri contesti aggregativi;
- vivono relazioni intensamente conflittuali con la propria famiglia, o con ambiente familiare non idoneo, che possono beneficiare di un intervento comunitario di media intensità;
- manifestano comportamenti aggressivi o lesivi, auto o etero diretti, che compromettono in modo significativo la dimensione relazionale in contesti formali e informali;

- vivono e manifestano condizioni di disagio che necessitano di interventi educativi, terapeutici o riabilitativi complessi e coordinati.

Sono fattori di esclusione:

- condizioni di acuzie;
- presenza di patologie internistiche in fase terminale o che richiedono una assistenza medico/infermieristica continuativa sulle 24 ore;
- incompatibilità specifiche (ripetuti ingressi e abbandoni, con altri ospiti inseriti, etc..) su valutazione congiunta dell'equipe della struttura e dei servizi invianti;
- ripetuti e falliti tentativi di trattamento, all'interno della struttura, avvenuti nell'arco di breve tempo;
- condizione di alterazione da sostanze stupefacenti al momento dell'ingresso;
- presenza di forti limitazioni della libertà personale da parte dell'Autorità Giudiziaria;
- accesso diretto dal pronto soccorso.

### La struttura

È uno spazio all'interno di una villa settecentesca "Messerotti-Benvenuti" e collocata in un ampio parco monumentale. La villa, che sorge nei pressi del fiume Secchia, era la residenza del contabile del Duca degli Estensi che la utilizzava durante la sua permanenza a Modena.

La struttura è posta su due piani: il piano terra e il primo piano. Si presenta come un luogo accogliente, caldo, e ben organizzato. Vi sono spazi adibiti ad ufficio, spazi per attività di gruppo formali e informali (tempo libero), attività laboratoriali e una sala di accoglienza.

Schematicamente il centro è costituito da:

#### PRIMO PIANO

- spazio di accoglienza posta all'ingresso della struttura e arredata con armadietti idonei a riporre gli effetti personali non di valore dei ragazzi (giacche e zaini);
- 1 cucina attrezzata attiva per attività legate al cibo (es: laboratorio di cucina) ma anche per i momenti di convivialità quotidiana o di festa con i famigliari,
- 1 salone diviso da colonne in angoli funzionali ai bisogni dei ragazzi: angolo relax con televisione/impianto musicale e due divani, angolo refettorio con due tavoli e sedie colorate per il momento del pasto, spazio per attività ludiche e compiti
- 1 ufficio attrezzato per gli operatori con due postazioni di lavoro e uno spazio per le riunioni di équipe, arredato con armadi con chiusura idonea a conservare eventuali oggetti di valore dei ragazzi oltre alle cartelle cliniche
- servizi igienici: un bagno riservato agli operatori e due destinati agli ospiti

#### SECONDO PIANO

- 1 ampio salone suddiviso anch'esso in aree funzionali per le diverse attività: laboratorio artistico/manuale, area per attività motoria, area ludica e per attività espressive/teatrali

- 1 stanza colloqui e gruppi



### Modalità d'ingresso e dimissioni

L'ingresso in struttura e il relativo progetto terapeutico connesso all'intervento semiresidenziale viene concordato tra paziente, la Comunità terapeutico riabilitativa Gen-Z, e NPIA dell'Ausl di Modena.

L'ingresso avviene previa acquisizione delle autorizzazioni necessarie e successivamente alla raccolta della documentazione attestante le condizioni sanitarie generali dell'utente. In particolare, la struttura raccoglie dal servizio inviante anamnesi clinica e psicopatologica, prescrizioni terapeutiche/farmacologiche, nominativi dei referenti dei servizi (personale medico di riferimento, assistente sociale ecc.), descrizione della rete familiare e sociale, definizione del progetto terapeutico individualizzato.

Il personale della struttura effettua un incontro conoscitivo preliminare all'inserimento in presenza di paziente, figure genitoriali e servizio inviante, così come indicato nelle procedure di accreditamento.

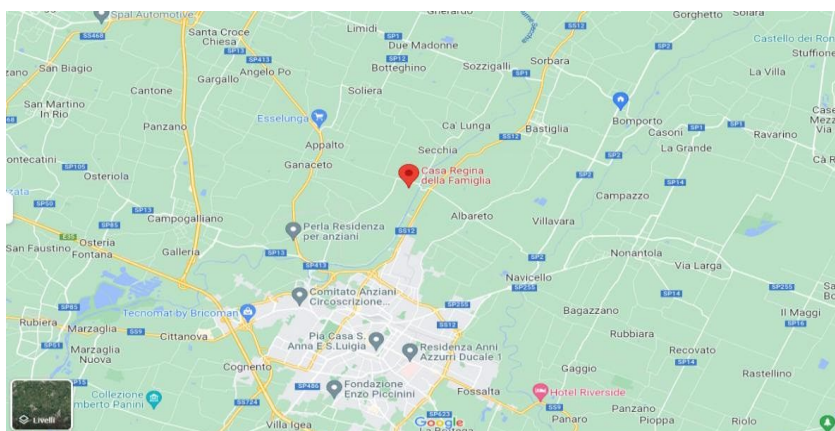
Le dimissioni di qualsiasi natura sono sempre concordate con il Servizio inviante, a garanzia della continuità terapeutica.

### Giorni e orari di apertura

La struttura, in regime semiresidenziale, è aperta 5 giorni su 7, per un totale di 11,5 ore al giorno comprensive del servizio di trasporto da e per la struttura in apertura, chiusura e a metà giornata.

Gli utenti possono usufruire del servizio o l'intero arco della giornata o limitatamente a parte di essa o solo in alcune giornate. Sulla base di specifiche esigenze concordate con i servizi invianti, è possibile prevedere una flessibilità di orario in entrata e uscita dalla struttura per rispondere alle specifiche esigenze di ospiti e famiglie. E' garantita la presenza continuativa di personale secondo quanto indicativo dalla normativa vigente.

## Come raggiungerci



**Coordinate GPS: 44°42'15.0"N 10°56'31.7"E 44.704156, 10.942125**

Mediante l'utilizzo di applicazioni e servizi per la navigazione, la struttura è raggiungibile inserendo la dicitura "Comunità Gen-Z - CEIS, Via Morello Confine, Via di Villanova, 1002, 41123 Soliera MO"

## Trasporto

Previo accordo con i Servizi invianti, è garantito un servizio di trasporto da e per la struttura a partire dalla Stazione dei Treni, Autostazione delle Corriere ed istituti scolastici frequentati dagli ospiti. In base alle specifiche situazioni è possibile organizzare trasporti anche presso le singole abitazioni.

## L'equipe

La comunità semiresidenziale terapeutico riabilitativa Gen-Z, per la gestione delle sue attività, si avvale di un'equipe multidisciplinare composta da figure professionali quali: direttore sanitario neuropsichiatra infantile, educatore professionale, psicologo, psicoterapeuta, terapeuta della riabilitazione, infermiera professionale, collaboratori/maestri d'arte per lo svolgimento di attività laboratoriali.

Oltre al personale direttamente operante nel servizio sono coinvolti:

- un supervisore clinico, neuropsichiatra infantile
- un supervisore, psicologo per il lavoro d'equipe
- volontari per la gestione di alcuni laboratori e aiuto compiti

La responsabile coordina il funzionamento della struttura e ha la responsabilità sul processo di inserimento e dimissione degli ospiti curando il rapporto con i Servizi invianti.

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 i programmi terapeutico riabilitativi, sia l'organizzazione complessiva della struttura.

## 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

In assenza di tariffe regionali per il servizio accreditato in questione è stato stabilito con l'Ente di riferimento un importo annuo forfetario.

Tale importo annuo comprende:

- spese generali di gestione (utenze, manutenzione struttura, quote ammortamento, amministrazione...);
- spese per ospiti (vitto, alloggio, materiale per attività e laboratori);
- spese assicurative (personale, ospiti, volontari);
- spese per il personale
- spese per uscite e attività extra-struttura.

Non rientrano nella retta le seguenti voci di spesa che dovranno essere sostenute dal Servizio inviante e/o essere a carico dell'utente:

- spese sanitarie non coperte dal SSN (ticket qualora dovuti, spese per farmaci in fascia C, spese odontoiatriche, ecc.);
- spese scolastiche (iscrizioni, tasse, testi scolastici, materiale di cancelleria ad uso personale, ecc.);
- spese di abbigliamento;
- sigarette;
- spese per stage formativi;

Per ulteriori informazioni e chiarimenti è possibile:

- contattare la struttura ai numeri riportati nell'ultima pagina;
- visitare il sito internet [www.gruppoceis.it](http://www.gruppoceis.it);
- scrivere all'indirizzo di posta elettronica: [genz@gruppoceis.org](mailto:genz@gruppoceis.org).

È possibile inoltre visitare la struttura previo appuntamento.

## GLI IMPEGNI DELLA STRUTTURA E LA QUALITÀ DEL SERVIZIO

### Metodologia terapeutico riabilitativa

La struttura semi-residenziale, attraverso le sue attività, si propone come intervento terapeutico-riabilitativo orientato a sostenere lo sviluppo funzionale della persona ospite attraverso il potenziamento della vita di relazione. In comunità si realizza un'azione non solo di tipo contenitivo ma anche socio-riabilitativo, volta al superamento della situazione di difficoltà e che tiene conto della persona, della sua specifica situazione e delle sue potenzialità. Il percorso si articola all'interno di un contesto di gruppo e si configura come uno spazio protetto e strutturato dove la persona, attraverso il confronto e la condivisione delle proprie difficoltà e delle sue abilità e risorse, ha la possibilità di riflettere sulla propria situazione personale, sulle proprie dinamiche affettive e relazionali ed

effettuare esperienze utili al proprio processo evolutivo. La strategia riabilitativa-terapeutica si basa sulla costruzione di una relazione interpersonale efficace, strumento elettivo per il personale educativo della struttura che si configura come gruppo di persone adulte, presenza costante nel quotidiano, capace di contenere e sostenere mettendosi in gioco come figure autorevoli nella relazione educativa. Le competenze dell'equipe multidisciplinare si intrecciano con quelle delle figure professionali dei servizi invianti. La metodologia mette quindi la relazione tra i servizi al centro del proprio intervento, attraverso un approccio sistemico che estende il concetto di comunità all'intero sistema.

L'intervento semi-residenziale consente di orientare l'attenzione alla vita degli ospiti in una duplice direzione, interna ed esterna alla struttura: le osservazioni e gli interventi realizzati in comunità si propongono di consentire alle persone accolte di perseguire i propri obiettivi sperimentandosi in un contesto che prevede l'individuazione di fattori protettivi e di prevenzione dei rischi, acquisendo strategie funzionali spendibili nella propria vita quotidiana all'esterno della struttura.

## **Obiettivi generali del trattamento**

### ***Accogliere***

il contesto ambientale e relazionale, strutturato ma flessibile, in grado di adattarsi alle esigenze della persona pur tenendo conto della necessaria stabilità del gruppo, favorisce la creazione di un clima caloroso, emotivamente coinvolgente e non giudicante.

### ***Contenere***

oltre ad accogliere è necessario contenere, creare cioè quelle condizioni di tutela e protezione che sono indispensabili per consentire il raggiungimento di una condizione di equilibrio personale. Il gruppo ha la funzione di sostenere e stimolare la percezione del cambiamento possibile, di favorire la scoperta o la ri-scoperta delle risorse residue.

### ***Osservare***

L'osservazione delle persone ospiti nella quotidianità, sia nei momenti formali che in quelli informali, è strumento essenziale per la costruzione del Progetto Terapeutico Individualizzato e per la verifica degli obiettivi raggiunti.

### ***Abilitare e Riabilitare***

Scopo essenziale è rinforzare, valorizzare e favorire lo sviluppo di competenze a partire dalle specificità di ciascun ospite, potenziando le abilità individuali sul piano cognitivo, manuale e relazionale.



### Obiettivi specifici

Gli interventi educativi, riabilitativi e di sostegno allo sviluppo delle competenze personali mirano a ricostruire, nell'adolescente, una percezione di sé e un sistema di relazioni con l'esterno che possano consentire la convivenza nel suo ambiente familiare e territoriale. Pertanto, il percorso stabilirà obiettivi progressivi e gradualmente con verifiche periodiche dei risultati attesi e raggiunti su una molteplicità di piani:

- favorire l'inserimento nel gruppo e nel contesto di comunità;
- prevenire l'evoluzione negativa delle problematiche psicopatologiche attraverso la presa in carico terapeutica;
- favorire la consapevolezza delle proprie modalità relazionali e comportamentali attraverso la capacità di riflettere e apprendere dalle esperienze;
- favorire lo sviluppo di competenze pratiche che possano sostenere il raggiungimento di un equilibrio: comportamentale, psicologico, affettivo-relazionale;
- sviluppare l'apprendimento di nuove strategie per fronteggiare le situazioni problematiche e conflittuali;
- aiutare le persone ospiti a sperimentarsi come soggetti attivi nel loro ambito di vita (famiglia, scuola, quartiere, centri di aggregazione);
- ampliare e rivalutare la rete sociale ed i punti di riferimento sul proprio territorio;
- promuovere l'autostima e la capacità di scelta;
- stimolare il potenziamento dell'autonomia individuale;
- costruire con la persona un progetto riguardante le scelte future di studio e/o lavoro;
- potenziare il coinvolgimento e l'alleanza educativa con i familiari qualora necessario;
- favorire l'apprendimento di strategie per gestire le proprie emozioni.

## Canali di inserimento

- ✓ NPIA

## Servizi alberghieri

- ✓ è garantita la pulizia dei locali alla quale le persone ospiti, compatibilmente alle proprie capacità, collaboreranno con l'aiuto del personale educativo;
- ✓ è previsto un servizio di lavanderia interno per eventuale materiale utilizzato nei laboratori e nelle attività quotidiane;
- ✓ è garantita la somministrazione di 3 pasti al giorno (break del mattino, pranzo, merenda del pomeriggio); nel caso di accoglienza residenziale si aggiungono la cena e la prima colazione;
- ✓ spazi e attrezzature dedicati per la gestione del tempo libero: ufficio personale con postazione pc, sala per le attività terapeutiche e ludico/ricreative, stanza studio;
- ✓ ambienti e attrezzature condivisi: sala TV, biblioteca, ping-pong, biliardino, palestra, giardino.

## Organizzazione quotidiana delle attività

Il servizio prevede un'organizzazione quotidiana che garantisce da una parte la regolarità gestionale e la stabilità organizzativa, dall'altra la flessibilità necessaria alle caratteristiche della tipologia di utenza in carico. Gli orari di apertura della struttura coprono 5 giorni della settimana, dal lunedì al venerdì, con possibilità di accesso principalmente in due fasce orarie differenti (mattino e primo pomeriggio) per consentire la frequenza scolastica di coloro che afferiscono al centro. In base alle specificità di ciascuna situazione presa in carica, è possibile prevedere un flessibilità in entrata e in uscita in risposta alle esigenze di ospiti e famiglie.

La programmazione quotidiana della giornata prevede:

- Accoglienza;
- Laboratori terapeutici-riabilitativi;
- Spazio libero e/o di gioco informale;
- Spazi di convivialità (merenda, pranzo, ecc...);
- Spazio di sostegno individuale e di gruppo (con psicologo o educatore);
- Saluti e chiusura

Inoltre, trasversalmente alle specifiche attività proposte, sono sempre favoriti:

- sostegno educativo all'inserimento scolastico, lavorativo e sociale;
- frequenza di strutture e/o scuole, enti di formazione (ove e quando previsto nel progetto individualizzato);
- aiuto nello svolgimento dei compiti scolastici;
- i rapporti delle persone ospiti con il contesto sociale (ove e quando previsto nel progetto)

- individualizzato) attraverso l'utilizzo dei servizi pubblici e privati presenti sul territorio;
- colloqui di consulenza psicoeducativa per genitori e famiglie
- adempimenti necessari a garantire la pratica religiosa nel rispetto della credenza professata, purché ciò non contrasti con le norme vigenti e con la tutela delle persone minori;
- organizzazione e assistenza nel tempo libero;
- ogni altra attività strumentale utile al progetto personalizzato (da concordarsi tra servizi invianti e struttura).

Nel dettaglio, le specifiche attività proposte si suddividono in:

#### **Interventi sulle abilità di base**

- Abilità relative alla cura di sé;
- Acquisizione e gestione di attività strumentali;
- Miglioramento della abilità interpersonali.

#### **Interventi di tipo espressivo**

- Laboratorio teatrale;
- Laboratorio sul movimento;
- Pittura o Creazione di oggetti.

#### **Interventi di risocializzazione**

- Gite/visite guidate/escursioni;
- Feste;
- Partecipazione a concerti e manifestazioni.

#### **Attività manuali**

- Laboratori di traforo o pittura o decoupage o manutenzione del verde.

#### **Attività per e con le famiglie**

- Colloquio con i familiari;
- Interventi sulle dinamiche familiari.

#### **Attività fisiche**

- Uso dello spazio sportivo attrezzato;
- Rilassamento o attività sportive.

#### **Fattori di qualità**

La comunità terapeutico riabilitativa Gen Z presenta fattori di qualità che contraddistinguono i servizi offerti:

- *Integrazione con i servizi invianti*
- *Tempestività della risposta*
- *Personalizzazione del progetto terapeutico riabilitativo*
- *Flessibilità*

#### **Diritti e doveri dell'utenza**

Diritti:

- *Informazione*: viene garantita informazione completa e comprensibile a ogni persona circa le prestazioni erogate e richiesto il consenso della stessa, dal momento dell'ingresso alla dimissione;
- *Assistenza e cura*: ogni ospite della struttura 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 di cura e nella partecipazione allo stesso;
- L'ospite e i suoi familiari possono esprimere il proprio parere e/o reclami e proporre suggerimenti utili al miglioramento della qualità della vita in struttura;

Doveri:

- *Collaborazione*: ogni persona accolta è tenuta a fornire la massima collaborazione nelle attività terapeutico riabilitative e a collaborare nella cura degli spazi individuali e comuni;
- *Adesione*: rispettare il regolamento interno, gli orari e le norme igienico-sanitarie.

## ASCOLTO E TUTELA

### Reclami

Le persone 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 dalle persone 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 giugno 2003 e s.m.i. (*Codice in materia di protezione dei dati personali*).

### Conservazione della documentazione

Tutta la documentazione relativa ai dati delle persone ospiti e al loro percorso terapeutico riabilitativo è gestita secondo la normativa contenuta nel legge D.LGS.n.196 del 30 giugno 2003 e s.m.i. (*Codice in materia di protezione dei dati personali*). Le cartelle cliniche sono conservate in appositi locali, in armadio chiuso a chiave, il cui accesso è riservato esclusivamente al personale.



**COMUNITA' SEMIRESIDENZIALE  
TERAPEUTICO RIABILITATIVA GEN Z**

Strada per Villanova, 1002  
(accesso da strada Morello Confine di fronte civico 30)  
41123 Villanova di Modena  
Tel. 344 1866338  
e-mail: [genz@gruppocois.org](mailto:genz@gruppocois.org)

**COORDINATORE AREA PSICO-SANITARIA**

Dott.ssa Martina Bottazzi  
Tel. 3925700914  
e-mail: [m.bottazzi@gruppocois.org](mailto:m.bottazzi@gruppocois.org)

**RESPONSABILE STRUTTURA**

Dott.ssa Sabina Rosa  
Tel. 3453624676  
e-mail: [s.rosa@gruppocois.org](mailto:s.rosa@gruppocois.org)



**CONSORZIO GRUPPO CEIS**

Via A.Gramsci, 10 – 41122 Modena  
Tel. 059/315331 – Fax. 059/315353  
[www.gruppocois.it](http://www.gruppocois.it)

**PRESIDENTE**

Padre Giovanni Mengoli

**VICE PRESIDENTE**

Dott. Roberto Berselli

**DIRETTORE GENERALE**

Dott. Luca Cavalieri