



CARTA DEI SERVIZI



Comunità educativa integrata femminile

ZORA

Strada Saliceto Panaro n.71
41122 Modena (MO)

Sommario

PREMESSA2

PRESENTAZIONE DELL'ORGANIZZAZIONE3

Chi siamo3

Mission3

Vision3

MANDATO DELLA COMUNITA4

VALORI DI RIFERIMENTO4

PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA5

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO6

Destinatari6

Criteri di inclusione ed esclusione6

MODALITA DI INGRESSO E DIMISSIONE7

Procedure di ingresso e dimissione e attuazione del progetto educativo individualizzato (PEII)7

OBIETTIVI GENERALI DELL'INTERVENTO8

OBIETTIVI SPECIFICI DELL'INTERVENTO8

METODOLOGIA9

Strategie e strumenti utilizzati10

DESCRIZIONE DELL'ORGANIZZAZIONE DEL PERSONALE11

Formazione del personale12

CONSERVAZIONE DELLA DOCUMENTAZIONE E NORME SULLA TUTELA DELLA PRIVACY12

RETTA12

PREMESSA

La comunità residenziale educativa-integrata per minori femmine "ZORA" nasce sul territorio modenese con l'obiettivo di **offrire risposte individualizzate e qualificate** a ragazze, di età compresa tra gli 11 e i 18 anni, che presentano rilevanti difficoltà psicopatologiche e relazionali e seri problemi del comportamento *ma che si trovano in una situazione di compenso clinico*. Si tratta di una risposta che la Regione Emilia Romagna ha più volte richiesto ai gestori del privato sociale, nell'ambito del programma regionale Psicopatologia 0-25, a partire dai bisogni rilevati dai servizi sociali e sanitari territoriali.

In particolare, come emerge nell'Allegato 1 alla delibera di Giunta Regionale n. 1322/2024 ***Linee Programmatiche sulla Residenzialità dei Servizi di Salute Mentale Adulti, Dipendenze Patologiche e Neuropsichiatria dell'Infanzia e dell'Adolescenza***, si invita ad un approccio alle residenzialità che *"incoraggia una maggiore inclusione sociale coinvolgendo attivamente la comunità, gli assistiti, le famiglie e gli enti del terzo settore"* in cui *"l'obiettivo finale è quello di promuovere una residenzialità che favorisca il pieno recupero delle persone, garantendo il loro reinserimento nella vita sociale e lavorativa e rispettando i loro diritti umani."* (cfr. Introduzione pag.8)

La struttura residenziale educativa integrata "ZORA" rappresenta pertanto un servizio sociosanitario che, ispirandosi al modello del Budget di Salute e agli interventi costruiti sulla centralità della persona accolta, si propone di costruire interventi orientati a sostenere lo sviluppo funzionale delle ospiti all'interno di un contesto di gruppo e attraverso la progettazione di un percorso individualizzato che tenga conto delle risorse, dei limiti e dei bisogni dei singoli. In questa prospettiva, la Comunità si pone in continuità con gli interventi sociali e sanitari messi attuati e attuabili, prevedendo il coinvolgimento delle famiglie di origine delle minori accolte nelle diverse fasi del percorso.

La struttura, prossima all'ospedale Policlinico, si colloca in una zona ottimamente servita da ogni servizio pubblico (scuole, trasporti, attività sportive e culturali ecc.), per rispondere all'esigenza di costruire interventi il più possibile aperti e in continuità con le risorse presenti sul territorio di appartenenza, in funzione di una graduale valorizzazione delle competenze e delle autonomie delle minori ospiti.

Il perché di un nome: "ZORA" è un termine di origine slava che significa "Alba" e, nella mitologia popolare, è il nome portato dalla divinità dedicata al "sole che sorge", spesso raffigurata come combinazione di due o tre sorelle, ciascuna portatrice di aspetti specifici e diversi della giornata. Con un'immagine di comunione e pluralità femminile, "ZORA" diventa quindi simbolo di apertura e di speranza, dell'opportunità di futuro che quotidianamente si presenta ad ogni nuovo sorgere del sole, della luce che inizia a rischiarare il cielo proprio dopo aver attraversato il momento più scuro della notte.

PRESENTAZIONE DELL'ORGANIZZAZIONE

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 l'Istituto Superiore di Scienze dell'Educazione e della Formazione "Giuseppe Toniolo".

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 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 dell'organizzazione sono:

- 1) progettare ed erogare trattamenti terapeutico riabilitativi, socio-assistenziali ed educativi, complessi ed efficaci, scientificamente confrontabili con altre esperienze e ricerche del settore
- 2) 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
- 3) progettare e realizzare attività di prevenzione al disagio giovanile con particolare attenzione al contesto scolastico e genitoriale
- 4) sviluppare attività di ricerca e documentazione nel campo del disagio e della marginalità
- 5) 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.

MANDATO DELLA COMUNITA

La Comunità si propone di accompagnare e sostenere le minori accolte nel percorso di cura e riparazione, finalizzato ad ottenere le condizioni per un completo rientro in famiglia o per una diversa collocazione in altra struttura. Nel processo di crescita ed evoluzione, la comunità intende valorizzare la minore per tutte le risorse e le potenzialità che può mettere in campo, con una particolare attenzione agli aspetti emotivo-affettivi, al rafforzamento dell'identità, allo sviluppo di un senso di responsabilità personale verso se stessi e l'ambiente circostante. Per superare la situazione di forte difficoltà psicologica e relazionale in cui la minore si trova in quello specifico momento di vita, la comunità mette in atto interventi educativi intensivi e qualificati e azioni di supporto psicologico e psicoterapeutico. Inoltre, la Comunità si impegna, in collaborazione con i servizi pubblici competenti, a sostenere e accompagnare il nucleo familiare di origine in questa specifica fase del ciclo di vita.

La Comunità si propone come un ambiente protetto volto ad assicurare alla minore la possibilità di intraprendere nuove scelte, anche attraverso il graduale accompagnamento ad una diversa narrazione e valutazione degli eventi di vita che hanno contribuito a costruire la situazione attuale. La Comunità si impegna inoltre a rispettare e ad accogliere le diverse esigenze culturali e religiose delle minori inserite, garantendo un ambiente laico all'interno del quale ogni individuo e si senta libero di esprimere e seguire il proprio credo religioso e il proprio lato spirituale.

VALORI DI RIFERIMENTO

In coerenza alla *mission* della Fondazione CEIS onlus a cui si ispira, la Comunità 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.

PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

La struttura dispone di 9 posti letto all'interno di uno stabile indipendente di proprietà della Fondazione CEIS con ampio giardino di pertinenza esclusiva della Comunità.

La Comunità "ZORA" si sviluppa su due piani. Il piano terra si apre su un ampio corridoio sul quale affacciano vari ambienti, prevalentemente adibiti alle attività diurne. Nello specifico, sono presenti un ampio salone che funge anche da refettorio, una cucina moderna e funzionale e una stanza dedicata alle attività laboratoriali. Inoltre, sono presente una stanza da letto con bagno utilizzabile per ospiti a ridotta mobilità e due uffici riservati al personale di struttura con bagno di competenza.

Al piano superiore sono presenti 5 camere singole e 2 camere doppie, tutte dotate di servizi igienici privati interni alle stesse. La scelta di dotare la struttura prevalentemente di camere singole è dovuta principalmente alle caratteristiche delle minori accolte che, per il carico di sofferenza, è preferibile siano alloggiate in stanze singole in modo da poterle personalizzare. I servizi igienici sono in numero previsto dalla DGR 1904/2011. L'ampio corridoio è adibito a sala ricreativa con angolo televisione e divani. All'ingresso del piano è presente un locale adibito a lavanderia e un piccolo deposito per detersivi e altro materiale.

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Destinatari

La comunità accoglie minori femmine, **dagli 11 ai 18 anni di età, che presentano rilevanti difficoltà psicologiche e relazionali e seri problemi del comportamento inviate dai servizi sanitari e sociali della Regione o fuori Regione.**

Come ulteriormente dettagliato in seguito, sono **escluse minori** con problematiche simili a quelle sopra descritte **che abusano in modo consistente di sostanze stupefacenti.**

Criteri di inclusione ed esclusione

Nello specifico “ZORA” accoglie persone che:

1. 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 primaria del sé;
2. sono già in carico ai Servizi di Neuropsichiatria Infantile e presentano la necessità di un intervento continuativo che si configuri come presenza stabile, contenitiva e funzionale allo sviluppo di strategie adattive;
3. presentano, in ragione delle loro condizioni psichiche, una compromissione rilevante della frequenza scolastica e/o di altri contesti aggregativi;
4. vivono relazioni intensamente conflittuali con la propria famiglia, o con ambiente familiare non idoneo, che possono beneficiare di un intervento comunitario;
5. manifestano comportamenti aggressivi o lesivi, auto o etero diretti, che compromettono in modo significativo la dimensione relazionale in contesti formali e informali;
6. vivono e manifestano condizioni di disagio che necessitano di interventi educativi, terapeutici o riabilitativi complessi e coordinati.
7. hanno concluso positivamente percorsi DNA ma che necessitano di ulteriori interventi di sostegno psicologico intensivo con collocamento extrafamiliare

Sono fattori di esclusione:

1. condizioni di acuzie;
2. presenza di patologie internistiche in fase terminale o che richiedono una assistenza medico/infermieristica continuativa sulle 24 ore;
3. incompatibilità specifiche (ripetuti ingressi e abbandoni, con altri ospiti inseriti, etc..) su valutazione congiunta dell'equipe della struttura e dei servizi invianti;
4. ripetuti e falliti tentativi di trattamento, all'interno della struttura, avvenuti nell'arco di breve tempo;
5. condizione di alterazione da sostanze stupefacenti al momento dell'ingresso;
6. accesso diretto dal Pronto Soccorso

MODALITA DI INGRESSO E DIMISSIONE

L'inserimento dei minori è proposto dai Servizi competenti dei distretti (UVM servizio sociale e NPJA) al Coordinatore dell'Area Minori, tramite una relazione informativa sul caso.

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 e/o farmacologiche, nominativi dei referenti dei servizi (personale medico di riferimento, assistente sociale ecc.), descrizione della rete familiare e sociale.

Il personale della struttura effettua uno o più incontri conoscitivi preliminari all'inserimento in presenza di paziente, figure genitoriali e servizio inviante.

L'ammissione avviene dopo avere verificato che le esigenze e le risorse del nuovo ospite siano compatibili con quelle del gruppo già esistente e con l'offerta socio-sanitaria della struttura.

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

Le dimissioni avvengono, di norma, al termine del progetto individuale concordato con i referenti dei Servizi invianti qualora si valutino raggiunte le condizioni per un completo rientro in famiglia o per una diversa prevista collocazione. Le dimissioni avvengono, inoltre, ogni qual volta, in accordo con i servizi invianti, si ritiene necessaria l'attivazione di progetti nuovi e diversi più consoni e compatibili ai mutati bisogni dell'ospite. La comunità non esclude la permanenza degli ospiti oltre il diciottesimo anno di età previo accordo con il servizio inviante. Normalmente il passaggio verso la maggiore età, laddove si ravvisi l'esigenza di una collocazione extra familiare, viene pianificato in anticipo per garantire organicità degli interventi e tempestività delle risposte.

Procedure di ingresso e dimissione e attuazione del progetto educativo individualizzato (PEII)

La richiesta di ammissione, proveniente dai servizi competenti ed indirizzata al Coordinatore dell'Area Psico-sanitaria del Gruppo CEIS, è formulata su apposito documento che riporta i dati ritenuti necessari ad una prima conoscenza della ragazza.

A tale richiesta segue un incontro fra gli operatori socio-sanitari referenti e gli operatori della struttura per approfondire gli elementi necessari a preparare l'inserimento della minore, con particolare riferimento alle manifestazioni delle difficoltà psicologiche e relazionali ed ai disturbi del comportamento, ma anche alle potenzialità e alle risorse personali su cui investire per un'evoluzione positiva del percorso.

Il primo contatto tra la minore e gli operatori della struttura ha luogo nel contesto in cui la giovane si trova (propria abitazione, struttura od altro) e prevede il coinvolgimento della famiglia di origine con modalità e tempi da definire caso per caso. Successivamente, un secondo incontro avviene presso la Comunità "ZORA", allo scopo di presentarne organizzazione e funzionamento.

Dopo questi passaggi preliminari segue l'ammissione in comunità della ragazza e, dal momento dell'inserimento, si apre una prima fase di osservazione strutturata condotta dalle diverse competenze professionali coinvolte (mediche, psicologiche, educative). Questo periodo di osservazione ha una durata variabile di circa 3 mesi (90 giorni) al termine dei quali, a partire dalle informazioni raccolte, si procede alla stesura di un progetto individuale, da presentare al servizio inviante per la piena condivisione delle scelte e degli obiettivi individuati.

Per la pianificazione e il monitoraggio di questi elementi la Comunità si avvale del Progetto Educativo Individualizzato Integrato (PEII) come strumento per la valutazione delle diverse aree di funzionamento.

Il PEII deve indicare gli obiettivi specifici in rapporto alle diverse aree di intervento e le metodologie scelte per raggiungerli rispetto alle differenti professionalità coinvolte, oltre ai tempi e alle modalità di verifica delle diverse tappe evolutive raggiunte, la prospettiva finale dell'intervento normalmente di durata non superiore ai 18 mesi e le modalità di rapporto con la famiglia.

Le verifiche del PEII avvengono secondo il calendario concordato nel progetto e secondo le metodologie ivi indicate. Solo in sede di valutazione congiunta (comunità-servizi) possono essere definite modifiche al progetto condiviso.

OBIETTIVI GENERALI DELL'INTERVENTO

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, si rende necessario contenere, ovvero creare le condizioni di tutela e protezione 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 riscoperta 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 Educativo Individualizzato Integrato (PEII) 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 DELL'INTERVENTO

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:

- 1) favorire l'inserimento nel gruppo e nel contesto di comunità;
- 2) prevenire l'evoluzione negativa delle problematiche psicopatologiche attraverso la presa in carico terapeutica;
- 3) favorire la consapevolezza delle proprie modalità relazionali e comportamentali attraverso la capacità di riflettere e apprendere dalle esperienze;

- 4) favorire lo sviluppo di competenze pratiche che possano sostenere il raggiungimento di un equilibrio: comportamentale, psicologico, affettivo-relazionale;
- 5) sviluppare l'apprendimento di nuove strategie per fronteggiare le situazioni problematiche e conflittuali;
- 6) aiutare le persone ospiti a sperimentarsi come soggetti attivi nel loro ambito di vita (famiglia, scuola, quartiere, centri di aggregazione);
- 7) ampliare e rivalutare la rete sociale ed i punti di riferimento sul proprio territorio;
- 8) promuovere l'autostima e la capacità di scelta;
- 9) stimolare il potenziamento dell'autonomia individuale;
- 10) costruire con la persona un progetto riguardante le scelte future di studio e/o lavoro;
- 11) potenziare il coinvolgimento e l'alleanza educativa con i familiari qualora necessario;
- 12) favorire l'apprendimento di strategie per gestire le proprie emozioni.

METODOLOGIA

La **metodologia** che guida gli interventi risente dell'influenza di diverse teorie, di ambito psicologico e pedagogico, che contribuiscono a generare un modello che integra l'impostazione sistemico relazionale e cognitivo comportamentale. Concetto fondamentale è la **ricerca dell'armonia dell'individuo**, inteso egli stesso come un insieme di aree (emotiva, cognitiva, ecc.) in continua ricerca di quell'equilibrio necessario per rispondere ai diversi compiti di sviluppo, un equilibrio che ricercherà anche con l'ambiente circostante colto nella sua complessità (famiglia, scuola, amici, media, ecc.).

La comunità stessa si configura come un **sistema vitale aperto** in cui entra un'utenza complessa e il cui **compito principale è lo sviluppo di modalità adattive di comportamento in periodi di tempo medio lunghi**. In quest'ottica la persona non viene estraniata dal "sistema" in cui vive, ma viene presa in considerazione insieme ad esso e quindi sostenuta potenziando, attraverso interventi specializzati, le aree che lo richiedono, facendo leva sia sulle risorse personali sia sulla rete che il contesto offre. Per questa ragione, la Comunità intende favorire **il coinvolgimento dei familiari nel percorso dei minori** ospiti ritenendo il loro ruolo centrale nella ricerca e nel mantenimento del benessere psicofisico degli stessi. Per le famiglie verranno predisposti specifici percorsi di trattamento familiare da parte della équipe della struttura. Per tutti gli utenti provenienti da fuori territorio viene richiesto alle aziende sanitarie invianti il mantenimento della presa in carico dei nuclei familiari durante il periodo di ricovero dell'utente.

Il percorso delle minori durante il periodo di permanenza in struttura 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'équipe 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.

Strategie e strumenti utilizzati

Nell'attuazione degli intenti metodologici gli operatori della Comunità porranno attenzione a:

- La **complessità** dell'intervento. L'agire degli operatori si giova della **multidisciplinarietà** dell'équipe. Si lavora su più livelli attuando interventi riabilitativi (riappropriazione e insegnamento di abilità quotidiane), terapeutici (psicoterapia, farmacoterapia), di assistenza sanitaria neuropsichiatrica (prestazioni mediche ed infermieristiche), ed interventi propriamente educativi (vita di comunità, progetti educativi individualizzati). Uno dei principi su cui si muove l'équipe multi-professionale è la considerazione del **comportamento problematico** non semplicemente come sintomo da eliminare, bensì come espressione di sofferenza: ciò crea le condizioni per approcciarsi all'ospite accompagnandola verso la manifestazione di sé e l'assunzione di responsabilità.
- Lo sviluppo di autentiche e costruttive **relazioni interpersonali**. Una buona relazione interpersonale, fondata sul reciproco **riconoscimento** come persone, uomini e donne soggetti di diritti e di doveri, portatori di esigenze culturali e religiose, è condizione irrinunciabile per la riuscita di ciascun progetto. In questo senso particolare attenzione verrà data alle esigenze culturali e religiose delle minori accolte.
- La **condivisione del percorso educativo**. Un passo fondamentale da compiere insieme alle ragazze ospiti è quello di aiutarle a proiettarsi nel futuro, diventando protagoniste del proprio progetto di vita e delle scelte che le riguardano. Definire quindi i ruoli ed anche i compiti e le **responsabilità** di ciascun attore del progetto (minore ospite, operatore, compagni di struttura, operatori territoriali, ecc.) serve a sostenere le minori nel loro processo di crescita e di acquisizione di maggior consapevolezza.
- L'**ambiente**, inteso come spazio di vita, è considerato "terapeutico" in sé: nella capacità di offrire cura sotto forma di contenimento e di sostegno. La connotazione di tipo familiare dell'ambiente e delle relazioni favorisce una personalizzazione dell'intervento sul singolo ed una naturale integrazione dei diversi percorsi di crescita individuali.
- La **condivisione in équipe**. Ogni minore ospite è affiancata da un "operatore referente" dell'équipe che ha il compito di sostenere in prima persona il progetto individuale, richiamando l'attenzione su aspetti che ritiene importanti, aggiornando costantemente l'équipe, i referenti esterni ed il committente. Sottolinea le potenzialità fruibili ed i problemi emergenti e cura ogni adempimento relativo alle necessarie documentazioni della minore. La presenza dell'operatore di riferimento non esula l'équipe intera dal farsi carico del progetto educativo dell'ospite, condividendo strategie e metodologie efficaci.
- Le **attività esterne**. Salvo che i singoli progetti lo impediscano, ogni ragazza partecipa anche ad attività ricreative, sportive, formative ecc. effettuate in ambiti esterni alla comunità. Il contesto esterno permette il confronto con la realtà, la sperimentazione di modalità relazionali diverse e la riattivazione di situazioni che fanno risaltare aspetti e ricchezze normalmente non evidenti nel contesto di cronicità.
- Le **attività interne**. Per le situazioni di minori che non permettono, almeno in una prima fase, l'uscita verso l'esterno, sono previste attività interne che si svolgeranno nella forma del laboratorio (es: laboratorio artistico, laboratorio di manipolazione ecc.)
- Il **lavoro con le famiglie**. In un'ottica sistemica, la presa in carico delle minori ospiti non può prescindere dal lavoro con le famiglie di origine, elemento indispensabile per il buon esito del percorso. I nuclei familiari sono considerati infatti come interlocutori centrali all'interno di ciascun progetto individuale nel quale, pertanto, sono coinvolti in tutte le sue fasi. I tempi e le modalità di tale coinvolgimento vengono definiti e concordati a partire dalle caratteristiche e dalle esigenze proprie di ogni singolo percorso, nell'intento comune di favorire il raggiungimento degli obiettivi specifici, individuati e condivisi caso per caso. In linea generale, le famiglie inizialmente vengono coinvolte nella fase preliminare di conoscenza della minore e del nucleo di appartenenza. A seguito dell'inserimento in struttura, le famiglie sono coinvolte negli incontri periodici con la minore previsti da ciascun progetto e sono invitate a partecipare agli incontri di rete finalizzati al monitoraggio congiunto

dell'andamento del percorso. Inoltre, la Comunità offre alle famiglie colloqui individuali di confronto e di supporto all'esercizio delle funzioni genitoriali, oltre a prevedere la programmazione di gruppi psico-educativi, condotti da uno psicologo, rivolti ai genitori o loro vicari di tutte le minori inserite.

- **Il gruppo dei pari.** Grazie al gruppo dei compagni di comunità con i quali si prevedono momenti strutturati non solo per attività quotidiane ed educative, ma anche per gruppi di *training* emotivo e di competenza sociale, l'ospite elabora in prima persona strategie di crescita e di sviluppo.

DESCRIZIONE DELL'ORGANIZZAZIONE DEL PERSONALE

L'equipe in forza presso la Comunità Educativa Integrata "ZORA" è composta da:

- Il **responsabile di struttura**: è garante della funzionalità, dell'efficienza della struttura e della capacità di risposta adeguata alle esigenze che sorgono dai diversi referenti interni (ospiti, operatori) ed esterni (famiglie, servizi socio-sanitari, territorio, ecc.). Ha uno sguardo d'insieme dell'intero progetto, oltre ad interessarsi dell'assistenza degli ospiti (di cui conosce la storia, le difficoltà e le potenzialità), considera tutti gli aspetti che compongono il servizio: e' il referente della rete istituzionale, cura le relazioni con i servizi, con il territorio ed all'interno dell'*equipe*. Promuove ed elabora i progetti educativi degli ospiti, coordina gli educatori e i professionisti dell'*équipe* distribuendo compiti e incarichi specifici, stimolando l'elaborazione continua delle informazioni e delle esperienze verso un miglioramento del servizio. E' responsabile della gestione del budget e della gestione interna del personale.
- Un numero di **educatori** che garantisce il rispetto del rapporto educatori/ospiti stabilito dalla direttiva regionale DGR 1904/2011. La strutturazione dei turni garantisce il rapporto educatori-ospiti previsto dalla direttiva regionale nell'arco della giornata ad esclusione delle ore notturne (dalle 22 alle 09) durante le quali è presente un unico educatore, con reperibilità 24 ore su 24 del responsabile di struttura o suo delegato.
- Un **neuropsichiatra** che coordina l'attività terapeutico/sanitaria all'interno della struttura, lavorando in stretto contatto con i neuropsichiatri dei servizi invianti e referenti sul territorio – per 10 ore settimanali
- Una **psicologa-psicoterapeuta**, consulente esterno all'*equipe*, on il compito di condurre interventi di psicoterapia individuale.
- un **dietista** a disposizione per consulenze specifiche
- Un **infermiere**: L'*equipe* usufruisce del coordinamento infermieristico del Consorzio Gruppo CEIS. L'infermiere supervisiona la tenuta di eventuali farmaci presenti in struttura e la formazione permanente del personale.

E' previsto l'inserimento di maestri d'arte per le **attività laboratoriali** interne (laboratori espressivi, laboratorio di cucina, pet therapy, ecc.) **tirocinanti, volontari e volontari del servizio civile**, coordinati dal responsabile di struttura.

Tutto il personale adempie ai requisiti richiesti dalla normativa regionale sia in termini di qualifica e formazione, che di idonee qualità morali.

Formazione del personale

Il Gruppo CEIS (come ente accreditato di formazione) si impegna a fornire ai propri operatori una formazione adeguata riguardante tematiche specifiche sui minori. Attraverso seminari, workshop, incontri a tema, ci si impegna ad offrire un costante aggiornamento su tematiche legate al mondo dei minori e alla psicopatologia.

Il personale operante presso la Comunità "ZORA" partecipa alla formazione interna proposta dal Gruppo CEIS per i propri operatori, e valuta la partecipazione ad incontri di formazione proposti dal territorio, soprattutto a livello provinciale e regionale.

E' garantita la supervisione mensile con un professionista esterno (psicologo/psicoterapeuta), che si occuperà di verificare l'andamento della struttura sia dal punto di vista gestionale/organizzativo che dal punto di vista della supervisione psicologica sugli operatori presenti. La presenza del Neuropsichiatra infantile garantisce invece la supervisione sui casi accolti.

CONSERVAZIONE DELLA DOCUMENTAZIONE E NORME SULLA TUTELA DELLA PRIVACY

Le cartelle personali dei minori accolti, contenenti anche dati sensibili, sono conservate nell'ufficio operatori in armadio, per evitare che possano accedervi persone estranee.

Copia e/o originali di documenti personali importanti quali diplomi scolastici, permessi di soggiorno, documentazione sanitaria personale, sono trattenuti presso l'ufficio degli operatori.

In base alla normativa sulla privacy, il trattamento dei dati sensibili viene effettuato previo consenso scritto di chi esercita la responsabilità genitoriale e limitatamente alle seguenti finalità:

- esecuzione delle prestazioni inerenti il servizio;
- stesura del PEII
- relazioni con i Servizi coinvolti sul caso, adempimenti di obbligo informativo con Tribunale minorile e le autorità competenti.

I dati sensibili vengono trattati esclusivamente dal personale in servizio presso la Comunità, legato al segreto professionale.

Tali dati sono sottoposti a idonee misure di sicurezza all'interno della Comunità e conservati per il periodo strettamente necessario.

RETTA

La retta comprende le seguenti spese:

- Spese generali di gestione (utenze, manutenzione struttura, quote ammortamento, amministrazione, ecc.);
- Spese per ospiti (vitto, cancelleria scolastica, ecc.); si precisa che il minore, al momento dell'ingresso, deve essere munito dell'abbigliamento necessario almeno per la stagione in essere; in caso contrario tale dotazione iniziale sarà a carico del servizio inviante;
- Spese assicurative (personale, ospiti, volontari);
- Spese per personale educatori, psicologo, neuropsichiatra, psicoterapia individualizzata, infermiere

- Spese di trasporto limitatamente all'ambito del Comune dove è ubicata la comunità e spese di trasporto relative ad uscite organizzate dalla comunità stessa;
- Contributo economico personale da concordarsi, che utilizzerà per le spese personali (tempo libero, abbigliamento, telefono cellulare, ecc.)
- Spese per attività laboratoriali interne
- Assistenza ospedaliera senza ricovero

Non rientrano nella retta:

- Spese sanitarie (ticket, spese per medicinali prescritti in seguito a visite specialistiche e non coperti dal SSN, spese odontoiatriche, esami tossicologici)
- Spese scolastiche (iscrizioni, testi scolastici, divise, gite formative, ecc.)
- Spese per attività sportive e/o laboratoriali individuali
- Spese di trasporti al di fuori del Comune dove è ubicata la comunità
- Interventi educativi individualizzati
- Valutazioni psicodiagnostiche
- Assistenza ospedaliera in caso di ricovero

I brevi allontanamenti o interruzioni per qualunque motivo (fughe, ricoveri ospedalieri, permessi concordati di visite a casa o altrove, ecc..) non sono considerati come interruzioni della permanenza in struttura. In ogni modo le interruzioni più consistenti saranno considerate, fino alla dimissione data per iscritto, come richiesta di mantenimento della prenotazione del posto da parte del Servizio inviante. Pertanto, in caso di allontanamento, non è prevista decurtazione o interruzione della retta fino all'effettiva sospensione del progetto.

Solo in caso di ricovero ospedaliero, dopo le prime 24 ore, la retta sarà decurtata del 20% per tutta la durata del periodo di assenza dalla comunità.



“ZORA”

Comunità educativa integrata femminile

DGR 1904/2011

Tel. 059 473 2164

e-mail: zora@gruppoceis.org

PEC: zora@pec.gruppoceis.org

Coordinatore Area Psico Sanitaria Minori e Adulti

Dott.ssa Martina Bottazzi

tel. 392 5700 914

e-mail: m.bottazzi@gruppoceis.org



CONSORZIO GRUPPO CEIS

Via Giuseppe Toniolo, 125 – 41122 Modena

Tel. 059/315331 – Fax. 059/315353

PRESIDENTE

Padre Giovanni Mengoli

VICE PRESIDENTE

Dott. Roberto Berselli

DIRETTORE GENERALE

Dott. Luca Cavalieri