

CARTA DEI SERVIZI In&Out

27 GENNAIO 2017

*(La carta dei servizi nel complesso rimane immutata (tranne inserimento connessioni progetto FASAS)
la struttura In & Out continua a portare avanti il servizio intrapreso)*

SOMMARIO

PARTE I. Servizio

1. Presentazione del gestore
2. Principi fondamentali
3. Modello d' intervento
4. L' accesso al servizio
 - a. Orari e logistica
 - b. Presa in carico

PARTE II. Standard di qualità del servizio

1. Controllo e miglioramento
2. Partecipazione
3. Gestione ed organizzazione
 - a. Equipe
 - b. Formazione e aggiornamento
1. Valutazione degli esiti

PARTE III. Condizioni generali

1. Tutela e sicurezza
2. Diritti
3. Validità della carta del Servizio
4. Reclami
5. Costi

PARTE A Servizio

1. Presentazione del gestore

La **Cooperativa Casa del Giovane** con sede legale in via Folla di sotto, 19 – Pavia è lo strumento giuridico di cui si avvale la Comunità Casa del Giovane, attiva in Lombardia da più di 30 anni attraverso l'organizzazione di alcuni centri di accoglienza e di proposte educative. L'oggetto sociale della Cooperativa è il seguente:

'La Cooperativa Sociale Casa del Giovane ha per scopo quello di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini. A tale scopo la cooperativa si prefigge:

- a) di favorire un rapporto di fraternità e di servizio tra i Responsabili della comunità e gli operatori, capaci di coinvolgere tutti coloro che hanno maturato una scelta di fede vissuta e di servizio cristiano “ alla pari “ con i giovani impegnati in comunità a recuperare i valori veri umani e cristiani;
- b) di realizzare forme concrete di responsabilità sociale per tutti coloro che si trovano in posizione di disagio, mediante la prestazione di servizi a livello culturale e professionale, per mezzo di scuole e laboratori d lavoro.'

2. Principi fondamentali

Il nostro utente ha diritto:

- Di richiedere ed ottenere dall' ente gestore del servizio ogni informazione che lo riguarda (documenti personali, relazioni dei servizi etc..)
- Di proporre osservazioni, suggerimenti, e di esprimere valutazioni del servizio ricevuto attraverso un questionario che valuta la qualità del servizio (customer care)

L' ente gestore persegue l' obiettivo del continuo miglioramento dell' efficienza e dell' efficacia del servizio, adottando le soluzioni metodologiche, tecnologiche, organizzative e procedurali funzionali.



L' ente gestore pone la massima attenzione alla chiarezza e comprensibilità del linguaggio utilizzato nei rapporti con l' utenza.

Lo stile che i servizi di **Cooperativa Casa del Giovane, Fondazione Don Enzo Boschetti e Fondazione ERIS onlus** intendono utilizzare è quello della prossimità , ai problemi ed alle persone. Essere prossimi è un modo particolare di essere vicini, è un modo di concepire l' azione di affiancamento ed al contempo è il modo di interpretare la relazione. La prossimità è un modo di condurre un processo evolutivo con altri, un modo per percorrere insieme una strada.

La politica seguita dagli enti sopra citati mira a progettare, realizzare e gestire servizi che migliorino la qualità della vita delle persone in situazione di bisogno, disagio e svantaggio sociale e, contemporaneamente, contribuiscano al miglioramento del contesto sociale.

Attraverso i propri servizi, intendono proporre una rete sociale di interventi per promuovere una cultura della solidarietà e della valorizzazione delle differenze, secondo i principi di sussidiarietà , cooperazione, efficacia, efficienza ed economicità .

Le linee guida attraverso le quali intendiamo raggiungere questi obiettivi si possono sintetizzare in:

- Soddisfazione del cliente in conformità alle norme e all'etica professionale;
- Continuo miglioramento dei servizi forniti;
- Efficacia ed efficienza nelle prestazioni di servizio
- Affinamento costante delle capacità professionali degli operatori addetti ai vari servizi, attuato mediante programmi di formazione mirati;
- Informazione e coinvolgimento dei dipendenti e dei collaboratori, di qualsiasi livello, circa le modalità , le responsabilità personali nello svolgimento delle specifiche competenze;
- Attenta analisi delle osservazioni degli utenti, in maniera tale da individuare la qualità percepita nel servizio fornito;
- Predisposizione di un ambiente di lavoro che stimoli il miglioramento e sviluppi solidi rapporti di collaborazione;



- Stimolazione e diffusione dei principi della qualità affinché essa sia un patrimonio di tutto il personale di qualunque livello.

MODELLO DI INTERVENTO DELLA COMUNITA' PEDAGOGICO – RIABILITATIVA SEMIRESIDENZIALE “IN & OUT”

Il sistema semi-residenziale “ **in & out**” rappresenta una realtà che ha assunto un impatto e un riconoscimento territoriale tale da poter definire una propria natura teorica e applicativa. Definire un modello significa in prima battuta guardare con sguardo critico il proprio operato per definire punti di forza e punti di debolezza, strumenti funzionali e indici di miglioramento.

Questo scritto vuole rappresentare il primo tentativo di sistematizzazione del servizio quotidianamente erogato; definirne gli obiettivi, le modalità, i processi analitici, e i conseguenti risultati diventa una valutazione trasparente per un miglior grado di consapevolezza procedurale per operatori e utenti.

Obiettivi:

- **Accogliere la persona nella sua totalità**, attraverso un ascolto attivo e non giudicante, raccogliendo le informazioni riguardanti le fragilità le problematiche, ma anche le potenzialità di ognuno, come punto di partenza per un' azione educativa e riabilitativa mirata.
- **Soddisfacimento dei bisogni primari:**
 - Cura della persona: fornire all' utenza la possibilità di usufruire del servizio docce e lavanderia per consentire il raggiungimento di un adeguata igiene personale
 - Vitto: garantire la prima colazione, il pranzo, e la merenda a metà pomeriggio.

- Bisogno psichico ed emotivo: attraverso l' ascolto e la comprensione si accompagna il soggetto al raggiungimento della consapevolezza di sé e al benessere psico-emotivo.
- Bisogno sociale: vengono applicate delle strategie per evitare l' isolamento relazionale, attraverso la condivisione delle proprie problematiche con gli operatori e con il gruppo, ricreando una rete sociale sana e delle relazioni funzionali.
- Bisogno spirituale: accoglienza delle diversità di credo ai fini di raccogliere i valori e le speranze da finalizzare al recupero di fiducia e autostima.
- **Astensione programmata**: definire un programma con il servizio inviante atto alla valutazione e alla verifica dell' astensione dall' abuso.
- **Processo di socializzazione strutturata**: attivazione di interventi volti a facilitare il raggiungimento degli obiettivi personali attraverso le attività ergo terapeutiche, le attività ludico-ricreative, i laboratori, i momenti informali e gli incontri di gruppo. Tramite le procedure di intake si facilita la socializzazione del nuovo utente con il gruppo in essere, come ambiente facilitante il riconoscimento dei miglioramenti e delle prospettive riabilitative condivise.
In tal senso verrà a crearsi un modello di riferimento dato da coloro che si trovano a fine percorso.
- **Recupero dell' identità personale**: nella valutazione dell' equilibrio individuale, gioca un ruolo primario sia l' identità personale che quella sociale. Questo processo deve essere stimolato e condotto per ricostruire un' immagine di sé coesa ed adeguata. Creando un contesto sociale e relazionale accogliente, protetto e

costruttivo, si pone il soggetto nella condizione di poter sviluppare una nuova identità .

- **La motivazione al cambiamento:** questo indice diventa il focus di qualsiasi intervento di tipo psico-educativo e riabilitativo. Condurre l'utente ad una consapevole volontà di cambiamento permettere di alimentare il raggiungimento di un obiettivo personale di cura.

La metodologia si divide in modello e strumento.

Il modello riguarda la costruzione della relazione terapeutica empatica atta al percorso riabilitativo.

È fondamentale attivare una relazione che veda l'utente come interlocutore attivo, senza interferenze di natura personale o giudicante, ma fondata sul rispetto della diversità e dell'individualità. Il percorso, così strutturato, dovrà condurre il soggetto ad una diversa percezione di sé, affiancandolo con strumenti emotivi, supportivi e pragmatici; tale intervento deve creare un ambiente facilitante il recupero di un sé vero e sano.

Tali **strumenti** sono:

1. **Profiling**: raccolta di informazioni anamnestiche attraverso un'intervista semi-strutturata; i dati raccolti verranno utilizzati per la definizione del percorso individuale
2. **Colloqui educativi**: valutazione in itinere dello stato clinico generale dell'individuo. Attraverso il colloquio l'utente ha l'occasione avere uno spazio personale protetto e raccolto, nel quale esprimere le emozioni e stati d'animo e potersi confrontare con una figura professionale, che lo guiderà verso il miglioramento delle sue condizioni grazie a strategie educative e riabilitative. Il processo assume particolare importanza per la funzione di controllo e valutazione del percorso posto in essere.

Progettualità FASAS così strutturato:

1. Intestazione (copertina fascicolo)
2. Foglio firme
3. Colloquio ingresso
4. Documenti consegnati

5. Contratto terapeutico
6. Anamnesi
7. Progettino
8. Valutazione multidimensionale
9. Progetto individuale
10. Diario eventi
11. Registro interventi e attività
12. Verifiche personali
13. Documentazione sanitaria/ giudiziaria/ pensionistica/ lavorativa
14. Varie (relazioni etc..)
15. Certificazione d' invio
16. Dimissioni

I documenti hanno una propria validità di costrutto e definiscono tempistiche e modalità di verifica proprie, e forniscono valutazioni longitudinali del percorso educativo in atto.

Analisi

Dopo aver applicato i metodi e gli strumenti del modello di intervento viene effettuata un' analisi su tre differenti livelli:

- Individuale: si valuta il miglioramento personale ottenuto dal soggetto grazie agli strumenti e alla metodologia applicati per attivare il processo di cambiamento (metodo test-ritest).
- Relazionale: si osservano e si analizzano le modalità e le dinamiche relazionali che l' individuo mette in atto sia con il gruppo di pari che con l' è quipe educativa (team building).
- D' é quipe: l' é quipe valuta l' efficacia dell' intervento educativo per costruire un' idea comune e verificare i progressi che ha posto in

essere l' individuo, attraverso il monitoraggio e la valutazione delle schede.

L' analisi viene effettuata regolarmente dall' è quipe, con il supporto di un supervisore esterno, in modo tale da riuscire a porre in essere interventi coordinati e condivisi, mirati al recupero e al reinserimento sociale del soggetto in carico. Essa inoltre accresce il livello del servizio offerto, realizzando, per quanto possibile, interventi personalizzati.

1. L' accesso al servizio

1) Orari e logistica

IN & OUT si trova in via Lomonaco 43 a Pavia a 500 metri dalla stazione ferroviaria.

La struttura è su due piani, con una sala polifunzionale dove sono presenti un angolo cottura, uno spazio caffè break, un' area per attività aggregative, uno studio per colloqui e una sala per gruppi e i servizi igienici. Al secondo piano sono presenti le docce (una singola e una doppia) la lavanderia e servizi igienici.

La sede è accessibile anche per i portatori di disabilità fisiche motorie.

E' presente inoltre uno spazio esterno (cortile) e un centro polifunzionale per colloqui particolarmente riservati.

IN & Out è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 12.00 e dalle ore 14.00 alle ore 17.00 (e in alcuni periodi anche il sabato mattina dalle).

Durante l' intero orario di apertura sono garantite: la disponibilità di un educatore e di un operatore di supporto.

2) Presa in carico

Via Lomonaco 43 – Pavia – Tei. 0382.3814596 – mail: ineout@cdg.it



L'accesso può avvenire solo tramite certificazione dei servizi competenti, per presentazione spontanea da parte dell'interessato, per interessamento dei suoi familiari, dei conoscenti o su segnalazione dei servizi territoriali.

In caso di accesso diretto viene sempre garantito un colloquio di accettazione.

PARTE II Standard di qualità del servizio

1. Controllo e miglioramento

Cooperativa Casa del Giovane, Fondazione Don Enzo Boschetti e A.S.P.R.U. Risvegli promuovono il miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti attraverso il mantenimento di un' alta professionalità e competenza dello staff dirigenziale e degli operatori con azioni di:

- Valorizzazione del livello di competenza tecnico-professionale degli operatori, grazie a percorsi di formazione continua e di confronto sistematico con le migliori esperienze sviluppatesi all' esterno del servizio;
- Sviluppo di percorsi di integrazione organizzativa volti a favorire un maggior orientamento ai processi trasversali di assistenza e cura;
- Consolidamento delle prassi di lavoro che prevedono sistematici momenti di confronto e integrazione tra gli operatori.

L' attenzione alla persona e all' integrazione con i servizi territoriali in termini di:

- Sensibilità ai problemi e alle domande delle persone nelle diverse espressioni di disagio, sia sul piano sanitario che su quello psico- sociale;
- Analisi della domanda finalizzata alla ricerca delle più efficaci modalità di risposta, anche in collaborazione con le altre agenzie territoriali;
- Collaborazione con i servizi pubblici e altre realtà del privato sociale e volontariato nel rispetto di ruoli e di specificità .

1. Partecipazione

Il tema della partecipazione è elemento determinante l' efficacia delle azioni del servizio. Riteniamo che lo standard di qualità di maggior rilievo sia proprio la capacità di costruire responsabilità e partecipazione delle persone nell' affrontare e gestire situazioni di crisi e di disagio.

La tutela degli utenti avviene attraverso:

Via Lomonaco 43 – Pavia – Tei. 0382.3814596 – mail: ineout@cdg.it

- La sottoscrizione del consenso informato sulle attività ;
- La possibilità di esprimere suggerimenti o esporre reclami sia verbalmente agli operatori, sia per lettera fax o posta elettronica, anche in forma anonima;
- Il controllo istituzionale.

Gli strumenti di partecipazione previsti (per gli utenti, i loro familiari, le strutture associative, la cittadinanza) sono le seguenti:

- La compilazione dei questionari di soddisfazione; la raccolta di interviste a campione; suggerimenti e reclami da parte dell'utenza; con restituzione pubblica delle risultanze a scadenza almeno annuale;
- La partecipazione ad incontri a tema (focus group) appositamente organizzati.

1. Gestione ed organizzazione

a. Équipe

Le figure professionali, definite dalla normativa regionale, sono presenti in misura tale da rispettare gli standard previsti dalla Regione Lombardia.

L'équipe è l'espressione di diverse competenze professionali, ognuna delle quali assume un ruolo importante nell'organizzazione del percorso integrato, favorendo la connessione tra programmi di intervento sociale e territoriale. L'orientamento è di sviluppare e rendere disponibile le risorse della rete e le potenzialità ambientali, amplificando e rinforzando l'intervento socio riabilitativo.

L'organigramma dell'équipe di lavoro del Servizio ha definito i seguenti standard relativi alle responsabilità ed ai ruoli:

Il responsabile del servizio, con esperienza pluriennale nella progettazione ed organizzazione di servizi alla persona.

Educatore in possesso di Laurea (o titolo equipollente).

Operatori specializzati in tecniche riabilitative e nella conduzione di gruppi

Operatore di supporto con esperienza nella ambito del disagio e disadattamento sociale

b. Formazione ed aggiornamento

Via Lomonaco 43 – Pavia – Tei. 0382.3814596 – mail: ineout@cdg.it

La formazione delle diverse figure professionali già operanti è garantita dal possesso dei relativi titoli di studio, da un' esperienza nel settore di almeno tre anni o dalla partecipazione ad uno specifico percorso formativo.

La formazione del personale di nuova nomina viene garantita, oltre che dal possesso del titolo di studio, da un periodo iniziale di formazione con l' affiancamento a figure professionali di maggiore anzianità . L' aggiornamento è realizzato secondo un programma annuale che di norma prevede: seminari clinici di approfondimento, supervisioni di equipe, sotto-equipe o individuali, ricerche, consultazione di testi e pubblicazioni specialistiche, partecipazione a occasioni formative a livello nazionale, regionale e dipartimentale.

2. Valutazione degli esiti

La verifica degli esiti viene svolta valutando l' efficacia dei servizi offerti.

Tale operazione sarà dinamica e condivisa con l' utente, con i suoi familiari ed i servizi coinvolti.

In relazione ai tempi individuati per ogni utente, ogni percorso sarà oggetto di verifica bimestrale (con colloquio) e annuale tramite aggiornamento progetto.

Gli esiti degli interventi effettuati vengono valutati periodicamente dall' equipe in collaborazione con altri Servizi coinvolti.

La dimissione viene programmata di comune accordo con l' interessato e sentiti gli altri interlocutori coinvolti se non in casi particolari per decisione unilaterale dell' equipe in caso di mancata collaborazione o in caso di comportamenti contrari al Regolamento.

Su richiesta dell' interessato viene rilasciata copia della cartella individuale.



Via Lomonaco 43 – Pavia – Tei. 0382.3814596 – mail: ineout@cdg.it

PARTE III Condizioni Generali

1. Tutela e sicurezza

Il servizio garantisce la tutela e la sicurezza attraverso

- Il rispetto delle norme (D. Lgs 196/2003) sul trattamento dei dati personali e sensibili;
- L' addestramento del personale per gli interventi in caso di incendi o di primo soccorso e più in generale per il rispetto delle norme in materia di sicurezza (D.lgs. 81/2008).

L' informazione è garantita attraverso la presente Carta dei Servizi, aggiornata periodicamente. Ogni altra richiesta potrà essere rivolta al Servizio di Accoglienza.

1. Diritti

Il Cittadino ha diritto ad una corretta informazione sull'organizzazione della struttura ma è anche un suo preciso dovere informarsi nei tempi e nelle sedi opportune.

La persona ha diritto:

- Di essere assistita e curata con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose;
- Ad essere sempre individuata con il proprio nome e cognome, anziché col numero o con il nome della propria patologia;
- Di poter identificare immediatamente le persone che l' hanno in cura ed in particolare aver assegnato un Case Manager entro una settimana dall' accettazione;
- Di ricevere notizie che le permettano di esprimere un consenso effettivamente informato prima di essere sottoposta al trattamento riabilitativo.

Inoltre IN & OUT garantisce all' utente i seguenti diritti:

- Ad un ascolto telefonico, durante l' orario di apertura del servizio, per qualunque domanda o chiarimento inerenti le modalità di accesso alle cure o la gestione delle stesse;

- Ad un primo appuntamento per definire un piano preliminare di intervento entro un tempo massimo di 3 giorni;
- Ad una valutazione immediata in occasione del primo contatto in sede;
- Ad una seconda valutazione generale della situazione entro 10 dalla data del primo contatto;
- Ad una più approfondita valutazione entro 20 giorni dalla data del primo contatto, entro 14 giorni se è una tossicodipendente in stato di gravidanza;
- Ad essere informato dei trattamenti che gli vengono proposti, dei loro limiti, rischi e vantaggi, nonché delle possibili alternative; in particolare ha diritto a non subire trattamenti per i quali non abbia espresso consenso scritto;
- Alle certificazioni occorrenti;
- All' accesso ai trattamenti relativi a prevenzione, cura o riabilitazione dello stato di dipendenza patologica e patologie correlate, che corrispondono maggiormente ai bisogni e alle problematiche presentate dall' utente, periodicamente rivalutate.
- All' accesso, su richiesta motivata, alla documentazione inerente la gestione del programma;
- Ad avere un incontro con la direzione di IN & OUT nel caso di chiarimenti o lamentele riguardanti le modalità della presa in carico.

Il trattamento dei dati sensibili riguardanti gli utenti avviene nel rispetto delle procedure e secondo modalità volte a prevenire violazioni dei diritti, delle libertà fondamentali e della dignità degli interessati.

La documentazione cartacea che contiene dati sanitari verrà custodita in apposito schedario chiuso a chiave e non accessibile ad estranei.

Il rapporto tra diritti e doveri è normato dal regolamento parte integrante della presente Carta dei servizi.

1. Validità della carta del Servizio

L' ente gestore effettuerà un aggiornamento periodico della Carta dei Servizi in cui sono illustrati le attività previste, gli interventi offerti, gli orari di apertura.

2. Reclami



La persona che si avvale del servizio ha diritto di proporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati, ed essere tempestivamente informata sull'esito degli stessi da parte dell'ente gestore. I reclami formali devono essere presentati in forma scritta presso la segreteria del servizio; la stessa informa il responsabile che entro 5 giorni lavorativi concorda un incontro con gli interessati.

3. Costi

Il servizio è completamente gratuito.