



*Centro Diurno Terapeutico
Riabilitativo Per Adolescenti "DIRE E FARE" -*



PROXENIA Soc. Cooperativa Sociale

CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è uno strumento con il quale si intende fornire alla Cittadinanza, agli Enti Territoriali, alle Famiglie e agli Utenti residenti nella Regione Lazio, tutte le Informazioni relative ai servizi offerti dal Centro Diurno Terapeutico Riabilitativo per Adolescenti 12 17 anni "Dire e Fare".





Gent.mi Sigg., Gentile Ospite

Porgendo un cordiale saluto, cogliamo l'occasione per presentare la "**Carta dei Servizi**" del nostro Centro Diurno Terapeutico Riabilitativo per Adolescenti 12-17 anni "Dire e Fare" – Fondi (Latina)

Si tratta di un documento che permetterà di conoscere meglio la nostra struttura, i servizi offerti e gli obiettivi che la struttura si propone per rispondere in modo sempre migliore ai bisogni ed alle aspettative.

Tuttavia la carta dei servizi non è solo un opuscolo informativo, ma anche uno strumento che viene offerto agli ospiti/utenti affinché possano contribuire allo sviluppo del progetto socio-sanitario ed assistenziale, conferendo alla stessa quindi una maggiore flessibilità per garantire, così, una costante evoluzione nel tempo assieme al cambiamento delle necessità degli ospiti.

Agli utenti e a voi tutti è attribuito un ruolo importante nell'aiutarci a migliorare la qualità delle prestazioni tramite consigli e la segnalazione di eventuali disservizi.

Sarà nostra cura, in collaborazione con lo staff consigliare ed amministrativo, garantire che il personale e l'organizzazione della struttura possa sempre accogliere ogni esigenza per garantire un percorso socio-riabilitativo e di crescita personale rispondente ai bisogni

Il Presidente



CHE COS'È IL CENTRO DIURNO

Il *Centro Diurno Terapeutico Riabilitativo Per Adolescenti (CDTR)* è una struttura semi-residenziale con funzioni terapeutico-riabilitative.

È aperto almeno 6 ore al giorno per 5 giorni settimanali; comprendendo la fascia oraria 13:00-19:00. Tuttavia, sono possibili variazioni di orario nei periodi estivi.

Si svolgono attività, individuali e di gruppo, interne ed esterne al CDTR, volte al conseguimento di maggiori abilità e al miglioramento del funzionamento globale dell'utente. L'utente svolgerà le attività nel corso della giornata con successivo rientro al domicilio.

Le attività riabilitative sono coordinate dall'equipe multidisciplinare del CDTR con l'equipe del TSMREE inviante, in base al progetto terapeutico riabilitativo concordato con gli utenti.

PRESTAZIONI EROGATE

Il Servizio Del CDTR Garantisce:

- Servizio Mensa (Pranzo-Break Pomeridiano)
- Attività Didattica Individualizzata
- Psicoterapia Di Gruppo
- Psicoterapia Individuale
- Visite Neuropsichiatriche
- Controllo Farmacologico
- Terapia Della Neuropsicomotricità
- Terapia Occupazionale
- Laboratorio Esperienziale (Es: Culinaria, Ceramica, Falegnameria, Pittorica, Cucito E Affini)
- Attività Esterne (Es: Uscite Guidate, Attività Sportiva, Colonie Estive E Affini)
- Sostegno Alla Genitorialità

CHE COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è uno strumento con il quale si intende fornire alla Cittadinanza, agli Enti territoriali alle Famiglie e agli utenti, tutte le Informazioni relative ai servizi offerti dal Centro Diurno *Terapeutico Riabilitativo per Adolescenti "Dire e Fare"* residenti nella Regione Lazio.

Il Progetto Tecnico del Centro Diurno è parte integrante della Carta dei Servizi.

Secondo le ultime indicazioni della Regione Lazio la Carta dei Servizi viene infatti considerata un requisito indispensabile all'erogazione dei servizi stessi.

La Carta dei Servizi ha le seguenti finalità:

- Fornire ai cittadini italiani e stranieri informazioni chiare sui loro diritti/doveri;
- Informare sulle procedure per accedere ai servizi;
- Indicare le modalità di erogazione delle prestazioni;
- Assicurare la tutela degli utenti, individuando gli obiettivi del servizio e controllando che vengano raggiunti, garantire i diritti e tener conto dei valori e delle abitudini dei pazienti, abbattere ogni barriera fisica, linguistica e culturale che può ostacolare l'accesso ai servizi, tutelare gli utenti in situazione di fragilità, rispettare valore e



credo degli utenti, prestare assistenza religiosa nel rispetto della propria fede, assicurare la scelta anche del pasto nel rispetto del proprio credo religioso;

Il Centro Diurno Terapeutico Riabilitativo per adolescenti 12-17 anni "Dire e Fare" rende pubblica la propria *Carta dei Servizi* dalla quale sarà possibile conoscere :

- L'Ente che gestisce il servizio;
- L'Organizzazione del servizio;
- Le Modalità di funzionamento;
- I Servizi forniti;
- I Fattori di qualità, gli indicatori e gli standard di qualità garantiti;
- Il Sistema di rilevazione della soddisfazione dell'utente;
- Le modalità di partecipazione degli utenti al miglioramento continuo del servizio e le modalità per effettuare eventuali reclami.

La Carta dei Servizi adottata presso il Centro Diurno *Terapeutico per adolescenti "Dire e Fare"* risponde ai principi fondamentali a cui devono ispirarsi i servizi pubblici, secondo la normativa Regionale come specificato nella definizione del servizio.

I principi sono orientati alla:

- **Eguaglianza:** il servizio è accessibile a tutti, senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche;
- **Imparzialità:** gli interventi e i comportamenti del personale del Centro nei confronti dell'utente devono mirare a criteri di obiettività e imparzialità; gli interventi e le attività organizzate si rivolgono a tutti gli utenti, garantendo loro parità nell'accesso, nell'assistenza e nel trattamento.
- **Continuità:** il servizio è fornito in maniera regolare e continua secondo gli orari indicati; il servizio e le attività sono programmati ed erogati in collaborazione con la rete dei servizi socio-sanitari-riabilitativi, educativi, formativi presenti nel territorio.
- **Partecipazione:** gli utenti hanno diritto di accesso alle informazioni che li riguardano (fermo restando il totale rispetto delle norme vigenti per il trattamento dei dati personali) e collaborano al miglioramento del servizio con osservazioni e suggerimenti;
- **Efficienza e Efficacia:** il Centro Diurno si impegna ad attivare percorsi e modalità per garantire un rapporto ottimale tra le risorse impiegate, le prestazioni erogate e i risultati ottenuti. Per mantenere un livello efficace delle prestazioni, inoltre, il Centro garantisce la formazione e l'aggiornamento permanente degli operatori.

2. PRESENTAZIONE DELL'ENTE GESTORE E PROGETTO ISTITUZIONALE

Il cammino operativo dell'ente di formazione "*Proxenia*" Società Cooperativa Sociale, nasce e si sviluppa su piani programmatici ed organizzativi orientati all'attuazione di percorsi cooperativistici di produzione-lavoro, agenzia di servizi socio-educativo e formativi tendenti a consolidare una cultura organizzativa che coniugava insieme qualità dell'offerta, efficienza nell'erogazione di servizi, esigenze del mercato, con scopi sociali, obiettivi concreti realizzabili sul piano della solidarietà sociale.



Insieme all'offerta di servizi sociali diversificati, diretti anche ai minori ed ai portatori di handicap, si è consolidata l'attività formativa, convenzionata con la *Regione Lazio* che, in ragione dell'orientamento olistico progettuale del trinomio - solidarietà - sviluppo imprenditoriale - occupazione possibile, deve necessariamente agganciarsi, collegarsi e radicare nel tessuto sociale ed economico - produttivo in funzione dei bisogni, cogliendo le trasformazioni in atto nel lavoro e nella società, al fine di inserirsi in un sistema formativo innovativo promotore di sviluppo occupazionale trasformativo e congiunto alle politiche economiche sociali del territorio.

I partner privilegiati sono i comuni, le provincie, le regioni, le istituzioni scolastiche formative in genere, le aziende, le associazioni di settore e di categoria, le cooperative sociali ed i consorzi, i servizi socio sanitari territoriali delle aziende ASL.

La struttura organizzativa ha assunto una sua valenza gestionale e si va delineando sempre più sul modello della valorizzazione delle risorse umane arricchendo le competenze per i nuovi compiti che le trasformazioni in atto.

2/A) Descrizione della struttura organizzativa in breve

La Cooperativa sociale si serve delle seguenti figure professionali così articolate.

- 1) Supervisione totale delle attività delegate al rappresentante legale con l'ausilio di un coordinatore.
- 2) Direttore Tecnico per le attività di formazione del personale e di formazione professionale addetto alla gestione supervisione delle attività socio educative formative così organizzate:
 - direttore manager dei processi formativi (progettista di corsi cura i rapporti con le istituzioni collabora con i coordinatori di corso ed i docenti);
 - Direttore di progetti specifici;
 - Responsabile controllo di gestione (affianca il direttore manager per il controllo amministrativo corsi);
 - Responsabile rendiconti corsi;
 - Responsabile segreteria amministrativa corsi coadiuvato da un amministrativo;
 - Coordinatori didattici corsi;
 - Tutor e formatori docenti in ambiti disciplinari specifici;
 - Orientatori, collaboratori;
 - Coordinatore attività servizi sociali;
 - Ausiliari amministrativi e generici;
 - Consulenti specifici per i servizi socio educativi formativi (Formatori psicologi, pedagogisti, assistenti sociali, medici, esperti della riabilitazione ed altri di cui all'elenco delle figure professionali utilizzate, che hanno un rapporto di consulenza occasionale e/o coordinato e continuativo con l'ente così come altre figure sopra elencate.



Esperienze e attività pregresse dell'Ente

- A) Gennaio – Luglio 2013 –Progetto A G I S C O – Autorizzazione Regione Lazio ex legge 236/93– in ATS con NINFEA Coop. Sociale – Sabaudia LT - formazione diretta a 40 operatori sociali della coop. Ninfea.
- B) Ottobre 2012 – Marzo 2015 – Progetto "Lazio in Scena" - Regione Lazio approvazione e finanziamento con DD B04008 del 19/05/2011 - FSE - Ente Capofila STUDIONET srl – Roma, in ATS con Artifex srl, Enry & B srl, Sosia e Pistoia srl CEFME –Pomezia, Dip. Architettura La Sapienza Roma, diretto alla realizzazione di due Case dello Spettacolo dal vivo, sede didattica Pomezia con la realizzazione di 19 corsi di formazione con qualifiche prof.li dirette a giovani nel settore del Teatro e dello Spettacolo dal vivo. Durante lo svolgimento delle suddette attività formative sono state attivate e realizzate Azioni di Orientamento attraverso appositi Sportelli allo scopo di sostenere gli allievi per le scelte prof.li e l'inserimento lavorativo.
- C) Marzo 2013 –ottobre 2014 – Ha svolto corso per OSS Operatori Socio-Sanitari della durata di 1000 ore in autofinanziamento, autorizzazione Regione Lazio, in ATS con la Azienda Sanitaria Locale di Latina, diretto a 30 allievi .
- D) 2015 – Ha realizzato corso di Formazione nel Progetto "Resta con Me" in relazione all'avviso pubblico Bene Comune autorizzato e finanziato dalla Regione Lazio, diretto alle utenze speciali del dipartimento di Salute Mentale dell'Azienda Sanitaria di Frosinone.
- E) 2015 -0216 – Realizzazione del percorso Progetto " Innova Tu" in relazione all'avviso pubblico Bene Comune autorizzato e finanziato dalla Regione Lazio Avviso pubblico La nuova sfida dell'innovazione sociale D.D. n° G10003 del 10/07/2014, approvazione e ammissione al contributo D.D. 3 dicembre 2014 n. G18244 (in corso).
- F) Accreditamento Istituzionale Regione Lazio n° 48 del 02/02/2021 già accreditato DCA n°U00251 del 04/07/2017 e autorizzato all'attività Sanitaria dalla Regione Lazio - Determina n. G09519 del 22/08/2016 alla gestione di un Centro Diurno Terapeutico Riabilitativo per minori adolescenti 12-17 anni, presso la sede in Fondi (LT) Corso Italia,96 (attività Orientamento – Formazione e inserimento socio-lavorativo).
- G) Autorizzazione Sanitaria D.D. Regione Lazio n. G03705 del 06/04/2021 di altro Centro Diurno Terapeutico Riabilitativo per minori adolescenti 12-17 anni, in Viale Volsci, 142 – 03100-Frosinone (FR) – tel/fax 0775/15 20 899 – In corso di Accreditamento.

**In riferimento alla gestione del Centro Diurno Terapeutico Riabilitativo "Dire e Fare",
si riporta a seguire organigramma operativo**



ORGANIGRAMMA OPERATIVO

Pagina 7 di 40

"Proxenia" Società Coop. Sociale
-FONDI -

Centro Diurno Terapeutico Riabilitativo
"Dire e Fare"

Legale Rappresentante

Direttore generale Responsabile e Coordinatore Centro Diurno

RSPP

RLS - PRIMO OCCORSO
Responsabile AMMINISTRATIVA/SEGR. ORGANIZZATIVA
RESPONSABILE QUALITA'

Responsabile Direttore Tecnico Ente Gestore
ESPERTO FORMATORE - SUPERVISORE

Responsabile Sanitario
Neuropsichiatra Infantile

NEUROPSICHIATRA INFANTILE
SPECIFICHE

PSICOLOGO/PSICOTERAPEUTA

ASSISTENTE SOCIALE

ISTRUTTORE ATTIVITA'

EDUCATORE PROF.LE/TECNICO DI PSICOLOGIA

TECNICO DELLA RIABILITAZIONE

OP. SOCIO SANITARIO

INFERMIERE



DEFINIZIONE/PROBLEMATICHE

E' riportata integralmente la definizione data dalla Regione Lazio nel Decreto specifico. L'utenza è costituita da soggetti in età evolutiva (12-17 anni)-anche sottoposti a provvedimenti giudiziari con disturbo psicopatologico, primario o secondario a grave disagio socio familiare, disabilità cognitive neuropsicologiche, in fase di post acuzie o in condizioni di crisi che pregiudichi o abbia già pregiudicato l'inserimento nel contesto familiare, e/o educativo/formativo,sociale.

Il Centro Diurno Terapeutico per adolescenti 12- 17 anni "Dire e Fare" si configura come uno spazio in cui l'equipe operante, oltre a fornire interventi terapeutici, socio riabilitativi e farmacologici, con garanzie di monitoraggio e verifiche, attiva strumenti terapeutici alternativi adeguati alle esigenze specifiche della fascia di età/atelier terapeutici, terapie di gruppo, ecc).Sono garantiti inoltre specifici interventi terapeutici e di sostegno per i genitori, nonché di integrazione socio educativa. L'accesso alla struttura è autorizzata dal TSMREE territoriale di residenza dell'utente, i progetti terapeutici riabilitativi elaborati dall'equipe del C.D.T- sono concordati con il TSMREE territoriale di residenza dell'utente e hanno, di norma, una durata di 2-3 anni."

Il *Centro Diurno Terapeutico Riabilitativo per adolescenti 12- 17 anni "Dire e Fare"* di norma, ha un bacino di utenza territoriale, fornisce ospitalità in una convivenza diurna organizzata in modo da corrispondere alle esigenze affettive del minore, attraverso rapporti interpersonali stabili e significativi sia con le figure adulte che con gli altri ospiti.

A questa premessa segue la considerazione fatta dalla Regione Lazio, che questo tipo di Centri andrebbe a rappresentare un anello fondamentale del sistema di intervento assistenziale sulla fascia di età 12-17 anni che soffre di disturbi nell'area della salute mentale. In particolare i Centri Diurni forniscono quel tassello assistenziale necessario per lo svolgimento delle attività di mantenimento che rappresentano un elemento centrale sia per cura e il reinserimento dei giovani, che per la prevenzione di episodi acuti.

A questo quadro si aggiunge la necessità di tener conto, dopo l'entrata in vigore del D.P.M.C. 1 aprile 2008, dei minori dell'area penale che soffrono di disturbi psichiatrici o psicopatologici che nella nostra regione transitano attraverso due importanti centri - il CPA (Centro di Prima Accoglienza) e l'IPM (Istituto Penale Minorile) - e che possono aver necessità di questo tipo di strutture.

Il fabbisogno di Centro Diurno Terapeutico Riabilitativo per adolescenti 12- 17 anni "Dire e Fare" , che sulla base del DCA n. 90/2010 e s.m.i. può ospitare fino ad un massimo di 12 posti semiresidenziali, tenendo conto anche della continuità terapeutica prevista con le altre strutture della rete assistenziale,

viene definito nella presenza di 12 posti semiresidenziali per ogni ASL. Per la ASL Roma B, a causa della numerosità della popolazione, sono previsti n. 24 posti semiresidenziali.



Il fabbisogno è stato stimato tenendo conto dell'intero sistema che deve prevedere diversi livelli di assistenza di presa in carico dei minori provenienti da reparti ospedalieri, di quelli provenienti dal territorio e di quelli inviati dal circuito penale. Al centro di tale sistema è collocato il TSMREE quale struttura pubblica territoriale aperta ad accesso diretto che esercita funzioni di prevenzione, tutela, diagnosi, cura, riabilitazione, inserimento scolastico e sociale dei soggetti in età evolutiva (0- 17 anni).

La differenziazione delle strutture e dei livelli assistenziali offerti da tutto il sistema a regime ha come obiettivi sia il raggiungimento di una migliore appropriatezza delle prestazioni, considerata l'età evolutiva come momento altamente mutabile dal punto di vista psicologico, sia una permanenza temporale dei minori ridotta il più possibile. Infatti i disturbi dell'età evolutiva si modificano nel tempo e col tempo secondo linee complesse e specifiche e la riabilitazione è componente essenziale del processo di cura.

Sul piano sociale gli enti locali con La legge 28.8.1997, n. 285, sulle "Disposizioni per la promozione di diritti e di opportunità per l'infanzia e l'adolescenza" si sono posti in sintonia per quanto possibile, del "piano d'Azione del Governo per l'infanzia e l'adolescenza" con il quale lo Stato intendeva avviare una nuova politica sull'infanzia e l'adolescenza, con una vasta gamma di interventi legislativi, amministrativi e di promozione culturale. Il piano prevedeva un insieme coordinato di misure superando così una visione settoriale e frammentata dei problemi dei bambini e delle bambine e avviando una politica complessiva per l'infanzia e l'adolescenza.

La legge 328/2000 e successive modifiche e integrazioni invece, rafforza gli interventi e promuove lo sviluppo del sistema integrato di servizi sociali fornendo nuovi strumenti agli enti locali per progettare interventi integrati grazie ai piani di zona distrettuali e intercomunali, comprensoriale. Le attività organizzative del Centro Diurno Terapeutico Riabilitativo per adolescenti "Dire e Fare", debbono contenere disposizioni operative funzionali alle azioni degli Enti Locali per garantire una maggiore integrazione del lavoro di rete sul territorio attraverso l'approccio integrato tra servizi della Asl. dei comuni, delle istituzioni scolastiche e socio educative assistenziali, delle forze socio produttive e assistenziali del terzo settore, i centri per l'impiego e l'inserimento socio lavorativo, le varie agenzie territoriali che si occupano del disagio, le associazioni di volontariato, delineando compiti e funzioni precise nel sistema integrato dei servizi sociali e socio sanitari nonché socio educativi-formativi, sia per gli operatori che per i sistemi integrati.

3. RIFERIMENTI SCIENTIFICO/CULTURALI E PRINCIPI ISPIRATORI

Nel nostro progetto di Centro *Diurno Terapeutico Riabilitativo per Adolescenti "Dire e Fare"*, così come ci richiede la Regione Lazio e in sintonia con quanto individuato nell'analisi del fabbisogno, il concetto dinamico di trasformazione e mutamento dev'essere sempre implicito nell'operatività e va confrontato con la realtà che ci circonda continuamente ogni giorno, facendo costante riferimento ai cambiamenti in atto all'esterno ed alle condizioni sociali; le tipologie del disagio cambiano nel tempo e nello spazio e ciò rende necessario:

- rileggere continuamente la realtà e le nuove forme di alienazione individuale e sociale nella complessa e articolata condizione della società moderna post industriale;



- dotarsi di strumenti di formazione permanente adeguati ai bisogni e alle necessità di operatori e utenti;
- creare servizi integrati e in stretta connessione con le strutture pubbliche deputate alla pianificazione programmata in funzione del benessere collettivo e al controllo sociale e pubblico delle iniziative, al fine di evitare la formazione di "ghetti" o di "isole felici" privi di contatto con la realtà e i mutamenti circostanti;
- evitare contemporaneamente la delega alle micro-comunità, ed ai servizi che sono solo uno fra i possibili strumenti di intervento volti alla risoluzione di un problema che è di tutti, come le stesse disposizioni legislative, che assegnano compiti precisi ai Comuni, alle AA.SS.LL., agli Enti Ausiliari, al terzo settore, riaffermano;
- evitare l'utilizzazione di schemi precostituiti e finalizzati a plasmare gli individui secondo modelli etici e comportamentali stereotipati, nella convinzione che il supino adattamento ai valori dominanti o comunque a modalità di pensare e agire imposti da altri, non consenta la crescita interiore, la capacità di capire e gestire le proprie emozioni e i propri bisogni, lo sviluppo della coscienza critica e delle possibilità di scelta date a ciascuno.



In questo senso, la nostra proposta di una "pedagogia della relazione" di contro ad una "pedagogia dei modelli", implica il passaggio dalla concezione dei servizi centrati sul sintomo, sull'interpretazione univoca del disagio, sulla storia negativa di un soggetto, alla considerazione dell'interazione tra i soggetti, delle loro storie delle loro potenzialità di relazione e sviluppo.

Sul piano della riabilitazione si fa riferimento alle linee guida della SINPIA (Società Italiana di Neuropsichiatria dell'infanzia e dell'adolescenza 2005). Il Centro Diurno Terapeutico per adolescenti "Dire e Fare" di pone i seguenti obiettivi:

- - **Promuovere** interventi integrati educativo- riabilitativi per il ragazzo in condizione di disagio, nel pieno rispetto della sua dignità di persona;



- - **Migliorare** la qualità della vita della persona in carico, favorendo l'interazione e l'integrazione sociale;
- - **Mantenere** e migliorare le abilità cognitive e relazionali e ridurre i comportamenti problema dei giovani ospiti, che rappresentano un forte ostacolo allo sviluppo e al mantenimento di rapporti adeguati con l'ambiente sociale esterno alla famiglia;
- - **Recuperare** e sviluppare l'autonomia personale e sociale, promuovendo la frequentazione di strutture esterne, sportive e sociali, per permettere al giovane di svolgere attività psicomotorie, motorie e sportive, anche nei luoghi destinati a tutti;
- - **Favorire** le potenzialità della persona sul piano cognitivo, relazionale e sociale, attraverso attività laboratoriali educativo - riabilitative, espressive, formative e miranti l'integrazione sociale;
- - **Sviluppare** le capacità presenti in ogni soggetto, attraverso percorsi e progetti personalizzati, al fine di prepararli per un loro possibile inserimento nel mondo del lavoro, così che esso diventi un importante veicolo di inclusione sociale .
- - **Offrire** occasioni di apprendimento di regole sociali e di sviluppo di abilità di relazione, comunicazione e autocontrollo;
- - **Sostenere** e coinvolgere la famiglia nel compito socio – educativo per evitare l'istituzionalizzazione ,attraverso un supporto psicologico e sostegno sociale alle famiglie;
- - **Organizzare** spazi di animazione e svago che permettano una reale e soddisfacente fruizione del tempo libero da parte dei giovani ospiti, così da consentirne una loro partecipazione attiva e globale ai servizi offerti dal territorio.

4. PIANIFICAZIONE DEL SERVIZIO E STANDARD QUALITA'

In particolare per la gestione e pianificazione delle strutture semi-residenziali, L'ente proponente segue i seguenti parametri di qualità applicabili anche in contesti diversi:

Standard strutturali

- Rispondenza agli standard fissati.
- Sicurezza degli ambienti.
- Igiene ambientale.
- Rispetto numero massimo utenza.
- Localizzazione del servizio relativamente alle caratteristiche abitative del territorio quale casa tra le case del comprensorio cittadino
- Ambiente accogliente (disponibilità di spazi adeguati per zona pranzo, zona tv e animazione – tempo libero, atelier didattico ricreativi).
- Personalizzazione degli spazi (spazi attrezzabili personalmente).



Professionalità e caratteristiche degli operatori

- Possesso dei titoli previsti.
- Rispetto rapporto operatori – utenti.
- Formazione permanente operatori (monte ore aggiornamento obbligatorio).
- Esistenza lavoro d'équipe.
- Professionalità aggiuntive a quelle previste dagli standard.
- Rapporto operatori – utenti più basso degli standard.
- Flessibilità oraria degli operatori, reperibilità.

Progetto istituzionale

- Esistenza di un progetto educativo generale della associazione – Cooperativa centrato su programmi anche pluriennali e con scopi precisi.
- Storia del gruppo, sua solidità organizzativa.
- Esperienza del gruppo (anni di attività nel settore, esiti delle accoglienze, enti con cui è in relazione).
- Servizi già attivati dal gruppo per la stessa utenza.

Presenza in carico individuale

- Elaborazione di un progetto educativo individuale.
- Coinvolgimento dei servizi nell'elaborazione del progetto individuale.
- Coinvolgimento della famiglia sugli obiettivi educativi.
- Coinvolgimento dei minori (adolescenti) sugli obiettivi educativi.
- Valutazione periodica dei progetti.
- Possibilità di un percorso di partecipazione della famiglia al progetto educativo (con previsione di spazi, tempi e risorse specifici).
- Valutazione del gradimento del servizio da parte della famiglia.
- Valutazione di gradimento da parte dell'utenza.

Vita comunitaria

- Coinvolgimento degli educatori nella gestione della vita di comunità del servizio diurno
- Coinvolgimento di minori nella gestione della quotidianità del servizio
- Esistenza di incontri di gruppo educatori, altre figure professionali /minori.
- Esistenza di incontri individuali educatore, altre figure professionali – minore.
- Previsione di percorsi di autonomia degli utenti.
- Previsione di percorsi di autogestione da parte degli utenti.

Supervisione

- Esistenza di un supervisore alla équipe psico educativa: fissazione numero minimo di ore.
- Possibilità di supervisione individuale a richiesta.

Rapporto con i servizi

- Definizione congiunta del progetto educativo e delle verifiche intermedie e finali.
- Disponibilità a lavorare in rete sulla famiglia.
- Monitoraggio permanente del percorso terapeutico riabilitativo e d'inserimento.



Rapporto con il territorio

- Utilizzo di agenzie educative territoriali (integrazione del minore nei servizi pubblici).
- Localizzazione della struttura inserita nel comprensorio cittadino
- Progetti/protocolli integrati per i ragazzi.

Rapporto con la famiglia d'origine

- Consenso dei familiari al progetto (a eccezione dei casi di allontanamento).
- Mantenimento dei rapporti con i genitori presso la comunità e la residenza della famiglia.
- Incontri periodici degli operatori con i familiare con le strutture di residenza notturna

Temporaneità dell'intervento

- Fissazione di tempi certi di permanenza in collaborazione con i servizi Sociali Comunali
- Attivazione di ulteriori servizi per garantire l'uscita accompagnata dal servizio.

Strumenti di progettazione e monitoraggio

- Esistenza di diari giornalieri.
- Esistenza di strumenti di progettazione educativa.
- Esistenza di strumenti di raccolta informazioni.
- Esistenza di strumenti di verifica dei risultati.
- Qualità e quantità di strumenti di progettazione e monitoraggio.
- Collaborazione con agenzie specializzate.
- Partecipazione a progetti sovra territoriali sulla qualità e valutazione degli interventi in area sociale.

5. Teorie e tecniche metodologiche indispensabili per la gestione operativa del servizio



In riferimento ai metodi ed alle tecniche socio - educative utilizzate, possiamo affermare che, partendo dalla organizzazione funzionale della quotidianità del Centro Diurno Terapeutico Riabilitativo per Adolescenti così come descritto nel progetto e in linea con le indicazioni dei servizi socio sanitari in particolare il TSMREE, formalmente definito quale linea operativa di orientamento, abbiamo sviluppato e delineato dall'esperienza le sotto elencate metodologie e tecniche di intervento elaborate per l'attuazione del progetto.



Tra il primo approccio metodologico qui suggerito ed indispensabile al servizio, riteniamo appropriato dare risalto al ruolo dell'operatore di Centro Diurno Terapeutico Riabilitativo per adolescenti 12-17 anni, che possiamo definire: **approccio dell'operatore empatico autorevole**.

Premesso che come da linee guida regionali, gli operatori " adeguatamente qualificati, esercitano la professione educativa. Nell'ambito della programmazione generale essi danno concreta attuazione ai progetti educativi stabiliti per ciascun minore, partecipano altresì nel lavoro di equipe ai momenti di progettazione e verifica. Sostanzialmente essi vivono la quotidianità con i minori, dunque gestiscono anche gli aspetti materiali della vita quotidiana: spesa, preparazione del pranzo, come previsto dal diurno ecc., anche con la partecipazione dei minori stessi, naturalmente per quanto questi ultimi possano contribuire.

Il termine **operatore empatico autorevole** così come indicato nella pianificazione operativa dalla nostra cooperativa, delinea un approccio metodologico tipico di una figura professionale, di cui alle linee guida Regionali di gestione dei servizi che, partendo dai bisogni primari e secondari degli utenti, condividendo empaticamente in forma partecipante ed al contempo priva di collusioni improduttive, le problematiche degli ospiti, interviene a livelli diversi nel quotidiano agire.

Puntualizza inoltre tale approccio, alcuni aspetti ritenuti di fondamentale importanza per l'operatività: Determina modalità soggettive ed oggettive della fase di accoglienza degli ospiti, pone l'accento sul processo di accoglimento nel momento di ingresso dell'ospite, suggerisce modalità operative per costruire un ambiente "sufficientemente buono" in grado di ridurre l'impatto all'ingresso attraverso:

- Appropriati comportamenti soggettivi dell'operatore (tecniche di coinvolgimento, rinforzi positivi, gioco, animazione, sforzo empatico ragionato, abilità soggettiva, creatività ecc....).
- Conoscenza oggettiva completa sulla storia dell'ospite della condizione della famiglia, delle conoscenze scolastiche, delle condizioni giuridiche dei provvedimenti in atto dalle eventuali istituzioni, servizi inviati ecc....
- Conoscenza delle terapie farmacologiche e terapeutiche formative educative e riabilitative suggerite dal servizio socio sanitario di competenza TSMREE e si adopera per la piena realizzazione delle stesse;
- Coinvolge l'operatore nella gestione complessiva del servizio e quella degli ospiti impegnandoli sul piano sociosanitario, socio - esistenziale e socio - educativo-formativo e d'inserimento. Assume particolare importanza la dinamica della intercambiabilità flessibile del ruolo; ascoltare gli ospiti nei loro bisogni complessivi, occuparsi dei pasti, della sistemazione del centro, fungere da riferimento costante sul piano personale per ognuno di loro nello spazio dell'operatività, per ogni esigenza, intervenire sul piano educativo - formativo, operare finché ogni spazio diventi occasione di crescita, di sviluppo e/o di correzione continua di comportamenti talvolta difficilmente plasmabili e con gravi difficoltà di adattamento, rappresenta la sfida alla quotidianità dell'operatore il quale, nella
- convivenza sperimenta le difficoltà di un ruolo difficile, non sempre facile da esercitare con disponibilità, apertura, empatia, partecipazione, autorevolezza, perché difficili sono le situazioni esistenziali dei minori ospiti.



- Tale aspetto olistico dell'operato, se da un lato rafforza indiscutibilmente la partecipazione dell'azione complessiva del servizio, quando gli operatori sono adeguatamente sostenuti nello sforzo, dall'altro può dar adito negli operatori ad atteggiamenti collusivi, atteggiamenti di ambivalenza verso il servizio, frustrazioni, antipatie, simpatie collusive verso ospiti e tra operatori ecc..., se non vi è necessario supporto e sostegno all'azione operativa, da parte della direzione e degli altri servizi deputati alla gestione del Centro
- Costruisce il rapporto di reciprocità necessario per favorire il processo di accettazione incondizionata degli ospiti attraverso la presa in carico totale delle sue esigenze nel periodo di permanenza . Accettare gradevolmente e con piacere lo svolgimento di compiti e funzioni in grado di soddisfare tutte le esigenze degli ospiti del Centro, rappresenta da parte dell'operatore un indicatore motivazionale di rilevanza notevole ed include tale motivazione, comprensione delle problematiche minorili, del servizio, della casa, e sottende un insieme di elementi fattoriali legati al processo dell'autoformazione professionale costante quali: disponibilità e propensione al lavoro di équipe, autodisciplina, volontà di mettere in discussione sé stessi ed i ruoli assunti in determinati contesti operativi – lavorativi, audacia per la sperimentazione creativa, flessibilità ad intercambiare e sostituire ruoli istituzionali dati, aperture al cambiamento ed alla trasformazione, capacità ed abilità ad accettare ed affrontare situazioni complesse, accettare l'indeterminatezza dei compiti, sopportare le frustrazioni conseguenti all'operato, autorappresentarsi, autoproporsi, relazionarsi in una molteplicità di contesti, sapere ascoltare, essere ricettivi alle richieste di bisogni, essere propositivi risolutivi, propensi ad acquistare sicurezza operativa, assumersi responsabilità, pronti ad interiorizzare ed esternare una professionalità nuova in continua evoluzione e soggetta a mutamenti a dir poco repentini.

C'è da dire che il gruppo di operatori impegnati nel servizio già conosciuti dall'ente proponente sul piano professionale, seguendo l'approccio metodologico, **dell'Operatore empatico autorevole** , sin dall'inizio svolgerà con molta naturalezza i compiti richiesti dal ruolo così come delineato nelle linee operative suggerite dalla Regione Lazio e dai servizi preposti della ASL... E' chiaro che nell'affinare gli strumenti metodologici nel suo complesso, anche la professionalità agita dall'operatore, acquisterà ed assumerà un ruolo decisivo nella rielaborazione degli strumenti e delle tecniche metodologiche da approntare ogni qualvolta in funzione dell'operato con opportuni interventi formativi e di supervisione nonché monitoraggio delle azioni.

Nel continuare ad enumerare le metodologie poste in essere nella pianificazione dell'intervento e che verranno applicate nella operatività possiamo descrivere ancora:

a) La tecnica del colloquio di sostegno personale con finalità educativa rappresenta un insostituibile strumento operativo che va a rinforzare i sentimenti di autostima degli ospiti attraverso il privilegiato canale del rapporto individualizzato. Consente di accrescere il processo di identificazione positiva con l'operatore, soddisfa i bisogni di attaccamento alle persone ed alle cose ed al contempo accrescere i sentimenti di appartenenza al gruppo degli operatori nonché facilita le interazioni individuali e di gruppo.

Si tratta di uno strumento metodologico di difficile applicazione in un contesto in cui le dinamiche talvolta incontrollabili, assumono un peso tale da consentire, se non a fatica, la creazione di spazi operativi in cui sia possibile per l'operatore distribuire equamente attenzione, paziente ascolto



minimamente strutturati in grado di far assumere unicità alla relazione in quel momento agita. Eppure in spazi ricavati dalla creatività dell'improvvisazione, ponendo costantemente al centro dell'interesse, i diversi e differenti bisogni individuali di ogni singolo ospite, gli operatori costruiranno, attraverso la tecnica del colloquio, unitamente alle altre tecniche di intervento, spazi relazionali e flussi comunicativi che per alcuni e particolari ospiti, si possono rivelare solidi ponti per approdare ad attaccamenti positivi con la struttura, nonché insostituibili ausili per favorire processi di identificazione positiva.

- b) Le riunioni settimanali degli operatori** coordinate o organizzate dal coordinatore, e al quale parteciperanno gli operatori del TSMREE svolgono un'importante funzione di elaborazione dei vissuti e dell'esperienza, nonché indispensabile spazio comunicativo tra gli operatori, momento di crescita individuale e collettiva necessaria a costruire la mentalità di gruppo, la cultura di gruppo condivisa rispetto all'operatività, spazio di elaborazione teorica della quotidianità, veicolo per il rafforzamento della motivazione, campo di azione per la revisione rettifica e/o reimpostazione dell'operato, centro di comprensione e sviluppo delle dinamiche relazionali, ed insostituibile spazio di analisi e comprensione delle difficoltà e dei problemi dei minori ospiti e delle famiglie.
- c) La riunione assembleare del Centro la riunione quindicinale** assembleare svolge un'importante funzione di contenimento delle ansie e delle preoccupazioni di operatori e ospiti in rapporto ai vissuti che si determinano quotidianamente nel Centro consente l'espressione libera dei partecipanti e favorisce la comunicazione sviluppando altresì l'autonomia e la crescita individuale e di gruppo. La stessa assemblea è coordinata e condotta dal coordinatore con la presenza di supervisione dei servizi in tempi dovuti.
- d) Incontri strutturati concordati con i servizi dipartimentali del TSMREE** verranno organizzati con i genitori degli ospiti ed in molte occasioni non strutturate gli operatori singoli, il coordinatore i tutors, gli operatori del servizio sociale comunale, quando necessario, si interverrà con colloqui individuali e di gruppo con i genitori al fine di facilitare la relazione genitore – figlio e favorire così il possibile reinserimento del minore nel proprio nucleo familiare in quei casi in cui trovasi ospiti in strutture residenziali per minori.
- Si prevede, sentito il parere degli operatori del servizio TSMREE e previa loro autorizzazione, di strutturare un incontro quindicinale con il gruppo dei genitori in apposito spazio ubicato nella sede, per offrire ai genitori, la possibilità di discutere collettivamente con l'ausilio di un conduttore del gruppo) le problematiche inerenti le difficoltà educative dei figli in rapporto alle condizioni personali e familiari per stimolare la crescita personale, ridurre il diniego delle responsabilità, sostenere con ogni mezzo la famiglia per consentire, là dove è possibile, il rientro del minore nel nucleo di origine o migliorare le relazioni.
- e) Le attività di recupero scolastico pomeridiane** rappresentano un vero e concreto impegno per l'organizzazione strutturale e formale del servizio, in quanto, gli operatori di turno con l'aiuto occasionale di obiettori e volontari, così come previsto dal programma attuativo, possono offrire un servizio sufficiente a garantire l'adeguato sostegno educativo di recupero, in considerazione delle gravi difficoltà di adattamento scolastico che si riscontrano in alcuni ospiti particolarmente a rischio.. Il momento del recupero e delle esercitazioni a casa per la scuola e extra – scuola per eventuali altri



impegni degli ospiti (sport, musica,,danza,arti,altre passioni e hobby ecc..) rappresentano uno spazio insostituibile per rafforzare l'azione del rapporto individualizzato in cui, l'espressività logico – creativa dell'ospite vissuta nell'esercizio dell'apprendimento, può meglio coniugarsi con il bisogno affettivo che si manifesta nel rapporto con l'operatore – educatore referente in quella occasione specifica.

L'introduzione di altre figure esterne agli operatori della casa, quali volontari, tirocinanti obiettori ecc., non può che ingenerare, a parere di chi scrive, rafforzamento della socialità, rapporti "spontanei" autenticamente veritieri sul piano delle disponibilità dei principi, e possono assumere se guidati con competenza, spessore operativo capace di far fronte alla situazione. E' possibile strutturare un intervento di volontariato coordinato e funzionale alle necessità degli ospiti con interventi mirati e pianificati di volta in volta in funzione delle necessità operative e discusse nei vari momenti e sedi di confronto della vita quotidiana del centro.

- f) Le attività ludico espressive di animazione musicale, teatrali, grafico pittoriche o altro,** rappresentano un altro importante strumento metodologico da rafforzare ed incentivare . L'importanza ed il significato che riveste il gioco per l'infanzia è stata sottolineata sia sul versante dello sviluppo cognitivo (si pensi agli studi di Piaget sulla nascita dell'intelligenza), sia sul versante dello sviluppo affettivo (già Freud insisteva sul significato simbolico del gioco, e D. Winnicot ha pubblicato eccellenti studi a riguardo, condivisi ormai da più parti). A tale riguardo gli operatori consci dell' utilità del gioco e di altre tecniche espressive necessarie a favorire lo sviluppo di un clima armonico di condivisione e partecipazione nell'ambito del Centro Il gioco, l'espressività e l'animazione consentono talvolta di uscire da impasse operativa sdrammatizzando situazioni inconcludenti, favoriscono gli scambi e la comunicazione, rafforzano lo spirito di gruppo, il senso di appartenenza alla struttura, veicolano energie positive per accrescere l'amicizia, il rapporto, la reciprocità tra il gruppo degli ospiti, esprimono sentimenti, emozioni, comportamenti non esprimibili con il linguaggio.
- g) Le attività culinarie, domestiche e di giardinaggio per la coltivazione di piante e fiori in vaso ,** di informatica e corsi di formazione specifici ,apprendistato ecc. sono un'altra importante fonte primaria di sostegno socio – educativo per gli ospiti che, in qualche modo verranno coinvolti nelle attività legate al riordino, riassetto domestico, attività di cucina legate alla preparazione del pranzo e/o altre attività come il giardinaggio ritenuti indispensabili tecniche di intervento importanti alla crescita individuale sotto vari aspetti. In particolare il senso partecipazione e condivisione della convivenza a livello familiare, il senso di responsabilità inerenti l'organizzazione quotidiana del centro, l'attaccamento alla struttura, la distribuzione dei compiti, la rotazione degli impegni, il rispetto per la struttura, l'igiene ambientale, le norme di convivenza partecipata, la cura degli interni e degli esterni,(con piante e fiori da curare) le regole di partecipazione rispetto agli obblighi in ordine alla buona tenuta, conservazione attraverso il riassetto domestico, le esperienze culinarie di apprendimento partecipativo, tutte quelle funzioni elementari ma non per questo secondarie legate alla gestione del centro rappresentano un sostituibile strumento socio – educativo il quale deve essere utilizzato appieno per le finalità specifiche. Così altre attività integrative di cui l'informatica o atelier specifici. Le regole sull'andamento della casa e tecniche di coinvolgimento adeguate favoriranno la partecipazione degli ospiti alle attività.



h) Le attività esterne integrative da rinforzare e incoraggiare sono indispensabili per ampliare gli spazi socializzanti degli ospiti, nonché favorire la partecipazione alle attività esterne di animazione, sportive, musicali e altro in grado di garantire momenti di integrazione sociale. Spazi strutturati che prevedano la frequenza ad attività specifiche vanno necessariamente organizzati in questa fase attuativa del progetto, è necessario però predisporre dei programmi individuali per consentire agli ospiti di frequentare attività idonee e pertinenti ai bisogni individuali, coltivare interessi e passioni culturali, sportive o altro. Il centro avrà occasioni per visite guidate, partecipazione a manifestazioni culturali, visite a parchi, giardini, centri ricreativi, spazi pubblici attrezzati per la ricreazione giovanile e tali impegni si terranno vivi anche nei periodi estivi con interventi idonei organizzati in funzione delle esigenze.

I) La supervisione, affidata anche ad operatori del TSMREE Si ritiene necessario supportare costantemente l'équipe, in considerazione della specificità del ruolo agito. Soprattutto per l'Educatore, appare necessaria una metodologia formativa costante e pertinente. Un percorso individuato a tal fine è la Supervisione, con incontro almeno mensile per il gruppo di Educatori.

In Supervisione si pongono le basi per:

- una riflessione sistematica sui modi personali e professionali di interazione/integrazione nei confronti dei casi, del contesto-istituzione, del ruolo educatore;
- un adattamento metodologico-scientifico al fine di elaborare le strategie più funzionali al superamento del possibile disagio/conflicto personale e professionale nel rapporto con la globalità del sistema di riferimento dei ragazzi (normativo, giudiziario, etico/culturale, familiare, sociale);
- un sostegno/formazione specifico ai singoli Educatori nella conferma del loro operare come individualità soggette al rischio dell'isolamento, e come gruppo soggetto alla tensione del confronto con responsabilità e ruoli istituzionalmente più sicuri;
- una analisi dell'intervento educativo, per una omogeneità di obiettivi e contenuti;
- una verifica sistematica e realistica delle caratteristiche dell'intervento educativo, delle strategie, delle competenze del gruppo educatori e delle modalità interattive, maturativo-comportamentali del singolo ragazzo e del suo gruppo di riferimento.





6. STRUTTURA OSPITANTE E CARATTERISTICA DEL " CENTRO "

Il *Centro Diurno Terapeutico Riabilitativo per Adolescenti "Dire e Fare"* svolge la sua attività in una confortevole struttura con spazi idonei per le proprie attività, disposta su unico livello al 1° piano di un palazzetto storico, in pieno centro città, nella principale Corso nelle vicinanze dei servizi fondamentali: scuole di ogni ordine e grado, trasporto urbano e extraurbano, negozi, agenzie educative, di socializzazione, parchi e aree verdi attrezzate.

La struttura rappresenta:

- uno spazio fisico personalizzato, aperto, senza rigide formalizzazioni, seppur necessarie per l'orientamento operativo e organizzativo; che affronti soprattutto il disagio psichico sia sul piano farmacologico quando è necessario, sia sul piano socio psicologico e terapeutico riabilitativo nel suo complesso;
- un rapporto dialettico tra l'organizzazione interna e il contesto sociale;
- un sistema di relazioni emotive e affettive ricco e gratificante;
- un "rapporto" adulto/ragazzo significativo, "deistituzionalizzato", tale cioè da non pre/definire tutti i possibili significati dell'incontro tra le persone;
- una costante reintegrazione delle norme ai variare dei bisogni;
- la sperimentazione della solidarietà, della non violenza, dell'autonomia e della responsabilità.
-

Lavorare con, e su queste ipotesi è possibile solo in una dimensione di piccolo gruppo (così da contrastare la tendenza inevitabile alla tipizzazione dei comportamenti e degli atteggiamenti), in uno spazio educativo formativo che consente ai ragazzi accolti di investire o reinvestire affettivamente oggetti, arredi, ambienti come avviene in qualsiasi nucleo familiare, con educatori profondamente motivati e disposti a vivere insieme ai ragazzi secondo le regole di una normale convivenza. lavorare con loro e non per loro, attraverso il coinvolgimento attivo partecipante.

In linea di massima il raggiungimento da parte del minore di un proprio equilibrio e di una propria autonomia deve consentirgli di lasciare il Centro anche se questo non esclude la possibilità che alcuni possano proseguire in forma anche strutturata il rapporto con la Cooperativa proponente per eventuali inserimenti lavorativi attraverso le azioni che la cooperativa sociale compie sul territorio con il coinvolgimento dei pari, rinforzando gli stimoli positivi che da essi possono scaturire.



7. ATTIVITA' SVOLTE NEL CENTRO DIURNO TERAPEUTICO PER ADOLESCENTI 12 – 17 ANNI E GIORNATA TIPO

Le attività da dettagliare con la giornata tipo ad inizio attività svolte all'interno della struttura saranno le seguenti

- *laboratorio di arte culinaria;*
- *laboratorio di ceramica e pittura;*
- *laboratorio di informatica fotografia e audiovisivi;*
- *laboratorio teatrale e di animazione ed espressione corporea;*
- *laboratorio musicale;*
- *coltivazione e giardinaggio piante in vaso;*
- *attività sportive*
- *attività terapeutiche riabilitative gruppali e individuali*

LABORATORIO DI PITTURA per lo sviluppo e mantenimento delle capacità creative attraverso la realizzazione di "piccole opere d'arte" con le tecniche degli acquerelli, tempere, oli, ecc.. che di certo per gli utenti, saranno fonte di soddisfazione e veicolo di espressione della propria emotività





Obiettivi del laboratorio:

- Offrire un momento strutturato volto a creare opportunità di socializzazione ed integrazione;
- Creare curiosità e interesse per questi mezzi espressivi;
- Stimolare nei partecipanti il desiderio di scoprire le loro attitudini ad esprimersi;
- Sviluppare autostima e creatività;
- Imparare a lavorare per progetto e in equipe.

LABORATORIO di CERAMICA, che unitamente al laboratorio grafico-pittorico, favorisce lo sviluppo e l'esercizio delle prassie e della creatività, offrendo un momento strutturato di condivisione, socializzazione e libera espressione creativa della propria interiorità e avviando un processo di ristrutturazione ed interiorizzazione della realtà. I maestri d'arte, unitamente agli operatori, stimoleranno e supporteranno gli utenti nel processo di ideazione, manipolazione e realizzazione di oggetti con l'argilla.





Il laboratorio grafico – pittorico e il laboratorio di ceramica perseguono precisi ed importanti obiettivi:

- **Sviluppo di capacità creativo manuali** con lo scopo di permettere, negli utenti, il processo di acquisizione delle tecniche di manipolazione, decorazione e creazione di manufatti in argilla con l'ausilio e l'utilizzo del tornio ceramico.

Ciò rende possibile, agli utenti, il rivelamento delle personali attitudini e modalità di espressione creativo - immaginativa, favorendo una più positiva percezione di sé e una maggiore gratificazione personale, con aumento, così, del livello di autostima;

- **Terapia occupazionale per potenziare, negli utenti**, le personali capacità manuali, organizzative, lavorative sperimentate in un ambiente protetto, dove l'utente dispone del tempo e dello spazio necessari all'espressione delle proprie capacità, della gestione delle proprie ansie, dei vissuti emotivi, condividendo con gli altri tali sensazioni;

- **Conoscenza.** Gli utenti conosceranno i vari materiali, gli strumenti e le attrezzature atte alle attività grafico – pittoriche e di ceramica, nonché le varie tecniche di decorazione e di utilizzo del tornio ceramico. Pertanto questo laboratorio è finalizzato per un possibile inserimento nel mondo del lavoro per gli utenti che mostreranno di possedere determinate predisposizioni e abilità in questo campo.

LABORATORIO di MUSICOTERAPIA per effettuare interventi mirati sul piano cognitivo e su quello comunicativo – emotivo - affettivo.



Il laboratorio di musicoterapia persegue i seguenti obiettivi:

Favorire la socializzazione tra i membri del gruppo, agevolandone un percorso di conoscenza e crescita personale, riattivando e potenziando le funzioni non evolute e/o regredite e favorendo un miglior adattamento all'ambiente e una migliore integrazione sul piano intra ed inter personale.

Riattivare vissuti emotivi, anche passati, per favorire una migliore percezione e conoscenza dei personali stati emotivi, nonché una elaborazione e gestione degli stessi, attraverso la condivisione di tale esperienza con gli altri.



LABORATORIO di ANIMAZIONE TEATRALE quale strumento per lo sviluppo delle abilità relazionali ed espressive di ogni utente che vi prenderà parte.



Attraverso un percorso ludico, psico motorio e mimico si cercherà con tutti i partecipanti di conoscere le storie più vicine ai vissuti degli utenti, come le loro paure, le loro ansie, i loro desideri, i loro sogni...per costruirne collettivamente una nuova storia, per poi animarla con personaggi immaginari, in una scenografia con dialoghi e costumi e musica ricercata dai ragazzi stessi e realizzata secondo i canoni del teatro.

Ogni utente inserito in questo laboratorio, sceglierà e sosterrà un ruolo, (attore, comparsa, suggeritore, costumista, scenografo o altro) importante ed indispensabile alla riuscita dell'opera, quanto quello dell'attore principale.

Verrà curata l'organizzazione spaziale e temporale, il controllo respiratorio, l'emissione e l'impostazione della voce, la gestualità, la mimica corporea e facciale.

Per agevolare la recitazione degli utenti, le storie potranno essere prima realizzate con l'ausilio di maschere e burattini, in modo da favorire lo sviluppo anche di questo tipo di espressione artistica tra i partecipanti.

Sarà altresì, compito degli operatori educare all'ascolto ed alla corretta comunicazione, in quanto, sono abilità necessarie non solo in scena ma anche nelle varie situazioni di vita, specie quando è estremamente importante capire i vissuti degli altri ed esprimere le proprie emozioni e i propri bisogni.

LABORATORIO di INFORMATICA :



Gli utenti, attraverso l'uso del computer, possono approfondire alcuni aspetti della loro espressività coltivati negli altri laboratori.

Questo laboratorio, ha una funzione ponte tra il Centro e la famiglia, nel dare continuità agli apprendimenti e formazione, sull'uso del computer.



LABORATORIO di GIARDINAGGIO, per consentire alle persone disabili di impegnarsi nella cura di "qualcosa di vivo" e restituire loro un valore come persone adulte, capaci di provvedere agli altri, anche se in questo caso si tratta di piante e fiori, comunque esseri viventi.

Il laboratorio di giardinaggio persegue i seguenti obiettivi:



- Abilità manuali poiché, gli utenti, dovranno con le proprie mani e gli attrezzi da giardinaggio, provvedere alla cura di piante e fiori.

Avranno il compito di pulire il terreno da erbe, dissodarlo e renderlo omogeneo e dovranno provvedere alla pulizia e messa in ordine degli strumenti da giardino;

- Benessere personale poiché, il prendersi cura, con pazienza e abnegazione, di qualcosa, dà serenità e senso di importanza. Ciò, potrebbe evitare, il sorgere di sintomi depressivi nelle persone disabili, che spesso, si sentono sole e abbandonate, senza valore e non prese in considerazione dagli altri;

- Terapia occupazionale attraverso attività specifiche si vuole dare l'opportunità ai ragazzi di potenziare le proprie capacità manuali, organizzative, lavorative sperimentate in un ambiente protetto. Con il termine "protetto" intendiamo definire una situazione dove l'utente ha tempo e spazio per poter esprimere le proprie capacità, gestire le ansie, il vissuto emotivo, riuscendo a produrre, creare, costruire collaborando con gli altri.

LABORATORIO di ARTE CULINARIA per l'apprendimento di compiti adattivi, nell'ambito dell'allestimento e preparazione di pietanze, attraverso procedure di self – management, attività che di certo, sono indispensabili per un normale svolgimento della vita quotidiana.

In questo laboratorio, gli utenti, diventeranno capaci e autonomi, nel provvedere a preparare ciò che serve per soddisfare i loro bisogni di fame, ad esempio: preparare un panino, fare una spremuta di arance, preparare un semplice dolce.



Queste sono attività che richiedono capacità di conoscenza e programmazione dei singoli passaggi e capacità di concretizzazione degli stessi (abilità manuali), ciò significa che, essi saranno in grado di conoscere quali ingredienti servono per la ricetta, dove andare a comprarli, pesare le giuste quantità degli



stessi, eseguire la sequenza corretta nell'ordine di passaggi, per avere il risultato culinario finale. A rotazione i gruppi, ogni giorno, provvederanno a preparare per tutti, lo spuntino da consumare la mattina.

I laboratori di autonomia personale, domestica e di cucina perseguono importanti obiettivi:

- **Potenziare** e/o mantenere le abilità adattive e funzionali necessarie, alle persone con disabilità, nelle attività di vita quotidiana, diventando non passivi fruitori ma protagonisti attivi del loro svolgimento.
- **Contribuire** a una migliore qualità della vita poiché, l'essere in grado di provvedere alla cura di sé e allo svolgimento di azioni di vita quotidiana, rende le persone disabili, autonome e indipendenti e con una migliore percezione di sé e delle proprie capacità.

LABORATORIO PSICO – MOTORIO E ATTIVITA' SPORTIVA per l'esercizio e il corretto gestione del proprio corpo.

Il laboratorio di psicomotricità persegue i seguenti obiettivi:



- Restituire l'unità mente – corpo, poiché tale unità, nelle persone disabili, risulta compromessa e frammentata. L'esperto di psicomotricità si adopererà, con esercizi funzionali e metodologicamente corretti, nel far acquisire a ciascun utente, una adeguata consapevolezza del proprio schema corporeo e dell'unità spazio-tempo e potenzierà le personali capacità senso-percettive.

- *Promozione del benessere personale*, poiché, azione e movimento rendono possibile, l'esplorazione della realtà circostante, "assimilandola e accomodandola", favorendo, in tal modo una Armonizzazione e Ristrutturazione delle strutture cognitive, al fine di promuovere uno sviluppo psico – motorio - affettivo ben integrato.



GIORNATA TIPO

La giornata tipo si struttura nel seguente modo:

- il singolo utente viene accompagnato al Centro dal proprio domicilio o altro, usufruendo di due possibili modalità di trasporto: mezzo pubblico, del Comune o mezzo proprio (la scelta è a discrezione dei familiari/tutor/amministratori di sostegno)
- al momento dell'arrivo al Centro il singolo utente viene accolto nel "Centro" da gli operatori incaricati dell'accoglienza;
- l'inizio delle attività stabilite nel progetto riabilitativo del singolo utente
- pranzo
- igiene post-prandiale
- termine delle attività
- uscita dal Centro e rientro al proprio domicilio

Il "Centro". garantisce il servizio mensa, gli operatori provvedono alla somministrazione del pasto e garantiscono l'assistenza durante lo stesso. Per la somministrazione del pasto viene garantita la scelta da parte dell'utente del proprio credo religioso e cultura nel rispetto dei regimi alimentari di ogni singolo utente con la supervisione degli addetti e del medico/direttore sanitario;

La preparazione e la distribuzione del pasto avvengono nella cucina interna al Centro nel rispetto delle normative previste ; l'applicazione di tale procedura consente di controllare ogni fase di lavorazione e somministrazione dei pasti ed avere il monitoraggio costante dell'intero processo di cucina;

Il Centro garantisce una dieta personalizzata in caso di patologie particolari, le quali vengono erogate a seguito della presentazione al Centro da parte di familiari/tutor/amministratori di sostegno di idonea certificazione medica.

La scelta del menù viene preventivamente visionata dal direttore sanitario.

Ogni successiva variazione deve essere prescritta dal medico curante o dallo specialista che ha in carico l'utente.



CRITERI DI AMMISSIONE E PERMANENZA

Modalità di Accesso

L'inserimento al Centro si attiva tramite invio da parte del Dipartimento TSRMEE territoriale, Comuni, e altri Enti pubblici e privati.

L'equipe territoriale del servizio TSRMEE concorda con l'equipe specialistica del Centro il piano terapeutico individuale per ogni minore ospite e ne verifica l'andamento nel tempo.

Per l'ammissione al Centro è necessario presentare i seguenti documenti:

- ✓ Fotocopia del verbale di riconoscimento dell'invalidità civile;
- ✓ Fotocopia della certificazione dell'accertamento dello stato di svantaggio/handicap rilasciata ai sensi della Legge 104/92;
- ✓ Fotocopia di un documento di riconoscimento in corso di validità;
- ✓ Fotocopia della tessera sanitaria;
- ✓ Copia atto di nomina del tutore e/o amministratore di sostegno;
- ✓ Dichiarazione del medico curante e di eventuali specialisti circa l'attuale stato di salute dell'utente e, se presente, indicazione della terapia farmacologica assunta e da assumere;
- ✓ Altra eventuale documentazione che possa essere utile ad una migliore conoscenza dell'utente/soggetto ospite del Centro (storia clinica, documentazione prodotta da altri servizi/strutture scolastiche ed educative).
- ✓ Certificato di residenza.
- ✓ Certificato di Stato di famiglia.
- ✓ Fotocopia della nomina del tutore/amministratore di sostegno.
- ✓ Elenco dei recapiti telefonici dei familiari.

Modalità di presa incarico e norme per la frequenza

L'inserimento avverrà in tempi da concordare con TSRMEE e/o altri soggetti.

L'individuazione dell'orario di frequenza viene effettuata valutando le esigenze dell'utente e della famiglia, tenendo conto dell'organizzazione interna del Centro e del servizio trasporti.

Durante il periodo di permanenza vengono condotte osservazioni sia generali sia mirate, al fine di raccogliere il numero maggiore possibile di informazioni delle condizioni cliniche sul grado di autonomia, sulle potenzialità e sugli eventuali elementi problematici, ma anche per conoscere il profilo relazionale e psicologico e monitorare le dinamiche che si instaurano.

Il personale sanitario collabora con quello educativo e ciascuno per le proprie competenze compila rispettivamente la cartella socio-sanitaria e la valutazione iniziale secondo le indicazioni della **cartella clinica integrata** contenente:



1) documentazione di accesso 2) modulo consenso informato tutela della privacy e accettazione interventi riabilitativi) 3) Contatti preliminari pre-ingresso adolescente ospite ; 4) Scheda accoglienza ospite pre-stesura PAI/PEI; 5) diagnosi funzionale a cura del TSRMEE 6) profilo dinamico funzionale 7) PAI/PEI-PEAI (piano educativo individuale e piano assistenziale individuale quale unico strumento per l'operatività nel rispetto dell'unicità della persona) 8) progetto terapeutico riabilitativo (farmaco terapia, psicoterapia, terapia di gruppo, animazione, altro) 9) diario clinico-farmacologico 10) diario psicologico psico-terapeutico 11) diario socio-riabilitativo-educativo-formativo 12) modulo annotazioni integrative

Con l'inserimento effettivo dell'utente i familiari si impegnano al rispetto delle seguenti norme:

- Accettazione e rispetto degli orari di frequenza concordati con l'equipe del Centro Diurno.
- Comunicazione tempestiva delle eventuali assenze
- Giustificazione delle eventuali assenze prolungate che incidono sull'utilizzo delle risorse del servizio e sulla continuità del rapporto educativo - riabilitativo.

Durata del servizio ed orario

Il Centro Diurno Terapeutico per Adolescenti "Dire e Fare" è aperto 6 ore al giorno nella fascia oraria 08:00 – 20.00 per 5 giorni alla settimana, in turni alternati, mattina/pomeriggio, in funzione delle esigenze dell'utenza, e svolge la sua attività nell'arco dei 12 mesi dell'anno.

Durante il periodo estivo, in occasione della chiusura delle scuole, il Centro potrà operare nelle ore antimeridiane dalle ore 8.00 alle ore 14.00

Il Centro Diurno Terapeutico rispetterà chiusure programmate nel periodo estivo/natalizio in funzione delle necessità .

Criteri per le Dimissioni

Le dimissioni degli ospiti del Centro possono essere previste:

su richiesta dei servizi interessati

- nel caso in cui le condizioni psico-fisiche dell'utente rendano necessaria l'individuazione di altri percorsi sanitari/assistenziali;
- nel caso in cui non venissero rispettate in modo continuativo le norme per la frequenza definite nel progetto educativo –riabilitativo del Centro

Su decisione dell'equipe riabilitativa

- Verranno altresì dimessi gli utenti che, inserita in via definitiva manifestino una alterazione o deterioramento del comportamento dovuti al peggioramento della condizione psicofisica e tali da risultare incompatibili con l'inserimento nel Centro;
- saranno dimessi gli utenti che nel periodo di prova avranno dimostrato effettiva difficoltà e/ o gravi problematiche di inserimento su indicazioni concordate con il TSRMEE

Possono essere previste sospensioni o modifiche dell'orario di frequenza se si dovesse verificare una situazione di particolare disagio dell'utente o un peggioramento delle sue condizioni di salute.



8. GESTIONE DEI FARMACI

- Il Centro Diurno Terapeutico per adolescenti "Dire e Fare " è dotato di un mobile chiuso a chiave per il deposito e conservazione dei medicinali, forniti dagli utenti, da somministrare secondo le terapie specifiche , dei presidi medico-chirurgici, e del materiale di medicazione e di altri materiali di competenza;
- La chiave è in possesso del medico , dell'infermiere e del Responsabile dell'Ente Gestore.;
- I farmaci sono custoditi sempre nella confezione originale dove sono riportati il numero di lotto e la scadenza, per lo stesso motivo non devono essere tagliati i blister delle compresse
- Il controllo della disponibilità e della scadenza dei farmaci viene effettuata dall'infermiere seguendo una periodicità mensile, secondo un calendario (il primo lunedì del mese) ;
- Gli utenti che assumono una terapia giornaliera, durante l'orario del Centro, portano quotidianamente da casa la terapia da assumere contestualmente alla prescrizione del medico curante e/o specialista di riferimento;
- E' prevista una procedura di scarico dei farmaci su apposito registro, nel quale l'infermiere dovrà annotare il nominativo dell'utente per il quale è stato somministrato il farmaco in questione con nome, posologia e data dell'utilizzo dello stesso. L'utente o chi ne fa le veci, sottoscrive l'avvenuta consegna dei medicinali lasciati in deposito;
- Sarà cura dell'infermiere inoltre comunicare al medico incaricato la necessità di ordinare farmaci mancanti e informare tempestivamente l'utenza e le famiglie per l'approvvigionamento;
- La preparazione e la distribuzione dei farmaci che devono essere somministrati quotidianamente agli utenti, viene eseguita a cura dell'infermiere e in sua assenza del medico presente al Centro.

Il Centro Diurno Terapeutico per adolescenti "Dire e Fare" è provvisto di:

1. Apposito contenitore per rifiuti speciali, nel quale dovranno essere versati tutti i materiali di tipo medico e chirurgico;
2. Apposito contenitore aghi, nel quale dovranno essere gettati gli aghi delle siringhe utilizzate
3. I farmaci scaduti, alterati o difettosi vanno scaricati in un apposito registro a cura dell'infermiere per essere successivamente inseriti nel contenitore rifiuti speciali.
- 4.

9. VERIFICA E MONITORAGGIO INTERVENTI

La verifica del programma viene condotta su diversi registri e su indicatori che facilitano il centro e i soggetti stessi nella valutazione delle fasi dell'intervento e dell'evoluzione personale. Sul piano strettamente sanitario saranno gli operatori del TSMREE a valutare con appositi indicatori i percorsi di cura e riabilitazione rispetto all'uso della farmacologia i cui effetti sono in ogni caso condensati negli indicatori di comportamento come appresso indicato.



In particolare saranno privilegiate le seguenti aree di osservazione e verifica:

Autonomia personale e sociale

- la cura di sé e delle proprie cose;
- la cura dell'ambiente e delle cose altrui;
- l'impegno nell'attività scolastica e/o lavorativa.

Contesto affettivo-emotivo-relazionale

- la tolleranza alle frustrazioni;
- la capacità di ascolto e di confronto,
- la capacità espressivo-comunicativa di sé e delle proprie emozioni;
- il valore dato a lealtà, amicizia, solidarietà;
"giocate" a diversi livelli nelle relazioni di "affido" nei confronti degli operatori nelle relazioni di gruppo, nelle relazioni "privilegiate" amicali.

Partecipazione alle attività

- nei compiti di lavoro interno;
- nelle riunioni di gruppo;
- nella gestione della casa e del tempo libero

per la valutazione significativi saranno la frequenza, il rispetto dei tempi, l'impegno e l'assunzione di responsabilità.

Famiglia

La famiglia è presa in considerazione dal punto di vista del soggetto che sta attuando un progetto; la relazione tra soggetto e famiglia viene osservata nei suoi aspetti di:

- frequenza
- tipo di rapporto
- educazione

"Incidenti di percorso"

Per incidenti nel cammino pedagogico intendiamo il rifiuto a continuare il programma e tutto ciò che rompe la linea di evoluzione del progetto. Questi fatti ed episodi si valutano osservando:

- la trasgressione e la sua frequenza;
- le giustificazioni fornite dal soggetto;
- le reazioni alle eventuali sanzioni.

Sviluppo cognitivo e di personalità

Ovvero la capacità/difficoltà di costruirsi una personalità e di progettare concretamente il futuro. Sviluppo dell'identità personale e dell'ideale del sé. A tal fine si osserveranno e verificheranno i seguenti "segni":



- le manifestazioni dei desideri le "voglie" di fare;
- le aspettative;
- gli interessi e le motivazioni individuali;
- le difficoltà mostrate;
- la capacità di progettazione e organizzazione osservando i tempi e gli strumenti adoperati.

9.1 Monitoraggio

Per quanto attiene al monitoraggio costante delle attività, risulta insostituibile l'attività di registrazione continua e costante delle attività con complementi di questionari strutturati come appresso delineato e griglie di valutazione standardizzate per l'analisi delle attività mensili al fine di verificare l'andamento operativo e apportare le modifiche necessarie di volta in volta nelle varie circostanze. I registri utilizzati per le attività sono i seguenti:

Registro presenze operatori: consente di valutare la partecipazione e la motivazione dell'operatore in funzione delle presenze/assenze, ore di permesso, tempi e disponibilità in periodi particolari, reperibilità,, partecipazione ad eventi altro ecc...;

Registro presenze operatori a tempo parziale volontari altro: consente di verificare mensilmente i livelli di partecipazione di altre figure che hanno un rapporto con la comunità;

Registro accoglienza e frequenza ospiti ,altro: consente di annotare le generalità dell'ospite e dei familiari, rilevare contatti con i familiari, annotare situazioni e/o condizioni e richieste particolari per ogni ospite, annotare permessi e rientri, notizie di massima desunte dalla scheda e dalla relazione dei servizi di invio la cui copia con la copia della documentazione minima relativa all'ospite, è conservata nell'ufficio di direzione del centro

Registro consegne ed annotazioni degli operatori: consente di valutare l'operato quotidiano, fornisce informazioni all'operatore del turno successivo, comunica interventi appropriati o inappropriati nelle varie circostanze, previene incomprensioni, valuta la distribuzione del tempo nelle ore di servizio, controlla i risultati conseguiti con i diversi interventi, permette di comparare gli interventi dei diversi operatori, verifica le reazioni degli ospiti e degli operatori nelle diverse circostanze, descrive l'operato complessivo della vita comunitaria visto dagli operatori in servizio;

Registro firma ed osservazioni ed annotazioni attività supervisione e controllo operatori di servizio TSMREE o di Servizio Sociale Comunale o altri: consente di valutare l'andamento operativo con inferenze, informazioni, annotazioni, consigli utili da parte degli operatori addetti alla supervisione e controllo i quali negli interventi di verifica e visite ispettive, appongono la firma per la presenza con le osservazioni rilevate;

Registro verbali riunioni operatori in equipe e rapporti su singoli colloqui individuali e/o di piccolo gruppo: consente di valutare le dinamiche operative e la qualità dell'intervento attraverso l'analisi



delle discussioni in merito al lavoro singolo e di gruppo;

Registro verbali riunioni assembleari: registra gli avvenimenti della discussione allargata del centro e consente di valutare l'appropriatezza degli interventi nelle diverse circostanze nonché verificare la crescita collettiva del gruppo nel suo complesso;

Registro visite familiari e parenti e/o servizi inviati, nonché trascrizione telefonate e/o e-mail: consente di verificare l'attenzione agli ospiti da parte dei tutori per misurare i livelli di partecipazione al processo educativo di tutti coloro che si occupano dell'ospite;

Registro uscita degli operatori e degli ospiti: consente di valutare gli interventi all'esterno, le attività e gli orari effettuati all'esterno da ospiti e operatori, tempi di fruizione dei servizi esterni, tempi di attuazione di progetti integrati all'esterno;

Registro materiali consegnati ad ospiti ed operatori: consente di valutare le quantità di materiale necessario per le diverse attività nel breve e lungo periodo in funzione degli obiettivi del progetto globale;

In merito alle schede e questionari di valutazione, verifica e monitoraggio saranno utilizzati i seguenti strumenti e questionari allegati alla Carta dei Servizi:

questionario di ingresso del minore ospite elaborato con domande a risposte aperte e sottoposto all'attenzione ed approvazione dei servizi competenti TSMREE nel rispetto della privacy e dei regolamenti: consente di verificare le reazioni immediate del nuovo ospite e dà informazioni dirette sull'esperienza passata e informazioni indirette sui vissuti esperienziali del nuovo ospite;

questionario di gradimento del breve e lungo periodo di permanenza nel centro elaborato con domande semplici a risposta aperta sempre con approvazione degli organismi competenti gestori e responsabili del servizio ;

questionari di gradimento per genitori e familiari elaborato nella stessa ottica con i dovuti accorgimenti integrativi;

questionari di gradimento relativo alle attività svolte dagli operatori per misurare il rischio di "burn-out"

costruzione in itinere di griglie di valutazione e monitoraggio estrapolate dai diari giornalieri dei registri di cui sopra per misurare e registrare nel tempo comportamenti positivi e/o negativi riferiti alla gestione complessiva del centro definizione di algoritmi operativi in grado di assicurare maggiore funzionalità al servizio nel suo complesso.



9.2 Fattore di Qualità e indicatori di misura

Fattore di Qualità	Indicatore	Standard
Risposte immediate alle esigenze primarie	Forniture di servizi in base alle esigenze	Si
Sicurezza e protezione	Presenza all'ingresso programmato di un educatore di riferimento	Si
	Cure personalizzate	Si
Ambiente familiare	Se concordata, possibilità di inserimento graduale	SI
	Vita in piccolo gruppo in unità	SI
	Ambiente personalizzato	Si
Ambiente fruibile	Somiglianza ad una casa	Si
	Abbattimento barriere architettoniche	Si
Ambiente sicuro	Budget annuale per acquisti finalizzati al buon decoro del Centro	Si
	Predisposizione sistemi di sicurezza ed evacuazione	Si
Ambiente pulito	Verifica di adeguatezza locali, arredi ed attrezzature	Si
	Pulizia ambienti	Giornaliera
Ambiente attrezzato	Sanificazione spazi comuni	Giornaliera
	Budget annuale per acquisto giochi	Si
Alimentazione variata	Possibilità di adattare il menu	Si
	Variazioni periodiche del menu	Stagionali
Alimentazione equilibrata	Menu valutato ed approvato dalla Nutrizionista	SI
Alimentazione igienicamente corretta e controllata	Personale formato	Si
Interventi di cura/sorveglianza sanitaria	Contatti con gli specialisti di riferimento	Al bisogno
	Utilizzo servizi sanitari di zona	Si
	Visite ed eventuali terapie	Si
Garanzia di rapporti sociali esterni tra pari	Frequenza Centri Scolastici Formativi	Si
	Frequentazione attività estive per bambini in età scolare	Si
Buon attaccamento con le figure educative di riferimento	Tempi di presenza in servizio di personale educativo e socio-sanitario	6 h giornaliere
Possibilità di incontro con i genitori	Accesso massimo previsto	Su programmazione



Possibilità di incontro con familiari	Accesso massimo previsto/ durata	Giornaliero/ora
	Comunicazione delle regole di comportamento per familiari	100%
Garanzia di percorso educativo e assistenziale individualizzato	Redazione e attuazione del PAI/PEI	SI
	Monitoraggio dello stato di avanzamento del PAI/PEI	SI
Varietà degli ambiti di esperienza	Interventi esterni di inserimento	SI
	Attività ludico-ricreativa all'esterno e all'interno	SI
Rispetto della privacy	Custodia in armadietto chiuso della documentazione riservata	SI
	Spazi riservati e protetti per gli incontri	SI
Gradualità ed accompagnamento all'uscita del minore dal CDT	Preparazione e supporto all'uscita	SI
	Tempi e modalità personalizzati di uscita	SI
	Consegna di materiale utile alla storia personale	SI
Accessibilità alle informazioni	Comunicazioni telefoniche giornaliere sulla disponibilità all'accoglienza	100%
	Disponibilità materiale informati vo/visite	100%
	Aggiornamento costante della lista di attesa	100%
Rispetto dei tempi di inserimento	Percentuale inserimenti nei tempi programmati rispetto al numero totale	100%
Modalità di presa in carico del caso	Incontro dei referenti dei servizi con l'equipe del Centro per inserimenti programmati	100%
Qualità dell'inserimento programmato	Presenza dell'educatore di riferimento all'ingresso	100%
	Primo bilancio di salute entro 24 ore	100%
Impianti, attrezzature ed arredi adeguati	Svolgimento operazioni richieste DIs 81/08	100%
	Periodicità delle verifiche	SI
	Manutenzione e sostituzione attrezzature	SI
Modalità e controllo informazioni	Applicazione della normativa privacy sui dati personali	SI



9.3 Formazione e aggiornamento operatori

Il piano della formazione per il periodo 2019-2020

Il Responsabile della formazione della Cooperativa, dopo aver raccolto le esigenze formative nel Centro Diurno Terapeutico per adolescenti "Dire e Fare" ha esposto i bisogni ai Responsabili dei processi Formativi del nostro Ente accreditato anche per la formazione presso la Regione Lazio il quale elabora annualmente la proposta formativa .

Il Piano Formativo gestito dalla Coop. sociale Proxenia ha previsto i seguenti incontri formativi che verteranno sulle tematiche elencate:

1. Ascolto dell'adolescente e della sua famiglia – metodologie d'intervento;
2. Lavorare con gli Adolescenti – valutazione e presa in carico.....;
3. Ambivalenza e ambiguità;
4. Emergenza epidemiologica Covid-19....;
5. Implementazione PARM E PAICA;
6. Rischio Clinico (I C A)

I corsi, con durata concordata di 4 ore cadauno, prevede la partecipazione di tutti gli Operatori impegnati nel Centro Diurno Terapeutico . Sarà rilasciato attestato di partecipazione.

In allegato alla presente Carta dei Servizi "Questionario per la valutazione del grado di soddisfazione dei Collaboratori".

10. DIRITTI E DOVERI

10.1 - Diritti degli utenti / Genitori o Accompagnatori

L'Ospite ha diritto:

- al rispetto della dignità personale
- ad essere assistito e curato con attenzione e premura nel rispetto della dignità umana, dei propri diritti e delle convinzioni etico-religiose;
- ad essere sempre individuato con il proprio nome e cognome;
- ad un'informazione completa e comprensibile;
- ad essere informato dello stato di salute, degli accertamenti diagnostici e dei trattamenti terapeutici a cui sarà sottoposto;
- a conoscere trattamenti alternativi anche se eseguibili solo in altre strutture;
- ad essere garantito nella sua richiesta di "consenso informato";
- a esprimere la propria opinione sulla qualità dei servizi e delle prestazioni;
- a segnalare eventuali disfunzioni per contribuire al miglioramento del servizio e ad avere un riscontro delle segnalazioni. (Reclami e Questionari di Qualità);
- alla riservatezza (questo punto è regolato dal Regolamento GDPR 2016/679 e della normativa nazionale in vigore.



All'atto dell'ingresso nel Centro Diurno l'Utente firma un modulo che autorizza la Proxenia Coop. Sociale al trattamento dei dati personali esclusivamente per i fini istituzionali (quali i rapporti con: Ministero della Salute, Aziende USL, Agenzia di Sanità Pubblica, Ricerca Scientifica, Enti Comunali, Agenzie educative).

Questo diritto si concretizza nell'ottenere che i dati personali dell'ospite e quelli relativi alla propria condizione e ad ogni altra circostanza che lo riguardi rimangano riservati o comunicati solo a parenti, amici o medici da lui identificati e autorizzati

10.2 - Doveri degli utenti / Genitori o Accompagnatori

L'Ospite ha il dovere di:

- rispettare quanto riportato nel Regolamento esposto nel Centro Diurno, di cui si raccomanda un'attenta lettura;
- collaborare con i medici e con il personale di assistenza, cooperando all'identificazione, assicurando funzioni di vigilanza in collaborazione con il personale, fornendo informazioni chiare e precise sulla propria salute e condizione, su eventuali precedenti ricoveri e sulle terapie eseguite,
- rispettare gli orari del Centro, recandosi individualmente presso la medicheria negli orari stabiliti affinché gli venga somministrata la terapia: a questo proposito si rileva che non possono essere praticate altre terapie oltre quelle stabilite dai medici inviati e riportate in cartella;
- dimostrare rispetto per il lavoro del personale di assistenza attenendosi alle prescrizioni e utilizzando in maniera appropriata ambienti, attrezzature e arredi della struttura;
- rispettare gli orari di visita per permettere lo svolgimento della normale attività assistenziale/riabilitativa/educativa;
- favorire quiete e riposo ed evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio agli altri ospiti;
- evitare l'uso di qualsiasi strumentazione, senza autorizzazione;

10.3 DIRITTO DI ACCESSO AI DATI PERSONALI E ALTRI DIRITTI

L'interessato ha diritto di ottenere la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che lo riguardano, anche se non ancora registrati, e la loro comunicazione in forma intelligibile.

L'interessato ha diritto di ottenere l'indicazione: **a)** dell'origine dei dati personali; **b)** delle finalità e modalità del trattamento; **c)** della logica applicata in caso di trattamento effettuato con l'ausilio di strumenti elettronici; **d)** degli estremi identificativi del titolare, dei responsabili e del rappresentante designato ai sensi dell'articolo 5, comma 2; **e)** dei soggetti o delle categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza in qualità di rappresentante designato nel territorio dello Stato, di responsabili o incaricati.

L'interessato ha diritto di ottenere: **a)** l'aggiornamento, la rettificazione ovvero, quando vi ha interesse, l'integrazione dei dati; **b)** la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, compresi quelli di cui non è necessaria la conservazione in relazione agli scopi per i quali i dati sono stati raccolti o successivamente trattati; **c)** l'attestazione che le operazioni di cui alle lettere a) e b) sono state portate a conoscenza, anche per quanto riguarda il loro contenuto, di coloro ai



quali i dati sono stati comunicati o diffusi, eccettuato il caso in cui tale adempimento si rivela impossibile o comporta un impiego di mezzi manifestamente sproporzionato rispetto al diritto tutelato.

L'interessato ha diritto di opporsi, in tutto o in parte: **a)** per motivi legittimi al trattamento dei dati personali che lo riguardano, ancorché pertinenti allo scopo della raccolta; **b)** al trattamento di dati personali che lo riguardano a fini di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale.

10.4 DIRITTO ALLA SICUREZZA

Per la gestione del Rischio e la promozione della Sicurezza degli Ospiti si prevedono i seguenti obiettivi:

- promuovere la cultura della sicurezza,
- rilevare i rischi presenti nella realtà operativa,
- intraprendere azioni mirate ad individuare, ridurre e prevenire l'incidenza di eventi avversi per pazienti ed operatori,
- migliorare la qualità del servizio offerto ai pazienti,
- dare un ruolo più attivo al cittadino-fruitori, nel nostro caso a Genitori oltre che, quando è possibile, all'ospite stesso, mediante un maggiore coinvolgimento nelle attività di gestione del rischio,
- favorire lo sviluppo di strumenti per la sicurezza dell'Ospite;
- aderire incondizionatamente ai dettami del D.lgs 81/2008;
- aderire alle Pratiche Regionali e alle raccomandazioni del Ministero della Salute.

11. INFORMATIVA AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

I dati personali dell'utente sono utilizzati da PROXENIA SOC. COOP. SOCIALE ONLUS, che ne è titolare per il trattamento, nel rispetto dei principi di protezione dei dati personali stabiliti dal Regolamento GDPR 2016/679 e della normativa nazionale in vigore.

MODALITÀ E FINALITÀ DEL TRATTAMENTO DATI

1. La informiamo che i dati verranno trattati con il supporto dei seguenti mezzi:

- Mista - elettronica e cartacea
- con le seguenti finalità:

- Attività terapeutico, riabilitativa ed educativa
- Diagnosi, cura e terapia pazienti
- Elaborazione progetto educativo individuale e valutazione
- Percorso di partecipazione della famiglia al progetto educativo
- Finalità funzionali alla gestione dei rapporti intercorrenti con gli utenti, fornitori, banche, ecc...

BASE GIURIDICA

2. La base giuridica su cui si fonda il trattamento per i dati comuni, secondo l'Art.6 del Regolamento GDPR è il Consenso.

La base giuridica su cui si fonda il trattamento per categorie particolari di dati personali, secondo l'Art.9 del Regolamento GDPR è il Consenso.

Il conferimento dei dati è obbligatorio per tutto quanto è richiesto dagli obblighi legali e contrattuali e pertanto l'eventuale rifiuto a fornirli in tutto o in parte può dar luogo all'impossibilità di fornire i servizi richiesti.



L'organizzazione tratta i dati facoltativi degli utenti in base al consenso, ossia mediante l'approvazione esplicita della presente policy privacy e in relazione alle modalità e finalità di seguito descritte.

CATEGORIE DI DESTINATARI

3. Ferme restando le comunicazioni eseguite in adempimento di obblighi di legge e contrattuali, tutti i dati raccolti ed elaborati potranno essere comunicati esclusivamente per le finalità sopra specificate alle seguenti categorie di destinatari:

- Enti preposti;
- Operatori;
- Organismi sanitari, personale medico e paramedico;
- Persone autorizzate;
- Responsabili interni;
- Soggetti che svolgono attività di archiviazione della documentazione.

Nella gestione dei suoi dati, inoltre, possono venire a conoscenza degli stessi le categorie di persone autorizzate e/o responsabili interni ed esterni individuati per iscritto ed ai quali sono state fornite specifiche istruzioni scritte circa il trattamento dei dati. Un elenco nominativo di tali soggetti può essere reperito presso la nostra sede.

L'ambito di diffusione è nazionale. In nessun altro caso si darà conoscenza dei dati a terzi, fatti salvi gli eventuali obblighi previsti dalla legge.

CATEGORIE DI DATI PERSONALI

4. Secondo quanto esplicitato dall'articolo 14 del Regolamento GDPR, non essendo stati ottenuti i dati presso l'interessato, si riportano le categorie di dati personali oggetto di trattamento:

- Codice fiscale ed altri numeri di identificazione personale (carte sanitarie);
- Convinzioni religiose, adesioni ad organizzazioni a carattere religioso;
- Dati identificativi (ragione o denominazione sociale, ovvero nome e cognome delle persone fisiche, indirizzo sede, telefono, fax, e-mail, dati fiscali, ecc.);
- Dati relativi alla famiglia e a situazioni personali (stato civile, minori, figli, soggetti a carico, consanguinei, altri appartenenti al nucleo familiare);
- Dati sulla salute;
- Origini razziali o etniche;
- Particolari (sensibili).

PERIODO DI CONSERVAZIONE

I dati saranno trattati per tutto il tempo necessario agli obbiettivi da raggiungere.

DIRITTI DELL'INTERESSATO

5. Ai sensi del Regolamento europeo 679/2016 (GDPR) e della normativa nazionale in vigore, l'interessato può, secondo le modalità e nei limiti previsti dalla vigente normativa, esercitare i seguenti diritti:

- richiedere la conferma dell'esistenza di dati personali che lo riguardano (diritto di accesso dell'interessato – art. 15 del Regolamento 679/2016);
- conoscerne l'origine;
- riceverne comunicazione intelligibile;
- avere informazioni circa la logica, le modalità e le finalità del trattamento;
- richiederne l'aggiornamento, la rettifica, l'integrazione, la cancellazione, la trasformazione in forma anonima, il blocco dei dati trattati in violazione di legge, ivi compresi quelli non più necessari al perseguimento degli scopi per i quali sono stati raccolti (diritto di rettifica e cancellazione – artt. 16 e 17 del Regolamento 679/2016);
- diritto di limitazione e/o di opposizione al trattamento dei dati che lo riguardano (art. 18 del Regolamento 679/2016);
- diritto di revoca;
- diritto alla portabilità dei dati (art. 20 del Regolamento 679/2016);
- nei casi di trattamento basato su consenso, ricevere i propri dati forniti al titolare, in forma strutturata e leggibile da un elaboratore di dati e in un formato comunemente usato da un dispositivo elettronico;
- il diritto di presentare un reclamo all'Autorità di controllo (diritto di accesso dell'interessato – art. 15 del Regolamento 679/2016).

