COOPERATIVA SOCIALE UTOPIA

Carta dei Servizi della *Comunità Acquaviva*

Comunità Terapeutica per Minori di Età

Casa Lupo Rosso/
Casa Orizzonti Blu

ANNO 2024

Rev. 00
Data 12/01/2024

1. FINALITÀ E SCOPO DELLA CARTA DEI SERVIZI

La stesura e revisione della Carta si è realizzata tramite il coinvolgimento delle associazioni locali per la rappresentanza e la difesa dei diritti degli utentə, ed è un importante momento di riflessione sulle ragioni e sulle opportunità della nostra attività. La stesura della Carta costituisce inoltre per la Comunità, un'occasione di riflessione sulla propria organizzazione, sulle modalità operative e sulla qualità globale dei servizi erogati. L'elaborazione della Carta dei Servizi inoltre può essere vista come una tappa del percorso terapeutico ed educativo rivolto ai residenti della struttura ed ai loro familiari, affinché percepiscano questo strumento sia come legittimazione dei loro diritti, sia come opportunità di partecipazione attiva alla vita della Comunità. Lo scopo principale del documento è quello di informare, dando all'utenza reale e potenziale, la possibilità di sviluppare il senso di appartenenza alla struttura.

2. MODALITÀ DI UTILIZZO E DIFFUSIONE DEL DOCUMENTO

Le fasi di diffusione della Carta sono le seguenti:

a. Distribuzione ai parenti degli ospitə tramite incontro di presentazione;
b. Disponibilità del documento nell'ufficio della Responsabile di Comunità;
c. Consegna del documento al momento della richiesta di ingresso in Comunità.
d. Consegna del documento ad associazioni che rappresentano gli utentə;
e. Consegna del documento ad enti pubblici: comuni, province e regioni;
f. Consegna del documento ai dipartimenti di salute mentale e centri di neuropsichiatria infantile in ambito regionale e nazionale;
g. Consegna del documento a istituzioni rappresentative del terzo settore: cooperative sociali ed associazioni no profit;
h. Disponibilità del documento nel sito web della cooperativa www.cooputopia.it
i. Qualora emergano in itinere allegati utili successivamente e non inseriti da subito nella Carta, essi saranno fruibili su richiesta alla Responsabile di Comunità o evidenziati nel sito web.

La Carta viene revisionata almeno ogni 3 anni e nel caso occorrano di cambiamenti, verranno effettuate le modifiche necessarie al documento, riattivato l'iter di diffusione e aggiornato il sito web.

3. SCOPI DELLA COOPERATIVA SOCIALE UTOPIA

La Coop. Sociale Utopia, in armonia con i principi statutari:

a. promuove e tutela i diritti dei minorə di età con problematiche psichiatriche coinvolgendo nella relazione terapeutica ed educativa le loro famiglie;
b. opera per rendere concreti i principi delle pari opportunità e della non discriminazione dei minorə con problemi psichiatrici e di quanti tutelano i loro diritti;
c. avversa qualsiasi principio etico, religioso, giuridico o normativo che possa ridurre o eliminare la libertà e i diritti dei minorə di età con problemi psichiatrici e delle loro famiglie. A tal fine si impegna:

d. a livello politico, per sollecitare e sostenere, in sede politica e legislativa, risposte adeguate alle aspettative e ai bisogni dei minori con problemi psichiatrici e delle loro famiglie;
e. a livello educativo e terapeutico, a favorire concreti processi di reale integrazione ed avversare ogni forma di esclusione e di emarginazione;
f. a livello istituzionale per promuovere e realizzare servizi sanitari, sociosanitari, educativi e assistenziali rivolti ai minorə di età con problemi psichiatrici e alle loro famiglie.

4. PRINCIPI FONDAMENTALI

La Cooperativa Sociale Utopia fa propri e adotta i principi fondamentali di:
- eguaglianza
- imparzialità
- diritto di scelta
- continuità
- partecipazione
- efficienza ed efficacia

5. PRINCIPI GENERALI

I servizi gestiti dalla Cooperativa Sociale Utopia sono organizzati e gestiti in maniera da garantire sempre agli utenti:
- accurata valutazione delle richieste e dei bisogni;
- esaustiva informazione sul servizio e sui risultati attesi;
- condivisione e partecipazione;
- personalizzazione degli interventi;
- valorizzazione e sostegno del ruolo della famiglia;
- rispetto della dignità e della privacy;
- rilascio scritto del contratto iniziale e relativo consenso informato, liberamente espresso;
- affidamento a personale qualificato, abilitato, aggiornato e motivato;
- approcci, metodiche e strategie sicure, validate ed efficaci;
- condizioni di sicurezza e di rispetto delle normative vigenti;
- iniziative volte a caratterizzarsi come realtà visibili, qualificanti e propulsive della comunità;
- collaborazioni e sinergie con le risorse istituzionali, culturali e professionali;
- miglioramento della qualità della vita.

6. STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI

La Cooperativa Sociale Utopia si impegna al raggiungimento degli standard di qualità che, per definizione, sono un processo dinamico qualitativo e quantitativo di miglioramento continuo e graduale della qualità. Gli indicatori e gli standard vanno osservati, applicati e documentati in maniera puntuale e rigorosa. La Cooperativa ha individuato in via prioritaria i seguenti fattori della qualità su cui fissare i relativi standard:
- formazione specifica e aggiornamento permanente rivolti a tutto il personale per quanto riguarda il modello riabilitativo utilizzato, l'evolversi del fenomeno ed i processi di cambiamento in atto nel sistema sociale italiano;
- supervisione dell'equipe continuativa rivolta ai diversi livelli d'intervento;

- promozione e supporto ad attività valutative e di miglioramento dei processi di erogazione dei servizi e delle prestazioni;
- realizzazione di progetti individualizzati, con l'elaborazione di report di attività e di cartelle cliniche esaustive della situazione socioeducativa e terapeutica dell'utentə;
- distribuzione agli utentə di schede informative con modalità di accesso e di erogazione dei servizi;
- semplificazione delle procedure di ingresso;
- sistema di comunicazione interna ed esterna, su supporto cartaceo e/o informatico atto a garantire la qualità e la riservatezza delle informazioni, anche ai fini della tutela dei dati personali;
- definizione di politiche e strategie volte a garantire il rispetto dei diritti degli utentə, in relazione all'umanizzazione dei servizi (confort alberghiero, abbattimento delle barriere architettoniche nelle zone di libero accesso per l'utenza con entrate per soggetti diversamente abili, appositi montacarichi, bagni per disabili, etc.), alla personalizzazione delle cure, alla tutela della privacy ed alla produzione delle informazioni necessarie per l'accesso e la fruizione del servizio;
- attuazione della verifica dell'efficienza e dell'efficacia degli interventi;
- monitoraggio e misurazione dei processi e dei risultati a fronte degli obiettivi;
- monitoraggio e revisione dell'operatività;
- formalizzazione delle procedure di informazione sul percorso didattico e terapeutico volte sia all'Ente inviante (relazioni consegnate a mano e/o email) che ai familiari
- formazione in materia di valutazione della qualità, di utilizzazione delle risorse, di gestione dei rischi della salute, della sicurezza del lavoro e di articolazione organizzativa (organigramma, funzioni e struttura della cooperativa);
- lavoro di rete inter-istituzionale, con attivazione di protocolli e procedure di trasferimento delle informazioni tra strutture sanitarie del SSN: la direzione della cooperativa garantisce il trasferimento delle informazioni cliniche, in caso di ricovero, mediante relazione di report diagnostico e terapeutico (situazione clinica, terapia in atto, eventuali allergie e controindicazioni) ad opera del personale medico della struttura, che mantiene costanti rapporti con l'equipe della struttura di ricovero.

Standard di qualità generali adottati per la valutazione del progetto terapeutico:

- Carta dei Servizi
- Confronto costante con enti committenti, equipe integrate trimestrale con i Servizi Invianti sanitari e sociali
- Relazioni con servizi semestrali
- Supervisione mensile dell'equipe da parte di un esperto esterno
- Supervisione ai ruoli di Coordinamento della Comunità

Standard *evidence based specifici* adottati per la valutazione del progetto terapeutico:

- osservazioni quotidiane (educative, psicologiche, psichiatriche) redatte nelle schede progetto
- equipe settimanale con redazione di verbale
- Progetto Terapeutico Individualizzato impostato secondo criteri qualitativi e quantitativi, azioni specifiche da conseguire per ciascun obiettivo, verifica trimestrale qualitativa e quantitativa, riesame semestrale in equipe con il coinvolgimento dell'utente, al fine di calibrare gli interventi in atto a seconda dell'andamento del programma e delle esigenze dell'utente.

Impegni e programmi

La gestione delle persone ospitate nella Comunità Terapeutica, avviene attraverso un modello di presa in carico costruito nel corso degli anni sulla base dell'esperienze prodotte e delle relative verifiche. Il modello utilizzato, vuole innanzitutto garantire l'umanizzazione dei bisogni, sia in termini di personalizzazione pratica delle attività (cura della persona, dei propri ambienti e dei propri oggetti) che di tipo relazionale e psicologico che possono caratterizzare le persone ospitate. Periodicamente l'Equipe Multidisciplinare:

- svolge una verifica sull'andamento del proprio operato, delle modalità di presa in carico e delle dinamiche relazionali messe in atto;
- propone il mantenimento o la modifica delle attività educative e riabilitative;
- svolge la verifica dei progetti individuali di presa in carico.

Tutti gli operatorə dell'Equipe Multidisciplinare sono chiamati alla realizzazione dei progetti educativi di presa in carico di ogni singolo ospitə. Lo stile del servizio è orientato a promuovere la creazione di un ambiente caratterizzato da:

- stabilità e continuità assistenziale e delle relazioni;
- ascolto dei bisogni e flessibilità delle risposte alle esigenze;
- profondo rispetto dei tempi e delle modalità di esistenza di ciascuna persona;
- accoglienza delle persone e chiarezza nelle informazioni rispetto a tutta l'attività proposta;
- livelli di confort e benessere in un'ottica di tutela della minorə di età;
- varietà e ricchezza delle esperienze relazionali, cognitive ed emozionali;
- raccordo costante ed articolato con i Servizi invianti, nella consapevolezza della condivisione della presa in carico della persona.

7. LA COMUNITÀ ACQUAVIVA

La Comunità Terapeutica per minori Acquaviva, gestita dalla Cooperativa Utopia, opera sul territorio di Cagli nelle Marche dal 25/11/2006 è autorizzata ai sensi della L.R. 20/00, accreditata a livello Regionale DGR 118/16 e Convenzionata con AST Marche Area Vasta 1. La struttura è quindi in possesso di tutti gli standard gestionali e strutturali previsti dalle normative Nazionali e Regionali in vigore in tema di strutture sociosanitarie.
La Comunità è in grado di accogliere fino a 20 ospiti, sia maschi che femmine.
I destinatari del servizio sono pazientə con patologia psichiatrica in età evolutiva (compresi tra i 9 e i 18 anni), anche in comorbidità con ritardo mentale lieve, con sintomatologie subacute o post-acute che necessitano di un'intensità di cura elevata. La Comunità ospita persone in possesso del prerequisito minimo di autonomie personali tali da permettere all'intervento di caratterizzarsi da un punto di vista formativo, educativo, terapeutico-riabilitativo e non solo assistenziale.
La comunità Acquaviva nei primi 5 anni di attività aveva sede in un paesino vicino a Cagli, Acquaviva, da cui ha preso il nome, aveva a disposizione 10 posti letto, in una splendida villa d'epoca, che nel tempo però si è rivelata poco funzionale alla tipologia di utenza e di lavoro. Inoltre, la posizione isolata limitava le occasioni e le opportunità di integrazione territoriale. Abbiamo così iniziato a costruire una struttura nuova, pensata e basata sugli anni di esperienza vissuta, con gli obiettivi primari di poter offrire una maggior possibilità di integrazione in un tessuto sociale, (nel caso specifico la città di Cagli), e allo stesso modo di aumentare la possibilità di accoglienza raddoppiando il numero di posti.
La Comunità Acquaviva ha quindi sede, dal luglio 2012, presso una struttura di nuova edificazione, con un'area verde circostante ed è ubicata vicino al centro di Cagli. Per gli ospitə, a seconda delle caratteristiche personali,

sono a disposizione stanze a uno o due posti. La Comunità è dotata di cucina professionale, lavanderia, laboratori di informatica, arti e mestieri, palestra ed ampi saloni per lo svolgimento delle attività.

8. DUE CASE IN UNA COMUNITÀ': "CASA LUPO ROSSO" E "CASA ORIZZONTI BLU"

Nel 2015 si è avviato un processo ulteriore di evoluzione e cambiamento, come Comunità ed Équipe Terapeutica, che ha portato la Comunità Acquaviva a strutturarsi dal 15/06/2015 in due moduli separati in fasce di età: Casa Lupo Rosso dai 9 ai 14 anni e Casa Orizzonti Blu dai 14 ai 18 anni.
Due Case in una Comunità, una Comunità che si trasforma "in un condominio con due appartamenti" in cui vi sono luoghi condivisi e luoghi "di appartenenza": un'avventura in continua evoluzione. Alla base di questi cambiamenti c' è stata la crescente richiesta nel tempo di utentə di età sempre inferiore e il "pensiero clinico" che sia fondamentale differenziare gli interventi terapeutici per età e optare per la non commistione di età troppo lontane tra loro.

9. ORGANIGRAMMA

L'Equipe Multidisciplinare della Comunità Acquaviva opera sulla base un modello teorico-clinico di tipo psicodinamico integrato con organigramma revisionato annualmente; le Figure di riferimento sono:

Presidente e Legale Rappresentante della Cooperativa Sociale Utopia: Christian Gretter
Direttore Sanitario: Dr. Stefano Masetti
Responsabile Clinico Psichiatra: Dott.ssa Luana Pretelli
Responsabile di Comunità e Responsabile della qualità:
dott.ssa Lucia Micheli
Coordinatore e resp. Formazione: Francesco Ricciulli
Mastra di Casa Lupo Rosso: Dott.ssa Rosa Pasciuti
Mastra di Casa Orizzonti Blu: Dott.ssa Myriam D'Alessandro
Referente progetti Territoriali (Pre-ingresso, Dimissioni Protette): Dott.ssa Giorgia Ortolani
Gruppo Famiglie: Dott.ssa Giorgia Ortolani
Supervisore Equipe: Dott.ssa Wanda Grosso
Psicoterapeuta Ospitə Casa Orizzonti Blu: Dott.ssa Lorena Echino
Psicoterapeuta Ospitə Casa Lupo Rosso: Dott. Michele Vendola
Operatorə con formazioni differenti: psicologə, infermierə, educatorə professionalə, OSS, assistentə sociali e maestrə d'arte per i laboratori e allenatorə sportivi regolarmente in possesso di patentino rilasciato dalle rispettive Federazioni.
Lo staff della Comunità comprende inoltre:

- Personale amministrativo
- Addettə ai servizi (cucina, manutenzione e pulizie)
- Tirocinantə e Volontarə

La Comunità Acquaviva è coordinata dal Gruppo Coordinamento composto da: Mastra di casa Lupo Rosso, Mastra di casa Orizzonti Blu, Referenti progetti territoriali, Psichiatra Comunità, Coordinatore

10. ACCESSO ALLA STRUTTURA

La Cooperativa Sociale Utopia - Comunità Acquaviva - ha sede in Via Fontetta 61, 61043 Cagli (PU)
Tel. e Fax: 0721 787020 - E-mail: info@cooputopia.it
web site: www.cooputopia.it

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico e il Servizio Amministrativo, con orario di apertura al pubblico dal lunedì al venerdì dalle 9.30 alle 12,30, è a disposizione per tutte le informazioni sulle modalità di accesso al Servizio e su ogni attività della Cooperativa Sociale Utopia.
Previo appuntamento, Servizi, utenti potenziali e famigliari possono svolgere visite guidate alla struttura con il gruppo Coordinamento.

11. AMMISSIONE IN COMUNITÀ

L'inserimento degli ospiti in Comunità è subordinato alla stipula di una convenzione tra la Cooperativa Sociale Utopia e l'Ente Inviante (ASL di residenza). Non vengono stipulate convenzioni con persone fisiche. Eventuali domande di inserimento da parte di famiglie o tutorə vengono dirottate ai Servizi Pubblici di appartenenza.
L'Equipe Clinica valuta la richiesta e programma un primo incontro con i servizi invianti. Durante questo incontro avviene l'approfondimento del quadro clinico e psicosociale del minorə di età e la iniziale delineazione di un possibile quadro progettuale dell'intervento. Valutata la possibilità di un eventuale ingresso in Comunità si programmeranno incontri di avvicinamento e conoscenza con il minorə di età allo scopo di costruire una alleanza di lavoro: almeno un primo colloquio clinico, a cui fa seguito un invito a pranzo in Comunità, con un menu speciale contenente il piatto preferito scelto dall'invitato/a. Durante questi incontri il minorə d'età potrà così sperimentare e conoscere direttamene la vita di comunità e si permetterà all'equipe di valutarne l'effettiva possibilità d'inizio del percorso terapeutico, anche tenendo conto della compatibilità con il gruppo di utentə di quel preciso momento storico. L'obiettivo di questi incontri preliminari è cercare di capire insieme al ragazzə se c'è una seppur minima motivazione ad intraprendere un percorso comunitario, intesa almeno come un parziale riconoscimento del proprio disagio, un bisogno di aiuto e un desiderio di cura. In questa fase dell'inserimento sono previsti inoltre incontri con i genitori volti ad un loro coinvolgimento nell'avvio del percorso e ad un approfondimento della storia clinica del minorə di età. Al termine di tali incontri l'equipe deciderà circa la possibilità e i tempi di inserimento.
Il giorno dell'ingresso del ragazzə si richiede la sottoscrizione del regolamento da parte dei genitori o facenti funzione e dei servizi invianti come forma di condivisione del progetto di comunità. Prima dell'ingresso vengono richieste analisi e accertamenti medici necessari secondo il "Protocollo Sanitario di Ingresso". L'esecuzione di questo protocollo serve, infatti, a garantire che non ci siano problematiche organiche urgenti, così che l'iniziale periodo di inserimento dell'ospitə in comunità possa focalizzarsi a conoscersi ed instaurare una relazione di fiducia, che sia la base di tutti gli interventi successivi.

In seguito all'inserimento è previsto un periodo di osservazione clinica del minorə di età, della durata variabile tra i 30 e i 60 giorni: si procede attraverso un approfondimento anamnestico, una valutazione psichiatrica, una valutazione psicologica di tipo psicodinamico. Partendo dal presupposto che l'utentə è il protagonista del proprio processo terapeutico, è solo attraverso la sua conoscenza e con la sua alleanza che è possibile costruire un progetto; perciò, dopo questa prima fase di conoscenza reciproca si prevede un incontro congiunto con tutte le parti coinvolte (utentə, comunità, servizio inviante sociale e sanitario e la famiglia), per concordare gli obiettivi e la tempistica del Progetto Terapeutico Individualizzato.
Il tempo di permanenza in comunità viene stabilito in relazione al tipo di percorso, avendo un tempo indicativo di minimo 1 anno e massimo di 3 anni. È fondamentale ottenere collaborazione al progetto anche da parte dei genitori e del contesto che si è preso cura del soggetto affinché questi accettino di essere parzialmente e temporaneamente "sostituiti" per quanto riguarda quelli che ritengono essere i propri compiti evolutivi e agevolino, attraverso una condivisione costante, lo svolgimento del progetto stesso in un buon lavoro di rete da cui l'ospitə si senta sostenuto e contenuto. È inoltre fondamentale che, come l'ospitə, intraprende un percorso terapeutico, anche la famiglia sia coinvolto in esso, possa mantenere la motivazione al percorso stabilito, riflettendo sulle dinamiche disfunzionali passate, in un un'ottica relazionale, per cui, al rientro del minorə di età presso il proprio territorio anche il contesto socio-familiare si sia modificato e sia pronto a riaccoglierlo. L'inserimento in comunità è fatto alla presenza della famiglia o del tutor* e del Servizio Inviante in cui si concorda la prima data di verifica dopo un mese dall'ingresso; successivamente si programmano incontri di verifica e progettazione del percorso ogni 3 mesi. Se l'equipe curante tutta (comunità e Servizi invianti) condivide una criticità si possono dilazionare gli incontri di verifica o farli più frequenti.

Pre-ingresso

Riferendoci ad una letteratura che definisce l'ingresso in una comunità per minori come una "*deportazione*" (G.P.Charmet), l'allontanamento dal proprio sistema di riferimento è quindi causa di intense emozioni di sofferenza e di forte angoscia da separazione, amplificata dai pregiudizi e dalle fantasie di adolescenti, genitori e società che possono vivere l'inserimento non come un'opportunità di cambiamento ma, al contrario, come un fallimento. Con questi presupposti un inserimento in comunità può risultare ulteriormente fallimentare se non adeguatamente pensato e costruito con il minore stesso, la sua famiglia e con la mediazione fondamentale del Servizio Pubblico. Per questo sempre più frequentemente (all'interno dell'esperienza della Cooperativa Utopia) l'inserimento viene preceduto da azioni preventive rivolte alla costruzione di quell'alleanza terapeutica e di fiducia necessaria al desiderio di cambiamento che può scaturire dall'accettazione di prendere ed esser parte di un progetto terapeutico condiviso, per contrastare quel vissuto traumatico che può essere proprio delle esperienze non comprensibili (Winnicot). Gli Interventi che possono esser messi in atto per avvicinare le famiglie alla comunità, abbassandone così la conflittualità, possono essere intesi anche come strategie di potenziamento delle competenze possedute dai singoli soggetti, dal soggetto familiare e dal soggetto società, al fine di sviluppare negli individui coinvolti la consapevolezza delle circostanze sociali e delle risorse individuali , che può consentire di affrontare gli eventi critici, ed eventualmente la fase di disorganizzazione che ne consegue, scongiurando la possibilità di precipitare in situazioni di estremo rischio psicosociale che impediscano la ricerca e la sollecitazione di soluzioni alternative all'inserimento in struttura e all'allontanamento temporaneo o la riattivazione del processo di gestione della crisi. Pensare un tempo transitorio che cerca di accompagnare per un "pezzetto della vita" un minore di età, un tempo che funga da ponte tra vecchio e nuovo , tra dentro e fuori la comunità, permette altresì, oltre a gettare le basi per la relazione, una conoscenza del minore in oggetto e della sua realtà che facilita la

costruzione del Progetto Terapeutico Individualizzato partendo già dalla strutturazione di una buona rete di base, lavorando fin da subito sulla motivazione e sulla consapevolezza del minore (e della propria famiglia) a voler intraprendere un percorso terapeutico. Obiettivo principale di un percorso di PreIngresso Territoriale Comunitario diventa quindi quello di calare la funzione cardine di una comunità terapeutica all'interno del proprio contesto di vita e familiare, creando quello spazio relazionale ed esperienziale necessario al riconoscimento dei bisogni, del disagio e l'individuazione di risorse e potenzialità evolutive. Grazie al contenimento offerto dall'essere un sistema aperto delimitato da confini (in questo caso non più fisico ma emotivo) consente di sperimentare, in ambiente protetto un nuovo modo di relazionarsi, di entrare in contatto con se stessi, col proprio vissuto di sofferenza, col mondo sociale, con la propria famiglia e il mondo in senso più allargato.

12. PERCORSO TERAPEUTICO INDIVIDUALIZZATO E QUOTIDIANITA' METODOLOGIA: PENSIERI E STRUMENTI

Il percorso comunitario residenziale è per ogni operatorə una modalità "privilegiata" di conoscenza clinica del minorə di età, che permette di comprendere meglio le manifestazioni, le sfumature e le "concause" del suo disagio, osservandolo a 360 gradi: in ogni momento della quotidianità, in solitudine o in gruppo, con i pari e con gli adulti, in momenti di crisi e di benessere, all'interno e all'esterno della struttura, nei suoi rapporti con i familiari, con le istituzioni, con i vari contesti e la risposta o meno ai vari interventi terapeutici. Questa particolare osservazione clinica, attraverso lo sguardo dell'Equipe Multidisciplinare, se utilizzata in un buon lavoro di rete con i servizi e le famiglie può essere una grande opportunità di crescita e di sviluppo, perché permette di comprendere insieme all'ospitə il suo disagio e cercare strategie e risorse, trovando quindi forme d'intervento particolarmente attente alle caratteristiche uniche ed irripetibili della persona, accogliendo e tutelandone la dignità, l'unicità e la complessità. L'obiettivo della Comunità Terapeutica Acquaviva ha come finalità la costruzione di una "cornice", di uno spazio protetto dove l'equipe curante multidisciplinare è impegnata in vari modi ad aiutare i ragazzə a riprendere i compiti evolutivi, svolgendo una funzione di collegamento e mediazione con il mondo esterno.
Il trattamento come trattar bene: prendersi cura. Trattare è un verbo che può applicarsi ai rapporti interpersonali: "Sono stato trattato bene" è l'esito possibile di un rapporto in cui il desiderio dell'uno s'incontra con l'offerta di un altro e produce come esito un frutto, un profitto per entrambi. L'approccio psicoanalitico di fondo ha l'obiettivo terapeutico di favorire lo sviluppo delle funzioni dell'Io e delle istanze superegoiche dell'individuo, favorendo una maggiore consapevolezza e padronanza del proprio mondo interno. Tale atteggiamento analitico ha lo scopo di andare al di là del sintomo e comprendere insieme le dinamiche profonde che lo sottendono e che agiscono nel sintomo stesso, integrato in un intervento psico-educazionale costante. Tale approccio ha come obiettivo la ricostruzione psicodinamica dei vissuti del minorə di età e sulla base di ciò il tentativo di modificazione dei comportamenti disfunzionali, attraverso l'acquisizione di capacità di riflessione, di guardare e guardarsi. Si evitano modelli ideologici e tecnici troppo rigidi, prediligendo setting a volte inconsueti ed informali, in cui il minorə di età si senta libero, di volta in volta, di scegliere il suo oggetto di identificazione, di modulare le sue contemporanee esigenze di dipendenza e di autonomia, di mostrare, a seconda delle situazioni, le parti di sé in cui sente di rispecchiarsi in quel momento, avendo però la sicurezza di essere accolto e contenuto anche nei suoi aspetti distruttivi.
Il percorso terapeutico si avvale di tutti gli interventi necessari (farmacologico, psicoterapeutico, riabilitativo-espressivo, educativo, relazionale) secondo una modalità integrata e coerente con le complesse dinamiche psicopatologiche ed i bisogni dei ragazzə e delle realtà coinvolte nello svolgimento del progetto. La strategia

dell'intervento di natura interdisciplinare si articola nella gestione della quotidianità, nelle attività sia individuali che di gruppo, nella psicoterapia individuale, nei colloqui di sostegno psicologico, nei colloqui psichiatrici ad orientamento psicodinamico e nei controlli psicofarmacologici, in incontri periodici con i familiari. Affinché i diversi tipi di interventi risultino sintonici e ben coordinati, finalizzati allo stesso obiettivo, occorre un costante lavoro di equipe, occorre infatti un'opera di continuo "aggiustamento" anche dell'agire di ogni operatorə, rispetto alle violente emozioni controtransferali suscitate dai frequenti agiti dei giovani ospitə, che hanno spesso caratteristiche trasgressive e distruttive. Le riunioni di Equipe e le Supervisioni costituiscono quindi una significativa "area transizionale" in cui contenere gli agiti, ristrutturare e preservare la coerenza della struttura organizzativa della Comunità stessa, poiché, così come l'apparato psichico può andare in pezzi, anche l'apparato terapeutico rischia di andare incontro ad una disgregazione, sotto la spinta delle angosce distruttive e delle contraddizioni proiettate dagli ospiti, che rischiano di creare divisioni e sentimenti di competizione all'interno dell'equipe dei curantə. La centralità del genitore, come figura di riferimento per il minore e quindi la necessità di mantenere presente tale figura nell'agire educativo e terapeutico della Comunità, sono prerogative dello stesso minorə di età, del suo bisogno di mantenere, in un momento carico di insicurezze e timori come quello della separazione, un legame con il nucleo familiare, da cui si aspetta risposte e la sicurezza legata al senso di appartenenza a quel contesto affettivo. Lavorare con il genitore è quindi un prendersi cura anche del figlio, essendo entrambi non pensabili se non in un'ottica di relazione in cui entra a far parte la Comunità come agente terzo che deve occuparsi del minore ma anche del suo contesto familiare. Da questi presupposti nasce la necessità di offrire ai genitori spazi, tempi e risorse per poter lavorare insieme a loro; il tempo della separazione, affinché diventi un tempo di apprendimento e cambiamento in cui pensarsi o ripensarsi genitore di un figliə collocato al di fuori della famiglia attivando, attraverso il confronto, la capacità di individuare e mobilitare le proprie risorse per far fronte alle difficoltà. Permettere alle famiglie di sviluppare uno spazio di riflessione che li aiuti a comprendere i bisogni che il figliə esprime avendo acquisito strumenti nuovi per permettersi riposte più efficaci. Il loro impegno nel riconoscere i propri problemi e nell'affrontarli, rendendosi maggiormente responsabili del loro ruolo dipende anche dalla qualità del rapporto che si crea con le istituzioni. Il progetto viene quindi pensato per favorire il miglioramento della qualità di questo rapporto e la creazione di un grado di fiducia sufficientemente buono da permettere occasioni di partecipazione e cooperazione tra famiglie, servizi e Comunità, nella direzione di un lavoro più sostenibile ed efficace con il minore ospite e con la sua famiglia.

La Comunità mette a disposizione delle famiglie un ciclo di incontri, a cadenza mensile (gratuiti e a libera partecipazione), con lo scopo di creare uno spazio di dialogo, di condivisione, di partecipazione, che meglio favorisca la comprensione dei diversi mondi che qui si incontrano, ne accorci le distanze e contribuisca alla costruzione di una Storia e di un Linguaggio condiviso attraverso il confronto delle esperienze problematiche che ognuno vive. Gli incontri si svolgeranno sulla piattaforma Zoom.

13. DIMISSIONI DALLA COMUNITÀ

Avvengono di norma in seguito alla conclusione del progetto terapeutico condiviso in precedenza con i Servizi Invianti, la famiglia ed il minorə di età, non strettamente vincolato al compimento della maggiore età. La dimissione dalla Comunità viene concordata valutando l'evoluzione del quadro clinico del paziente in concomitanza con la disponibilità di risorse territoriali idonee ai suoi bisogni. Nel caso in cui il paziente rientri presso il proprio nucleo, vengono adottati interventi di restituzione e nursing per i genitori, al fine di garantire la prosecuzione del lavoro svolto in comunità.

L'obiettivo principale del periodo precedente alle dimissioni è quello di permettere al paziente un graduale e progressivo disinvestimento da un ambiente di cura caratterizzato da forti valenze di tutela, sperimentando

spazi di progressiva autonomia calibrati sull'identità e sulle competenze che l'ospitə è riuscito a consolidare durante il suo percorso comunitario, concordando con i servizi invianti e la famiglia la miglior prosecuzione possibile.
La dimissione per la Comunità Acquaviva è un forte momento di condivisione ed interscambio tra il ragazzo/a e la comunità, di ogni momento "bello" e "brutto" del percorso vissuto; lo facciamo attraverso una festa di saluto a cui partecipano tutti gli ospitə e l'Equipe. È un momento speciale a cui tuttə ci si prepara per tempo, poiché per tuttə è una commistione di gioia e tristezza, euforia e malinconia, un mare di emozioni, un passo difficile ma, fino all'ultimo giorno, fonte di opportunità di lavoro per gli ospitə e per l'Equipe stessa. I ragazzə preparano un librone fatto da loro da consegnare al festeggiato ognuno ha una pagina che può riempire come vuole; l'Equipe regala una valigia, costruita dagli operatorə come metafora del viaggio fatto e del nuovo viaggio che inizia, accompagnato da una buona lettura e un video con tutte le foto più significative del percorso. E' una giornata di festa e condivisione dell'ultimo saluto da ospite... fino a quello dopo, che è ancora più bello… quando tornano a trovarci in Comunità!

Dimissioni protette

La re-immissione di un utente nel suo ambiente di vita è un momento delicato che, se non adeguatamente supportato e pensato attraverso una progettualità personalizzata di re-inserimento territoriale, rischia di compromettere e vanificare gli obiettivi raggiunti durante il percorso comunitario. In virtù di questo, si ritiene fondamentale un accompagnamento del minore nel momento del suo passaggio dalla comunità al suo ambiente di vita per sostenere, supportare e consolidare i cambiamenti ottenuti, nella ricerca di un equilibrio e stabilità tra "dentro" e "fuori". L'obiettivo fondante di questo accompagnamento diventa la costruzione di una rete di servizi, strutture, attività territoriali n grado di avvallare e sostenere una progettualità ad ampio raggio, il cui fine diventerà un percorso per la vita, condiviso e partecipato tra tutti i soggetti coinvolti.
Ciò avviene attraverso l'attivazione di una *Comunità Educante, il* costruire legami con tutti i soggetti che sono parte del contesto umano e sociale che può essere in grado di sostenere una famiglia in difficoltà, creando luoghi nuovi da abitare e vivere all'interno del proprio conteso di vita, in modo che la "cura" e la consapevolezza delle proprie fragilità passi e resti anche all'interno di reti e azioni meno istituzionali.

Interruzioni del Percorso Terapeutico

Nel caso l'esperienza di un ospitə in Comunità possa essere fonte di gravi difficoltà per il soggetto stesso o per la vita degli altri ospiti, l'equipe - sentiti anche i pareri dell'ospitə, della Famiglia e dell'Ente Inviante - valuta innanzitutto l'esistenza delle condizioni e delle risorse per elaborare un nuovo progetto individuale di presa in carico, finalizzato alla rimozione delle difficoltà sopraggiunte. Nel caso non vengano riscontrate tali condizioni, l'equipe propone le dimissioni del soggetto concordando con l'Ente Inviante tempi e le modalità. Nel caso in cui fosse possibile elaborare un nuovo progetto individuale di presa in carico, si sottopongono all'esame dell'Ente Inviante le nuove proposte d'intervento: L'approvazione del nuovo progetto è condizione essenziale per continuare l'esperienza di inserimento in Comunità. Nel caso l'Ente Inviante non ritenga di approvare il nuovo progetto terapeutico individualizzato, viene attivato l'iter per le dimissioni. L'Ente inviante può disporre direttamente le dimissioni dell'ospitə fatte salve le condizioni previste all'interno della convenzione.

14. ORARI

La giornata tipo degli ospiti della Comunità prevede:

08.00 / 10:00 sveglia, colazione e igiene personale, riordino stanze
10:00 / 13:00 attività strutturate esterne e/o interne alla Comunità
13:30 pranzo
14:00 /16:00 attività ricreative relax
16.00 / 19:00 attività strutturate esterne e/o interne alla Comunità
19:00 / 20:00 docce e attività ricreative relax
20:00 cena
20:30 / 22:00 attività ricreative all'interno o all'esterno della Comunità
ore 22:00 (23:00 il sabato) a letto.

15. QUOTIDIANITA': ATTIVITÀ INTERNE ED ESTERNE. TERRITORIO E LAVORO DI RETE

Se dovessimo descrivere in una parola la quotidianità della Comunità Terapeutica Acquaviva, useremmo la parola Passione; l'etimologia del termine passione è riconducibile sia al participio perfetto del verbo latino *pati*, *passus* che significa letteralmente sofferto, sia al greco πάθος (pathos) che racchiude anch'esso il senso della sofferenza, ma indica inoltre una forte emozione. La parola passione si addice molto alle storie passate e presenti degli ospitə della comunità, descrive molto bene la commistione di difficoltà ed emozioni, la sofferenza con cui spesso i ragazzə e le loro vite entrano in comunità e la difficoltà stessa di intraprendere un percorso comunitario. (si potrebbe aggiungere il significato di subire che si trova in filosofia in Aristotele nella coppia azione-passione di cui si sottolinea la reciprocità. Nel vostro caso, l'operatorə subisce una passione, cioè una affezione di turbamento vedendo le condizioni dell'utentə che, a sua volta, subisce l'azione dell'operatorə).
Passione si addice anche al lavoro di tutti gli operatorə, che ogni giorno condividono con i ragazzi\e la quotidianità, le gioie e le difficoltà, gestiscono e respirano l'intensità di emozioni e pensieri di ogni ragazzo\a, dalla cuoca che sta in cucina, al custode, alla Responsabile e alla psichiatra, per non parlare di quanta passione gli operatorə mettono e vivono in questo lavoro: passione sia come condivisione della sofferenza più profonda di ogni ragazzo\a, sia come emozione che contraddistingue ogni gesto o attività della giornata, passione che ti spinge a metterti continuamente in discussione con quel senso di turbolenza che è tipico dell'interrogarsi ma è segno anche di autenticità.
Gli operatorə di Comunità acquisiscono la funzione di Io ausiliario per l'ospitə, per contribuire a costituire quello spazio mentale di attesa tra impulso ed azione e di contenitori delle angosce distruttive. Gli atteggiamenti di protesta e ribellione contro le figure rappresentanti l'autorità sono inevitabili nel complesso percorso di separazione-individuazione legati alla crescita; in tale contesto, tuttavia, l'operatorə non rappresenta solo il bersaglio dell'aggressività, ma mantiene al tempo stesso l'irrinunciabile funzione di modello identificativo: il giovane ha bisogno di figure contro le quali lottare, mettersi alla prova, per individuare le proprie potenzialità e stabilire i suoi limiti. L'operatorə deve perciò avere un atteggiamento duttile, ma non arrendevole, per non correre il rischio di trasformarsi confusivamente in un amico fuori luogo. Un operatorə psichiatrico dovrebbe proporre un'immagine di adulto determinato ma flessibile, che accetta e promuove il confronto con gli altri adulti e i colleghi coinvolti nel problema dell'ospite; un terapeuta in carne ed ossa, che lo aiuti a rinunciare progressivamente, per quanto possibile, alle illusioni dell'onnipotenza infantile e ad accettare i propri limiti, e che nello stesso tempo riconosca la vulnerabilità narcisistica del giovane, evitando comunicazioni che lo umilino troppo e ne valorizzi attivamente le reali capacità. Un nostro

utente diceva sempre “la Comunità è come una squadra di calcio, gli educatori sono gli allenatori e noi siamo i giocatori…”.
L'operatorə in Comunità si deve muovere secondo una direttrice che consiste nello stare e nel fare - "con" - piuttosto che - "per" - il paziente. La condivisione va intesa in senso letterale: dividere-con, cioè tendere a una possibile distribuzione dei compiti fra operatori e pazienti, lungo un continuum che va dall'affiancamento più o meno consistente (sostituzione/integrazione dell'Io) alla delega progressiva di responsabilità. Il fine è sempre quello di consentire un'esperienza conoscitiva. Anche fare qualcosa di sbagliato, come acquistare cibo che non va o saltare un incontro, è un'utile esperienza di apprendimento, se è seguita da un feedback, da una discussione, dalla comprensione delle ripercussioni emotive di ciò che si è sbagliato e dalla possibilità di riprovare. Gli operatori/trici, accompagnano i ragazzi a prendersi cura di se stessi…quanti colori ai capelli fatti, quanti compiti a casa sbagliati e quante torte bruciate...ma anche quanti silenzi, quante urla e quante parole… cercando di far scoprire a loro stessi le proprie paure, le proprie difficoltà, le proprie risorse, i propri sogni, i propri desideri. Valorizzandoli e sostenendoli.
La Comunità Acquaviva si propone come un'area intermedia tra spazio protetto e realtà esterna, un luogo che dia significato ai vissuti interiori. L’equipe, accogliendo i bisogni interiori del paziente, dosa prudentemente il confronto con le esigenze di realtà; per fare ciò affianca il paziente nelle attività interne ed esterne ed esercita una continua mediazione. Il reinserimento sociale inizia dall’interno: aiutando i/le ragazzi/e a scandire il tempo della giornata in ritmi stabili si facilita l'interiorizzazione di un flusso temporale armonico, che si contrappone alla caoticità e confusività del pensiero patologico e continua all’esterno attraverso la modulazione e la scelta di esperienze legate all’età e alle condizioni cliniche del soggetto, per il raggiungimento di una maggior autonomia individuale possibile, utilizzando tutte le risorse presenti sul territorio.
All’interno della Struttura sono proposti molteplici momenti di lavoro: discussione di gruppo e momenti di confronto individuale, laboratori di scrittura, cucina, disegno, musica, lettura, cineforum, laboratori di manualità (*decoupage*, creta, falegnameria), giochi di rappresentazione, “laboratorio di cura e bellezza”, danza e ginnastica. Ogni attività è calibrata sugli interessi e le capacità del singolo e/o del piccolo gruppo, come possibilità di esprimere i propri bisogni individuali e costruire la propria identità.
I percorsi prevedono l’inserimento in attività esterne alla comunità, sia di tipo più strutturato (scuola, corsi professionali, tirocini, volontariato e borse lavoro …), sia attività esterne ricreative (biblioteca multimediale, sport, palestre, piscine, oratori gite…), nonché ove possibile, periodici rientri in famiglia.
L’operatorə, sia nelle attività all’interno che all’esterno, è presente con funzioni di facilitatore e di sostegno. La sfida è proprio questa: permettere agli ospitə, grazie ad un lavoro dall’interno di sperimentarsi all’esterno, combattendo quotidianamente ogni spinta all’emarginazione e all’istituzionalizzazione. Questo richiede sia un lavoro con gli/le ospiti/e, sia un costante confronto e lavoro di rete con tutte le istituzioni e le associazioni del territorio (istituzioni scolastiche, istituzioni sportive, medici di base, medici specialistici, forze dell’ordine, Ambito, Comune, associazioni…). Ad esempio, i nostri utentə all’ingresso vengono presi in carico dal medico di medicina generale del territorio ed usufruiscono dei servizi di sanità pubblica. Questo richiede un Lavoro di Rete, attraverso un contatto e confronto costante con i medici di base e gli specialisti che visitano i ragazzi\e per far si che la loro “cura” sia di tipo integrato, consideri cioè tutti gli aspetti dell’ospite: dalle difficoltà di prendersi cura del proprio corpo, alle difficoltà di presentare/riconoscere i propri sintomi fisici, alle capacità di comprendere e eseguire la cura proposta; in tutti questi step è presente l’operatorə ed il medico psichiatra che aiutano il/la ragazzo/a e il medico del sevizio pubblico ad “incontrarsi” e a “capirsi”. Il lavoro di rete inoltre coinvolge tante figure del paese, che i nostri ragazzi/e quotidianamente incontrano in momenti più o meno strutturati (panettiere, farmacista, giornalaio, fioraia …). Tutto questo, di nuovo in una dinamica tra il dentro e il fuori, cercando di accompagnare il territorio a conoscere la nostra comunità: quante ore in palestra, quante

ore in piscina, quanto tempo chiacchierando, ridendo e scherzando con i/le negozianti/e. Di nuovo insieme, comunità e comunità per fare insieme, per condividere e cercare di creare un mondo capace di accogliere l'altro, come ragazzo e ragazza e come cittadino e cittadina. Troppo spesso, nella pratica quotidiana, siamo assorbiti dall'emergenza, dalla necessità o dal bisogno, tenere uno sguardo aperto, guardare oltre il cancello, distogliere lo sguardo dalle difficoltà'; ci apre e ci proietta, a noi tutti e tutte, operatori ed operatrici, ragazzi e ragazze, nel mondo delle possibilità'.

16. SERVIZI ACCESSORI

Gli ospiti che, per le loro caratteristiche, non usufruiscono di altri servizi esterni o non sono occupati in attività di inserimenti scolastici o inserimenti al lavoro mirati o attività di volontariato, frequenteranno il Servizio di Formazione all'Autonomia, gestito internamente dalla comunità.

17. VISITE IN COMUNITÀ

Come Comunità riteniamo che sia essenziale lavorare in sinergia con la famiglia, che diviene un nodo fondamentale del percorso del minore. All'ingresso si sottolinea come gli stessi genitori devono intraprendere un percorso di aiuto per sostenere il figlio o la figlia e soprattutto per affrontare loro le dinamiche familiari complesse che hanno reso difficile e complicata la relazione genitoriale. I servizi sono coloro che devono farsi carico di quest'aspetto poiché noi abbiamo in carico il minore; la Comunità è quel terzo attore che cerca di lavorare in sinergia con i Servizi e la famiglia. In Comunità si possono ricevere telefonate dai famigliari fin dal primo giorno d'ingresso e se concordato con tutte le parti un incontro a settimana. In generale l'iter prevede dei primi incontri con la nostra presenza in osservazione dentro la struttura, successivamente in struttura senza la nostra presenza e poi in uscita con noi e gradualmente soli. Questo è un iter standard che si modifica in funzione della specificità famigliare in cui si trova il minore e la famiglia secondo linee decise con tutte le parti in itinere nel Percorso Terapeutico Individualizzato.
La Responsabile della struttura è sempre reperibile al telefono cellulare per garantire tempestivi interventi e per informare i familiari in caso di emergenze.
Si fa inoltre presente che la Cooperativa garantisce a parenti ed accompagnatori, qualora lo necessitino, di usufruire, all'interno della struttura, di pasti caldi.
Associazioni di volontariato, insegnanti sono ammesse a svolgere attività sportiva, ludico ricreativa, di sostegno studio, ecc. secondo una tempistica concordata con l'Equipe terapeutica della Comunità.
Ogni utente ha il diritto di avere assistenza religiosa nel rispetto della propria fede, ugualmente le attività di assistenza religiosa si svolgeranno secondo una tempistica concordata con l'Equipe Terapeutica della Comunità.

18. RIENTRI DEGLI OSPITI IN FAMIGLIA

Previo accordo con l'Equipe Terapeutica della Comunità e con il consenso del Servizio Inviante da parte dei famigliari, purché non siano presenti condizioni o prescrizioni che limitino il rientro in famiglia, l'ospite può allontanarsi per uno o più giorni dalla Comunità.

19. RETTA

Le rette sono quelle indicate dal DGR Marche 118/2016.

20. SERVIZI RESI E COMPRESI NELLA RETTA DI RICOVERO IN COMUNITÀ

La Cooperativa Sociale Utopia si impegna alla conduzione della struttura in conformità agli indirizzi e per il perseguimento degli obiettivi propri dell'unità di offerta, così come definiti dalle normative vigenti in materia.
La Cooperativa Sociale Utopia assicura il servizio per tutti i giorni dell'anno.

L'assistenza sanitaria viene assicurata tramite il S.S.N, il personale psicologico interno (psicoterapia individuale a cadenza settimanale, psicoterapia di gruppo 1 volta a settimana) e il personale medico interno (consulenze MG e psichiatriche una volta a settimana o al bisogno). Il sostegno delle condizioni cliniche dell'ospitə viene assicurato anche attraverso l'accompagnamento presso strutture sanitarie pubbliche o convenzionate tramite apposita modalità di trasporto necessaria al caso.
La consegna della cartella clinica viene effettuata dal Direttore Sanitario della comunità, previo appuntamento, ai Servizi invianti e ai soggetti detentori la responsabilità genitoriale o tutoriale del minore.

Il **servizio di assistenza sociale** è assicurato dal proprio Servizio sociale di appartenenza: l'utentə ha diritto ad essere assistito in ogni momento con il coinvolgimento del Servizio inviante (ad es. per tirocini sociali o formativi, sussidi, assistenza nella compilazione di pratiche amministrative con il coinvolgimento dei genitori o del tutore anche con il supporto dell'equipe educativa e dei Servizi territoriali preposti). E' altresì possibile avvalersi della consulenza dei Servizi sociali del Comune di Cagli (previo appuntamento o libero accesso nelle giornate di segretariato sociale).

Altri servizi.
Sono inoltre compresi nella retta:

- Il vitto: all'utentə è garantita la facoltà di scegliere menù differenziati e/o diete particolari in presenza di motivi fisici, dietetici, sanitari (ad es. intolleranze alimentari o allergie), etiche (es utenti vegetariani/vegani) o religiosi in accordo con il servizio inviante e/o con l'utente stesso. Ogni giorno viene servito un duplice menu (primo condito oppure pasta in bianco, più 2 scelte di contorno).
  Agli accompagnatorə (referenti dei Servizi e familiari) è garantita la possibilità di usufruire di un pasto caldo.
  Gli ospiti che ne hanno necessità, posso essere assistiti durante il pasto, che viene sempre servito secondo corrette modalità (temperatura, condimento, porzioni).
- L'utentə ha la possibilità di avvalersi di servizi esterni accompagnato dall'operator in caso di necessità:
  - barbiere, parrucchiere, su appuntamento
  - uffici bancari, postali, amministrativi
  - librerie, edicole
- L'utentə ha diritto ad essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni morali, politiche e religiose. All'interno della Comunità l'utente ha il diritto di professare la propria convinzione religiosa e di avere assistenza religiosa nel rispetto della propria fede. Analogamente le attività di assistenza religiosa si svolgono secondo una tempistica concordata con la direzione della Comunità e con l'equipe. Al bisogno e/o su richiesta dell'utente compatibilmente con l'organizzazione è concesso presenziare a funzioni religiose. Si può seguire la funzione anche tramite televisione.

- L'alloggio, il guardaroba ed il servizio di lavanderia con turni lavatrice individualizzati. Per gli effetti personali più corposi è previsto il servizio di lavanderia esterno.
- La custodia dei valori e dei beni personali in apposita cassaforte.
- L'assistenza dell'ospitə all'interno della Comunità.
- La presa in carico globale dell'ospite attraverso le procedure previste dal Progetto Individuale di presa in carico periodicamente aggiornato.
- Le attività previste all'interno del Progetto Individuale di presa in carico (fatte salve quelle elencate al capitolo successivo.
- La Cooperativa Sociale Utopia provvede inoltre per gli ospitə della Comunità inseriti nella struttura, a stipulare un'assicurazione per la responsabilità civile a copertura degli eventuali danni, cagionati ai soggetti in Comunità, a sé stessi, agli altri soggetti, agli operatori e ai terzi
- La Cooperativa Sociale Utopia provvede a stipulare le opportune assicurazioni per il personale e i volontari che operano nella struttura
- Soggiorni di vacanza organizzati dalla Cooperativa Utopia;
- Attività sportive a carattere individuale e di gruppo (ippoterapia, piscina, corsi di ginnastica, ecc.)

20. VOLONTARIATO

Il volontariato pone la persona nella condizione di rapportarsi con l'esterno in modo costruttivo. Paragonare la propria esperienza con quella di altre persone svantaggiate (ma con problemi diversi), ridimensiona la propria fragilità ed attiva pensieri meno depressogeni. Le associazioni di volontariato mantengono una connessione costante con l'equipe della struttura, condividono attività e promuovono iniziative benefiche. Tante sono le realtà associative e non che si approcciano alla Comunità, tanti gli scambi relazionali che vengono organizzati o accolti durante l'anno e sempre con la finalità di rendere il più agevole e naturale il percorso riabilitativo della persona ospite. La Cooperativa Sociale garantisce da sempre l'accesso delle organizzazioni di volontariato presso i propri servizi. La Cooperativa Sociale collabora con l'ASUR Area Vasta 1 (con cui la Comunità è convenzionata), con il Comune di Cagli e l'Ambito Territoriale, al fine di raccordare le proprie attività al territorio e garantire la propria presenza qualificata all'interno del sistema sociosanitario.

21. SERVIZI NON COMPRESI NELLA RETTA DI RICOVERO IN COMUNITÀ

Restano a carico dell' ospitə o dei famigliari o dell'Ente Inviante le seguenti spese:

- spese relative al vestiario;
- acquisti di altri generi personali;
- eventuali costi di tipo sanitario non coperti dal Servizio Sanitario Nazionale come: eventuali tickets su esami diagnostici, visite specialistiche private, prestazioni sanitarie specialistiche, farmaci non generici non erogati gratuitamente dal S.S.N. e preparati fito-terapici prescritti dai medici curanti o da strutture sanitarie;
- presidi sanitari non erogati gratuitamente dal S.S.N.;
- una paghetta mensile;
- co-partecipazione alla vacanza estiva con una quota di 100 euro;
- ripetizioni scolastiche;
- iscrizione a corsi sportivi o amatoriali individuali;
- assistenza continua in caso di ricovero ospedaliero.

22. RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE

Annualmente viene distribuito agli utentə ed ai famigliari o ai tutori degli ospitə un questionario per il rilevamento del grado di soddisfazione, contenente in allegato anche una scheda per esprimere reclami o apprezzamenti relativi al servizio offerto. La scheda dei reclami o apprezzamenti è possibile trovarla nel sito della Cooperativa alla voce segnalazioni e direttamente nella sede della comunità.
Entro tre giorni dal ricevimento di eventuali lamentele, la Direttrice della Comunità o in caso di sua prolungata assenza una persona delegata - fornirà le risposte dovute.
I dati relativi al sistema di valutazione, una volta aggregati ed elaborati, vengono pubblicati attraverso la redazione di un report distribuito a tutti gli ospiti, ai famigliari e agli operatori della Comunità.

I risultati dei questionari vengono discussi annualmente dal coordinamento con gli operatori, definendo le criticità e le procedure operative per la risoluzione dei problemi evidenziati. L'equipe verifica gli impegni, adegua ed organizza, monitorando periodicamente il miglioramento, la qualità dei servizi e l'attuazione degli standard.

23. DIRITTI E DOVERI

I diritti fondamentali che si intendono garantire sono: la cura centrata sulla persona; l'uguaglianza delle opportunità; il pari diritto di accesso; l'etica del servizio intesa come imparzialità, a garanzia di non discriminazione per motivi riguardanti sesso, nazionalità, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni sociali o personali.
I servizi gestiti dalla Cooperativa Sociale sono organizzati e gestiti in maniera da garantire sempre agli utentə:

- accurata valutazione delle richieste e dei bisogni;
- esaustiva informazione sul servizio e sui risultati attesi;
- condivisione, partecipazione e personalizzazione degli interventi;
- rispetto della dignità e della privacy;
- rilascio scritto del contratto iniziale e relativo consenso informato, liberamente espresso;
- affidamento a personale qualificato, abilitato, aggiornato e motivato;
- approcci, metodiche e strategie sicure, validate ed efficaci;
- condizioni di sicurezza e di rispetto delle normative vigenti;
- iniziative volte a caratterizzarsi come realtà visibili, qualificanti e propulsive della comunità;
- collaborazioni e sinergie con le risorse istituzionali, culturali e professionali;
- miglioramento globale.

Diritti

- In comunità l'utentə rimarrà per sua libera scelta, non sono permessi atteggiamenti coercitivi che ledono la libertà dell'individuo, né attraverso forme di violenza fisica e né psicologica, non sono permesse forme di isolamento.
- L'utentə ha diritto ad essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni morali, politiche e religiose.
- Ha diritto ad ottenere informazioni dettagliate relative alle prestazioni ed al servizio.

- Ha diritto di ottenere dal personale che lo cura informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi della malattia, alla terapia proposta ed alla relativa prognosi.
- Ha diritto ad essere informato sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi, anche da eseguire in altre strutture.
- Ha diritto a proporre reclami ed essere informato sull'esito degli stessi.
- Ha diritto al rispetto del divieto di fumare.
- Ha diritto ad essere trattato come fruitore di un servizio che gli spetta, senza essere costretto a chiedere favoritismi per migliori prestazioni.
- Ha diritto ad una obiettiva parità per quanto riguarda differenze di cultura, condizione economica, età, lingua, nazionalità.
- Ha diritto ad assistenza adeguata.
- E' regolamentata dagli operatorə la frequenza di visite e telefonate.
- Ha diritto alla salvaguardia dei dati sensibili (la struttura applica la procedura per la raccolta del consenso informato)

Doveri

- L'utentə è tenuto a rispettare il Progetto Terapeutico Individualizzato concordato all'ingresso. L'utentə ha l'obbligo di avere un comportamento disciplinato, deve essere sincero, leale e onesto.
- Ad avere un comportamento responsabile nel rispetto e nella comprensione degli altri ospiti.
- E' vietato introdurre e usare stupefacenti e alcool.
- E' vietato possedere e detenere oggetti pericolosi (contundenti, infiammabili, etc.).
- A collaborare con il personale per la buona riuscita delle terapie praticate.
- E' vietato avere rapporti preferenziali e schieramenti di parte.
- Sono in ogni caso vietati atti di aggressione verbale o fisica da parte di o verso chicchessia, operatori o utenti, pena la possibilità di interruzione del rapporto di lavoro con l'operatore e la sospensione dalla fruizione del servizio dell'utente.
- E' in ogni caso vietato all'utente di allontanarsi dalle strutture senza previa autorizzazione da parte del responsabile di sede.

Per i parenti:

- Sono tenuti a collaborare su quanto stabilito nel Progetto Terapeutico
- Devono collaborare con gli operatori nel rispettare e far rispettare le regole date, attenendosi alle indicazioni.
- La trasgressione di queste regole può essere causa di provvedimenti restrittivi nei loro confronti, fino al divieto di visita.

24. LISTE DI ATTESA

Gli ingressi in comunità sono regolati in base alle seguenti priorità:

- aver effettuato l'iter valutativo conoscitivo
- tipologia di problema dell'utentə in grado di essere adeguatamente preso in carico dalla comunità, tale compatibilità viene valutata dalla Direzione Clinica della Comunità;
- gli utentə residenti nella Regione Marche hanno una priorità di ingresso a parità di compatibilità con le attività terapeutiche ed educative della comunità;
- tempi di attesa variabili in relazione alla disponibilità del posto letto;

25. MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA

La Direzione garantisce la funzione di tutela nei confronti degli utentə attraverso la possibilità di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbia negato o limitato la fruibilità delle prestazioni o altro disguido. Riceve le osservazioni, le opposizioni ed i reclami in qualunque forma presentati dai singoli utentə, le famiglie, da Associazioni o da Organismi riconosciuti che li rappresentano e da ogni singolo elemento dell'Equipe Multidisciplinare. Provvede a dare immediata risposta circa le segnalazioni ed i reclami che si presentano di immediata soluzione; predispone l'attività istruttoria. Verifica gli impegni, adegua ed organizza, monitorando periodicamente il miglioramento della qualità dei servizi e l'attuazione degli standard. La scheda dei reclami o apprezzamenti è possibile trovarla nel sito della Cooperativa alla voce segnalazioni e direttamente nella sede della comunità.