



CARTA DEI SERVIZI



INDICE

PREMESSA: Perché Laura?	5
INTRODUZIONE	6
CENNI STORICI	9

COMUNITA' ALLOGGIO CENTRO RESIDENZIALE	14
Servizi offerti	16
Modalità di accesso	17
Informazioni sulla quotidianità	19
Il personale	20

GRUPPO APPARTAMENTO INTERNO IL TESORO

Servizi offerti	22
Modalità di accesso	23
Informazioni sulla quotidianità	24
Il personale	26

RELAZIONI CON LE FAMIGLIE	39
FORMAZIONE	40
RETTA	40
TABELLA INDICATORI DI QUALITA'	41

GRUPPI APPARTAMENTO ESTERNI	30
Lo Scigno	31
Servizi Offerti	31
Modalità di accesso	32
Informazioni sulla quotidianità	32
I Cristalli, Il Diamante, Il Quarzo Rosa	34
Servizi Offerti	34
Modalità di accesso	35
Informazioni sulla quotidianità	35
Il personale	36

COME CONTATTARCI	43
-------------------------	-----------



PREMESSA: PERCHE' LAURA?

“Perché Laura c’era

in tutte le questioni che mirano all’elevamento della dignità umana:

c’era contro le ingiustizie, l’emarginazione e le povertà.

C’era in difesa dei più deboli,

per alleviare le sofferenze indotte da un sistema sociale poco incline alla sensibilità e solidarietà;

c’era per rivendicare una migliore qualità della vita delle donne

e per la promozione di interventi concreti finalizzati alla loro emancipazione.

I percorsi articolati e difficili fatti insieme hanno originato

sentimenti, convinzioni, emozioni, cambiamenti individuali

troppo profondi per interrompersi con la sua esistenza.

Laura ci ha lasciato un forte senso di condivisione nei confronti di chi soffre coinvolgendoci fino all’ultimo in un rapporto di scambio reciproco di sentimenti,

in una strenua difesa della dignità personale

che il dolore rende sempre difficile.

Laura ci ha resi capaci di superare i confini della pietà e della rassegnazione,

tracciando per noi e con noi un cammino nuovo e diverso

nei confronti dell’altro in cui la ritroviamo quotidianamente”

I Soci Fondatori, 1992

È partendo da questi principi che è nata “Laura” Società Cooperativa Sociale, che indirizza la propria Mission alla riabilitazione e al reinserimento nella società di donne con disagio psichico e psichiatrico, ai quali possono associarsi problemi di tossicodipendenza o con la giustizia. Lavora al fine di ritrovare e rinforzare la propria identità di donna, oltre lo stigma della malattia

INTRODUZIONE

La **CARTA DEI SERVIZI** è il documento con il quale la Cooperativa presenta se stessa in qualità di gestore, offre alle proprie Utenti e ai loro Familiari una guida chiara e completa del Servizio e si impegna a tutelare i diritti di tutti coloro ne usufruiscono. Essa è pertanto una parte integrante delle nostre azioni di tutela e promozione della qualità della vita delle utenti, con la quale intendiamo garantire i principi di:

Eguaglianza: "Laura" assicura l'eguaglianza nell'erogazione alle utenti senza alcuna distinzione per motivi riguardanti razza, lingua, stato di salute, religione e opinioni politiche;

Imparzialità: è garantito il rispetto dei criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità nei confronti di tutte le proprie utenti;

Tempestività, accessibilità e continuità del Servizio: la Cooperativa assicura la presa in carico delle utenti nei tempi minimi concordati, sostiene familiari e utenti in tutto il percorso di inserimento facilitando gli aspetti burocratici e garantisce la continuità delle prestazioni assistenziali, sanitarie e alberghiere, impegnandosi a ricercare e limitare gli eventuali disservizi che possono verificarsi in caso di temporanea e straordinaria limitazione del Servizio;

Diritto di informazione e di scelta: la Cooperativa salvaguarda il rispetto della dignità dell'utente in tutte le fasi di realizzazione del Servizio, garantendo una corretta e tempestiva informazione su tutti gli aspetti sanitari ed assistenziali significativi, la possibilità di operare liberamente le scelte necessarie e la tutela dei dati personali;

Partecipazione: l'Utente ha diritto di partecipare attivamente, attraverso l'accesso alle informazioni, l'espressione del proprio grado di soddisfazione ed il coinvolgimento nelle azioni di miglioramento del Servizio. A questi fini la Cooperativa garantisce trasparenza e condivisione della pianificazione del Servizio e del Progetto Individualizzato, valutazione sistematica della soddisfazione e informazione regolare in merito ai risultati del Servizio;

Appropriatezza: il servizio è “appropriato” quando a ciascuna ospite viene reso il “giusto servizio”, al momento giusto e alla giusta quantità. “Laura” si impegna pertanto a perseguire l’appropriatezza degli interventi attraverso il continuo miglioramento dell’efficacia (intesa come conseguimento degli obiettivi definiti) e dell’efficienza (intesa come corretto utilizzo delle risorse disponibili), perseguendo il costante aggiornamento della professionalità degli operatori e adottando le soluzioni organizzative e tecnologiche più idonee.

La Mission della Cooperativa consiste nel raggiungere il miglioramento e il mantenimento della qualità della vita e lo sviluppo delle autonomie individuali e sociali di donne con disagio psichico e psichiatrico, e che nell’ambito del proprio disagio possono avere anche problematiche legate alla tossicodipendenza e/o alla giustizia (alternanza al carcere, affidamento ai Servizi Sociali, licenze esperimento da Rems). Gli obiettivi si raggiungono attraverso un percorso integrato di interventi individuali e di gruppo, che prevedono colloqui di sostegno e/o psicoterapeutici, individuale e/o di gruppo, attività riabilitative, percorsi occupazionali e soluzioni abitative propedeutiche alla definitiva uscita dalla Comunità. Opera in stretta collaborazione con Enti Pubblici e Privati, locali e di Area Vasta, partecipando alla gestione della rete territoriale dei servizi. La Cooperativa riconosce nelle funzioni istituzionali dell’Assemblea dei Soci e del Consiglio di Amministrazione i massimi organismi decisionali che guidano e definiscono le scelte politiche strategiche ed economiche attraverso una corretta razionalizzazione e organizzazione delle risorse disponibili.

CdS Edizione GENNAIO 2019



Nel mezzo del **cammin di nostra vita**
mi ritrovai per una **selva oscura**,
chè la diritta via era smarrita.

Ahi quanto a dir qual era cosa dura
esta selva selvaggia e aspra e forte
che nel pensier rinova la **paura!**

Tant'è amara che **poco è più morte**;
ma per trattar del ben ch'ì vi trovai,
dirò de l'altre cose ch'ì v'ho scorte.

Io non so ben ridir com'ì v'intrai,
tant'era pien di sonno a quel punto
che la verace via abbandonai.

Ma poi ch'ì fui al piè d'un colle giunto,
là dove terminava quella valle
che m'avea di paura il cor compunto,

guardai in alto e vidi le sue spalle
vestite già de' raggi del pianeta
che mena dritto altrui per ogni calle.

Allor fu la paura un poco queta,
che nel lago del cor m'era durata
la notte ch'ì passai con tanta pieta.

.....

E io a lui: "Poeta, io ti riecheggio
per quello Dio che tu non conoscesti,
a ciò ch'io fugga questo male e peggio,

che tu mi meni là dov'or dicesti,
sì ch'io veggia la porta di san Pietro
e color cui tu fai cotanto mesti".

Allor si mosse, e io li tenni dietro.

CENNI STORICI

Ci sono momenti nella vita di certe donne in cui perdere la via in una selva oscura sembra essere l'unica possibilità di espressione del proprio mondo emotivo.

Quasi non ci fosse più possibilità di trovare pace, di trovare nuove soluzioni che attraverso la loro originalità possano dare nuova luce alle speranze.

Capita, nella vita di queste donne, di sentirsi sbagliate, di sentirsi indegne di amore, di sentirsi mostri, di sentirsi autrici di gesti sconsiderati e giudicate dai "normali" come folli, pazze, alienate.

È così che ci si trova a riflettere, nel silenzio di un antico chiostro, se quello che è capitato sia solo una rovina, una disgrazia da rinchiudere e dimenticare o siano risorse da saper cogliere, vedere, amare.

A volte, quando tutto sembra perduto, quanto tutto sembra andare alla deriva e la paura e l'angoscia diventano le emozioni dominanti, capita che ci sia qualcuno che nell'oscurità della vita ti tenda una mano e insieme si cerchi una via d'uscita, proprio come Virgilio fece con Dante.

La Cooperativa Laura è stata fondata nel 1991, ma esisteva già nel cuore delle donne che ha visto trovare rifugio tra le sue mura per ripartire per le loro strade, esisteva già nel cuore degli operatori che, come Virgilio, le hanno accompagnate nel breve tratto della loro vita che insieme hanno percorso, ascoltando le parole e rivivendo i drammi di esistenze complesse.

Ha trovato collocazione in un antico Convento del centro storico di Faenza, costruito nel 1515: era stato in origine di suore domenicane di S. Cecilia, improntata all'osservanza della regola, alla povertà e alla carità verso i poveri, poi passato nel 1855, dopo essere stato distrutto e ricostruito, a suore francescane, le quali accoglievano bambini abbandonati, dando loro ospitalità e istruzione. Il Convento, noto a Faenza come Istituto Righi, ha ampi spazi, all'interno dei quali si articolano sia la Comunità Alloggio *Centro Residenziale*, sia il Gruppo Appartamento H24 *Il Tesoro*. Al di fuori dell'edificio, anche sede legale della Cooperativa, si trovano le altre unità abitative, improntate alla sperimentazione delle autonomie acquisite.

I valori di riferimento a cui si ispirano gli operatori che lavorano a fianco delle ospiti sono:

la centralità della persona: è dal riconoscimento della persona come risorsa attiva di fronte ai propri bisogni che si stimolano le potenzialità. Non si può vedere prima la malattia e poi l'essere umano;

il lavoro come strumento di inclusione sociale: il lavoro è un diritto fondamentale e pertanto rappresenta uno strumento per favorire la crescita personale, professionale, per affermare il proprio senso di autoefficacia, per migliorare la propria formazione, per raggiungere l'autonomia necessaria a ripartire nel contesto sociale;

l'integrazione con il territorio: non esiste Comunità che esuli dalla Comunità. La sensibilizzazione e il coinvolgimento del territorio fanno parte del prendersi cura delle donne che intraprendono un percorso di ricerca del benessere. Ritrovare la capacità di dialogare, di saper ascoltare ed essere ascoltati, di trovare una propria collocazione nel contesto cittadino che ci circonda.

La cultura della solidarietà: è l'importanza della convivenza con l'altro perché nell'altro ci specchiamo, della condivisione di un disagio e della sofferenza allo scopo di dare loro un senso e ridurli, non di tamponare come è l'ottica del rimedio;

lo sviluppo dell'impresa sociale: perché a volte è proprio "un'impresa" poter sviluppare nuove idee, che spesso trovano impedimento nella burocrazia e nella cultura sociale o nell'opinione pubblica.

Il ruolo dell'operatore è quello di essere una guida che accompagna le utenti alla ricerca di nuovi significati, di sensi perduti, di nuove soluzioni. Talvolta è colui attraverso il quale è possibile anche ricostruire un rapporto più sereno con le famiglie, spesso provate da conflitti o speranze naufragate.

A partire dal 2012, la Cooperativa ha visto implementare i propri Servizi, seguendo le esigenze evolutive delle Utenti che seguiva.

Ad oggi, gestisce e offre i seguenti Servizi:

Comunità Alloggio Centro Residenziale: offre la possibilità di ospitare fino a 19 utenti, con una assistenza erogata sulle 24 ore;

Gruppo Appartamento Il Tesoro: attivato nel 2018, è pensato come luogo di sperimentazione per le ospiti che vogliono cimentarsi in percorsi di acquisizione di maggiori autonomie;

Gruppi Appartamento Esterni: sono appartamenti con assistenza da parte degli operatori variabili, dislocati nel contesto urbano a breve distanza dalla sede. Nel dettaglio:

GA Lo Scigno: ospita 6 utenti, che hanno a disposizione 3 stanze doppie, due bagni, lavanderia, salotto con angolo cottura, giardino privato. Gli operatori sono presenti per 12 ore dal lunedì alla domenica. È l'unico ad avere una collocazione adiacente all'immobile dove si trova la Sede della Cooperativa, mentre tutte le altre unità abitative hanno collocazione nel cuore della città faentina;

GA I Cristalli: ospita fino a 5 utenti con un servizio di 6 ore al giorno dal lunedì al venerdì. Dispone di 3 camere da letto di cui una è singola, un bagno, una cucina abitabile e un soggiorno;

GA Il Diamante: può ospitare 2 persone. La presenza degli operatori è 6 ore al giorno dal lunedì al venerdì;

GA Il Quarzo Rosa: può ospitare 3 persone. La presenza degli operatori è 6 ore al giorno dal lunedì al venerdì.

Tutte le ospiti dei Gruppi Appartamento Esterni possono usufruire della reperibilità degli operatori del Gruppo Appartamento Il Tesoro, presenti sulle 24 ore, e della reperibilità notturna della Comunità.

I Gruppi Appartamento Esterni sono in continua evoluzione e sono caratterizzati dal principio della flessibilità, poiché seguono le esigenze delle Utenti che la Cooperativa segue, nel rispetto dei Programmi Terapeutici Riabilitativi Individuali pensati per il raggiungimento di obiettivi personali che le Utenti stesse e le loro Famiglie, in collaborazione con i loro Servizi, hanno pensato per migliorare il proprio benessere.



La distanza non conta: è il primo passo che è difficile.

Marchesa du Deffand

COMUNITA' ALLOGGIO CENTRO RESIDENZIALE

La Comunità Alloggio *Centro Residenziale* della Cooperativa Laura è un servizio comunitario di tipo socio riabilitativo che si occupa della presa in carico di donne con disagio psichico e psichiatrico. E' autorizzato ai sensi della delibera della Giunta Regionale n.1423 del 6.10.2015 e della L.R. 12.3.2003 n. 2.

La persona è il fulcro dell'attività del Servizio: essa stessa deve essere messa in grado di riconoscere i propri bisogni e di trovare strategie per il soddisfacimento degli stessi, anche per potersi successivamente integrare col territorio.

È fondamentale il miglioramento e il mantenimento della qualità del percorso di vita e lo sviluppo di autonomie individuali e sociali, tramite percorsi integrati di servizi individualizzati.

Il compito dell'equipe formata da psicologi, psicoterapeuti, educatori professionali e oss è quello di sostenere la persona nella ricerca e nella scoperta della propria identità e del proprio percorso di vita, sostenendo le scelte e affiancando le attività quotidiane, al fine del recupero delle abilità perse e dell'acquisizione delle abilità per il reinserimento sociale, tramite la sperimentazione graduale delle autonomie personali.



Non lasciare tracce che il vento non possa cancellare, non adagiarti sui passi compiuti, non lasciarti trattenere, divaga per altri sentieri, rimettiti in cammino per cercare ancora.

Bruce Chatwin

SERVIZI OFFERTI

La Comunità Alloggio *Centro Residenziale* vuol dare risposta a persone che desiderano promuovere il recupero o lo sviluppo di competenze relazionali, intrapsichiche e cognitive, necessarie alla progettazione e al raggiungimento di un progetto di vita futuro autonomo e al recupero del ruolo sociale.

L'equipe lavora sulla riscoperta di caratteristiche individuali, attitudini e problematiche personali, per la ricerca di una più solida identità e un percorso di vita soddisfacente, anche tramite recupero di una rete sociale e l'integrazione con il territorio. I Progetti della Comunità Alloggio *Centro Residenziale* prevedono riabilitazione e reinserimento nel territorio, lunga assistenza o percorsi alternativi al carcere, per un reinserimento sociale, lavorativo e di percorso di vita. Fondamentale per il lavoro con le utenti è la personalizzazione del progetto: per ciascuna esiste un viaggio unico e irripetibile, che la porterà a trovare o ritrovare la Sua strada nel mondo.

Il percorso garantisce una attenzione globale: dalla cura di sé in senso stretto alla cura degli spazi, alla cura delle relazioni. Viene offerto inoltre supporto nell'espletazione di pratiche burocratiche e nella gestione economica.

La metodologia di lavoro fa riferimento alle teorie basate sulla mentalizzazione e utilizza gruppi di acquisizione di abilità e di regolazione emotiva, supporto psicologico tramite colloqui individuali e familiari, sviluppo di abilità in relazione al contesto esterno tramite attività esterne mirate.

La Comunità Alloggio *Centro Residenziale* è inoltre veicolo per la ripresa dell'autonomia anche tramite l'attività lavorativa: ci si occupa dell'apertura di Tirocini Formativi o percorsi lavorativi di vario genere per la riacquisizione di autonomie economiche e relazionali.

Tutti, presto o tardi, abbiamo avuto la sensazione che qualcosa ci chiamasse a percorrere una certa strada.

James Hilmann

MODALITÀ DI ACCESSO

L'accoglienza nella Comunità Alloggio Centro Residenziale avviene tramite una valutazione clinica sinergica fra il Servizio stesso e il servizio d'invio, che può essere il Dipartimento di Salute Mentale, il Ser.T., il Comune di provenienza o altra istituzione.

Il Direttore Tecnico e il Coordinatore incontrano l'utente con il Committente per una prima presentazione, poi è compito dell'equipe elaborare una valutazione globale, una proposta terapeutica e valutare clinicamente la possibilità d'inserimento. È possibile organizzare una visita alla Struttura, al fine di coinvolgere l'utente e la famiglia maggiormente nella formulazione del suo progetto.

Per ogni utente inserita è redatto un Contratto di Inserimento, firmato dai Servizi invianti e dal Legale Rappresentante della Cooperativa.

Le dimissioni sono concordate con tutti gli attori del progetto d'inserimento.

Nel caso in cui la dimissione sia finalizzata all'inserimento nei Gruppi Appartamento, questa prevede il confronto tra i due Coordinatori, l'utente, i familiari e il Servizio inviante per la riformulazione del nuovo progetto individuale.





Forse la vita è come un fiume che va al mare: forse non siamo andati dove intendevamo andare, ma siamo finiti dove avevamo bisogno di essere.

Fabrizio Caramagna

INFORMAZIONI SULLA QUOTIDIANITÀ

La Comunità Alloggio *Centro Residenziale* si serve per di un ristorante esterno che offre anche la possibilità di diete personalizzate. Ogni giorno, tuttavia, viene preparata la cena tramite un'attività di cucina interna, facente parte del percorso riabilitativo, al fine di coinvolgere le utenti nel pensarsi in prospettiva all'interno di un proprio contesto abitativo.

Sono previsti quotidianamente Gruppi Clinici, il cui tema è utile a stimolare l'acquisizione di nuove abilità. Ne sono un esempio il "Gruppo pianificazione", il "Gruppo Autoregolazione Emotiva", "il Gruppo Percorsi Lavorativi", il "Gruppo Tempo Libero", il "Gruppo Menù, Spesa, Cucina", il "Gruppo Pallavolo", il "Gruppo Laboratorio e Riunione Utenti" e il "Gruppo Psicodramma". Accanto alle attività di gruppo, ogni utente ha uno psicologo/a di riferimento che segue l'evoluzione del percorso e tiene i rapporti con la famiglia.

La lavanderia professionale è interna al servizio e può essere utilizzata dalle utenti con supervisione degli operatori in turno. E' previsto che ogni persona possa autonomamente o con il supporto degli operatori lavarsi gli indumenti personali. La stessa lavanderia è utilizzata anche per la biancheria comune, che è fornita dalla Cooperativa.

La comunità è dotata di 9 stanze singole e 5 doppie, per un totale di 19 posti letto. Ognuna è provvista di bagno con doccia. Le stanze sono arredate dalla Cooperativa, ma c'è la possibilità di personalizzarle in accordo con la Direzione.

Il trasporto per attività esterne, sia ludiche che di supporto alla cura, è garantito dall'uso di mezzi della Cooperativa. È comunque rinforzato e stimolato l'uso dei mezzi pubblici, sempre nell'ottica di una maggiore autonomia.

IL PERSONALE

L'equipe è composta da 13 persone con diverse professionalità, che insieme collaborano alla riuscita del progetto individuale. Le figure professionali sono:

- 1 Coordinatrice, psicologa;
- 2 Psicologi/ Psicoterapeuti;
- 4 Educatori Professionali;
- 4 Operatori Socio Sanitari;
- 1 Istitutore di attività manuali ed espressive;
- 1 Addetto ai Servizi Ausiliari

Proprio perché le risorse umane costituiscono lo strumento principale e fondante del nostro lavoro terapeutico crediamo che la Formazione sia un processo continuo ed evolutivo su cui investire.

Viene fatta una supervisione di due ore settimanali da uno Psicologo esterno sulle dinamiche interne al gruppo operatori e al gruppo operatori-ospiti.

Settimanalmente è prevista una riunione di due ore tenuta dal Coordinatore del Servizio e cui partecipano tutti i ruoli attivi nel Servizio, compreso il Direttore Tecnico e nella quale vengono condivisi i Piani di trattamento, le verifiche di Progetto, informazioni sulla quotidianità e sull'operatività legate sia ai singoli ospiti che al funzionamento del servizio.

Alla Formazione Clinica si affianca tutta la Formazione in tema di Sicurezza, Protezione Dati Personali e sul Sistema di Qualità ISO9001:2015 che la Cooperativa garantisce ai suoi soci e dipendenti.



GRUPPO APPARTAMENTO INTERNO IL TESORO

SERVIZI OFFERTI

Il Gruppo Appartamento *Il Tesoro* è situato all'interno l'immobile che ospita la Sede Amministrativa e la Comunità Alloggio *Centro Residenziale*. E' in possesso di una Dichiarazione di Avvio di Attività ai sensi della Legge regionale 1.3.2000 n.564 punto 9.1.

Occupava un'ala indipendente e comprende 3 unità abitative che si affacciano su un ampio corridoio, collocati sopra alla zona uffici. È composto da 3 appartamenti che offrono la possibilità di ospitare ciascuno due utenti, con formule di accoglienza diversificate: due soluzioni prevedono la condivisione degli spazi, l'altra è dotata di camere singole ciascuna con bagno e l'uso condiviso della cucina e salottino. Prevedono una presenza degli operatori sulle 24 ore dal lunedì alla domenica.

Il tempo di permanenza in questa soluzione abitativa può essere massimo di due anni. È un tempo necessario per valutare insieme il tipo di percorso da attivarsi successivamente, che può prevedere l'inserimento in unità abitative esterne o diversamente in soluzioni maggiormente protette.

Non si esclude, essendo questo Servizio molto flessibile, la costruzione di un percorso ad hoc per la singola persona.

MODALITA' DI ACCESSO

L'inserimento nel Gruppo Appartamento *Il Tesoro* può avvenire sia per passaggio dalla Comunità Alloggio *Centro Residenziale*, sia come accesso diretto nel caso in cui l'utente abbia già effettuato un percorso comunitario precedente o abbia le capacità minime funzionali necessarie al percorso in questo servizio. In ogni caso, le modalità di accesso sono concordate dalla Cooperativa con il Servizio Inviante, con il coinvolgimento dell'utente e della sua famiglia.

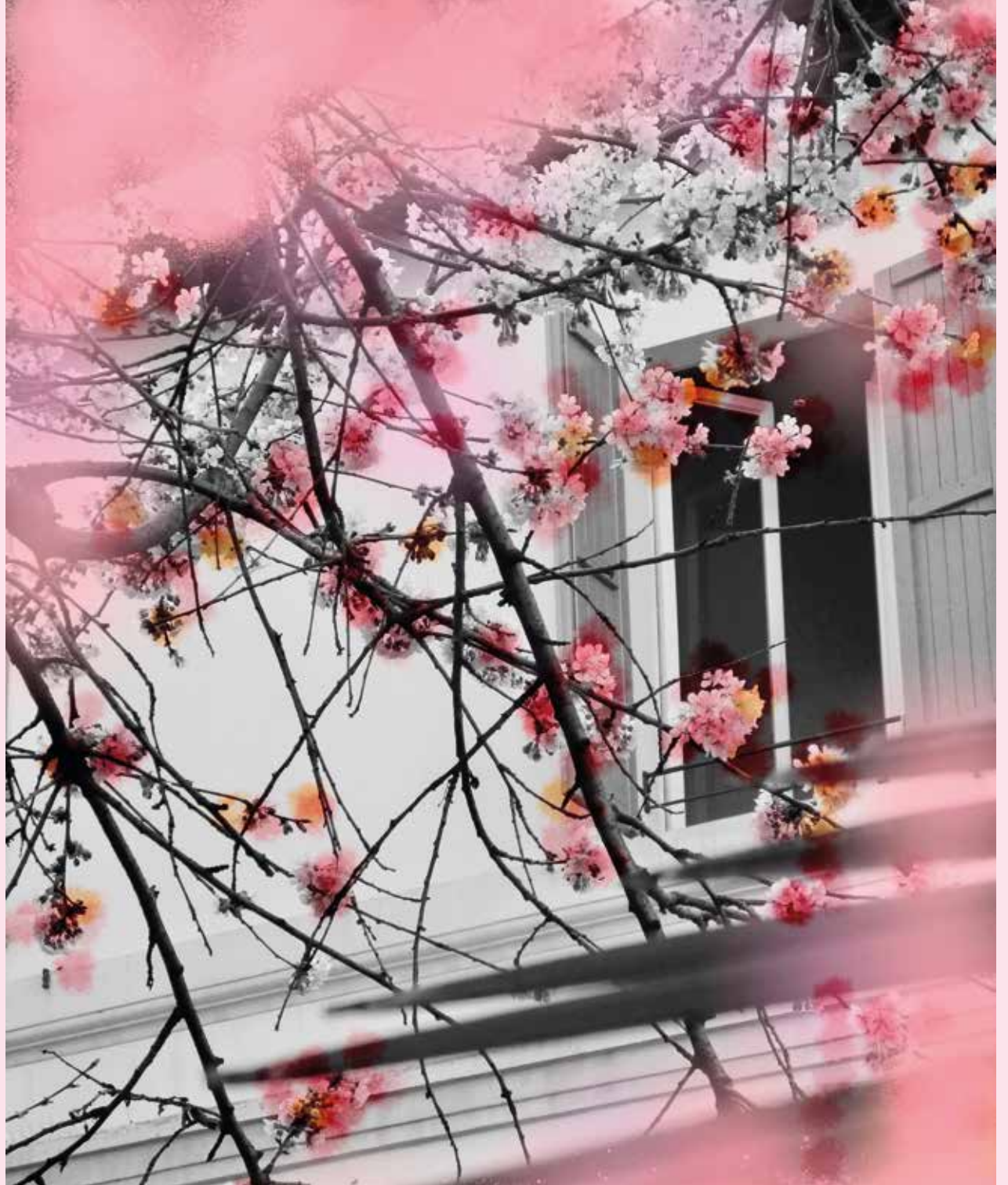
INFORMAZIONI SULLA QUOTIDIANITA'

Ogni utente cucina in autonomia all'interno della propria abitazione, coinvolgendo la propria coinquilina nel rispetto delle proprie attività quotidiane. L'operatore le supporta in ogni fase di questo processo: dalla spesa, al pensiero legato al cibo, alle fasi di preparazione. È previsto un budget destinato alla spesa messo a disposizione dalla Cooperativa. In caso di aggravamento psicopatologico o situazioni temporanee di malessere che impediscono all'utente di svolgere le azioni necessarie alla preparazione dei pasti, la Cooperativa provvederà a supplire con l'ausilio della mensa esterna.

Sono previsti Gruppi Clinici finalizzati al recupero e alla stimolazione di autonomie. Ne costituiscono il "Gruppo pianificazione", il "Gruppo Autoregolazione Emotiva", il "Gruppo percorsi lavorativi", il "Gruppo tempo libero", il "Gruppo Menù, Spesa", il "Gruppo Pallavolo", il "Gruppo Laboratorio e Riunione Utenti" e il "Gruppo Psicodramma".

È a disposizione l'uso della lavanderia, gestita individualmente ma con il supporto dell'operatore, dotata di macchine industriali per il lavaggio, igienizzazione e asciugatura del bucato. È possibile lavare il proprio bucato anche a mano.

L'operatore ha anche il compito di promuovere e stimolare iniziative socializzanti nel territorio: cinema, ristoranti, circoli ricreativi. Laddove possibile, si favorisce l'uso di mezzi pubblici, nell'ottica di aiutare le utenti a muoversi nel territorio in modo autonomo, combattendo i sintomi negativi e l'apatia. È previsto il trasporto in caso di visite mediche, visite mediche specialistiche, verifiche con i servizi, incontri domiciliari presso le proprie abitazioni o famiglie, sempre stimolando, però, la capacità di autodeterminazione dell'utente.



IL PERSONALE

L'Equipe del Gruppo Appartamento *Il Tesoro* è composta da 6 persone:

1 Psicologa con compiti di Coordinamento;

4 Educatori;

1 OSS

Dal momento che le Utenti inserite nel Gruppo Appartamento *Il Tesoro* hanno percorsi sperimentali, possono essere seguite anche dallo psicologo/a della Comunità Alloggio *Centro Residenziale* o dallo Psicologo dei Gruppi Appartamento Esterni, che si confrontano con la Coordinatrice.

Le figure professionali sopra riportate sono distribuite nell'arco delle 24 h. E' sempre presente un operatore, mentre le presenze del personale sono previste dalle 12 alle 16. La Coordinatrice interviene a necessità anche nella quotidianità in base a quanto previsto dalla programmazione e dai Progetti Terapeutici Riabilitativi Individuali. È possibile la reperibilità notturna di un secondo operatore, che risponde dalla propria abitazione e raggiunge la Comunità in base all'urgenza.

Lo Psicologo di Riferimento si occupa della parte clinica (colloqui individuali, conduzione dei gruppi, ecc.) degli aggiornamenti dei Progetti Individuali e del rapporto con le famiglie.

L'Educatore Professionale si occupa di definire e realizzare interventi sotto il profilo educativo.

L'Oss si occupa di interventi legati alla cura della persona e dei suoi spazi di vita.

L'Istruttore di Attività manuali ed espressive opera all'interno del Laboratorio in attività pratiche ed espressive con al mediazione degli operatori.

Proprio perché le risorse umane costituiscono lo strumento principale e fondante del nostro lavoro terapeutico crediamo che la Formazione sia un processo continuo ed evolutivo su cui investire.

Viene fatta una supervisione di due ore settimanali da uno Psicologo esterno sulle dinamiche interne al gruppo operatori e al gruppo operatori-ospiti.

Settimanalmente è prevista una riunione di due ore tenuta dal Coordinatore del Servizio e cui partecipano tutti i ruoli attivi nel Servizio, compreso il Direttore Tecnico e nella quale vengono condivisi i Piani di trattamento, le verifiche di Progetto , informazioni sulla quotidianità e sull'operatività legate sia ai singoli ospiti che al funzionamento del servizio.

Alla Formazione Clinica si affianca tutta la Formazione in tema di Sicurezza, Protezione Dati Personali e sul Sistema di Qualità ISO9001:2015 che la Cooperativa garantisce ai suoi soci e dipendenti.





GRUPPI APPARTAMENTO ESTERNI

L'immagine che ha ispirato la Cooperativa Laura nella creazione e attivazione del progetto dei Gruppi Appartamento Esterni è quella di un cofanetto: Lo Scigno, luogo adiacente alle antiche mura dell'ex-convento dove potersi sperimentare e rafforzare in sicurezza, per poi poter uscire e scoprirsi "pietra preziosa" caratterizzata da una propria essenza e unicità. Nascono così I Cristalli, Il Diamante, Il Quarzo Rosa.

I Gruppi Appartamento Esterni sono un Servizio Residenziale Socio-Riabilitativo che può ospitare nel complesso 16 persone dislocate in diversi appartamenti, ma la possibilità di generare soluzioni individuali che rispondo alle esigenze del singolo, non esclude l'apertura di nuove Pietre Preziose.

Sono inquadrati ai sensi della DGR 564/2000, DGR 514/2009, DGR 390/2011 e bozza di normativa specifica di accreditamento socio-sanitario per Gruppo Appartamento per utenti psichiatrici.

LO SCRIGNO

Il Gruppo Appartamento Lo Scigno è situato adiacente alla sede della Cooperativa. Ha un proprio ingresso indipendente che si affaccia sul giardino. È munito di 3 camere da letto, 2 bagni, salotto con angolo cottura, lavanderia e locale per cambio armadio. Il personale è presente sulle 12 ore al giorno dal lunedì alla domenica. L'obiettivo di questo servizio è consolidare le autonomie acquisite, individuare le competenze lavorative da sviluppare e preparare l'eventuale passaggio nelle soluzioni abitative a maggiore autonomia.

SERVIZI OFFERTI

Dalla situazione protetta del *Centro Residenziale* nella quale i tempi sono scanditi dagli operatori, l'utente può passare agli appartamenti dello Scigno e avere così la possibilità di vivere in una situazione semi-protetta, caratterizzata dalla continua relazione operatore/utente, dove le viene richiesto di essere oltre che attrice, co-regista del proprio progetto di vita.

Mediazione, contrattazione, collaborazione contraddistinguono il progetto di cura dello Scigno

nell'alternarsi di una quotidianità fatta di successi e di insuccessi, dove l'operatore agisce ancora una funzione protettiva e contenitiva.

Possono iniziare percorsi lavorativi, confacenti le proprie abilità professionali, o percorsi di riqualifica scolastica. La riscoperta del ruolo sociale passa anche attraverso la gratificazione di successi in questi ambiti.

L'equipe lavora sulla riscoperta di caratteristiche individuali, attitudini e problematiche personali, per la ricerca di una più solida identità e un percorso di vita soddisfacente, anche tramite recupero di una rete sociale e l'integrazione con il territorio.

MODALITÀ DI ACCESSO

Il passaggio dalla Comunità Alloggio Centro Residenziale o dal Gruppo Appartamento *Il Tesoro* ai Gruppi Appartamento Esterni è concordato con il Servizio Inviante, con il coinvolgimento dell'utente e della sua famiglia.

E' possibile anche un accesso diretto, senza precedente inserimento nei servizi della Cooperativa, laddove le problematiche presentate dalla persona riguardino l'ambito relazionale e gestionale in un proprio contesto di vita, in assenza di gravi compromissioni delle proprie autonomie.

E' considerato il primo assaggio di pensiero autonomo:

<< io penso a come trascorrere la mia giornata e compio delle scelte...>>

<<... io compio lo sforzo di chiedere aiuto: non vengono gli operatori a cercarmi, sono io che mi attivo per cercare loro >>

<< comincio a misurarmi con la mia libertà ed entro in contatto con il concetto di limite..>>

INFORMAZIONI SULLA QUOTIDIANITÀ

Ogni utente cucina in autonomia all'interno della propria abitazione. L'operatore la supporta in ogni fase di questo processo: dalla spesa al pensiero legato al cibo, alle fasi di preparazione. La Cooperativa mette a disposizione un budget per la spesa alimentare che può essere integrato con propri proventi (pensione, sussidi, lavoro, famiglia, e così via). Parlare di autonomia verso il futuro significa imparare a trovare tutte le risorse, sia psichiche che materiali, per poter affrontare veramente nuovi contesti di vita. In caso di aggravamento psicopatologico o situazioni temporanee di malessere, la Cooperativa provvederà a supplire con l'ausilio della mensa esterna alla fornitura dei pasti.

L'appartamento ha a disposizione una lavanderia, gestita autonomamente dalle ospiti in base a turni concordati.

L'operatore ha anche il compito di promuovere e stimolare iniziative socializzanti nel territorio: cinema, ristoranti, circoli ricreativi. Laddove possibile, si favorisce l'uso di mezzi pubblici, nell'ottica di aiutare le utenti a muoversi nel territorio in modo autonomo, combattendo i sintomi negativi e l'apatia. È previsto il trasporto in caso di visite mediche, verifiche con i servizi, incontri domiciliari presso le proprie abitazioni o famiglie.



I CRISTALLI, IL DIAMANTE, IL QUARZO ROSA

Queste sono le unità abitative esterne alla Comunità, dislocate nel Centro di Faenza, che richiedono la messa in atto di specifiche autonomie: la gestione personale dei soldi (pensione e/o TIFO), spostamenti per il territorio attraverso l'utilizzo della bicicletta e/o dei mezzi pubblici, gestione autonoma della spesa e di tutto ciò che riguarda le proprie necessità.

SERVIZI OFFERTI

I Gruppi Appartamento Esterni sono pensati per utenti con buone autonomie nella vita quotidiana, ma che necessitano di consolidare quanto raggiunto, nell'ottica di un ritorno in contesti propri.

La stimolazione emotiva è molto intensa, per questo è maggiormente seguita da parte dell'equipe, in particolare dagli psicologi, che svolgono una funzione di mediatori in situazioni di conflittualità o di difficoltà relazionali.

E' previsto un sostegno e un accompagnamento in specifiche situazioni che lo richiedono quali ad esempio:

- ◆ alcuni spostamenti per commissioni particolari;
- ◆ il monitoraggio dello stato di salute in situazioni problematiche specifiche;
- ◆ incontri di verifica e progettazione con i Servizi invianti.

L'intenzione generale è di accompagnare le utenti a ripensarsi "nel mondo" come luogo in cui vivere e relazionarsi, imparando a sopportare le proprie ferite e la fatica degli insuccessi.

Sono previsti Gruppi Clinici comuni a tutti i Gruppi Appartamento Esterni come il "Gruppo di Psicodramma", mentre altri sono effettuati all'interno delle singole unità abitative ("Gruppo Menù", "Gruppo Spesa", "Gruppo Utenti", "Gruppo Autoregolazione Emotiva", ne costituiscono esempi).

MODALITÀ DI ACCESSO

Di norma, l'inserimento nei Gruppi Appartamento Esterni è conseguente ad un primo periodo svolto nella Comunità Alloggio *Centro Residenziale* o nel Gruppo Appartamento *Il Tesoro* o nel Gruppo Appartamento *Lo Scigno*, poiché è propedeutico alla conoscenza, all'instaurarsi di una buona alleanza terapeutica e alla formulazione di un percorso terapeutico di massima stimolazione delle autonomie.

INFORMAZIONI SULLA QUOTIDIANITÀ

Ogni utente cucina in autonomia all'interno della propria abitazione. Il ruolo dell'operatore è meno attivo e si limita al supporto in caso di necessità. La Cooperativa mette a disposizione un budget per l'esecuzione della spesa, che può essere integrato da proprie entrate.

Ogni appartamento è dotato di lavatrice e asciu-

gatrice per la cura della propria biancheria. L'operatore ha il compito di promuovere e stimolare iniziative socializzanti nel territorio: cinema, ristoranti, circoli ricreativi. Laddove possibile, si favorisce l'uso di mezzi pubblici, nell'ottica di aiutare le utenti a muoversi nel territorio in modo autonomo, combattendo i sintomi negativi e l'apatia.

È previsto il trasporto in caso di visite mediche, verifiche con i servizi, incontri domiciliari presso le proprie abitazioni o famiglie.



IL PERSONALE

L'equipe è unica per tutti i Servizi offerti nei Gruppi Appartamento Esterni ed è composta da 6 professionisti. Il loro monte ore complessivo è organizzato a seconda del progetto seguito.

Persone adulte, di genere diverso, con differenti compiti e competenze:

La **Coordinatrice**, che pianifica e organizza la quotidianità delle utenti attivando i vari operatori e mantenendo vivi gli aspetti relazionali con ciascuna utente seguita, nonché con le famiglie;

Gli **Psicologi**, che si occupano principalmente di seguire le utenti da un punto di vista clinico attraverso i colloqui, i gruppi e la partecipazione alle riunioni di staff, nonché nella gestione delle dinamiche di gruppo che si determinano durante la vita quotidiana negli appartamenti;

Educatori Professionali e Operatori Socio Sanitari, che si occupano di aspetti più pratici e concreti (spesa, visite mediche, cura degli spazi di vita, appuntamenti vari...);

Questo mette le utenti nella condizioni di dover imparare a discriminare i propri bisogni e a scegliere, di conseguenza, la persona alla quale rivolgersi.

<<la fiducia...sentire che gli operatori hanno fiducia in me, credono nel fatto che possa farcela... questo mi ha portato a continuare a scegliere questa struttura>>

<<Mi sono sentita stimolata a cambiare stile di vita verso una direzione di una sempre maggiore autonomia: da un periodo letargico sono passata a un periodo di risveglio...mezzo risveglio perché la mattina dormo ancora...mi state dietro...mi telefonate, mi rompete i coglioni...alle volte sembra che non ci siete ma poi ci siete....>>

<<Ho sofferto tanto per farmi male...e adesso invece soffro per costruire...>>

Chi è in turno, a seconda della propria competenza, svolge due ruoli:

Clinico, che si esplica in colloqui individuali e realizzazione di gruppi settimanali:

- ciascuna utente ha uno psicologo di riferimento che la supporta attraverso colloqui individuali settimanali e momenti di confronto nella quotidianità che la stimolano a significare le diverse situazioni di vita;
- vengono realizzati Gruppi Clinici settimanali, ciascuno con obiettivi e finalità specifici che fanno incontrare le utenti delle varie unità abitative: un gruppo di lavoro, focalizzato sul tema del lavoro e dei tirocini formativi; un gruppo di autoregolazione delle emozioni;
- sono previsti incontri con la Coordinatrice e lo psicologo/a di riferimento per riprogettare e verificare l'andamento dei progetti individuali.

Educativo, che si traduce attraverso una pianificazione settimanale che comprende:

- Monitoraggio e supporto delle utenti nell'area sanitaria (controlli, visite, esami generali e specifici);
- stimolo alla cura della persona e del proprio spazio vitale (pulizia degli ambienti e cura del proprio aspetto);
- potenziamento del pensiero autonomo nei confronti della gestione quotidiana (spesa, spillatico settimanale, spostamenti nel territorio o fuori dal territorio);
- accompagnamento delle utenti ad agire ruoli adeguati, nei diversi contesti sociali, aumentando il senso di autoefficacia (colloquio di lavoro, commissione in banca o in altri contesti sociali, gestione di relazioni di convivenza, ecc...).

Il camminare presuppone che a ogni passo il mondo cambi in qualche suo aspetto e pure che qualcosa cambi in noi.

Italo Calvino

RELAZIONE CON LE FAMIGLIE

Fondamentale risulta il confronto con le famiglie delle utenti, di cui si occupano gli psicologi e psicoterapeuti del Servizio: mantengono una relazione costante con le famiglie per supportare il viaggio della persona verso l'autonomia e la riscoperta di obiettivi di vita. Sono previsti colloqui strutturati con le famiglie presso la Comunità o presso i Servizi Inviati oltre a supporto e mediazione negli incontri fra la utenti e la famiglia in comunità. Le visite dei familiari sono concordate con l'utente e i servizi di competenza.

Qualora sia necessario al recupero anche di propri spazi di convivenza, sono previste domiciliarità in loco.



LA FORMAZIONE

Al fine di migliorare l'efficacia degli interventi con le utenti è programmata annualmente la formazione del personale, volta al miglioramento dell'efficacia relazionale e dell'intervento clinico.

È prevista una supervisione di due ore settimanali da uno Psicologo esterno sulle dinamiche interne al gruppo operatori e al gruppo operatori-ospiti. Per migliorare il clima comunitario agendo sulla circolarizzazione della comunicazione, ogni settimana è svolto un gruppo operatori-utenti sempre condotto dal supervisore esterno.

È facilitata la partecipazioni a corsi di aggiornamento e la frequenza di Scuole di Specializzazione inerenti il servizio erogato.

Ogni settimana è organizzata una riunione di due ore tenuta dal Coordinatore del Servizio a cui partecipano tutti i ruoli attivi nel Servizio, compreso il Direttore Tecnico. Sono condivisi i Piani di trattamento, le verifiche di Progetto, informazioni sulla quotidianità e sull'operatività legate sia ai singoli ospiti che al funzionamento del servizio.

Alla Formazione Clinica si affianca tutta la Formazione in tema di Sicurezza, Protezione Dati Personali e sul Sistema di Qualità ISO9008 che la Cooperativa garantisce ai suoi soci e dipendenti.

RETTA

La retta è determinata dalla Direzione della Cooperativa Laura con apposito contratto di servizio con l'Azienda Usl territoriale di competenza, con rette diversificate a seconda del tipo di struttura di accoglienza.

Tiene conto delle esigenze delle utenti e dei loro familiari.

Fattori della qualità	Indicatori	Standard
Sicurezza	% Personale formato in tema di sicurezza % Applicazione D. Lgs. 81/2008 % Infortuni, incidenti o eventi lesivi degli ospiti % Allontanamenti dalla comunità non concordati	100 % 100 % <= 5% <= 5%
Igiene della struttura	% Personale formato in tema di igiene % Rispetto e applicazione delle norme di igiene e delle procedure previste	100 % 100 %
Rapporti con le famiglie	% Famiglie coinvolte nel percorso Gradimento delle modalità di accoglienza Gradimento dei servizi, prestazioni e comfort	100 % delle famiglie che danno disponibilità al trattamento sul consenso dell'utente Punteggio medio: >=4 Punteggio medio: >=4
Rapporti con l'utente	Gradimento comfort della struttura Gradimento qualità dei pasti Frequenza di verifica del percorso con Servizi invianti % Percorsi lavorativi attivati % Giorni di ricovero % Chiamate di emergenza (118, 112, Guardia Medica, CSM)	Punteggio medio: >=4 Punteggio medio: >=4 Almeno 1 ogni 2 mesi, salvo diversa indicazione da parte del Servizio 80 % delle utenti coinvolgibili <= 10% dei giorni di presenza <= 10%
Formazione clinica	Media delle ore di formazione clinica annuale pro-capite	55 ore



COME CONTATTARCI

Per informazioni relative alla disponibilità di inserimento, qualità

DIRETTORE TECNICO

Dott.ssa Erika Naldoni

e.naldoni@cooperativaura.it

Per informazioni relative all'andamento dei percorsi

COORDINATRICE COMUNITA' ALLOGGIO *CENTRO RESIDENZIALE*

Dott.ssa Maira Fregnani

m.fregnani@cooperativaura.it

COORDINATRICE GRUPPI APPARTAMENTO ESTERNI

Dott.ssa Maria Giovanna Capalbo

mg.capalbo@cooperativaura.it

COORDINATRICE GRUPPO APPARTAMENTO INTERNO *IL TESORO*

Dott.ssa Samanta Lombardi

s.lombardi@cooperativaura.it

Per informazioni relative ad aspetti amministrativi,
gestione risorse umane, donazioni, segnalazioni/reclami

DIRETTORE AMMINISTRATIVO

Vanessa Benfenati

v.benfenati@cooperativaura.it

Per informazioni riguardati la Protezione Dei Dati ai sensi del RE n.679/2016

DPO - Data Protection Officer

Dr. Gian Matteo Montanari

dpo@cooperativaura.it

Sede Legale Laura Società Cooperativa Sociale

Via Ugolino D'Azzo Ubaldini, n°9 - 48018 Faenza (Ra)

Tel. 0546-680385 fax. 0546-20015

info@cooperativaura.it

laura@pec.confcooperative.it

codice fiscale, partita IVA e Iscrizione Registro Imprese RA: 01181250398

REA RA: RA-126319

Iscrizione Albo Società Cooperative: A126133 - Categoria Cooperative Sociali

www.cooperativaura.it

