



REGIONE MARCHE
GIUNTA REGIONALE
SERVIZIO SANITA'
E ACCREDITAMENTO



Regione Marche – Giunta Regionale
A00: Registro Unico della Giunta Regionale

0153782 | 07/03/2016
R_MARCHE|GRM|SAS|P

AL LEGALE RAPPRESENTANTE
COOP.SOC. L'IMPREVISTO a r.l. onlus
VIA STRADA DELLE MARCHE,69
61100 PESARO
imprevisto@legalmail.it

Trasmessa via PEC

AL DIRETTORE
DELL'AREA VASTA N. 1
VIA CECCARINI, 38
62032 FANO (PU)
areavasta1.asur@emarche.it

Trasmessa via PEC

**OGGETTO: L.R. n. 20/2000, art. 16 – Accreditoamento istituzionale -
Trasmissione Decreto n. 85/ACR del 07.03.2016.**

Si trasmette in allegato la copia del Decreto n. 85/ACR del 07.03.2016 avente per OGGETTO. "L.R. N. 20/2000 – ART. 16 – ACCREDITAMENTO ISTITUZIONALE STRUTTURA SANITARIA DENOMINATA COMUNITÀ TERAPEUTICA EDUCATIVA PER MINORENNI E MAGGIORENNI "TINGOLO PER TUTTI" – SITUATA NEL COMUNE DI PESARO – VIA PANORAMICA ARDIZIO.119-121 – PER L'EROGAZIONE DI PRESTAZIONI DI RIABILITAZIONE ED EDUCATIVO-ASSISTENZIALI PER TOSSICODIPENDENTI IN REGIME RESIDENZIALE CON UNA DOTAZIONE DI N. 15 POSTI LETTO".

Distinti saluti.

IL RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO
(Giuliano Fuligni)

500 30



Luogo di emissione	Numero 85/ACR	Pag.
Ancona	Data 7 MAR 2016	1

DECRETO DEL DIRIGENTE DELLA
P.F. "ACCREDITAMENTI"
N. 85/ACR DEL 7 MAR 2016

Oggetto: L.R.N.20/2000-ART.16-ACCRED. ISTITUZ. STRUTT. SANIT. DENOMINATA COM.TER. EDUCATIVA PER MIN.E MAGG. "TINGOLO PER TUTTI"-PER L'EROG. DI PREST. DI RIAB. EDUC-ASSIST.PER TOSSIC.IN REG.RESID.CON N.15 P.L.-VIA PANORAMICA ARDIZIO,119-121-PESARO.

IL DIRIGENTE DELLA
P.F. "ACCREDITAMENTI"

- . . . -

VISTO il documento istruttorio riportato in calce al presente decreto, dal quale si rileva la necessità di adottare il presente atto;

RITENUTO, per i motivi riportati nel predetto documento istruttorio e che vengono condivisi, di emanare il presente decreto;

VISTO l'art. 16 della Legge Regionale 16 marzo 2000, n.20;

VISTO l'articolo 16 bis della Legge Regionale 15 ottobre 2001, n. 20;

VISTA la D.G.R. n 78 del 27.01.2014;

- D E C R E T A -

- di accogliere l'istanza di accreditamento presentata dal legale rappresentante della Cooperativa Sociale L'Imprevisto srl - P.I. 01366340410 - con sede in Pesaro, Via Strada delle Marche,69;
- di dare atto della dichiarazione sostitutiva di certificazione ai sensi degli artt. 46 e 47 del DPR 445/2000, resa dal legale rappresentante della società, così come previsto dalla DGR n.188/2015;
- di accreditare, sentita l'Agenzia Regionale Sanitaria ai sensi dell'art.16 della L.R.20/2000, la struttura sanitaria denominata Comunità Terapeutica Educativa per Minorenni e Maggiorenni "Tingolo per Tutti" - situata nel Comune di Pesaro - Via Panoramica Ardizio,119-121 - per l'erogazione di prestazioni di riabilitazione ed educativo-assistenziali per tossicodipendenti in regime residenziale con una dotazione di n. 15 posti letto;
- di assegnare alla suddetta struttura la classe 4;
- l'accREDITAMENTO ha validità triennale con decorrenza dalla data di adozione del presente atto;

La Regione, nell'ambito delle proprie funzioni di vigilanza ai sensi dell'art. 19 della L.R.20/2000 e della DGR n.109/2015, si riserva di verificare in ogni momento la permanenza dei requisiti di accreditamento.



Luogo di emissione	Numero 85/ACR	Pag.
Ancona	Data 7 MAR 2016	2

Il presente Decreto non comporta alcun obbligo per le strutture del Servizio Sanitario Regionale di procedere alla sottoscrizione di accordi contrattuali di cui all'art. 23 della Legge Regionale n. 20 del 16 marzo 2000.

Ai sensi dell'art. 3 comma 4 della L.241/90, il presente decreto può essere impugnato entro 60 giorni dinanzi al TAR Marche, oppure entro 120 giorni con ricorso straordinario al Capo dello Stato.

IL DIRIGENTE
(Maria Grazia Moretti)

- DOCUMENTO ISTRUTTORIO -

L'art. 16 della Legge Reg.le n. 20 del 16.03.2000 dispone che i soggetti autorizzati all'esercizio dell'attività sanitaria che intendono chiedere l'accREDITAMENTO istituzionale inoltrano la relativa domanda al Dirigente del Servizio competente in materia di sanità della Regione.

L'art. 16, comma 8, della L.R. 20/2000 prevede, altresì, che l'accREDITAMENTO ha validità triennale e può essere rilasciato anche con prescrizioni. In tal caso il provvedimento stabilisce il termine entro il quale si provvede ad una nuova verifica.

Il Legale Rappresentante della struttura sanitaria denominata Comunità Terapeutica Educativa per Minorenni e Maggiorenni "Tingolo per Tutti" - situata nel Comune di Pesaro - Via Panoramica Ardizio,119-121 - per l'erogazione di prestazioni di riabilitazione ed educativo-assistenziali per tossicodipendenti in regime residenziale con una dotazione di n. 15 posti letto - ha richiesto in data 19.11.2015, pervenuto al Servizio Sanità il 20.11.2015 e assunto al prot. con n.806977/GRM/AIR/A, il rilascio dell'accREDITAMENTO istituzionale così come previsto dall'art. 16 della L.R. 20/2000.

Con Deliberazione n. 188 del 17.03.2015 la Giunta Regionale ha integrato il Manuale di AccredITAMENTO con i requisiti soggettivi definendo il modello di dichiarazioni sostitutive di atto notorio rese dal legale rappresentante della struttura.

Con nota del 26.11.2015, prot. n.817574/GRM/SAS/P, il Responsabile del procedimento ha comunicato alla struttura de qua l'avvio del procedimento amministrativo.

Ai sensi della D.G.R. n.1103/2014 il Direttore dell'Agenzia Regionale Sanitaria ha ricevuto il rapporto finale del sopralluogo appositamente effettuato dal Gruppo dei Supervisor (GAR) presso la struttura in data 21.12.2015. Con successiva lettera del 29.12.2015 prot. n. 12719/ARS/ARS/P, trasmessa al Servizio Sanità in data 11.01.2016 e assunta al prot. con n.13819/GRM/AIR/A, ha definito la proposta di rilasciare l'accREDITAMENTO di classe 4.

La stessa struttura è autorizzata all'esercizio di attività sanitaria con provvedimento del Servizio Edilizia U.O. Attività Economiche del Comune di Pesaro del 04.11.2015.





Luogo di emissione	Numero 85 / ACR	Pag.
Ancona	Data 7 MAR 2016	3

Con nota del 11.02.2016, prot. n.94383/GRM/SAS/P, la Dirigente della P.F. "Accreditamenti" richiedeva alla Agenzia Regionale Sanitaria di esprimersi circa la funzionalità della struttura alla luce degli indirizzi della programmazione regionale.

Non essendo pervenute segnalazioni di elementi ostativi entro i termini richiesti nella nota, si valuta positivamente la funzionalità della struttura, in relazione agli obiettivi della programmazione regionale, ai sensi dell'art. 16, comma 2, della L.R. 20/2000.

La Legge Reg.le n. 20 del 15 ottobre 2001 recante norme in materia di organizzazione di personale della Regione, prevede all'art.16 bis che i Dirigenti delle Posizioni di Funzione adottino gli atti per le materie di propria competenza.

Con Deliberazione n. 78 del 27.01.2014 la Giunta Regionale ha istituito nell'ambito del Servizio Sanità la Posizione di Funzione "Accreditamenti", definendone gli ambiti di competenza e conferendo l'incarico ad interim alla Dott.ssa Maria Grazia Moretti.

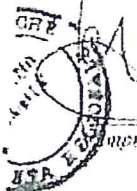
Con Decreto Dirigenziale n. 196/ACR del 23.09.2014, integrato con successivo D.D. n.172/ACR del 02.04.2015, è stata attribuita al Dott. Giuliano Fuligni la responsabilità dei procedimenti amministrativi concernenti i processi di autorizzazione e di accreditamento delle strutture sanitarie e socio sanitarie pubbliche e private (L.R. 20/2000), nonché la gestione dell'anagrafica dei soggetti e delle strutture autorizzate ed accreditate.

Con Deliberazione n. 109 del 23.02.2015, la Giunta Regionale ha disciplinato le funzioni di vigilanza ex art. 19 della L.R.20/2000.

Alla luce di quanto sopra esposto,

SI PROPONE

- di accogliere l'istanza di accreditamento presentata dal legale rappresentante della Cooperativa Sociale L'Imprevisto arl – P.I. 01366340410 - con sede in Pesaro, Via Strada delle Marche,69;
- di dare atto della dichiarazione sostitutiva di certificazione ai sensi degli artt. 46 e 47 del DPR 445/2000, resa dal legale rappresentante della società, così come previsto dalla DGR n.188/2015;
- di accreditare, sentita l'Agenzia Regionale Sanitaria ai sensi dell'art 16 della L.R.20/2000, la struttura sanitaria denominata Comunità Terapeutica Educativa per Minorenni e Maggiorenni "Tingolo per Tutti" – situata nel Comune di Pesaro – Via Panoramica Ardizio,119-121 – per l'erogazione di prestazioni di riabilitazione ed educativo-assistenziali per tossicodipendenti in regime residenziale con una dotazione di n. 15 posti letto;
- di assegnare alla suddetta struttura la classe 4;
- l'accREDITAMENTO ha validità triennale con decorrenza dalla data di adozione del presente atto.





Luogo di emissione	Numero 85/ACR	Pag.
Ancona	Data 7 MAR 2016	4

La Regione, nell'ambito delle proprie funzioni di vigilanza ai sensi dell'art. 19 della L.R.20/2000 e della DGR n.109/2015, si riserva di verificare in ogni momento la permanenza dei requisiti di accreditamento.

Il presente Decreto non comporta alcun obbligo per le strutture del Servizio Sanitario Regionale di procedere alla sottoscrizione di accordi contrattuali di cui all'art. 23 della Legge Regionale n. 20 del 16 marzo 2000.

Ai sensi dell'art. 3 comma 4 della L.241/90, il presente decreto può essere impugnato entro 60 giorni dinanzi al TAR Marche, oppure entro 120 giorni con ricorso straordinario al Capo dello Stato.

IL RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO
(Giuliano Fuligni)

- ALLEGATI -
(nessuno)

GFeg - IMPREVISTO TINGOLO PER TUTTI cessato 15 p.1 - 25.01.2016

REGIONE MARCHE
- SERVIZIO SANITA' -

La presente copia, composta di n° **2** fogli,
è conforme all'originale esistente negli atti di
ufficio.

Ancona il **7 MAR 2016**


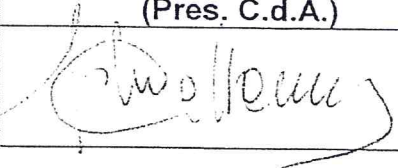


l'imprevisto

l'imprevisto (PESARO)

CARTA DEI SERVIZI

Aggiornamento giugno 2010

Preparato (RGQ)	Verificato e Approvato (Pres. C.d.A.)
	

L'IMPREVISTO**Prima del viaggio:**

*"Prima del viaggio si scrutano gli orari,
le coincidenze, le soste, le pernottazioni
e le prenotazioni (di camere con bagno
o doccia, a un letto o due o addirittura un
flat);*

*si consultano
le guide hachette e quelle dei musei,
si cambiano valute, si dividono
franchi da escudos, rubli da copechi;
prima del viaggio s'informa qualche
amico o parente,
si controllano valigie e passaporti, si
completa
il corredo, si acquista un supplemento
di lamette da barba, eventualmente
si dà un'occhiata al testamento, pura
scaramanzia perché i disastri aerei
in percentuale non sono nulla;*

*prima
del viaggio si è tranquilli, ma si sospetta
che il saggio
non si muova e che il piacere
di ritornare costi uno sproposito.
E poi si parte e tutto è O. K. E tutto
È per il meglio e inutile.*

*E ora, che ne sarà
Del mio viaggio?
Troppo accuratamente l'ho studiato,
senza saperne nulla. **Un imprevisto**
è la sola speranza. Ma mi dicono
che è una stoltezza dirselo".*

Eugenio Montale

PIU' IN LA'**Maestrale**

*S'è rifatta la calma
Nell'aria: tra gli scogli parlotta la maretta.
Sulla costa quietata, nei broli, qualche
palma
A pena svetta.*

*Una carezza disfiora
La linea del mare e la scompiglia
Un attimo, soffio lieve che vi s'infrange e
ancora
Il cammino ripiglia.*

*Lameggia nella chiara
La vasta distesa, s'increspa, indi si
spiana beata
E specchia nel suo cuore vasto codesta
povera mia
vita turbata.*

*O mio tronco che additi,
in questa ebrietudine tarda,
ogni rinato aspetto coi germogli fioriti
sulle tue mani, guarda:*

*sotto l'azzurro fitto
del cielo qualche uccello di mare se ne
va;
né sosta mai; perché tutte le immagini
portano scritto:
"più in là!"*

Eugenio Montale
Da Ossi di seppia

INDICE

1. PRESENTAZIONE..... 5

2. CONSIDERAZIONI GENERALI 5

3. OBIETTIVI..... 6

4. FIGURE PROFESSIONALI..... 6

5. MODALITA' PER L'ACCESSO AI SERVIZI – PRESA IN CARICO 6

 Osservazione/Inserimento 7

 Progetto..... 7

 Valutazione..... 7

6. PERCORSO EDUCATIVO E TERAPEUTICO..... 8

7. IL "PUNTO" 9

8. VERIFICA DEL PROGRAMMA..... 10

9. RAPPORTI CON LA FAMIGLIA D'ORIGINE..... 10

10. RAPPORTI COL IL MONDO ESTERNO 10

11. REGOLE 11

1. 12. GIORNATA TIPO..... 11

13. LE STRUTTURE 12

 13.1 LA COMUNITA' TERAPEUTICA EDUCATIVA MASCHILE PER MINORENNI..... 12

 13.2 LA COMUNITA' TERAPEUTICA EDUCATIVA MASCHILE PER MAGGIORENNI..... 12

 13.3 LA COMUNITA' TERAPEUTICA FEMMINIRE "TINGOLO PER TUTTI"..... 12

 13.4 LE CASE DI REINSERIMENTO 13

 13.5 PIU' IN LA' Cooperativa Sociale a r.l. ONLUS..... 14

 IL REINSERIMENTO LAVORATIVO..... 14

 13.6 CENTRO DIURNO PER MINORI E LA FAMIGLIA "LUCIGNOLO" 14

14. SISTEMA DI VALUTAZIONE PER LA QUALITÀ DEL SERVIZIO. FATTORI E STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO..... 16

15. COME ATTIVARE RICORSI..... 17

“Questo è il mistero vero dell'uomo perché o uno si pone di fronte alle cose scegliendo di non guardarle [...], oppure rimane con quell'apertura naturale che lancia l'uomo nell'universale paragone. O ci si spalanca o ci si corruccia, e questa è la scelta cruciale dal punto di vista religioso comune agli uomini di tutti i tempi”

Luigi Giussani

1. PRESENTAZIONE

La Cooperativa sociale "L'imprevisto" sorge per iniziativa degli operatori che già sostenevano l'esperienza della Comunità Terapeutica Educativa per minorenni devianti e tossicodipendenti nata, il 1 ottobre 1990, dall'esperienza di collaborazione col sacerdote pesarese don Gianfranco Gaudiano e gestita dal Centro Italiano di Solidarietà.

"L'imprevisto" è stata costituita anche grazie all'apporto di personalità significative della realtà sociale, economica e culturale pesarese, e opera nel campo dell'educazione dei giovani, soprattutto minorenni, per la cura delle dipendenze patologiche, del disagio e dei disturbi della personalità.

Una parte consistente della sua attività viene svolta in collaborazione con i Tribunali per i minorenni accogliendo ragazzi sottoposti a varie misure giudiziarie, anche penali. A tal proposito sono in essere due convenzioni con il Ministero della Giustizia; la prima, con l'Ufficio per la Giustizia Minorile di Bologna (competente anche le Marche); la seconda, con l'omologo Ufficio di Firenze. Inoltre, è stata stipulata una convenzione con l'ASUR unica delle Marche per i residenti della Regione.

La finalità de "L'imprevisto" è l'aiuto ai giovani in difficoltà e bisognosi di interventi specifici e qualificati, coniugando gli aspetti educativi e formativi con gli strumenti della psicologia individuale e di gruppo. Tale finalità è perseguita avvalendosi di personale dotato di provata esperienza educativa e con specifiche competenze professionali psicopedagogiche e sociologiche.

L'importanza di questa finalità è ben segnalata dal fatto che in tutt'Italia le situazioni di abbandono, di tossicodipendenza e di devianza nel mondo adolescenziale sono sempre più diffuse e necessitano di interventi pluriformi e nel contempo specializzati, pena l'incancrenimento di una condizione già giunta a livelli preoccupanti.

2. CONSIDERAZIONI GENERALI

Come si è già ricordato, il fenomeno della devianza e della tossicodipendenza è in crescente aumento fra i giovani, ed è accompagnato dal progressivo abbassamento dell'età in cui avvengono le prime esperienze con le sostanze stupefacenti e i primi episodi delinquenziali. "L'Imprevisto" intende dare una concreta risposta a questi allarmanti fenomeni, impegnandosi a favore di tali nuove forme di povertà e di sofferenza esistenziali e sociali.

L'esperienza della devianza e della droga ha la forza di interrompere il percorso che la persona deve compiere per individuare una sua soddisfacente identità reale, e sostituisce ad essa l'autoproduzione di un'identità illusoria, artificiale, anche se apparentemente gratificante e appagante.

Nel contesto culturale contemporaneo è diffusa, quando non addirittura prevalente, l'idea che l'uomo sia un essere autosufficiente e pienamente capace di rispondere da sé a tutti i propri bisogni. In realtà, l'uomo non è affatto un essere solitario e irrelato e non dispone di questa capacità; così, quando concepisce se stesso come se l'avesse, finisce per perdere il senso della misura e del limite del reale, e si "ammala" nella ricerca insensata e disperata di un "io" che non esiste. Di contro a questa illusoria pretesa di autosufficienza, vi è nella realtà un "io" sempre più fragile e sempre meno capace di reagire ai fallimenti e alle esperienze dolorose; un "io" disabituato ad essere responsabile delle proprie azioni e ad accettare la fatica e la lotta necessarie per conseguire degli obiettivi.

Invece, una "comunità" si costituisce e si sviluppa laddove qualcuno accetti di farsi completare da un altro, facendogli spazio nella propria vita fino all'intimità della stessa definizione e sentimento di sé. Per ottenere che ciò si verifichi occorre la consapevolezza che l'altro uomo è sempre una presenza ed un'iniziativa che io posso e debbo accogliere ma che, in nessun modo, dipende da me. Questa apertura all'altro non significa però una perdita, perché, per paradossale che possa sembrare, il suo frutto maturo è il sorgere di un "io" consolidato e pienamente responsabile di se stesso. Così nasce ogni giorno la vita di una "comunità" e da essa un realistico e ben strutturato "io": dal riconoscimento che l'uomo ha bisogno dell'altro, della sua presenza, per non perdere se stesso e per riprendere il lavoro di ogni istante sulla verità della propria vita.

3. OBIETTIVI

L'obiettivo che il percorso della vita in comunità si prefigge è quello di educare ed accompagnare la persona:

- a divenire consapevole del danno provocato alla sua stessa identità dalla pratica della tossicodipendenza o dall'esperienza deviante, e di quanto ella ne sia responsabile;
- a ricostruire la propria identità reale, ossia a ricostruire una appropriata e non illusoria coscienza del proprio "io", con tutte le conseguenti capacità di conoscenza, affezione, lavoro, sacrificio, importanti per il conseguimento di una matura autonomia da parte del soggetto.

4. FIGURE PROFESSIONALI

Le figure professionali operanti nelle diverse strutture sono:

- responsabile gestione Comunità Terapeutiche
- responsabile di programma
- responsabile del singolo Centro
- operatori / educatori
- psicologi e psicoterapeuti
- supervisore
- medico
- medico psichiatra
- tirocinanti / volontari
- Maestri d'arte

Nell'esperienza della comunità il riferimento unitario e autorevole del percorso educativo e terapeutico è garantito dalla presenza di educatori a tempo pieno.

L'équipe degli operatori è quotidianamente impegnata in un lavoro di rilevamento, assistenza e orientamento delle dinamiche individuali e di gruppo. L'équipe ha inoltre il compito specifico di affrontare quotidianamente, in modo critico ed unitario, tutti gli aspetti problematici, individuali e di gruppo, emergenti dalla vita comunitaria, compresa la verifica costante del percorso terapeutico di ciascun ragazzo ospitato.

5. MODALITA' PER L'ACCESSO AI SERVIZI – PRESA IN CARICO

L'ammissione nei Centri avviene successivamente al compimento delle seguenti procedure:

- formulazione della richiesta da parte dell'Ente inviante, accompagnata da una relazione scritta in cui siano indicati i dati anamnestici e diagnostici, gli scopi del progetto riabilitativo e la durata presumibile del programma terapeutico;
- conoscenza diretta, quando ciò è possibile, tra il ragazzo e la comunità tramite uno o più incontri, attraverso i quali sia il ragazzo interessato sia gli operatori della comunità possano valutare l'utilità e la modalità dell'inserimento;
- formulazione, da parte della comunità, della disponibilità all'inserimento, con la descrizione delle condizioni generali del programma;
- presa in carico.

Il percorso riabilitativo si basa su un programma individuale, concordato, almeno in certa misura, con il ragazzo e con i referenti invianti; si articola nei seguenti momenti: osservazione/inserimento, progetto, valutazione, dimissione.

Osservazione/Inserimento

I primi tempi del programma coincidono con la fase di accoglienza e di osservazione. L'ingresso in comunità è un momento difficile in cui possono manifestarsi timori, nostalgie, esitazioni, incertezze; anche la fiducia del ragazzo nella realtà che lo accoglie, non può che essere iniziale e instabile. Pertanto le attività proposte hanno lo scopo di favorire la conoscenza tra il nuovo ospite e la realtà comunitaria; fondamentali risultano essere i colloqui individuali con gli operatori.

L'approfondimento della conoscenza reciproca permette di individuare le risorse dell'ospite, il maggior o minor interesse per le varie attività possibili in comunità ed anche i traguardi realistici di crescita ed autonomia cui mirare.

In questo periodo è anche necessario verificare la reale idoneità della struttura ad accogliere e soddisfare le esigenze del singolo.

Progetto

Il periodo di osservazione si conclude con la definizione di un progetto educativo-terapeutico, concordato per raggiungere obiettivi intermedi e di autonomia attraverso la relazione.

Durante tutto il percorso la persona viene costantemente aiutata ad affrontare le proprie difficoltà anche attraverso la loro condivisione.

Valutazione

La valutazione è compito degli operatori della comunità, ma richiede la partecipazione attiva dell'inviante e soprattutto, quando possibile, dell'ospite in quanto corresponsabile del proprio progetto riabilitativo.

I momenti di verifica rappresentano un passaggio determinante nel percorso di ciascun ospite, poiché sono l'occasione privilegiata in cui vengono valutati i risultati raggiunti e le difficoltà incontrate, riformulando così gli obiettivi del progetto.

La valutazione è periodica, con cadenza trimestrale, e si avvale di strumenti oggettivi quali specifici questionari e scale di valutazione professionalmente validate.

6. PERCORSO EDUCATIVO E TERAPEUTICO

Tempi e Fasi di Attivazione

In linea di massima, fatta salva la singolarità di ciascuna persona, è possibile sintetizzare in sei fasi principali (più una di prova) il percorso terapeutico educativo, fasi che qui vengono descritte in modo necessariamente sommario ed esemplificativo. Va comunque precisato che ogni fase non supera le precedenti ma piuttosto le approfondisce e le consolida nelle acquisizioni fondamentali.

Nel suo complesso il programma ha la durata orientativa di 24 mesi.

Fase di prova: La motivazione (1 mese)

E' propriamente nei primi giorni che il ragazzo deve dimostrare la sua decisione e rafforzare il suo desiderio di restare in comunità per compiere il "lavoro" su se stesso. In questo momento d'avvio egli comincia ad avvertire la novità della comunità rispetto alla sua precedente esperienza e a familiarizzarsi, anche se essa rappresenta comunque un contesto ed un livello totalmente estraneo ed originale.

Fase 1: Ambientamento – Integrazione (4 mesi)

I primi mesi di permanenza in comunità colgono la persona in un atteggiamento inevitabilmente ambivalente e contrastante: desiderio di cambiare e nostalgia della vita passata; incertezza sulla possibilità reale del cambiamento e fiducia instabile nella realtà che la accoglie. Viene svolto essenzialmente un intervento di tipo comportamentale.

Fase 2: Adattamento – Accettazione (6 mesi)

Educazione alla percezione e alla accettazione della realtà.

Consolidato il rapporto di fiducia, si entra nella fase dell'educazione della persona nel suo rapporto con la realtà, la quale dovrà essere accentuata nella sua globalità come ciò che è "altro" dall'insieme dei pregiudizi e delle abitudini che il soggetto si era costruito.

In questa fase si ha cura di guidare la persona verso una progressiva maturazione di un'apertura simpatetica nei confronti del reale, che solo così potrà essere percepito come corrispondente alle esigenze fondamentali del cuore umano. Nella chiusura preconcepita al reale, infatti, non è possibile, per l'io, uscire dal mondo immaginario ed ossessivo della devianza e della tossicodipendenza.

In questo periodo il ragazzo dovrà sviluppare le proprie capacità di conoscere, amare, lavorare, che sono realizzabili quando la persona guarda, sente e agisce per uno scopo.

Fase 3: Fase terapeutica

Riconoscimento e accettazione degli altri (6 mesi)

Consolidata la fase della percezione e dell'accettazione della realtà in tutti i suoi fattori, si entra nella fase del riconoscimento e dell'accettazione degli altri come di qualcosa che è peculiarmente distinto all'interno della globalità del reale.

Riconoscere ed accettare gli altri come distinti significa "fare amicizia", ovvero paragonarsi, confrontarsi, scontrarsi, verificarsi, condividere, lottare, collaborare, ecc.

Questa amicizia, intuita come positiva per sé, costruisce una compagnia di persone che riconoscono il bisogno di farsi aiutare e che vedono negli operatori un punto di riferimento autorevole.

Fase 4: Educazione alla scoperta di sé (5 mesi)

Consolidata la fase della scoperta e della accettazione degli altri come distinti all'interno della globalità del reale, si entra nel momento della scoperta di se stessi come realtà distinta, ma non scissa dagli altri e dal mondo.

Tale distinzione si palesa nella scoperta, nel riconoscimento e nell'accettazione di sé come di qualche cosa che è dato, come alterità anche rispetto a se stessi, ossia come qualcosa di non prodotto esclusivamente dal proprio pensiero e dalla propria volontà. Questo dato di fatto è testimoniato, nell'esperienza umana non patologica, dall'impatto realistico con il proprio corpo, la propria storia, la propria psiche, il proprio spirito. Si tratta infatti di dimensioni costitutive del proprio essere uomo che, però, possono diventare davvero "proprie" solo nella misura in cui se ne accetti la non totale dipendenza dal proprio potere produttivo e dal proprio controllo.

In questa fase l'io diventa progressivamente più cosciente di sé e del reale. Di sé, cioè della propria esperienza umana elementare e radicale come dell'esperienza di essere un fascio di esigenze di verità, giustizia, felicità, amore. Del reale, cioè della possibile continua corrispondenza che la realtà offre a tali esigenze, purché si permanga in un luogo che contesti quella chiusura all'essere che, come inclinazione costante del proprio io, sorge dall'illusoria e giovanilistica pretesa di rappresentare in se stessi la misura di tutte le cose.

Compiendo queste fondamentali esperienze l'io del ragazzo diventa carico di ragione e di ragioni, ossia e detto in altri termini, l'io divenuto cosciente di sé e del reale è condizione perché la vita abbia un significato e si riveli come qualcosa che valga la pena di essere vissuta.

Fase 5: Dimissioni

La dimissione dell'ospite avviene quando vengono raggiunti quei livelli di autonomia e di benessere stabiliti nel progetto riabilitativo. Non è e non può essere prefissata astrattamente e a priori.

Il traguardo è quello di un progressivo reinserimento nell'ambiente d'origine o in altro ambiente. Le conquiste e la realtà che la persona ha guadagnato vanno provate e vissute in ambiti diversi, più vasti e vari.

7. IL "PUNTO"

Elemento centrale e comune ad ognuna delle fasi in cui si articola l'intero percorso è rappresentato dalla riunione settimanale di gruppo chiamata il "punto". Si tratta, infatti, dello strumento privilegiato scelto dall'équipe terapeutica per effettuare gli interventi educativi - terapeutici sul ragazzo, strumento che maggiormente consente di individualizzare l'intervento per ogni ospite.

La sua struttura organizzativa è abbastanza semplice: ogni ragazzo è invitato quindicinalmente a sostenere una discussione, a cui partecipano tutti gli altri ragazzi e tutti gli operatori, su una problematica che emerge dalla sua esperienza in comunità e che gli viene indicata dall'équipe. Di tutte le discussioni che il ragazzo sostiene durante tutto il periodo della sua permanenza in comunità viene tenuto una sorta di diario che così, alla fine, descrive e registra l'intero percorso che egli ha compiuto.

Attraverso il "punto" gli operatori comunicano al ragazzo le osservazioni che maggiormente guidano la sua vita in comunità. Si tratta di osservazioni comportamentali,

contenutistiche, di richiamo, di sollecitazione, ma che comunque esprimono un giudizio su cui riflettere e lavorare. Lo scopo è quello di aiutare il ragazzo a comprendere la gradualità ed il tempo necessario per compiere un cammino riabilitativo, testimoniando la progressione o la regressione nella quale si trova, le mete raggiunte, il lavoro da ultimare.

Nel "punto" sono anche indicate le piccole responsabilità assegnate al ragazzo e le possibilità di comunicazione, corrispondenza e rapporto con l'esterno. È inoltre previsto anche uno spazio nel quale il ragazzo è chiamato a rispondere per iscritto alle osservazioni degli operatori, e così si ottiene che egli prenda posizione e interloquisca attivamente con il giudizio espresso dall'équipe terapeutica.

L'esperienza attesta che questo lavoro è di notevole significato e sprone per il ragazzo, tanto da potere affermare che esso permette di realizzare l'affondo più incisivo per il suo possibile cambiamento.

8. VERIFICA DEL PROGRAMMA

Gli interventi vengono periodicamente monitorati sia con verifiche interne alla comunità, attraverso l'utilizzo di scale di valutazione e di visite-colloquio, che con verifiche esterne, con l'inviante e con figure professionali specialistiche.

Il lavoro di monitoraggio è così strutturato:

- équipe settimanale di tutti gli operatori per valutare l'andamento terapeutico di ciascun ragazzo;
- questionario di osservazione. Il questionario ha l'obiettivo di facilitare e di rendere più oggettiva la valutazione, da parte degli operatori della comunità, delle capacità relazionali, di autonomia e di contenimento dell'ansia degli ospiti. La prima compilazione viene eseguita dopo 1 mese dall'ingresso in comunità, le altre fino ai 6 mesi e, poi, alla conclusione del percorso comunitario;
- incontri di verifica con l'équipe inviante con cadenza precedentemente concordata;
- visite – colloquio personalizzate con gli operatori della comunità;
- colloquio terapeutico con lo psicologo e con lo psichiatra qualora ne emerga la necessità.

9. RAPPORTI CON LA FAMIGLIA D'ORIGINE

Al fine di coinvolgere nel percorso educativo-terapeutico l'ambiente di provenienza del soggetto si favoriscono i contatti con la famiglia di origine. Vengono attuati in modo graduale e regolamentato. Una volta al mese, inoltre, viene organizzato un incontro con tutti i famigliari degli ospiti per sostenere e formare le famiglie ad un corretto approccio alla proposta educativa della comunità e per verificare il cambiamento del ragazzo.

Il coinvolgimento della famiglia è dettato dalla consapevolezza che un buon risultato educativo-terapeutico si deve misurare con il grado di responsabilizzazione e di cambiamento che anche la sua famiglia vive e sperimenta grazie al lavoro intrapreso con la comunità.

10. RAPPORTI COL IL MONDO ESTERNO

Deve anche essere sottolineato l'importante rapporto che la comunità intrattiene con la scuola media, inferiore e superiore, rapporto improntato su reciproca collaborazione e fiducia. Ugualmente importante è il rapporto che la comunità instaura con realtà

associative, giovanili e non, sportive e lavorative, con le quali effettuare attività comuni allo scopo di facilitare il reinserimento dei ragazzi.

11. REGOLE

Chi entra in comunità deve attenersi ad alcune norme generali di comportamento, che qui elenchiamo:

- nella prima fase sono sospesi i contatti con l'ambiente di provenienza, in modalità diverse se si tratta di minorenni o maggiorenni, dopo di che saranno gradualmente ripresi;
- non è consentito possedere denaro o oggetti di valore, cellulari e Walkman;
- il fumo è consentito all'aperto o in un locale designato, ed è regolamentato: 10 sigarette al giorno per i minorenni, 15 per i maggiorenni;
- l'abbigliamento e il contegno debbono essere adeguati a una norma di fondamentale rispetto reciproco;
- non è permesso l'uso della violenza sia verbale che fisica.

12. GIORNATA TIPO

Ore

- 7.00** Sveglia dei ragazzi che preparano la colazione.
- 7.30** Sveglia generale, igiene personale e riordino camere.
- 8.00** Colazione. I ragazzi che studiano o che lavorano partono per raggiungere le rispettive sedi.
- 8.15** Programmazione della giornata, momento breve di incontro di gruppo per stabilire le necessità e gli impegni della mattinata. È anche l'occasione per motivare l'intera giornata.
- 8.30** Pulizie generali.
- 9.30** Lavori secondo il programma comunicato al termine della colazione.
- 11.00** Incontro di gruppo a carattere formativo e culturale; talvolta a scopo educativo.
- 12.00** Pausa e spazio per l'individualità e per attività ricreative.
- 12.30** Pranzo, riposo e tempo libero.
- 15.00** Breve incontro per giudicare la mattinata e lanciare significativamente il pomeriggio.
- 15.15** Lavori pomeridiani
- 17.00** Merenda. Spazio per l'individualità, per il gioco, lo sport, doccia.
- 18.30** Incontro terapeutico. È l'incontro più importante della giornata; si elabora la situazione passata e presente di un singolo ragazzo e, scambievolmente e progressivamente, di ogni ospite.
- 19.30** Pausa e spazio per l'individualità.
- 20.00** Cena.
- 21.00** Tempo libero, attività creative e culturali, giochi, TV, incontro con ospite esterno
- 22.30** Ritiro in camera

13. LE STRUTTURE

13.1 LA COMUNITA' TERAPEUTICA EDUCATIVA MASCHILE PER MINORENNI

È dal 1 ottobre 1990 che la Comunità Terapeutica Educativa (CTE) svolge la sua attività in Pesaro, in strada delle Marche, 69, a 1 km immediatamente fuori Pesaro, lungo la nazionale tra Pesaro e Fano.

Ha sede in una grande villa recentemente ristrutturata, dotata di tutti i servizi necessari e circondata da un vasto parco alberato; inoltre ha a sua disposizione una spiaggia privata.

L'intero immobile è di proprietà della Cooperativa Sociale "L'imprevisto". All'interno del parco è stato realizzato un campo polivalente di pallacanestro, pallavolo e calcetto..

La comunità è solamente maschile e accoglie minorenni compresi tra i 13 i 18 anni.

Il personale che sostiene l'esperienza è composto da un responsabile di programma, un coordinatore, operatori, un supervisore psicoterapeuta, uno psichiatra, un insegnante, volontari e tirocinanti.

Le principali attività svolte dai ragazzi della Comunità, oltre quelle quotidiane e immancabili delle pulizie, della cucina, della lavanderia e stireria, sono quelle del giardinaggio e della manutenzione. Essi inoltre effettuano delle attività sportive e, attualmente, partecipano assiduamente ad un corso di Judo.

Alcuni ragazzi, quotidianamente ed a turno, si recano presso i laboratori della Cooperativa "Più in là" per sostenere l'esperienza formativa del lavoro. Altri hanno ripreso l'esperienza scolastica.

13.2 LA COMUNITA' TERAPEUTICA EDUCATIVA MASCHILE PER MAGGIORENNI

La Comunità Terapeutica educativa maschile per maggiorenni sviluppa la sua attività a Pesaro in strada delle Marche 71 utilizzando due ville adiacenti dotate dei necessari servizi.

La comunità è solamente maschile e accoglie maggiorenni. Il personale che sostiene l'esperienza è composto da un responsabile di programma, un coordinatore, operatori, un supervisore psicoterapeuta, volontari e tirocinanti

Le principali attività svolte dai ragazzi della Comunità, oltre quelle quotidiane e immancabili delle pulizie, sono quelle del giardinaggio, della cucina e della manutenzione. Essi inoltre effettuano delle attività sportive e, attualmente, partecipano assiduamente ad un corso di Judo.

Alcuni ragazzi, quotidianamente ed a turno, si recano presso i laboratori della Cooperativa "Più in là" per sostenere l'esperienza formativa del lavoro. Altri hanno ripreso l'esperienza scolastica

13.3 LA COMUNITA' TERAPEUTICA FEMMINILE "Tingolo per tutti"

La comunità terapeutica femminile ha iniziato la sua attività nel gennaio 1997, e ospita mediamente 15 ragazze.

Il personale che sostiene l'esperienza è composto da un responsabile di programma, un coordinatore, operatori, un supervisore psicoterapeuta, uno psichiatra, un insegnante, maestri d'arte, volontari e tirocinanti.

Prende il nome di "Tingolo per tutti", espressione mutuata dalla versione pesarese del gioco del nascondino e che viene gridata dall'ultimo ragazzo allorquando riesce a liberare tutti i compagni.

La struttura è attualmente ubicata in una palazzina del Centro Zandonai di Pesaro, in viale Trento 300, nelle immediate vicinanze del mare e prossima al centro storico della città. È costituita da due grandi appartamenti e dispone di uno scoperto esterno. Vi è inoltre la possibilità di usufruire delle strutture sportive confinanti col centro.

Il metodo della Comunità Terapeutica femminile in gran parte ricalca quello generale delle strutture de "L'Imprevisto", tuttavia la specificità di genere dell'utenza ha suggerito una caratterizzazione speciale dell'azione terapeutica ed educativa, che l'ha resa capace di adattarsi alla personalità dell'adolescente di sesso femminile e alla sue specifiche problematiche.

Il groviglio di emozionalità e di affettività, la cifra di autolesionismo come sono ad esempio le manifestazioni di bulimia, anoressia, ipocondria, la capacità di profondità e i tentativi di autoanalisi che ad essa spesso si accompagnano richiedono, infatti, un'attenzione e una preparazione del tutto particolari.

Le attività che si effettuano sono varie ma alcune sono state espressamente ideate per assecondare e valorizzare la femminilità. Due volte la settimana le ragazze sostengono un corso di ballo e ginnastica, altre due volte un corso per lavoro all'uncinetto e ricamo; redigono e stampano un giornalino mensile che racconta i fatti salienti della vita delle comunità, effettuano anche lavori di bricolage e corsi di cucina. Alcune ragazze continuano o hanno ripreso l'esperienza scolastica ed altre si recano nei laboratori della "Più in là" per sostenere dei corsi professionali e per fare esperienza di percorsi lavorativi.

13.4 LE CASE DI REINSERIMENTO

L'esperienza di cura portata avanti dalle comunità terapeutiche ha sollevato prepotentemente la necessità di intraprendere alcuni significativi interventi nella direzione della socializzazione e ri-socializzazione e nella direzione di percorsi di aiuto all'ingresso nel mondo del lavoro. Ovvero, diversi ragazzi ospitati nelle comunità, al termine del loro percorso riabilitativo, non potevano, per impossibilità fisica, per mancanza o inadeguatezza o altre varie problematiche della famiglia, far rientro nel loro ambiente d'origine. S'imponeva dunque l'urgenza di approntare dei servizi innovativi e sperimentali che rispondessero a questo bisogno allestendo due esperienze residenziali di reinserimento, una maschile ed una femminile.

A questo scopo si sono reperite due abitazioni; sono state attrezzate ed arredate, pitturate, abbellite...il tutto attraverso il coinvolgimento ed il lavoro dei ragazzi stessi e poi, gradualmente, gli stessi ragazzi hanno cominciato ad abitarle.

Ogni abitazione e tutta l'esperienza che ne consegue è seguita e accompagnata da un responsabile. Il responsabile analizza, giudica, discute, verifica – insieme con i ragazzi – l'andamento della loro persona, della loro convivenza, le problematiche che potrebbero determinarsi, e verifica inoltre – dedicando a questo una particolarissima attenzione – la ricerca del lavoro e l'inserimento in esso di ogni singola persona.

Le case reperite sono ubicate in Pesaro.

La particolare situazione dei ragazzi, cioè l'essere inseriti in una città che non è quella di origine, la fragilità esistenziale, strutturale e lavorativa che spesso li caratterizza, necessita di un continuo e sistematico sostegno da parte dell'operatore tutor, di una continua

vicinanza e verifica, di un continuo rapporto del tutor con i rispettivi datori di lavoro o professori o dirigenti scolastici.

13.5 PIU' IN LA' Cooperativa Sociale a r.l. ONLUS

IL REINSERIMENTO LAVORATIVO

La Cooperativa sociale "Più in là" è stata costituita l' 11 febbraio 2003, promossa dalle stesse persone che sostengono "L'imprevisto" e coadiuvate da significativi esponenti del mondo del lavoro pesarese. Il nome, come quello de "L'imprevisto" è tratto da una poesia di Eugenio Montale, così come viene letta e spiegata da Don Luigi Giussani.

Il suo scopo principale è quello di offrire ai ragazzi ospiti dei centri de "L'imprevisto" dei percorsi educativi e formativi nella realtà del lavoro, aggiungendo così anche questa fondamentale dimensione alle altre attività educative e terapeutiche. Per i ragazzi è infatti molto importante educarsi e provarsi anche nell'esperienza pratica, manuale, lavorativa.

La "Più in là" ha affittato un grande capannone in via San Leo 12, a Pesaro, in zona Tombaccia, dove svolge la sua attività di lavorazione del legno sia per privati che conto terzi, produzione di tavoli e panche per giardini e parchi, capanne, casette, gazebo, pergolati ecc.;

Intorno all'esperienza della "Più in là" sono stati anche attivati dei corsi di formazione professionale finanziati dalla Provincia di Pesaro e Urbino, corsi che permettono di costituire un'esperienza di scuola-bottega.

13.6 CENTRO DIURNO PER MINORI E LA FAMIGLIA "LUCIGNOLO"

Il Centro ha iniziato la sua attività il 15 marzo del 1994, ha sede in una palazzina di viale Trento 300 a Pesaro ed ospita mediamente 13/15 minori, sia maschi che femmine.

Il personale che conduce e sostiene l'esperienza del centro è composto da responsabile del programma, un coordinatore sociologo, operatori, dal supervisore psicoterapeuta, da una psichiatra, da volontari e tirocinanti.

Il "Lucignolo", ha lo scopo di:

- rispondere alle esigenze di minori in età di obbligo scolastico e formativo, pre-adolescenti e adolescenti che necessitano di un sostegno educativo – relazionale e scolastico, finalizzato alla prevenzione primaria e secondaria;
- rispondere al bisogno delle famiglie con un sostegno continuativo alla loro funzione genitoriale.

Tali finalità vengono perseguite attraverso l'attivazione dei seguenti servizi: un *Centro educativo, socio assistenziale diurno per minori*; uno *Spazio genitori* e un *Punto di ascolto*.

Il Centro educativo, socio-assistenziale diurno. Il centro eroga i propri servizi in modo continuativo dal lunedì al venerdì dalle 13.00 alle 19.00, ed è in grado di fornire il pranzo e la merenda al minore preso in carico.

Nel periodo estivo l'orario viene esteso dalle 9.00 alle 16.00, pranzo compreso.

E previsto, per particolare situazioni, un servizio di trasporto.

I comportamenti maggiormente riscontrabili nei ragazzi che frequentano il Centro sono riferibili alle seguenti difficoltà:

- *chiusura in se stessi o problemi sociali*: la preferenza a restare soli, a non comunicare, rimuginare in silenzio, essere privi di energia, sentirsi infelici, dipendere eccessivamente dagli altri;
- *ansia e depressione*: essere soli, nutrire molte paure e preoccupazioni, avere il bisogno di essere perfetti, non sentirsi amati, sentirsi nervosi o tristi e depressi;
- *difficoltà nell'attenzione e nella riflessione*: incapacità di prestare attenzione o di restare seduti tranquilli, fantasticare ad occhi aperti, agire senza riflettere, essere troppo nervosi per concentrarsi, avere risultati scolastici scadenti; incapacità di distogliere la mente da un pensiero fisso;
- *devianza o aggressività*: frequentare compagnie a rischio, mentire e imbrogliare, litigare spesso, trattare gli altri con cattiveria, pretendere attenzione, distruggere gli oggetti altrui, disobbedire a casa e a scuola, essere testardi e di umore mutevole, parlare troppo, prendere in giro gli altri in maniera eccessiva, avere un temperamento collerico.

Gli obiettivi del Centro sono:

- costruire e far convivere progettualità educativa, ed eventualmente terapeutica, individualizzata e di gruppo
- integrare i minori accolti nel territorio, onde evitare ulteriori processi di emarginazione e stigmatizzazione sociale.

Questi obiettivi vengono perseguiti attraverso l'attuazione di un percorso articolato all'interno del quale il minore viene guidato a:

- osservare se stesso e riconoscere i propri sentimenti; conoscere il rapporto tra pensieri, sentimenti e reazioni;
- costruire un vocabolario personalizzato delle emozioni;
- esplorare le emozioni, anche attraverso il resoconto verbale di episodi vissuti; sapere individuare le principali espressioni dell'esperienza emotiva; capire che cosa c'è dietro un sentimento;
- conoscere le modalità per regolare le emozioni, come le paure e le ansie, la collera e la tristezza, l'imbarazzo e la vergogna;
- comprendere i sentimenti e le preoccupazioni degli altri e assumere il loro punto di vista (essere empatici);
- comunicare: saper ascoltare, esporre il punto di vista personale con chiarezza;
- riconoscere i propri punti forti e quelli deboli (autovalutazione);
- entrare nella dinamica del gruppo; collaborare e cooperare per raggiungere obiettivi comuni;
- affrontare i conflitti lealmente e creativamente.

Le attività proposte sia a livello individuale che di gruppo sono:

- Orientamento e sostegno scolastico e formativo

Ha l'obiettivo di sviluppare processi di consapevolezza e cambiamento nel modo di affrontare lo studio, sia sotto il profilo del significato che gli viene attribuito, sia nelle modalità con cui viene svolto.

- Attività ludico-ricreativa e sportiva, interna e esterna al centro

Le esperienze di gioco e sport sono finalizzate a obiettivi di crescita globale del minore, non solo sotto l'aspetto fisico, ma anche sotto quello psicologico e affettivo attraverso contenuti e metodologie differenziate per le diverse fasce d'età.

- Laboratori di manualità ed espressività

Il rapporto con le cose e con la materia è un fattore centrale nel processo di crescita. Attraverso l'esplorazione e la manipolazione i minori vengono sostenuti nell'esigenza di conoscere e capire se stessi e le relazioni con l'ambiente e le persone. Il minore è così stimolato a ragionare, a costruire e considerare i risultati strettamente dipendenti dalla propria azione.

- Spazio Genitori

Lo "Spazio Genitori" promuove, attraverso gruppi di confronto, momenti di ascolto e incontri su tematiche educative.

Il "Lucignolo" propone per i genitori che si trovino in difficoltà a gestire la relazione educativa con i propri figli, occasioni formative e di sostegno a carattere continuativo attraverso gruppi di incontro, spazi di ascolto e di informazione, conversazioni a tema con esperti.

L'obiettivo è innanzitutto una condivisione di esperienze che quand'anche non risolve, certamente allevia, ridimensiona e aiuta a contenere il problema dei singoli. Gli interventi mirano inoltre a rafforzare l'autonomia e le aree di competenza attraverso la valorizzazione delle risorse individuale e di coppia.

- Il Punto di Ascolto

Il Punto di Ascolto si rivolge sia a minori che vivono un disagio socio - relazionale sia a genitori di minori in stato di difficoltà ed ha lo scopo di fornire sostegno psicologico, educativo e informativo. Interviene prima che la situazione di bisogno si aggravi e fa opera di assistenza, attraverso la presa in carico diretta o l'eventuale accompagnamento presso altri servizi territoriali.

I tre servizi descritti sono estesi a tutti i comuni dell'ambito territoriale n. 1 di Pesaro

14. SISTEMA DI VALUTAZIONE PER LA QUALITÀ DEL SERVIZIO. FATTORI E STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

La valutazione della qualità del servizio offerto è articolata in :

- **Fattori qualità** (consistono negli aspetti individuati per la percezione della qualità del servizio)
 - **Indicatori qualità** (variabili quantitativi o parametri qualitativi)
 - **Standard qualità** (rappresentano i valori attesi per ogni singolo indicatore)
- come da tabella seguente:

Fattori qualità	Indicatori qualità	Standard qualità
Professionalità degli operatori	N° Operatori con qualifica di educatore professionale	≥50%
Personalizzazione dell'intervento	Esistenza di progetti educativi e terapeutici individualizzati	100%
Fattori qualità	Indicatori qualità	Standard qualità
Intervento di carattere psico diagnostico	Supervisione dei casi ad opera di un medico terapeuta	Ogni quindici giorni
Interventi di carattere medico/farmacologico	Presenza del medico	Ogni settimana
Coinvolgimento della famiglia	Grado di soddisfazione delle famiglie su aspetto coinvolgimento	90% giudizio soddisfacente
Coinvolgimento dei servizi inviati	N° visite al mese e relazioni di aggiornamento trimestrali	≥n°1

15. COME ATTIVARE RICORSI

L'interlocuzione diretta è , secondo noi, uno dei canali migliori per la gestione dei reclami. La Cooperativa sociale l'imprevisto garantisce la possibilità di sporgere reclamo a seguito di disservizio. A tal fine è possibile contattare direttamente al numero telefonico **0721 31802** la segreteria , oppure è possibile inviare a mezzo fax al numero **0721 30868**, recapitarli all'indirizzo: **Str. delle Marche 69 61100 Pesaro**. E' attiva una casella di posta elettronica: imprevisto@imprevisto.net

Una volta presentato il reclamo, la Cooperativa si riserva di analizzare lo stesso per individuarne le cause, impegnandosi nei trenta giorni consecutivi a formulare una prima risposta all'indirizzo che ci verrà fornito nel reclamo.

Successivamente all'analisi del reclamo verranno attivate, se ritenute necessarie, le misure atte a modificare le criticità rilevate.