

CARTA DEI SERVIZI

C.E.R.
“TEMENOS”



Comunità Educativa - Riabilitativa
per adolescenti e preadolescenti

Treviso (TV)

Premessa

Gentile lettore,

questo documento costituisce la Carta del Servizio della Comunità Educativa Riabilitativa Temenos.

Siamo lieti di informarti che qui troverai le fondamenta dell'intervento della struttura, ma non solo: troverai anche i diritti rivolti a tutti gli attori coinvolti nel processo di collaborazione (e anche qualche dovere). In ambo i casi ci teniamo a comunicarti che qualsiasi passaggio o azione previsti dalla presa in carico al fine percorso è in tutela dell'utente e della sua salute. In questo documento verrai a conoscenza anche delle attività che proponiamo, gli strumenti che utilizziamo e le metodologie di collaborazione. Un aspetto importante osservato nella nostra esperienza, e che ci teniamo a sottolineare, è che uno dei fattori che precludono ad un buon esito dell'intervento è sicuramente nell'alleanza genitori-comunità: riuscire a fare fronte comune sia quando si presentano momenti difficili che il/la figlio/a può incontrare, sia quando emergono alcune manifestazioni sintomatologiche e/o richiesta di interrompere il percorso (fase naturale del processo comunitario). Siamo infatti consapevoli della difficoltà che un giovane deve affrontare quando gli viene proposto questo intervento ma, come leggerai alla fine, cercheremo di farlo nel migliore dei modi sempre nell'interesse dell'assistito, cercando di garantire e/o incentivare quella ripresa di "buoni spazi e tempi adolescenziali" per i ragazzi che transiteranno da noi. Siamo anche coscienti della fatica che indubbiamente vivranno i genitori/cari, ma faremo di tutto affinché non si sentano soli, condizione complessa e talvolta dolorosa quando si vivono ferite familiari così profonde.

Con l'augurio di una buona lettura,

un caloroso saluto

Lo staff C.E.R. Temenos

CARTA DEI SERVIZI

C.E.R. Temenos

Prima edizione 2025

Contatti:

Via degli Azzoni 24, Treviso 31100 (TV)

Tel. 0422.443346 Cell. +39 3508354804

Mail: temenos.cer@ilrifugio.org

Il Rifugio S.r.l. – Società Unipersonale

Sede Legale: via Altinate 72, cap. 35121 - Padova (Pd)

Telefono: +39 3508303063 P.IVA 05614000288

mail: info@ilrifugio.org - pec: direzione@pec.ilrifugio.org

sito: www.ilrifugio.org

Indice

1.	PRESENTAZIONE AZIENDA	5
1.1	La mission e i valori aziendali	5
2	LA STRUTTURA TEMENOS	6
2.1	A chi è rivolta?	6
3	IDEE GUIDA, VALORI, ORIENTAMENTI METODOLOGICI	7
3.1	La mission della comunità	7
3.2	Valori che ci caratterizzano	7
3.3	il pensiero Clinico e l'orientamento metodologico della C.E.R. Temenos	8
4	CARATTERISTICHE GENERALI DEL SERVIZIO	9
4.1	Obiettivi generali del percorso	11
5	COME SI SVOLGE IL PROCESSO DI COLLABORAZIONE	11
5.1	Segnalazione e primo contatto	11
5.2	Fase di conoscenza	11
5.3	Fase di inserimento e osservazione	12
5.4	Fase di messa in atto del progetto educativo individualizzato	12
5.4.1	L'offerta clinica - operativa	12
5.4.2	L'offerta educativa – riabilitativa (le attività)	13
5.5	Fase di continuazione o dimissione	14
5.6	Schema programmazione giornaliera	15
6	IL PERSONALE DELLA C.E.R. TEMENOS	15
6.1	La manutenzione dell'equipe	16
6.2	Selezione e formazione del personale	17
7	STRUMENTI DI VALUTAZIONE	17

7.1	Strumenti di valutazione di Esito	17
8	MODALITÀ DI COMUNICAZIONE E RECLAMI	18
9	COLLABORAZIONI	18
10	I 3 PATTI	19
10.1	10.1 Patto con il minore	19
10.2	10.2 Patto con la famiglia	20
10.3	10.3 Patto con il servizio inviante	20

1. PRESENTAZIONE AZIENDA

L'azienda Il Rifugio S.r.l. viene costituita nel 2024 da professionisti con lunghe esperienze di gestione di comunità terapeutiche, accompagnate da una dedizione e una vocazione profonda nel settore sanitario e sociale, in particolare per la cura della "psiche" delle persone. La nascita dell'Azienda è stata concomitante alla possibilità di avviare spazi di aiuto e di ascolto quali una comunità educativa riabilitativa, un centro diurno privato e uno spazio di consulenza psicologica per adolescenti e famiglie nel comune di Treviso. Uno degli obiettivi principali del Rifugio è di favorire il "benessere" delle persone, affrontando tematiche legate ad aspetti umorali (depressioni, dist. bipolari ecc.), aspetti di ritiro e isolamento sociale sempre più frequenti nei giovani, assistenza domiciliare rispetto alle emergenze di natura psicopatologica e fenomeni quali il suicidio e le condotte a rischio. Per operare in modo efficace l'azienda utilizza anche strumenti come la prevenzione nelle scuole, l'attivazione di sportelli di supporto per i singoli e per famiglie e le attività di supervisione rivolte ad altri centri di cura, avendo come ulteriore obiettivo quello di creare maggior rete possibile con il territorio e con realtà analoghe finalizzate a favorire il benessere delle persone.

La matrice teorica che guida l'azienda nella sua strutturazione sia clinica che imprenditoriale si rifà al pensiero analitico sviluppato da C.G. Jung associato ad uno sguardo fenomenologico - esistenziale come proposto dagli autori quali Karl Jaspers, Ludwig Binswanger e Irvin Yalom, garantendo principi quali la valorizzazione delle peculiarità della persona (che sia utente o dipendente) e la ricerca dell'individuazione personale attraverso la dimensione collettiva. Pertanto tratti quali la sensibilità, la premura e l'autenticità associati ad un desiderio di scoperta e crescita personali saranno criteri essenziali per entrare nel team aziendale.

1.1 LA MISSION E I VALORI AZIENDALI

L'azienda il Rifugio S.r.l. ha come finalità il perseguimento e il soddisfacimento del benessere dei nostri assistiti, ovvero le persone che beneficiano del nostro intervento riabilitativo e/o terapeutico e assistenziale. Nel lavoro in collaborazione con gli Enti pubblici e i partner privati condividiamo e ci identifichiamo nei valori quali:

- Etica e professionalità: crediamo sia importante rispettare i codici deontologici delle professioni coinvolte garantendo un servizio di qualità supportato da teorie scientificamente validate e soggetto a costanti verifiche e controlli di efficacia ed efficienza.
- Il rispetto e la sacralità: al centro del nostro intervento è fondamentale da parte dei professionisti coinvolti un atteggiamento di massimo rispetto rivolto a chiunque specialmente alle persone maggiormente in difficoltà. Crediamo nella lotta allo stigma e nella difesa di tutte le persone con disabilità o vittime di discriminazioni. Non prediligiamo nessuna fede religiosa e non poniamo la fede come condizione di partecipazione aziendale o assistenziale. Riteniamo comunque indispensabile un atteggiamento di "sacralità" rispetto alle forme di dolore, di sofferenza ma non solo, anche nei confronti della vita.

- L'imparzialità e l'uguaglianza: siamo contro le diversificazioni rispetto al valore della persona; crediamo che tutti abbiano gli stessi diritti favorendo chi si trova in maggiore difficoltà economica o di gravità psichica indipendentemente dal ruolo sociale che ricopre.
- La specificità dell'individuo: crediamo che ogni individuo abbia un proprio valore, specifico, che lo caratterizza e che in Sé contenga tutte le potenzialità per trovare un miglior adattamento funzionale alla guarigione e/o ad uno stato di maggior benessere. Il percorso di individuazione, la ricerca del vero sé, quando possibile, è il nostro fondamento rispetto all' intervento clinico.
- La cura del personale/manutenzione delle equipe: ogni professionista - volontario - tirocinante che opera nei servizi di cura - assistenza alla persona presso la nostra Azienda sarà soggetto a periodica supervisione a cura di uno specialista esterno con comprovata esperienza. Questo per garantire un maggior livello di qualità rispetto alle linee guida nazionali ed internazionali.
- La collaborazione con altri servizi del Territorio: l'Azienda è pensata come una parte di un sistema di cura integrata con altri enti rivolti alla cura della persona che sia il SSN o altri enti rivolti a servizi alla persona. Uno dei principi dell'Azienda Il Rifugio S.r.l. è di protrarsi naturalmente ad uno scambio attivo con altri protagonisti della stessa categoria, con Enti dedicati a servizi quali Associazioni sportive, luoghi destinati all'educazione, fattorie didattiche, ecc., in una dimensione costante di crescita e di scoperta.

2 LA STRUTTURA TEMENOS

La Comunità Terapeutica Riabilitativa è situata a Treviso in via Rambaldo degli Azzoni, 24. Inserita in un contesto residenziale si trova nei pressi del quartiere di Santa Maria del Rovere vicino ai servizi più importanti e facilmente accessibile con i mezzi pubblici. È costituita da un'ampia casa unifamiliare di circa 450 mq, con ampio giardino. L'ingresso principale dà accesso diretto alla sala, a destra troviamo l'ufficio operatori e poco più avanti la cucina e il bagno dedicato a persone con difficoltà nella deambulazione e una stanza singola. Salendo tre gradini troviamo due camere doppie e un altro bagno dedicato agli ospiti. Salendo le scale al secondo piano troviamo l'infermeria, la sala attività, l'ufficio coordinamento, lo spogliatoio e bagno degli operatori, una stanza singola, due doppie e due bagni dedicati agli ospiti.

Nei pressi della casa sono presenti fermate dei mezzi pubblici ed esercizi commerciali per qualsiasi necessità.

La Comunità risponde agli standard strutturali generali previsti dalla Legge Regionale.

2.1 A CHI È RIVOLTA?

Vocazione prevalente e fasce di età:

La comunità Temenos è rivolta agli adolescenti e alle loro famiglie in situazione di grande difficoltà. I minori che accogliamo sono di età compresa tra i 11 e i 18 anni (possibilità di proroga fino ai 21) di ambo i sessi

affetti da problematiche di tipo psicopatologico. La comunità è specializzata nel trattamento dei disturbi quali: disturbi affettivi, disturbi di personalità, disturbi dell'umore, disturbi psicotici, ritiri/isolamenti sociali e condotte autolesive/suicidarie.

Criteri di esclusione sono: Diagnosi quali disturbo antisociale di personalità o/e disturbo esplosivo-intermittente, disturbo in doppia diagnosi da sostanze psicotrope.

Capacità ricettiva

Fino ad un massimo di 10 ragazzi/e contemporaneamente, comprensivi di 2 posti di pronta accoglienza.

3 IDEE GUIDA, VALORI, ORIENTAMENTI METODOLOGICI

3.1 LA MISSION DELLA COMUNITÀ

Con la C.E.R. Temenos si vuole rendere disponibile al territorio una struttura in grado di rispondere qualitativamente ai bisogni di adolescenti e famiglie in difficoltà. Attraverso una forte componente terapeutico-riabilitativa associata alla proposta di un ambiente "familiare", la comunità vuole diventare un centro di cura e assistenza integrato con i servizi territoriali utile nell'incentivare al massimo le potenzialità, le autonomie del minore e della sua famiglia. La comunità si presenta come un "pezzettino" del percorso di cura che armonicamente deve integrarsi con i servizi sanitari e assistenziali territoriali al fine di aiutare gli assistiti. L'aspetto riabilitativo si svilupperà anche attraverso collaborazioni con diversi professionisti di diverse discipline che garantiscono ai minori spazi di crescita e di riscatto quando necessario. Crediamo in una componente di anima con la quale dialogare per favorire il destino positivo nelle persone, a volte interrotto o increspato per via di traumi o vissuti traumatici e/o relazioni traumatiche.

3.2 VALORI CHE CI CARATTERIZZANO

Per noi è importante contare su un'etica di fondo condivisa: la fiducia nelle potenzialità dell'uomo, la solidarietà verso chi esprime un malessere e la "sacralità" della vita.

Possiamo riassumere i nostri valori come segue:

- L'uguaglianza e l'equità: crediamo che tutti debbano avere lo stesso trattamento di base (al di fuori delle specificità richieste da un piano clinico) indipendentemente dal proprio retroterra o dalle condizioni esterne di vita. Questo presupposto vale anche per il personale presente nella C.E.R., riconoscendo le competenze di ciascuno ma senza che ciò diventi una classificazione di ruoli e di valore.

- La democrazia: la struttura si propone come un micro-sistema sociale caratterizzato da uno spirito democratico. Si farà riferimento ad uno statuto interno che verrà trascritto assieme agli ospiti accolti e che verrà rivisitato una volta all'anno.
- la cura e l'attenzione al personale della struttura: crediamo che un fattore principale nella cura dei minori e delle famiglie sia a carico del personale in organico. Trattandosi di una psicoterapia istituzionale, il modo di rapportarsi dell'operatore, di prevenire possibili proiezioni negative o agiti controtransferali è alla base dell'intervento della C.E.R. Temenos. Pertanto, saranno garantiti momenti di formazione, di supervisione, colloqui mensili di prevenzione bourn out ed esperienziali trimestrali con l'intera equipe.
- La famiglia al centro dell'intervento: crediamo che nel momento di presa in carico del minore la struttura si fa anche carico, in collaborazione con i servizi di riferimento dei familiari del minore.
- Continuità Territoriale: la comunità si propone di favorire legami tra gli ospiti e il tessuto territoriale in cui è situata. Ci teniamo ad incentivare nei ragazzi che accogliamo la possibilità di vivere i rapporti che ritengono importanti e che siano funzionali alla sua crescita. Questa decisione sarà sempre presa in collaborazione con la famiglia e con i Servizi competenti del caso.
- La qualità del servizio: In collaborazione con l'Azienda Zero e con L'ULSS di riferimento sarà predisposto un cammino di crescita rispetto alla qualità del servizio. Efficienza ed efficacia sono per noi degli elementi centrali continuamente soggetti a verifiche periodiche in virtù di un approccio scientificamente validato.

3.3 IL PENSIERO CLINICO E L'ORIENTAMENTO METODOLOGICO DELLA C.E.R. TEMENOS

L'orientamento teorico che guiderà il piano terapeutico della C.E.R. "Temenos" sarà di matrice psicodinamica/analitica junghiana/fenomenologica. In base a tale direzione di cura il minore viene inteso come un giovane in difficoltà alla ricerca di una costruzione identitaria e di legami affettivi positivi e riparatori, che possano ristabilire nello stesso il naturale processo evolutivo spesso interrotto o divenuto disfunzionale. Sarà fondamentale quindi ai fini della cura incentivare e potenziare le risorse e le qualità positive/funzionali presenti nel minore attraverso sia attività di tipo sanitario quali psicoterapia (e farmacoterapia qualora necessario), che a carattere espressivo/creativo (laboratori) al fine di arginare o trasformare le forme di malessere e/o di devianza. **La natura e l'arte** saranno alcuni scenari degli interventi di cura, come gli studi e gli stage lavorativi lo saranno per l'area riabilitativa. Verranno valorizzate le attitudini individuali dei pazienti attraverso la partecipazione a laboratori di teatro, musicoterapia, arteterapia ed esperienze nella natura. Attività che allo stesso tempo potranno indurre movimenti nei processi psichici profondi.

Successivamente a questa prima macroarea di intervento clinico, la C.E.R. "Temenos" prevederà una seconda macroarea relativa alla cura proposta che si esplicherà nel lavoro intensivo di **psicoterapia istituzionale a matrice psicodinamica**: le relazioni, i legami e le storie che andranno a crearsi all'interno e all'esterno della struttura, sia per gli ospiti che per gli operatori, saranno il palcoscenico che garantirà ai pazienti una possibilità di cambiamento. F. Alexander (1946), poneva come principio di cura "l'esperienza emozionale correttiva": la forza dell'intervento comunitario rispetto ad una psicoterapia classica, risiede proprio nella possibilità di entrare nella concretezza tangibile dei rapporti, dei drammi vissuti, modificandoli dal suo interno mostrando all'utente risposte diverse da quelle ricevute in passato attraverso una riproduzione

concreta di sentimenti di accudimento e affetto. Rispetto a questa macroarea, si potrebbe sottolineare quindi l'importanza degli operatori presenti nei turni come coloro che saranno delegati in questo complesso ruolo riparatorio. Ne deriva da questo presupposto un assunto che consiste nel fornire una buona formazione/supervisione e monitoraggio all'equipe operante.

La terza macroarea è rivestita dalla **scuola e dai percorsi formativi**, come pilastri dell'intervento riabilitativo che presuppone un aumento delle abilità rivolte all'autonomia del paziente e al suo reinserimento sociale.

La quarta macroarea riguarda **l'intervento alla famiglia** dell'utente come descritto nella premessa; quest'ultima sarà parte integrante nel percorso, ai genitori o affidatari verrà chiesto di essere parte attiva nel percorso comunitario. I genitori saranno quindi invitati nel partecipare alla vita comunitaria, integrati nel percorso, verranno valorizzate le loro abilità, capacità, e verrà fatto un lavoro di guida nelle dinamiche famigliari all'interno della struttura. L'assunto di base è di favorire il cambiamento di tutti i componenti della famiglia al fine di modificare le relazioni, le comunicazioni e lo scambio tra i membri; ciò garantirà un mantenimento dei risultati ottenuti durante il percorso di cura fatto in comunità.

Bibliografia di riferimento:

- Alexander F., French T.M. et al., "Psychoanalytic Therapy: Principles and Application, Ronald Press, New York", 1946.
Bion W., "Apprendere dall'esperienza", Casa Editrice Astrolabio, 2019.
Bowlby J., "Una base sicura. Applicazioni cliniche della teoria dell'attaccamento", Raffaello Cortina Editore, 1996.
G. Pietropolli Charmet, E. Paracchini, R. Spiniello, A. Rossetti, "Le ragazze sono cambiate. Le nuove adolescenti nel mondo reale e virtuale", Franco Angeli, Milano, 2019.
Galimberti U., "L'ospite inquietante. Il nichilismo e i giovani", Feltrinelli 2008.
Guggenbuhl-Craig A., "Al di sopra del malato e della malattia. Il potere assoluto del terapeuta", Raffaello Cortina Editore, 1983.
Jaspers K., "Psicopatologia Generale", Pensiero Scientifico Editore, Roma, 1982.
Jung C.G., "Pratica della Psicoterapia", in Opere Vol 16, Bollati Boringhieri, Torino, 1993.
Yalom I., "Teoria e pratica della psicoterapia di gruppo", Bollati Boringhieri, 2009.
Zoja L., "Il gesto di Ettore", Torino, Bollati Boringhieri, 2000.

4 CARATTERISTICHE GENERALI DEL SERVIZIO

È un servizio educativo, terapeutico e riabilitativo, con il compito di accogliere temporaneamente il minore/adolescente in situazione di evidente disagio psico-sociale e/o con gravi disturbi di ansia, di umore e/o personalità.

È finalizzata a pazienti affetti da psicopatologia importante, in situazione di disagio psico-relazionale, non più in situazione di gravità, che hanno attivato, o iniziato ad attivare risorse personali sufficienti per la ripresa delle attività e degli interessi propri dell'età adolescenziale (scuola, vita gruppo dei pari extra comunitaria), e che, in presenza di condizioni familiari precarie, hanno ancora bisogno di un contesto terapeutico strutturato.

Attraverso progetti individualizzati, il percorso educativo/riabilitativo del minore, grazie ad un progetto individualizzato, rappresenta una delle tappe fondamentali per il reinserimento sociale; pertanto, la comunità si caratterizza come uno dei nodi fondamentali della rete di cura integrata.

L'inserimento in comunità educativa-riabilitativa, è sempre mediata da un servizio pubblico (servizio di protezione e tutela del minore e/o servizio per l'Età evolutiva) e dal Ministero della Giustizia attraverso i suoi uffici amministrativi e tecnici.

La struttura avrà una chiara modalità nella gestione degli inserimenti e delle liste di attesa attenendosi a parametri quali:

- la provenienza territoriale
- la data di presentazione della domanda
- il grado di antisocialità
- la compatibilità con il gruppo ospiti presenti

L'inserimento in comunità educativa-riabilitativa è sempre mediato da un servizio pubblico (servizio di protezione e tutela del minore e/o servizio per l'Età evolutiva) e/o dal Ministero della Giustizia attraverso i suoi uffici amministrativi e tecnici. L'accoglienza/dimissione è sempre programmata e confermata dall'UVMD.

L'Ente gestore deve assicurare l'adempimento degli obblighi di comunicazione all'Autorità Giudiziaria.

Il setting della comunità educativa-riabilitativa è caratterizzato da uno spazio protetto, dove l'équipe curante utilizza strategie di natura psicoterapica e educativo-riabilitativa volte a far evolvere i comportamenti disfunzionali e ad aiutare l'utente a riprendere un contatto con la realtà, ripristinando per quanto possibile i compiti evolutivi e svolgendo una funzione di collegamento e mediazione con il mondo esterno, la famiglia e la rete sociale.

Il progetto di intervento rivolto al minore accolto e alla sua famiglia è quindi di tipo multidisciplinare:

- Assistenziale/trasformativo: nella cura della persona e dei propri spazi. Nel riuscire a risanare quelle forme di privazione se e quando presenti; attraverso l'attenzione accudente nel quotidiano, ogni gesto assume un senso di cura e premura da parte dell'équipe curante nei confronti del minore e della sua famiglia.
- Educativo/riabilitativo: si ricorre ad un approccio basato sulla teoria dei legami al fine di ottenere una diminuzione dei sintomi psichici del minore ed un migliore adattamento all'ambiente familiare, sociale, con l'ausilio di mappe e schemi di monitoraggio delle autonomie.
- Psicoterapeutico: favorisce lo sviluppo delle funzioni dell'io, una maggiore consapevolezza e padronanza del proprio mondo interno, considerando le relazioni fra conflitti inconsci, ideali, meccanismi di adattamento e di difesa.

La comunità educativa - riabilitativa è e si caratterizza come uno dei nodi della rete di cura integrata tra i vari Servizi Territoriali. La comunità è uno spazio dedicato all'adolescente e alla sua famiglia per un tempo massimo di due anni dove l'équipe assieme al minore e alla famiglia si occupano del raggiungimento degli obiettivi trascritti dai Servizi invianti nel Progetto Quadro.

Alcuni degli strumenti operativi dei quali si avvale la comunità Temenos sono:

- Riunioni di equipe;
- La cartella clinica;
- Il progetto quadro;
- Il progetto educativo riabilitativo individualizzato (PERI);
- La modulistica specifica di servizio;

- I protocolli e le procedure.

All'interno del percorso, viene redatto un progetto educativo riabilitativo individualizzato condiviso con tutti gli attori coinvolti, incluso il minore ospitato. Il progetto verrà redatto dopo 30/40 giorni dall'inserimento e sarà soggetto a verifica ogni tre mesi.

4.1 OBIETTIVI GENERALI DEL PERCORSO

Obiettivi principali (oltre quelli segnalati nel progetto quadro) sono:

- Il benessere psicofisico del minore accolto;
- costruire una buona alleanza terapeutica con il minore;
- il raggiungimento della massima autonomia possibile per ciascun ragazzo;
- l'acquisizione di competenze volte all'inserimento in contesti territoriali protetti e al rientro a casa;
- consolidare buone pratiche di presa in carico del sistema familiare.

5 COME SI SVOLGE IL PROCESSO DI COLLABORAZIONE

5.1 SEGNALAZIONE E PRIMO CONTATTO

Il primo contatto spetta al Servizio territoriale richiedente del minore in oggetto con una telefonata o un'email; successivamente verrà richiesta l'invio della documentazione che possa consentirci una iniziale valutazione del caso. Qualora le esigenze del minore e le modalità operative della comunità dovessero combaciare farà seguito un primo colloquio con gli stessi servizi. In tale sede vengono illustrate ai Servizi invianti le caratteristiche della residenza, viene consegnata la "Carta del Servizio" e il "Regolamento della struttura" e vi sarà un approfondimento del caso.

5.2 FASE DI CONOSCENZA

Se la situazione del minore non necessita di un inserimento immediato in Comunità, a seguito della segnalazione e della valutazione preliminare, si concorda con i Servizi invianti un ulteriore incontro presso la sede territoriale del minore (oppure online) con la presenza del ragazzo e dei familiari quando presenti. A seguire verrà confermata o meno la disponibilità all'accoglienza con delle date ipotetiche rispetto all'inserimento.

5.3 FASE DI INSERIMENTO E OSSERVAZIONE

L'ospite può essere accompagnato dai genitori o/e dai servizi. In struttura saranno presenti il Responsabile Clinico, il Coordinatore e il personale in turno. Prima dell'assegnazione della camera e del riordino dei bagagli viene compilato il "Verbale di accoglienza". La compilazione di tale verbale costituisce l'atto formale di ingresso dell'utente, al quale farà seguito da parte della comunità la segnalazione di inserimento tramite apposito modulo e la comunicazione all'Autorità Giudiziaria della presenza del minore all'interno del presidio con la trasmissione dello schema "Movimentazione ospiti".

Al momento dell'ingresso i Servizi o i genitori sono tenuti a consegnare tutta la documentazione sanitaria del minore, le relazioni sociali, le relazioni della eventuale Comunità di provenienza o di altro servizio, l'elenco degli effetti personali dell'utente, i documenti personali (C.I, C.F) , eventuale terapia e una dotazione di farmaci sufficienti a coprire almeno la prima settimana di inserimento, il verbale di approvazione della retta da parte dei Servizi e la documentazione del Tribunale che prescrive al minore la permanenza in Comunità.

La fase di inserimento si conclude dopo 40 giorni con la stesura del "Progetto educativo/riabilitativo" che riporta le azioni progettuali che si intendono attivare a favore dell'utente. Il Progetto educativo riabilitativo Individualizzato riporta la descrizione del profilo funzionale del minore, gli obiettivi del progetto e una griglia valutativa iniziale del minore relativamente agli obiettivi individuati. Il primo progetto educativo riabilitativo redatto dalla Comunità sancisce il termine della fase di inserimento e di osservazione.

Il progetto verrà poi aggiornato trimestralmente come richiesto da DGR. N. 242.

5.4 FASE DI MESSA IN ATTO DEL PROGETTO EDUCATIVO INDIVIDUALIZZATO

Sulla base del progetto educativo individualizzato condiviso con i Servizi Inviati, la famiglia e il minore, l'équipe della Comunità ricerca e attiva le risorse necessarie per la messa in atto delle azioni finalizzate al superamento della fase di acuzie e alla progressiva stabilità dell'ospite.

Il responsabile clinico attiva il percorso di presa in carico definendone i tempi e le modalità. L'équipe educativa e assistenziale programmano e mettono in atto le attività riabilitative e di gestione della quotidianità in favore del minore in un'ottica di sviluppo di competenze volte al raggiungimento del massimo livello di serenità e autonomia possibile.

L'équipe inoltre accompagna e sostiene i ragazzi per favorire la convivenza all'interno della Comunità e lo sviluppo e la gestione di relazioni interpersonali esterne alla struttura negli ambiti extracomunitari significativi individuati per l'ospite (scuola, centri sportivi, luoghi pubblici, ecc.).

La cura del quotidiano e la psicoterapia istituzionale sono le basi sulla quale poi tutti gli interventi e le attività si andranno ad articolare.

5.4.1 L'offerta clinica - operativa

Le azioni mediche/cliniche della C.E.R. Temenos sono le seguenti

- un monitoraggio della cura farmacologica quando prevista;
- psicoterapia di gruppo verbale ad orientamento psicodinamico con cadenza settimanale;
- assistenza sanitaria da parte di un medico di base della zona;
- psicoterapia individuale (un colloquio per ciascun utente a settimana);
- gruppi di arteterapia, espressivi, gite esperienziali analitiche e laboratori condotti dagli operatori adeguatamente formati;
- un colloquio al mese con i genitori a cura dei responsabili di struttura.

5.4.2 L'offerta educativa – riabilitativa (le attività)

Nell'ambiente riabilitativo, tutti i momenti della giornata e tutti gli spazi hanno una rilevanza terapeutica (la cura della vita quotidiana come fattore terapeutico). Ogni aspetto dello spazio fisico e ogni sua modalità di funzionamento è finalizzata a far sperimentare al soggetto il proprio mondo interno e talvolta anche ciò che non ha mai incontrato (il "bello" che cura). Pertanto, l'ambiente fisico, costituendo uno degli elementi più importanti nel percorso del singolo nel gruppo, deve presentare una corretta scelta degli arredi, la cura dello spazio e l'abbellimento dello stesso.

Un ambiente riabilitativo cerca di ricostruire le dimensioni portanti della vita quotidiana (spazi e tempi) all'interno della quale si strutturano attività di routine e regole. Le attività strutturate sono interazioni sociali schematizzate che includono una prescrizione di ruoli, una collaborazione col gruppo e un'attribuzione di significati; ricorrono in tempi e luoghi prevedibili, forniscono all'individuo un senso di identità all'interno di un più ampio gruppo.

Il raggiungimento degli obiettivi riabilitativi, ovvero il recupero delle abilità e delle risorse personali, avviene attraverso la strutturazione di specifiche attività a carattere risocializzante-riabilitativo.

Per tale motivo si è scelto di costituire degli spazi, all'interno della struttura, dove si svolgono attività di tipo espressivo, occupazionale, risocializzante e di vita.

Le attività proposte sono:

- Colloqui con La Coordinatrice della struttura, colloqui istituzionali a cura della coordinatrice con gli utenti, incentrati sul qui ed ora e sul concreto;
- gruppo "parola" con cadenza settimanale rivolto agli utenti per la gestione concreta della settimana;
- Attività domestiche occupazionali. L'équipe ha stabilito delle regole di convivialità che prevedono, attraverso attività occupazionali monitorate dal personale presente, la partecipazione degli ospiti alla sistemazione degli spazi propri e, secondo calendarizzazione, alla sistemazione di spazi condivisi. Tra le attività sono state selezionate mansioni di ordinaria routine previste nei nuclei familiari: coinvolgimento nella preparazione dei pasti, preparazione del tavolo e riassetto della cucina, riassetto della propria stanza, rifacimento letto, sistemazione del proprio armadio, lavaggio degli abiti e sistemazione di questi ultimi.

I pasti devono essere preparati e consumati all'interno della comunità.

Risulta quindi fondamentale garantire un ambiente pulito agli ospiti presenti: le modalità adottate coinvolgono la presenza di una addetta alle pulizie che si occuperà giornalmente di pulire gli spazi

comuni, gli operatori che garantiranno, in collaborazione con gli ospiti presenti, del riordino delle stanze e della pulizia degli spazi privati/individuali.

- Gestione spese paghetta
- Attività creative interne (esempi di attività: laboratorio fotografia; laboratorio ceramica; laboratorio orto; laboratorio Youtube; laboratorio attualità; laboratorio cucina...)
- Attività scolastica/formativa/lavorativa. La comunità sostiene e valorizza qualsiasi percorso formativo a favore del minore se funzionale al suo percorso di cura. Si valuterà caso per caso se proporre una D.A.D., un trasferimento scolastico (qualora si provenisse da fuori provincia), o un proseguimento con lo stesso istituto o Ente formativo. Verrà valutata la possibilità di favorire un BES o un PDP a seconda dei bisogni del minore accolto.
- Uscite finalizzate. La comunità prevede l'organizzazione di soggiorni, vacanze e gite. Anche questa attività apparentemente solo ludica in realtà è connotata da una forte valenza clinica. Verranno fatte diverse attività di gruppo assieme ai componenti dell'equipe. Verranno favorite o sollecitate le capacità di adattamento al contesto e al luogo e le capacità di interazione e coinvolgimento durante i momenti di convivialità con il gruppo dei pari.
- Attività sportive esterne: piscina, palestra, calcio, ballo, ...
- Altre attività. La comunità propone attività alternative quotidiane e meno strutturate al fine di incoraggiare gli ospiti al reinserimento sociale. Tra le attività maggiormente offerte rientrano le uscite, alla scoperta di luoghi circostanti e scoperta di punti di riferimento, attraverso passeggiate e ricerca di paesaggi offerti dalla zona. Durante le uscite ci si dedica anche a commissioni varie, acquisti vestiario, pause bar, pranzi al ristorante ecc.

5.5 FASE DI CONTINUAZIONE O DIMISSIONE

Alla fase di scadenza del periodo autorizzato dai Servizi invianti e individuato dal Tribunale, la Comunità, in collaborazione con i Servizi di appartenenza del minore, produce una relazione volta alla richiesta di continuazione dell'inserimento nel caso in cui gli obiettivi del progetto non siano stati raggiunti o al contrario produce una relazione finalizzata alla dimissione dell'utente prevedendo, ove possibile, un programma di follow-up del progetto.

Il tempo massimo di accoglienza di un minore presso la C.E.R. è di 2 anni.

La comunità prevede anche dei progetti di accompagnamento e reinserimento familiare e/o lavorativo quando possibile. La fase conclusiva del percorso, infatti, è caratterizzata da un graduale reinserimento nel contesto familiare offrendo anche la possibilità di uno sportello di ascolto post-intervento rivolto a tutto il nucleo familiare in collaborazione con i servizi di presa in carico territoriale.

Le dimissioni possono altresì essere anticipate rispetto al progetto inizialmente previsto per i seguenti motivi:

- agiti di violenza reiterati rivolti agli operatori;
- comportamenti sessuali agiti con altri ospiti all'interno della struttura;
- fughe reiterate nel tempo.

Al verificarsi di una o più dei comportamenti sopraelencati, la struttura si riserva di segnalare le dimissioni ai Servizi Inviante preposti. Sarà a carico di quest'ultimo adoperarsi nel trovare una sistemazione o un alloggio alternativo per il minore.

5.6 SCHEMA PROGRAMMAZIONE GIORNALIERA

PROSPETTO GIORNALIERO	
7.30	ALZATA SETTIMANALE (DOMENICA 9.30-10.00)
7.30-8.00	CURA DEL SE' E DEGLI SPAZI
8.00-8.30	COLAZIONE (si anticipa se impegni scolastici e/o formativi)
9.00-12.00	SCUOLA per chi va e ATTIVITA' RIABILITATIVA PER chi rimane in struttura
12.00-13.30	PREPARAZIONE PASTO: PRANZO - RIASSETTO DELLA CUCINA
13.30-15.00	RIPOSO POMERIDIANO/ PASSEGGIATA
15.00-16.00	ATTIVITA' CLINICA
16.00-16.30	MERENDA
16.30-18.00	RECUPERO SCOLASTICO/ATTIVITA' EXTRASCOLASTICHE
18.00-09.00	CURA DEL SE' / CONTATTI TELEFONICI MONITORATI CON I PARENTI
19.00-20.00	PREPARAZIONE PASTO: CENA - RIASSETTO DELLA CUCINA
20.00-21.00	TEMPO LIBERO
21.00-22.00	CURA DEL SE', PREPARAZIONE E MESSA A LETTO

6 IL PERSONALE DELLA C.E.R. TEMENOS

L'équipe curante della C.E.R. "Temenos" sarà composta da diverse figure come nello schema qui riportato:

- **Il Responsabile clinico.** È uno psicologo psicoterapeuta, ha compiti di indirizzo e sostegno tecnico al lavoro degli operatori, anche in rapporto alla loro formazione permanente, di promozione e valutazione della qualità dei Servizi, di monitoraggio e documentazione delle esperienze, di sperimentazione dei servizi innovativi. In condivisione con lo psicoterapeuta di comunità ed il coordinatore educativo ha compiti di raccordo tra i Servizi inviati e i Servizi del territorio, collaborazione con le famiglie e la Comunità locale, anche al fine di promuovere la cultura dell'accoglienza. Svolge un gruppo settimanale di Psicoterapia, colloqui mensili con gli operatori, si occupa della gestione della riunione d'équipe e conduce le gite terapeutiche descritte in precedenza. Il responsabile clinico si occupa dei colloqui di selezione del personale assieme alla Coordinatrice.

- **Il Coordinatore educativo amministrativo.** È una figura che si occupa della parte gestionale ed amministrativa della struttura, nonché di curarne l'aspetto estetico/ gestionale. Funge da raccordo tra l'azienda ed il personale operante. Si occupa dell'attivazione ed organizzazione dei progetti, come deciso in equipe e della gestione amministrativa degli ospiti. Si occupa anche della divisione e distribuzione dei compiti agli educatori e di organizzare spazi ed attività indicate dalla direzione clinica. Collabora con il responsabile clinico rispetto alla selezione del personale e agli incontri di rete.
- **Lo Psicoterapeuta.** Effettua trattamenti individuali rivolti agli utenti, partecipa alla riunione d'équipe settimanale ed agli incontri di verifica e programmazione con tutti i professionisti e operatori coinvolti nel caso. Contribuisce alla stesura del progetto educativo-riabilitativo, promuove e gestisce incontri con le scuole. Si occupa della testistica per le valutazioni cliniche previste.
- **Il Neuropsichiatra Infantile.** La struttura prevede la presenza di un Neuropsichiatra Infantile consulente della Comunità per le situazioni di riabilitazione della patologia nelle fasce orarie non coperte dal Servizio per l'Età Evolutiva territorialmente competente. È presente in struttura un giorno a settimana. Partecipa alle riunioni di equipe, fa i colloqui di monitoraggio e si occupa delle modifiche della terapia in accordo con il neuropsichiatra referente del minore.
- **Il Personale educativo.** E' una figura professionale che basa il proprio lavoro sulla relazione e sui rapporti interpersonali. Si occupa di attuare specifici progetti educativi e riabilitativi nell'ambito di un progetto elaborato dall'équipe multidisciplinare. Persegue obiettivi educativo/relazionali in contesti di recupero e partecipazione alla vita quotidiana. Cura l'inserimento o il reinserimento psicosociale dei pazienti accolti e può svolgere anche attività in ambito di prevenzione e promozione. Predispose il progetto educativo individualizzato coerentemente con il Progetto Quadro.
- **Gli Operatori Socio-Sanitari (OSS).** L'OSS è una figura professionale facente parte dell'equipe. Gestisce la quotidianità nei rapporti con l'utenza, si occupa del governo degli spazi comuni insieme agli ospiti, contribuisce nella gestione ordinaria.
- **L'Infermiere Professionale.** E' la figura predisposta a prenotare le visite specialistiche, mantenere e coltivare rapporti con il medico di base attribuito agli ospiti. Si occupa altresì della preparazione e somministrazione delle terapie e compilazione della documentazione infermieristica come prescritto dalle procedure prestabilite.
- **Personale ausiliario.** Può essere composto dalle figure di addetta alle pulizie e di addetto alla manutenzione. La prima figura di occupa di mantenere quotidianamente gli spazi puliti e in ordine, mentre il secondo si occupa di manutenzione ordinaria e straordinaria.

6.1 LA MANUTENZIONE DELL'EQUIPE

Lavorare in contesti dove viene attuata una relazione d'aiuto necessita di supervisione per ridurre al minimo il rischio di stress e burn-out e per migliorare l'intervento assistenziale in termini di qualità ed efficacia.

I dispositivi proposti dalla C.E.R. Temenos a tal proposito sono:

- un colloquio di monitoraggio a cadenza mensile a cura del Responsabile Clinico per ciascun operatore;
- uno psicodramma/esperienziale ogni 3 mesi a cura del Direttore Clinico predisposto per l'equipe curante finalizzato a lavorare sulle dinamiche di equipe e per favorire un buon clima di gruppo.

- una supervisione sui “casi” a cadenza mensile con uno specialista esterno con comprovata esperienza nel settore di cura dell’adolescente.

6.2 SELEZIONE E FORMAZIONE DEL PERSONALE

Procedure di selezione: il personale viene selezionato dal Coordinatore della struttura che può decidere di avvalersi di collaboratori per sondare specifiche competenze. Una volta selezionato il candidato, il Coordinatore comunica alla sede centrale la propria valutazione e, in caso di valutazione positiva della sede centrale, si procede con la stipula del contratto. Vista la tipologia degli utenti sono previsti momenti formativi affiancati da figure professionali già formate.

Il personale viene selezionato sulla base dei criteri di competenza, disponibilità, motivazione, capacità di lavorare in gruppo, esperienza documentata e profilo professionale.

7 STRUMENTI DI VALUTAZIONE

7.1 STRUMENTI DI VALUTAZIONE DI ESITO

Per noi è fondamentale la valutazione dell’efficacia del trattamento. Gli strumenti che utilizziamo a tal proposito sono composti dall’analisi dei dati trascritti nei progetti educativi – riabilitativi (e nelle relative verifiche) fino alla raccolta dei dati durante il follow up. È predisposta infatti una testistica che ci permette di osservare i cambiamenti rispetto alle aree di vita del paziente (relazionali, autonomie, ecc...). Tali dati, assieme all’analisi degli outcome clinici e della rilevazione della soddisfazione dell’utenza garantirà una adeguata valutazione di esito rispetto agli interventi posti in essere.

7.2 STRUMENTI DI VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

La C.E.R. Temenos utilizza un modello di valutazione multidimensionale che prevede il coinvolgimento dei principali protagonisti presenti durante il percorso comunitario, ovvero: il minore stesso, la famiglia, l’ente committente, i servizi territoriali. Attraverso diversi questionari la comunità raccoglie le informazioni che verranno successivamente riportate anche nel report annuale e che saranno utilizzate per garantire un costante miglioramento della qualità. I questionari sono mirati a rilevare:

- assistenza ricevuta;
- il benessere percepito;
- professionalità e relazioni con il personale;
- l’informazione e la comunicazione;

- i servizi residenziali;
- l'organizzazione degli orari.

8 MODALITÀ DI COMUNICAZIONE E RECLAMI

E' previsto che Servizi, famiglie e ragazzi possano segnalare eventuali criticità:

- Chiamando o scrivendo ai recapiti della comunità.
- Chiamando o scrivendo alla mail: info@ilrifugio.org
- Chiamando il numero di Servizio presente nel sito www.ilrifugio.org
- Attraverso il "punto di ascolto" I cui riferimenti sono esposti in bacheca di Servizio.

(*) Le segnalazioni pervenute verranno prese in carico dagli uffici competenti e verrà data risposta entro un massimo di 10 giorni lavorativi.

9 COLLABORAZIONI

La C.E.R. Temenos è un tassello del complesso trattamento di cura rivolto al giovane e prevede di collaborare in modo sostanzioso e imprescindibile con gli attori qui di seguito riportati:

- **Autorità giudiziaria e Regione.** L'ente gestore della comunità deve assicurare l'adempimento degli obblighi di comunicazione all'Autorità Giudiziaria nonché i relativi adempimenti regionali. (L.149/01)
- **Servizi sociali / sanitari referenti.** I rapporti con i servizi sociali e sanitari sono basati sul costante trasferimento delle informazioni per mezzo di relazioni, telefonate, mail ed incontri programmati in comunità o presso la sede del servizio territoriale, dove si argomenta sull'andamento generale, sulla definizione o sulla ridefinizione degli obiettivi educativi (scuola, rientri in famiglia, contatti con il TM).
- **Famiglia / tutore.** I rapporti con la famiglia di origine, se previsto dal Progetto Quadro, vengono mantenuti con telefonate concordate con l'équipe operativa della comunità, con visite e/o rientri a casa programmati e concordati o ricevimento dei parenti in comunità. L'andamento di ogni incontro dovrà essere riportato sul diario giornaliero dell'ospite. I genitori o chi esercita la potestà genitoriale devono essere informati della programmazione degli interventi terapeutico-riabilitativi e di ogni fatto rilevante relativo al minore.
- **Scuola / Corsi di formazione.** I minori accolti presso la comunità vengono inseriti dall'équipe educativa, presso alcuni istituti nei paesi limitrofi, sulla base di un coinvolgimento del corpo docente. In tal modo si cerca di creare un dialogo tra il minore e l'équipe operativa della comunità, permettendo di acquisire la conoscenza del caso, il livello di preparazione, le motivazioni espresse, inserendo il minore in un corso di studi regolare anche già avviato.
L'accesso alle scuole superiori è valutato e mediato in considerazione delle reali motivazioni espresse o proseguendo il percorso di studi iniziato altrove.

Ai minori non frequentanti percorsi di studi di scuola superiore si dà l'opportunità, qualora sia possibile, di accedere a corsi di formazione professionalizzanti accompagnandoli in tutto il percorso sino ad eventuale momento di stage e di ingresso nel mondo del lavoro. Tutti i percorsi scolastici, di formazione lavoro o altri corsi specifici (danza/cucina/equitazione/piscina) sono definiti in accordo con il servizio inviante.

- **Associazioni culturali e sportive presenti sul territorio.**
- **Università** di varia specializzazione per l'inserimento di tirocinanti all'interno della Comunità.

10 | 3 PATTI

I tre patti costituiscono una nostra richiesta, un accordo fondamentale con i diversi attori coinvolti per poter iniziare una buona collaborazione finalizzata al buon esito del processo comunitario. Crediamo fermamente che ci voglia una forma di motivazione e/o una piccola volontà per poter intraprendere questa collaborazione e renderla efficace riconoscendo a tutti i partecipanti la propria importanza in questo percorso.

10.1 PATTO CON IL MINORE

Stai per iniziare un percorso che potrà essere molto difficile in alcuni momenti, per questo ti chiediamo di fare con noi dei patti che aiutino sia te che noi ad affiancarti in questo periodo per te molto importante e delicato. Una volta arrivata/o qui non potrai per i primi 15 giorni utilizzare i tuoi dispositivi personali né contattare i tuoi adulti di riferimento: ricorda che stai facendo un passo molto importante e per questo sarà necessario soffermarsi su di te! Ovviamente ci sarà un regolamento da seguire: condividerai questo luogo con altre ragazze e ragazzi, pertanto, è necessario rispettare delle regole per una buona convivenza. Ti chiederemo di prendere regolarmente la farmacoterapia, di non utilizzare la violenza fisica, di non tentare fughe e di non avere rapporti di natura sessuale e/o amorosa all'interno della comunità. Sarà importante partecipare alle attività cardine della comunità, quali: colloqui individuali, gruppi di psicoterapia, laboratori educativi e gruppo parola. Oltre al regolamento ti chiederemo di seguire una routine che prevederà un orario per svegliarsi, andare a letto e per i vari pasti durante il giorno. Sappiamo che tutto questo potrebbe risultare limitante ma ogni cosa ha un suo senso preciso e lo capirai con il tempo! Prova a fidarti di noi soprattutto in tutti quei momenti in cui fidarsi non sarà facile. In cambio quello che noi ti offriamo sarà un ascolto e un supporto costante nei tuoi momenti di difficoltà; ti garantiamo di non mancare in tutti quelli che sono i nostri impegni e progetti volti al tuo stare bene. Cercheremo di offrirti un ambiente per te il più curato e confortevole possibile. Attraverso attività e gite ti faremo entrare in contatto con la natura e cercheremo insieme di scovare le tue passioni per renderle funzionali a questo percorso e soprattutto per farle emergere!

10.2 PATTO CON LA FAMIGLIA

Gentili genitori, in questo momento indiscutibilmente difficile, vi chiediamo di rispettare i primi quindici giorni dove saranno interdetti i contatti e le visite con vostro/a figlia/o. Una volta ripresi, vi chiediamo di attenervi a quelli che sono i canali di comunicazione protetti che vi indicheremo. Sottolineiamo l'importanza di essere presenti ai colloqui mensili, in quanto molto importanti per darvi un rimando di come procede il percorso comunitario. Abbiate fiducia nei nostri confronti soprattutto in quei momenti in cui sarà difficile vedere vostra/o figlia/o stare male. Ribadiamo la necessità di collaborare con noi in questo percorso, in quanto il vostro appoggio e la vostra compliance saranno di rilevante importanza. Vi verrà anche chiesto, come riportato in sede di primo colloquio conoscitivo, una prepagata per far fronte a tutte quelle spese non previste dalla retta comunitaria; ogni spesa fatta sarà così tracciata e a voi rendicontata. In cambio noi vi offriamo la disponibilità di contattarci qualora sentiste il bisogno di sapere come stanno procedendo i primi giorni d'ingresso, la professionalità e serietà di non mancare agli impegni presi nei vostri riguardi. La sicurezza che ogni decisione sarà pensata e presa solamente al fine di far star bene vostra/o figlia/o.

10.3 PATTO CON IL SERVIZIO INVIANTE

Gentilissimo Servizio di Npi e Servizio Sociale, intanto vi ringraziamo per la fiducia. Come comunità saremo pronti nell'aggiornarvi costantemente sul percorso dal minore a partire da una relazione di inserimento fino alla lettera di dimissioni. Cercheremo di dare il massimo anche nella fase di sgancio partecipando al pensiero e/o progetto post-comunità. Vi chiediamo altresì di essere presenti più che potete nel monitoraggio del minore e della famiglia e di aiutarci nel gestire tutte le problematiche a venire. In caso di ricovero vi chiediamo di riuscire ad organizzarci restando fedeli a quanto riportato nell'impegno di spesa. Vi chiediamo anche, come precedentemente scritto, di accettare le tre clausole attinenti ad una possibile dimissione anticipata. Dal canto nostro garantiremo un profondo atteggiamento di rispetto, onestà e trasparenza lungo tutto l'arco della collaborazione.

La Direzione della Cer Temenos