C.E.R. KARISMA
La Casa dell'Adolescente

Comunità Educativa e Riabilitativa per adolescenti e preadolescenti

www.vitaadolescente.org

Carta del servizio 2021

CODESS SOCIALE
SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE ONLUS

Premessa

Gentile Utente,

questo documento costituisce la Carta del Servizio della Comunità Educativa e Riabilitativa Karisma (C.E.R. Karisma).

La Carta è stata adottata dall'ente gestore Codess Sociale Soc. Coop. Onlus in data… ed è conforme all'art 13 della Legge Quadro n 328 del 8/11/ 2000, n. 328. Recepisce inoltre le direttive contenute nella DGR 242/2012 e della L.R 22/2002 della Regione Veneto e si adegua alle loro successive modifiche e integrazioni.

La Carta è il documento che definisce gli impegni che la C.E.R. Karisma si assume nei confronti degli utenti, con l'obiettivo di sviluppare costantemente la qualità del progetto e di migliorare il rapporto tra i propri utenti e l'ente gestore. Prevede, inoltre, il coinvolgimento degli utenti come parte attiva e integrante del processo di qualità dei servizi offerti.

In essa, troverà informazioni utili per conoscere i suoi diritti di utente e quali sono i servizi e le attività della C.E.R. Karisma.

La Carta, quindi, è in primo luogo uno strumento di informazione e di tutela degli utenti: non un semplice riconoscimento teorico, ma l'attribuzione di uno strumento di valutazione e di controllo circa la corrispondenza del servizio offerto con quello effettivamente erogato. La Carta, perciò, è un documento dinamico, per sua natura costantemente soggetta a momenti di verifica, approfondimento e integrazione.

È nelle nostre intenzioni mantenere, nel tempo, l'impegno di una Carta sempre aggiornata ed esauriente.

Buona lettura.

Equipe C.E.R. Karisma

Codess Sociale

INDICE

Premessa 1

Codess Sociale: l'ente gestore 4

C.E.R. Karisma: la storia e i numeri 5

Mission 6

Bacino d'utenza 8

Principi orientatori dell'attività della struttura 8

Modello Organizzativo e teorie di riferimento 10

Ubicazione 12

L'edificio 12

La Direzione e il Coordinamento 13

Il Personale 13

Schema programmazione giornaliera 14

I servizi offerti 15

Reti esterne e Volontariato 17

Procedure per l'ingresso e le dimissioni 17

- Modalità di richiesta di ammissione al servizio 17
- Modalità di dimissione 17

Rette per l'ospitalità in residenza 18

Tutela della privacy e diritto di accesso 19

Normative di sicurezza 19

Strumenti di valutazione del servizio 20

- Procedure di reclamo 20
- La soddisfazione degli utenti e operatori 20

Contatti 22

Dove si trova 22

Codess Sociale: l'ente gestore

La Comunità Educativa e Riabilitativa Karisma (C.E.R. Karisma) è gestita integralmente da Codess Sociale, Cooperativa Sociale Onlus, la cui sede legale è sita a Padova in via Boccaccio, n°96.

Codess Sociale è una Cooperativa Sociale Onlus nata a Venezia nel 1979 e finalizzata alla realizzazione di servizi alla persona (tipo A) e all'inserimento lavorativo di soggetti svantaggiati (tipo B).

Codess Sociale opera in tutto il territorio nazionale nel settore socioassistenziale, socio sanitario e socioeducativo.

Da 30 anni dedica impegno, professionalità ed energie alla cura delle persone e all'assistenza delle fasce più deboli della popolazione.

Codess Sociale segue un modello operativo basato sulla co-progettazione, sulla collaborazione con la Pubblica Amministrazione, sulla Responsabilità Sociale, sulla soddisfazione della clientela e delle più complesse esigenze di cura e assistenza.

E' certificata UNI EN ISO 9001:2015 per la progettazione, gestione ed erogazione dei servizi socio sanitari assistenziali educati residenziali, semiresidenziali e territoriali per disabili, persone con disagio psichiatrico, anziani, minori e servizi socio educativi per la prima infanzia e secondo la norma SA8000:2014 per la Responsabilità sociale d' impresa. Dal 2018 ha ottenuto anche la certificazione UNI EN ISO 14001 :2015 per la conformità del sistema di gestione ambientale valutato secondo le prescrizioni del documento ACCREDIA RT-09.

Codess Sociale risulta attualmente tra le più rilevanti Cooperative Sociali del Paese, il cui impatto imprenditoriale, territoriale e occupazionale è di notevole importanza strategica.

C.E.R. Karisma: la storia e i numeri

Dal 2005 KARISMA accoglie minori preadolescenti e adolescenti per offrire loro cura ed educazione. Nel corso del tempo, l'esperienza e la professionalità acquisita nel campo della salute mentale di pre/adolescenti hanno permesso la trasformazione del progetto residenziale da Comunità Educativa a Comunità Educativa e Riabilitativa (C.E.R.).

La tipologia di utenza, pertanto, si è modificata fino a ospitare esclusivamente pre/adolescenti con disturbi psicopatologici. Le diagnosi più frequenti riguardano le patologie gravi del sé e della relazione (ad esempio comportamento ritirato, autolesionismo e comportamenti anticonservativi, sintomi dissociativi, depressione e forme gravi di narcisismo, disturbo degli impulsi).

In 10 anni (2010-2020) la C.E.R Karisma ha accolto 64 minori (pre/adolescenti), con un aumento degli ingressi negli ultimi 4 anni (da 4 a 6 nuovi ingressi all'anno) in corrispondenza di una diminuzione della durata del percorso residenziale. L'adozione di una metodologia psicodinamica ha infatti ridotto a 16 mesi il tempo medio di permanenza per ogni utente, a fronte di un percorso terapeutico più intensivo e personalizzato (prima il tempo medio di permanenza era di 19 mesi). L'età media al momento del collocamento è di 15 anni.

Peraltro, tenuto conto del totale degli utenti, dal 2016 abbiamo assistito a un capovolgimento della presenza di adolescenti femmine, che è passata dal 37,5 al 62,50%, il tasso di drop-out (interruzione del percorso) entro i primi tre mesi rappresenta il 12,5%, entro i sei mesi è il 21,7%. Tra il 2016 e il 2020, la conclusione positiva del percorso si è attestata al 78% se si considerano gli obiettivi di partenza.

In base alle normative vigenti la C.E.R Karisma è in possesso di autorizzazione e accreditamento rilasciati dalla Regione Veneto (autorizzazione all'esercizio rilasciata con determinazione dirigenziale n° 312 del 1° agosto 2018 su Decreto del Commissario n°164 del 1° agosto 2017, accreditamento istituzionale rilasciato con deliberazione della Giunta Regionale n° 1967 del 21 dicembre 2018).

Mission

La filosofia della C.E.R. Karisma consiste nella cura e nell'educazione alla salute mentale degli adolescenti e dei preadolescenti in crisi.

La C.E.R. Karisma si fonda sulla sinergia del lavoro educativo e della psicoterapia.

Nello specifico, la C.E.R. Karisma si occupa di ospitare preadolescenti e adolescenti di ambo i sessi e di età compresa tra gli 11 e i 17 anni, per il trattamento di disturbi psicopatologici nella sfera emotiva e dell'umore, del comportamento e delle relazioni interpersonali.

Per tutti i suoi ospiti, la C.E.R. Karisma garantisce la tutela, il mantenimento, l'educazione e la cura.

La C.E.R. Karisma si impegna nel creare un ambiente sicuro e terapeutico, dove poter fare esperienze trasformative, nel rispetto della storia evolutiva di ciascun ospite e con particolare attenzione al processo di mentalizzazione che caratterizza la fase dello sviluppo psicofisico dell'adolescente.

Se il compito di ogni pre/adolescente è la costruzione della propria identità personale, la capacità di mentalizzazione è intesa sia come funzione evolutiva indispensabile al raggiungimento dell'autonomia identitaria, sia come fattore di cambiamento essenziale nel percorso educativo e riabilitativo.

Pertanto, la C.E.R. Karisma promuove e incoraggia lo sviluppo della capacità di mentalizzazione in adolescenza. Lo fa mediante la pratica educativa e su quella clinica.

Il metodo applicato è di tipo psicodinamico in un'ottica evolutiva.

Per questa ragione i genitori e/o i caregiver primari sono considerati, laddove possibile, componenti attive del percorso educativo e terapeutico.

I principali strumenti utilizzati sono il colloquio individuale, l'osservazione, il gruppo, l'attività espressiva e sociale, l'attività cognitiva e fisica.

I **concetti operativi** che guidano l'agire dell'equipe della C.E.R. Karisma sono quattro:

- **Crescere** è diventare grandi. Per l'equipe vuol dire elaborare insieme i processi di crescita corporea, affettiva e sociale dell'adolescente tramite la partecipazione alle esperienze di living and learning della Comunità;
- **Conoscere** è conoscere sé stessi, il proprio corpo e la propria mente. Per l'equipe equivale a favorire l'acquisizione di competenze e abilità in base alle inclinazioni personali e all'età, dalla scuola allo sport, dall'educazione sessuale al laboratorio espressivo;
- **Curare** è prendersi cura di sé per essere adolescenti sicuri. Per l'equipe significa affrontare le istanze problematiche mediante la psicoterapia individuale e quella di gruppo;
- **Progettare** è riprendere la propria traiettoria evolutiva, perché ogni adolescente ha il diritto di costruire il proprio futuro. Per l'equipe corrisponde a condividere e predisporre obiettivi a medio termine finalizzati all'integrazione sociale e culturale con il territorio locale o di provenienza, in linea con i bisogni individuali.

I **valori fondamentali** cui si ispira l'agire dell'equipe della C.E.R. Karisma sono il coraggio, la responsabilità e la coerenza:

- il **coraggio** di affrontare le sfide dell'adolescente senza lasciarsi sopraffare dagli effetti dei disturbi psicopatologici;
- la **responsabilità** di fare scelte educative e terapeutiche pensando sempre al futuro dell'adolescente;
- la **coerenza** di essere disponibili all'ascolto attivo di ogni pre/adolescente.

Nota: la mentalizzazione è la capacità di inferire e riflettere sugli stati mentali proprio e altrui, cioè è la capacità di comprendere e interpretare il comportamento proprio e altrui in termini di stati mentali (ad esempio bisogni, desideri, sentimenti, credenze, aspettative, intenzioni e motivazioni). È essenziale per sviluppare un senso di sé coerente, per regolare gli affetti e fare esperienza, cioè per diventare grandi.

Bacino d'utenza

La C.E.R. Karisma accoglie minori adolescenti e preadolescenti di età compresa tra gli 11 e i 17 anni, sia maschi che femmine (per gli ospiti accolti prima del compimento dei 18 anni la permanenza può protrarsi sino al compimento del 21° anno di età).

Il collocamento è temporaneo, con una durata media di 16 mesi.

La C.E.R. Karisma ospita giovani pazienti pre/adolescenti affetti da psicopatologia complessa, in situazioni di disagio relazionale e affettivo, con presenza o meno di disturbi del comportamento e degli impulsi, non più in situazione di acuzie, che hanno attivato o hanno iniziato ad attivare risorse personali sufficienti per la ripresa dello sviluppo evolutivo e degli interessi propri dell'età adolescenziale, e/o che, in presenza di fragilità familiari , hanno ancora bisogno di un contesto terapeutico strutturato.

La C.E.R. Karisma può accogliere sino a massimo 9 utenti, compreso un posto di pronta accoglienza per i minori con evidenze psicopatologiche provenienti dal circuito giudiziario.

I criteri di esclusione sono: dipendenza effettiva da sostanze psicoattive, grave sottopeso, ritardo mentale medio-grave, marcati tratti antisociali e la presenza di vantaggi secondari che impediscono il processo terapeutico e riabilitativo.

Principi orientatori dell'attività della struttura

La C.E.R. Karisma rispetta i principi guida che orientano gli atti di programmazione e di gestione dei servizi fissati dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 24/01/1994 e D.P.C.M. del 19/05/1995, e successive integrazioni e modifiche.

Principio dell'uguaglianza

Il servizio della C.E.R. Karisma è erogato secondo regole uguali per tutti, senza alcuna discriminazione o preferenza, anche se nello specifico la progettualità si concretizza in relazione alle competenze, ai bisogni e alle esigenze di ciascuno.

Principio dell'imparzialità

L'equipe ispira il proprio comportamento a criteri di imparzialità e di obiettività, professionalità e umanità nel pieno rispetto della dignità e del decoro della persona.

Principio della continuità

Il servizio della C.E.R. Karisma è realizzato con continuità e regolarità per mezzo della stabilità dell'equipe

Diritto di scelta

Il cittadino/utente ha il diritto di conoscere i soggetti erogatori dei servizi e scegliere il più consono alle proprie esigenze.

Partecipazione

La C.E.R. Karisma ha come obiettivo il miglioramento continuo della qualità delle prestazioni e dei servizi erogati, adottando il sistema della "qualità certificata" e della "qualità percepita". La prima è realizzata attraverso una verifica periodica dell'organizzazione aziendale e la seconda con verifiche periodiche del grado di soddisfazione degli utenti e degli operatori in ordine ai servizi offerti. Il gestore quindi s'impegna a raccogliere suggerimenti, reclami, istanze e osservazioni sulla qualità dei servizi erogati, attivando procedure di informazione e partecipazione più idonee al fine di migliorare la qualità dei servizi.

Principio d'efficienza ed efficacia

Tale principio è volto a ottenere un tempestivo e ottimale impiego delle risorse disponibili rispetto all'obiettivo generale della struttura, individuato nella mission della C.E.R Karisma, la cui finalità generale è la promozione del benessere psico-fisico e della salute mentale della vita dei minori.

Modello Organizzativo e teorie di riferimento

L'elemento centrale del modello organizzativo è il lavoro di gruppo dell'equipe, che rappresenta il fulcro intorno al quale si sviluppa l'agire educativo e terapeutico. L'equipe è costituta dalle figure professionali dell'educatore, dello psicologo, dello psicoterapeuta e del medico neuropsichiatra. Partecipano all'equipe anche psicologi volontari e tirocinanti, psicologi e medici specializzandi in psicoterapia, tirocinanti educatori. Fanno parte dell'equipe anche l'infermiere e l'operatore socio-sanitario.

L'equipe elabora, pianifica e realizza le attività educative, terapeutiche e gestionali sulla base di due criteri, la strutturazione e la programmazione:

- la **strutturazione** è la cornice che definisce i tempi e gli spazi della Comunità (ad esempio gli orari di andata a letto, le regole di buona convivenza e le attività terapeutiche fisse). È il vero e proprio setting nel quale si svolge la vita quotidiana.
- la **programmazione** è l'organizzazione settimanale delle attività, degli impegni di gruppo e individuali. La programmazione sono i contenuti della strutturazione.

Attraverso aggiornamenti regolari e incontri di valutazione in itinere sul percorso in atto, l'equipe mantiene un regolare contatto con gli operatori invianti e titolari del caso.

Il lavoro dell'equipe è sempre condiviso e viene effettuato in collaborazione attiva con i referenti istituzionali del servizio inviante cui afferisce la presa in carico del minore ospite (ad esempio medico NPI AULS e Assistente Sociale NPI o del Comune di provenienza).

L'equipe opera "per progetti individuali e di gruppo", seguendo l'orientamento psicodinamico.

Ogni settimana è prevista la riunione dell'équipe specificamente sulle seguenti aree:

→ analisi dei bisogni

→ programmazione settimanale

→ discussione dei casi con verifica dei percorsi individualizzati

→ proposta e attivazione di progetti ad hoc sia individuali che di gruppo

→ monitoraggio dell'andamento della Comunità con verifica dei risultati

→ valutazione delle attività e dei progetti in corso, con eventuale riprogettazione

Una volta al mese l'equipe partecipa al gruppo di supervisione con focus sull'impatto emotivo del rapporto con gli utenti e sulle dinamiche tra i vari membri. La supervisione è condotta da un esperto psicoterapeuta esterno all'equipe.

L'équipe è coordinata dal Responsabile Clinico, psicologo e psicoterapeuta, sotto la supervisione del Direttore Sanitario, medico neuropsichiatra con formazione specialistica nell'adolescenza e l'età evolutiva.

La C.E.R. Karisma usufruisce ulteriormente delle prestazioni del medico neuropsichiatra e psicoterapeuta per ciò che riguarda gli interventi terapeutici e farmacologici. Inoltre la C.E.R. Karisma si avvale di un infermiere per la preparazione e somministrazione degli psicofarmaci, di un operatore socio-sanitario e di psicologi volontari.

In generale, l'organizzazione della C.E.R. Karisma è caratterizzata dalla continuità relazionale e dalla valorizzazione del lavoro dei membri dell'équipe, principi che garantiscono stabilità e professionalità.

Per ciascun minore, è definito un progetto educativo terapeutico riabilitativo individualizzato, predisposto sulla scorta del Progetto Quadro fornito dai titolari del caso.

Il progetto educativo terapeutico e riabilitativo sarà formulato dall'educatore referente del minore e indicherà gli obiettivi specifici a medio termine degli interventi accompagnati dalle azioni finalizzate al raggiungimento degli stessi.

Il modello organizzativo rispetta l'impostazione di tipo psicodinamico. Nella fattispecie si riferisce alla tradizione della teoria delle relazioni oggettuali inaugurata da Melanie Klein e sviluppata da Wilfred R. Bion e Donald W. Winnicott, con riferimento alla sua evoluzione nella teoria contemporanea delle relazioni oggettuali (O.F. Kernberg). L'attitudine del lavoro di equipe è rivolta verso la dimensione relazionale e affettiva, mediante le sue implicazioni operative (neutralità, chiarificazione, confrontazione e lavoro sul transfert).

Ubicazione

La C.E.R. Karisma si trova a Padova, in Via Due Palazzi, 34.

Essa è facilmente raggiungibile, sia con mezzi pubblici che con mezzi privati, garantendo facilità di collegamenti con le sedi scolastiche e/o lavorative e accessibilità ai servizi essenziali e generali (per i dettagli relativi all'ubicazione e ai nostri contatti si rimanda alla pagina 19).

L'edificio

La C.E.R. Karisma è una costruzione residenziale tipica di una civile abitazione, in grado di offrire gli spazi e i ritmi dell'ospitalità familiare e domestica, con ambienti personalizzabili.

L'abitazione si articola su due piani:

→ piano terra: area dedicata ai servizi generali (dispensa, ufficio, stanza gruppi, bagno degli operatori e bagno per gli ospiti), cucina, sala da pranzo con soggiorno e stanza adibita ai colloqui clinici individuali e alle attività sanitarie.

→ primo piano: 3 bagni e 5 camere per i minori ospiti, di cui quattro camere sono doppie (per due persone) e una camera è singola (per una persona).

La Direzione e il Coordinamento

Il Coordinamento Generale della C.E.R. Karisma è affidato dal Direttore Generale di Codess Sociale, di concerto con il Responsabile di Area. Il referente diretto della struttura è il Responsabile Clinico, che si avvale delle specifiche competenze del Direttore Sanitario della C.E.R. Karisma, in qualità di Neuropsichiatra.

Il Personale

Gli utenti, nel rispetto della Dgr 242/2012, sono seguiti nell'arco delle ventiquattro ore da diverse figure professionali presenti nella struttura in fasce orarie prestabilite.

L'équipe multiprofessionale è composta da:

- Medico Neuropsichiatra
- Psicologo specialista/psicoterapeuta
- Educatori
- Infermiere
- Operatore socio sanitario
- Psicologi volontari

L'équipe è inoltre coadiuvata dal Responsabile dell'Area Psichiatria Minori di Codess Sociale.

Tutto il personale operante nella C.E.R. Karisma è dotato di un cartellino di riconoscimento.

Gli operatori sono in possesso del titolo di studio richiesto dal proprio profilo professionale.

Schema programmazione giornaliera

La giornata-tipo è suddivisa in mattina, pomeriggio e sera. Ogni giorno è scandito da orari fissi e attività programmate, in alcuni periodi dell'anno la programmazione subisce variazioni, ad esempio in occasione delle festività natalizie oppure durante l'estate. In generale il mattino è occupato dalla frequenza scolastica oppure dagli stage formativi e/o dal volontariato. Altrimenti, si svolgono commissioni (spesa, acquisti per necessità della struttura), esami medici/sanitari e, solitamente, si pratica attività fisica (camminata, ginnastica, stretching, running, ecc.) e viene incentivata la lettura di giornali e riviste di attualità. Nel pomeriggio si concentrano i laboratori, lo studio e le attività cliniche. I laboratori di musica, di cinema e l'attività fisica e cognitiva sono costanti. Altri laboratori sono progettati e realizzati a partire da esigenze del singolo ospite o del gruppo degli ospiti. La psicoterapia individuale viene svolta al giovedì pomeriggio e al lunedì pomeriggio. Il gruppo di psicoterapia è programmato al giovedì sera. Al mercoledì gli ospiti si riuniscono in assemblea con gli educatori in turno. Negli altri pomeriggi della settimana invece si effettuano i laboratori di musica, di cinema e di creatività. Il venerdì pomeriggio è riservato all'uscita per piccoli acquisti personali con i soldi della "paghetta". Il fine settimana è dedicato alle viste dei familiari o a brevi permessi presso l'habitat familiare (su autorizzazione dei titolari del caso).

Qui di seguito lo schema orario della giornata-tipo:

ORARIO	ATTIVITÀ
7.00 – 8.00	Sveglia e colazione (periodo invernale)
8.00 – 10.00	Sveglia – pulizie – colazione (periodo estivo)
8.00 – 13.00	Scuola, in alternativa riordino, commissioni
10.00 – 11.30	Attività occupazionale di gruppo (laboratorio)/attività fisica
11.30 – 12.00	Pausa relax
12.00 – 13.00	Laboratorio di cucina e preparazione pranzo
13.00 – 14.00	Pranzo

14.00 – 15.00	Riposo, svago
15.00 – 16.00	Studio, in alternativa laboratorio/psicoterapia individuale
16.00 – 16.30	Merenda
16.30 – 18.00	Studio, in alternativa laboratorio/psicoterapia individuale
18.00 – 19.00	Relax e preparazione cena/psicoterapia di gruppo/assemblea
19.00 – 20.00	Cena
20.00 – 21.30	Pulizie e riordino/contatti telefonici mediati
21.00 – 23.00	Relax e ritirata nelle stanze
23.00	Silenzio

Sono definiti eventuali progetti di accompagnamento e reinserimento famigliare, lavorativo e sociale, caratterizzati da flessibilità nell'utilizzo delle risorse, degli spazi e dei tempi.

I servizi

La C.E.R. Karisma assicura i seguenti servizi:

- aiuto, sostegno e supporto del minore nella pratica delle funzioni basilari della vita quotidiana;
- cura degli spazi personali e partecipazione alla vita domestica;
- preparazione e consumo dei pasti all'interno della Comunità;
- protezione e sicurezza, tutela e vigilanza della persona;
- interventi educativi e terapeutici diretti a mantenere e ripristinare il benessere psicofisico del pre/adolescente;
- accompagnamento educativo verso il raggiungimento di un'adeguata autonomia personale sia all'interno che all'esterno della C.E.R. Karisma

Per vita esterna all'ambiente comunitario s'intendono i percorsi scolastici (scuola secondaria di primo e secondo grado, scuole professionalizzanti) e le attività sportive individuali (palestra, parkour, ecc.) Gli ospiti sono tenuti a frequentare

regolarmente, quando possibile, la scuola, le attività fisiche e/o il volontariato e stage formativi.

I laboratori sono di tipo espressivo con scopi educativi/riabilitativi e terapeutici, inerenti alle sfere emotiva, cognitiva e creativa. Sono attività strutturate nello spazio e nel tempo: l'educatore propone al gruppo degli ospiti "un fare" specifico. I laboratori proposti dalla C.E.R Karisma sono:

- Laboratorio di musica;
- Laboratorio di giardinaggio;
- Laboratorio grafico-pittorico;
- Laboratorio di cucina;
- Laboratorio di lettura;
- Laboratorio di cinema.

Il "fare" dei laboratori mira a favorire l'espressione del sé di ciascun pre/adolescente.

Ogni settimana si svolge la seduta di psicoterapia di gruppo, denominata "Gruppo Parola", condotto dal Responsabile Clinico, coadiuvato da uno psicoterapeuta di gruppo in formazione, su tematiche affettive e relazionali, a partire da uno stimolo musicale. In aggiunta, con frequenza settimanale, gli ospiti si incontrano nel "Gruppo Assemblea" secondo la logica della partecipazione attiva, per confrontarsi sull'andamento della Comunità e sulle proposte di miglioramento da apportare.

Naturalmente sono assicurati interventi educativi e riabilitativi per il raggiungimento di un'adeguata autonomia sia all'interno della vita comunitaria sia all'esterno.

La C.E.R. Karisma aderisce al Servizio Sanitario Nazionale per gli esami clinici generali di controllo.

Gli ambienti e le attrezzature sono sottoposti a pulizia giornaliera con modalità esplicitate in base alle istruzioni operative del nostro sistema qualità.

Reti esterne e volontariato

La C.E.R. Karisma sostenuta anche dalla preziosa presenza di volontari, perlopiù psicologi in formazione, per il supporto delle attività educative e ricreative. A tutela del volontario e dell'organizzazione, il collaboratore richiederà l'ammissione come socio-volontario dell'ente gestore.

Procedure per l'ingresso e le dimissioni

L'accoglienza è sempre mediata da un servizio pubblico (servizio di protezione e tutela del minore e/o servizio sanitario per l'età evolutiva o di neuropsichiatria) e dal Ministero della Giustizia attraverso i suoi uffici. L'accoglienza, come le dimissioni, sono sempre programmate e confermate da UVMD.

Modalità di richiesta di ammissione al servizio

L'ingresso del pre/adolescente è subordinato a una fase contrattuale con il Servizio inviante di competenza territoriale consistente nella valutazione e presentazione del caso. A ciò si aggiunge la fase osservativa e l'assessment psicologico: raccolta della storia personale, analisi della motivazione, incontro con i famigliari, eventuale valutazione psicodiagnostica.

Questo primo periodo può avere una durata di circa quattro settimane, al termine del quale gli esiti dell'osservazione e dell'assessment valutativo, insieme all'indicazione terapeutica emergente, sono restituiti al minore, ai suoi famigliari, all'equipe inviante in vista dell'accoglienza.

Nei criteri di selezione andrà considerato il fatto che la patologia del minore possa trarre beneficio e sia compatibile con la metodologia clinica applicata e con la sua efficacia attesa.

Modalità di dimissione

Le dimissioni del minore possono avvenire nelle seguenti casistiche:

→ la progettualità del minore si è conclusa per il raggiungimento degli obiettivi prefissati;

→ il minore ha raggiunto il compimento della maggiore età, al seguito del quale si decide per il suo rientro a casa o per la destinazione ad altra struttura residenziale;

→ il servizio inviante ritiene concluso il progetto per la mancanza di raggiungimento degli obiettivi motivo dell'inserimento;

→ l'equipe valuta il caso in dimissione in quanto il minore manifesta episodi ripetuti e persistenti di auto ed etero aggressività, che inficino l'adattamento all'ambiente comunitario e che mettano a rischio l'incolumità degli ospiti;

→ drop-out da parte del minore che con il suo comportamento o esplicitamente rifiuta il percorso, sospende unilateralmente il percorso senza alcun accordo con i titolari del caso oppure costringe l'equipe alla sua dimissione per ripetuti allontanamenti volontari impropri.

In via generale i tempi di permanenza dei minori pre/adolescenti accolti sono fissati indicativamente in un massimo di due anni.

Rette per l'ospitalità in residenza

Per la permanenza nella C.E.R. Karisma il servizio inviante corrisponde una retta intesa a coprire:

- costo del personale;
- costo alberghiero;
- materiale scolastico ordinario;
- attività ricreative interne ed esterne consuete;
- valutazione clinica, diagnostica e motivazionale in fase di ingresso
- valutazione clinica del percorso individuale
- psicoterapia individuale a frequenza settimanale o bi-settimanale

- psicoterapia di gruppo a frequenza settimanale
- laboratori espressivi
- colloqui al bisogno e/o settimanali con il Responsabile Clinico della struttura, psicologo psicoterapeuta;
- i trasporti relativi alle ordinarie attività della Comunità;
- la predisposizione del progetto educativo terapeutico riabilitativo individualizzato definito secondo quanto previsto dal progetto della comunità in oggetto e verifica periodico dello stesso;
- incontri periodici con i titolari del caso presso le sedi degli enti invianti oppure online;
- incontri con i familiari/caregiver del minore con finalità psicoeducative;
- la copertura assicurativa per sinistro, per danni a cose e persone terze;
- la visita del personale della C.E.R Karisma e il rapporto con il personale medico in caso di ricovero del minore presso strutture ospedaliere.

Tutela della privacy e diritto di accesso

Tutti i dati personali del nucleo famigliare raccolti in sede di accoglimento e durante la permanenza sono utilizzati dalla C.E.R. Karisma, in qualità di titolare del trattamento, secondo le norme vigenti sulla riservatezza dei dati.

Ogni dato relativo allo stato di salute, valutazione e osservazioni che sono svolte direttamente sul campo sono considerati "dato sensibile" come previsto dalla legge 675/96, D.L.vo 196/2003 e successive modifiche e integrazioni.

Normative di sicurezza

La C.E.R. Karisma è progettata e dotata di dispositivi tecnologici e impiantistici nel rispetto delle precisioni del D.P.R. 14/01/1997, successive modificazioni e

integrazioni, che assicurano la massima sicurezza degli ospiti e degli operatori.

È attivo al suo interno il servizio per le emergenze e trovano corretta applicazione i servizi previsti dal DLgs 81/2008, sicurezza negli ambienti di lavoro, con la presenza di professionisti del settore e del medico del lavoro.

Strumenti di valutazione del servizio

Procedure di reclamo

Gli ospiti o i portatori d'interesse che intendono segnalare situazioni d'irregolarità, inefficienza o insoddisfazione oppure che vogliono esprimere apprezzamento per i servizi erogati, sono invitati a darne comunicazione al Responsabile Clinico della C.E.R. Karisma

I reclami o le eventuali osservazioni scritte possono essere redatte sull'apposito modulo "Segnalazioni suggerimenti e reclami" **(allegato n.1**) e, quindi, essere inseriti nella "Cassetta Reclami" posta all'ingresso (situata in ufficio).

Si prevede che a fronte della presentazione delle istanze di miglioramento o verifica delle prestazioni offerte, di lamentele o reclami, il Responsabile Clinico risponda entro il più breve tempo possibile e comunque non oltre i 10 giorni dalla presentazione.

La soddisfazione degli utenti e operatori

La storica esperienza di Codess Sociale nella gestione dei servizi rivolti al disagio minorile ha permesso di sviluppare una capacità di gestione costantemente orientata alla qualità del servizio erogato. Codess Sociale ha maturato una propria capacità di sostenere il rispetto di standard di qualità molto impegnativi che si collocano in aree specifiche rispetto alla gestione del servizio:

→ **Qualità professionale**

→ **Qualità degli ambienti**

→ **Qualità alberghiera**

Inoltre Codess Sociale ritiene che al fine di valutare la qualità del servizio sia prioritario rilevare il livello di soddisfazione di:

→ **Utenti accolti nel servizio**

→ **Clienti (enti committenti)**

→ **Personale impiegato nel servizio**

Codess Sociale è consapevole che migliorare la qualità del servizio significa renderla conforme alle aspettative degli utenti. Per questo motivo, ogni anno Codess Sociale rileva il gradimento per conoscere come gli utenti giudicano il servizio. A tale scopo viene effettuata una rilevazione annuale mediante questionari opportunamente tarati, rivolti agli ospiti e agli enti committenti. Stessa verifica è effettuata al personale con cadenza biennale. I dati raccolti sono rielaborati e utilizzati per formulare proposte migliorative d'intervento, nonché diffusi ai tutti gli stakeholder e pubblicati, in sintesi aggregate, sul Bilancio Sociale.

Contatti

Per comunicare con noi potete questi sono i nostri contatti:

Tel: 049 713153

Mobile Responsabile Clinico: 333 6605083

E-mail: karisma@codess.org

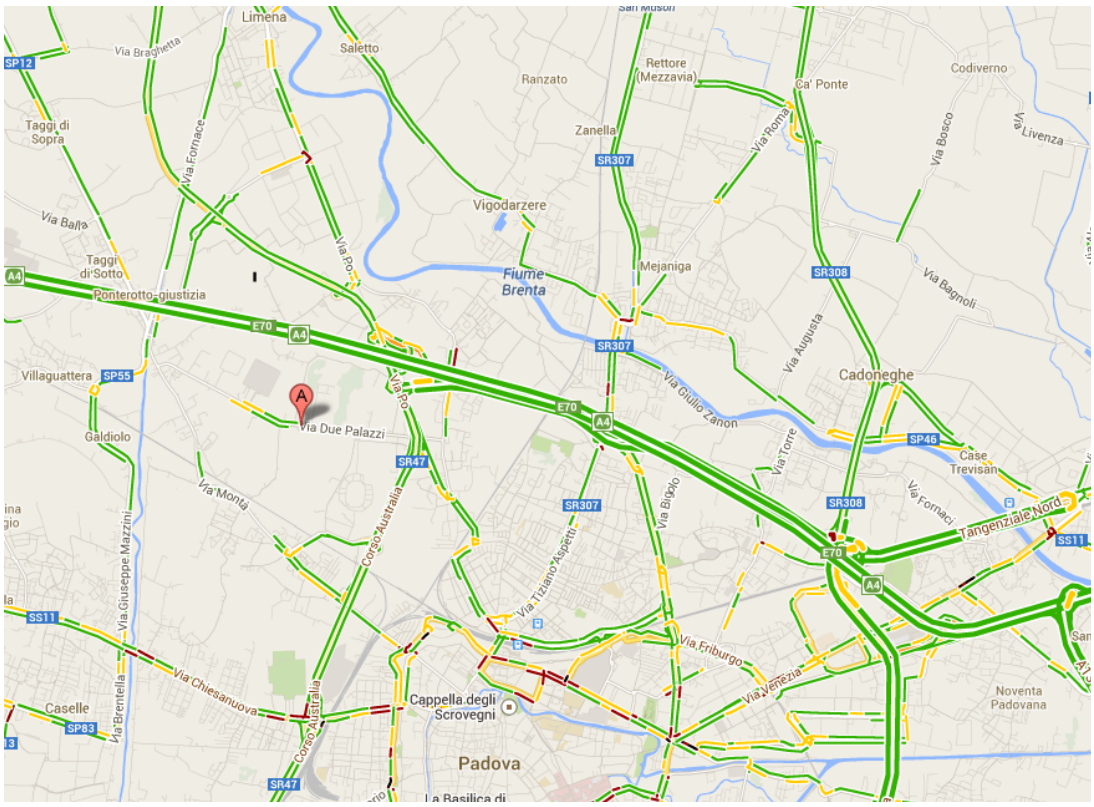
Sito: www.vitaadolescente.org

Sito istituzionale: www.codess.org

Dove si trova

La Comunità Educativa e Riabilitativa Karisma è sita a Padova in via Due Palazzi n°34

È facilmente raggiungibile, sia con mezzi pubblici che con mezzi privati:



AUTOBUS URBANO

Linea Autobus N°11 (da Via De Lazzara – Padova al capolinea)

IN AUTO

Autostrada A4 → Uscita Padova Ovest Tangenziale Direzione Rovigo-Bologna – Uscita Stadio Euganeo Ospiti, seguire indicazioni per Via Due Palazzi

IN TRENO

Linea Venezia-Verona-Milano → Stazione di Padova, quindi Autobus N°11

Allegati

Allegato n.1 → Modello segnalazione Suggerimenti e Reclami

GRAZIE per l'attenzione

Equipe C.E.R. Karisma