

CARTA DEI SERVIZI

Comunità Educativa, Terapeutica, Riabilitativa Residenziale Villaggio Emmaus

PREMESSA

IDENTITÀ DELL'ASSOCIAZIONE

a. Tratti giuridici e partecipazioni

- E' un Ente morale con personalità giuridica D.P.R. n. 15 del 01.01.1980
- E' iscritta all'Albo Regionale definitivo degli Enti Ausiliari, decreto n.10 del 27.07.1998
- E' iscritta al Registro Regionale degli Enti di Volontariato con decreto del 02.03.2000
- E' iscritta alla prima e alla terza sezione del Registro delle Associazioni che svolgono attività a favore degli immigrati, presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri. Con il numero 2000/A/4/FG.
- Partecipa con nomina prefettizia del proprio rappresentante legale a componente effettivo del Consiglio Territoriale per l'Immigrazione della Provincia di Foggia, dal 26.06.2003
- E' socio fondatore del consorzio di cooperative sociali ARANEA
- E' socia del Consorzio Finanziario ETIMOS, www.etimos.it
- E' socia della Banca Popolare ETICA www.bancaetica.com
- Aderisce a SCS-CNOS (Servizi Sociali – Centro Nazionale Opere Salesiane) www.federazionescs.org
- Aderisce a CNCA (Coordinamento Nazionale Comunità di Accoglienza; www.cnca.it)

b. La storia

Emmaus nasce, nel 1978, da una significativa esperienza di Chiesa fatta nello spirito di don Bosco, da una "Piccola Comunità" di sacerdoti salesiani ed un gruppo di giovani della parrocchia Sacro Cuore del quartiere Candelaro, zona degradata della periferia di Foggia.

Nella parrocchia operava dal 1973 la Piccola Comunità Salesiana, costituita da don Nicola Palmisano, don Michele De Paolis e don Michele Mongiello, si uniranno in seguito don Gerardo Russo e Don Giorgio Pratesi. Questa nuova realtà salesiana è stata decisa nel capitolo Ispettorale dei Salesiani dell'Italia Meridionale nel 1972.

Si comincia con la struttura giuridica di Cooperativa Emmaus nel 1978 e il primo presidente è don Michele Mongiello.

Nel 1984 si costituisce l' Associazione che in seguito si trasformerà in ONLUS.

LA MISSION

a. Identità, valori e destinatari

(dallo statuto dell'Associazione Art. 2)

L'Associazione è un'organizzazione di volontariato, di utilità sociale, non ha scopo di lucro, persegue esclusivamente finalità di solidarietà sociale e si prefigge i seguenti scopi:

- *Favorire il recupero e il reinserimento sociale di persone in difficoltà che vivono in situazioni di disagio e in particolare si rivolgerà a:*

- minori per interventi socio assistenziali,

- *disabili,*
- *persone affette da AIDS,*
- *persone con problematiche psico- sociali e di tossicodipendenza,*
- *persone con problematiche sociali (gestanti e madri con figli minori a carico, vittime di violenza e tratta),*
- *persone immigrate e loro famiglie*

- *dare risposte educative alle varie forme di disagio adolescenziale e giovanile, nello spirito e con il metodo preventivo di Don Bosco, rivolte specialmente alle fasce più emarginate.*
- *favorire uno stile di vita caratterizzato dalla semplicità evangelica e dalla nonviolenza*
- *vivere in comunità formate da consacrati e laici (famiglie e singoli), condividendo il quotidiano*
- *favorire la partecipazione alla vita del territorio promuovendo forme di cittadinanza attiva e responsabile*

Alcuni dei soci, sacerdoti e laici, singoli e famiglie, fin dall'inizio, vivono in una "comunità di vita" condividendo con persone emarginate (giovani tossicodipendenti e malati di AIDS) la loro vita.

b. attività

(dallo statuto dell'associazione Art.3)

L'associazione, per realizzare il suo scopo svolge le seguenti attività:

- a) servizi socio assistenziali, comunità familiari; comunità educative; comunità di pronta accoglienza; comunità alloggio o gruppi appartamento; centri socio-educativo diurno e di aggregazione; centri aperti polivalenti; comunità socio-riabilitative; alloggi di tipo sociale, centri pronta accoglienza, case rifugio per donne con figli minori; segretariato sociale; sportello sociale ed informativo; assistenza domiciliare; ludoteche; centri di ascolto e servizi di assistenza alla famiglia; interventi di educativa di strada, servizi educativi del tempo libero, centro antiviolenza, sportelli per immigrati.
- b) interventi denominati di "bassa soglia", nell'ambito delle tossicodipendenze, finalizzati alla riduzione del danno;
- c) interventi sul territorio, finalizzati a dare risposte tempestive alle esigenze delle fasce più emarginate, con prevalente impegno a realizzare progetti di prevenzione nei confronti dei problemi di minori, giovani e loro famiglie;
- d) percorsi di animazione per educare a una cittadinanza solidale e nonviolenta;
- e) formazione professionale di soggetti svantaggiati al fine di un inserimento lavorativo.

Molti di queste attività sia per adulti che per minori vengono svolte da molti anni:

- al **Villaggio Emmaus**, in convenzione con le ASL
- alla **Casa del Giovane**, centro polivalente e di aggregazione per minori a rischio, in convenzione con il Comune di Foggia e la ASL di Foggia

CERTIFICAZIONE DI QUALITÀ

L'Associazione è certificata da CDQ Italia secondo la norma UNI – EN – ISO 9001: 2008 per i servizi di:

- erogazione del servizio di accoglienza per adulti in situazione di disagio in regime residenziale;
- erogazione dei servizi di prevenzione primaria per i minori e di aggregazione giovanile

Descrizione del servizio e della struttura

La comunità terapeutico –riabilitativa è autorizzate al funzionamento dalla Regione Puglia in quanto Ente Ausiliario.

Rispetta le esigenze strutturali richieste dalle normative vigenti.

E' situata nel Villaggio Emmaus, in Località Torre Guiducci a 8 km, da Foggia.

La comunità dispone di:

- varie palazzine con strutturazioni in appartamenti di circa 80 mq per la zona notte con camere singole per le persone accolte
- zona giorno con cucina, dispensa, ampio refettorio, sala giochi,
- Sale per il tempo libero e i laboratori artistico culturali;
- Palestra;
- Sala TV;
- Aule di formazione con spazio informatico;
- Vari uffici,
- Spogliatoi con docce
- Ampi giardini

Tipologia dei destinatari

I destinatari del servizio sono adulti con problematiche di dipendenza, soggetti o meno a provvedimenti penali e amministrativi dell'autorità giudiziaria.

Sono inseriti in comunità adulti anche con patologie psichiatriche e/o disturbi comportamentali.

La struttura può accogliere un numero complessivo di 30 utenti e 2 posti in caso di urgenza dai 18 anni in su e di sesso maschile.

A tutti sono offerti interventi sociali ed educativi personalizzati, finalizzati anche alla «riscoperta» delle relazioni con i familiari laddove sono possibili.

Équipe educativa

L'équipe educativa è composta da:

Le figure professionali presenti all'interno della comunità sono:

n° 1 coordinatore interno a tempo pieno (coincide con un operatore)

n° 9 educatori operatori professionali

n° 1 assistente sociale

n° 1 cuoco

n° 1 supervisore

n° 1 psicoterapeuta

n° 1 responsabile del personale

n° 1 pedagista

L'équipè potrà avvalersi, qualora lo ritiene necessario, per alcune situazioni di accoglienza, di altri esperti e tecnici specializzati.

Modalità di ammissione e fasi di inserimento

Le richieste vengono segnalate dai rispettivi Ser.T. Le domande vengono prese in considerazione dal Coordinatore su segnalazione dell'Assistente sociale e dopo una valutazione del caso comunica la disponibilità all'ammissione o alla non ammissione.

Fase di inserimento

Le richieste di ammissione sono segnalate per iscritto dal Ser.T, eventualmente precedute da contatti telefonici.

L'Associazione dà risposta scritta di disponibilità alla presa in carico.

Ai contatti segue l'ingresso in comunità dell'accolto che deve essere munito della documentazione indicata nel modulo di ingresso.

1 Modulo Cidar

Tenuto conto delle richieste dei servizi e del Progetto educativo della Comunità, l'accolto viene inserito nel modulo Cidar (Centro integrato dis-assuefazione residenziale) che rappresenta la fase di ingresso per tutti gli ammessi al cammino comunitario. Il modulo si articola in tre percorsi:

- iniziale: in tale fase si definisce il piano farmaceutico finalizzato alla disintossicazione, si apre la cartella personale dell'accolto, si avvia la fase di osservazione, diagnosi e orientamento della durata di 15 giorni;
- centrale: in questa fase l'accolto è avviato gradualmente alla partecipazione alle attività comunitarie;
- finale. In detta fase si procede:
 1. alla dimissione per conclusione del programma con avvenuta disintossicazione;
 2. al passaggio ad altra struttura d'intesa con il Ser.T inviante;
 3. al passaggio ad altro modulo del programma - anche con farmaco sostitutivo a basso dosaggio- secondo le indicazioni dell'equipe del Cidar di concerto con il coordinatore.

Predisposizione piano educativo personalizzato e avvio ai moduli di accoglienza

A seguito dell'osservazione e della diagnosi psicoterapeutica, il referente del modulo Cidar (inviante), il coordinatore e il referente del modulo ricevente si riuniscono e predispongono il progetto educativo personalizzato con indicazione del modulo di inserimento specificandone obiettivi e durata. Copia del progetto è consegnata all'accolto che lo condivide.

Con il trasferimento dal Cidar e l'ingresso nel modulo ricevente, ha inizio la fase conclusiva della disintossicazione e si realizza il primo inserimento nella vita comunitaria: l'accolto partecipa alle attività lavorative della mattina e, nel pomeriggio, alle attività di laboratorio dei centri di interesse (es. pittura, teatro, restauro, fotografia ecc.) e alle attività culturali (es. cineforum).

Durante il primo mese redige il *diario* con un volontario appartenente alla comunità di vita del Villaggio Emmaus (singoli e famiglie che hanno deciso di condividere la vita a Emmaus) e partecipa solo alle assemblee degli accolti.

2 Modulo educativo

Ha come obiettivo quello di far recuperare all'accolto la fiducia e la stima di sé, di migliorare le relazioni interpersonali e familiari, di modificare lo stile di vita, di acquisire la capacità ad assumere responsabilità.

Ha la durata di quattordici mesi ed è articolato in quattro percorsi progressivi:

1. il primo percorso dal 1° al 3° mese (durata 3 mesi);
2. il secondo percorso dal 4° al 7° mese (durata 4 mesi);
3. il terzo percorso dall' 8° al 10° mese (durata 3 mesi);
4. il quarto percorso dall' 11° al 14° mese (durata 4 mesi).

1- Nel primo percorso l'accolto partecipa ai gruppi (il lunedì e il giovedì), all'assemblea del martedì e, dal secondo mese, al gruppo con la famiglia il venerdì pomeriggio. Al termine del terzo mese, l'equipe procede alla valutazione dell'accolto per il passaggio al percorso successivo.

2 - Durante il secondo percorso, si attua il pieno inserimento nella vita comunitaria dell'accolto che continua a svolgere le attività giornaliere, a partecipare ai gruppi e alle assemblee e, al termine del secondo mese, può rientrare in famiglia ogni quindici giorni durante il fine settimana dalle ore 20,00 del venerdì alle ore 18,00 del sabato.

3 - Al termine del settimo mese, c'è la valutazione per il passaggio al terzo percorso durante il quale l'accolto assume la responsabilità di gruppi lavoro e/o animazione. Il rientro in famiglia è ancora previsto ogni quindici giorni dalle ore 20,00 del venerdì alle ore 18,00 della domenica.

4 - La valutazione per l'ingresso nel quarto percorso è effettuata al termine del decimo mese: nell'ultimo quadri-mestre l'accolto svolge attività di tutoraggio di nuovi accolti o di ospiti in percorsi 1, 2 o 3, può rientrare in famiglia ogni settimana dalle ore 20,00 del venerdì alle ore 21,00 della domenica.

L'accolto deve sottoporsi obbligatoriamente all'esame tossicologico delle urine ad ogni rientro in sede e, comunque, ogniqualvolta l'equipe educativa lo ritenga necessario, a pena di allontanamento dalla Comunità.

Al termine del modulo, l'equipe valuta la possibilità di inserimento lavorativo presso cooperative e imprese che ne danno la disponibilità o reinserimento sociale con monitoraggio periodico (due incontri mensili per tre mesi).

3 Modulo terapeutico

E' destinato agli accolti con problemi psichiatrici oltre che di dipendenza dalle sostanze. Ha la durata di 8 mesi durante i quali l'accolto è inserito nelle attività comunitarie e, nel primo mese, redige il *diario* con un appartenente alla comunità di vita del Villaggio Emmaus; inoltre, partecipa alle assemblee degli accolti e al gruppo di riferimento il lunedì mattina con la psicoterapeuta e il venerdì pomeriggio con l'equipe.

Quando le condizioni personali lo permettono, l'equipe può consentire il rientro in famiglia dal secondo mese per il periodo di tempo valutato caso per caso.

4 Modulo over 40

Accoglie adulti di età non inferiore a 40 anni ed ha la durata di otto mesi durante i quali l'accolto è inserito nelle attività comunitarie; nel primo mese, redige il *diario* e partecipa alle assemblee e al gruppo di riferimento il lunedì mattina. E' possibile, secondo le necessità, un incontro settimanale con la famiglia il venerdì pomeriggio.

Il modulo è articolato in tre percorsi:

1. il primo ha la durata di tre mesi durante i quali all'accolto non sono consentite uscite;
2. il secondo percorso dura ugualmente tre mesi e l'accolto può fare rientro in famiglia ogni 15 giorni durante il fine settimana dalle ore 20,00 del venerdì alle ore 18,00 del sabato;
3. il terzo percorso è di due mesi; il rientro in famiglia è previsto ogni settimana dalle ore 20,00 del venerdì alle ore 21,00 della domenica.

Al termine del modulo, l'equipe valuta la possibilità di inserimento lavorativo presso cooperative e imprese che ne danno la disponibilità o reinserimento sociale con monitoraggio periodico (due incontri mensili per tre mesi).

5 Modulo reinserimento

L'accolto che porta a termine con valutazione positiva tutti i percorsi del modulo educativo o terapeutico o over 40 è inserito nel modulo in esame che ha la durata di sei mesi complessivi. Durante i primi tre mesi, è prevista la residenza in comunità e l'inserimento lavorativo può essere interno o esterno alla comunità.

Dal quarto al sesto mese, invece si possono verificare le seguenti situazioni, sotto la costante supervisione dell'equipe:

1. inserimento lavorativo in imprese in rete e residenza in comunità;
2. inserimento lavorativo in imprese in rete e residenza in famiglia;
3. inserimento lavorativo in imprese in rete e residenza in gruppo appartamento;
4. lavoro esterno, presso altre imprese, e residenza in comunità.

E' previsto un incontro di gruppo settimanale con l'equipe di riferimento.

Progetti educativi personalizzati

Per ogni minore viene predisposto un Progetto educativo personalizzato in rete tra il servizio sociale mandante e l'équipe educativa della Comunità.

Il Progetto educativo diviene punto di riferimento per il percorso e sarà oggetto di verifiche periodiche da parte dell'équipe educativa, dei Servizi inviati e anche dall'interessato che viene mano mano coinvolto nelle proprie scelte e obiettivi, in modo da esserne il primo protagonista.

L'elaborazione del progetto personalizzato sarà orientato su diverse aree di lavoro:

Area autonomia personale

È il motivo per cui è inserito in appartamento. Saranno passi graduali, non mancheranno momenti delicati, qualche fallimento, ma su questo si punterà decisamente per acquistare quella capacità di muoversi sul Territorio da adulto.

Area relazionale

La cura dei rapporti con gli altri è fondamentale per chi spesso ha vissuto momenti di solitudine, di emarginazione, in famiglia, a scuola nel quartiere dove viveva.

Area sociale

Partecipare alla vita della comunità, offrendo anche il contributo delle proprie capacità, è una forma di valorizzazione delle proprie capacità, un vivere utilmente il proprio tempo libero, acquistare una immagine positiva nel quartiere dove risiede, è sviluppare quella solidarietà che rende più abitabile il mondo.

Area affettivo sessuale

Imparare a gestire il proprio corpo, relazioni positive con il mondo femminile, uscendo dal proprio «io» per vivere sentimenti ed affetti, che danno sapore al proprio vivere.

Sistema di valutazione

Per quanto riguarda l'accogliuto, periodicamente viene valutato e modificato il PEP e le relative relazioni di aggiornamento. Inoltre, periodicamente l'équipe s'incontra al fine di valutare l'evoluzione della situazione e dello stato del giovane. Si effettua quindi una valutazione a breve e a medio termine.

Per quanto riguarda il personale, viene valutato annualmente dal rappresentante dell'Ente gestore, relativamente al loro operato e alle loro competenze.

La comunità riconosce ai giovani accolti e ai loro familiari il diritto di esprimere la propria valutazione sull'attività svolta al fine di migliorare la qualità del servizio offerto in uno spirito di collaborazione e arricchimento reciproco.

Principi di erogazione dei propri servizi

Nell'erogare i propri servizi la struttura assume i seguenti principi del DPCM 27 gennaio 1994 (*Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*) per la tutela delle esigenze dei cittadini che ad essa si rivolgono:

Eguaglianza: l'erogazione dei servizi è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti. Le regole che riguardano i rapporti tra utenti e servizi e l'accesso agli stessi sono uguali per tutti. Uguaglianza non significa però uniformità delle prestazioni sotto il profilo delle condizioni personali e sociali.

Imparzialità: ispira i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

Continuità: l'erogazione dei servizi, nell'ambito delle modalità stabilite dalla normativa vigente è continua, regolare e senza interruzioni. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio vengono adottate misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

Diritto di scelta: il diritto di scelta dell'utente è sempre tenuto in considerazione e riguarda, in particolare, la condivisione dell'intervento messo in atto per il raggiungimento dell'obiettivo.

Partecipazione: l'utente è partecipe della formulazione dell'erogazione del servizio che lo riguarda ed ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano. L'utente può prospettare osservazioni, formulare suggerimenti, produrre memorie e documenti per il miglioramento del servizio. La cooperativa acquisisce periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso e ne dà riscontro all'utente stesso.

Efficienza ed efficacia: l'affidabilità e la funzionalità di tutti i nostri servizi sono garantite dalla formazione ed aggiornamento continuo del nostro personale, dalla diffusione capillare della nostra Politica e degli strumenti della Qualità, dall'impiego di risorse e mezzi adeguati al raggiungimento degli obiettivi che ci siamo prefissati. Tutto ciò consente di preparare tutto il nostro personale verso maggiori soddisfazioni, motivazione e crescita della propria cultura professionale.

Standard

I servizi si fondano sul principio della centralità della persona e per questo puntano la loro attenzione sui seguenti aspetti fondamentali:

Standard strutturali: La struttura garantisce agli utenti una struttura accogliente dotata di spazi abitativi e di spazi per l'incontro e per la libera aggregazione, di spazi attrezzati per lo svolgimento delle attività ludico ricreative e sportive, di aree destinate ai colloqui individuali e riservati, di spazi idonei allo svolgimento degli eventi aggregativi e culturali. Tutti gli spazi rispettano le norme di sicurezza.

Standard organizzativi: La struttura offre all'utenza un'accoglienza e un servizio educativo di alto profilo, garantito dalla professionalità dell'operatore che gestisce le domande degli utenti attraverso attività e prestazioni personalizzate e calibrate alle singole esigenze in linea con un principio di partecipazione dell'utente e di collaborazione sia interna che con gli enti e i servizi competenti. Il percorso di gestione delle richieste degli utenti si basa sul principio di semplificazione delle procedure e trasparenza degli atti.

Standard normativi: Tutte le attività sono conformi alle normative vigenti sia in termini di privacy che di sicurezza sul lavoro. L'Associazione opera nel pieno rispetto del L. 193/06 e successive integrazioni e modifiche, garantendo che il trattamento dei dati personali si svolga nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali, nonché della dignità delle persone fisiche, con particolare riferimento alla riservatezza e all'identità personale. Al cittadino che entra in contatto con il centro viene garantita la più assoluta riservatezza e il più ampio rispetto dei suoi diritti fondamentali e della sua dignità.

Professionalità degli operatori: Gli operatori hanno il titolo di studio inerente alle mansioni svolte, o possiedono le competenze necessarie acquisite attraverso un'esperienza pluriennale nel settore educativo. Tutti gli operatori seguono continui percorsi di aggiornamento e formazione individuali. L'équipe usufruisce di una costante supervisione, viene infatti monitorata dal coordinatore che si occupa degli aspetti organizzativi del servizio, dal direttore del centro, dal Consiglio di Amministrazione dell'Associazione "Emmaus", e dei rapporti con la committenza.

Certificazione del Sistema di Qualità

L'Associazione è certificata da CDQ Italia secondo la norma UNI – EN – ISO 9001: 2008 per i servizi di:

erogazione del servizio di accoglienza per adulti in situazione di disagio in regime residenziale;
erogazione dei servizi di prevenzione primaria per i minori e di aggregazione giovanile

Il SGQ prevede procedure documentate che descrivono metodologie e criteri di controllo per ciascuno dei Servizi eseguiti dalla nostra associazione. L'insieme delle metodologie trova descrizione nel nostro *Manuale della Qualità* messo a disposizione della nostra clientela per la consultazione. Questo documento ci supporta nel nostro lavoro, permettendoci di ripetere all'infinito alcuni compiti sempre con le medesime modalità, avendo definito a monte qual è il modo migliore per svolgerli.

Strumenti di valutazione della qualità

La metodologia di rilevazione del livello di soddisfazione degli utenti, dei committenti e degli operatori si basa sulla compilazione di questionari, su colloqui, e su incontri di valutazione sia con i servizi di riferimento, sia con i destinatari diretti delle attività del centro e gli operatori. I responsabili del centro e gli operatori referenti partecipano e collaborano con le Consulte di territorio e con vari reti formalizzati di servizi alla persona.

Si utilizzano Strumenti e Tecniche Statistiche che controllano e verificano la capacità dei processi e le caratteristiche del servizio e individuano le cause dei problemi e delle Non Conformità, al fine di migliorarne la Qualità.

In particolare le Tecniche Statistiche vengono utilizzate nell'analisi e nella valutazione della soddisfazione degli operatori, degli utenti, nonché della soddisfazione del Committente. I rilevamenti statistici permetteranno di valutare oggettivamente le capacità dell'intero Sistema e, eventualmente, di individuare aree e processi che richiedono interventi di miglioramento da parte degli enti di competenza.

Le modalità e la gestione dei reclami

Per la tutela dei propri diritti ciascun fruitore può rivolgersi al coordinatore del servizio, tramite raccolta di istanze, segnalazioni, reclami, suggerimenti, proposte.

Il reclamo deve pervenire al Coordinatore del servizio in forma scritta attraverso compilazione dell'apposito modulo che si può trovare nella sede della Casa del Giovane "Emmaus" esposto al pubblico. È altrimenti possibile reclamare di persona prendendo un appuntamento con il Coordinatore del servizio che ascolterà e raccoglierà il reclamo che deve essere comunque sottoscritto. Ai reclami si garantisce una risposta scritta entro 15 giorni.

Privacy e tutela della riservatezza

Al momento dell'accettazione è richiesto il consenso al trattamento dei dati sensibili attraverso un apposito modulo accompagnato da una informativa, secondo quanto disposto dalla legge 196 del 2003. Ai sensi della Legge, il trattamento dei dati personali sarà improntato ai principi di correttezza, liceità e trasparenza, tutelando la riservatezza e i diritti del giovane accolto.

Inoltre è garantito il segreto professionale relativamente a tutte le informazioni di carattere privato e personale che emergono nel percorso educativo.

La direzione ha predisposto il DPS in data 30/04/2004 che viene aggiornato annualmente. Il titolare del trattamento dei dati personali è Cristiani Filomena Francesca.