

# Comunità Riabilitativa per Minori con disturbi di personalità, operanti in regime residenziale



Carta dei Servizi

# Panta-Rei 2

# CARTA DEI SERVIZI

## Indice

1. Obiettivi Generali	Pag. 3
2. L'utenza del servizio	Pag. 4
3. Procedure di inserimento e condizioni di accesso	Pag. 4
4. Fasi e tempistiche del progetto di intervento	Pag. 5
5. Servizi Offerti e attività ricreative	Pag. 9
6. Politica di qualità e sistemi di intervento	Pag. 10
7. Staff dirigenziale ed Operativi	Pag. 11
8. Diritti e tutela degli ospiti	Pag. 12
9. Regole di comportamento per gli utenti	Pag. 14
10. Struttura	Pag. 15
11. Relazione con la rete di servizi	Pag. 16
12. Dove siamo, come arrivare	Pag. 18

UNITA' OPERATIVA E DIREZIONE DI GALLARATE  
Via Bernardino Ferni, 3 – 21013 - Gallarate (VA)  
Tel. 0331/210527 Fax 0331/785727  
e-mail: [direzione@coop-stella.it](mailto:direzione@coop-stella.it)

COOP.STELLA Società Cooperativa Sociale  
Sede Legale: Strada Statale 142, 85 - [13060](http://www.13060.it) Roasio (VC) Sede Operativa: Via Garibaldi, 7 - 47035 Gambettola (FC)  
Tel. 0547/52241 fax 0547/651231 [www.coop-stella.it](http://www.coop-stella.it) e-mail: [stellagrupo@libero.it](mailto:stellagrupo@libero.it)  
Registro delle imprese di Vercelli N. 02874570134 REA VC 0190016 Albo Coop. N A137956 C.F./P.IVA 02874570134

## Paragrafo 1 Obiettivi Generali

Il servizio accoglie minori con patologie psichiatriche con l'intento di raggiungere i seguenti **risultati prioritari**:

- Accoglienza, gestione e trattamento del **disagio psichiatrico** nella sua manifestazione sub-acuta sia da un punto di vista clinico che educativo
- Gestione **individualizzata e personalizzata** dell'intervento riabilitativo seguendo le caratteristiche e le risorse specifiche del minore
- Accompagnamento dell'ospite attraverso un percorso di crescita che lo porti ad una maggiore **integrazione con famiglia d'origine** (se presente) favorendo laddove è possibile un rientro nella famiglia stessa.
- Raggiungimento, con la maggiore età, di una situazione di autonomia compatibile con il tessuto sociale, in raccordo con le altre agenzie territoriali di supporto.
- Mantenimento, per tutta la durata del percorso, di rapporto con la famiglia e con Servizi inianti per la formulazione e la calibrazione progressiva del piano di intervento globale e per il raggiungimento degli obiettivi prefissati.
- **Collaborazione attiva con i soggetti territoriali** coinvolti nel progetto di riabilitazione, scuola e percorsi ad hoc sui pre-requisiti lavorativi.



UNITA' OPERATIVA E DIREZIONE DI GALLARATE  
Via Bernardino Ferni, 3 – 21013 - Gallarate (VA)  
Tel. 0331/210527 Fax 0331/785727  
e-mail: direzione@coop-stella.it

COOP.STELLA Società Cooperativa Sociale  
Sede Legale: Strada Statale 142, 85 - [13060](http://www.13060.it) Roasio (VC) Sede Operativa: Via Garibaldi, 7 - 47035 Gambettola (FC)  
Tel. 0547/52241 fax 0547/651231 [www.coop-stella.it](http://www.coop-stella.it) e-mail: [stellagrupo@libero.it](mailto:stellagrupo@libero.it)  
Registro delle imprese di Vercelli N. 02874570134 REA VC 0190016 Albo Coop. N A137956 C.F./P.IVA 02874570134

## Paragrafo 2 L'utenza del servizio

La comunità accoglie 10 minori ambosessi, di età compresa tra i 11 e i 17 anni, allontanati dai nuclei familiari di origine e che necessitano di interventi atti a curare il quadro psicopatologico individuato attraverso gli assi 1 e 5 dell'ICD10 OMS, per i quali è necessario dar vita ad una progettualità dalla quale scaturisca, attraverso un preciso percorso di accompagnamento (educazione, formazione, professionalizzazione, socializzazione, autonomia), un reinserimento familiare e sociale.

Sono minori affetti da patologie psichiatriche dell'età evolutiva che hanno superato la fase acuta del disturbo, ma non sono ancora in grado di fare rientro in famiglia e che possono presentare una sintomatologia caratterizzata da alti livelli di sofferenza mentale, patologie del comportamento (con tendenza all'agito in tutte le sue forme), difficoltà di utilizzo degli strumenti cognitivi, con conseguenti problematiche a livello scolastico, e disturbi profondi delle interazioni familiari; talvolta l'inserimento è finalizzato alla prevenzione della fase acuta. Essendo la Comunità non strutturata per interventi di tipo contenitivo in fase acuta, accedono alla stessa **utenti che hanno raggiunto un minimo di stabilità**, si attraverso un sostegno farmacologico sia attraverso un minimo di controllo sul piano comportamentale in merito agli impulsi auto ed etero aggressivo.

## Paragrafo 3 Procedura di inserimento e condizioni di accesso

La valutazione dell'ingresso in comunità avviene solo dopo una serie di colloqui e un invio del materiale clinico e sociale da parte dei referenti istituzionali del caso (Servizi sociali, Sanitari, Tribunale dei Minori. Ecc..)

L'equipe clinica della C.R.P. "Panta Rei 2" valuta inizialmente il materiale descritto inviato e successivamente svolge una serie di colloqui con i servizi invianti, con la famiglia e con il candidato ospite con l'obiettivo di individuare la possibilità di una interazione tra le problematiche presentate e le caratteristiche di trattamento proposte dalla Comunità nonché l'aspetto motivazionale del candidato.

La condivisione progettuale tra la comunità, servizi socio-sanitari, minore e famiglia risulta necessaria per il fine stesso del percorso riabilitativo programmato. Per tale motivo, si predispongono un iniziale periodo di osservazione o prova al termine del quale, dopo aver relazionato in base alle osservazioni effettuate, si procede al definitivo inserimento in Comunità

UNITA' OPERATIVA E DIREZIONE DI GALLARATE  
Via Bernardino Ferni, 3 – 21013 - Gallarate (VA)  
Tel. 0331/210527 Fax 0331/785727  
e-mail: direzione@coop-stella.it

COOP.STELLA Società Cooperativa Sociale  
Sede Legale: Strada Statale 142, 85 - [13060](http://www.13060.it) Roasio (VC) Sede Operativa: Via Garibaldi, 7 - 47035 Gambettola (FC)  
Tel. 0547/52241 fax 0547/651231 [www.coop-stella.it](http://www.coop-stella.it) e-mail: [stellagrupo@libero.it](mailto:stellagrupo@libero.it)  
Registro delle imprese di Vercelli N. 02874570134 REA VC 0190016 Albo Coop. N A137956 C.F./P.IVA 02874570134

## Paragrafo 4 Fasi e tempistiche del progetto di intervento

### Tempistica

La comunità interviene per cicli di accoglienza e trattamento definiti individualmente che possono avere una durata di circa due anni.

### Metodologia del lavoro

Le modalità di presa in carico, di cura e di trattamento, sono fondate sull'osservazione condotta dall'equipe riabilitativa che orienta il suo intervento attraverso un progetto personalizzato.

Per ogni utente è redatta una cartella clinica in cui è riportata una relazione periodica, oltre gli obiettivi dell'intervento riabilitativo ed i colloqui con i familiari. La peculiarità dell'intervento prevede un forte rapporto Educatore - Ospite secondo quanto previsto dalla normativa vigente e, oltre agli strumenti convenzionali, una diversificata gamma di strumenti/servizio utilizzati da specialisti in relazione al bisogno presentato dall'ospite, oltre a strumenti di integrazione sociale, scolastica e lavorativa, come:

- ✓ La psicoterapia individuale settimanale
- ✓ Esperienze di contatto con la natura
- ✓ Forte interazione con le agenzie territoriali
- ✓ Esperienze grippali monitorate
- ✓ Rapporto "one to one" per progetto specifico

Considerata la fondamentale importanza del sistema delle relazioni familiari, l'equipe clinica interviene con un programma strutturato di interventi di sostegno psicologico relativo alle famiglie di origine, con l'obiettivo di consentire delle forme di interazione più adeguate e sintoniche nei confronti dei processi evolutivi in corso.

### Fasi dell'intervento

L'intervento sul minore accolto in comunità segue una procedura suddivisa in fasi distinte, che permette agli educatori una presa in carico globale e completa della sua situazione specifica. La procedura, che ha l'obiettivo di ottimizzare le risorse presenti nella Casa, viene adattata a quelli che sono i tempi e i bisogni del singolo caso, in un clima di ascolto ed accoglienza.

UNITA' OPERATIVA E DIREZIONE DI GALLARATE  
Via Bernardino Ferni, 3 – 21013 - Gallarate (VA)  
Tel. 0331/210527 Fax 0331/785727  
e-mail: direzione@coop-stella.it

COOP.STELLA Società Cooperativa Sociale  
Sede Legale: Strada Statale 142, 85 - [13060](http://www.13060.it) Roasio (VC) Sede Operativa: Via Garibaldi, 7 - 47035 Gambettola (FC)  
Tel. 0547/52241 fax 0547/651231 [www.coop-stella.it](http://www.coop-stella.it) e-mail: [stellagrupo@libero.it](mailto:stellagrupo@libero.it)  
Registro delle imprese di Vercelli N. 02874570134 REA VC 0190016 Albo Coop. N A137956 C.F./P.IVA 02874570134

Ogni richiesta di ammissione alla Comunità viene attentamente valutata dall'equipe riabilitativa/educativa che, esamina tutta la documentazione disponibile sul caso (anamnesi, eventuali diagnosi o relazioni psicodiagnostiche di altri specialisti che hanno avuto precedentemente incarico il minore), verifica la compatibilità del caso con le caratteristiche della Comunità o del gruppo di utenti già presenti al momento e decide se accettare o meno l'accoglienza del minore.

Una volta stabiliti i tempi dell'ammissione, anche sulla base delle effettive esigenze che la situazione pone, lo staff predispone tutte le condizioni necessarie all'accoglienza, in stretta collaborazione con i Servizi invianti.

### **L'intervento sul caso si esplica quindi in diverse fasi:**

- Accoglienza e rimo periodo di osservazione
- Realizzazione del Progetto Educativo Individualizzato (P.E.I.)
- La permanenza: realizzazione e verifica del P.E.I.
- Il reinserimento sociale

### **Accoglienza e primo periodo di osservazione**

Durante il primo periodo vengono attentamente osservate e verificate, anche con il supporto di apposite schede valutative, le capacità cognitive, relazionali e psicomotorie affinché si possa valutare il grado di maturità raggiunta in relazione al suo predisposto per accogliere e stimolare il minore.

Segue a questo primo periodo di osservazione la stesura di una relazione, che costituisce il punto di partenza del percorso di progettazione individuale.

### **Progetto Quadro e Progetto Personalizzato**

Per ogni caso inserito nella struttura viene definito:

- **Un progetto quadro** che definisce obiettivi e interventi complessivi realizzati dai servizi invianti e dalla Comunità e volti a migliorare la condizione di vita del minore nella relazione con la famiglia d'origine o nella prospettiva di un inserimento in famiglie adottive o affidatarie
- **Un progetto personalizzato** che definisce nella quotidianità della vita in Comunità e nelle attività esterne allestite, quali azioni vengono intraprese in coerenza con il progetto quadro e quali metodologie vengono adottate.

UNITA' OPERATIVA E DIREZIONE DI GALLARATE  
Via Bernardino Ferni, 3 – 21013 - Gallarate (VA)  
Tel. 0331/210527 Fax 0331/785727  
e-mail: direzione@coop-stella.it

COOP.STELLA Società Cooperativa Sociale  
Sede Legale: Strada Statale 142, 85 - [13060](http://www.13060.it) Roasio (VC) Sede Operativa: Via Garibaldi, 7 - 47035 Gambettola (FC)  
Tel. 0547/52241 fax 0547/651231 [www.coop-stella.it](http://www.coop-stella.it) e-mail: [stellagrupo@libero.it](mailto:stellagrupo@libero.it)  
Registro delle imprese di Vercelli N. 02874570134 REA VC 0190016 Albo Coop. N A137956 C.F./P.IVA 02874570134

Il progetto personalizzato (qui definito come P.E.I - Progetto Educativo Individuale) partendo da un "istantanea" sulla situazione/condizione del minore al momento dell'accoglienza e dalla sua anamnesi generale, definisce:

- Lacune personali e potenziali (linea dello sviluppo)
- Attività individuali (linea della crescita)
- Obiettivi a breve, medio e lungo termine
- Necessità specifiche da considerare nelle attività collettive
- Risultati attesi dall'intervento
- Modalità e tempi di verifica del percorso e dei risultati attesi

Il P.E.I o progetto personalizzato è monitorato e riaggiornato semestralmente in collaborazione degli interlocutori di seguito riportati:

1. Il servizio inviante socio-sanitario (Neuro-Psichiatra Infantile) territoriale competente
2. Il responsabile della comunità
3. L'equipe riabilitativa/educativa come organo collegiale
4. L'operatore di riferimento del caso
5. Altri agenti provenienti dal contesto di provenienza del minore (la famiglia d'origine, parenti e affetti significativi, ecc..)

### La permanenza: realizzazione e verifica del P.E.I.

La conoscenza del minore viene approfondita, dopo il primo periodo di osservazione, nelle quotidianità e grazie alla relazione costante (individuale e in gruppo) con gli operatori.

Lo staff educativo condivide e si conforta periodicamente sulla situazione di ogni caso durante le **riunioni settimanali di staff** e con il supporto di un **diario giornaliero** steso da ogni operatore a fine turno, nel quale sono evidenziati gli accadimenti significativi della giornata e sottolinea le situazioni rilevanti di ogni singolo minore.

Tutto il materiale raccolto (istantanea iniziale, progetto e verifica dello stesso, notizie sulla quotidianità) è rielaborato nelle relazioni inviate periodicamente ai servizi inviati ed agli interlocutori del caso.

Sono inoltre disposti **incontri periodici** di verifica con il servizio inviante - presso la comunità o presso la sede del servizio - e con altri agenti istituzionali.

Durante il periodo di permanenza per ogni utente è redatta una cartella clinica in cui è riportata una relazione periodica, e sono registrati gli obiettivi dell'intervento riabilitativo ed i colloqui con i familiari. Il confronto continuo all'interno dell'equipe clinica (costituita

UNITA' OPERATIVA E DIREZIONE DI GALLARATE  
Via Bernardino Ferni, 3 - 21013 - Gallarate (VA)  
Tel. 0331/210527 Fax 0331/785727  
e-mail: direzione@coop-stella.it

COOP.STELLA Società Cooperativa Sociale  
Sede Legale: Strada Statale 142, 85 - [13060](http://www.13060.it) Roasio (VC) Sede Operativa: Via Garibaldi, 7 - 47035 Gambettola (FC)  
Tel. 0547/52241 fax 0547/651231 [www.coop-stella.it](http://www.coop-stella.it) e-mail: [stellagrupo@libero.it](mailto:stellagrupo@libero.it)  
Registro delle imprese di Vercelli N. 02874570134 REA VC 0190016 Albo Coop. N A137956 C.F./P.IVA 02874570134

da operatori provenienti da diverse esperienze formative) consente di analizzare, approfondire e comprendere le caratteristiche delle interazioni relazionali e dell'organizzazione conflittuale di ogni ragazza.

## Le dimissioni

Una particolare attenzione del gruppo operativo, in collaborazione con il Servizio inviante, è data alla **dimissione del giovane dopo il periodo di permanenza in Comunità**.

Per tale motivo, è curato il rapporto con i familiari i quali sono informati, attraverso colloqui periodici, su l'andamento dell'intervento e le verifiche del progetto. Sovente è strutturato un **"contratto" con la famiglia** in cui si prevede, durante la permanenza del familiare in Comunità, un lavoro di sostegno psicologico e psicoterapeutico della coppia o di uno dei due coniugi - gestito dal servizio inviante - per favorire le condizioni di un rientro familiare adeguato ai cambiamenti avvenuti nell'ospite.

È previsto, nei casi in cui non vi sono le condizioni necessarie, di inviare l'ospite al termine del suo periodo di trattamento verso soluzioni abitative protette (casa famiglia, comunità alloggio, inserimento in famiglie preparate e disponibili per l'inserimento).

Nei casi in cui condizione psico-patologica del minore, dopo un periodo di attenta valutazione della durata di due mesi, risulti incompatibile con le possibilità e le caratteristiche riabilitative della struttura, il minore verrà accompagnato, con cura, nel passaggio ad una situazione strutturale più consona ed adeguata.

UNITA' OPERATIVA E DIREZIONE DI GALLARATE  
Via Bernardino Ferni, 3 – 21013 - Gallarate (VA)  
Tel. 0331/210527 Fax 0331/785727  
e-mail: direzione@coop-stella.it

COOP.STELLA Società Cooperativa Sociale  
Sede Legale: Strada Statale 142, 85 - [13060](http://www.13060.it) Roasio (VC) Sede Operativa: Via Garibaldi, 7 - 47035 Gambettola (FC)  
Tel. 0547/52241 fax 0547/651231 [www.coop-stella.it](http://www.coop-stella.it) e-mail: [stellagrupo@libero.it](mailto:stellagrupo@libero.it)  
Registro delle imprese di Vercelli N. 02874570134 REA VC 0190016 Albo Coop. N A137956 C.F./P.IVA 02874570134

## Paragrafo 5 Servizi Offerti e Attività Ricreative

La comunità per adolescenti con problemi patologici psichiatrici è una struttura di tipo socio-sanitario che prevede la fornitura dei seguenti servizi all'utente:

- **Valutazione** di minori con una condizione diagnostica di sofferenza psichica all'interno della struttura; individuazione delle caratteristiche personali e miglioramento delle capacità e delle risorse personali del minore con problematiche psichiatriche
- **Accoglienza integrale** del minore da un punto di vista:
  - a) Materiale (vitto, abbigliamento, interventi medici, ecc..)
  - b) Umano-affettivo, relazionale e sociale

All'interno di un contesto fruibile per il minore idoneo alla sperimentazione e allo sviluppo di positive situazioni di vita e di relazione, all'interno di un'assistenza globale che tenga conto sia dello spettro delle problematiche sanitarie, sia dei bisogni socio-educativi.

- **Progettazione, realizzazione, monitoraggio e reportistica degli interventi educativo - terapeutico - riabilitativo** volti a trasformare la situazione di sofferenza psicopatologica del minore in concentrazione con gli attori coinvolti
- Interventi a cura di personale professionale competente per il quale si assicura formazione continua e supervisione psicologica, pedagogica e delle dinamiche d'equipe
- Promozione e realizzazione delle **attività ricreative e formative** previste dal progetto di intervento del servizio e dal progetto educativo individualizzato(P.E.I):
  - a) Attività scolastiche e formative (scuola e corsi professionalizzati di vario genere, etc)
  - b) Attività ricreative sportive e culturali (calcio, ippica, nuoto, hip hop, allenamenti e attività sportive personalizzate, biblioteca, cineforum, laboratorio fotografico, etc)
  - c) Gite e vacanze

MATTINO	POMERIGGIO	SERA
Sveglia (dalle 06.30 alle 08.30) Colazione Terapia Igiene personale Scuola o cura della casa	Collaborazione alla preparazione del pranzo a (turno) Pranzo (12.30 - 13.30) Riassetto della sala da pranzo e cucina (a turno) Riposo Riordino stanze Studio Attività varie, merenda	Collaborazione nella preparazione della cena (a turno) Cena Riassetto della sala da pranzo e cucina (a turno) Collaborazione nello smistamento dei rifiuti (a turno) Momento di relax davanti alla tv Terapia Tutti a Dormire (21.30-22.00)

UNITA' OPERATIVA E DIREZIONE DI GALLARATE  
Via Bernardino Ferni, 3 – 21013 - Gallarate (VA)  
Tel. 0331/210527 Fax 0331/785727  
e-mail: direzione@coop-stella.it

COOP.STELLA Società Cooperativa Sociale

Sede Legale: Strada Statale 142, 85 - [13060](http://www.13060.it) Roasio (VC) Sede Operativa: Via Garibaldi, 7 - 47035 Gambettola (FC)  
Tel. 0547/52241 fax 0547/651231 [www.coop-stella.it](http://www.coop-stella.it) e-mail: [stellagrupo@libero.it](mailto:stellagrupo@libero.it)

Registro delle imprese di Vercelli N. 02874570134 REA VC 0190016 Albo Coop. N A137956 C.F./P.IVA 02874570134

## Paragrafo 6 Politica di qualità e sistemi di rilevazione

Al fine di garantire un'elevata qualità di servizio, che possa soddisfare al meglio sia le delicate istanze dei bambini accolti che l'incarico degli Enti Istituzionali che si rivolgono alla Cooperativa Stella, l'ente di occupa di monitorare costantemente il grado di qualità dei propri servizi, nonché di soddisfazione dei soggetti che ne usufruiscono.

Garanti di tale fine sono diversi strumenti:

Interventi di Supervisione da parte di soggetti esterni alla gestione diretta del Servizio che possano monitorare il lavoro dei Coordinamenti e dell'interno staff educativo.

I periodici Controlli degli organi di Vigilanza istituzionali, effettuati dagli enti competenti per il territorio in cui si trova il Servizio. In chiusura di ogni intervento viene stilata una relazione che evidenzia il livello di adeguatezza del Servizio alla normativa vigente, nonché il grado degli interventi educativi.

Visite periodiche non concordate da parte di una commissione interna all'azienda, composta di volta in volta per l'occasione, anche da educatori del Servizio stesso. Tali azioni vogliono costituire anche un'occasione di auto-responsabilizzazione dell'equipe educativa a tutti i livelli, grazie alla crescita del senso di appartenenza al progetto di ogni individuo. La visita verifica lo stato degli ambienti, le attitudini del personale in turno, le attività in corso.

Riunioni equipe tecnico-educativa: incontri settimanali, condotti dal Coordinatore del Servizio, di condivisione, aggiornamento e verifica in cui l'azione educativa è analizzata nella pratica della vita della casa e dei minori accolti.

Supervisione clinica sui casi: Prevede incontri settimanali in cui vengono approfondite tematiche psicopatologiche relative agli ospiti inseriti ed alle loro dinamiche familiari. Vengono costantemente monitorati i percorsi evolutivi dei ragazzi in riferimento ai loro percorsi di elaborazione intrapsichica ed al processo di risoluzione dei nuclei conflittuali alla base della problematica esistente.

UNITA' OPERATIVA E DIREZIONE DI GALLARATE  
Via Bernardino Ferni, 3 – 21013 - Gallarate (VA)  
Tel. 0331/210527 Fax 0331/785727  
e-mail: direzione@coop-stella.it

COOP.STELLA Società Cooperativa Sociale  
Sede Legale: Strada Statale 142, 85 - [13060](http://www.13060.it) Roasio (VC) Sede Operativa: Via Garibaldi, 7 - 47035 Gambettola (FC)  
Tel. 0547/52241 fax 0547/651231 [www.coop-stella.it](http://www.coop-stella.it) e-mail: [stellagrupo@libero.it](mailto:stellagrupo@libero.it)  
Registro delle imprese di Vercelli N. 02874570134 REA VC 0190016 Albo Coop. N A137956 C.F./P.IVA 02874570134

## Paragrafo 7 Staff dirigenziale e operativo

La struttura viene gestita con l'ausilio di uno staff Dirigenziale e di uno operativo. Quello Dirigenziale prevede la figura di un Responsabile nazionale di Linea che si occupa dello sviluppo e del controllo generale del progetto (in relazione anche agli obiettivi generali dell'Ente) e di una Responsabile Centro principale garante degli obiettivi generali del progetto che si occupa della selezione dei casi e delle relazioni di rete con i servizi invianti ed altri servizi impegnanti nella rete socio-sanitaria.

### Personale professionale

All'interno del Servizio operano poi figure professionali dotate di titoli di studio idonei e preparazione specifica, in rapporto agli standard gestionali previsti dal regolamento regionale vigente.

In particolare sono presenti, secondo turni di lavoro e orari in accordo con le normative vigenti e gli standard regionali:

- **Coordinatore** della struttura, del personale operante. È il referente per i progetti riabilitativi ed educativi dei minori. È l'interlocutore principale nella relazione con le famiglie e le altre agenzie di riferimento sul territorio e le realtà con cui si instaurano dinamiche di rete per la realizzazione di interventi e attività. È anche il referente per gli aspetti amministrativi, economici e burocratici della vita del progetto.
- **Medico NPI/Psichiatra**
- **Psicoterapeuta**
- **Psicologo**
- **Infermiere**
- **Educatori**
- **O.S.S.**

Il Coordinatore, gli educatori e gli O.S.S. sono tutti assunti dall'Ente, mentre le altre figure dell'equipe operativa sono in relazione di collaborazione professionale con un incarico almeno pari a quanto richiesto dalla normativa regionale vigente e riportato nello specchio riepilogativo di cui sopra.

### OPERATORI

- NPI/Psichiatra
- Psicologo
- Psicoterapeuta
- Infermieri
- Coordinatore
- OSS
- Ausiliari

### Equipe educativa

- Educatori
- TRP

UNITA' OPERATIVA E DIREZIONE DI GALLARATE  
Via Bernardino Ferni, 3 – 21013 - Gallarate (VA)  
Tel. 0331/210527 Fax 0331/785727  
e-mail: direzione@coop-stella.it

COOP.STELLA Società Cooperativa Sociale

Sede Legale: Strada Statale 142, 85 - [13060](http://www.13060.it) Roasio (VC) Sede Operativa: Via Garibaldi, 7 - 47035 Gambettola (FC)  
Tel. 0547/52241 fax 0547/651231 [www.coop-stella.it](http://www.coop-stella.it) e-mail: [stellagrupo@libero.it](mailto:stellagrupo@libero.it)

Registro delle imprese di Vercelli N. 02874570134 REA VC 0190016 Albo Coop. N A137956 C.F./P.IVA 02874570134

Nell'arco della giornata nella struttura sono presenti sempre un minimo di 3 operatori turnanti.

### Paragrafo 8 Diritti e tutela degli ospiti

La Cooperativa Stella, si impegna:

- A rispettare quanto previsto dalla normativa vigente in materia di:
  - **Gestione dei Dati e Tutela della privacy** degli utenti e di tutti gli stakeholder coinvolti nel servizio e nell'intervento
  - **Sicurezza sul lavoro**
  - **Sicurezza** della struttura e degli impianti
  - **Edilizia, igiene e sanità pubblica**
  - **Superamento delle barriere architettoniche**
  - **Disciplina del lavoro**
- A garantire il rispetto di quanto previsto dai seguenti documenti:
  - Statuto e regolamento di amministrazione della Cooperativa Stella
  - Progetto di Intervento a Carta dei Servizi della CRP
  - Progetto Gestionale del Servizio
  - Contratto Collettivo Nazionale del Lavoro (CCNL) adottato (delle Cooperative Sociali)
  - Regolamento interno della Cooperativa Sociale: Cooperativa Stella

La Cooperativa Stella garantisce inoltre:

- La creazione di tutte le **condizioni operative** (organizzative, gestionali, relazioni) affinché gli interventi previsti nel Progetto di Intervento e nel P.E.I. siano realizzabili ed effettivamente realizzati.
- La realizzazione degli interventi nei modi e nei termini previsti all'interno del presente documento, impegnandosi ad operare secondo **criteri di qualità ed efficacia** in tutti gli ambiti e i momenti del processo educativo e riabilitativo.
- Il rispetto delle **indicazioni dell'autorità giudiziaria, del servizio di neuropsichiatria e del servizio sociale** che hanno in carico il caso e che concorrono nella definizione del P.E.I., aggiornando costantemente i dati sul caso rilevanti per la buona riuscita dell'intervento e per le eventuali riformulazioni del P.E.I che si rendessero necessarie
- Provvedere alle opportunità **coperte assicurative** relative a:
  - Responsabilità civile degli operatori
  - Responsabilità civile degli utenti
  - Per gli infortuni degli utenti all'esterno della struttura

UNITA' OPERATIVA E DIREZIONE DI GALLARATE  
Via Bernardino Ferni, 3 – 21013 - Gallarate (VA)  
Tel. 0331/210527 Fax 0331/785727  
e-mail: direzione@coop-stella.it

COOP.STELLA Società Cooperativa Sociale

Sede Legale: Strada Statale 142, 85 - [13060](http://www.13060.com) Roasio (VC) Sede Operativa: Via Garibaldi, 7 - 47035 Gambettola (FC)  
Tel. 0547/52241 fax 0547/651231 [www.coop-stella.it](http://www.coop-stella.it) e-mail: [stellagrupo@libero.it](mailto:stellagrupo@libero.it)

Registro delle imprese di Vercelli N. 02874570134 REA VC 0190016 Albo Coop. N A137956 C.F./P.IVA 02874570134

## Diritti degli utenti del servizio

Gli utenti della C.R.P “Panta Rei 2” al centro dei Progetti Educativi Individuali (P.E.I.) sono portatori di una vasta gamma di diritti previsti dal vigente ordinamento giuridico e là dove possibile e se effettivamente collaboranti, destinatari di tutti gli interventi necessari a risolvere le cause che hanno provocato il collocamento presso la struttura.

Nell’ambito del presente documento sono ribaditi alcuni dei loro diritti fondamentali per la realizzazione del progetto e in particolare:

- Il diritto ad essere **informati e coinvolti** sulla finalità generale del progetto di intervento di “Panta Rei 2” cos’ come descritte nel presente documento
- Il diritto di essere **preparati, informati, ascoltati ed opportunamente coinvolti** in tutte le fasi del “Progetto Educativo Individuale”, negli interventi in esso previsti e nelle successive riformulazioni ed aggiornamenti
- Il diritto al **sostegno costante** da parte del servizio di Neuropsichiatria Infantile e dell’Ente Locale che hanno in carico il caso e dagli altri organismi istituzionalmente preposti alla realizzazione degli interventi e all’attrazione delle risorse necessarie alla buona riuscita dell’intervento
- Il diritto di ricevere accoglienza materiale ed affettiva, orientamento ed educazione attraverso l’impiego da parte dell’Ente titolare dell’intervento di specifiche professionalità

## Reclami e segnalazioni

Reclami e segnalazioni di eventuali disservizi possono essere fatti in forma scritta o direttamente a voce al Coordinamento del servizio o ad altro operatore che ha il dovere di segnalare il reclamo al Coordinatore.

Il reclamo va poi formalizzato dal Coordinatore, attraverso documento scritto che riporti il reclamo fatto ed individui la causa di questo reclamo.

Il problema viene poi riportato all’interno dell’Equipe, per una sua analisi e per una individualizzazione delle soluzioni da applicare.

La soluzione viene messa per iscritto e va modificata eventuali altre modalità operative coinvolte.

Il reclamo deve poi chiudersi con una risposta, scritta o orale, a chi ne ha sollevato la questione da parte del Coordinatore della struttura.

UNITA' OPERATIVA E DIREZIONE DI GALLARATE  
Via Bernardino Ferni, 3 – 21013 - Gallarate (VA)  
Tel. 0331/210527 Fax 0331/785727  
e-mail: direzione@coop-stella.it

COOP.STELLA Società Cooperativa Sociale  
Sede Legale: Strada Statale 142, 85 - [13060](http://www.13060.it) Roasio (VC) Sede Operativa: Via Garibaldi, 7 - 47035 Gambettola (FC)  
Tel. 0547/52241 fax 0547/651231 [www.coop-stella.it](http://www.coop-stella.it) e-mail: [stellagrupo@libero.it](mailto:stellagrupo@libero.it)  
Registro delle imprese di Vercelli N. 02874570134 REA VC 0190016 Albo Coop. N A137956 C.F./P.IVA 02874570134

## Paragrafo 9 Regole di comportamento per utenti del servizio

All'atto dell'accoglienza nella C.R.P. "Panta-Rei 2" gli ospiti, per presa visione, si assumono l'impegno di osservare le regole contenute nel presente documento.

La presenza nella struttura è temporanea ed ha come obiettivo lo svolgimento del progetto quadro e individualizzato.

**Art.1:** La permanenza in struttura prevede vitto e alloggio, condivisione della vita comunitaria, un percorso progettuale individualizzato che ha come obiettivo il superamento delle difficoltà e il raggiungimento di una maggiore autonomia

**Art.2:** Il percorso individuale è preceduto da un periodo di accoglienza in prova di due mesi.

**Art.3:** Ogni richiesta del singolo ospite, viene discussa in equipe (che si riunisce generalmente il martedì)

**Art.4:** In Comunità non sono ammessi in alcun modo comportamenti aggressivi e lesivi. Gli ospiti sono tenuti ad un atteggiamento di rispetto nei confronti degli altri ospiti, del personale, del vicinato, degli ambienti e delle attrezzature.

**Art.5:** E' fatto assoluto divieto introdurre e usare alcolici o sostanze stupefacenti.

**Art.6:** E' fatto assoluto divieto accedere di sera e di notte negli spazi comuni e nelle camere altrui, tantomeno intrattenere attività di tipo sessuale.

**Art.7:** La vita comunitaria viene scandita da orari stabiliti che l'ospite è tenuto a rispettare:

- Alzata la mattina (escluso attività scolastiche e lavorative) non oltre le ore 9,30 feriale; non oltre le ore 10,30 festiva. Ritiro in camera non oltre le 22,00
- Pranzo ore 12:30
- Cena ore 19,30

Al di fuori di tali orari non è concessa la consumazione di pasti, fatta eccezione per coloro che svolgono turni di lavoro o scolastici. Eventuali variazioni sono concordate con gli operatori in turno.

**Art.8:** Alle stanze da letto possono accedere solo gli ospiti residenti. E' vietato accogliere parenti o estranei (che possono invece accedere nel soggiorno in accordo con il personale di turno).

**Art.9:** Nelle stanze non è consentito tenere animali di nessun tipo, né apparecchi televisivi o personal

**Art.10:** L'uso del cellulare e del pc è consentito esclusivamente negli orari stabiliti dal progetto individualizzato.

**Art.11:** E' vietato l'ascolto di musica a volume alto o che possa comunque recare disturbo agli altri ospiti o al vicinato. È proibito l'utilizzo di stereo e radio dopo le 20.00 (dopo questo orario si possono utilizzare le cuffiette)

**Art.12:** Ogni ospite è tenuto a collaborare ai vari servizi della casa (pulizie, preparazione della tavola, gestione della casa) rispettando la turistica stabilita dagli operatori. Dopo i pasti è tenuto a collaborare al riordino e pulizia della sala da pranzo

**Art.13:** Ogni ospite è tenuto a mantenere quotidianamente in ordine la propria stanza, il bagno e i propri oggetti personali. E' inoltre tenuto al rispetto ed al mantenimento della pulizia delle zone esterne e circostanti la casa (cortile, strada privata); è dunque fatto divieto gettare qualsiasi tipo di rifiuto all'esterno della comunità.

**Art.14:** E' vietato fumare all'interno della casa, ad accetto della veranda che può essere arieggiata spesso e dispone di appositi contenitori dove buttare il residuo della sigaretta

**Art.15:** Gli uffici sono riservati al coordinatore ed agli educatori. L'ospite può entrarvi solo alla presenza e previa autorizzazione degli stessi

**Art.16:** E' vietato allontanarsi dalla CRP senza l'autorizzazione degli operatori

**Art 17:** Ogni ospite è assolutamente tenuto a rispettare le persone residenti nel vicinato, mantenendo rapporti di cordialità e buona educazione.

UNITA' OPERATIVA E DIREZIONE DI GALLARATE  
Via Bernardino Ferni, 3 – 21013 - Gallarate (VA)  
Tel. 0331/210527 Fax 0331/785727  
e-mail: direzione@coop-stella.it

COOP.STELLA Società Cooperativa Sociale

Sede Legale: Strada Statale 142, 85 - [13060](http://www.13060.com) Roasio (VC) Sede Operativa: Via Garibaldi, 7 - 47035 Gambettola (FC)

Tel. 0547/52241 fax 0547/651231 [www.coop-stella.it](http://www.coop-stella.it) e-mail: [stellagrupo@libero.it](mailto:stellagrupo@libero.it)

Registro delle imprese di Vercelli N. 02874570134 REA VC 0190016 Albo Coop. N A137956 C.F./P.IVA 02874570134

## Paragrafo 10 La struttura

La C.R.P. “Panta Rei 2” è situata in una zona dotata di rete facilmente accessibile di servizi sociali, sanitari, educativi, e ricreativo culturali. Per tale motivo risulta particolarmente integrata all’interno di un tessuto sociale strutturato come quello cittadino. Tutto ciò premette la partecipazione degli ospiti alla vita sociale del territorio.

La C.R.P. “Panta Rei 2” risponde inoltre ai requisiti della civile abitazione e prevede i seguenti requisiti:

- Camere da letto doppie
- Un servizio igienico ogni 3,33 ospiti uno dei quali attrezzato per non autosufficienza.
- Un organizzazione degli spazi interni che garantisce agli ospiti fruibilità e privacy
- Una dislocazione degli spazi interni che consente l’attuabilità e la funzionalità delle attività che ci vengono svolte

La situazione strutturale interna della C.R.P. “Panta Rei 2” sostanzialmente garantisce spazi adeguati alle attività di gruppo nonché individui. La comunità è inoltre dotata di uno spazio palestra multifunzionale.

In particolare la struttura, per quanto riguarda la sua ricettività. È dotata di **5 camere da letto residenziali**; tutte e 5 le camere sono **doppie** e dotate di attrezzature ed arredamento sufficiente per consentire ad ogni ospite di avere uno spazio personalizzato e ampiamente fruibile.

UNITA' OPERATIVA E DIREZIONE DI GALLARATE  
Via Bernardino Ferni, 3 – 21013 - Gallarate (VA)  
Tel. 0331/210527 Fax 0331/785727  
e-mail: direzione@coop-stella.it

COOP.STELLA Società Cooperativa Sociale  
Sede Legale: Strada Statale 142, 85 - [13060](http://www.13060.it) Roasio (VC) Sede Operativa: Via Garibaldi, 7 - 47035 Gambettola (FC)  
Tel. 0547/52241 fax 0547/651231 [www.coop-stella.it](http://www.coop-stella.it) e-mail: [stellagrupo@libero.it](mailto:stellagrupo@libero.it)  
Registro delle imprese di Vercelli N. 02874570134 REA VC 0190016 Albo Coop. N A137956 C.F./P.IVA 02874570134

## Paragrafo 11 Relazione con la rete di servizi

I casi accolti di norma segnalati dai Servizi Sociali del territorio e congiuntamente dai servizi di neuropsichiatria Infantile delle ASL di competenza territoriale, che formulano una proposta di inserimento in autonomia o congiuntamente ad un provvedimento del Tribunale dei Minori.

Il servizio collabora, fin da subito, con numerosi attori esterni necessari al raggiungimento degli obiettivi del progetto. Cura i rapporti con la famiglia del minore inserito, i servizi sociali, il servizio di neuropsichiatria Infantile, il Tribunale dei Minori, e compie una costante opera di mediazione tra i servizi stessi e gli ospiti.

### Servizi di Neuropsichiatria Infantile

Il servizio di Neuropsichiatria Infantile (NPI) si pone chiaramente come interlocutore principale per quanto riguarda l'aspetto sanitario del progetto riabilitativo del minore. La NPI redige inizialmente la diagnosi psicopatologica, il relativo piano farmacologico, e collabora a stretto contatto con l'equipe clinica della (CRP) nella costante modulazione degli interventi clinici che si rendono necessari in risposta alla manifestazione del sintomo.

Infatti gli obiettivi riabilitativi e di reinserimento sociale e/o familiare non possono essere perseguiti se non anche attraverso una stabilizzazione clinica dello stato patologico presente nel minore e di un successivo e ponderato percorso di cura e di riabilitazione sanitaria.

### Tribunale per i Minorenni e Servizi Sociali Territoriali

Tra gli operatori del Servizio, ed in particolare il Coordinatore di struttura, congiuntamente allo staff clinico, i Servizi di riferimento sopradescritti ed il Tribunale per i Minorenni è costante il lavoro di collaborazione e di rete, al fine di potenziare ed utilizzare al meglio tutte le risorse presenti che possono contribuire a risolvere la situazione di disagio in cui versano gli ospiti accolti.

L'equipe clinico-educativa invia periodicamente al Servizio Sociale e al servizio clinico competente che ha in carico il caso una dettagliata relazione di aggiornamento dell'andamento di ogni caso; partecipa inoltre, là dove necessario per il corretto svolgimento dei progetti terapeutici-educativi, a momenti di verifica, incontri allargati e occasioni in cui vengono prese decisioni rilevanti per la vita del minore e del nucleo familiare, portando il punto di vista (dati, valutazioni) che le compete.

UNITA' OPERATIVA E DIREZIONE DI GALLARATE  
Via Bernardino Ferni, 3 – 21013 - Gallarate (VA)  
Tel. 0331/210527 Fax 0331/785727  
e-mail: [direzione@coop-stella.it](mailto:direzione@coop-stella.it)

COOP.STELLA Società Cooperativa Sociale  
Sede Legale: Strada Statale 142, 85 - [13060](http://www.13060.it) Roasio (VC) Sede Operativa: Via Garibaldi, 7 - 47035 Gambettola (FC)  
Tel. 0547/52241 fax 0547/651231 [www.coop-stella.it](http://www.coop-stella.it) e-mail: [stellagrupo@libero.it](mailto:stellagrupo@libero.it)  
Registro delle imprese di Vercelli N. 02874570134 REA VC 0190016 Albo Coop. N A137956 C.F./P.IVA 02874570134

## La famiglia d'origine

Qualsiasi Progetto Terapeutico Educativo Individualizzato non può non tener conto dell'importanza che rivestono **le figure genitoriali** nel progetto riabilitativo del minore inserito: per questo viene sempre valutata con molta attenzione la possibilità di mantenere un contatto fruttuoso, laddove è possibile, con la famiglia di origine del minore accolto e, dove possibile ed opportuno, di favorire un recupero relazionale attraverso **incontri attentamente seguiti da professionisti clinici ed educativi**. Queste occasioni sono anche utili per osservare le dinamiche affettive e comportamentali espresse sia dai genitori che dal minore al fine di valutare **un possibile reinserimento nella situazione familiare d'origine**.

## Scuola e agenzie formative

Il ruolo della Scuola e delle Agenzie Formative nella pianificazione del progetto risulta centrale per creare sinergie efficaci e orientare l'azione di riabilitazione e di reinserimento svolta dalla CRP.

In particolare, è importante il coinvolgimento dello staff scolastico per una pianificazione congiunta e condivisa di un percorso formativo ed istruttivo che prioritariamente produca un focus riguardo i seguenti aspetti:

- miglioramento nelle capacità relazionali;
- migliore integrazione con i pari
- crescita dell'autostima e migliore consapevolezza delle proprie risorse

Oltre a ciò, in rapporto a vari aspetti della vita della casa e dei suoi ospiti, saranno attivate forme di accordo con altri apparati istituzionali, dalle prefetture, alle forze dell'ordine, alle istituzioni scolastiche e sanitarie, ai centri per l'impiego, ecc.

## Altri Agenti Territoriali

Più in generale, il progetto collabora, per una corretta riuscita del modello educativo, con una variegata rete di "agenti territoriali", ovvero quei soggetti individuali o collettivi che offrono il proprio impegno a rendere disponibili risorse umane e materiali

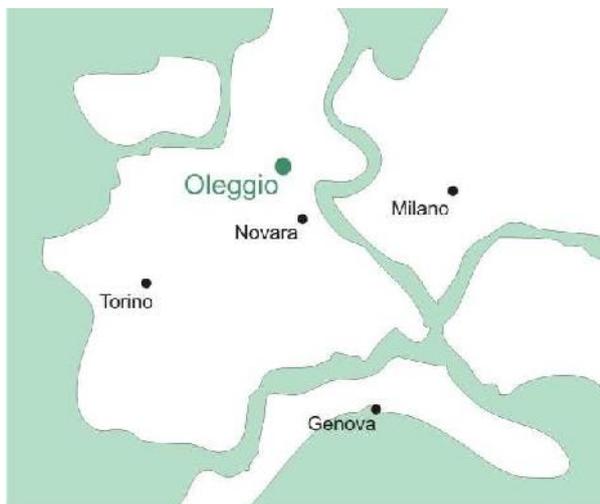
e a scambiare esperienze e motivazioni che possono utilmente arricchire il ventaglio di opportunità che il servizio può garantire.

- Parrocchie
- Associazioni sportive, ricreative, culturali
- Altri luoghi di aggregazione
- Gruppo dei pari in vari contesti di socializzazione
- Donatori
- Amici del progetto
- Esercizi commerciali sul territorio
- Sponsor

UNITA' OPERATIVA E DIREZIONE DI GALLARATE  
Via Bernardino Ferni, 3 – 21013 - Gallarate (VA)  
Tel. 0331/210527 Fax 0331/785727  
e-mail: direzione@coop-stella.it

COOP.STELLA Società Cooperativa Sociale  
Sede Legale: Strada Statale 142, 85 - [13060](http://www.13060.it) Roasio (VC) Sede Operativa: Via Garibaldi, 7 - 47035 Gambettola (FC)  
Tel. 0547/52241 fax 0547/651231 [www.coop-stella.it](http://www.coop-stella.it) e-mail: [stellagrupo@libero.it](mailto:stellagrupo@libero.it)  
Registro delle imprese di Vercelli N. 02874570134 REA VC 0190016 Albo Coop. N A137956 C.F./P.IVA 02874570134

## Paragrafo 12 Dove siamo, come arrivare



### Comunità Riabilitativa Psicosociale

Via Momo 22/24

Oleggio (NO)

Tel. 0321- 992408

Fax. 0321- 961676

[direzione@coop-stella.it](mailto:direzione@coop-stella.it) Per Info 3317313651

UNITA' OPERATIVA E DIREZIONE DI GALLARATE  
Via Bernardino Ferni, 3 – 21013 - Gallarate (VA)  
Tel. 0331/210527 Fax 0331/785727  
e-mail: [direzione@coop-stella.it](mailto:direzione@coop-stella.it)

COOP.STELLA Società Cooperativa Sociale

Sede Legale: Strada Statale 142, 85 - [13060](http://www.13060.it) Roasio (VC) Sede Operativa: Via Garibaldi, 7 - 47035 Gambettola (FC)

Tel. 0547/52241 fax 0547/651231 [www.coop-stella.it](http://www.coop-stella.it) e-mail: [stellagrupo@libero.it](mailto:stellagrupo@libero.it)

Registro delle imprese di Vercelli N. 02874570134 REA VC 0190016 Albo Coop. N A137956 C.F./P.IVA 02874570134