

Carta dei servizi

ARCA Centro Mantovano di Solidarietà Onlus
Alloggi per l'autonomia per minori

San Francesco



1. PREMESSA

La **Carta dei Servizi** è lo strumento fondamentale di comunicazione che regola il rapporto tra il Cittadino e il Centro Mantovano di Solidarietà onlus.

Con la carta dei servizi la struttura vuole fornire ai singoli cittadini, agli enti ed alle associazioni che li rappresentano una dettagliata informazione sulla propria struttura e le proprie attività.

Evidenzia il valore della professionalità necessaria per le erogazioni dei servizi, verifica costantemente l'efficacia dei servizi proposti e rileva il grado di soddisfazione dei fruitori attraverso la somministrazione di un questionario di Customer satisfaction (sia per gli utenti che per i dipendenti, somministrata una volta all'anno)

2. MISSION

La mission della struttura è di:

- Erogare un servizio, che pur prendendo in considerazione i continui mutamenti sociali e culturali della dipendenza da sostanze lecite e illecite, ponga al centro del proprio intervento il recupero della dignità dell'uomo, attraverso l'applicazione della filosofia di Progetto Uomo.
- Divulgare e promuovere i principi e i valori della filosofia "Progetto Uomo".
- Garantire un miglioramento continuo dei propri servizi.

Il Centro Arca al fine di identificare e tenere sotto controllo i processi che determinano la qualità dei prodotti e dei servizi forniti, ha implementato un sistema di gestione redatto ai sensi della norma ISO 9001:2008, certificato, e mantenuto costantemente attivo.

3. STORIA

Il Centro Mantovano di Solidarietà ARCA opera sul territorio mantovano per il recupero e il reinserimento dei ragazzi tossicodipendenti, ispirandosi al "Progetto Uomo" ideato da Don Mario Picchi. Il Centro nasce di fatto negli anni '80, quando alcuni gruppi di volontari sparsi sul territorio mantovano cominciarono a dedicarsi al recupero dei ragazzi tossicodipendenti; i primi tentativi, per forza di cose, sono stati di tipo sperimentale. L'incontro con il Centro di Solidarietà di Reggio Emilia è stato il momento decisivo nella crescita, poiché ha dato ai volontari un senso e una finalizzazione logica ai loro sforzi. Il numero di persone che si occupavano del fenomeno è andato sempre crescendo, così come l'impegno e il livello di professionalità. Nel 1988 nasce ARCA, un comitato di dieci garanti che si impegnano a portare il "Progetto Uomo" anche a Mantova. Sempre nel 1988 viene aperto il Primo Incontro presso il teatrino del Gradaro di Mantova; nel 1990 il Comitato si trasforma in Associazione di Volontariato. Nel maggio 1991 ha inizio la prima fase del Programma, l'Accoglienza, nei locali della ex sede dell'Anfass, ristrutturati dai volontari e con l'aiuto di molti amici. Inizia un'attività di tipo più strutturato. Nell'aprile 1992 apre a Marmirolo la terza fase del Programma: il Reinserimento socio-lavorativo, nella sede della ex stazione messa a disposizione dal comune. Nel settembre del 1994 apre la Comunità Terapeutica di Revere, fase centrale del Programma terapeutico. Si completa così il Programma terapeutico classico che prevede, per l'appunto, tre momenti successivi: Accoglienza – Comunità – Rientro. Nel frattempo il Centro diviene Ente Ausiliario regolarmente iscritto nell'Albo Regionale dal gennaio 1993, e diventa anche membro effettivo della Federazione Italiana delle Comunità Terapeutiche (FICT) e membro della European Federation of Drugfree Treatment Centers. Il Centro ARCA mantiene rapporti di duratura collaborazione con l'Associazione di Volontariato, iscritta a sua volta nel registro regionale delle Associazioni di Volontariato dal febbraio '94. Nel corso degli anni i servizi del Centro si sono evoluti attraverso progetti alternativi come il "Progetto Serale" per i giovani assuntori di sostanze e successivamente per genitori, attivati da alcuni anni nella sede di Romanore di Borgovirgilio e il "Progetto Arcobaleno" per tossicodipendenti con problematiche gravi, divenuta successivamente una comunità residenziale con sede a Marengo di Marmirolo. La crescita del Centro è proseguita alla fine degli anni '90 sviluppando tutta una serie di iniziative di prevenzione e di formazione tramite l'attivazione di un Centro Studi, ricerche e progettazione sociale, e successivamente aprendo, a fine 2004, un modulo per alcolisti ricavato nella sede dell'Accoglienza Residenziale a Romanore.

Il centro Mantovano di Solidarietà Arca è inoltre:

- Membro della federazione italiana comunità terapeutiche F.I.C.T.

- ☐ Membro delle comunità educative Com.E.
- ☐ Membro della W.F.C.T. world federation of therapeutic communities

4. PROGETTO UOMO

“Progetto Uomo” vuole recuperare, attraverso una proposta culturale, la centralità della persona quale soggetto critico, autonomo e sociale, capace di progettualità e come individuo bisognoso di valori di riferimento.

“Progetto Uomo” è un intervento atto:

- a) a sviluppare la personalità e a recuperare alla vita sociale;
- b) ad aiutare a cambiare comportamenti ed atteggiamenti negativi
- c) a stimolare a maturare nel senso della responsabilità, onestà, chiarezza in un processo di interiorizzazione dei valori e di ricerca del senso della vita.

“Progetto Uomo” ha una sua flessibilità, indispensabile per adeguare l'intervento alle necessità del momento, personalizzando il più possibile la proposta.

E' l'espressione di un atteggiamento culturale radicalmente nuovo, basato sulla ricerca scientifica e su un'esperienza pluriennale. Competenza ed esperienza danno la possibilità di attivare nuovi percorsi che tengono conto, innanzitutto, del principio fondamentale del rispetto della dignità dell'uomo e che confermano piena fiducia nella possibilità del suo cambiamento.

“Progetto Uomo” si propone di promuovere lo sviluppo e la crescita dell'individuo.

E' un cammino di crescita personale e comunitario nel quale tutti possono coinvolgersi per contrastare il disagio giovanile e per migliorare la qualità della vita.

L'orientamento fortemente concreto e il costante atteggiamento di profonda fiducia nell'essere umano inducono ad una certa resistenza a ridurre “Progetto Uomo” entro gli schemi di un rigido modello teorico. E' da sottolineare, comunque, che ogni azione intrapresa ha un modello teorico di riferimento da cui derivare:

- a) ispirazione
- b) definizione degli obiettivi a cui tendere
- c) standard di valutazione del successo e/o del fallimento

Nella pratica vengono utilizzati contributi delle diverse scuole di pensiero.

E' da sottolineare l'importanza dell'animazione socio - culturale che implica un insieme di interazioni continue e positive tra persone che scelgono di perseguire insieme un obiettivo.

Lo scambio emotivo, la cooperazione attorno ad un compito e la comunicazione di significati provocano un evento culturale: avviene inevitabilmente un confronto tra la cultura esistente e le nuove forme di cultura caratterizzate sia da competenza teorica che da una importante ed imprescindibile competenza umana.

Da ciò si evince che la dimensione politica, quella socio - culturale e la relazionale sono gli aspetti fondanti del “Progetto Uomo”.

5. LA PROPOSTA D'INTERVENTO

I principi ispiratori di “Progetto Uomo” costituiscono una valida indicazione sia per il recupero dalla tossicodipendenza, sia per tutti coloro che sono alla ricerca di una valorizzazione della propria identità, nel rispetto comunque dell'identità degli altri e senza cercare compromessi, senza porsi in concorrenza.

I percorsi preventivi, educativi e riabilitativi ispirati a “Progetto Uomo” mirano a riconoscere, accogliere ed affrontare il disagio che nasce da problematiche individuali, relazionali, sociali e ambientali; escludono ogni delega, promuovendo la responsabilità e il coinvolgimento della persona, del suo ambiente familiare e sociale.

L'obiettivo di tutti gli interventi è di agevolare la persona nel raggiungimento di un buon livello di autonomia e di benessere nell'ambiente nel quale è sollecitato a vivere in modo significativo.

La proposta “Progetto Uomo” può essere utilizzata come una “scuola di vita”:

- a) per conoscere se stessi e per verificare il valore dei rapporti interpersonali (obiettivo degli interventi di prevenzione primaria e secondaria)
- b) per opporsi ad ogni forma di dipendenza (programma terapeutico-riabilitativo)

- c) per formare, qui intesa come maturazione delle facoltà psichiche ed intellettuali dovute allo studio e all'esperienza.

6. FILOSOFIA DEI PROCESSI TERAPEUTICI

I programmi terapeutici delle comunità dell'ARCA sono caratterizzati da un taglio spiccatamente educativo. L'obiettivo di fondo è l'emancipazione dal problema della tossicodipendenza e, nel caso di compresenza di problematiche psico-patologiche, un contenimento "sufficientemente buono" delle stesse. Tale obiettivo si persegue attraverso:

- l'acquisizione di maggior fiducia in se stessi e nelle proprie potenzialità,
- recupero dei valori e assunzione delle proprie responsabilità personali e sociali più costante,
- maggior rispetto degli altri e dell'osservazione dei limiti,
- una più efficace gestione delle pressioni esterne,
- una più funzionale gestione dell'emotività,
- maggiore consapevolezza di ciò che può aver portato ai comportamenti devianti,
- una più spontanea verbalizzazione dei propri vissuti e dei propri sentimenti,
- riappropriazione di legami amicali significativi e di legami affettivi interrotti.

Il raggiungimento di quanto descritto avviene con una graduale ricostruzione del "sé" destrutturato" attraverso gruppi, colloqui individuali, interventi personalizzati; efficaci strumenti che mirano a dare all'utente consapevolezza di sé, della realtà in cui vive, del proprio problema personale sottostante la tossicodipendenza.

Tuttavia il fattore di maggior cambiamento passa attraverso le "mille azioni" della quotidianità. Gli utenti si occupano dei lavori di settore: manutenzione ordinaria degli stabili, cucina, lavanderia, laboratori creativi, pulizia locali.

7. Politica per la qualità

Tutti i servizi residenziali terapeutici e riabilitativi sono accreditati secondo le normative vigenti e certificati in base norma ISO 9001:2008. Attraverso l'applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità l'associazione intende conseguire la soddisfazione delle esigenze implicite ed esplicite dei Clienti (fruitori e finanziatori dei servizi) e di quelle cogenti (prescrizioni di legge) e garantire la capacità di individuare e gestire i punti critici di tutti i propri processi.

Il Sistema di Gestione regola i processi erogati in modo pianificato, documentato e teso al conseguimento dei seguenti scopi:

- garantire la centralità della persona;
- garantire il miglioramento costante del livello di affidabilità dei servizi e dell'efficienza dei processi attraverso una gestione più adeguata delle risorse infrastrutturali, informative ed umane;
- favorire la crescita delle risorse umane attraverso attività di formazione professionale in modo che ciascuno, a tutti i livelli, operi per il raggiungimento degli obiettivi di qualità aziendale e raggiunga l'integrazione professionale auspicata;
- assicurare una capacità di risposta preventiva, adeguamento e/o sviluppo dei servizi sulla base delle sollecitazioni e dell'evoluzione dei bisogni del territorio;
- ottimizzare i flussi informativi sia all'interno che all'esterno;
- accrescere costantemente la soddisfazione dei clienti.

8. Destinatari

Gli appartamenti accolgono minori maschi in uscita dalle comunità socio educative per minori che abbiano compiuto il diciottesimo anno di età.

Gli alloggi per l'autonomia San Francesco nascono principalmente per:

- garantire interventi di sostegno all'inclusione sociale e alla cittadinanza;
- tutelare il diritto di ognuno ad una crescita psicofisica armonica;

- Favorire l'inclusione socio-lavorativa e alla cittadinanza;
- promuovere il benessere della persona attraverso la possibilità di godere di adeguati spazi relazionali di e a carattere ludico – ricreativo - culturale;
- tutelare e implementare il diritto al sogno e all'affettività;
- favorire la piena espressione delle potenzialità individuali;
- perseguire l'interesse generale della comunità attraverso la costruzione di processi di promozione umana e culturale e mediante la realizzazione delle pari opportunità nell'accesso ai diritti per tutti.

9. Servizi offerti

Il servizio offerto dagli alloggi per l'autonomia San Francesco ha l'obiettivo di favorire percorsi di inserimento sociale dei minori e dei giovani, italiani e stranieri, garantendo pari opportunità di accesso al sistema di welfare locale, con particolare riferimento ai presidi ed alle prestazioni socio – sanitarie, assicurando il diritto allo studio e l'accesso ad occasioni ludico – ricreative e favorendo le possibilità di orientamento e di formazione al lavoro.

I servizi e le prestazioni erogate sono fornite sulla base di programmi individualizzati concordati con gli ospiti e secondo principi uguali per tutti, nel pieno rispetto delle differenze di sesso, razza, lingua, ceto sociale, religione ed opinioni politiche.

10. Trasparenza delle informazioni e tutela della privacy

Al fine di rendere trasparente l'attività residenziale ed i suoi servizi annessi la presente Carta dei Servizi viene consegnata in copia ad ogni utente ed è affissa all'interno dell'appartamento in modo da poter essere visionata dagli ospiti e da chiunque venga accolto al suo interno.

Tutti i dati e le informazioni sugli utenti sono considerati dati sensibili e quindi tutelati ai sensi della legge n. 196/2003 e che se ne assicura l'utilizzo nel pieno rispetto del principio di tutela della riservatezza dei dati personali.

11. Prestazioni erogate

- Attivare percorsi di presa in carico per i minori e i giovani.
- Offrire ai giovani ospiti un luogo sicuro e protetto ed una presa in carico complessiva che siano in grado di favorire una crescita sana, un percorso di inclusione socio – educativo - lavorativo ed un raggiungimento di una equilibrata autonomia.
- Creare una rete di supporto, pubblica e privata, per i giovani presi in carico, capace di fornire risposte immediate ai bisogni emergenti e complessi.
- Offrire una possibilità concreta di intraprendere dei percorsi di autonomia e di emancipazione, dalle situazioni di difficoltà e di debolezza, attraverso l'utilizzo di una programmazione individualizzata e partecipata, che definisca le finalità, i tempi e le modalità del percorso, nonché i contorni della relazione che si instaura tra destinatari-operatori-servizio mediante una presa in carico che riconosca la persona, qualunque sia la sua condizione e qualsivoglia siano le sue possibilità, come soggetto attivo, capace di effettuare scelte ed assumere responsabilità.
- Favorire percorsi di formazione e accompagnamento al lavoro

12. Organizzazione e gestione del servizio

Gli alloggi per l'autonomia San Francesco sono aperti 24 ore su 24, per tutto l'anno, L'accoglienza residenziale è vincolata alla definizione ed accettazione di un programma individualizzato, pertanto al fine di garantire un'accoglienza ed un servizio di qualità viene realizzato un colloquio di profondità volto a raccogliere la storia del ragazzo e a valutare la possibilità di intraprendere un percorso di inserimento. Il primo momento di ascolto, oltre a rappresentare una possibilità di contenimento dei vissuti emotivi, fornisce una prima risposta ai bisogni, offrendo

informazioni utili ed un primo orientamento, sostiene l'emersione della domanda di aiuto, consentendo un graduale avvicinamento da parte della utente al servizio.

Contestualmente si chiede agli ospiti di sottoscrivere e rispettare un contratto di ingresso. Gli ospiti sono tenuti inoltre a collaborare per la gestione della casa attraverso turni di volta in volta definiti in relazione alle esigenze; si vuole condividere, quindi, un patto sociale tra l'ospite e gli operatori del servizio.

Le richieste di inserimento dei minori-giovani presso il Gruppo Appartamento possono venire inoltrate attraverso i Servizi Sociali dei Comuni richiedenti, dei Tribunali per i Minorenni e di altri soggetti responsabili (comunità, case famiglia, ecc.).

Pertanto, l'accoglienza residenziale è subordinata alla definizione, all'accettazione e al rispetto, da parte del giovane, di un programma educativo individualizzato (PEI).

Il Gruppo Appartamento può accogliere un massimo di 3 giovani maschi per ciascuno dei due appartamenti a disposizione.

13. Personale

Il personale impiegato corrisponde sia in numero che per titoli alle normative regionali, e consta di almeno due operatori (il coordinatore e l'operatore) con titolo di educatore professionale e/o psicologo.

14. Strumenti e monitoraggio

Lo scopo della valutazione di progetti può essere considerato quello di attribuire valore alle trasformazioni dei problemi realizzate evidenziando i fattori (tecnici, organizzativi, normativi, economici, sociali, culturali, ecc.) favorevoli e quelli ostacolanti.

Possiamo allora sostenere che non è possibile valutare un progetto se non si identificano e rappresentano i bisogni che devono essere soddisfatti e i problemi che devono essere trasformati, sia nelle loro configurazioni più generali (macro-problemi) che nelle espressioni più specifiche (micro-problemi). Registrare il processo di valutazione sui problemi trattati, oltre a rinforzare il senso della valutazione, fornisce il presupposto per mettere in connessione i diversi soggetti interessati alla migliore realizzazione di uno specifico servizio o progetto.

Affinchè sia possibile ai fini valutativi e di rendicontazione per la committenza tenere sotto controllo le variabili relative al processo di attuazione delle azioni progettuali e le variabili relative ai risultati ottenuti si terranno sotto controllo alcuni indicatori che, unitamente all'analisi dei dati qualitativi raccolti, costituiranno la base per attivare le prestazioni erogate, l'attività dell'organizzazione, i percorsi di studio, di ricerca e di implementazione del servizio. Tra gli strumenti utilizzati quello centrale utilizzato per la realizzazione del servizio è la Scheda P.E.I. - PROGETTO EDUCATIVO INDIVIDUALIZZATO (Allegato A), che, viene utilizzato sin dal momento iniziale dell'accoglienza e della presa in carico, esso è redatto dal coordinatore, insieme all'assistente sociale territorialmente responsabile ed il giovane stesso, ed è successivamente monitorato ed implementato insieme all'équipe del servizio.

15. Dimissioni

Le condizioni per le dimissioni sono:

- raggiungimento degli obiettivi del progetto
- raggiunta autonomia
- possibilità e condizioni di rientro in famiglia o di inserimento in altra struttura
- sopraggiunti limiti di età
- incongruenza del progetto educativo e impossibilità di proseguimento nel contesto
- eventuali decisioni degli organi competenti

16. Trasporti

La struttura si impegna a fornire un servizio di trasporto che permetta lo svolgimento di tutte le attività previste e che sia funzionale agli spostamenti necessari dei soggetti. A questo scopo saranno dedicati alcuni operatori affiancati da del personale volontario.

17. Retta giornaliera

Gli oneri di gestione, e in particolare l'importo della retta di € 110,00 è a carico dei Servizi Sociali territoriali di riferimento e per i minori in area penale a carico del Ministero di Grazia e Giustizia competente per territorio. La suddetta retta comprende la copertura di tutte le prestazioni necessarie al soddisfacimento dei bisogni primari, assistenziali, sanitari ed educativi dei minori accolti. Laddove le spese non siano a titolo gratuito verrà fatto un accordo con i genitori o il tutore del minore.

Le spese straordinarie dei singoli minori ospiti dovranno essere preventivamente concordate ed approvate dal Servizio Sociale di riferimento, con il contributo della famiglia o del tutore.

La retta sopra indicata è comprensiva di:

- ☐ Intervento socio-educativo;
- ☐ Osservazione e valutazione psico – diagnostica (al bisogno);
- ☐ Vitto, alloggio e spese relative alla cura di sé;
- ☐ Spese mediche primarie;
- ☐ Assistenza medica di base;
- ☐ Spese per farmaci mutuabili;
- ☐ Spese per attività didattiche ed ricreative;

Non sono comprese nella retta le seguenti spese:

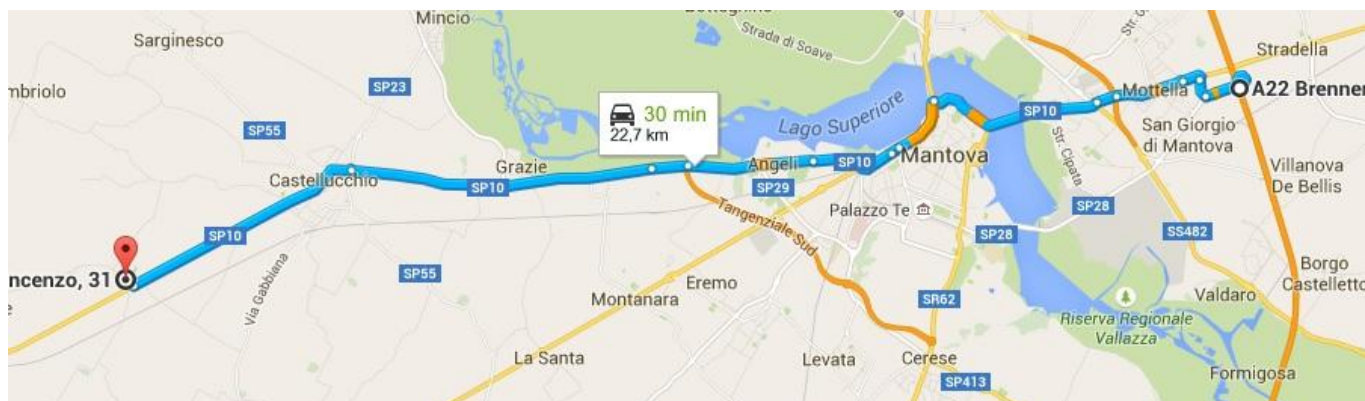
- ☐ Vestiario e trasporti non ordinari;
- ☐ Le spese relative a terapie ortodontiche, riabilitazione di tipo protesico o per l'acquisto di occhiali e lenti, le visite mediche (specialistiche e non) non erogate dal S.S.N.;
- ☐ Acquisto di libri e materiale scolastico particolare ed eventuali iscrizioni post scuola media

COME RAGGIUNGERCI:

ALLOGGIO PER L'AUTONOMIA "San Francesco" – Ospitaletto di Marcara

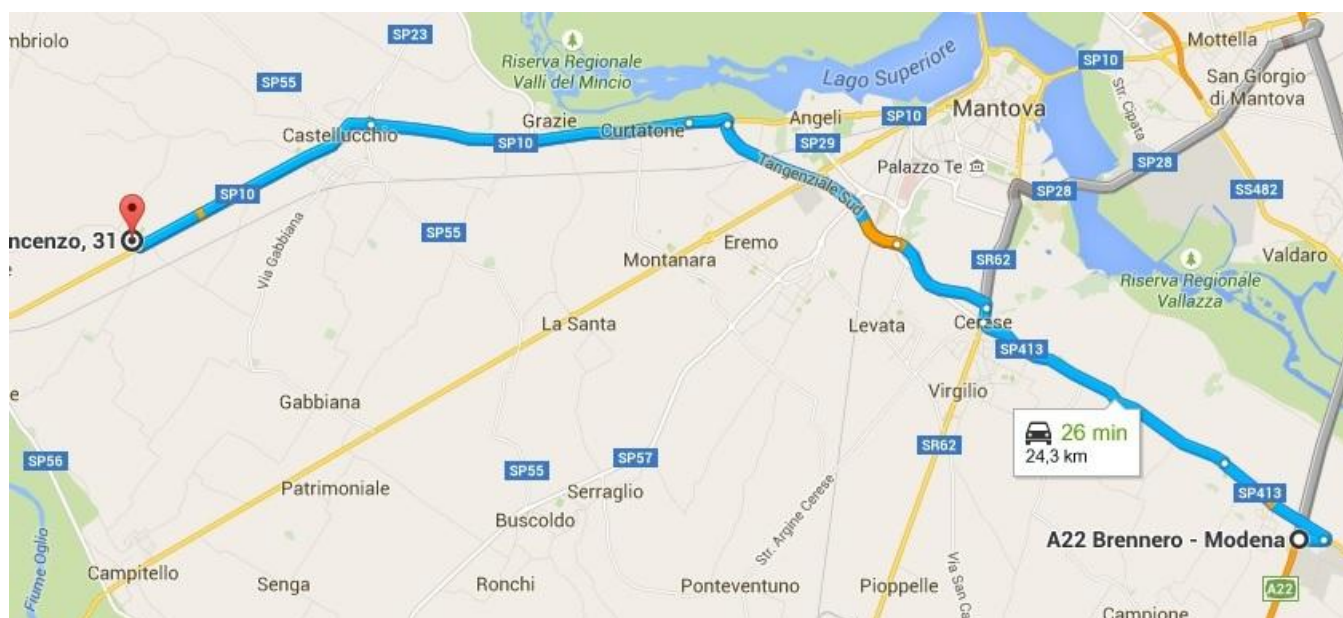
IN AUTO

AUTOSTRADA A22, uscita **MANTOVA NORD**. Seguire le indicazioni per Mantova proseguendo sulla SP10 fino alla città. Alla rotonda prendere la 1° uscita e imboccare Lungolago Gonzaga/SR62, alla rotonda prendere la 2° uscita direzione stazione FS. Proseguire su SP10 per 15km. Arrivati ad Ospitaletto di Marcara, subito dopo la Chiesa, svoltare a destra in via San Vincenzo. La comunità è a 200m sulla sinistra.



AUTOSTRADA A22, uscita **MANTOVA SUD**. Alla rotonda imboccare SP 413 direzione Mantova. Alla rotonda prendere la 1°uscita e imboccare via Parma. Alla rotonda prendere la 2° uscita e imboccare la tangenziale Sud. Segui tangenziale Sud per 5,7km. Alla rotonda prendere la 2°uscita e imboccare SP10. Proseguire per

10.9km. Arrivati ad Ospitaletto di Marcaria, subito dopo la Chiesa, svoltare a destra in via San Vincenzo. La struttura è a 200m sulla sinistra.



IN TRENO

LINEA TRENORD MANTOVA-CREMONA, direzione Cremona. Scendere alla fermata Ospitaletto Mantovano. Procedi in direzione nord su Via Giuseppe Mazzini verso Via S. Bartolomeo Svoltare a destra e imbocca Via Vittorio Veneto/SP10 Svolta a sinistra e imbocca Via San Vincenzo.

La struttura è a 200m sulla sinistra.

