

---

**CARTA DEI SERVIZI**

---

**Aggiornamento Febbraio 2018**

**L'IMPREVISTO****Prima del viaggio:**

*“Prima del viaggio si scrutano gli orari,  
le coincidenze, le soste, le pernottazioni  
e le prenotazioni (di camere con bagno  
o doccia, a un letto o due o addirittura un  
flat);*

*si consultano  
le guide hachette e quelle dei musei,  
si cambiano valute, si dividono  
franchi da escudos, rubli da copechi;  
prima del viaggio s'informa qualche  
amico o parente,  
si controllano valigie e passaporti, si  
completa  
il corredo, si acquista un supplemento  
di lamette da barba, eventualmente  
si dà un'occhiata al testamento, pura  
scaramanzia perché i disastri aerei  
in percentuale non sono nulla;*

*prima  
del viaggio si è tranquilli, ma si sospetta  
che il saggio  
non si muova e che il piacere  
di ritornare costi uno sproposito.  
E poi si parte e tutto è O. K. E tutto  
È per il meglio e inutile.*

*E ora, che ne sarà*

*Del mio viaggio?  
Troppo accuratamente l'ho studiato,  
senza saperne nulla. **Un imprevisto**  
è la sola speranza. Ma mi dicono  
che è una stoltezza dirselo”.*

Eugenio Montale

**PIU' IN LA'****Maestrale**

*S'è rifatta la calma  
Nell'aria: tra gli scogli parlotta la maretta.  
Sulla costa quietata, nei broli, qualche  
palma  
A pena svetta.*

*Una carezza disfiora  
La linea del mare e la scompiglia  
Un attimo, soffio lieve che vi s'infrange e  
ancora  
Il cammino ripiglia.*

*Lameggia nella chiara  
La vasta distesa, s'increspa, indi si  
spiana beata  
E specchia nel suo cuore vasto codesta  
povera mia  
vita turbata.*

*O mio tronco che additi,  
in questa ebrietudine tarda,  
ogni rinato aspetto coi germogli fioriti  
sulle tue mani, guarda:*

*sotto l'azzurro fitto  
del cielo qualche uccello di mare se ne  
va;  
né sosta mai; perché tutte le immagini  
portano scritto:  
“più in là!”*

Eugenio Montale  
Da *Ossi di seppia*

## INDICE

1. PRESENTAZIONE.....	4
2. CONSIDERAZIONI GENERALI.....	5
3. OBIETTIVI.....	5
4. FIGURE PROFESSIONALI.....	5
5. MODALITA' PER L'ACCESSO AI SERVIZI – PRESA IN CARICO.....	6
Osservazione/Inserimento.....	6
Progetto.....	7
Valutazione.....	7
6. PERCORSO EDUCATIVO E TERAPEUTICO.....	7
7. IL “PUNTO”.....	9
8. VERIFICA DEL PROGRAMMA.....	9
9. LE ATTIVITA' EDUCATIVE SVOLTE.....	10
10. RAPPORTI CON LA FAMIGLIA D'ORIGINE.....	10
11. RAPPORTI COL IL MONDO ESTERNO.....	10
12. REGOLE.....	11
13. GIORNATA TIPO.....	11
14. LE STRUTTURE.....	12
14.1 LA COMUNITA' TERAPEUTICA EDUCATIVA MASCHILE.....	12
14.2 LA COMUNITA' TERAPEUTICA FEMMINILE “Tingolo per tutti”.....	12
14.3 LE CASE DI REINSERIMENTO.....	13
14.4 PIU' IN LA' Cooperativa Sociale a r.l. ONLUS.....	14
IL REINSERIMENTO LAVORATIVO.....	14
15. SISTEMA DI VALUTAZIONE PER LA QUALITÀ DEL SERVIZIO. FATTORI E STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO.....	14
16. COME ATTIVARE RICORSI.....	15

“Questo è il mistero vero dell’uomo perché o uno si pone di fronte alle cose scegliendo di non guardarle [...], oppure rimane con quell’apertura naturale che lancia l’uomo nell’universale paragone. O ci si spalanca o ci si corruccia, e questa è la scelta cruciale dal punto di vista religioso comune agli uomini di tutti i tempi”

**Luigi Giussani**

## **1. PRESENTAZIONE**

La Cooperativa sociale “L'imprevisto” sorge per iniziativa degli operatori che già sostenevano l'esperienza della Comunità Terapeutica Educativa per minorenni devianti e tossicodipendenti nata, il 1 ottobre 1990, dall'esperienza di collaborazione col sacerdote pesarese don Gianfranco Gaudiano e gestita dal Centro Italiano di Solidarietà.

“L'imprevisto” è stata costituita anche grazie all'apporto di personalità significative della realtà sociale, economica e culturale pesarese, e opera nel campo dell'educazione dei giovani, soprattutto minorenni, per la cura delle dipendenze patologiche, del disagio e dei disturbi della personalità.

Una parte consistente della sua attività viene svolta in collaborazione con i Tribunali per i minorenni accogliendo ragazzi sottoposti a varie misure giudiziarie, anche penali. Inoltre, è stata stipulata una convenzione con l'ASUR unica delle Marche per i residenti della Regione.

La finalità de “L'imprevisto” è l'aiuto ai giovani in difficoltà e bisognosi di interventi specifici e qualificati, coniugando gli aspetti educativi e formativi con gli strumenti della psicologia individuale e di gruppo. Tale finalità è perseguita avvalendosi di personale dotato di provata esperienza educativa e con specifiche competenze professionali psicopedagogiche e sociologiche.

L'importanza di questa finalità è ben segnalata dal fatto che in tutt'Italia le situazioni di abbandono, di tossicodipendenza e di devianza nel mondo adolescenziale sono sempre più diffuse e necessitano di interventi pluriformi e nel contempo specializzati, pena l'incancrenimento di una condizione già giunta a livelli preoccupanti.

Per prendere contatti con le nostre sedi di seguito elenchiamo i seguenti dati:

### **Comunità Terapeutica Educativa – C.T.E. per minorenni e giovani adulti maschile**

Sede: strada delle Marche 69 – 61122 Pesaro

Recapiti telefonici : tel 0721 31802 – fax 0721 30868

Responsabile Struttura: Alessandro Di Carlo

Referente per gli ingressi: dottoressa Valeria Vallerani

Orari di accesso, informazioni e presentazione dei casi: dalle ore 09.00 alle ore 13.00 dal lunedì al sabato.

E mail: [imprevisto@imprevisto.net](mailto:imprevisto@imprevisto.net) - [vallerani@imprevisto.net](mailto:vallerani@imprevisto.net)

Posta certificata: [imprevisto@legalmail.it](mailto:imprevisto@legalmail.it)

### **Comunità Terapeutica Educativa “Tingolo per Tutti” per minorenni e giovani adulti femminile**

Sede: strada Panoramica Ardizio 119 - 121 – 61122 Pesaro

Recapiti telefonici : tel 0721 404116 – fax 0721 24451

Responsabile Struttura: Giancarlo Giustini

Referente per gli ingressi: dottoressa Maria Grazia De Cecco

Orari di accesso, informazioni e presentazione dei casi: dalle ore 09.00 alle ore 13.00 dal lunedì al sabato.

E mail: [imprevisto@imprevisto.net](mailto:imprevisto@imprevisto.net) - [graziadececco@libero.it](mailto:graziadececco@libero.it)

Posta certificata: [imprevisto@legalmail.it](mailto:imprevisto@legalmail.it)

## **2. CONSIDERAZIONI GENERALI**

Come si è già ricordato, il fenomeno della devianza e della tossicodipendenza è in crescente aumento fra i giovani, ed è accompagnato dal progressivo abbassamento dell'età in cui avvengono le prime esperienze con le sostanze stupefacenti e i primi episodi delinquenti. "L'Imprevisto" intende dare una concreta risposta a questi allarmanti fenomeni, impegnandosi a favore di tali nuove forme di povertà e di sofferenza esistenziali e sociali.

L'esperienza della devianza e della droga ha la forza di interrompere il percorso che la persona deve compiere per individuare una sua soddisfacente identità reale, e sostituisce ad essa l'autoproduzione di un'identità illusoria, artificiale, anche se apparentemente gratificante e appagante.

Nel contesto culturale contemporaneo è diffusa, quando non addirittura prevalente, l'idea che l'uomo sia un essere autosufficiente e pienamente capace di rispondere da sé a tutti i propri bisogni. In realtà, l'uomo non è affatto un essere solitario e irrelato e non dispone di questa capacità; così, quando concepisce se stesso come se l'avesse, finisce per perdere il senso della misura e del limite del reale, e si "ammala" nella ricerca insensata e disperata di un "io" che non esiste. Di contro a questa illusoria pretesa di autosufficienza, vi è nella realtà un "io" sempre più fragile e sempre meno capace di reagire ai fallimenti e alle esperienze dolorose; un "io" disabituato ad essere responsabile delle proprie azioni e ad accettare la fatica e la lotta necessarie per conseguire degli obiettivi.

Invece, una "comunità" si costituisce e si sviluppa laddove qualcuno accetti di farsi completare da un altro, facendogli spazio nella propria vita fino all'intimità della stessa definizione e sentimento di sé. Per ottenere che ciò si verifichi occorre la consapevolezza che l'altro uomo è sempre una presenza ed un'iniziativa che io posso e debbo accogliere ma che, in nessun modo, dipende da me. Questa apertura all'altro non significa però una perdita, perché, per paradossale che possa sembrare, il suo frutto maturo è il sorgere di un "io" consolidato e pienamente responsabile di se stesso. Così nasce ogni giorno la vita di una "comunità" e da essa un realistico e ben strutturato "io": dal riconoscimento che l'uomo ha bisogno dell'altro, della sua presenza, per non perdere se stesso e per riprendere il lavoro di ogni istante sulla verità della propria vita.

## **3. OBIETTIVI**

L'obiettivo che il percorso della vita in comunità si prefigge è quello di educare ed accompagnare la persona:

- a divenire consapevole del danno provocato alla sua stessa identità dalla pratica della tossicodipendenza o dall'esperienza deviante, e di quanto ella ne sia responsabile;
- a ricostruire la propria identità reale, ossia a ricostruire una appropriata e non illusoria coscienza del proprio "io", con tutte le conseguenti capacità di conoscenza, affezione, lavoro, sacrificio, importanti per il conseguimento di una matura autonomia da parte del soggetto.

## **4. FIGURE PROFESSIONALI**

Le figure professionali operanti nelle diverse strutture sono:

- responsabile gestione Comunità Terapeutiche
- responsabile di programma
- responsabile del singolo Centro
- operatori / educatori
- psicologi e psicoterapeuti
- supervisore
- medico
- medico psichiatra
- tirocinanti / volontari
- Maestri d'arte

Nell'esperienza della comunità il riferimento unitario e autorevole del percorso educativo e terapeutico è garantito dalla presenza di educatori a tempo pieno.

L'équipe degli operatori è quotidianamente impegnata in un lavoro di rilevamento, assistenza e orientamento delle dinamiche individuali e di gruppo. L'équipe ha inoltre il compito specifico di affrontare quotidianamente, in modo critico ed unitario, tutti gli aspetti problematici, individuali e di gruppo, emergenti dalla vita comunitaria, compresa la verifica costante del percorso terapeutico di ciascun ragazzo ospitato.

## **5. MODALITA' PER L'ACCESSO AI SERVIZI – PRESA IN CARICO**

L'ammissione nei Centri avviene successivamente al compimento delle seguenti procedure:

- formulazione della richiesta da parte dell'Ente inviante, accompagnata da una relazione scritta in cui siano indicati i dati anamnestici e diagnostici, gli scopi del progetto riabilitativo e la durata presumibile del programma terapeutico;
- conoscenza diretta, quando ciò è possibile, tra il ragazzo e la comunità tramite uno o più incontri, attraverso i quali sia il ragazzo interessato sia gli operatori della comunità possano valutare l'utilità e la modalità dell'inserimento;

formulazione, da parte della comunità, della disponibilità all'inserimento, con la descrizione delle condizioni generali del programma;

presa in carico.

Il percorso riabilitativo si basa su un programma individuale, concordato, almeno in certa misura, con il ragazzo e con i referenti invianti, con i quali è assicurato l'intervento al bisogno, si articola nei seguenti momenti: osservazione/inserimento, progetto, valutazione, dimissione.

### **Osservazione/Inserimento**

I primi tempi del programma coincidono con la fase di accoglienza e di osservazione. L'ingresso in comunità è un momento difficile in cui possono manifestarsi timori, nostalgie, esitazioni, incertezze; anche la fiducia del ragazzo nella realtà che lo accoglie, non può che essere iniziale e instabile. Pertanto le attività proposte hanno lo scopo di favorire la conoscenza tra il nuovo ospite e la realtà comunitaria; fondamentali risultano essere i colloqui individuali con gli operatori.

L'approfondimento della conoscenza reciproca permette di individuare le risorse dell'ospite, il maggior o minor interesse per le varie attività possibili in comunità ed anche i traguardi realistici di crescita ed autonomia cui mirare.

In questo periodo è anche necessario verificare la reale idoneità della struttura ad accogliere e soddisfare le esigenze del singolo.

## **Progetto**

Il periodo di osservazione si conclude con la definizione di un progetto educativo-terapeutico, concordato per raggiungere obiettivi intermedi e di autonomia attraverso la relazione. Il progetto rispetta i fondamentali diritti della persona ed esclude, nelle diverse fasi dell'intervento, ogni forma di coercizione fisica, psichica e morale promuovendo il raggiungimento di uno stato di maturità ed autonomia.

Durante tutto il percorso la persona viene costantemente aiutata ad affrontare le proprie difficoltà anche attraverso la loro condivisione.

## **Valutazione**

La valutazione è compito degli operatori della comunità, ma richiede la partecipazione attiva dell'inviante e soprattutto, quando possibile, dell'ospite in quanto corresponsabile del proprio progetto riabilitativo.

I momenti di verifica rappresentano un passaggio determinante nel percorso di ciascun ospite, poiché sono l'occasione privilegiata in cui vengono valutati i risultati raggiunti e le difficoltà incontrate, riformulando così gli obiettivi del progetto.

La valutazione è periodica, con cadenza trimestrale, e si avvale di strumenti oggettivi quali specifici questionari e scale di valutazione professionalmente validate.

## **6. PERCORSO EDUCATIVO E TERAPEUTICO**

### ***Tempi e Fasi di Attivazione***

In linea di massima, fatta salva la singolarità di ciascuna persona, è possibile sintetizzare in sei fasi principali (più una di prova) il percorso terapeutico educativo, fasi che qui vengono descritte in modo necessariamente sommario ed esemplificativo. Va comunque precisato che ogni fase non supera le precedenti ma piuttosto le approfondisce e le consolida nelle acquisizioni fondamentali.

Nel suo complesso il programma ha la durata orientativa di 24 mesi.

### ***Fase di prova: La motivazione (1 mese)***

E' propriamente nei primi giorni che il ragazzo deve dimostrare la sua decisione e rafforzare il suo desiderio di restare in comunità per compiere il "lavoro" su se stesso. In questo momento d'avvio egli comincia ad avvertire la novità della comunità rispetto alla sua precedente esperienza e a familiarizzarsi, anche se essa rappresenta comunque un contesto ed un livello totalmente estraneo ed originale.

### ***Fase 1: Ambientamento – Integrazione (4 mesi)***

I primi mesi di permanenza in comunità colgono la persona in un atteggiamento inevitabilmente ambivalente e contrastante: desiderio di cambiare e nostalgia della vita passata; incertezza sulla possibilità reale del cambiamento e fiducia instabile nella realtà che la accoglie. Viene svolto essenzialmente un intervento di tipo comportamentale.

### ***Fase 2: Adattamento – Accettazione (6 mesi) Educazione alla percezione e alla accettazione della realtà.***

Consolidato il rapporto di fiducia, si entra nella fase dell'educazione della persona nel suo rapporto con la realtà, la quale dovrà essere accentuata nella sua globalità come ciò che è "altro" dall'insieme dei pregiudizi e delle abitudini che il soggetto si era costruito.

In questa fase si ha cura di guidare la persona verso una progressiva maturazione di un'apertura simpatetica nei confronti del reale, che solo così potrà essere percepito come corrispondente alle esigenze fondamentali del cuore umano. Nella chiusura preconcepita al reale, infatti, non è possibile, per l'io, uscire dal mondo immaginario ed ossessivo della devianza e della tossicodipendenza.

In questo periodo il ragazzo dovrà sviluppare le proprie capacità di conoscere, amare, lavorare, che sono realizzabili quando la persona guarda, sente e agisce per uno scopo.

### ***Fase 3: Fase terapeutica***

#### ***Riconoscimento e accettazione degli altri (6 mesi)***

Consolidata la fase della percezione e dell'accettazione della realtà in tutti i suoi fattori, si entra nella fase del riconoscimento e dell'accettazione degli altri come di qualcosa che è peculiarmente distinto all'interno della globalità del reale.

Riconoscere ed accettare gli altri come distinti significa "fare amicizia", ovvero paragonarsi, confrontarsi, scontrarsi, verificarsi, condividere, lottare, collaborare, ecc.

Questa amicizia, intuita come positiva per sé, costruisce una compagnia di persone che riconoscono il bisogno di farsi aiutare e che vedono negli operatori un punto di riferimento autorevole.

#### ***Fase 4: Educazione alla scoperta di sé (5 mesi)***

Consolidata la fase della scoperta e della accettazione degli altri come distinti all'interno della globalità del reale, si entra nel momento della scoperta di se stessi come realtà distinta, ma non scissa dagli altri e dal mondo.

Tale distinzione si palesa nella scoperta, nel riconoscimento e nell'accettazione di sé come di qualche cosa che è dato, come alterità anche rispetto a se stessi, ossia come qualcosa di non prodotto esclusivamente dal proprio pensiero e dalla propria volontà. Questo dato di fatto è testimoniato, nell'esperienza umana non patologica, dall'impatto realistico con il proprio corpo, la propria storia, la propria psiche, il proprio spirito. Si tratta infatti di dimensioni costitutive del proprio essere uomo che, però, possono diventare davvero "proprie" solo nella misura in cui se ne accetti la non totale dipendenza dal proprio potere produttivo e dal proprio controllo.

In questa fase l'io diventa progressivamente più cosciente di sé e del reale. Di sé, cioè della propria esperienza umana elementare e radicale come dell'esperienza di essere un fascio di esigenze di verità, giustizia, felicità, amore. Del reale, cioè della possibile continua corrispondenza che la realtà offre a tali esigenze, purché si permanga in un luogo che contesti quella chiusura all'essere che, come inclinazione costante del proprio io, sorge dall'illusoria e giovanilistica pretesa di rappresentare in se stessi la misura di tutte le cose.

Compiendo queste fondamentali esperienze l'io del ragazzo diventa carico di ragione e di ragioni, ossia e detto in altri termini, l'io divenuto cosciente di sé e del reale è condizione perché la vita abbia un significato e si riveli come qualcosa che valga la pena di essere vissuta.



**Fase 5: *Dimissioni***

La dimissione dell'ospite avviene quando vengono raggiunti quei livelli di autonomia e di benessere stabiliti nel progetto riabilitativo. Non è e non può essere prefissata astrattamente e a priori.

Il traguardo è quello di un progressivo reinserimento nell'ambiente d'origine o in altro ambiente. Le conquiste e la realtà che la persona ha guadagnato vanno provate e vissute in ambiti diversi, più vasti e vari.

**7. IL "PUNTO"**

Elemento centrale e comune ad ognuna delle fasi in cui si articola l'intero percorso è rappresentato dalla riunione settimanale di gruppo chiamata il "punto". Si tratta, infatti, dello strumento privilegiato scelto dall'équipe terapeutica per effettuare gli interventi educativi - terapeutici sul ragazzo, strumento che maggiormente consente di individualizzare l'intervento per ogni ospite.

La sua struttura organizzativa è abbastanza semplice: ogni ragazzo è invitato quindicinalmente a sostenere una discussione, a cui partecipano tutti gli altri ragazzi e tutti gli operatori, su una problematica che emerge dalla sua esperienza in comunità e che gli viene indicata dall'équipe. Di tutte le discussioni che il ragazzo sostiene durante tutto il periodo della sua permanenza in comunità viene tenuto una sorta di diario che così, alla fine, descrive e registra l'intero percorso che egli ha compiuto.

Attraverso il "punto" gli operatori comunicano al ragazzo le osservazioni che maggiormente guidano la sua vita in comunità. Si tratta di osservazioni comportamentali, contenutistiche, di richiamo, di sollecitazione, ma che comunque esprimono un giudizio su cui riflettere e lavorare. Lo scopo è quello di aiutare il ragazzo a comprendere la gradualità ed il tempo necessario per compiere un cammino riabilitativo, testimoniando la progressione o la regressione nella quale si trova, le mete raggiunte, il lavoro da ultimare.

Nel "punto" sono anche indicate le piccole responsabilità assegnate al ragazzo e le possibilità di comunicazione, corrispondenza e rapporto con l'esterno. È inoltre previsto anche uno spazio nel quale il ragazzo è chiamato a rispondere per iscritto alle osservazioni degli operatori, e così si ottiene che egli prenda posizione e interloquisca attivamente con il giudizio espresso dall'équipe terapeutica.

L'esperienza attesta che questo lavoro è di notevole significato e sprone per il ragazzo, tanto da potere affermare che esso permette di realizzare l'affondo più incisivo per il suo possibile cambiamento.

**8. VERIFICA DEL PROGRAMMA**

Gli interventi vengono periodicamente monitorati sia con verifiche interne alla comunità, attraverso l'utilizzo di scale di valutazione e di visite-colloquio, che con verifiche esterne, con l'inviante e con figure professionali specialistiche.

Il lavoro di monitoraggio è così strutturato:

- équipe settimanale di tutti gli operatori per valutare l'andamento terapeutico di ciascun ragazzo;
- questionario di osservazione. Il questionario ha l'obiettivo di facilitare e di rendere più oggettiva la valutazione, da parte degli operatori della comunità, delle capacità relazionali, di autonomia e di contenimento dell'ansia degli ospiti. La prima

compilazione viene eseguita dopo 1 mese dall'ingresso in comunità, le altre fino ai 6 mesi e, poi, alla conclusione del percorso comunitario;

- incontri di verifica con l'équipe inviante con cadenza precedentemente concordata;
- visite – colloquio personalizzate con gli operatori della comunità;
- colloquio terapeutico con lo psicologo e con lo psichiatra qualora ne emerga la necessità.

## **9. LE ATTIVITA' EDUCATIVE SVOLTE**

Oltre alle attività svolte giornalmente dagli utenti ospiti delle nostre comunità, i ragazzi e le ragazze usufruiscono delle seguenti attività svolte sia all'interno che all'esterno della Cooperativa:

- Recupero scolastico svolto da tutti quegli utenti che, dopo aver effettuato richiesta al gruppo operativo, intendono riprendere gli studi interrotti.
- Corsi di formazione professionale svolti ed organizzati dalla cooperativa stessa. In questi anni sono stati organizzati e svolti: corso per pizzaiolo, corso di cucina, corso di cucito, corso di editoria, progetto Arche e Progetto Rio finanziati dalla Regione o da Fondazioni private.
- Attività sportiva : due volte la settimana i ragazzi e le ragazze frequentano una palestra esterna alla comunità per effettuare gli allenamenti di pallavolo
- Corso di Teatro tenuto da Lucia Ferrati, coordinatrice della rete teatrale della provincia di Pesaro e Urbino per l'Associazione marchigiana attività teatrali (Amat) e da Gilberto Santini, Direttore dell'A.M.A.T. Associazione Marchigiana Attività Teatrali

## **10. RAPPORTI CON LA FAMIGLIA D'ORIGINE**

Al fine di coinvolgere nel percorso educativo–terapeutico l'ambiente di provenienza del soggetto si favoriscono i contatti con la famiglia di origine. Vengono attuati in modo graduale e regolamentato. Una volta al mese, inoltre, viene organizzato un incontro con tutti i famigliari degli ospiti per sostenere e formare le famiglie ad un corretto approccio alla proposta educativa della comunità e per verificare il cambiamento del ragazzo.

Il coinvolgimento della famiglia è dettato dalla consapevolezza che un buon risultato educativo-terapeutico si deve misurare con il grado di responsabilizzazione e di cambiamento che anche la sua famiglia vive e sperimenta grazie al lavoro intrapreso con la comunità.

Viene garantita la possibilità di usufruire di pasti all'interno della struttura per i parenti e/o referenti dei Servizi in occasione della "giornata dei genitori" o dopo gli incontri di verifica.

## **11. RAPPORTI COL IL MONDO ESTERNO**

Deve anche essere sottolineato l'importante rapporto che la comunità intrattiene con la scuola media, inferiore e superiore, rapporto improntato su reciproca collaborazione e

fiducia. Ugualmente importante è il rapporto che la comunità instaura con realtà associative, giovanili e non, sportive e lavorative, con le quali effettuare attività comuni allo scopo di facilitare il reinserimento dei ragazzi.

Inoltre è prevista e garantita, all'interno dalle comunità, la presenza di soci volontari ai sensi dell'art. 18 dello statuto della Cooperativa stessa così come è prevista, garantita e disciplinata la presenza di associazioni di volontariato, dopo approvazione dell'équipe terapeutica che determina caso per caso, le modalità e i tempi di permanenza all'interno della struttura stessa dei volontari dell'associazione per lo svolgimento di attività, corsi o incontri .

## **12. REGOLE**

Chi entra in comunità deve attenersi ad alcune norme generali di comportamento, che qui elenchiamo:

- nella prima fase sono sospesi i contatti con l'ambiente di provenienza, in modalità diverse se si tratta di minorenni o maggiorenni, dopo di che saranno gradualmente ripresi;
- non è consentito possedere denaro o oggetti di valore, cellulari e walkman;
- il fumo è consentito all'aperto o in un locale designato, ed è regolamentato: 10 sigarette al giorno per i minorenni, 15 per i maggiorenni;
- l'abbigliamento e il contegno debbono essere adeguati a una norma di fondamentale rispetto reciproco;
- non è permesso l'uso della violenza sia verbale che fisica.

## **13. GIORNATA TIPO**

### **Ore**

**7.00** Sveglia dei ragazzi che preparano la colazione.

**7.30** Sveglia generale, igiene personale e riordino camere.

**8.00** Colazione. I ragazzi che studiano o che lavorano partono per raggiungere le rispettive sedi.

**8.15** Programmazione della giornata, momento breve di incontro di gruppo per stabilire le necessità e gli impegni della mattinata. È anche l'occasione per motivare l'intera giornata.

**8.30** Pulizie generali.

**9.30** Lavori secondo il programma comunicato al termine della colazione.

**11.00** Incontro di gruppo a carattere formativo e culturale; talvolta a scopo educativo.

**12.00** Pausa e spazio per l'individualità e per attività ricreative.

**12.30** Pranzo, riposo e tempo libero.

**15.00** Breve incontro per giudicare la mattinata e lanciare significativamente il pomeriggio.

**15.15** Lavori pomeridiani

**17.00** Merenda. Spazio per l'individualità, per il gioco, lo sport, doccia.

**18.30** Incontro terapeutico. È l'incontro più importante della giornata; si elabora la situazione passata e presente di un singolo ragazzo e, scambievolmente e progressivamente, di ogni ospite.

**19.30** Pausa e spazio per l'individualità.

**20.00** Cena.

**21.00** Tempo libero, attività creative e culturali, giochi, TV, incontro con ospite esterno

**22.30 Ritiro in camera****14. LE STRUTTURE****14.1 LA COMUNITA' TERAPEUTICA EDUCATIVA MASCHILE**

È dal 1 ottobre 1990 che la Comunità Terapeutica Educativa (CTE) svolge la sua attività in Pesaro, in strada delle Marche, 69, a 1 km immediatamente fuori Pesaro, lungo la nazionale tra Pesaro e Fano.

Ha sede in una grande villa recentemente ristrutturata, dotata di tutti i servizi necessari e circondata da un vasto parco alberato; inoltre ha a sua disposizione una spiaggia privata.

L'intero immobile è di proprietà della Cooperativa Sociale "L'imprevisto". Una parte del terreno è adibita a campo da calcio, inoltre è stato realizzato un campo polivalente di pallacanestro, pallavolo e calcetto. In una parte del parco sono stati edificati un recinto ed una stalla per cavalli. L'immobile è dotato di una dependance dove sono allestiti gli uffici della Cooperativa.

La comunità è solamente maschile e, prevalentemente, accoglie minorenni compresi tra i 13 e 18 anni. Seppur in numero limitato vengono accolti e ospitati anche alcuni maggiorenni.

Il personale che sostiene l'esperienza è composto da un coordinatore, cinque operatori di cui uno psicologo e un sociologo, da un supervisore psicoterapeuta, da un insegnante, da volontari e tirocinanti.

Le principali attività svolte dai ragazzi della Comunità, oltre quelle quotidiane e immancabili delle pulizie, della cucina, della lavanderia e stireria, sono quelle del giardinaggio, della cura dei cavalli e della manutenzione. Essi inoltre effettuano delle attività sportive e, attualmente, partecipano assiduamente ad un corso di Judo.

Alcuni ragazzi, quotidianamente ed a turno, si recano presso i laboratori della Cooperativa "Più in là" per sostenere l'esperienza formativa del lavoro. Altri hanno ripreso l'esperienza scolastica.

**14.2 LA COMUNITA' TERAPEUTICA FEMMINILE "Tingolo per tutti"**

La comunità terapeutica femminile ha iniziato la sua attività nel gennaio 1997, e ospita mediamente 15 ragazze.

Il personale che sostiene l'esperienza è composto da un coordinatore, una psicologa, cinque educatori, di cui tre laureati in psicologia, un supervisore psicoterapeuta, due maestre d'arte, volontari e tirocinanti.

Prende il nome di "Tingolo per tutti", espressione mutuata dalla versione pesarese del gioco del nascondino e che viene gridata dall'ultimo ragazzo allorquando riesce a liberare tutti i compagni.

La struttura è attualmente ubicata in una palazzina del Centro Zandonai di Pesaro, in viale Trento 300, nelle immediate vicinanze del mare e prossima al centro storico della città. È costituita da due grandi appartamenti e dispone di uno scoperto esterno. Vi è inoltre la possibilità di usufruire delle strutture sportive confinanti col centro.

Il metodo della Comunità Terapeutica femminile in gran parte ricalca quello generale delle strutture de "L'Imprevisto", tuttavia la specificità di genere dell'utenza ha suggerito una caratterizzazione speciale dell'azione terapeutica ed educativa, che l'ha resa capace

di adattarsi alla personalità dell'adolescente di sesso femminile e alla sue specifiche problematiche.

Il groviglio di emozionalità e di affettività, la cifra di autolesionismo come sono ad esempio le manifestazioni di bulimia, anoressia, ipocondria, la capacità di profondità e i tentativi di autoanalisi che ad essa spesso si accompagnano richiedono, infatti, un'attenzione e una preparazione del tutto particolari.

Le attività che si effettuano sono varie ma alcune sono state espressamente ideate per assecondare e valorizzare la femminilità. Due volte la settimana le ragazze sostengono un corso di ballo e ginnastica, altre due volte un corso per lavoro all'uncinetto e ricamo; redigono e stampano un giornalino mensile che racconta i fatti salienti della vita delle comunità, effettuano anche lavori di bricolage e corsi di cucina. Alcune ragazze continuano o hanno ripreso l'esperienza scolastica ed altre si recano nei laboratori della "Più in là" per sostenere dei corsi professionali e per fare esperienza di percorsi lavorativi.

### 14.3 LE CASE DI REINSERIMENTO

L'esperienza di cura portata avanti dalle comunità terapeutiche ha sollevato prepotentemente la necessità di intraprendere alcuni significativi interventi nella direzione della socializzazione e ri-socializzazione e nella direzione di percorsi di aiuto all'ingresso nel mondo del lavoro. Ovvero, diversi ragazzi ospitati nelle comunità, al termine del loro percorso riabilitativo, non potevano, per impossibilità fisica, per mancanza o inadeguatezza o altre varie problematiche della famiglia, far rientro nel loro ambiente d'origine. S'impondeva dunque l'urgenza di approntare dei servizi innovativi e sperimentali che rispondessero a questo bisogno allestendo due esperienze residenziali di reinserimento, una maschile ed una femminile.

A questo scopo si sono reperite due abitazioni; sono state attrezzate ed arredate, pitturate, abbellite...il tutto attraverso il coinvolgimento ed il lavoro dei ragazzi stessi e poi, gradualmente, gli stessi ragazzi hanno cominciato ad abitarle.

Ogni abitazione e tutta l'esperienza che ne consegue è seguita e accompagnata da un responsabile. Il responsabile analizza, giudica, discute, verifica – insieme con i ragazzi – l'andamento della loro persona, della loro convivenza, le problematiche che potrebbero determinarsi, e verifica inoltre – dedicando a questo una particolarissima attenzione – la ricerca del lavoro e l'inserimento in esso di ogni singola persona.

Le case reperite sono ubicate in Pesaro.

Sei ragazzi con l'aiuto del tutor, sono riusciti a trovare lavoro e, due di essi, invece, hanno ripreso – dopo due anni di interruzione – le scuole medie superiori. Quattro ragazze hanno trovato lavoro, una ha ripreso la scuola secondaria ed una si è iscritta ad un corso per parrucchiera.

La particolare situazione dei ragazzi, cioè l'essere inseriti in una città che non è quella di origine, la fragilità esistenziale, strutturale e lavorativa che spesso li caratterizza, necessita di un continuo e sistematico sostegno da parte dell'operatore tutor, di una continua vicinanza e verifica, di un continuo rapporto del tutor con i rispettivi datori di lavoro o professori o dirigenti scolastici.

## 14.4 PIU' IN LA' Cooperativa Sociale a r.l. ONLUS

### IL REINSERIMENTO LAVORATIVO

La Cooperativa sociale “Più in là” è stata costituita l’ 11 febbraio 2003, promossa dalle stesse persone che sostengono “L’imprevisto” e coadiuvate da significativi esponenti del mondo del lavoro pesarese. Il nome, come quello de “L’imprevisto” è tratto da una poesia di Eugenio Montale, così come viene letta e spiegata da Don Luigi Giussani.

Il suo scopo principale è quello di offrire ai ragazzi ospiti dei centri de “L’imprevisto” dei percorsi educativi e formativi nella realtà del lavoro, aggiungendo così anche questa fondamentale dimensione alle altre attività educative e terapeutiche. Per i ragazzi è infatti molto importante educarsi e provarsi anche nell’esperienza pratica, manuale, lavorativa.

La “Più in là” ha affittato un grande capannone in via San Leo 12, a Pesaro, in zona Tombaccia, dove svolge la sua attività in due settori distinti:

- lavorazione del legno sia per privati che conto terzi, produzione di tavoli e panche per giardini e parchi, capanne, casette, gazebo, pergolati ecc.;
- cartotecnica per la produzione di album di qualità, bloc-notes, quaderni, rubriche e agende.

Intorno all’esperienza della “Più in là” sono stati anche attivati dei corsi di formazione professionale finanziati dalla Provincia di Pesaro e Urbino, corsi che permettono di costituire un’esperienza di scuola-bottega.

## 15. SISTEMA DI VALUTAZIONE PER LA QUALITÀ DEL SERVIZIO. FATTORI E STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

La valutazione della qualità del servizio offerto è articolata in :

- **Fattori qualità** (consistono negli aspetti individuati per la percezione della qualità del servizio)
- **Indicatori qualità** (variabili quantitativi o parametri qualitativi)
- **Standard qualità** (rappresentano i valori attesi per ogni singolo indicatore)

come da tabella seguente:

<b>Fattori qualità</b>	<b>Indicatori qualità</b>	<b>Standard qualità</b>
Professionalità degli operatori	N° Operatori con qualifica di educatore professionale	≥50%
Personalizzazione dell'intervento	Esistenza di progetti educativi e terapeutici individualizzati	100%
<b>Fattori qualità</b>	<b>Indicatori qualità</b>	<b>Standard qualità</b>
Intervento di carattere psico diagnostico	Supervisione dei casi ad opera di un medico terapeuta	Ogni quindici giorni
Interventi di carattere medico/farmacologico	Presenza del medico	Ogni settimana
Coinvolgimento della	Grado di soddisfazione delle famiglie su	90% giudizio

famiglia	aspetto coinvolgimento	soddisfacente
Coinvolgimento dei servizi inviati	N° visite al mese e relazioni di aggiornamento trimestrali	≥n°1
Consegna Cartella Clinica e documenti	Rilascio della cartella clinica (analisi, referti medici) tessera sanitaria, tesserino vaccinazioni e documenti scuola e /o corsi di formazioni	Su richiesta a fine programma

## **16. COME ATTIVARE RICORSI**

L'interlocuzione diretta è , secondo noi, uno dei canali migliori per la gestione dei reclami. La Cooperativa sociale l'imprevisto garantisce la possibilità di sporgere reclamo a seguito di disservizio. A tal fine è possibile contattare direttamente al numero telefonico **0721 31802** la segreteria , oppure è possibile inviare a mezzo fax al numero **0721 30868**, recapitarli all'indirizzo: **Str. delle Marche 69 61100 Pesaro**. E' attiva una casella di posta elettronica: [imprevisto@imprevisto.net](mailto:imprevisto@imprevisto.net)

Una volta presentato il reclamo, la Cooperativa si riserva di analizzare lo stesso per individuarne le cause, impegnandosi nei trenta giorni consecutivi a formulare una prima risposta all'indirizzo che ci verrà fornito nel reclamo.

Successivamente all'analisi del reclamo verranno attivate, se ritenute necessarie, le misure atte a modificare le criticità rilevate.



## REGOLAMENTO DIRITTI /DOVERI DEGLI OSPITI DELLA STRUTTURA

DIRITTI	DOVERI
- Gli ospiti hanno diritto a sentire il loro avvocato, previa richiesta scritta al Responsabile della struttura e rilascio della autorizzazione	- Ogni ospite ha l'obbligo di non lasciare mai i confini della Comunità
- Diritto religioso	- Non sono consentite uscite di gruppo all'ospite che abbia meno di quindici giorni di permanenza in Comunità salvo diversa decisione dell'Équipe
- Diritto alle cure mediche	- Ogni ragazzo è tenuto a partecipare agli incontri di gruppo secondo le indicazioni della Comunità
- Diritto allo studio, previa richiesta scritta al Responsabile della struttura e rilascio della autorizzazione	- Durante il giorno ogni ospite è tenuto all'uso di un linguaggio corretto ed educato
- Diritto alla scelta del menu nel rispetto della propria appartenenza religiosa o dei propri orientamenti alimentari	- E' severamente fatto divieto di usare violenza sia fisica che verbale
- Diritto a sentire telefonicamente, a scrivere, ai propri famigliari secondo le modalità interne della struttura	- Ogni ragazzo è tenuto a partecipare alle attività lavorative, di pulizia e/o ludico ricreative, in quanto parte integrante del percorso terapeutico educativo
- Diritto a prendere visione della Carta dei Servizi qualora ne faccia richiesta	- Ogni ragazzo è tenuto a svolgere il servizio in cucina per la preparazione dei cibi, secondo le indicazioni della Comunità
- Diritto ad essere informato sulle regole in vigore nella Comunità	- Ogni ospite deve effettuare la doccia tutti i giorni
- Diritto ad accedere ai servizi di barbiere e parrucchiere	- Ogni ragazzo è tenuto a rispettare e valorizzare lo spirito ed il significato della Comunità

Data \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_