



*Associazione rosa dei venti onlus*

*Carta dei servizi*



Denominazione	<b>Comunità “Rosa dei venti”</b>
<b>Ubicazione dell’unità operativa</b>	
Indirizzo	Via Contrada Spiazzetto, 13 - 22070 Casnate con Bernate -CO
Telefono	031 644 676
Fax	031 644 676
e-mail	rosa.comunity@libero.it
Sito web	www.rosadeiventi.org
<b>Responsabile dell’unità operativa</b>	
Nome	Dr Luca MINGARELLI
Ufficio	Via Contrada Spiazzetto, 13 - 22070 Casnate con Bernate -CO
Telefono	031 644 676
Fax	031 644 676
e-mail	rosa.deiventi@libero.it
<b>Caratteristiche dell’unità operativa</b>	
Numero massimo utenti	8
Tipologia servizio	Servizio riabilitativo con prestazioni pluridisciplinari volte al recupero funzionale e sociale di soggetti affetti da disabilità psichica di età compresa tra i 13 e i 18 anni
<b>Personale dell’unità operativa</b>	
Neuropsichiatria	1
Psicoterapeuta	1
Referente socio-educativo	1
Assistente sociale	1
Educatori	8
Infermieri	1
Ausiliario socio-assistenziale	1
Arteterapeuta	2
Musicoterapeuta	1
Terapista a mediazione corporea	1
Terapista della riabilitazione psicomotoria	1



## Dichiarazione d'impegno.

Con questa Carta dei servizi, l'Associazione Rosa dei Venti *onlus* con i servizi da essa gestiti e qui descritti, si impegna:

- ad adottare gli standard di quantità e qualità definiti nella Carta dei servizi;
- a informare degli standard adottati, oltre che l'Amministrazione Pubblica, anche gli ospiti;
- a verificare annualmente il rispetto degli standard e il grado di soddisfazione degli utenti.

La Carta dei servizi è un documento dinamico, che subirà miglioramenti e integrazioni in base all'esito dei momenti di verifica e in funzione dell'evoluzione dei diversi servizi.

Partecipano alla definizione della loro evoluzione:

- la Pubblica Amministrazione;
- i fruitori del servizio;
- l'Associazione *Rosa dei Venti onlus* ed i suoi collaboratori.

## Principi fondamentali.

Come principi generali per la Carta dei servizi, l'Associazione Rosa dei Venti *onlus* fa riferimento a quelli indicati nella Direttiva Ciampi del 27 gennaio 1994:

- **uguaglianza:** i servizi offerti si basano sul principio di uguaglianza dei diritti dei cittadini-clienti, fondato a sua volta sull'articolo 3 della Costituzione, secondo il quale tutti i cittadini hanno pari dignità senza distinzione di sesso, razza, etnia, lingua, religione, condizioni psicofisiche e socioeconomiche;
- **imparzialità e trasparenza:** l'Associazione Rosa dei Venti *onlus* svolge la propria attività secondo criteri di trasparenza, obiettività, giustizia e imparzialità. La Carta dei servizi costituisce lo strumento attraverso il quale ci impegniamo, con l'Amministrazione Pubblica e con i cittadini/clienti, a dichiarare il nostro mandato e le modalità con le quali monitoriamo e valutiamo, con il concorso dei nostri interlocutori, i nostri interventi e il livello di gradimento degli stessi;
- **continuità:** l'Associazione Rosa dei Venti *onlus* garantisce, attraverso le proprie strutture, la regolarità e la continuità dei servizi offerti, adottando le necessarie misure per evitare i disagi derivanti dall'interruzione o dal mal funzionamento dei servizi stessi;
- **diritto di scelta:** L'Associazione Rosa dei Venti *onlus* prevede che l'accesso sia il più possibile semplificato, privo di appesantimenti burocratici fatta salva l'adesione volontaria ai programmi di riabilitazione e/o assistenza;
- **efficienza ed efficacia:** l'Associazione Rosa dei Venti *onlus* fornisce i propri servizi prestando la massima attenzione all'efficienza della propria azione e alla sua efficacia, nell'attuazione dei progetti.



L'Associazione, che non ha fini di lucro, intende creare strutture rivolte alla cura del disagio psichico adolescenziale, laddove i servizi pubblici non possano far fronte alla pressante richiesta e fabbisogno sociale e intende privilegiare una modalità di intervento terapeutico-educativo che privilegia l'approccio transdisciplinare.

Rappresenta un principio imprescindibile per l'Associazione porre in primo piano il servizio erogato dalle singole unità operative in termini di efficacia terapeutica rispetto l'utente e di sostenibilità sociale rispetto al contesto territoriale in cui opera.

Tra coloro che, con diversi ruoli e responsabilità, operano all'interno dell'Associazione sono condivisi valori quali:

- il rispetto dei rapporti umani
- l'entusiasmo,
- il lavoro di squadra ,
- la creatività .

*Il rispetto dei rapporti umani* viene inteso come il principio che ci permette di dare valore alle differenze interpersonali ed interculturali ed al concetto di umanità di cui prendersi cura ; *l'entusiasmo* ci caratterizza nel senso di impulso vitale verso la vita e verso il proprio mestiere ; siamo convinti che , per poter rendere manifesti tali valori , ci sia bisogno di *lavoro di squadra* , valore legato alla capacità di collaborazione e dialogo, ovvero la capacità di essere comunità di operatori, “co-costruendo” una struttura organizzativa in grado di creare le condizioni per permettere alla creatività di ognuno di manifestarsi; *creatività* intesa da noi come qualità originale del nostro modello di intervento, valore primario dell'essere umano, da ritrovare, che avvicina all'atto artistico ed artigiano la nostra azione terapeutica ed educativa.



L'associazione attraverso l'operato dell' Unità operativa Comunità *Rosa dei venti* persegue i seguenti obiettivi:

- a. Risposta ai bisogni, espressi dal territorio in cui opera, in termini di disagio psichico adolescenziale.  
Ciò significa intervenire nel territorio riconosciuto bisognoso, con la realizzazione di strutture residenziali rivolte ad adolescenti con disturbo di personalità, attraverso l' adozione di una metodologia operativa che garantisca ai minori ospitati lo sviluppo dell'autonomia e dell'integrazione con il contesto sociale. L'associazione attua un sistema di verifica e controllo degli obiettivi statutari tale da assicurare un intervento di qualità nell' ambito della riabilitazione dell'adolescenza. Il metodo di gestione del personale e il piano formativo, oltre all'impianto metodologico utilizzato, favoriscono la creazione di condizioni che permettono di raggiungere risultati positivi per gli ospiti minori delle strutture realizzate
- b. Integrazione con il territorio attraverso la partecipazione e la promozione di iniziative che coinvolgano i diversi *stakeholders*. Tali iniziative sono necessarie allo scambio e all'acquisizione di competenze, a sollecitare la disponibilità di risorse, a favorire la sensibilizzazione rispetto alle problematiche legate alla neuro-psichiatria adolescenziale, e a garantire maggior visibilità all'associazione per agevolare l'attuazione e il consenso intorno alle attività della Comunità *Rosa dei venti*
- c. Promozione della cultura della qualità attraverso la valorizzazione delle risorse umane che operano all'interno della struttura, il monitoraggio costante del processo di erogazione del servizio, finalizzato all'attivazione di percorsi di miglioramento della qualità.



## S P E C I F I C H E D E L L A S T R U T T U R A

La comunità nasce nel gennaio 1998, ad Erba (Co), nel triangolo lariano di manzoniana memoria; è stata per 10 anni situata nel centro della città nei pressi della stazione FNMT ; si è trasferita nel maggio 2008 a Casnate con Bernate, pochi km a sud di Como, uscita Autostrada Como Sud, fermata treno Stazione FNM Como Portichetto.

Essa **può accogliere** un numero massimo di 8 utenti, di entrambi i sessi e di età compresa tra i 13 e i 18 anni che presentano problemi di carattere psichico ed affettivo. La Comunità è in una casa su tre livelli: al piano superiore ci sono quattro camere: una a quattro letti, due a due letti ed una ad un letto; ci sono due bagni con doccia, uno per maschi ed uno per femmine.

Al piano inferiore troviamo la lavanderia, la dispensa.; nel piano di mezzo la cucina, la sala, l'ufficio, una sala per le attività ricreative, un bagno con doccia e vasca per portatori di handicap.

L'**obiettivo principale** della comunità è di attivare un processo di cura che tende a rendere manifeste le potenzialità e i livelli di autonomia ancora inespressi dagli adolescenti che scelgono di abitare con noi.

**Peculiarità dell'intervento:** la Comunità Terapeutica è caratterizzata da un aspetto fortemente dinamico in merito alla ricerca ed alla individuazione di metodologie cliniche innovative che affiancano le modalità di trattamento convenzionali, atte a prendere in carico ed a contenere manifestazioni psicotiche e stati morbosi riconducibili a diagnosi border che tendono ad assumere una forma cronica

**Periodo di permanenza:** La Comunità interviene per cicli di trattamento che possono avere una durata variabile tra uno e tre anni.

### **Servizi forniti:**

- psicoterapia individuale settimanale,
- riabilitazione a mediazione corporea individuale,
- interventi di arteterapia in piccoli gruppi condotti da specialisti,
- strumenti di integrazione sociale, scolastica e lavorativa.

La comunità offre:

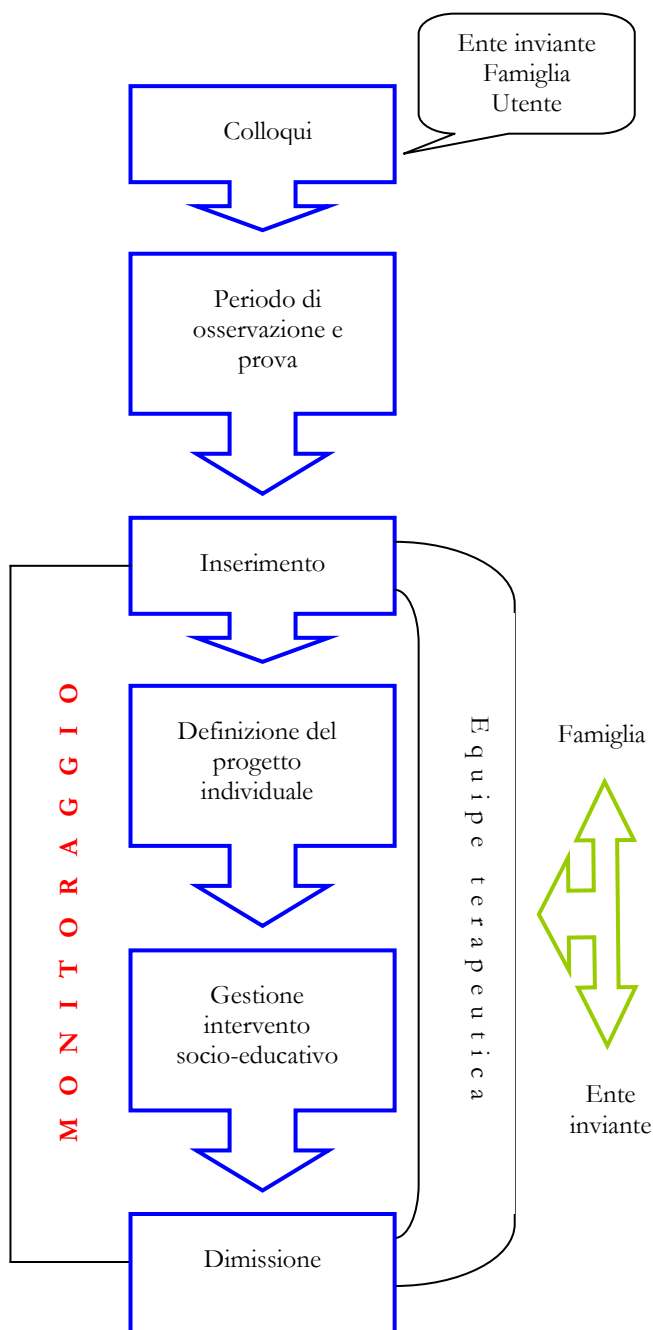
- attività di carattere terapeutico individuale e di gruppo – psicoterapie verbali, a mediazione corporea, terapie artistiche (musicoterapia, arteterapia, psicomotricità).
- Attività di carattere educativo-pedagogico-espressione corporea, educazione alla sensorialità, laboratorio teatrale, attività di canto corale.
- Attività ricreative e culturali:
- Individuali e di gruppo a contatto con altre realtà presenti sul territorio (centri sportivi, musei, teatri, spazi sociali, biblioteche, ecc.)
- Vacanze ed uscite in ambienti naturali dove sia possibile ricercare un rapporto di conoscenza ed intimità con la materia e gli elementi primari.
- Attività di studio e di lavoro- scuola esterna, corsi professionali, esperienze di tirocinio lavorativo sul territorio. Laboratori artigianali con produzione e vendita; coltivazione di un orto giardino.

La comunità intende offrire al giovane un'esperienza di vita orientata ad un grado di autonomia adeguato alle proprie potenzialità, in uno spazio in cui l'ascolto e l'espressione delle dinamiche conflittuali, consentano alla persona l'attivazione del processo di contenimento e trasformazione dei disturbi. In un ottica di presa in carico globale della persona accolta, viene considerata la possibilità di un coinvolgimento attivo del nucleo familiare di appartenenza, attraverso colloqui di sostegno



psicopedagogico. L'intervento riabilitativo individualizzato prende in considerazione tutte le relazioni già esistenti attorno alla persona accolta nella comunità come terapeuti e/o operatori, scuole, ambiti sociali.

La comunità ha sede in una struttura adeguata agli standard strutturali, come da D.P.R. 14.01.1997 in particolare l'Associazione garantisce la messa a norma degli impianti gas, idraulico ed elettrico, la piena applicazione della L. 626/94, il corretto smaltimento dei rifiuti ordinari e speciali, pulizia, confort. Ha inoltre attuato, entro i termini di legge, il processo per l'abbattimento delle barriere architettoniche.





**Operatori di riferimento:**

**Coordinatrice U.O.**

D.ssa Monica Cavicchioli  
disponibile per colloqui dal lunedì al venerdì  
dalle ore 14,00 alle ore 16,00

**Neuropsichiatra di comunità**

D.ssa Valentina Dell'Oglio  
disponibile per colloqui su appuntamento

**Adempimenti di legge**

In relazione alle normative vigenti, nello specifico il D.Lgs 196/03 e la Legge 626/95, l'Associazione *Rosa dei Venti onlus* ha adottato provvedimenti conseguenti alle prescrizioni richieste.

**D. Lgs 196/03**

Nel dettaglio è stata adottata una modalità operativa nella gestione dei dati sensibili che prevede, oltre al rispetto della privacy di tutte le persone coinvolte nei progetti, la gestione di tutte le informazioni con modalità protetta e la delega della gestione stessa dei dati sensibili a persone identificate come affidabili e investiti di responsabilità formale.

Tutta la documentazione relativa al consenso al trattamento dei dati personali degli utenti inseriti, è conservato nella cartella personale.

I dati personali e sensibili non sono oggetto di diffusione e sono custoditi in base alle misure minime previste dall'art. 33 del D.Lgs 196/03 direttamente ed internamente dall'Associazione "Rosa Dei venti"

Gli ospiti vengono informati al seguente riguardo:

1. il trattamento a cui saranno sottoposti i dati personali, forniti tramite la compilazione della scheda all'ingresso o in altre occasioni, è necessario al fine di compiere le finalità istituzionali e statutarie dell'Associazione *Rosa dei Venti onlus*. I dati in oggetto si riferiscono a quanto richiesto dalla scheda personale compilata al momento dell'ingresso insieme a un operatore e sono, di seguito, sintetizzati e suddivisi in dati obbligatori e dati sensibili.

Dati obbligatori	Dati sensibili
nome e cognome	stato di salute psichico e documentazione
Sesso	stato di salute fisico e documentazione
codice fiscale	esami clinici e loro esiti
luogo e data di nascita	situazione sociale e familiare
residenza attuale	situazione giudiziaria
residenze precedenti	Situazione scolastica e lavorativa



tipo e numero di documenti di identità	
--	--

Nello specifico tale raccolta è utile ad acquisire i minimi dati indispensabili per poter procedere alla programmazione di un percorso riabilitativo successivo alla permanenza presso la comunità. Il trattamento sarà effettuato principalmente con sistemi informatizzati e telematici, e parzialmente con metodi manuali.

Il trattamento è svolto direttamente dall'Associazione Rosa dei Venti *onlus*, presieduta dal Titolare del trattamento Dr. Luca Mingarelli.

I dati forniti non saranno in alcun caso trasmessi all'estero e non saranno diffusi ma comunicati, solo se necessario, alle seguenti realtà che operano secondo le stesse finalità dell'Associazione, nel caso queste collaborassero alla definizione del suo programma riabilitativo: Aziende ASL e ogni suo servizio pertinente ( Ospedali, Medici, Servizi Sociali, etc.).

**626/95**

Per quanto attiene la sicurezza sul posto di lavoro, si è provveduto al controllo e alla messa a norma di tutti gli impianti, alla nomina di un Responsabile per la sicurezza, alla formazione specifica richiesta, e alla rilevazione e stesura di un piano dei rischi potenziali, come prescritto dalla norma.