



CARTA DEI SERVIZI

per l'anno 2010

Sede legale e Centro di Riabilitazione: Loc. Solavia - Pagazzano di Berceto (Parma) - C.A.P. 43042
P.IVA: 02215250347, Registro Imprese di Parma n° 219769, Albo Societa' Cooperative A163366
Albo Prefettizio di Parma - Sez. Miste n° 470 - Sez. Soc. n°69, Albo Regionale Cooperative Sociali: Sez. A n°408/2003
Telefoni: Sede 0525.629024 - Fax: 0525.629024 - Presidenza: 339.3117205 - Resp. Progetti Riabilitativi: 333.8636888
Internet: www.sullavia.org - e-mail: info@sullavia.org C.C. Postale: 52607744

Indice

1. Premessa	3
2. Chi siamo	3
3. Lo scopo	3
4. L'oggetto sociale	4
5. Le aree di intervento	4
6. Gli obiettivi generali	4
7. La filosofia di servizio	5
8. Il metodo	5
9. Le sedi operative	6
10. Le risorse umane	7
11. I servizi	7
12. Convenzioni ed accreditamenti con le Istituzioni	9
13. Valutazione degli interventi e gestione delle segnalazioni e reclami	9
14. Per conoscerci meglio	10
15. Per contattarci	10
16. Per sostenerci	10

CARTA DEI SERVIZI PER L'ANNO 2010

Cooperativa Sociale "Sulla Via" ONLUS

" Crediamo al Bene degli Altri e cerchiamo di promuoverlo al meglio delle nostre possibilità"

Premessa

La presente Carta dei Servizi, oltre che un documento previsto da numerose indicazioni di legge, vuole essere un concreto strumento di informazione, trasparenza e certificazione della nostra attività: descrive la capacità operativa, codifica il metodo che ci permette di ascoltare ed accogliere il disagio e di verificare il raggiungimento degli obiettivi previsti.

E' indirizzata ai fruitori dei nostri servizi a sancire un'alleanza per percorrere insieme un tratto di vita.

Chi Siamo

La Storia

La Cooperativa "Sulla Via" è stata costituita a Fornovo (PR) il 22 febbraio 2002 da un gruppo di persone accomunate dall'attenzione per il disagio sociale e l'interesse per la Natura, intesa come strumento equilibratore nell'attuazione di percorsi riabilitativi.

Particolari esperienze ci hanno portato ad incontrare il disagio psicosociale nella sua quotidianità, cercando di comprenderlo e di offrire delle risposte, sostenendo anche il peso della sofferenza a carico dei familiari nell'incessante lotta contro la malattia in tutte le sue fasi.

Si sono così individuate tre tipologie di intervento: preventivo, durante la fase conclamata e riabilitativo, a supporto sia delle situazioni decisamente patologiche che delle situazioni di malessere più sfumato.

Un primo passo, per concretizzare i percorsi di riabilitazione, è stato la realizzazione del Centro residenziale di Berceto (PR), che ha richiesto un notevole impegno economico ed è stata possibile anche grazie ad un significativo contributo della Regione Emilia-Romagna.

La tipologia e la base sociale

"Sulla Via" è una cooperativa sociale ONLUS di tipo A, a mutualità prevalente, in base alle leggi 381/1991 e 366/2001.

La base sociale, iniziata con 9 soci fondatori, nel corso degli anni si è allargata ed attualmente è composta da 24 soci. Lo staff operativo è costituito da 9 figure professionali (medici, psicoterapeuti, psicologi, riabilitatori psichiatrici, educatori professionali, ASA, OSS). Nei nostri interventi siamo affiancati anche da generosi volontari.

Lo scopo

La Cooperativa ha lo scopo di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana ed all'integrazione sociale dei cittadini, attraverso l'istituzione e la gestione di servizi socio-sanitari, educativi ed assistenziali, in un'ottica globale comprensiva di tutti gli aspetti del vivere individuale e collettivo, nella triplice direzione di prevenzione, cura e riabilitazione.

Lo scopo che i soci intendono perseguire, ispirandosi ai principi di mutualità e solidarietà, è quello di ottenere, tramite la gestione in forma associata dell'azienda alla quale prestano la propria attività di lavoro, continuità di occupazione lavorativa e migliori condizioni economiche, sociali e professionali per se stessi e per i collaboratori. La Cooperativa, inoltre, si propone di interagire e collaborare con tutte le realtà sociali aventi comuni intendimenti.

L'oggetto sociale

Sintetizzando i contenuti dello Statuto, i nostri interventi sono rivolti a tutti i cittadini, sia come singoli, sia come nuclei familiari o altri gruppi di aggregazione, per raggiungere il maggior benessere psicofisico e per contribuire ad un vero progresso di cui possono usufruire anche le generazioni future.

A tal fine :

- La Cooperativa istituisce, organizza e gestisce attività riabilitative, socio-educative, socio-sanitarie, di prevenzione, assistenziali e di cura, a favore di chiunque si trovi in uno stato di bisogno o di emarginazione, conseguente ad una situazione di svantaggio o disagio fisico, psichico o sociale.
- I servizi offerti potranno essere di tipo domiciliare, residenziale, semi-residenziale, in strutture protette o di altra tipologia ritenuta idonea allo scopo
- Gli interventi saranno mirati rispetto al tipo di utenza su cui intervenire e si avvarranno di:
 - attività di consulenza specialistica
 - spazi di ascolto del bisogno e di counseling
 - istituzione di gruppi di auto-sostegno
 - attività ricreative e d'animazione risocializzanti
 - attività culturali e divulgative, di studio e di ricerca, comprensive fra l'altro di tecniche naturalistiche e di salvaguardia ambientale
 - attività di turismo socioculturale in genere
 - attività educative e di formazione

La Cooperativa si propone inoltre di organizzare e gestire corsi, lezioni, seminari, dibattiti, conferenze ecc., e percorsi formativi, di aggiornamento e perfezionamento per soci e non, per singole figure professionali o specializzazioni, anche allo scopo di elevare il grado delle prestazioni, nonché ricerche nei campi delle attività esercitate.

Le aree di Intervento

- patologia psichiatrica diagnosticata in trattamento farmacologico e/o psicologico
- situazioni con evidenti sintomi di disagio psichico non ancora diagnosticato
- situazioni problematiche e/o premorbide caratterizzate da difficoltà relazionali e di inserimento nel contesto sociale (scuola, lavoro)
- adulti singoli o famiglie in difficoltà nella gestione della quotidianità dal punto di vista organizzativo e relazionale.
- sofferenze psicologiche di tipo ansioso e/o depressivo
- difficoltà relazionali all'interno della famiglia
- sofferenza del nucleo familiare e della coppia

Gli obiettivi generali

Nel perseguire le nostre finalità istituzionali, abbiamo individuato alcuni obiettivi principali:

- accettazione e convivenza col proprio problema
- raggiungimento dello stato di benessere più completo possibile
- miglioramento delle relazioni interpersonali, specialmente in famiglia
- raggiungimento del maggior grado possibile di autonomia
- miglioramento e sviluppo delle abilità residue o acquisizione di nuove
- graduale inserimento nel contesto sociale fino ad una soddisfacente integrazione

La filosofia di servizio

Gli interventi di "*Sulla Via*" prendono le mosse dalla convinzione che ogni situazione, per quanto compromessa, sia passibile di miglioramento.

La progressione, la promozione del benessere psicofisico e il potenziamento qualitativo e quantitativo della rete relazionale sono obiettivi irrinunciabili per tutti gli interventi ed escludono ipso facto l'ottica assistenziale in favore di quella sempre esclusivamente riabilitativa.

Al centro dell'attenzione è posto il singolo individuo con le sue specificità e con la sua personalità: ogni intervento è personalizzato.

Lo svantaggio psicosociale è visto con lucidità come patologia, ma il limite è incontrato come "diversità" che

- non deve penalizzare lo svolgersi di una vita completa, per quanto con peculiari caratteristiche
- non deve togliere dignità e possibilità di esprimere desideri, aspettative e quindi di autodeterminarsi
- deve permettere all'alloferente (definiamo i nostri utenti come "*alloferenti*", cioè "portatori di diversità") la riappropriazione di un ruolo dignitoso nel contesto sociale consentendogli di vivere pienamente ogni aspetto dell'esistenza (lavoro o attività occupazionali, relazioni, divertimento...) pur acquisendo in modo sempre più chiaro la coscienza di essere portatore di una fragilità.
- può diventare addirittura una risorsa, in quanto la diversità è vista e valorizzata come fonte di arricchimento per tutti.

Il Metodo

Considerazioni generali

La nostra storia ci ha portati ad incontrare prevalentemente il disagio psichico: la patologia psichiatrica, più di altre, induce una situazione di solitudine e di isolamento che, a sua volta, condiziona un sommerso più diffuso di quanto si pensi.

Abbiamo individuato i luoghi in cui operare nel contesto abituale di vita dei nostri Alloferenti, e nel nostro Centro di Berceto, che è stato progettato proprio per una residenzialità riabilitativa.

La metodologia di "*Sulla Via*" si fonda sull'instaurazione, sviluppo e consolidamento di una relazione professionale individualizzata da un lato e di relazioni di gruppo (sia per gli Utenti che per i familiari) dall'altro.

Per quanto riguarda il primo aspetto relazionale, l'attuazione del progetto si snoda attraverso le fasi seguenti:

- Incontro col disagio, sua analisi e, dove necessario, sua decodificazione
- Condivisione, ascolto ed osservazione partecipe del disagio nel contesto abituale dell'Utente
- Condivisione, ascolto ed osservazione partecipe del disagio dei familiari.
- Stesura dell'assessment
- Stesura del progetto individualizzato
- Attuazione dell'intervento di affiancamento come formulato dal progetto.
- Valutazione interattiva della effettiva accettazione da parte dell'Utente del percorso di affiancamento, nel pieno rispetto del suo diritto all'autodeterminazione e della sua dignità.
- Valutazione delle modificazioni delle relazioni interpersonali all'interno della famiglia
- Valutazioni in itinere del progetto da parte dell' équipe degli operatori supervisionati dal Medico specialista con particolare riguardo al raggiungimento degli obiettivi individuati

Per quanto riguarda il gruppo, inteso proprio come ambito di tipo amicale, esso costituisce un alveo relazionale di per sé terapeutico in grado di sostenere la coscienza del malessere e la sua accettazione, di attivare alleanze tra i pari che si accolgono, si comprendono e si sostengono

vicendevolmente, di svolgere anche una funzione sanamente difensiva nei confronti della solitudine e delle dinamiche espulsive purtroppo ancora presenti nel contesto sociale.

Le modalità di accesso ai servizi offerti da "Sulla Via"

L'accesso può avvenire:

- su richiesta diretta degli interessati
- su segnalazione da parte di familiari e/o conoscenti
- su invio da parte di sanitari o Enti privati
- su invio da parte dei Servizi Sociali
- su invio da parte dei Servizi Sanitari Psichiatrici

Unica condizione per l'accoglienza ai servizi di "Sulla Via" è, da parte dell'alloferente, la condivisione del progetto riabilitativo e la sua accettazione. Per i portatori di patologia riconosciuta e conclamata si richiede il riferimento di un medico specialista ed il rispetto del piano di cura, quando previsto, a garanzia di uno stato di compenso stabile.

Rapporti e contatti con le Istituzioni

I nostri percorsi psicoriabilitativi si inseriscono in quello spazio, troppo spesso privo di risorse, tra gli interventi prettamente sanitari (dal ricovero, alle visite ambulatoriali, alla prescrizione dei farmaci).

La presenza sul territorio in cui i nostri utenti vivono favorisce l'approccio e la conoscenza di situazioni a rischio o premorbose.

"Sulla Via" agisce come collegamento tra gli Utenti, il loro contesto relazionale, (familiare e sociale) e le istituzioni; in quanto struttura non sanitaria ma di supporto, si propone di collaborare sinergicamente con tutti gli altri altri soggetti, istituzionali e non, senza sovrapporsi al ruolo di questi ultimi.

Il quotidiano contatto con gli Utenti e la costante condivisione del loro bisogno, effettuati da figure professionali, fanno di "Sulla Via" uno strumento di monitoraggio in tempo reale, di filtro attivo per le reali necessità ed un mezzo di orientamento alle risorse più idonee.

Le sedi operative

Attualmente sono operative due sedi: una a Berceto (Parma), sede legale della Cooperativa, finalizzata a percorsi residenziali, e una a Peschiera Borromeo (Milano).

Il Centro Residenziale

E' costituito da un complesso di case rurali ristrutturate nel rispetto delle caratteristiche originarie.

La struttura si trova in una zona collinare incontaminata dell'Appennino Emiliano, in frazione Pagazzano del comune di Berceto (PR), in un contesto ambientalistico di grande interesse.

Nel corpo del Centro coesistono una parte destinata alla condivisione ed alla convivenza (camere e spazi comuni) ed un appartamento per esperienze in autonomia guidata.

La sede di Peschiera Borromeo

Le attività proposte in questa sede si avvalgono di uno studio medico, per le consultazioni ed i momenti di riflessione ed elaborazione, e di ampi locali dati generosamente in uso dall'Amministrazione Comunale per le attività operative.

E' disponibile anche un piccolo orto con annesso giardino per le esperienze di contatto con la terra.

Le risorse umane

Le figure professionali attualmente operanti nella Cooperativa sono:

- 1 Medico neurologo e psicologo, responsabile dei progetti con funzioni anche di coordinamento e supervisione
- 4 psicologi psicoterapeuti specializzati in psicologia sistemica, psicosomatica e dell'età evolutiva
- 1 psicologo testista che svolge anche funzioni psicoriabilitative
- 1 psicologo con funzioni psicoriabilitative
- 1 dottore in tecniche di riabilitazione psichiatrica
- 1 operatore generico per gli affiancamenti domiciliari
- 3 responsabili di laboratorio (operatori generici)
- 2 operatori ASA

Gli operatori svolgono il loro ruolo coordinandosi all'interno di un'equipe; le attività quindi fanno parte di progetti globali in cui le varie funzioni (di consultazione, di elaborazione e operative), i vari aspetti relazionali (famiglia, gruppo, contesto allargato), i vari interventi (scelta delle attività di gruppo o individuali da proporre) vengono armonicamente e sinergicamente attuati e valutati.

Un ruolo fondamentale è rivestito da un considerevole numero di volontari (non solo soci ma anche semplici simpatizzanti) che con la loro generosa disponibilità, cooperando alla realizzazione dei progetti, accettano di seguire un'adeguata e costante formazione anche attraverso momenti di verifica, coordinamento e supervisione.

I servizi

Studio di Consultazione Psicologica

Utilizzando un orientamento di autocoscienza e promozione umana, più che di tipo sanitario, lo studio offre uno strumento competente soprattutto a quanti hanno difficoltà ad affrontare la sofferenza psicologica in senso lato.

È aperto a chiunque ne voglia usufruire, sostenendo l'individuazione ed il riconoscimento del disagio, orientando e accompagnando la scelta dei percorsi di aiuto e di cura più opportuni.

Eroga prestazioni di diagnosi, psicoterapie anche brevi e mirate, individuali, di coppia, di gruppi familiari, per adulti e per l'età evolutiva.

Gli interventi sono effettuati da psicologi e psicoterapeuti coordinati da un medico specialista.

Servizio diurno a Peschiera Borromeo

Il servizio si propone di supportare gli utenti e le loro famiglie nel vivere quotidiano, sostenendo la presa di coscienza del proprio disagio e quindi l'accettazione delle cure necessarie, favorendo o addirittura creando opportunità di buone relazioni interumane nel contesto sociale allargato, ma anche migliorando le relazioni all'interno del nucleo familiare, riattivando abilità sopite o creandone di vicarianti, fino ad arrivare al raggiungimento dei requisiti necessari per una immissione o reimmissione nel mondo del lavoro.

Le caratteristiche generali dell'intervento possono essere così sintetizzate:

- Immanenza sul territorio, che permette la conoscenza e l'incontro diretti col disagio.
- La facile accessibilità delle strutture e degli operatori contattabili in qualunque momento rendono particolarmente agili ed efficaci interventi anche non previsti e svolgono un indubbio ruolo di contenimento e di informazione sull'utente e sulle sue necessità.
- L'intervento individualizzato ha comportato un ampliamento della richiesta di affiancamenti ad personam o domiciliari, rispetto alle attività di gruppo precostituite, che tuttavia rimangono in essere come uno tra i più importanti obiettivi intermedi verso il raggiungimento dell'autonomia, e che vengono pertanto utilizzati prevalentemente dagli utenti il cui percorso è in fase avanzata.

Le prestazioni specifiche sono:

- *Sportello di consulenza quindicinale per gli Utenti e i loro familiari*: uno specialista è a disposizione per brevi colloqui individuali finalizzati a indicazioni o chiarimenti.
- *Gruppi di automutuoaiuto*: per Utenti
- *Gruppi di automutuoaiuto*: per familiari
- *Filo Continuo*: disponibilità per Utenti e familiari di un riferimento telefonico 24h su 24 e 365 giorni l'anno
- *Laboratori operativi* in cui si propongono attività tese alla scoperta, riscoperta e potenziamento di varie abilità
- *Laboratori formativi* naturalistici, culturali (lettura, cineforum), espressivi (disegno, teatro), di apprendimento (uso del PC), di salvaguardia della salute quali attività motorie, educazione alla corretta alimentazione, alla sicurezza domestica, alla salvaguardia dell'ambiente (raccolta differenziata) ed all'uso di basilari norme igienico-sanitarie.
- *Laboratori socializzanti* veri e propri ambiti di aggregazione finalizzati allo sviluppo delle capacità relazionali
- *Momenti ludici* : vacanze, gite, cinema, pizzata mensile, ecc.
- *Avviamento al lavoro* : percorsi di attività mirate caratterizzate da regolarità, frequenza e costanza dell'attività proposta, propedeutici all'auspicato futuro inserimento lavorativo, senza tuttavia attivarlo direttamente
- *Educazione all'utilizzo del tempo libero*
- *Partecipazione ad eventi* (fiere, feste del volontariato) con proprio spazio espositivo

Sostegno individuale a domicilio

Si tratta di interventi "ad personam" distinguibili in:

- Percorsi con prestazioni di natura prevalentemente socio-assistenziale sostenuti dalla costruzione di un buon rapporto professionale con l'utente e coi familiari e finalizzati al raggiungimento dell'autonomia nello svolgimento delle quotidiane incombenze; il miglioramento delle relazioni familiari ed il potenziamento delle abilità sono spontaneamente agevolati dalla prestazione domiciliare.
- Percorsi di natura prevalentemente educativo-relazionale e risocializzante rivolti a soggetti discretamente autonomi, ma in difficoltà per quanto riguarda l'organizzazione della quotidianità, le relazioni interumane e la messa a frutto delle proprie risorse. Questo percorso è orientato alla partecipazione a momenti di gruppo di tipo occupazionale, culturale, di aggregazione e comunque al potenziamento delle risorse personali.

L'obiettivo di ogni intervento ad personam al domicilio è quello di accompagnare l'utente verso l'integrazione sociale attraverso il raggiungimento di obiettivi intermedi sempre migliorativi.

E' importante sottolineare che i diversi interventi si integrano e si completano a vicenda, offrendo una scelta ampia e diversificata di strumenti.

Spesso l'Utente inizia il percorso al domicilio e viene pian piano guidato all'inserimento nelle attività di gruppo, scelte in base alle sue caratteristiche ed alle sue necessità.

Può anche succedere che in momenti di particolare difficoltà vengano momentaneamente ridotte o sospese le attività di gruppo e si propongano prevalentemente o esclusivamente affiancamenti domiciliari.

In questa tipologia di intervento si colloca anche la gestione del SISM (Servizio Integrato per la Salute Mentale) nel distretto sociale Est Milano.

Residenzialità guidata

Il Centro di Berceto è in grado di accogliere 6 Utenti (numero ottimale per la massima efficacia dei percorsi proposti) ospitati in camere a 2 letti con bagno.

Possono essere ospitati anche famiglie e piccoli gruppi in un appartamento in grado di garantire autonomia pur mantenendo in essere il supporto professionale che caratterizza i nostri interventi.

Sono inoltre disponibili uno studio per i colloqui psicologici ed un' ampio salone.

Al Centro sono presenti operatori generici, educatori professionali ed un medico psicologo.

Per le esperienze di contatto con la terra è possibile usufruire della collaborazione con un' Azienda Agricola di Orticoltura biologica adiacente.

Sempre in attuazione di progetti mirati, le attività possibili sono:

- *Percorsi di recupero*: si utilizzano strumenti specifici (training autogeno, colloqui di sostegno, pet therapy, occupazionalità)
- *Soggiorno di riposo, vacanze sollievo*: vengono proposte attività ricreative e rilassanti
- *Momenti di aggregazione*: seminari e dibattiti inerenti le tematiche di cui ci occupiamo e iniziative ludiche e conviviali.

Convenzioni ed accreditamenti con le Istituzioni

- Dal 2005 convenzione con il Comune di Peschiera Borromeo (MI) per il Servizio Diurno
- Dal 2007 "Sulla Via" ed in particolare il Centro sono accreditati dall' AUSL di Parma per la gestione di progetti riabilitativi per gli Utenti del Dipartimento di Salute Mentale.
- Citazione sulla Carta dei Servizi del Comune di Berceto
- Convenzione con Istituti Professionali per tirocini formativi a maturandi
- Dal 2009 Convenzione con l'Università degli Studi di Parma per tirocini pre e post lauream del corso di Psicologia.
- Dal 2010 assegnazione della gestione di un servizio domiciliare dal Distretto Sociale Est Milano (Servizio Integrato per la Salute Mentale)

Valutazione degli interventi e gestione delle segnalazioni e reclami

"Sulla Via" adotta costantemente opportuni strumenti per monitorare la qualità degli interventi, il raggiungimento degli obiettivi previsti e la rispondenza alle aspettative dei fruitori.

Nello spirito di ascolto e collaborazione, la Cooperativa accoglie segnalazioni e consigli, a maggior ragione se questi possono contribuire a migliorarne l' attività.

Gli Utenti, i loro familiari e chiunque lo ritenga opportuno, possono fare reclamo per difformità rispetto alle indicazioni contenute nella presente Carta dei Servizi.

Le segnalazioni vanno comunicate con qualunque modalità agli operatori che si faranno carico di inoltrarle ai livelli di responsabilità competenti: la Cooperativa si impegna alla loro valutazione e a darne risposta scritta.

Per Conoscerci Meglio : www.sullavia.org

Per Contattarci : info@sullavia.org

telefoni: Sede Legale e Centro 0525.629024

Presidenza 339.3117205

Responsabile dei progetti: 333.8636888

Studio di Consultazione Psicologica: 339.1023773

Lunedì, martedì, venerdì dalle 14 alle 15

mercoledì e giovedì dalle 18 alle 19

Accesso al Servizio diurno: 339.1017843

Per sostenerci: CC Postale 52607744

CC Cariparma IBAN IT75N0623065640000035432108

Le vostre donazioni liberali sono interamente detraibili dalla dichiarazione dei redditi.

Grazie a:

Enrico Bertoncini

Simone Agosti

Angiolo Consigli

(Ferdì)Nando Cucchi

che, nel ricordo, continuano a camminare con noi.