



ASSOCIAZIONE GRUPPO DI BETANIA O.N.L.U.S.

Servizi Sociopsicopedagogici



OMADA

Struttura Residenziale NPIA

CARTA DEI SERVIZI

Struttura Residenziale di Neuropsichiatria Infantile per Adolescenti

Associazione Gruppo di Betania Onlus - Sezione Omada



*Tutti abbiamo bisogno degli altri
per crescere, svilupparci
e incontrare la speranza
nell'affrontare insieme
anche ciò che ci crea sofferenza.
Omada, in greco, significa INSIEME*



ASSOCIAZIONE GRUPPO DI BETANIA O.N.L.U.S.

Servizi Sociopsicopedagogici

La Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi, oltre ad essere uno strumento a tutela del diritto di salute e di informazione che consente al cittadino di documentarsi circa i servizi erogati, rappresenta una trasparente dichiarazione di funzionamento, obiettivi, modalità organizzative e modello di riferimento. La Carta dei Servizi è uno strumento dinamico, sottoposto a verifica almeno una volta all'anno e revisionato ogni qualvolta sia necessario. È situata presso le sedi operative delle Sezioni dell'Associazione Gruppo di Betania onlus ed è a disposizione degli ospiti, delle famiglie, delle Pubbliche Amministrazioni e delle altre Organizzazioni che intendano conoscerci.

Come leggere la nostra

Questa Carta dei Servizi è composta da due parti. La prima contiene informazioni e dati dell'Associazione Gruppo di Betania Onlus quale Ente gestore di più Sezioni operative, attività e progetti. La seconda parte contiene informazioni, dati e procedure concernenti la Sezione Omada.

INDICE

Associazione Gruppo di Betania Onlus

1. Chi siamo	08
2. Mission	09
3. Storia	09
4. Principi fondamentali	10
5. Approccio scientifico/metodologico	12
6. Organigramma	13
7. Il personale	14
8. Riservatezza dati e sicurezza degli ambienti	16
9. Codice etico (D.LSG. 231/2001)	16
10. Riconoscimenti e contributi	16
11. Convenzioni	18
12. Contatti	19

Omada: Struttura Residenziale di Neuropsichiatria Infantile per Adolescenti

13. Presentazione e contatti	22
14. Autorizzazione, accreditamento e messa a contratto	22
15. Capacità di accoglienza	22
16. Funzionamento	23
17. Soggetti invianti	24
18. Finalità del servizio	25
19. Trattamento comunitario residenziale	25
20. Trattamento dei dati	26
21. Residenzialità	26
22. Obiettivi	26
23. Costo del servizio	27
24. Diagnostica	29
25. Processo di ammissione	29
26. Documenti da produrre per l'inserimento in Omada	29
27. Tempi di permanenza	30
28. Fase dimissoria.....	30
29. Continuità di cura: la transizione	30

Metodologia

30. Modello terapeutico integrato individuale	31
31. Piano di Trattamento Riabilitativo (PTR) individualizzato	31
32. Tipologia delle prestazioni erogate	32
33. Relazione con la famiglia	32
34. Partecipazione	32
35. Cartella personale e documentazione	33
36. Monitoraggio	33
37. Gestione delle emergenze	33
38. Équipe multidisciplinare	34
39. Formazione	34
40. Customer satisfaction	34
41. Standard di qualità	35
42. Indicatori qualitativi	35
43. Dichiarazione d'impegno	36
44. Normativa di riferimento	36
45. Ubicazione e struttura abitativa	36
46. Regolamenti	36



ASSOCIAZIONE GRUPPO DI BETANIA O.N.L.U.S.

Servizi Sociopsicopedagogici

Associazione Gruppo di Betania Onlus

1. L'Associazione Gruppo di Betania: Chi siamo

L'Associazione Gruppo di Betania Onlus (in seguito AGB) si rivolge ad adolescenti e famiglie in difficoltà attraverso la realizzazione di attività educative, percorsi formativi ed interventi in ambito sociale e sanitario. AGB opera attraverso Sezioni e Servizi specializzati, gestiti in stretta collaborazione da professionisti - religiose e laici - che insieme hanno creato un metodo pedagogico il cui presupposto è il valore trasformativo della relazione e il cui focus è l'attenzione alla unicità della persona.

Ente privato senza scopo di lucro, è riconosciuto dalla Regione Lombardia con delibera GRL 15.06.1993 n. 37505 e GRL 23.07.1999 n. 44387 iscritta al CCAA di Milano Monza Brianza Lodi REA n. 1666988.

AGB è l'Ente giuridico che permette le attività socio-psicopedagogiche elaborate, sperimentate e realizzate dalle Sezioni Operative.

Sezioni Operative che offrono Servizi socio - psicopedagogici



VILLALUCE

Rete di Comunità Educative, Alloggi per l'Autonomia e Progetti Sperimentali

- **Villaluce** - Rete di Comunità Educative, Alloggi per l'Autonomia e Progetti Sperimentali per adolescenti – Milano 1980;
- **Pegaso** - Comunità Educativa di Pronta Accoglienza per adolescenti – Milano 1993;



CASA DEL SORRISO

Comunità Educativa e Progetto Sperimentale ProSpettiva

- **Casa del Sorriso** - Comunità Educativa e Progetto Sperimentale Prospettiva per adolescenti
– Fagnano Olona (VA) 1996;

Sezione Operativa che offre Servizi per la salute mentale



OMADA

Struttura Residenziale NPIA

- **Omada** - Struttura Residenziale di Neuropsichiatria infantile per adolescenti
– Milano 2016

Servizi aperti al territorio e alle fragilità familiari

- **Spazio Giovani "Insieme si può"** – Milano

2. Mission

Attraverso le sue Sezioni, AGB accoglie adolescenti che vivono complesse situazioni familiari allo scopo di accompagnarli nel loro cammino verso l'autonomia (personale, relazionale, abitativa, lavorativa, economica...). L'Associazione mira quindi a promuovere in ogni giovane una crescita consapevole, che permetta di reinserirsi positivamente nella vita familiare e/o sociale.

Tale missione, che AGB si propone di perseguire mediante la collaborazione tra le Suore Missionarie di Gesù Redentore, mosse dal loro Carisma, e gli operatori laici, riserva particolare attenzione ai bisogni degli "ultimi", i più vulnerabili.

Mediante un continuo e significativo investimento nella formazione dei propri operatori, AGB si prefigge inoltre di studiare, progettare e realizzare interventi educativi sempre più efficaci per contrastare il disagio degli adolescenti e delle loro famiglie.

3. Storia

L'Associazione Gruppo di Betania Onlus è stata costituita nel 1980 dalle Suore Missionarie di Gesù Redentore per operare concretamente nel sociale. La prima Sezione "Villaluce" è nata per volontà di un gruppo di professionisti religiosi e laici ed è stata così denominata dal Cardinale Carlo Maria Martini perché emanasse "luce di fede e di speranza, di amore e di gioia in tante persone a voi affidate dall'Amore che salva". Il disegno metodologico-organizzativo è stato elaborato attraverso il continuo confronto con un gruppo di psicoanalisti.

Nascono così:

1980 la comunità educativa **Villaluce** – Milano

1991 la comunità di pronta accoglienza **La Zattera**, sino al 2013 – Milano

1996 la comunità educativa **Casa del Sorriso** – Fagnano Olona (VA)

2010 il progetto di housing sociale **L'Arte dell'Accoglienza** presso **Villa Monetti**, sino al 2019 – Vedano Olona (VA)

2012 il servizio per le famiglie **Progetto Diadema**, sino al 2016 – Roma

2016 la struttura residenziale di Neuropsichiatria Infantile per Adolescenti "**Omada**" – Milano

Sono state altresì promosse alcune realtà:

1987 la società cooperativa **Giovani e Lavoro**, sino al 2001 – Milano

1994 l'**Associazione Anna Maria Vandoni Bianchi** per sostenere le ragazze dimesse dalle comunità di Villaluce – Milano

1995 l'Associazione di volontariato **Il Melograno Onlus** – Milano

2001 la cooperativa sociale **Il Mandorlo arl**, successivamente impresa sociale, sino al 2015 – Milano

2003 l'**Associazione Familiare conVoi Onlus**

Il nostro logo

Il nostro logo è la cosiddetta “Stella di Urbino”, un dodecaedro stellato che, nel corso dei seminari tenuti nei decenni di formazione che hanno caratterizzato la vita di Villaluce e delle sue radici, è stata utilizzata per rappresentare le relazioni interpersonali e i campi relazionali generati dal funzionamento triadico della mente – che permette di sottrarsi al rischio dell’appiattimento, l’un sull’altro, dei due membri della relazione diadica –.

La Stella di Urbino è una raffigurazione simbolica del modello in base al quale si è sviluppata la funzione pedagogica e la struttura istituzionale stessa in cui questa si esplica.

4. Principi fondamentali

Viene garantito il rispetto della Convenzione Internazionale dell’O.N.U. sui diritti dell’infanzia e della Carta di Diritti fondamentali dell’Unione Europea.

Uguaglianza

L’Associazione accoglie adolescenti femmine senza distinzione di etnia, lingua, religione.

Imparzialità

L’Associazione si impegna ad eliminare ogni forma possibile di discriminazione.

Continuità

L’attuazione del modello educativo è garantita con regolarità e continuità.

Partecipazione

La specificità del modello di trattamento implementato, che prevede la mobilitazione di ogni soggetto coinvolto nella vita delle minori, richiede necessariamente la partecipazione delle giovani stesse e, quando possibile, delle loro famiglie e/o rete parentale. L’Associazione opera in un contesto di relazioni sociali, coerente con la propria impostazione pedagogica fondante, dove la ragazza e la sua crescita occupano un posto centrale. Luogo istituzionale di raccordo e programmazione, sviluppa costantemente una rete di rapporti e di collegamenti istituzionali con le famiglie, i servizi sociali territoriali, la magistratura, gli enti pubblici, il mondo della scuola, del lavoro, le associazioni e le realtà del territorio, le rappresentanze di diverse fedi e tradizioni religiose.

Specificità

Il trattamento erogato si diversifica a seconda dei bisogni e delle specifiche condizioni in cui si trovano le giovani ospiti al momento del loro ingresso in una delle sezioni dell’Associazione. Il trattamento, specifico per ogni ragazza, viene continuamente rimesso a punto tenendo conto delle variabili relazionali e temporali che intervengono nella sua rete di relazioni.

Efficacia – efficienza – tempestività

Il trattamento viene fornito con efficacia ed efficienza mediante un uso ottimale delle risorse relazionali ed adottando ogni misura necessaria per rispondere, con tempestività, ai bisogni delle ospiti.

Accoglienza

L'Associazione accoglie ogni minore, per tutta la durata del trattamento, nella globalità della sua persona. L'Associazione richiede ai propri operatori, e promuove, un'alta capacità di accoglimento che renderà possibile un'adeguata partecipazione delle ospiti alla loro stessa "educazione".

Riservatezza

Nel rispetto della normativa vigente, l'Associazione garantisce il trattamento dei dati personali nel rispetto del diritto della riservatezza e dell'identità personale. Tutto il personale, che a qualunque titolo collabora con l'Associazione, si impegna ad osservare segretezza assoluta con chiunque su qualsiasi informazione relativa alle nostre utenti, su quanto concerne le funzioni che svolge nell'interesse o per conto della nostra Associazione e a non comunicare ad alcuno né durante, né dopo la collaborazione, regolamenti, norme di lavoro, studi e ricerche, nuove applicazioni, dati tecnici, commerciali, economici e finanziari relativi alla nostra Associazione; a non utilizzare tali dati nel suo personale interesse o nell'interesse di terzi, né lasciarli utilizzare da altri.

Spiritualità

L'Associazione intende essere di stimolo per ogni adolescente nella ricerca della propria spiritualità, nel pieno rispetto della cultura d'appartenenza.

Collaborazione laici-religiose

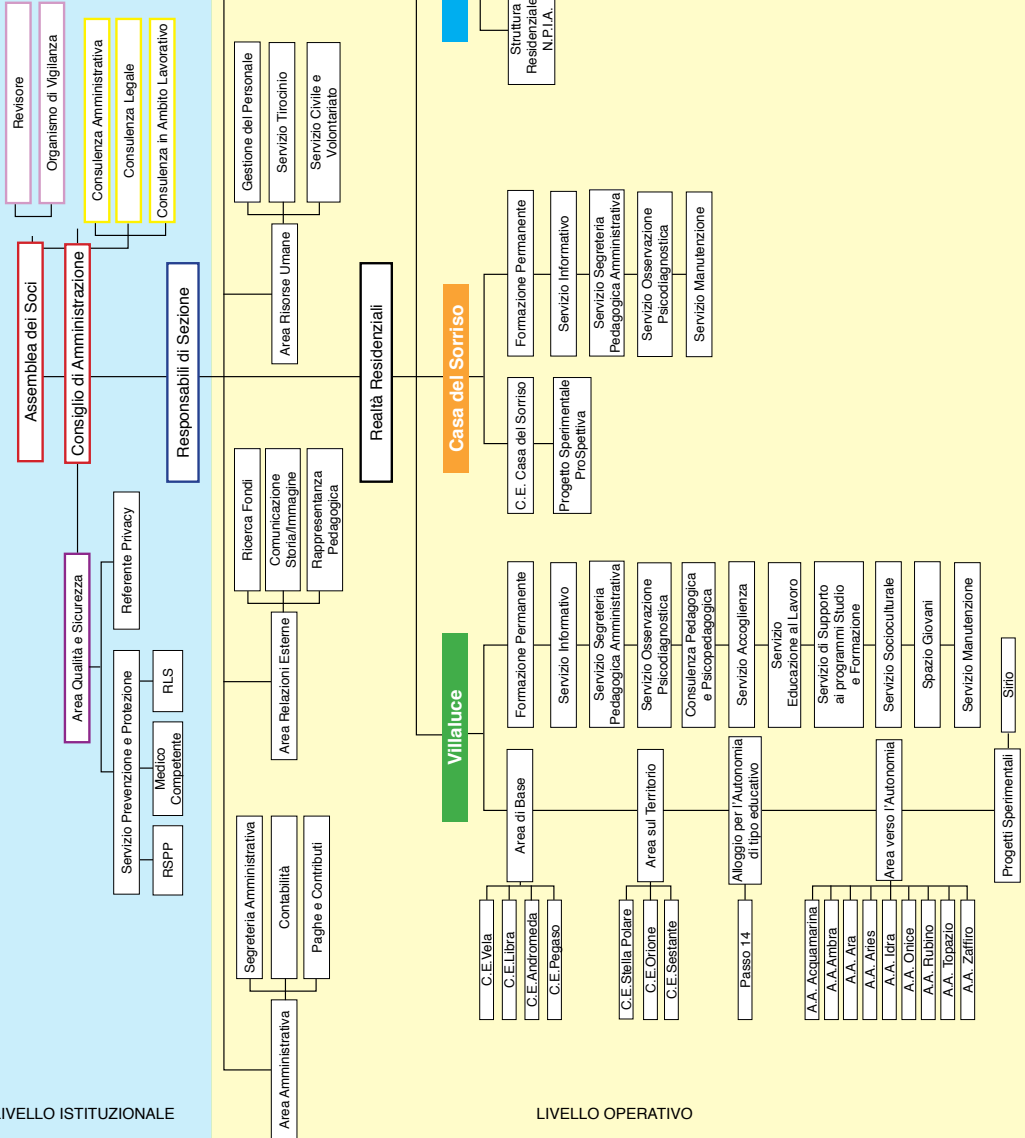
L'Associazione considera la complementarietà tra operatori laici e religiosi un principio indispensabile e assoluto; pertanto si propone come un luogo privilegiato di incontro tra le religiose e quei laici che ne condividono l'ispirazione. Tale collaborazione, in un contesto operativo multiprofessionale, permette di creare e arricchire il patrimonio di cultura, metodiche e tecniche psicopedagogiche, sempre in evoluzione, dell'Associazione stessa.

5. Approccio scientifico/metodologico

AGB si ispira ad una visione tecnico-scientifica, propria della Scuola Psicoanalitica, che riconosce l'esistenza di una realtà intrapsichica inconsapevole che partecipa alle scelte consapevoli umane. Questo modello di funzionamento della psiche umana ispira sia la metodologia pedagogica che la nostra stessa organizzazione istituzionale. L'adolescente è concepita come un soggetto che si avvia all'età adulta, attraverso lo sviluppo di una serie di competenze utili a permetterle di gestirsi in modo autonomo e responsabile nella rete relazionale e sociale. L'organizzazione del suo mondo interno incide infatti sulla capacità di stabilire relazioni con il mondo esterno. La nostra pedagogia si realizza attraverso una rete significativa e stabile di relazioni interpersonali, finalizzate a promuovere lo sviluppo di ogni singola personalità e sostenuta dall'organizzazione di servizi e attività educative strutturate sulla base delle esigenze proprie dello sviluppo dell'adolescente. Il metodo relazionale pone al centro il ruolo dell'Educatore e la funzione pedagogica di tutta l'Istituzione: in ogni Progetto educativo la relazione interpersonale è lo strumento attraverso cui – in un continuo reciproco scambio – passano emozioni, affetti, sentimenti e pensieri necessari per sostenere progetti di vita realistici.

L'intera struttura organizzativa istituzionale, così come ogni singolo Progetto Educativo, sono concepiti come un "contenitore" affettivo e relazionale plastico, a misura delle esigenze di ogni adolescente accolta. Il nostro intento educativo è anzitutto quello di offrire accoglienza, pietra angolare di ogni forma di "educazione partecipe": è infatti la qualità dell'accoglienza che rende possibile un'adeguata partecipazione delle nostre adolescenti al loro stesso percorso di crescita. Consapevoli che l'acquisizione dell'autonomia richiede il superamento delle nostalgie infantili e delle idee grandiose dell'adolescenza, cerchiamo di accompagnare il progressivo strutturarsi della personalità della minore, consapevoli di come questa possa esprimersi anche attraverso comportamenti disfunzionali nel contesto sociale. La nostra presenza al fianco delle ospiti vuole sostenerle nel riconoscere, affrontare ed elaborare i propri bisogni che, originariamente, non hanno ricevuto risposte adeguate; ciò comporta un grande lavoro psico-affettivo perché possano instaurarsi legami affettivi e insieme si possa sviluppare nuovi pensieri. Il modello pedagogico operante in AGB ha dunque come caratteristiche peculiari l'accoglimento e il contenimento dei bisogni e dei desideri della minore, in ordine alla loro elaborazione e trasformazione; così che trovino una possibilità di organizzazione in un Sé capace di collaborare all'attuazione del "Progetto Pedagogico" formulato in ordine alla crescita personale. La pedagogia di AGB richiede e propone una visione della vita sentita come frutto di una opzione personale, che consentirà all'adolescente di investirci appassionatamente, così da essere disposta a pagare il prezzo di un impegno difficile ma necessario, per sentirsi "persona" e "cittadina" a pieno diritto.

6. Organigramma



- Livello politico
- Livello Gestionale
- Funzione di Controllo
- Compliance Aziendale
- Area Consulenze

7. Personale

Il personale è composto da educatori professionali socio-pedagogici, operatori socio-educativi, educatori professionali socio-sanitari, operatori socio-sanitari, infermieri professionali, psicologi, neuropsichiatri.

Educatore: è responsabile del ruolo educativo e della realizzazione del Progetto di ciascuna ragazza. Accoglimento e contenimento relazionale sono sue funzioni precipue.

Operatore: svolge una funzione educativa in favore delle ospiti, qualunque sia il suo ruolo, nel rispetto delle specifiche professionalità.

L'Associazione definisce il fabbisogno del personale attraverso un programma di gestione e di monitoraggio delle risorse umane: in termini numerici per ciascuna professione o qualifica professionale, per posizione funzionale, per qualifica in rapporto ai volumi e alle tipologie delle attività e in rapporto all'organizzazione delle Sezioni, in modo da garantire il corretto svolgimento delle attività secondo criteri specificati dalla normativa vigente.

L'Associazione si avvale anche di **volontari**, che hanno comunque una funzione educativa a sostegno degli educatori ed operatori. Tutti i volontari sono iscritti a Associazioni di Volontariato e il loro inserimento nell'operatività delle Sezioni non può mai essere episodico né periferico, e viene sostenuto da una specifica formazione.

Inquadramento contrattuale	
Dipendenti	75
di cui:	
a tempo indeterminato	67
a tempo determinato	8
Collaboratori	3
Liberi professionisti	14
Volontari*	70
92+70 volontari	
*Viene contata come unità anche il volontario che presta la sua attività volontaria anche solo per un'ora alla settimana	

Organigramma funzionale	
Presidente	1
Assistente del Presidente/ Responsabile Risorse Umane	1
Responsabili di Sezione	3
Educatori Professionali	34
Educatori Professionali Sanitari	5
Operatori Socio Educativi	3
Operatori sanitari (OSS, TERP, TNPEE, infermieri)	12
Impiegati	14
Operatori Socio Pedagogici (Servizi)	8
Cucina/Pulizie/Manutenzione	8
Formatori (psicologi / neuropsichiatri / pedagogisti)	5
Psicologi (+ privati convenzionati)	5+10
Neuropsichiatri	2
Consulente legale	1
R.S.P.P.	1
Consulente lavoro	1
Consulente amministrativo	1

Impegni:

L'Associazione si impegna:

- a incrementare la professionalità dei propri operatori
- a promuovere progettualità e sperimentazioni nel campo educativo
- a sviluppare ricerche e studi in ambito sociopsicopedagogico

8. Riservatezza dati e sicurezza degli ambienti

Il Documento Programmatico sulla Sicurezza di AGB, nel rispetto del DLgs 196/2003, ha lo scopo di delineare il quadro delle misure di sicurezza, organizzative, fisiche e logiche, da adottare per il trattamento dei dati personali.

L'Associazione sta progressivamente adeguandosi agli obblighi previsti dal Regolamento Europeo sulla Protezione dei Dati (GDPR) n. 2016/679.

9. Codice etico (D.LGS. 231/2001)

Il Codice Etico è il documento ufficiale dell'Associazione Gruppo di Betania Onlus che contiene la mission, la vision, la dichiarazione dei valori e dei principi, l'insieme dei diritti, dei doveri e delle responsabilità che la stessa assume nei confronti di chiunque si trovi a collaborare con essa o a beneficiare dei suoi progetti; è da considerarsi come uno strumento finalizzato anche alla prevenzione dei reati previsti dal D.Lgs. 231/01.

10. Riconoscimenti e contributi

Riconoscimenti

- Attestato di Benemerenzza Civica 1980 – Comune di Milano
- Medaglia d'Argento di Benemerenzza Civica a "Villa Luce" 1995 – Comune di Milano
- Medaglia d'Oro di Riconoscenza a Md. Teresa Gospar 1996 – Provincia di Milano
- Premio della Bontà Motta 1998 – Comune di Milano
- Titolo di Paul Harris Fellow a Md. Teresa Gospar – Fondazione Rotary del Rotary International
- Medaglia d'Oro di benemerenzza Civica a Md. Teresa Gospar 2002, Ambrogino d'Oro – Comune di Milano
- Onorificenza Milanodonna, Marzo 2007 – Comune di Milano
- Titolo di Paul Harris Fellow a Md. Franca Rosso – Fondazione Rotary del Rotary International
- Premio alla Virtù Civica "Panettone d'Oro" 2018 – Comitato Panettone d'Oro
- Premio Impresa e Lavoro 2018 – Camera di Commercio di Milano, Monza Brianza, Lodi

Contributi

Il nostro contributo ai Tavoli di Lavoro e Seminari Nazionali

- dal 1982 AGB partecipa ai tavoli di lavoro di Regione Lombardia come Ente qualificato
- dal 1999 AGB, nella figura della sua Presidente, coordina la Commissione Area Minori di UNEBA (Unione Nazionale Istituzioni ed Iniziative di Assistenza Sociale).
- 1999 Firenze – AGB partecipa come relatore al Seminario formativo internazionale *“La progettazione nell’ambito della L.285/97”*.
- 1999 Roma – AGB è convocata a far parte del Comitato Tecnico Scientifico UNITER-UNI, costituito dalla Commissione Ministeriale, per la definizione delle norme qualitative sui servizi minorili.
- 2000 Milano – AGB, in occasione del ventennale di Villa Luce, promuove il Seminario *“Quali rischi corre l’adolescente quando l’educatore non sa rischiare?”*.
- 2001 Milano – AGB è relatore su *“Tema del Ruolo e della Responsabilità dell’Educatore nel sistema dei servizi al minore e alla famiglia”* presso il Centro Nazionale di Prevenzione e difesa sociale Onlus in collaborazione con Caritas Ambrosiana e Uneba.
- 2004 Roma – AGB è convocata alla Commissione Parlamentare per l’Infanzia per una audizione con il gruppo di lavoro sulla legge 285/97.
- 2004 Milano – AGB partecipa al Consiglio Regionale della Lombardia per la stesura della Legge Regionale 34/2004.
- 2006 Taormina (ME) – AGB è relatore al Congresso nazionale tenuto dal C.I.R.S. con l’elaborato *“Innovazione e progettazione educativa nelle comunità d’accoglienza per giovani donne”*.
- 2006 Milano – AGB è partner nel Progetto *“Da ragazza a donna”* il cui ente capofila è l’Associazione familiare conVoi Onlus di Milano.
- 2006 Palermo – AGB è partner nel Progetto RE.M.A.R.E: Reintegrazione minori a rischio di esclusione sociale, grazie al contributo dei fondi sociali europei.
- 2007 Milano – AGB, in occasione dei 25 anni di fondazione di Villaluce, pubblica il libro *“Ciao, sono Luce. Storie di straordinaria speranza”*.
- 2007 Milano – AGB è relatore al Convegno organizzato dalla Associazione Medici Cattolici Italiani.
- 2008 Milano – AGB, nella figura della sua Presidente, entra a far parte della Commissione di Beneficenza, area Servizi alla Persona, di Fondazione Cariplo, sino al 2014.
- 2009 Milano – AGB partecipa alla Giornata di Studio sul tema *“Accogliere i minori oggi tra comunità e territorio”* organizzata da Uneba e Caritas Ambrosiana.
- 2010 Milano – Pubblicazione del libro *“Ascoltare e pensare. Dialogo intersoggettivo e processi trasformativi”* scritto da Magda Viola (Responsabile Formazione Permanente AGB) sulla storia ed il metodo di AGB.

- 2011 Roma – AGB relaziona il *“Progetto Verso l’Autonomia”* quale esempio di progetto innovativo, sistematico, replicabile e di rilevanza politica, presso il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali durante gli *“Incontri di approfondimento nell’ambito del Tavolo di coordinamento tra il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali ai sensi della L. 285/97”*.
- 2016 Milano – AGB partecipa con il contributo esperienziale: *“Dallo scontro al conflitto, all’incontro”* alla IV giornata interculturale organizzata dall’università degli Studi di Milano Bicocca
- 2018 Catania – AGB è relatore presso il Convegno a Catania *“Bambini e ragazzi: quale futuro? Fra responsabilità e nuovi modelli di genitorialità per la famiglia e per la comunità”*.

11. Convenzioni

AGB ha in essere convenzioni e/o collaborazioni con i Comuni di residenza delle giovani accolte, che si fanno carico del pagamento della retta.

Tutte le Comunità Educative e gli Alloggi per l’Autonomia di Villaluce sono:

- accreditati dal Comune di Milano
- inseriti nell’Elenco Comunale delle Associazioni per la gestione di strutture semiresidenziali e/o residenziali per minori, genitori con figli del Comune di Lecco
- iscritti nell’elenco dei soggetti qualificati alla gestione di strutture residenziali o semiresidenziali per l’accoglienza di minori del Comune di Modena (Settore Politiche Sociali Sanitarie e Abitative)
- inseriti nell’elenco gestori strutture semiresidenziali e residenziali per l’accoglienza di minori del Comune di Parma
- iscritti nell’albo dei soggetti qualificati alla gestione di strutture residenziali o semiresidenziali per minori o madri con bambini del Comune di Pioltello
- inseriti nell’elenco tenuto da ASC INSIEME (Azienda consortile Interventi Sociali, Valli del Reno, Lavino e Samoggia) degli operatori qualificati alla gestione di strutture residenziali e semiresidenziali per minori e di progetti e/o attività per accoglienza minori
- soggetti al Protocollo d’intesa con il Centro Giustizia Minorile per la Lombardia per l’inserimento di minori sottoposti a procedimento penale in strutture residenziali (si sta perfezionando l’iscrizione nell’Elenco Aperto di Strutture Residenziali disponibili all’accoglienza di minorenni sottoposti a provvedimento penale dell’Autorità Giudiziaria Minorile)

La struttura residenziale di NPIA Omada:

- è accreditata da Regione Lombardia e inserita nel Registro Regionale delle Strutture Accreditate al n. 1335
- ha in essere un contratto con ATS della Città Metropolitana di Milano

AGB collabora con Facoltà universitarie afferenti alla sfera educativa (Scienze dell'Educazione e della Formazione) ed Enti formativi, con i quali vengono stipulati accordi/convenzioni per lo svolgimento di attività di tirocinio all'interno delle proprie Sezioni operative.

Attualmente AGB è convenzionata con:

- Università Cattolica del Sacro Cuore – Milano
- Università degli Studi Milano Bicocca
- Università degli Studi dell'Insubria
- Università degli Studi di Bergamo
- Fondazione Don Carlo Gnocchi o.n.l.u.s.
- Istituto Cortivo S.p.A.
- Liceo Scientifico "Curie" di Tradate
- Cooperativa Sociale "Solidarietà e Servizi" di Busto Arsizio
- Energhia Impresa Sociale s.r.l.

12. Contatti

Associazione Gruppo di Betania Onlus

Sede legale: Via Ettore Ciccotti, 9 - 20161 Milano

C.F. 97008790152 – P. IVA 09595420150 – Codice Univoco A4707H7

Tel. 02 66 200 546 – Fax 02 66 201 971

info@associazionebetania.org – agbonlus@pec.it

www.associazionebetania.org

Facebook: Associazione Gruppo di Betania Onlus

Youtube: AGB Onlus

Come raggiungerci:

Autobus 40, 41, 52, 70, 89 - MM gialla fermata Affori FN

Ferrovie Nord Milano fermata Affori

Autostrada Milano/Venezia, uscita Cormano direzione centro





OMADA

Struttura Residenziale NPIA

OMADA: Struttura Residenziale di Neuropsichiatria Infantile per Adolescenti



13. Presentazione e contatti

“OMADA” (dal greco *insieme*) è una struttura residenziale di NPIA (Neuropsichiatria dell’infanzia e dell’adolescenza) per adolescenti.

È collocata nella zona 8 di Milano.

Via A. Mambretti, 21 – 20157 Milano

Tel. 02 39 005 468 – Mobile. +39 393 21 09 838 – Fax 02 39 000 623

comunitaomada@associazionebetania.org – agbonlus@pec.it

www.associazionebetania.org

- Responsabile di Sezione: suor Giuseppina Guzzetti
- Direttore Sanitario: dott. Alberto Parabiagli

14. Autorizzazione, accreditamento e messa a contratto

OMADA è un’unità di offerta del sistema sociosanitario lombardo, autorizzata all’esercizio e che eroga servizi di natura sanitaria in regime di accreditamento e contrattualizzazione con ATS Milano Città Metropolitana e Regione Lombardia.

Essa è autorizzata al funzionamento da ATS e dall’11 luglio 2016, è iscritta nel Registro Regionale delle Strutture Accreditate al n. 1335 con la denominazione “Struttura Residenziale di NPIA OMADA”, ed è contrattualizzata, sempre con ATS Milano Città Metropolitana, a partire dal 31/08/2016.

15. Capacità di accoglienza

La comunità OMADA prevede attualmente n. 10 posti per adolescenti femmine di età compresa fra i 12 e i 17 anni (fino a 21 anni in caso di prosieguo amministrativo) segnalate per disturbi psichico-comportamentali e che corrispondono a percorsi di tipo A e B. In particolare, la comunità è attualmente accreditata per accogliere contemporaneamente 7 ragazze per cui è previsto un percorso terapeutico-riabilitativo standard di tipo A e 3 ragazze per cui è previsto un percorso più complesso, di tipo B. Regione Lombardia ha infatti individuato e classificato per gravità crescente tre macro percorsi di cura:

- Percorso A: pazienti prevalentemente con difficoltà comportamentali, in buon compenso sintomatologico;
- Percorso B: pazienti complessi ma sufficientemente stabilizzati;
- Percorso C: pazienti complessi ad elevata instabilità clinica, quindi in fase di acuzie che necessitano di una presa in carico massiva, che può garantire un reparto ospedaliero ad hoc.

La determinazione e quindi la classificazione della gravità del singolo paziente (cui corrisponde uno standard gestionale) viene eseguita dal servizio di Neuropsichiatria Infantile (U.O.N.P.I.A) prima di procedere alla formulazione dell’istanza di invio della ragazza.

16. Funzionamento

Il servizio è strutturato per accogliere adolescenti che necessitino di percorsi di cura e riabilitativi comunitari, centrati sulla integrazione degli interventi psicopedagogici, psicoterapeutici, psichiatrici, psicofarmacologici e per i tempi strettamente necessari al positivo decorso dei loro disturbi. Viene posta massima attenzione ad integrare quanto prima, nel percorso delle adolescenti, agli aspetti clinico-riabilitativi quelli di cura educativa, relazionale e sociale, finalizzati ad un processo di autonomia e benessere reale.

La comunità è aperta 365 giorni/anno, garantendo orari di accesso, visite, uscite da costruire e da stabilire con l'équipe.

In linea con i principi internazionali, alla normativa vigente e alle linee guida indicate dalla Commissione Parlamentare per l'infanzia e l'adolescenza (gennaio 2018), OMADA costituisce una realtà alternativa a quella suggerita da una filosofia segregante, meramente custodialistica e sostanzialmente chiusa, essendo strutturata per consentire progetti terapeutico-riabilitativi personalizzati in un clima educativamente significativo. Ciò avviene anzitutto in considerazione del mandato istituzionale da parte dei Servizi Inviati (UONPIA, Tutela Minori e Autorità Giudiziaria) e, a partire dalle risorse individuali della minore e dal contesto familiare e ambientale, vengono promosse attività riabilitative volte a sostenere e a favorire lo sviluppo della ragazza e il suo benessere psicofisico.

Elementi centrali del percorso di cura e riabilitazione che si svolge nella Comunità sono:

- la cura delle relazioni tra le persone
- il gruppo delle ospiti come "strumento di lavoro"

È previsto un regolamento interno per le ospiti e un regolamento per i genitori che deve essere firmato per accettazione.

17. Soggetti invianti

L'intervento di Omada, come da mandato sociale e istituzionale, è parte di un più vasto progetto terapeutico che prende le mosse dalla UONPIA, dalla Tutela Minori, dal Tribunale per i Minorenni e che, pertanto, non termina con la dimissione della minore dalla Comunità, anche quando la minore rientra a casa.

Infatti il lavoro clinico, terapeutico e riabilitativo che l'équipe multidisciplinare attua nei confronti di ogni ospite è frutto di una fattiva collaborazione con la rete dei servizi invianti:

U.O.N.P.I.A.

La UONPIA è titolare della presa in carico della ragazza e responsabile del suo Progetto di cura sia durante la permanenza che dopo le dimissioni dalla Comunità. Pertanto la richiesta di inserimento in Omada è di competenza della UONPIA in stretta collaborazione con il Servizio Tutela Minori. L'istanza di invio avviene sulla base di un Progetto Terapeutico Individuale (PTI) redatto dalla UONPIA, sulla base del quale la Comunità imposta una collaborazione con i Servizi invianti finalizzata alla costruzione e realizzazione del Progetto Terapeutico Riabilitativo (PTR).

Tribunale per i Minorenni

L'Autorità Giudiziaria, laddove necessario, interviene per disporre provvedimenti a *tutela e nel miglior interesse del minore* in situazione di pregiudizio e ne dispone l'affidamento o la tutela all'Ente Affidatario/Tutela Minori.

Tutela Minori

Il Servizio di Tutela Minori ha la funzione di Ente affidatario della ragazza e ne presidia la tutela rispondendo direttamente all'Autorità Giudiziaria nel caso in cui il provvedimento giudiziario preveda la limitazione della responsabilità genitoriale oppure in collaborazione coi genitori ove tale limitazione non sia predisposta dal decreto. In attuazione del Percorso Terapeutico-Riabilitativo a cura della Comunità, vengono organizzati incontri di rete, di ricordo e di aggiornamento con i Servizi Inviante a cadenza mensile e/o al bisogno.

Famiglia

Alla famiglia, in quanto titolare della potestà genitoriale e responsabile della salute dei figli, d'intesa con la UONPIA e in assenza di provvedimento dell'Autorità Giudiziaria, compete la decisione di scegliere la struttura che meglio risponde ai bisogni di salute della propria figlia.

In presenza di provvedimento della Magistratura minorile con affido della minore all'Ente affidatario, la Tutela Minori coinvolge la Famiglia nelle scelte; se il decreto del Tribunale per i Minorenni limita la responsabilità genitoriale le decisioni sono in capo alla Tutela Minori dell'Ente affidatario. In quest'ultimo caso, dopo l'autorizzazione dell'Ente affidatario, la Famiglia viene coinvolta da Omada nel perseguimento degli obiettivi riabilitativi della figlia.

Omada si impegna a far pervenire aggiornamenti clinici e sull'andamento del PTR direttamente alla UONPIA, alla Tutela Minori e all'Autorità Giudiziaria nelle date che precedono incontri di snodo del Progetto della ragazza e/o udienze di monitoraggio e aggiornamento. Lo stesso dicasi per la Famiglia.

In caso di limitazione della responsabilità genitoriale è di competenza della Tutela Minori/Ente affidatario recapitare la documentazione alla Famiglia.

18. Finalità del servizio

Obiettivi principali sono la stabilizzazione o la risoluzione del quadro psicopatologico della minore attraverso strumenti clinico-diagnostici e terapeutici (assessment clinico, test psico-diagnostici, terapie psicologiche e psicoeducative, terapie psicofarmacologiche) e l'avviamento di una riabilitazione funzionale, relazionale e scolastica in vista di un rientro a casa o in comunità educativa. Pertanto la cura del disagio psichico e dell'intero processo di crescita ed evolutivo della minore, avviene per mezzo di un contesto educativo e terapeutico strutturato e con strumenti diversificati e personalizzati, finalizzati al graduale raggiungimento di una buona qualità di vita. Questa è vista come l'esito di un maggior benessere psichico e psicofisico e di un recupero, o quantomeno, di un incremento qualitativo delle reti relazionali e sociali.

19. Trattamento comunitario residenziale

L'approccio psicoeducativo di Omada è finalizzato alla promozione dell'autonomia della persona, nel contesto della rete relazionale e sociale e quale obiettivo del lavoro clinico terapeutico e riabilitativo. Ciò significa che l'obiettivo di miglioramento del quadro psicopatologico e di possibile recupero della funzione sociale e scolastica della minore sono, fin da subito, iscritti in un più ampio progetto di promozione del suo percorso di crescita.

Tale finalità viene perseguita attraverso un'approfondita valutazione del funzionamento psichico, relazionale e sociale della minore, nelle sue aree di forza e di difficoltà, e la strutturazione e l'organizzazione di un Progetto Terapeutico Riabilitativo personalizzato (PTR) volto ad integrare armonicamente, alla luce di tale funzionamento, i diversi aspetti di vita, crescita e relazione. La realizzazione di tale progetto deve avvenire attraverso l'organizzazione di una molteplicità di interventi, per mezzo dei differenti apporti professionali offerti dall'équipe multidisciplinare della struttura, ed un costante monitoraggio dei diversi aspetti di vita della minore.

Il trattamento in Comunità si compone delle seguenti tre fasi:

- Il periodo di osservazione e consultazione. Viene svolta un'indagine educativa, colloqui neuropsichiatrici e psicologici e somministrati alcuni strumenti testali psicodiagnostici e di raccolta d'informazioni clinico-anamnestiche.
- L'inveramento del Progetto Terapeutico Riabilitativo individuale (PTR). Al termine della fase osservativa, della durata di circa 3 mesi, viene steso un PTR, condiviso con la ragazza, la famiglia ed i Servizi invianti. In esso saranno indicati gli obiettivi

e gli strumenti individuati idonei per il loro raggiungimento. Tale progetto sarà costantemente monitorato e rinnovato annualmente.

- Il processo dimissorio, sulla base del decorso del quadro clinico, prevede la costruzione e l'individuazione di adeguati supporti territoriali, spazi di sperimentazione della propria autonomia e della capacità protettiva del sistema familiare piuttosto che il collocamento in altra struttura idonea.

Nella realizzazione di queste tre fasi Omada adotta una metodologia collaborativa-terapeutica finalizzata ad aiutare le giovani pazienti a ri-concettualizzare la loro vita ed a progredire nella cura, ingaggiandosi in un percorso costruttivo di scoperta di sé, rendendosi consapevole, in modo graduale, delle proprie fragilità, e soprattutto delle proprie risorse. Infatti, il percorso di un'adolescente in comunità terapeutica non può fare a meno di una quota di collaborazione della stessa e della famiglia. Ciò fa sì che la minore maturi un senso di appartenenza assai importante per il suo percorso. Fin da subito, la ragazza si troverà inserita in un gruppo costituito dalle altre ospiti e dagli operatori. Tra le varie attività di gruppo proposte, che possono cambiare a seconda del periodo, due in particolare, denominate "riunione di comunità" e "gruppo convivenza", rappresentano momenti settimanali fissi di confronto e condivisione.

20. Trattamento dei dati

È garantita la funzione di segreteria per l'accoglienza delle persone e le telefonate nonché la gestione delle cartelle sanitarie e il raccordo tra Omada e i Servizi territoriali. In collaborazione con gli educatori e gli infermieri, tutte le attività riguardanti le ragazze devono essere registrate nella cartella clinica integrata e nel sistema informatico, previo consenso al trattamento dei dati sensibili espresso dai genitori/tutori dell'adolescente su modulistica appositamente predisposta.

21. Residenzialità

Consapevoli che l'intervento in Struttura residenziale fa parte di un progetto di vita più complesso, *il focus* verrà posto sulla persona della minore al fine di garantire il raccordo con l'ambito familiare, educativo e sociale.

22. Obiettivi

Gli obiettivi terapeutico-residenziali sono finalizzati al graduale raggiungimento di una buona qualità di vita della minore attraverso un maggior benessere psicofisico e il recupero o incremento qualitativo delle reti relazionali e sociali.

Essi si possono così articolare:

- accoglienza psicopedagogica e terapeutica dell'adolescente nel rispetto del suo malessere;
- accuratezza della diagnosi rigorosamente definita;

- contenimento della fase attiva della patologia e stabilizzazione del quadro clinico;
- lavoro con l'adolescente sulla compliance farmacologica;
- eventuale proposta psicoterapeutica individuale in aggiunta ai colloqui psicoeducativi;
- lavoro con l'adolescente affinché possa assumere un grado di consapevolezza della sua patologia per poter costruire una alleanza terapeutica;
- elaborazione di Progetti Riabilitativi Individuali in accordo con il Servizio inviante (U.O.N.P.I.A.) e con gli altri Servizi del territorio già coinvolti o da coinvolgere (Servizi Sociali) in funzione del PTI;
- differenziazione dell'intervento sanitario e psicoeducativo in base alla patologia;
- valore delle regole e sviluppo della capacità di introiettarle;
- coinvolgimento e supporto alla Famiglia, sia individuale sia in gruppo, riconosciuta come elemento centrale di collaborazione per l'evoluzione della minore;
- flessibilità e integrazioni con tutti gli attori coinvolti nelle varie fasi del percorso, al fine di ottimizzare i processi riabilitativi e ridurre al necessario la tempistica finalizzata a dar risposta ai bisogni della minore;
- attività formativa e di supervisione dell'équipe multidisciplinare.

23. Costo del servizio

La struttura di Neuropsichiatria Infantile per Adolescenti "Omada" è Ente privato convenzionato.

La retta per l'inserimento delle ragazze è di competenza del S.S.R. ed è definita dalle delibere regionali in base ai requisiti di accreditamento. Pertanto l'inserimento della ragazza in Comunità è subordinato anche all'espletamento delle pratiche amministrative riguardanti l'impegno di spesa da parte del servizio inviante.

La retta giornaliera a carico del S.S.R. è comprensiva dei trattamenti psicopedagogici e psichiatrici, dei farmaci specifici, del vitto e dell'alloggio.

La quota sociale a carico dell'Ente Locale è comprensiva di quota di base e quota di integrazione sociale.

La **quota di base** comprende tutte le spese personali e assistenziali delle ragazze:

- necessario per la cura di sé
- materiale scolastico di consumo
- attività socio-riabilitative; attività sportive e ludiche, hobbies
- mezzi di trasporto ordinari
- visite mediche specialistiche erogate dal S.S.N. o private, cure odontoiatriche, farmaci ordinari (entro euro 80,00/mese)
- monitoraggio sicurezza ambientale
- manutenzione, ristrutturazione, miglioramento qualità ambientale
- sostegno alla famiglia (sostegno individuale, alla coppia e incontri di gruppo multifamiliare)
- rapporti con le Scuole
- rapporti con le altre agenzie ludiche, sportive

- rapporti con la Tutela Minori
- rapporti con il Tribunale per i Minorenni

La quota sociale di base non comprende i costi relativi all'acquisto di presidi sanitari, le spese sanitarie di importo superiore a euro 80,00 mensili e le spese scolastiche di importo superiore a euro 100,00 mensili (libri inizio anno o altro materiale). In questi casi verrà preventivamente inoltrata richiesta specifica e motivata al fine di ottenerne l'autorizzazione scritta. Lo stesso vale per le attività socio-riabilitative, sportive, ludiche, hobbies.

Alla quota sociale di base si deve aggiungere il costo di ore aggiuntive finalizzate all'**integrazione sociale** che varieranno da caso a caso. Tale costo verrà calcolato mensilmente in base alla gravità clinica ed ai bisogni socio-assistenziali della singola ragazza (percorso A, percorso B). Infatti, trattandosi di ospiti adolescenti con patologia psichiatrica è fondamentale che il progetto in comunità terapeutica sia integrato con interventi di affiancamento individualizzato a facilitare e sostenere l'avvicinamento, l'inserimento e una sperimentazione sempre più graduale con la famiglia e il tessuto sociale, scolastico o formativo.

	Quota base	Giorni	%	Totale
Quota base	€ 40,00	30		€ 1.200,00
integrazione sociale percorso A (25% del totale della quota base)			25%	€ 300,00
integrazione sociale percorso B (30% della quota base)			30%	€ 360,00
QUOTA SOCIALE percorsi A				€ 1.500,00
QUOTA SOCIALE percorsi B				€ 1.560,00

Per il mese di inserimento e di dimissione, nel caso in cui non avvengano il primo o ultimo giorno del mese, verrà applicata una quota sociale giornaliera pari ad euro 50,00 per il percorso A e una quota sociale giornaliera pari a euro 52,00 per il percorso B.

Quanto sopra è valido anche nel caso in cui sia la famiglia a sostenere la quota sociale.

Le fatture relative alla quota sociale o spese extra verranno emesse mensilmente dall'Associazione Gruppo di Betania O.N.L.U.S. e sono esenti da I.V.A. (art.10 c.21 D.P.R. 633/72) e da bollo (art.17 D.Lgs 460 del 04.12.97).

Dati per la fatturazione:

Associazione Gruppo di Betania Onlus

Sede legale: Via Ettore Ciccotti, 9 - 20161 Milano

C.F. 97008790152 – P. IVA 09595420150 – Codice Univoco A4707H7

24. Diagnostica

In stretta collaborazione con l'UONPIA e i clinici di riferimento del territorio, titolari della presa in carico della minore, il Neuropsichiatra della Struttura è responsabile della ricostruzione anamnestica della storia clinica dell'adolescente, di articolare il processo di valutazione diagnostica, di stabilire i presidi farmacologici e gli accertamenti necessari per permettere di ristabilire una condizione di stabilità dell'adolescente in ingresso, funzionale a permettere l'avvio della cura riabilitativa e il superamento dello stato di acuzie che ne ha determinato l'invio in Comunità Terapeutica.

25. Processo di ammissione

La UONPIA invia la richiesta di inserimento alla Comunità Terapeutica compilando il modulo di inserimento scaricabile dal sito www.agbonlus.org/OMADA/modalità di inserimento.

L'accesso avviene su richiesta delle U.O.N.P.I.A. e degli eventuali Servizi Sociali di riferimento, a seguito della formulazione di una diagnosi e con la trasmissione di specifica relazione clinica. D'intesa con gli inviati sarà possibile organizzare uno o più incontri di preingresso con l'adolescente e la Famiglia, orientati ad una prima reciproca conoscenza.

Dopo l'assenso all'inserimento della minore, è di competenza della UONPIA corredare l'ingresso con il Piano di Trattamento Individuale (PTI) attraverso apposito Modulo.

Il primo periodo di permanenza costituisce un periodo di osservazione finalizzato ad un approfondimento anamnestico, una valutazione psichiatrica, una valutazione psicologica di tipo psicodinamico, un assesment multidisciplinare. Dopo tale periodo e in base alla diagnosi, sono stabiliti gli obiettivi e la tempistica del Progetto Terapeutico Riabilitativo individuale (PTR), che verranno condivisi con il Servizi inviati – titolari de Progetto - e con la Famiglia. A quest'ultima verrà data particolare rilevanza come elemento centrale della collaborazione per l'evoluzione della minore.

Verrà predisposta adeguata documentazione clinica nel rispetto delle norme che regolano tale procedura e richiesti documenti anagrafici, sanitari, scolastici ed eventuale decreto del Tribunale per i Minorenni.

26. Documenti da produrre per l'inserimento in Omada

Al fine di perfezionare l'inserimento in comunità i Servizi inviati dovranno inviare ad Omada, entro il giorno di accoglimento della ragazza, i documenti indicati dall'apposita modulistica scaricabile dal sito (vedi "processo di ammissione").

27. Tempi di permanenza

I tempi di permanenza previsti sono da 3 a 12 mesi, finalizzati alla stabilizzazione del quadro clinico e al trattamento riabilitativo ed educativo previsto dal Piano di Trattamento Individualizzato (PTI) strutturato dalla UONPIA. Ulteriori periodi verranno concordati con i soggetti invianti, in ordine al percorso terapeutico-assistenziale.

28. Fase dimissoria

La CT Omada stabilisce, per ciascuna delle proprie ragazze, un Progetto Terapeutico Riabilitativo individualizzato (PTR) che viene aggiornato ogni 6 mesi e che, di norma, prevede una dimissione graduale dalla comunità. La gradualità della dimissione può essere ottenuta attraverso progetti individualizzati, che prevedano, ove previsto dal Progetto Riabilitativo, di introdurre nella vita comunitaria della ragazza dei permessi in cui possa iniziare a trascorrere qualche momento a casa.

La dimissione della ragazza dalla struttura avviene di norma in seguito al raggiungimento degli obiettivi condivisi in precedenza con l'inviante, la Famiglia e la minore stessa e una valutazione dell'esito del percorso intrapreso al fine di giungere ad una formulazione di una diagnosi di dimissione.

29. Continuità di cura: la transizione

Laddove previsto dal Progetto Terapeutico della minore, Omada promuove, per le ragazze diciassetenni (o che si avviano verso l'età adulta), il raccordo tra la UONPIA – titolare del progetto - e il Centro Psico Sociale (CPS) del territorio di appartenenza della ragazza. Esso è finalizzato a garantire alla giovane il necessario periodo di TRANSIZIONE dai Servizi per i minori a quelli per i maggiorenni.

Tale operazione è determinante per assicurare alla giovane la continuità terapeutica fondamentale allo sviluppo del suo benessere psico-fisico e alla realizzazione degli obiettivi del suo Progetto individuale.

METODOLOGIA

30. Modello terapeutico integrato individuale

La metodologia di intervento prevede l'integrazione di diversi orientamenti terapeutici, al fine di fornire sempre una idonea risposta alla necessità emersa. In particolare si promuove la capacità di mentalizzazione, cioè quella competenza metacognitiva che consente di comprendere sentimenti, convinzioni, intenzioni, desideri propri ed altrui (modello scientifico offerto dagli studi di Peter Fonagy e Anthony Bateman).

L'oggetto del trattamento comunitario residenziale tende a favorire l'aumento delle capacità di mentalizzazione per sostenere un miglioramento nell'acquisizione di competenze per la gestione di affetti e relazioni interpersonali, attraverso un'esperienza (comunitaria) che permetta di avvantaggiarsi di un approccio multidisciplinare integrato di tipo sociopsicopedagogico.

31. Piano di Trattamento Riabilitativo (PTR) individualizzato

Il Piano di Trattamento Riabilitativo individuale (PTR costruito dopo il terzo o al massimo sesto mese dall'ingresso e aggiornato ogni 6 mesi) contiene la sottoscrizione di un accordo/impegno di cura con la minore, con la partecipazione della Famiglia e il coinvolgimento nonché approvazione dei Servizi invianti titolari del progetto, della rete educativa/scolastica, al fine di consentire la volontarietà e un'adesione al trattamento quanto più partecipata e consapevole possibile.

Comprende tutti gli aspetti della vita in comunità e prevede modalità di apprendimento dall'esperienza emotiva, stimoli educativi e supporti terapeutici strutturati. La comunità offre un ambiente stabile, ordinato, in cui confini e limiti sono chiaramente stabiliti, in cui la partecipazione alle decisioni è fondamentale.

Il programma delle attività prende in considerazione la scuola, il lavoro, la socializzazione; fanno parte delle attività il prendersi cura di sé, dell'ambiente in cui si vive, della preparazione delle merende, della promozione di attività ludiche dentro e fuori la struttura.

32. Tipologia delle prestazioni erogate

Le attività principali sono di tipo neuropsichiatrico, psicologico e psicoeducativo d'intesa con l'UONPIA di riferimento titolare del progetto della minore. Il programma delle attività si basa su un potenziamento della socializzazione, come elemento principale di "cura".

In funzione e compatibilmente con lo stato di salute, gli interessi, le prospettive di crescita personali e di sviluppo sociali della minore, la comunità può offrire:

- attività di carattere terapeutico riabilitative individuali e di gruppo; psicoterapie verbali, a mediazione corporea, terapie artistiche (musicoterapia, arte-terapia), psicomotricità;
- attività ricreative e culturali: individuali e di gruppo a contatto con altre realtà presenti sul territorio (centri sportivi, musei, teatri, spazi sociali, biblioteche, ecc.);
- attività di studio e di lavoro – scuole di Stato, corsi professionali, esperienze di tirocinio lavorativo sul territorio – in collaborazione con le Scuole e i Centri per l'Impiego.

Rientra nelle attività della Struttura, in collaborazione con gli operatori, la preparazione delle merende e la pulizia degli ambienti, soprattutto delle camere in uso e delle parti comuni. Per la preparazione dei pasti attualmente Omada si avvale di una Società esterna.

33. Relazioni con la famiglia

La Famiglia e il territorio di provenienza della minore sono, per la nostra Comunità, degli attori di primo piano nel percorso terapeutico e riabilitativo della giovane. Vengono pertanto coinvolti in tutte le fasi del percorso in Omada. I loro contributi sono da noi considerati estremamente preziosi e utili sia per il nostro lavoro quotidiano che per il raggiungimento degli obiettivi prefissati.

Partiamo, infatti, dalla convinzione che nell'accogliere una minore, venga accolta anche la sua storia e le relazioni che porta con sé. Comprendere il contesto di vita da cui la minore proviene significa prevedere un intervento terapeutico-educativo e riabilitativo integrato con la sua storia, il suo contesto di vita e la sua rete relazionale di riferimento. Per questo Omada prevede il coinvolgimento costante e continuo della Famiglia nelle varie fasi del PTR e il suo supporto, sia individuale sia in gruppo.

34. Partecipazione

Ad ogni giovane accolta, viene richiesta la disponibilità di impegnarsi gradualmente nel proprio progetto costruito insieme, e a rendersi piano piano consapevole del proprio processo di sviluppo. Ciò anche attraverso il confronto, verbale e scritto, con il gruppo dei pari e con gli operatori.

35. Cartella personale e documentazione

Per ogni adolescente accolta viene realizzata una cartella personale, conservata presso lo studio preposto, contenente: la documentazione socio-sanitaria, le relazioni dei Servizi inviati, il piano di trattamento individuale e i relativi aggiornamenti, nominativo, indirizzo e recapiti telefonici dei genitori o del tutore e degli operatori dei Servizi inviati; contiene altresì i documenti personali, la documentazione scolastica, i documenti relativi alla salute generale.

Nella cartella personale vengono registrati gli accadimenti quotidiani, nella immediatezza degli eventi descritti.

36. Monitoraggio

L'AGB è un'Istituzione che, rifacendosi alle concezioni delle capacità trasformative della mente umana, prevede la continua promozione dei propri operatori, qualunque sia il ruolo loro affidato, attraverso un lavoro formativo nei "gruppi di lavoro". Tali gruppi di lavoro, inoltre, potenziando le capacità trasformative delle menti dei suoi operatori, fanno sì che la struttura istituzionale - contenitore operativo dell'AGB - venga continuamente aggiornata rispetto alle esigenze di sviluppo delle personalità adolescenziali.

Anche in ambito Neuropsichiatrico dell'Adolescente, l'approccio della nostra Associazione permette la promozione dell'autonomia della persona all'interno della rete relazionale e sociale quale obiettivo del lavoro terapeutico; tale finalità viene perseguita anche attraverso la strutturazione e l'organizzazione di un costante monitoraggio in itinere dei diversi aspetti di vita della minore, alla luce dei differenti apporti professionali offerti dall'équipe multidisciplinare della Struttura, dai Servizi inviati, dalla Formazione e Supervisione permanente (sia interna che esterna); dai sopralluoghi semestrali da parte di ATS. Il percorso terapeutico, come detto più volte, si articola attraverso l'elaborazione di un PTR a partire da una valutazione multidisciplinare integrata di differenti aspetti della vita e della personalità dell'individuo.

37. Gestione delle emergenze

Nel caso di allontanamento arbitrario dell'ospite ricoverata in Omada, gli operatori in turno sono tenuti ad ottemperare all'apposita procedura e, in particolare, a fare segnalazione attraverso la linea di emergenza 112 alle Forze dell'Ordine. In caso di rientro spontaneo o di accompagnamento da parte delle Forze dell'Ordine gli operatori in turno sono tenuti ad ottemperare all'apposita procedura. Lo stesso vale nei casi di emergenza sanitaria: gli operatori in turno sono tenuti ad ottemperare alle apposite procedure e, in particolare per aspetti clinico-terapeutici, verrà fatto riferimento al medico neuropsichiatra infantile rintracciabile. In caso di interventi sanitari non trattabili in Comunità l'adolescente sarà accompagnata al Pronto Soccorso più vicino e nel caso di urgenza e complessità clinica verrà chiamata la linea di emergenza 112.

38. Équipe multidisciplinare

L'équipe multiprofessionale prevede la presenza di:

- Responsabile di Sezione
- Direttore Sanitario
- Amministrazione e segreteria
- Neuropsichiatra
- Psicologo
- Educatori SNT2
- Infermieri
- Tecnici della riabilitazione psichiatrica
- Neuropsicomotricista
- Operatore Socio Sanitario

Omada adotta lo strumento delle CANS: uno strumento di integrazione di informazioni multiple pensato per essere l'esito di un processo di valutazione e in grado di rappresentare accuratamente una visione condivisa tra il Sistema di Servizi, di cui Omada fa parte, le minori accolte in Comunità, le loro Famiglie. La compilazione di CANS permette di lavorare in modo sistematico e organizzato alla costruzione di una conoscenza condivisa delle singole ragazze, implementare una pratica finalizzata alla costruzione sistematica di una concordanza tra operatori e famiglia, stabilire le priorità di intervento e confrontare l'evoluzione di ogni singolo Progetto individuale.

39. Formazione

Fondamentale per il benessere degli adolescenti accolti nella Comunità Terapeutica è il lavoro in équipe degli Operatori, a cui verrà prestata grande cura.

La Formazione Permanente degli Operatori della Comunità Terapeutica garantisce, in base al profilo professionale e i ruoli dei diversi operatori, spazi di consulenza individuali e di gruppo per rispondere alle esigenze di confronto e verifica, di approfondimenti personali in ordine allo svolgimento del Servizio professionale. La Formazione e la Supervisione è condotta da professionisti esperti. A tale scopo viene predisposto un Piano di Formazione Annuale.

40. Customer satisfaction

Per la valutazione qualitativa del nostro Servizio procediamo a consegnare a tutti gli attori del campo (Operatori, Ospiti, Familiari, Servizi Sociali, servizi di NPIA e DSM) la modulistica per il rilevamento della customer satisfaction, prima della dimissione della giovane. I dati emersi vengono elaborati nell'équipe direttiva e resi noti entro tre mesi dalla rilevazione.

41. Standard di qualità

Gli standard consistono in indicatori quantitativo-qualitativi formulati per assicurare la funzionalità dei processi di cura offerti e il loro aggiornamento, a garanzia del raggiungimento degli obiettivi che costituiscono la mission e previsti nella programmazione degli impegni assunti dal servizio stesso .

42. Indicatori qualitativi

Fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard minimi
Tempo	Orario giornaliero di apertura dei servizi di accoglienza	Dalle 0 alle 24
	Giorni di apertura del servizio di accoglienza	365 giorni all'anno
Comunicazione	Ricerca in tempo reale dall'esterno	Caselle e-mail (PEC) Fax Telefonia fissa e mobile
	Interna tra operatori	Cellulare E-mail Riunioni settimanali e incontri ad hoc per le emergenze
	Con servizi invianti	Caselle e-mail (PEC) Fax Telefonia fissa e mobile Incontri Relazioni (frequenza stabilita insieme)
	Con la famiglia	Telefonate Incontri (frequenza da PTI)
Documentazione	Reperimento informazioni sul servizio	Carta dei Servizi Sito web
Accoglienza	Personalizzazione dell'accoglienza	Richiesta di inserimento Valutazione in Equipe Incontro con il servizio inviante Incontro con la ragazza Incontro con la famiglia

43. Dichiarazione d'impegno

Attraverso questa Carta dei servizi, AGB si impegna a:

- adottare gli standard di qualità definiti nella Carta dei servizi
- informare degli standard adottati, oltre che l'Amministrazione Pubblica, anche le ospiti;
- verificare costantemente il rispetto degli standard e la customer satisfaction;
- approfondire l'osservazione psicopedagogica in ordine ad una più attenta analisi dei bisogni delle ospiti;
- migliorare la tempistica relativa ad ogni piano di trattamento individualizzato (PTI) incrementando il lavoro di rete;
- conformare la formazione permanente alle richieste del sociale, viste in interazione con la propria visione metodologica e con le risultanze derivanti dalla pratica professionale;
- incrementare la professionalità dei propri operatori;
- ad aggiornare annualmente la propria carta dei servizi.

44. Normativa di riferimento

OMADA è una unità di offerta del sistema sanitario lombardo accreditata con Delibera di accreditamento ATS Milano Città Metropolitana e Regione Lombardia. Le normative si riferiscono pertanto:

- a tutte le normative contenute nella Delibera n. 722 del 17/06/2016 che autorizza all'esercizio e accredita Omada come Unità Operativa di Neuropsichiatria Infantile – Struttura Residenziale Terapeutico Riabilitativa.
- alla Convenzione delle Nazioni Unite sui Diritti del Fanciullo
- alla Carta dei Diritti Fondamentali dei Minori dell'Unione Europea
- alla Costituzione Italiana
- allo Statuto dei diritti del minore

45. Ubicazione struttura abitativa

OMADA ha sede in Via Mambretti 21 a Milano, zona 8, in una villa con ampio giardino. A disposizione delle ospiti c'è un bel prato, un ampio porticato con tavoli e sedie, attrezzato anche come area giochi.

La struttura è facilmente raggiungibile con i mezzi pubblici e permette di accedere, in base al livello di autonomia raggiunto, alle attività del territorio.

La Comunità ha sede in locali appositamente strutturati e ampi.

46. Regolamenti

È previsto un Regolamento interno per le ospiti e un Regolamento per i genitori che deve essere accettato e firmato prima dell'ingresso della minore in Omada.

