



CARTA DEI SERVIZI

DELLA COOPERATIVA SOCIALE AGAPE

Casa Alloggio Eidos
Gruppi appartamento Estia ed Ermes
Centro Polifunzionale Emera
Centro Clinico Epoché

Servizi per adulti con disagio psichico

Agape – Società cooperativa sociale

Partita IVA: [05094340659](#)

Sede legale: Corso Giuseppe Garibaldi 31, Salerno (SA), 84122

Mail: agapecoopsociale@gmail.com – cooperativa.agape2013@gmail.com

Pec: agapecoopsoc@pec.it

Sito: www.agapeonline.it

Indice

1. LA CARTA DEI SERVIZI	pg. 3
2. LA COOPERATIVA SOCIALE AGAPE	pg. 4
Vision, Mission, Valori	pg. 5
3. LA CASA ALLOGGIO EIDOS	pg. 7
Principi fondamentali di Eidos	pg. 7
Lo Staff di Eidos	pg. 8
Finalità e destinatari di Eidos	pg. 9
Struttura abitativa, capacità ricettiva e servizi di Eidos	pg. 10
Una giornata tipo nella Casa Alloggio Eidos	pg. 11
4. I GRUPPI APPARTAMENTO ESTIA ED ERMES	pg. 13
Principi fondamentali di Estia ed Ermes	pg. 13
Lo Staff di Estia ed Ermes	pg. 14
Finalità e destinatari di Estia ed Ermes	pg. 14
Struttura, capacità ricettiva e servizi di Estia e Ermes	pg. 15
5. IL CENTRO POLIFUNZIONALE EMERA	pg. 18
Principi fondamentali di Emera	pg. 18
Lo Staff di Emera	pg. 19
Finalità e destinatari di Emera	pg. 20
Struttura, capacità ricettiva e servizi di Emera	pg. 20
6. IL CENTRO CLINICO EPOCHE'	pg. 22
Psicoterapia individuale, familiare e di gruppo	pg. 22
I piani di Trattamento Individualizzati (PTI)	pg. 23
Collaborazioni e partnership	pg. 25
7. IL SISTEMA DI CONTROLLO DELLA QUALITA'	pg. 26
Verifica della qualità	pg. 26
Fonti per il miglioramento	pg. 26
Supervisione e formazione continua	pg. 27

1. LA CARTA DEI SERVIZI

La presente **Carta dei Servizi** è uno strumento a disposizione del cittadino, ideato per tutelarne i diritti e per favorire la sua piena partecipazione alle scelte riguardanti i servizi di cui fruisce. Rinnovata annualmente, costituisce uno strumento di diffusione della Politica per la Qualità attuata dalla **Cooperativa Sociale Agape**.

La finalità della Carta dei Servizi (in applicazione della Legge 328/2000) è di presentare alle famiglie, alle comunità territoriali e alle Pubbliche Amministrazioni, i principi e le metodologie del servizio, l'organizzazione e gli strumenti di verifica della qualità del lavoro svolto.

La Carta dei Servizi costituisce quindi un vero e proprio strumento di controllo della qualità e può essere considerata una sorta di patto tra utenti, operatori ed amministratori.

La Carta dei Servizi è a disposizione dell'utenza presso tutte le sedi operative della Cooperativa Sociale Agape e presso gli uffici amministrativi della cooperativa.



2. LA COOPERATIVA SOCIALE AGAPE

La Cooperativa Sociale Agape è stata costituita a Salerno nel 2012 per promuovere percorsi di crescita in favore delle persone giovani che vivono in condizioni di disagio psichico e di isolamento sociale. Con questo obiettivo la cooperativa ha dato vita, dalla sua nascita fino ad oggi, ad una Casa Alloggio, a due Gruppi Appartamento, ad un Centro Polifunzionale e ad un Centro Clinico. Ogni servizio è costruito sulla base dei diversi bisogni delle persone accolte e si ispirano ai principi della comunità curante e della psicoterapia fenomenologica.

Agape, che si configura come **cooperativa sociale di tipo A** (ai sensi della Legge 381/91), opera nel campo dei servizi alla persona sul territorio della provincia di Salerno. Grazie alla professionalità dei suoi soci ha sviluppato e consolidato la propria esperienza nell'ambito della salute mentale attraverso attività di progettazione e realizzazione di interventi terapeutici e riabilitativi.



Agape opera sul territorio con l'attenzione continua al coinvolgimento della comunità locale, nelle sue forme pubbliche e private, e con essa collabora in stretta relazione per conoscere i reali bisogni dei suoi ospiti e delle loro famiglie. Grazie all'azione dei suoi soci (medici, psicoterapeuti, psicologi, assistenti

sociali ed operatori della riabilitazione) la cooperativa mira a consolidare e trasmettere i valori alla base al modello di salute che l'ha ispirata, e a promuovere lo sviluppo di un'adeguata cultura terapeutica.

Al centro della **Mission** di Agape c'è lo sviluppo di una cultura della salute mentale e la cura della sofferenza psicopatologica attraverso la pratica psicoterapeutica e

socioriabilitativa. Le sue finalità sono perseguite attraverso l'impegno nell'attività di ricerca, lo studio e la progettazione, la gestione dei servizi, l'accurata selezione delle sue figure professionali, la formazione continua degli operatori e i legami con il territorio.

La cooperativa Agape è oggi portatrice di un bagaglio culturale di conoscenze e competenze di grande valore, legato innanzitutto alla sua **decennale attività** sul territorio, ma anche alla professionalità delle risorse impiegate, che ne fanno una realtà in grado di gestire interventi specialistici nel campo della psicoterapia e della socioriabilitazione.

Vision, Mission, Valori

La Cooperativa Sociale Agape è stata costruita per coloro che soffrono di disturbi mentali, per le loro famiglie e per le Asl del territorio. I servizi offerti dalla cooperativa sono tesi a migliorare le qualità della vita dei propri ospiti, favorendone il benessere psico-fisico, l'integrazione sociale e l'inserimento lavorativo, con l'obiettivo di prospettare una possibilità di cambiamento e di crescita.

Agape organizza e attiva per i suoi ospiti **progetti terapeutici e riabilitativi**, la cui finalità principale è il raggiungimento di un miglioramento globale della qualità di vita dei pazienti.

Al centro dei nostri interventi c'è un modello di uomo che pone l'accento sulla consapevolezza, sull'autenticità, sulla sua libertà e responsabilità.

La nostra metodologia d'intervento si basa su un modello terapeutico e riabilitativo integrato: la nostra attenzione è rivolta all'individuo, ma anche al suo contesto familiare, alla comunità, al territorio e alle istituzioni.

La nostra Vision

L'approccio terapeutico che Agape vuole incarnare si rifà ai principi della fenomenologia e dell'esistenzialismo. Crediamo che per essere sano un uomo debba avere la possibilità di esprimere al meglio le proprie possibilità nel mondo. In quest'ottica tutti i nostri interventi sono rivolti allo sviluppo della consapevolezza, alla crescita delle autonomie personali, alla libertà di scelta e alla responsabilità individuale.

La nostra Mission

La Cooperativa Sociale Agape è costituita da un gruppo di professionisti che lavorano per promuovere il benessere psicologico e la salute mentale.

La Cooperativa Sociale Agape, quale risorsa e strumento della comunità, si propone lo scopo di prevenire e contrastare l'isolamento sociale dovuto alla stigmatizzazione, per promuovere e realizzare lo sviluppo della persona, valorizzandone attitudini e potenzialità.

Agape opera con consapevolezza professionale e responsabilità, proponendo ed attuando modelli di intervento concreti e realizzabili, per costruire una comunità responsabile, competente e solidale.

La Cooperativa Agape realizza la propria missione attraverso la promozione di interventi psicologici, sanitari, sociali, riabilitativi, formativi e culturali, per rispondere in maniera efficace ed incisiva ai bisogni delle persone con disagio mentale, e alle loro famiglie.

I principali obiettivi che con il nostro impegno professionale ci proponiamo di realizzare sono:

- Promuovere, progettare e realizzare servizi ed interventi terapeutici, socio-assistenziali rivolti a giovani che soffrono di disagio mentale;
- Migliorare la qualità di vita degli ospiti attraverso il costante monitoraggio degli interventi attivati, l'accurata selezione degli operatori, il lavoro in équipe, la formazione e la ricerca;
- Costruire e mantenere costantemente un network territoriale per gestire efficacemente la complessità della sofferenza mentale.

I nostri Valori

I valori incarnati da Agape si ispirano ad modello fenomenologico ed esistenziale di salute mentale e sono:

- L'**autenticità**: senza la quale non è possibile nessun vero dialogo con sé stessi e con gli altri;
- La **consapevolezza**: senza la quale non può esserci libera espressione di sé, ma solo ripetizione della sofferenza e della propria storia;
- La **libertà di scelta**: crediamo che ognuno possa realizzare sé stesso il fondamentale dispositivo della scelta. Per questo motivo una scelta libera dei nostri ospiti è lo scopo di tutti i nostri interventi;
- La **responsabilità**: una volta compiuta la propria scelta crediamo che ogni uomo abbia il dovere di assumersi la responsabilità di cambiare ed essere secondo il proprio desiderio, nel rispetto dell'alterità e del dialogo.

3. LA CASA ALLOGGIO EIDOS

La Casa Alloggio Eidos ha sede in **via 6 settembre 18, a Salerno (SA)**, in prossimità della Chiesa Madonna di Fatima a Pastena. È nata nel 2014 autorizzazione comunale (Prot. Numero 112249 del 27/06/2017) in applicazione del Regolamento Regionale del 7 aprile 2014 n.4.

Principi fondamentali di Eidos

La Casa Alloggio Eidos di Agape opera nel rispetto della soggettività per realizzare cambiamenti terapeutici. I principi fondamentali da cui il servizio trae ispirazione sono:

- **Rispetto della soggettività e dell'alterità:** nel nostro modello la malattia mentale è un modo di comunicare al mondo una sofferenza psicopatologica o esistenziale altrimenti inesprimibile. È per questo che ci prendiamo cura dei pazienti in maniera rispettosa, tentando di realizzare cambiamenti che aprano a nuove possibilità di realizzazione.
- **Centralità del dialogo e delle relazioni:** il dialogo intersoggettivo e le relazioni interpersonali rappresentano per noi il mezzo attraverso cui compiere gli interventi terapeutici. È solo attraverso il dialogo, la comprensione e la costruzione di relazioni di riconoscimento reciproco che si può realizzare il cambiamento.
- **Integrazione:** il principio dell'integrazione ispira il nostro agire a tutti i livelli. Integrare significa tenere insieme quante più parti possibile, per mezzo di formule sempre più complesse. È quello che facciamo sia a livello del singolo individuo sia a livello di comunità.
- **Partecipazione:** la Cooperativa si pone come obiettivo la propria crescita come comunità e a questo scopo ascolta e raccoglie tutte le osservazioni, i reclami o i suggerimenti dei propri ospiti e delle loro famiglie. Gli ospiti e i loro familiari non sono soltanto degli utenti, ma in questo modo diventano dei veri partecipanti alla vita di comunità, in grado di stimolare la sua crescita.
- **Efficienza ed efficacia:** i servizi devono essere forniti utilizzando in modo armonico tutte le risorse di cui la Cooperativa dispone, secondo criteri di

efficienza ed efficacia; tutto ciò con modalità idonee al raggiungimento degli obiettivi terapeutici.

Lo staff di Eidos

Una **équipe multidisciplinare**, composta da diverse figure professionali (medici, psicologi, educatori, infermieri, assistenti sociali, operatori socio-sanitari, operatori della riabilitazione), costituisce lo staff preposto alla pianificazione e alla realizzazione dei progetti terapeutici. In questo contesto l'efficienza operativa dello staff potrà essere misurata in base alla capacità di dar vita a un'offerta terapeutica adeguata agli standard internazionali e in linea con la ricerca scientifica più aggiornata.

Nel dettaglio le figure professionali e le funzioni dello staff saranno le seguenti:

- **Supervisore:**
controlla la qualità degli interventi;
guida lo staff nell'elaborazione degli obiettivi e delle metodologie applicate,
integrando le informazioni rilevate nel corso delle attività; verifica le dinamiche relazionali tra i membri dello staff e tra questi e i pazienti;
- **Coordinatore:** promuove, coordina e organizza la realizzazione delle diverse attività, in accordo con gli obiettivi e le metodologie elaborate in equipe;
- **Responsabile sanitario:** organizza e coordina l'aspetto medico, in collaborazione con figure professionali di riferimento esterne; programma e controlla l'aspetto psicofarmacologico del trattamento;
- **Psicoterapeuti:** effettuano la diagnosi, programmano gli interventi e conducono le principali attività individuali, familiari e di gruppo in base alle indicazioni emerse negli incontri di supervisione clinica;
- **Medici e/o infermieri:** il loro compito è quello di gestire adeguatamente le necessità e l'ambito sanitario dell'intervento terapeutico;



- **Educatori professionali:** svolgono attività educative in favore dell'utenza della cooperativa;
- **Operatori socio sanitari e socio assistenziali:** conducono attività e gli interventi programmati in base alle indicazioni fornite dal supervisore e dagli psicoterapeuti.

Nell'intento di assicurare efficacia ed efficienza al programma di interventi, lo staff segue un percorso di formazione continua volto a sviluppare le abilità operative idonee ad affrontare la variegata fenomenologia del disagio psicopatologico.

Finalità e destinatari di Eidos

La Casa Alloggio Eidos è un servizio residenziale che accoglie ospiti con patologie psichiatriche in condizioni tali da considerare necessario l'inserimento in un contesto ambientale favorente il cambiamento terapeutico.

La Casa Alloggio Eidos si impegna per il superamento delle diverse forme di disagio psichico e di marginalità. Accoglie la storia e la vita dei singoli nel tentativo di fornire un luogo di sostegno, gestito e organizzato sulla base del principio della **comunità curante**.

La Casa Alloggio offre ospitalità, assistenza continua e un nucleo di convivenza di tipo familiare, a carattere temporaneo, a un numero di **10 ospiti**.

Il base al livello di autonomia degli ospiti, la Casa Alloggio Eidos cerca di favorire l'autogestione della loro vita domestica e sociale, promuovendo atteggiamenti solidaristici e di reciproco sostegno.

Gli operatori, come figure stabili di riferimento, garantiscono un servizio di assistenza 24 ore su 24:

- per la gestione domestica (cucina, mensa, pulizie, guardaroba, etc.);
- per eventuali cure sanitarie;
- per pratiche amministrative;
- per inserimento lavorativo e sociale;
- per il collegamento con i Servizi Sociali territoriali e del Dipartimento di Salute Mentale.

La Casa Alloggio è una struttura semiresidenziale, che può accogliere un massimo di 10 ospiti, di ambo i sessi e di età superiore ai 18 anni.

Struttura abitativa, capacità ricettiva e servizi di Eidos

La Casa Alloggio Eidos può ospitare fino a un massimo di 10 pazienti; è previsto un funzionamento per 365 giorni all'anno con un'assistenza ininterrotta 24 ore su 24. Ha sede in locali appositamente ristrutturati nel 2017, a seguito di una politica di ampliamento dell'offerta a seguito di 3 anni in cui si era gestita nei pressi una precedente struttura di 6 posti.

Si trova nel cuore del quartiere di Pastena a Salerno (SA), a pochi metri della chiesa Madonna di Fatima e della Villa Carrara. La Casa è composta da un unico appartamento, luminoso e spazioso, sito al pian terreno di un palazzo centrale.

La struttura comprende:

- Cinque stanze doppie per gli ospiti;
- Un locale per l'operatore;
- Tre servizi igienici ad uso degli utenti (di cui uno fruibile da eventuali utenti disabili);
- Una cucina;
- Un locale laboratorio;
- Uno spazio lavanderia;
- Un ampio salone dotato di televisore.

La scelta di collocare Agape nel mezzo di una densa area cittadina non è casuale, ma volta ad eliminare la possibilità di stigmatizzazione degli utenti, offrendo loro la possibilità di usufruire di diversi servizi.

La residenza è idonea all'erogazione di prestazioni sociosanitarie, in un ambito terapeutico ricco di stimoli e in grado di favorire la nascita di legami duraturi e significativi. All'ospite vengono prestati i seguenti servizi:

- Alloggio in un ambiente costruito appositamente per accogliere comunità di questo tipo, rispondente quindi a quanto disposto dalle norme di legge, e dotato di tutte le attrezzature atte ad assicurare sicurezza e conforto agli ospiti;
- Consumazione dei pasti preparati in comunità;
- Cura e igiene della persona;
- Somministrazione dei medicinali prescritti dal medico, visite mediche periodiche, analisi e cure mediche specialistiche, oltre ad eventuali ricoveri ospedalieri. A questo scopo viene tenuto, per ogni ospite, un dossier sanitario e socio-sanitario, contenente la documentazione completa di tutto ciò che attiene agli aspetti medici;
- La custodia, la cura e la manutenzione degli effetti personali (ai sensi e per gli effetti delle norme del Codice Civile contenute nel Libro IV, Titolo III, Capo

XII, Sezione I) dichiarati e consegnati dagli utenti/loro rappresentanti alla direzione della Cooperativa, esclusi quelli di alto valore economico;

- Svolgimento delle attività stabilite dal Piano di Trattamento Individuale;
- Psicoterapia individuale;
- Psicoterapia di gruppo;
- Psicoterapia familiare;
- Laboratori riabilitativo di vario tipo;
- Organizzazione di un periodo di gite ed uscite, gestite direttamente dalla Cooperativa (con il personale assunto e volontari).

Una giornata tipo nella Casa Alloggio Eidos

La Casa Alloggio Eidos è aperta 24 ore su 24, sette giorni su sette; la giornata si svolge in consonanza con gli impegni diurni degli ospiti ed in base alle varianti legate alle festività e al periodo dell'anno (per esempio, in estate si effettuano discese al mare). In ogni caso è possibile delineare una **giornata tipo feriale**, che si articola indicativamente così come segue:

- **07.15 – 08.00:** sveglia degli ospiti;
- **07.30 – 08.30:** Cura della persona: igiene personale, vestizione, barba (in base alle diverse autonomie degli ospiti);
- **08.30 – 09.00:** Preparazione della colazione e somministrazione dei farmaci;
- **09.00 – 09.30:** Cura della persona: igiene denti, coinvolgimento nella cura e nel riordino degli ambienti personali e comunitari (cucina, rifacimento letti);
- **09.30 – 12.30:** Organizzazione ed avvio delle attività di comunità e delle attività strutturate interne ed esterne della mattina, come da progetto educativo individuale;
- **12.30 – 13.30:** Preparazione e Pranzo; somministrazione dei farmaci;
- **13.30 – 14.30:** Igiene personale, coinvolgimento nella cura e nel riordino degli ambienti comunitari (cucina, soggiorno).
- **14.30 – 15.30:** Riposo pomeridiano;
- **15.30 – 17.00:** Inizio attività strutturate interne ed esterne del pomeriggio, come da progetto educativo individuale;
- **17.00 – 17.30:** Pausa merenda;
- **18.00 – 19.00:** Continuazione e fine delle attività strutturali interne ed esterne;
- **19.00 – 19.30:** Cura della persona: igiene personale, doccia ecc.;
- **19.30 – 20.00:** Coinvolgimento nella preparazione della cena e allestimento tavola;
- **20.00 – 21.00:** Cena e somministrazione dei farmaci;

- **21.00 – 22.00:** Coinvolgimento nella cura e nel riordino degli ambienti, momento di relax individuale, tv e igiene personale;
- **22.30 – 23.30:** Allettamento e riposo notturno.

Durante il fine settimana la vita della Casa Alloggio è impostata su attività meno strutturate di svago e relax.

Nei giorni festivi vengono svolte attività di socializzazione interne ed esterne, con la partecipazione di numerosi tiroinanti e/o volontari che animano soprattutto le ore pomeridiane e serali. Alcuni degli ospiti possono rientrare a casa per mantenere l'integrazione con le proprie famiglie d'origine e il proprio contesto sociale.



5. I GRUPPI APPARTAMENTO ESTIA ED ERMES

La Cooperativa Sociale Agape ha dato vita negli ultimi anni a due gruppi appartamento, nell'idea che un fornire un orizzonte di autonomia abitativa offra una migliore qualità di vita e maggiori spazi di libertà in base alle possibilità di ognuno. Il **Gruppo Appartamento Estia** ha sede in via Roma, 82 a Bellizzi (SA), in prossimità del centro cittadino. Il **Gruppo Appartamento Ermes** in via Isonzo, 18, a Pontecagnano (SA), anch'esso sito in centro città. Entrambi nascono in applicazione delle indicazioni di gruppo appartamento, area disagio psichico del Regolamento Regionale del 7 aprile 2014 n.4.

Principi fondamentali di Estia ed Ermes

I gruppi appartamento operano nel rispetto della soggettività per fornire soluzioni abitative in grado di dare agli ospiti autonomia e sostegno in un equilibrio tale che consenta la nascita di un gruppo di convivenza possibile. I principi fondamentali da cui i servizi traggono ispirazione sono quelli del modello terapeutico di riferimento della Cooperativa Sociale Agape:

- **Rispetto della soggettività e dell'alterità:** nel nostro modello la malattia mentale è un modo di comunicare al mondo una sofferenza psicopatologica o esistenziale altrimenti inesprimibile. È per questo che ci prendiamo cura dei pazienti in maniera rispettosa, tentando di realizzare cambiamenti che aprano a nuove possibilità di realizzazione.
- **Centralità del dialogo e delle relazioni:** il dialogo intersoggettivo e le relazioni interpersonali rappresentano per noi il mezzo attraverso cui compiere gli interventi terapeutici. È solo attraverso il dialogo, la comprensione e la costruzione di relazioni di riconoscimento reciproco che si può realizzare il cambiamento.
- **Integrazione:** il principio dell'integrazione ispira il nostro agire a tutti i livelli. Integrare significa tenere insieme quante più parti possibile, per mezzo di formule sempre più complesse. È quello che facciamo sia a livello del singolo individuo sia a livello di comunità.

- **Partecipazione:** la Cooperativa si pone come obiettivo la propria crescita come comunità e a questo scopo ascolta e raccoglie tutte le osservazioni, i reclami o i suggerimenti dei propri ospiti e delle loro famiglie. Gli ospiti e i loro familiari non sono soltanto degli utenti, ma in questo modo diventano dei veri partecipanti alla vita di comunità, in grado di stimolare la sua crescita.
- **Efficienza ed efficacia:** i servizi devono essere forniti utilizzando in modo armonico tutte le risorse di cui la Cooperativa dispone, secondo criteri di efficienza ed efficacia; tutto ciò con modalità idonee al raggiungimento degli obiettivi terapeutici.

Lo staff di Estia ed Ermes

L'intera équipe multidisciplinare della cooperativa, composta da diverse figure professionali (medici, psicologi, educatori, infermieri, assistenti sociali, operatori della riabilitazione) supervisiona e collabora alle attività riabilitative dei gruppi appartamento. Nel dettaglio, però, ognuno dei gruppi appartamento di Agape ha un proprio Staff composto da:

- **Coordinatore:** promuove, coordina e organizza la realizzazione delle diverse attività, in accordo con gli obiettivi e le metodologie elaborate in equipe;
- **Educatore professionale e/o psicologo:** svolgono attività educative in favore dell'utenza del gruppo appartamento;
- **Operatori socio sanitari e socio assistenziali:** conducono attività e gli interventi programmati in base alle indicazioni fornite dal supervisore e dagli psicoterapeuti.

Nell'intento di assicurare efficacia ed efficienza al programma di interventi, lo staff segue un percorso di formazione continua volto a sviluppare le abilità operative idonee ad affrontare la variegata fenomenologia del disagio psichico giovanile.

Finalità e destinatari di Estia ed Ermes

I Gruppi Appartamento Estia ed Ermes sono servizi residenziali che accolgono i ospiti con problemi psicopatologici in condizioni tali da considerare utile l'inserimento in un contesto abitativo autonomo. Entrambi i gruppi appartamento

nascono per superare le diverse forme della stigmatizzazione del disagio psichico e dell'isolamento sociale e della marginalità. Accoglie la storia e la vita dei singoli nel tentativo di fornire un luogo di sostegno, gestito e organizzato sulla base del principio di una piccola unità familiare che vive in una più grande comunità curante.

Il Gruppo Appartamento Estia offre ospitalità, assistenza e un nucleo di convivenza di tipo familiare, a carattere temporaneo o permanente, a un numero di 5 ospiti.

Il Gruppo Appartamento Ermes offre ospitalità, assistenza e un nucleo di convivenza di tipo familiare, a carattere temporaneo o permanente, a un numero di 6 ospiti.

Il base al livello di autosufficienza degli ospiti, i Gruppi Appartamento cercano di favorire l'autogestione della vita domestica e sociale, promuovendo atteggiamenti solidaristici e di reciproco sostegno.

Gli operatori, come figure stabili di riferimento, garantiscono un servizio di assistenza per 6 ore giornaliere:

- per il sostegno nella gestione domestica (cucina, mensa, pulizie, guardaroba, etc.);
- per eventuali cure sanitarie;
- per pratiche burocratiche;
- per la ricerca di un inserimento lavorativo e sociale;
- per il collegamento con i Servizi sociali territoriali e del Dipartimento di Salute Mentale.

Struttura, capacità ricettiva e servizi di Estia ed Ermes

Entrambi i Gruppi Appartamento sono strutture residenziali che accolgono ospiti di ambo i sessi e di età superiore ai 18 anni, in carico ai servizi psichiatrici territoriali o ai Servizi Sociali del territorio.

Il Gruppo Appartamento Estia può ospitare fino a un massimo di 5 persone. Il Gruppo Appartamento Ermes può ospitare fino a un massimo di 6 persone. Per entrambi è previsto un funzionamento per 365 giorni all'anno con un'assistenza minima di 38 ore settimanali.

Il **Gruppo Appartamento Estia** ha sede in un appartamento sito in un condominio, nel cuore di Bellizzi (SA), a pochi metri dal centro. La Casa è composta da un unico appartamento, luminoso e spazioso, sito al piano secondo di un palazzo centrale. La struttura comprende:

- Due stanze doppie per gli ospiti;
- Una stanza singola;
- Due servizi igienici ad uso degli utenti (di cui uno fruibile da eventuali ospiti disabili);
- Una cucina con living dotato di televisore.

Il **Gruppo Appartamento Ermes** ha sede in un appartamento sito in un condominio, nel cuore di Pontecagnano (SA), a pochissimi metri da Piazza Sabato. La Casa è composta da un unico appartamento, luminoso e spazioso, sito al piano secondo di un palazzo centrale e ben servito.

La struttura comprende:

- Tre stanze doppie per gli ospiti;
- Due servizi igienici ad uso degli utenti (di cui uno fruibile da eventuali ospiti disabili);
- Una cucina con living dotato di televisore.

La scelta di collocare entrambi i Gruppi Appartamneto nel mezzo di una densa area cittadina non è casuale, ma volta ad eliminare la possibilità di stigmatizzazione degli ospiti, offrendo loro la possibilità di usufruire autonomamente di diversi servizi.

Entrambi i Gruppi Appartamento forniscono agli ospiti la possibilità di vivere in un contesto sociale ricco di stimoli, in grado di favorire la nascita di relazioni e legami significativi. All'interno di ogni Gruppo Appartamento vengono prestati i seguenti servizi:

- alloggio in un'ambiente costruito appositamente per accogliere comunità di questo tipo, rispondente quindi a quanto disposto dalle norme di legge, e dotato di tutte le attrezzature atte ad assicurare sicurezza e conforto agli ospiti;
- supporto nella spesa e nella preparazione dei pasti;
- sostegno nella cura dell'ambiente domestico;
- sostegno per la cura e per l'igiene della persona se necessario;
- svolgimento delle attività stabilite dal Piano di Trattamento Individuale;
- trattamenti psicoterapeutici individuali, di gruppo e familiari;
- supporto nella ricerca di un'attività lavorativa;
- sostegno nell'organizzazione del tempo libero, con partecipazione ad eventi esterni, quali rappresentazioni teatrali, spettacoli, manifestazioni sportive, sagre, feste ect.;
- partecipazione a laboratori riabilitativi di vario tipo;

- organizzazione di un periodo di vacanze estive, di gite ed uscite gestite direttamente dalla Cooperativa (con il personale assunto e volontari) o in collaborazione con Enti esterni;



6. IL CENTRO POLIFUNZIONALE EMERA

Il Centro Polifunzionale Emera ha sede in via 6 settembre 18, a Salerno (SA), in prossimità della Chiesa Madonna di Fatima a Pastena. Emera nasce come un Centro Sociale Polifunzionale Diurno dell'area salute mentale adulti, in applicazione del Regolamento Regionale del 7 aprile 2014 n.4.

Principi fondamentali di Emera

Il Centro Polifunzionale Emera è uno spazio di socializzazione non medicalizzato per il benessere psicologico e la salute mentale. Nasce per organizzare laboratori riabilitativi, gruppi di incontro e di psicoterapia per lo sviluppo della persona. I principi fondamentali da cui il servizio trae ispirazione sono gli stessi che ispirano gli altri servizi della Cooperativa Sociale Agape:

- **Rispetto della soggettività e dell'alterità:** nel nostro modello la malattia mentale è un modo di comunicare al mondo una sofferenza psicopatologica o esistenziale altrimenti inesprimibile. È per questo che ci prendiamo cura dei pazienti in maniera rispettosa, tentando di realizzare cambiamenti che aprano a nuove possibilità di realizzazione.
- **Centralità del dialogo e delle relazioni:** il dialogo intersoggettivo e le relazioni interpersonali rappresentano per noi il mezzo attraverso cui compiere gli interventi terapeutici. È solo attraverso il dialogo, la comprensione e la costruzione di relazioni di riconoscimento reciproco che si può realizzare il cambiamento.
- **Integrazione:** il principio dell'integrazione ispira il nostro agire a tutti i livelli. Integrare significa tenere insieme quante più parti possibile, per mezzo di formule sempre più complesse. È quello che facciamo sia a livello del singolo individuo sia a livello di comunità.
- **Partecipazione:** la Cooperativa si pone come obiettivo la propria crescita come comunità e a questo scopo ascolta e raccoglie tutte le osservazioni, i reclami o i suggerimenti dei propri ospiti e delle loro famiglie. Gli ospiti e i

loro familiari non sono soltanto degli utenti, ma in questo modo diventano dei veri partecipanti alla vita di comunità, in grado di stimolare la sua crescita.

- **Efficienza ed efficacia:** i servizi devono essere forniti utilizzando in modo armonico tutte le risorse di cui la Cooperativa dispone, secondo criteri di efficienza ed efficacia; tutto ciò con modalità idonee al raggiungimento degli obiettivi terapeutici.

Lo staff di Emera

Un'**équipe multidisciplinare**, composta da diverse figure professionali (medici, psicologi, educatori, assistenti sociali, operatori socio-sanitari, operatori della riabilitazione), costituisce lo staff preposto alla pianificazione e alla realizzazione dei progetti terapeutici. In questo contesto in particolare saranno impiegati professionisti specializzati nella conduzione di laboratori riabilitativi e gruppi. L'efficienza operativa dello staff potrà essere misurata in base alla capacità di dar vita a un'offerta terapeutica diurna adeguata agli standard internazionali e in linea con la ricerca scientifica più aggiornata.

Nel dettaglio le figure professionali e le funzioni dello staff saranno le seguenti:

- **Supervisore:** controlla la qualità degli interventi; guida lo staff nell'elaborazione degli obiettivi e delle metodologie applicate, integrando le informazioni rilevate nel corso delle attività; verifica le dinamiche relazionali tra i membri dello staff e tra questi e i pazienti;
- **Coordinatore:** promuove, coordina e organizza la realizzazione delle diverse attività, in accordo con gli obiettivi e le metodologie elaborate in equipe;
- **Psicoterapeuti:** effettuano la diagnosi, programmano gli interventi e conducono le principali attività individuali, familiari e di gruppo in base alle indicazioni emerse negli incontri di supervisione clinica;
- **Educatore professionale:** svolgono attività educative in favore degli ospiti del centro e in particolare organizza laboratori riabilitativi di vario tipo.
- **Operatori socio sanitari e socio assistenziali:** conducono attività e gli interventi programmati in base alle indicazioni fornite dal supervisore e dagli psicoterapeuti. Forniscono supporto alle attività laboratoriali.

Nell'intento di assicurare efficacia ed efficienza al programma di interventi, lo staff segue un percorso di formazione continua volto a sviluppare le abilità operative idonee ad affrontare la variegata fenomenologia del disagio psicopatologico.

Finalità e destinatari di Emera

Il Centro Polifunzionale Emera è un servizio diurno, aperto durante i giorni feriali dalle 9 alle 17, anche il sabato. Si rivolge a persone che hanno bisogno di supporto per la socializzazione e lo sviluppo delle autonomie, ma hanno un contesto familiare e sociale in grado di fornire loro una soluzione abitativa stabile.

La Centro Polifunzionale Emera si impegna per il superamento delle diverse forme di disagio psichico e di marginalità. Accoglie la storia e la vita dei singoli nel tentativo di fornire un luogo di sostegno, gestito e organizzato sulla base del principio della **comunità curante**.

Emera offre laboratori riabilitativi e uno spazio di socializzazione a un gruppo di **15 persone adulte**. Il base al livello di autonomia degli ospiti, il Centro Polifunzionale Emera cerca di favorire l'autogestione della loro vita sociale e di gruppo, promuovendo atteggiamenti solidaristici e di reciproco sostegno

Gli operatori, come figure stabili di riferimento, garantiscono l'apertura del servizio dalle 9 la mattina fino alle 17 del pomeriggio per.

Capacità ricettiva, struttura abitativa e servizi di Emera

Il Centro Sociale Polifunzionale può ospitare fino a un massimo di 15 persone; è previsto un funzionamento durante tutti i giorni feriali. Ha sede in locali appositamente ristrutturati nel 2022 per ospitare un centro con le sue caratteristiche.

Si trova nel cuore del quartiere di Pastena a Salerno (SA), a pochi metri della chiesa Madonna di Fatima e della Villa Carrara. Emera è composto da un unico appartamento, luminoso e spazioso, sito al primo piano di un palazzo centrale.

La struttura comprende:

- Un ingresso per l'accoglienza;
- Una stanza di psicoterapia;
- Un laboratorio di informatica che funge anche da spazio di formazione;
- Una stanza allestita per la psicomotricità e per i gruppi;
- Un laboratorio attrezzato;
- Un ampio terrazzo per laboratori all'esterno;

- Tre servizi igienici ad uso degli ospiti (di cui uno fruibile da eventuali ospiti disabili);
- Una cucina;
- Una sala da pranzo dotata di televisore;
- Un ripostiglio/deposito;

- Un disimpegno che funge anche da spogliatoio per gli ospiti.

La scelta di collocare Emera nel mezzo di una densa area cittadina non è casuale, ma volta ad eliminare la possibilità di stigmatizzazione degli utenti, offrendo loro la possibilità di usufruire di diversi servizi.

La residenza è idonea all'erogazione di prestazioni sociali in un ambito terapeutico ricco di stimoli e in grado di favorire la nascita di legami duraturi e significativi. All'ospite vengono prestati i seguenti servizi:

- Consumazione del pranzo;
- Svolgimento delle attività stabilite dal Piano di Trattamento Individuale;
- Psicoterapia individuale;
- Psicoterapia di gruppo;
- Psicoterapia familiare;
- Gruppo di psicomotricità;
- Laboratorio di arteterapia;
- Laboratorio di musicoterapia;
- Laboratorio di cucina;
- Laboratorio di ecosostenibilità;
- Laboratorio di sartoria;
- Laboratorio di falegnameria e fai-da-te;
- Laboratorio di informatica;
- Laboratori sportivi;
- Supporto nell'assunzione somministrazione dei medicinali prescritti dal medico nel caso sia necessario;
- Organizzazione di un periodo di vacanze estive, di gite ed uscite, gestite direttamente dalla Cooperativa (con il personale assunto e volontari) o in collaborazione con Enti esterni.

7. IL CENTRO CLINICO EPOCHÉ'

Il **Centro Clinico Epoché** sito in Corso Giuseppe Garibaldi 31, a Salerno (SA), è la sede legale della Cooperativa Sociale Agape. Presso Epoché hanno luogo i locali amministrativi di Agape.

Il Centro Clinico Epoché ha alcune stanze adibite a studio di psicoterapia privato. Questo consente di fornire agli ospiti della Casa Alloggio, dei Gruppi Appartamento e del Centro Polifunzionale alcuni servizi di psicoterapia, centrali nell'ottica della cura nella vision di Agape. In particolare, presso Epoché sono organizzati i seguenti servizi complementari: un servizio di psicoterapia individuale, un servizio di psicoterapia familiare, un servizio di psicoterapia di gruppo, un servizio di formazione e supervisione, un servizio di psicodiagnostica.

Psicoterapia individuale

Agape offre agli ospiti di Casa Alloggio, dei Gruppi Appartamento e del Centro Polifunzionale la possibilità di seguire, in maniera totalmente gratuita, un percorso di psicoterapia individuale. È ormai ampiamente dimostrata l'efficacia della psicoterapia nella costruzione di un percorso di cura nel campo della salute mentale, soprattutto nell'evitare ricadute psicotiche e nel miglioramento delle competenze sociali e relazionali.

Gli psicoterapeuti di Agape utilizzano l'approccio fenomenologico-esistenziale, con particolare attenzione alla costruzione di un dialogo intersoggettivo con il paziente. Tutti i professionisti seguono delle periodiche supervisioni di gruppo, per integrare quanto più possibile il proprio intervento con i responsabili della psicoterapia di gruppo e familiare.

Psicoterapia di gruppo

La psicoterapia di gruppo si dimostra uno strumento utile, se non indispensabile, all'interno di una comunità che auspica a diventare curante. Il gruppo diventa uno spazio di conforto e di scambio reciproco, all'interno del quale mettere alla prova le proprie credenze e le proprie modalità relazionali in un contesto protetto. L'efficacia della terapia di gruppo nel trattamento dei disturbi psichici è oramai riconosciuta dalla comunità scientifica.

Psicoterapia familiare

In alcuni casi le famiglie si dimostrano disponibili a partecipare ad incontri di psicoterapia familiare, offerti sempre in maniera gratuita da Agape. Questo consente ai familiari di accompagnare gli utenti nel loro percorso riabilitativo e di cambiamento, modificando quando necessario alcuni comportamenti disfunzionali che mantengono l'omeostasi patologica dell'utente.

Formazione e supervisione

L'équipe della Cooperativa Sociale Agape si incontra a cadenza settimanale presso il Centro Clinico Epoché per mantenere aperto un percorso di formazione e supervisione continua. In particolare, ogni staff si ritrova in una riunione di servizio, e tutta l'équipe si riunisce in una riunione mensile. Inoltre, presso il Centro Clinico Epoché sono organizzati, anche con la collaborazione di altri enti, seminari e corsi di formazione nel campo della salute mentale.

Psicodiagnostica

Il servizio di psicodiagnostica è composto da un gruppo di psicologi. Esso collabora allo scopo di formulare una diagnosi in ingresso, pianificare il Piano di Trattamento Individualizzati e verificare i progressi degli ospiti nelle direzioni auspicati. Il servizio si occupa anche di redigere periodiche relazioni sull'andamento dei progetti terapeutici alla Asl, ai Servizi Sociali e alle famiglie.

Piani di Trattamento Individualizzati

Agape predispone un Piano di Trattamento Individualizzato per ogni ospite. Viene privilegiato un trattamento individuale che offra all'interessato la possibilità di esprimere sé stesso, raggiungendo un'adequata autonomia personale nelle relazioni affettive e nella gestione della propria crescita psicologica.

Agape si avvale di proposte diversificate in funzione dei bisogni individuali e di gruppo degli ospiti accolti.

Il PTI (Piano di Trattamento Individualizzato) comprende:

- Osservazione del paziente;
- Diagnosi;
- Definizione degli obiettivi terapeutici;
- Metodi e strumenti;
- Tempi di realizzazione;
- Modalità di verifica.

Operare per progetti è una modalità complessa che vede tutta l'organizzazione impegnata nel lavoro "per obiettivi e risultati". Il primo momento consiste nella rilevazione delle caratteristiche e dei bisogni di ogni singolo ospite attraverso schede di osservazione. Sulla base di queste prime valutazioni viene elaborato un **Profilo Dinamico Funzionale** (PDF) da cui prende avvio un progetto operativo personalizzato come di seguito specificato. Alcuni dei documenti che la il servizio di psicodiagnostica predispone per ogni ospite sono:

- a) La **scheda individuale**: che raccoglie i dati anagrafici, diagnostici e anamnestici dell'utente, ricavati dalla documentazione sociosanitaria e dalle risultanze dei colloqui con operatori dei servizi di appartenenza dell'utente e della famiglia di origine.
 - b) Il **Piano di Trattamento Individualizzato**: definito sulla base di un profilo funzionale che emerge da una griglia di osservazione appositamente costruita. Il PTI traccia una serie di obiettivi educativi e di attività coerenti che guidano il lavoro specifico condotto all'interno della comunità sul singolo utente. Il PTI viene annualmente aggiornato e semestralmente verificato ed è costruito sulla base di diverse aree:
- **Area farmacologica**: la terapia farmacologica è prescritta e monitorata da medici specialisti dell'ASL di competenza, con lo scopo di permettere al paziente di elaborare i vissuti che hanno dato origine al disagio mentale;
 - **Area psicologica**: la cura della salute psicologica degli ospiti è costantemente monitorata, oltre che dagli operatori e dagli psicoterapeuti individuali e di gruppi, anche da supervisori esperti della salute mentale;
 - **Area Sociale**: il processo di recupero e di stabilizzazione delle funzioni vitali del paziente passa attraverso le relazioni con il suo ambiente sociale. La fase preliminare di questo tipo d'intervento è la realizzazione di una diagnosi di competenza sociale, in modo da capire qual è il funzionamento sociale della persona all'inizio del trattamento. Attraverso questo tipo di diagnosi è possibile individuare quali sono le competenze sociali già possedute dall'ospite e quali, invece, quelle che si devono sviluppare o potenziare per funzionare bene in varie aree: famiglia, spazio sociale, lavoro, cura di sé;
 - **Area familiare**: poiché la famiglia rappresenta il contesto primario di appartenenza per i pazienti, questa assume una grande importanza nel

percorso di cura. Di conseguenza il programma riabilitativo deve tener delle richieste di aiuto (esplicite e implicite), dei bisogni di comunicazione, di sostegno psicologico e d'informazione che provengono dai familiari dei pazienti;

- **Area formativa /lavorativa:** la capacità di svolgere un lavoro autonomo è la condizione necessaria per un reale reinserimento sociale. Ecco perché gli utenti della Casa Alloggio vengono di volta in volta inseriti all'interno di progetti formativi, indispensabili per lo svolgimento di qualsiasi attività lavorativa;
- **Area sensori-motoria:** gli esercizi, che possono essere svolti sia a corpo libero sia con attrezzature specifiche, hanno come obiettivo l'espansione psicocorporea dei pazienti, la stabilizzazione emotiva la differenziazione delle sensazioni corporee.

Collaborazioni e partnership

Uno degli obiettivi di Agape è quello di creare relazione di collaborazione con gli altri Enti del settore sociale presenti nell'ambito territoriale per sviluppare un lavoro di rete più completo possibile; oltre a ciò si prefigge anche lo scopo di lavorare con Enti scientifici in funzione di un aggiornamento continuo.

In quest'ottica, intrattiene dei rapporti con diverse scuole di specializzazione in psicoterapia, con altre cooperative del territorio che lavorano nel campo della salute mentale, con associazioni di volontariato di vario tipo. Tra queste alcune sono la Scuola di psicoterapia fenomenologico-dinamica di Firenze, la Società Italiana di Psicoterapia Integrata di Napoli, l'ISPREF di Salerno, l'Università LUSMA di Roma, e con l'Università Suor Orsola Benincasa di Salerno. Agape ospita i tirocinanti di questi enti scientifici e di formazione, in uno scambio reciproco di aggiornamento e formazione.

8. IL SISTEMA D CONTROLLO DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO

Verifica della qualità

La Cooperativa Sociale Agape vuole impegnarsi a migliorare continuamente la qualità dei servizi erogati per renderli sempre più rispondente ai bisogni della comunità e del territorio.

La politica della qualità di Agape adotta l'approccio della qualità sociale, che pone al centro del processo di erogazione gli ospiti e gli operatori, ma che considera soggetti attivi anche tutti coloro che intervengono nell'erogazione e fruizione del servizio, i cosiddetti stakeholders.

La politica della qualità della Cooperativa Sociale Agape si fonda su tre strumenti:

- Questionario di soddisfazione per gli ospiti
- Questionario di soddisfazione per i familiari
- Modulo per la segnalazione reclami/ apprezzamenti

Raccolte le informazioni per mezzo di tali strumenti, il responsabile della Cooperativa elabora e valuta i risultati ottenuti, e con cadenza annuale stila un resoconto scritto che viene allegato a una relazione più generale. Tale documento viene commentato e discusso in un incontro di diffusione e condivisione con i familiari, oltre che un incontro con i dipendenti per presentare i risultati e raccogliere possibili proposte.

Gli originali dei questionari, compilati in forma anonima, vengono archiviati presso gli uffici amministrativi della Cooperativa e vengono messi a disposizione, su richiesta, degli enti e delle persone interessate.

Fonti di miglioramento

Per poter realizzare valutazioni puntuali ed un monitoraggio costante delle attività la dirigenza della cooperativa si serve di diverse fonti per raccogliere le informazioni:

- Diario di bordo quotidiano degli operatori e degli educatori
- Colloqui con gli ospiti
- Colloqui con le famiglie
- Valutazioni basate sui Piani Terapeutici Individualizzati
- Verifiche interne sul funzionamento tramite riunioni settimanali di supervisione
- Reclami e comunicazioni da parte degli ospiti
- Strumenti di valutazione della qualità percepita sottoposta ad utenti, famiglie, servizi sociali e dipendenti

Servendosi delle fonti sopra esposte il responsabile della comunità raccoglie ed elabora informazioni sull'andamento del servizio, sull'efficacia, sull'impatto, sulla soddisfazione degli utenti, delle loro famiglie dei servizi sociali.

Supervisione e formazione continua

Tutto il personale partecipa ad incontri periodici di informazione teorica ed operativa su tematiche riguardanti la malattia mentale e la particolare tipologia di struttura in cui opera.

Inoltre si tengono, a cadenza quindicinale, le riunioni di équipe, che hanno come scopo:

- L'approfondimento di problematiche relative all'aspetto relazionale tra gli operatori, e tra questi gli ospiti;
- La stesura e la verifica periodica dei progetti PTI (Piano di Trattamento Individuale), che vengono sottoscritti da tutti i contenuti;
- La stesura di un piano concordato dei lavori, tradizionali o ricorrenti, da svolgere nei vari servizi;
- La soluzione di problemi contingenti relativi alla gestione delle strutture.

Alla riunione di équipe partecipano i responsabili della struttura, lo psicologo-educatore, il responsabile dei servizi di prevenzione e protezione e tutti gli operatori. Sono previsti inoltre incontri di formazione permanente; ogni anno viene definito un piano di formazione ed approfondimento attraverso il vaglio delle esigenze degli operatori e delle linee guida comunitarie.

Tale formazione è quindi assicurata sia su un livello gestionale (informatica, sicurezza) sia su aspetti più professionalizzanti. I familiari partecipano indirettamente a questo processo attraverso la compilazione, almeno una volta l'anno, del questionario di soddisfazione dell'ospite, la cui elaborazione permette di programmare le necessità formative degli operatori.

Presidente CDA della Cooperativa Sociale Agape:

Dr.ssa Adele Farace

Tel. 3397064907

E-mail: adelefarace@libero.it

Vicepresidente CDA della Cooperativa Sociale Agape:

Dr. Giuseppe Salerno

Tel. 3495475685

E-mail: dottorgiuseppesalerno@gmail.com

Sede legale: Centro Clinico Epoché – 0892960130

Corso Garibaldi 31, Salerno, SA

Casa Alloggio Eidos – 0892963890

Via 6 Settembre 18, Salerno, SA

Gruppo Appartamento Estia – 0828213263

Via Roma 82, Bellizzi, SA

Gruppo Appartamento Hermes:

Via Isonzo 18, Pontecagnano, SA

Centro Polifunzionale Emera – 0899764102

Via 6 settembre 18, Salerno, SA

Agape – Società cooperativa sociale

Partita IVA: [05094340659](https://www.agenziaentrate.gov.it/portale/verifica/partita-iva)

Sede legale: Corso Giuseppe Garibaldi 31, Salerno (SA), 84122

Mail: agapecoop sociale@gmail.com – cooperativa.agape2013@gmail.com

Pec: agapecoop soc@pec.it

Sito: www.agapeonline.it