



**RIFORNIMENTO
IN VOLO**

Aiuto agli adolescenti
e alle famiglie

Carta dei Servizi

Member of CISQ Federation



CERTIFIED MANAGEMENT SYSTEM
ISO 9001



Presentazione

Con la **CARTA DEI SERVIZI** ci impegniamo a offrire servizi altamente efficienti e qualificati in rete con i servizi socio-sanitari secondo il quadro normativo di riferimento della Legge 328/2000 “Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e Servizi sociali”. Contestualmente abbiamo adottato il Sistema di Gestione Qualità RINA e ci siamo iscritti ai seguenti registri:

- **R.U.C. Registro Unico Cittadino**, per l'accreditamento delle strutture che operano nel settore socio-sanitario nell'area minori;
- **Registro Municipale del II - III - IV - V Municipio** per l'accreditamento delle strutture che operano nel settore socio-sanitario nell'area minori;
- **Registro degli Enti e delle Associazioni** che svolgono attività a favore degli immigrati del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, Dipartimento delle Politiche Sociali e Previdenziali, Direzione Generale per l'Immigrazione. Numero di iscrizione A/151/2001/RM, 28 novembre 2001;
- **Certificazione UNI EN ISO 9001:2008** per la gestione del sistema di qualità N° di certificato 22517/10/S;
- **Convenzione con la Facoltà di Medicina e Psicologia** presso l'Università degli studi di Roma “Sapienza” per il tirocinio di Psicologia;
- **Convenzione con la facoltà di Scienze dell'educazione e della formazione** presso l'Università degli Studi di Roma “Sapienza” per il tirocinio degli educatori;
- **Registro di Psicologia Sostenibile** presso l'Ordine degli Psicologi della Regione Lazio;
- **Registrazione del marchio COMPAGNO ADULTO®** presso il Ministero dello sviluppo economico Ufficio Brevetti e Marchi (30/09/2021). Registrazione n.362021000162851.

Chi siamo

La **COOPERATIVA SOCIALE RIFORMAMENTO IN VOLO** è stata fondata nel 1996 da un gruppo di 25 soci allora presieduti dalla dott.ssa Giovanna Montinari in stretto collegamento con l'**ARPAd** (Associazione Romana di Psicoterapia Psicoanalitica dell'Adolescenza).

Negli anni, la compagine sociale e le collaborazioni professionali e istituzionali sono molto cresciute. Attualmente la cooperativa costa di n. 35 soci e n. 120 collaboratori. Inoltre, abbiamo ampliato gli ambiti di applicazione professionale con lo sviluppo dell'Area Educativa, l'Area Migranti e l'Area Progettazione. Abbiamo portato avanti e approfondito la ricerca teorico-clinica relativa al trattamento psicoanalitico dell'adolescente, del giovane adulto e delle loro famiglie.

Ciò che accomuna i soci nell'avvicendamento generazionale è la passione per l'aiuto psicologico dei soggetti in età evolutiva e dei loro adulti di riferimento, in quanto l'adolescenza è una fase della vita in cui spesso un ascolto tempestivo può favorire la ripresa spontanea del suo processo di crescita e maturazione (il suo volo).

Il nostro gruppo è formato da professionisti con lunga esperienza nei servizi territoriali, nella psicoterapia psicoanalitica dell'adolescenza, nella ricerca universitaria.

Le figure professionali presenti sono: psicologi, neuropsichiatri infantili, psicoterapeuti, educatori professionali e assistenti sociali. Essi condividono un approccio psicoanalitico nell'ascolto del disagio.

Nel corso di un lungo arco di tempo, in sinergia con l'**ARPAd (Associazione Romana Psicoterapia Psicoanalitica dell'Adolescente e del Giovane Adulto)**, i nostri soci hanno sviluppato uno specifico approccio all'adolescente sofferente, differente da quello per i bambini. Ricordiamo alcuni dei concetti per noi più significativi:

- **“Diagnosi lunga” (Novelletto):** si riferisce all'importanza di offrire all'adolescente uno spazio e un tempo adeguato perché l'immagine che egli ha di Sé possa evolvere da diagnosi “segreta” a diagnosi condivisa con il terapeuta consulente, evitando così etichette diagnostiche che possono rivelarsi controproducenti.
- **“Compagno adulto” (Marco Lombardo Radice):** giovani psicologi in formazione psicoterapeutica “accompagnano” adolescenti gravemente sofferenti allo scopo di offrire loro uno spazio di relazione significativa e nuova al di fuori dell'ambiente familiare.
- **“Terapia senza paziente” (Paola Carbone):** quando l'adolescente o il giovane adulto non è disponibile al lavoro terapeutico, si può lavorare esclusivamente con la coppia genitoriale. Il focus terapeutico è principalmente sulla rappresentazione che essi hanno del figlio al fine di elaborare e poi restituirgli un'immagine più integrata, in modo da favorire in lui, gradualmente una richiesta di aiuto personale.
- **“Mediazione inter-istituzionale” (Novelletto):** strumento teorico-tecnico fondamentale per la presa in carico di minori e famiglie multiproblematiche che vedono contemporaneamente la compartecipazione, in forma integrata, di più professionalità e istituzioni. Tale concetto e prassi operativa è stata sviluppata dall'ARPAd, in sinergia con diversi interlocutori istituzionali (Giudici Onorari e Togati e Servizi Socio-Sanitari) durante un progetto in convenzione con il Comune di Roma “Mediazione Inter-istituzionale” (2002-2004).

Missione

Le nostre attività sono motivate dal codice etico e dalla cultura della mutualità propri del movimento cooperativo, senza fini di speculazione privata.

Tra i nostri scopi principali e prioritari c'è la **prevenzione del disagio nell'età evolutiva** (con particolare riferimento agli adolescenti), in tutti i suoi contesti pertinenti (famiglie, scuole, mondo del lavoro, servizi, etc.); nonché la **facilitazione all'accesso, alla cura e al sostegno delle fasce sociali più fragili** del mondo giovanile e delle famiglie.

Abbiamo scelto, quindi, di adottare tariffe particolarmente solidali e dal 2020 aderiamo al Registro di Psicologia Sostenibile presso l'Ordine degli Psicologi della Regione Lazio.

La nostra spinta associativa, ispirata dal principio di **solidarietà**, si propone di coniugare il progetto scientifico, il lavoro clinico psicologico - educativo, con l'impegno nel sociale al fine di:

- Mantenere viva una cultura professionale qualificata non disgiunta dalla vita sociale;
- Sperimentare nuovi servizi e sviluppare al meglio quelli già esistenti, al fine di fornire risposte adeguate e tempestive ai bisogni di cura e di sviluppo psicoeducativo dei minori e dei loro nuclei familiari;
- Fornire consulenza e sostegno a tutti gli adulti di riferimento delle istituzioni pubbliche e private, che a vario titolo si occupano di soggetti in età evolutiva, al fine di offrire servizi altamente qualificati e professionali;
- Ampliare e diffondere, in Italia e all'estero, lo studio e la ricerca della psicologia e psicoterapia dell'età giovanile;
- Promuovere attività culturali, scientifiche e formative;

- Offrire la nostra competenza come supporto tecnico-progettuale ad enti locali, pubblici o privati, per la programmazione e verifica di interventi sulla Comunità e sull'organizzazione dei Servizi stessi.

Visione

Offrire ai soggetti in età evolutiva e ai giovani adulti un servizio di riferimento facilmente accessibile (per i costi contenuti e per la mancanza della lista di attesa), che sia in grado di aiutarli a divenire soggetti attivi nella comprensione dei loro bisogni (soggettivazione) senza correre il rischio di sentirsi predefiniti da categorie diagnostiche, le quali, per rivelarsi clinicamente utili, necessitano di essere calate nella soggettività dell'incontro e in un tempo dell'ascolto anche lungo (diagnosi lunga, Novelletto) che possa portare ad una "diagnosi condivisa" (Novelletto) nella coppia terapeutica e così evitare il rischio, spesso avvertito dai giovani, di sentirsi incompresi da parte degli adulti/servizi deputati al loro ascolto.

Tenendo conto della variabilità delle manifestazioni di disagio in adolescenza e della fluidità diagnostica nell'età evolutiva, riteniamo importante sperimentare **nuovi e diversi modelli di Accoglimento e Trattamento per la promozione dello sviluppo psicologico e educativo**; offrire spazi di **Orientamento sul percorso di studi e/o professionali**; contribuire all'**integrazione sociale e multietnica** delle famiglie migranti attraverso interventi specifici e specializzati (metodo etno-clinico).

Per realizzare servizi diversificati e altamente professionali ci prefissiamo i seguenti **obiettivi strategici**:

1. Accrescere la professionalità delle proprie risorse umane attivando programmi di formazione interna;
2. Migliorare continuamente l'efficacia del Sistema di gestione per la qualità, per rendere più efficaci gli interventi di sostegno psicologico e educativo;
3. Incrementare la progettualità finalizzata alla realizzazione di Servizi e Progetti in diversi ambiti istituzionali (Servizi socio-sanitari, Scuola, Autorità Giudiziarie);
4. Rispettare le norme e le leggi vigenti, comprese quelle sulla sicurezza dei lavoratori e sul trattamento dei dati personali;
5. Conseguire un alto grado di soddisfazione di tutti i destinatari degli interventi previsti e dei committenti attraverso l'erogazione di Servizi che rispondano pienamente ai loro bisogni ed esigenze personali;
6. Comunicare i propri scopi e i propri Servizi attraverso tutti gli strumenti idonei di pubblicizzazione.



Servizi

I servizi che offriamo si rivolgono a **minori e famiglie, giovani adulti, insegnanti, operatori** dei servizi sociosanitari e delle Autorità Giudiziarie. Si declinano sia in termini di prevenzione primaria che secondaria e terziaria e riguardano interventi di natura psicologico clinica, ma anche psicoeducativo e sociale. Si sviluppano nelle seguenti aree: **clinica, intermedia, scuola; educativa; migranti; minori e giustizia, epidemiologica, scientifico e culturale, area comunicazione, infine l'area progettazione.**

L'Area comprende una serie di attività volte ad intercettare tempestivamente il disagio psichico per evitarne la cronicizzazione. Tutte le attività si avvalgono di una **supervisione e coordinamento clinico** con una **équipe specializzata** nel **trattamento psicoanalitico dell'adolescente e del giovane adulto, dei genitori, della coppia e della famiglia**.

Le attività cliniche si svolgono nelle **due sedi di Via Lucca 19/21 e 13/15 (zona Policlinico-Bologna)**: la prima per le attività cliniche laboratoriali e gruppali, la seconda per i percorsi individuali, di coppia genitoriale e di gruppo. Gli ambienti messi a disposizione sono rispondenti a tutte le norme di sicurezza e di accessibilità.

CENTRO CLINICO: Via Lucca, 13/15

Metodologia

Gli interventi rivolti a famiglie, adolescenti e giovani adulti sono differenziati per tipologia e intensità di frequenza e seguono d'elezione l'**approccio centrato sul processo di soggettivazione** (il divenire soggetto autonomo e consapevole del proprio funzionamento e delle proprie risorse emotive e cognitive) e tengono conto delle forze emotive del paziente e dello stato di avanzamento della relazione terapeutica. Il progetto terapeutico può essere rimodulato in corso d'opera tenendo conto dei nuovi bisogni emergenti.

Il **nostro approccio** è di tipo psicodinamico. Il nostro obiettivo è quello di favorire l'aumento dell'autostima, la capacità di autoriflessione, di emancipazione dell'adolescente e la sua capacità di relazionarsi col mondo esterno. La proposta di un lavoro terapeutico nasce in seno alle sedute di accoglimento, nell'ambito delle quali si concorda un lavoro "su misura" per il paziente, la sua famiglia e il contesto di appartenenza.

Accoglimento telefonico

È la porta di ingresso del Centro, un dispositivo clinico vero e proprio che "pensa" e "cuce su misura" la predisposizione dei primi colloqui clinici (accoglimento).

Tutte le telefonate di interesse clinico sono raccolte da psicologi tirocinanti appositamente formati, poi discusse ed elaborate in équipe con i coordinatori del servizio in una riunione settimanale, al fine di predisporre le migliori condizioni di accoglienza: accoglimento parallelo figli-genitori, accoglimento familiare, accoglimento dei soli genitori, accoglimento solo dei figli, etc. a seconda delle caratteristiche emergenti nella richiesta di aiuto sin dalla prima telefonata.

Chi può chiamare? Il Servizio Accoglimento telefonico è aperto ai **giovani dai 12 ai 24 anni, ai loro genitori e agli operatori dei servizi pubblici** (sociali, sanitari, scolastici, AA.GG.) e del privato sociale (cooperative, associazione, etc).

Dove? Le attività cliniche (accoglimenti, consultazioni, psicoterapie) si svolgono presso la sede di via Lucca, 13/15 oppure presso gli studi professionali dei soci della Cooperativa, situati in diverse zone della città.

Come? Si accede tramite appuntamento, telefonando al numero 06.44246094 dal lunedì al giovedì: 9.00-13.00/14.00-17.30. Il venerdì dalle 9.00 alle 12.30.

Tempi di attesa. Solitamente una settimana tra la richiesta telefonica e il primo colloquio.

Colloqui di accoglimento

Il percorso di consultazione varia in relazione al tipo di richiesta, all'età ed alla situazione familiare, ma si articola generalmente con un certo numero di incontri con l'adolescente e i genitori, alla fine dei quali (generalmente tra 4 e 6 incontri) si offre una restituzione in cui si condivide quanto emerso e si propone un piano terapeutico ad hoc, che può spaziare tra i diversi dispositivi di aiuto e i diversi setting che la Cooperativa offre (Psicoterapia individuale o di gruppo, Sostegno genitoriale, Laboratori individuali o di gruppo, Compagno adulto, Supporto allo studio, Educativa domiciliare, etc.). Laddove vi siano altri specialisti o altri servizi, pubblici o privati, coinvolti nella presa in carico della situazione, si attiva da subito un lavoro di rete per coordinare al meglio gli interventi ed i piani terapeutici.

ATTIVITÀ PSICOTERAPEUTICHE per adolescenti e giovani adulti

- **PSICOTERAPIA INDIVIDUALE:** questo intervento si rivolge a soggetti che sono in grado di mentalizzare e verbalizzare i propri stati d'animo e che necessitano di uno spazio di ascolto intimo ed esclusivo caratterizzato anche da più sedute settimanali, in accordo con il paziente e la famiglia.
- **GRUPPO TERAPEUTICO:** è composto da ragazzi e ragazze di diverse fasce di età ed è in co-conduzione di due terapeuti. Il gruppo è uno strumento molto utile, anche come trattamento iniziale, per adolescenti inibiti e/o con difficoltà di socializzazione. In parallelo è possibile proporre sedute di terapie individuali.

ATTIVITÀ PSICOTERAPEUTICHE per i genitori

- **PSICOTERAPIA PER GENITORI, INDIVIDUALI O IN COPPIA:** uno spazio terapeutico ad hoc per i genitori, in parallelo alla terapia dei figli, pensato per accrescere la capacità di lettura dei loro bisogni emotivi e per sviluppare nuove risorse affettive e relazionali. In caso di genitori separati, in difficoltà nello svolgere le sedute insieme, possono essere predisposti dei setting individuali.
- **PSICOTERAPIA "SENZA IL PAZIENTE":** si propone come aiuto a quelle coppie genitoriali in grande difficoltà di comunicazione con il proprio figlio, anche nel riuscire a proporgli un aiuto psicologico. Si tratta di famiglie in "stallo" maturativo, spesso bloccate nelle relazioni affettive sia all'interno della coppia genitoriale che nella relazione con i figli.
- **CONSULTAZIONI FAMILIARI CONGIUNTE:** incontri tra adolescenti e genitori sono spesso molto utili anche nel corso delle psicoterapie individuali e sono proposte dal terapeuta per migliorare la comunicazione in momenti particolari del processo terapeutico.
- **CONSULTAZIONI TERAPEUTICHE INTEGRATE TRA FAMIGLIA, PAZIENTI E CURANTI ISTITUZIONALI** per coadiuvare la comunicazione intrasistemica del sistema terapeutico allargato e mantenere una rete stabile e funzionante tra i curanti inter-istituzionali.

Si rivolge a tutti quegli adolescenti bloccati o particolarmente ritirati che non riescono ad accedere ad un lavoro terapeutico "classico" per la difficoltà di mettere in parole il proprio disagio e che necessitano di una mediazione "concreta" per poter entrare in relazione. Si può accedere a questo tipo di aiuto tramite l'Accoglimento telefonico (richieste private) oppure tramite i Servizi Sociosanitari invianti. I servizi clinici attivi in questa area sono:

COMPAGNO ADULTO®

Si rivolge agli adolescenti che esprimono varie forme di sofferenza, tra cui il ritiro sociale, la disregolazione emotiva, il breakdown evolutivo. Si tratta di adolescenti in difficoltà ad usare la propria mente (mentalizzazione) per poter rielaborare e risignificare le proprie esperienze affettive e relazionali.

- **Che cosa è?** È un intervento domiciliare che intende offrire all'adolescente la possibilità di sperimentarsi in una relazione trasformativa nel suo ambiente di vita, al fine di ripristinare le sue capacità evolutive. Si tratta di un dispositivo di cura complesso, che risponde a specifici indicatori e che prevede una presa in carico integrata tra diverse figure professionali e il dialogo tra più istituzioni.
- **Chi è il Compagno Adulto?** È un giovane psicologo in formazione.
- **La Rete dei curanti.** La relazione tra adolescente e Compagno Adulto è contenuta all'interno di molteplici dispositivi di gruppo, sia interni alla cooperativa (monitoraggio clinico settimanale e incontri mensili di meta-livello) che nei gruppi di lavoro integrati (incontri di rete con gli altri referenti istituzionali), che servono a garantire, in ogni fase dell'intervento, un'attenzione costante e profonda su ciò che accade nella relazione con l'adolescente e il suo ambiente di vita. La pluralità del pensiero e la sua integrazione, che hanno luogo nella mente dei curanti, rappresentano un elemento fondamentale per garantire la qualità del Servizio offerto in una presa in carico integrata altamente complessa.
- **Chi può richiederlo?** Gli operatori sociosanitari nei progetti in convenzione oppure la famiglia in forma privata.

LABORATORI PSICOEDUCATIVI

Attraverso una conduzione specializzata (psicoeducativa) in un contesto di «gioco» e non orientata verso scopi performativi di funzioni esecutive, si offre agli adolescenti la possibilità di fare esperienza di sé attraverso gli altri aiutandoli così ad uscire da situazioni di inibizione o isolamento e favorendo le capacità di socializzazione in senso evolutivo e costruttivo. I dispositivi clinici dei laboratori psicoeducativi individuali e di gruppo prevedono un monitoraggio clinico e di supervisione di gruppo con frequenza settimanale.

- **Laboratori di gruppo** sono condotti da una coppia terapeutica mista (psicologo ed educatore) e sono formati da adolescenti con età omogenee e con simile funzionamento mentale. I nessi si svolgono attività creative, espressive, comunicative, ludiche finalizzate a sostenere le capacità individuali di ciascuno e esperienze di socializzazione trasformative.
- **Laboratori individuali**, condotti solitamente da uno psicologo, sono particolarmente indicati per quegli adolescenti che hanno bisogno di essere sostenuti in una relazione a due, per accrescere le loro competenze relazionali in uno spazio protetto rispetto a quello di gruppo in cui è in primo piano il confronto con i coetanei.

Area Scuola

L'Area si fonda sulla condivisione delle risorse e delle strategie professionali e personali allo scopo di migliorare la condizione emotiva degli studenti, migliorare il loro percorso di apprendimento e favorire un ambiente relazionale scolastico più sereno e collaborativo tra studenti, insegnanti, genitori.

È noto come l'insuccesso, i ritardi e l'abbandono siano generalmente indici di un malessere più profondo, tuttavia si può rendere l'ambiente scolastico un luogo preferenziale di ascolto e sperimentazione di nuove possibilità espressive spezzando il circolo vizioso dei vissuti di inadeguatezza e marginalità.

L'approccio integrato multifocale permette di realizzare una serie di interventi pensati sulla base del bisogno specifico della singola scuola, dei docenti, degli alunni e delle famiglie che la compongono.

L'Area funziona come un servizio di accoglimento rivolto al mondo della Scuola, non solo rispondendo ai Bandi pubblici che coinvolgono le istituzioni scolastiche, ma anche muovendosi su richiesta delle singole scuole offrendo loro i seguenti dispositivi:

- **SPORTELLLO DI ASCOLTO A SCUOLA:** è un'attività di consulenza rivolta agli studenti, alle loro famiglie e al corpo docenti su tematiche riguardanti il mondo affettivo e relazionale a scuola. Esso è anche lo strumento per creare un dialogo tra Istituzioni attraverso l'attivazione di una rete che coinvolge la Famiglia, la Scuola e Servizi Territoriali (Asl e Municipio) rimettendo al centro la richiesta del ragazzo/a.
- **GRUPPI CLASSE E CONSIGLIO DI CLASSE** per lavorare sulle dinamiche disfunzionali del gruppo classe (alunni e insegnanti) e contenere conseguenze negative sull'apprendimento;
- **ORIENTAMENTO SCOLASTICO E PROFESSIONALE** per accompagnare gli adolescenti e giovani adulti nelle fasi di passaggio del loro ciclo di apprendimento che comporta scelte importanti sul futuro;
- **PEER EDUCATION**, un metodo che valorizza la differenza di posizione generazionale (studenti "senior" - studenti "junior") come veicolo di apprendimento tra pari, riguardante varie aree: Accoglienza degli studenti al primo anno del nuovo ciclo scolastico; prevenzione delle nuove e vecchie dipendenze; Affettività; Violenza di genere; bullismo e cyberbullismo.

Tra le altre attività proposte vi sono i:

LABORATORI EMOZIONALI, il CENTRO DI AGGREGAZIONE POMERIDIANO, i FOCUS GROUP GENITORI E DOCENTI, i SEMINARI INFORMATIVI E FORMATIVI DOCENTI E/O GENITORI, il CINEFORUM.

L'Area Educativa progetta, gestisce e sviluppa azioni di inclusione e integrazione sociale, di sostegno socioeducativo e formativo, di accompagnamento evolutivo, di empowerment personale e di animazione sociale in un'ottica di sviluppo di una comunità educante, partecipativa e solidale

Area Educativa

Sostegno allo studio

Le difficoltà che si manifestano nell'esperienza scolastica e nello studio necessitano di adeguati approcci. Intervenire sulle modalità con cui lo studente svolge il complesso processo di apprendimento scolastico, accompagnandolo con metodologie specifiche, contribuisce ad accrescerne la consapevolezza delle sue risorse e le capacità di *problem solving*, a contenere l'ansia di prestazione, a ridurre il timore se non l'ostilità verso il mondo della scuola

DOPOSCUOLA SPECIALISTICO ETA BETA

Il Servizio è pensato, organizzato e sviluppato per quei minori che in generale presentano difficoltà in ambito formativo, espressivo e/o aggregativo, oltre che in ambito BES e Disturbi Specifici dell'Apprendimento (dislessia, disortografia, discalculia e disgrafia). Il nostro progetto si propone come interfaccia tra i diversi protagonisti (Minore, Famiglia, Scuola, Istituzione) di riferimento al fine di potenziare le abilità di studio individuali.

Il Servizio si avvale di uno staff di psicologi, psicoterapeuti, tutor, pedagogisti, mediatori culturali, animatori socioculturali e educatori, che condividono la Mission del progetto, permettendo di operare su più livelli di funzionamento: cognitivo, sociale, emotivo. Il **tutoraggio all'apprendimento** è strutturato integrando il **percorso gruppale** con quello **individuale**; l'adolescente nella stessa settimana alterna un incontro di gruppo (durata di un'ora e mezza) con un intervento domiciliare individuale di un'ora e mezzo, svolto da un tutor specializzato. Dopo un incontro di valutazione iniziale con il ragazzo, durante il percorso sono inclusi tre incontri di aggiornamento e di restituzione ai genitori sulle attività svolte nel laboratorio.

Sostegno domiciliare

Prevede Servizi e Progetti mirati in ambito socioeducativo rivolti a bambini, preadolescenti e adolescenti (**0 - 18 anni**) che presentano particolari fragilità evolutive e limitata autonomia sociale e relazionale. Interventi e attività finalizzati a prevenire e/o sostenere e implementare i processi di autonomia e di sviluppo delle competenze relazionali, sociali e formative del minore e/o a favorire la mediazione intra familiare.

S.I.S.Mi.F. (SERVIZIO PER L'INTEGRAZIONE E IL SOSTEGNO AI MINORI IN FAMIGLIA).

- Servizio di educativa domiciliare rivolto a minori fino ai 18 anni. Il SISMIF segue le linee di indirizzo fissate nel Piano Educativo Personalizzato, presentato dall'Assistente sociale di riferimento (il Case Manager) alla famiglia del minore e condiviso con l'organismo che attua l'intervento. L'intervento, svolto da un **educatore professionale o uno psicologo con funzione educativa**, viene supervisionato e coordinato settimanalmente e periodicamente monitorato dall'assistente sociale del Municipio, oltre che da altre figure di «cura» che intervengono sul caso. Gli ambiti nei quali si muove l'intervento riguardano i processi di socializzazione, il supporto scolastico, la promozione dell'autonomia sociale e personale. Qualora i servizi sociali ne avvertano la necessità, in aggiunta all'intervento individuale svolto dall'educatore, possono essere attivati interventi gruppal di tipo educativo e/o psicologici di supporto. I Municipi in cui Rifornimento involo attua interventi SISMIF sono: II, III, IV e V.

EDUCATIVA DOMICILIARE PRIVATA

- Il servizio può essere richiesto direttamente dalla famiglia.
Gli ambiti di intervento “ricalcano” quelli del S.I.S.Mi.F. Attraverso la realizzazione di un progetto educativo personalizzato domiciliare e territoriale, si svilupperà un processo di accompagnamento evolutivo (con un educatore professionale) a beneficio del singolo e della famiglia.

Il Servizio è pensato come “privato sociale” e dunque attivabile a costi sociali per l'utenza.

INOLTRE:

PROMOZIONE E GESTIONE DI CONTESTI AGGREGATIVI

La Cooperativa ha costruito negli anni una lunga esperienza nella conduzione di spazi e centri aggregativi per adolescenti promossi in collaborazione con le Istituzioni territoriali. Oggi la Cooperativa gestisce e propone attività aggregative negli spazi del Centro di Aggregazione Giovanile **Spazio Alternativo** (Fonte Laurentina – Municipio Roma IX), **Muncraft** (Municipio Roma III) e del proprio Centro (Via Lucca, 19 – Municipio Roma II), strutturate su più pomeriggi a settimana. La Cooperativa sviluppa inoltre anche le seguenti altre attività: **Turismo sociale**, **Cineforum tematici**, **Salotto educante**, **SOS educatore**.

Area Migranti

L'Area Migranti si offre come luogo di accoglienza, rifornimento, orientamento e ascolto per le famiglie straniere e per i loro figli, bambini e adolescenti.

A chi ci rivolgiamo. All'interno della generica definizione di migranti, includiamo tutti gli uomini e le donne residenti nel territorio di Roma e provincia, partiti da soli, i minori non accompagnati (MSNA), le famiglie, i bambini e gli adolescenti ricongiunti al nucleo familiare, i rifugiati e i richiedenti asilo, le vittime di tortura, le vittime della tratta di esseri umani.

Tra i beneficiari indiretti delle nostre attività troviamo gli insegnanti, gli operatori delle Case Famiglie, gli operatori dei Centri di Accoglienza, i pediatri, gli Assistenti Sociali dei Municipi e delle Asl, psicologi e Neuropsichiatri del territorio. I nostri servizi, attivabili tramite i servizi socio-sanitari, vengono erogati

ETNOPSICOTERAPIA

Nel lavoro con le famiglie prevediamo spazi individuali e congiunti di ascolto psicologico e sostegno etnopsicoterapeutico qualificato in favore di persone che vivono il trauma migratorio sotto molti punti di vista (economico, sociale e psicologico-psichiatrico). Il nostro scopo è quello di fornire la mediazione culturale per l'orientamento e la comprensione dell'organizzazione sociale e culturale delle istituzioni del paese ospite, al fine di ridurre il rischio che l'espressione del disagio si trasformi in disturbo patologico.

COMPAGNO DI VIAGGIO

Il compagno di viaggio è una declinazione del nostro intervento di compagno adulto, espressamente pensato per le famiglie migranti. Nel caso delle famiglie migranti l'intervento del compagno di viaggio si rivela particolarmente utile e prezioso. L'operatore entra nella famiglia e viene spesso considerato come una risorsa per l'intero nucleo, un tramite tra il mondo familiare e quello delle istituzioni che può essere non più e non solo percepito come sconosciuto e minaccioso. Inoltre, spesso l'intervento sull'adolescente ha ripercussioni positive e provoca cambiamenti nell'intero nucleo familiare.

SOSTEGNO ALLO STUDIO

Anche tutti i nostri laboratori di sostegno allo studio si rivelano particolarmente utili per gli adolescenti di seconda generazione. Le richieste di aiuto per adolescenti migranti che arrivano dai servizi sociali spesso nascono dalla percezione che vi sia qualcosa che non funziona dal punto di vista dell'integrazione – soprattutto scolastica – e che vi sia una debolezza del nucleo familiare a far fronte a tale obiettivo per inadeguatezza di strumenti culturali. La dimensione della competenza scolastica è un paradigma che misura, dal punto di vista adulto, se un adolescente – migrante soprattutto – e la sua famiglia, stanno riuscendo nel loro difficile e faticoso processo di integrazione.

Minori e Giustizia

È un **SERVIZIO INTEGRATO DI VALUTAZIONE E TRATTAMENTO**, svolto in accordo con i Servizi Territoriali al fine di rispondere alla domanda di **indagine psico-socio-ambientale sia ambito civile che penale**, richiesta dalle AA.GG.

L'obiettivo è di **IMPLEMENTARE L'AZIONE DEI SERVIZI PUBBLICI e ATTIVARE UN SISTEMA DI PROTEZIONE DEI MINORI E DELLE LORO FAMIGLIE** rilevando gli indicatori di rischio. Le finalità generali riguardano il lavoro di prevenzione primaria di condizioni psicologiche e sociali a rischio, di prevenzione secondaria di possibili gravi evoluzioni psicopatologiche dei minori e del loro nucleo familiare e di prevenzione terziaria, monitorando gli esiti complessi di dinamiche intra-familiari estremamente conflittuali e di situazioni familiari multiproblematiche, per limitare l'insorgere di ulteriori fattori di rischio e/o danni.

Particolare attenzione viene posta agli aspetti "prognostici" della situazione familiare (le risorse disponibili, le eventuali potenzialità al cambiamento dell'intero nucleo familiare, etc.) al fine di programmare e prevedere degli interventi opportuni.

La consulenza mira idealmente a una restituzione o al rinforzo della **responsabilità genitoriale** in cui le parti – anche con l'aiuto dei servizi – possano ricomporre la comunicazione tra loro, come sui figli, al fine di rispondere alle loro esigenze affettive e relazionali. Molto importante, ai fini valutativi, è non confondere/sovrapporre la valutazione del profilo di personalità e quella inerente alla genitorialità. Riteniamo, inoltre, che sebbene la valutazione non risponda ad uno scopo terapeutico, può tuttavia costituire un'opportunità di maggiore consapevolezza del proprio funzionamento e capacità genitoriale, nella misura in cui favorisce una migliore rappresentazione delle esigenze e dei problemi presenti anche nell'altro genitore.

DISPOSITIVI ATTIVATI

Nell'ambito delle indagini psicosociali in affiancamento alle istituzioni invianti svolgiamo le seguenti attività:

- **Visite domiciliari** condotte da un nostro operatore, psicologo e assistente sociale, insieme ad un operatore di professionalità complementare del servizio inviante, allo scopo di osservare l'ambiente fisico e relazionale in una condizione "naturale".
- **Colloqui individuali (minori e adulti), di coppia (coniugale e genitoriale) e familiari (inter-sistemica e inter-generazionale)** in risposta al quesito della valutazione delle capacità genitoriali.
- **Osservazione relazione genitori-figli** per valutare la qualità dell'attaccamento e della disponibilità affettiva e cognitiva genitoriale.
- **Partecipazione alle udienze in TRIBUNALE** se richiesto dal giudice
- **Colloqui di rete con i Servizi Inviati e con la Scuola** (laddove richiesto).
- **Relazione finale** descrittiva di tutte le aree esplorate e rappresentativa delle osservazioni valutative e prognostiche circa le possibilità di sviluppo individuali e familiari. La relazione presenta anche eventuali proposte di intervento che possano rispondere ai bisogni specifici del minore e della famiglia in accordo con l'équipe inviante. Tale possibilità richiede preliminarmente la costruzione di un'alleanza di lavoro con gli utenti in modo che possano utilizzare al meglio l'aiuto loro proposto.

Area Epidemiologica

L'area epidemiologica è organizzata in modo da raccogliere in forma razionale tutti i dati clinici che si producono nelle aree della Cooperativa sopra descritte, quelle cioè che offrono servizi diretti agli adolescenti e alle loro famiglie.

Essa consta di un insieme di file excel che vengono costantemente aggiornati, costruiti ad hoc per diversi obiettivi: il monitoraggio dell'andamento delle aree stesse e dei singoli percorsi terapeutici, la produzione annuale di dati epidemiologici relativi alle caratteristiche socio-demo-grafiche e cliniche dell'utenza, agli interventi proposti e alla loro evoluzione.

Tali dati hanno l'importante funzione di fotografare in dettaglio l'attività clinica della Cooperativa, contribuendo ad analizzare in modo più oggettivo il funzionamento dei diversi Servizi, individuandone i punti di forza e le eventuali problematiche. La raccolta dei dati permette di svolgere attività di ricerca clinica su molte e diverse tematiche salienti nel campo degli interventi a favore del disagio adolescenziale, per valutarne gli esiti e l'efficacia, con l'obiettivo finale di tendere a un continuo miglioramento della qualità dei servizi offerti. Infine la creazione di un corpus di dati epidemiologici permette il dialogo e il confronto a livello clinico e scientifico con altre istituzioni pubbliche e private, a livello nazionale e internazionale.

Area Scientifica e Culturale

Promuove lo studio e la ricerca nell'ambito della psicologia e della psicoterapia dell'adolescente, del giovane adulto, della coppia genitoriale e della famiglia, anche relativamente a situazioni complesse che richiedono interventi integrati multifocali, inter-professionali e inter-istituzionali. Tale attività è portata avanti attraverso pubblicazioni, convegni e seminari. Offre inoltre formazione ai neolaureati e agli specializzandi delle scuole di specializzazione ad orientamento psicoanalitico.

Area progettazione

Coerentemente ai nostri obiettivi clinici e psicoeducativi, ci occupiamo di monitorare le principali fonti di finanziamento pubblico e privato, allo scopo di assicurare competenze specialistiche ai minori (e in particolare agli adolescenti) e alle famiglie maggiormente a rischio di marginalità psicosociale. Crediamo nell'importanza di creare un welfare attivo e partecipativo, valorizzando le sinergie di ciascun partner della rete territoriale a favore della crescita, dell'integrazione e dello sviluppo dei minori, delle famiglie e delle istituzioni con cui collaboriamo. Svolgiamo attività di ideazione, lettura del bisogno, gestione della Rete e progettazione di Servizi e progetti territoriali di natura psicologica, sociale ed educativa. Svolgiamo anche attività di fundraising e crowdfunding.

PROGETTI IN CORSO

TESEO E ARIANNA

- **Sostegno alle relazioni familiari.** Valutazione psico-socio-ambientale dei minori e dei servizi in carico al servizio sociale in collaborazione con le AA.GG. FINANZIAMENTO: Municipio Roma IV - Ente gestore: Rifornimento in Volo. DESTINATARI: Famiglie e minori residenti nel Municipio Roma IV su invio dei servizi sociosanitari e su richiesta delle AA.GG.

POLO PER LE FAMIGLIE (lotto2).

- **Interventi di sostegno psicologico e psicoterapeutico individuale, familiare, di coppia e di gruppo.** FINANZIAMENTO: Municipio Roma V. ATI: Cooperativa Sociale Rifornimento in Volo, Cooperativa Sociale Obiettivo Uomo. DESTINATARI: Minori e famiglie residenti nel Municipio Roma V. Accesso spontaneo o su invio dei servizi territoriali

PROGETTO PER LA PRESA IN CARICO DI 27 MINORI CON PATOLOGIE PSICHIATRICHE

- Il progetto si attua secondo una metodologia di lavoro multifocale e integrata tra le diverse figure coinvolte su segnalazione e in coordinamento con gli operatori della ASL Roma 2 – UOC TSMREE. DESTINATARI: 27 preadolescenti – adolescenti (20 con interventi di tipo individuale: Compagno Adulto© Specializzato e laboratorio individuale, 7 in Laboratori di gruppo).

SPAZIO ALTERNATIVO

- **Centro di Aggregazione Giovanile:** promozione protagonismo giovanile, osservatorio sul disagio preadolescenziale, azioni contro la povertà educativa e dispersione scolastica, Laboratori socioeducativi, Turismo sociale, Animazione socio territoriale. FINANZIATO: Municipio Roma IX. DESTINATARI: Adolescenti.

SISMIF

- Servizio di educativa domiciliare rivolto a minori fino ai 18 anni. Interventi e attività finalizzati a prevenire e/o sostenere i processi di autonomia e di sviluppo delle competenze relazionali, sociali e formative del minore e/o a favorire la mediazione intrafamiliare. FINANZIATO: Municipio Roma II, III, IV e V.

CENTRO PER LE FAMIGLIE E MINORI LA GINESTRA (Municipio Roma IV)

CENTRO PER LE FAMIGLIE DI SECONDO LIVELLO DI VIA KENYA (Comune di Roma)

Standard di qualità dei servizi erogati

RIFORMIMENTO IN VOLO è certificata secondo la norma ISO 9001:2008 (certificato n.22517/10/S). Gli standard di qualità vengono definiti e verificati annualmente per ciascun servizio, in termini di efficienza ed efficacia. Il monitoraggio della qualità erogata avviene tramite un controllo di processo, che consente di apportare, in tempi brevi, gli eventuali correttivi sia in termini quantitativi che qualitativi. Per rilevare la soddisfazione e il grado di qualità che percepiscono i cittadini fruitori dei servizi, la cooperativa svolge annualmente indagini attraverso questionari di gradimento e riunioni periodiche con gli utenti e/o i loro familiari.

Misure a tutela dei cittadini

GESTIONE RECLAMI

La Cooperativa prevede un'accoglienza telefonica attraverso la quale è possibile ricevere segnalazioni, fornire informazioni sui servizi disponibili, ricevere reclami e osservazioni sui servizi resi. Si impegna a gestire in modo accessibile, semplice e rapido, le procedure di reclamo illustrando le modalità seguite nello svolgimento dei servizi. I cittadini utenti e/o i loro familiari possono presentare osservazioni, proposte o reclami indirizzando una lettera in carta semplice alla segreteria della sede di Lucca 19/21, 00161 Roma, tramite mail all'indirizzo segreteria@rifornimentoinvolo.it oppure al numero di telefono/fax 06.44246094. Le osservazioni, le comunicazioni e i reclami dovranno essere presentati, di norma, entro 15 giorni dal momento in cui l'utente e/o il familiare sia venuto a conoscenza di quanto ritiene lesivo dei propri diritti. La cooperativa si impegna a rispondere con tempestività alle segnalazioni di più agevole definizione. Per i reclami che non trovino, per obiettive ragioni, una soluzione immediata, la cooperativa si impegna a fornire una risposta scritta entro 15 giorni dalla presentazione.

Gestione Privacy Utente

I dati personali sono gestiti in conformità a quanto previsto dall'art. 11 del D. Lgs. 196/2003 e quindi sono trattati in modo lecito e secondo correttezza. In nessun caso, i documenti contenenti dati personali vengono lasciati incustoditi sul luogo di lavoro, allorché esista la possibilità che soggetti non incaricati del trattamento possano prenderne visione. Il nostro personale è opportunamente formato sulle modalità del trattamento dei dati; all'interno di Rifornimento in volo, sono attuate le necessarie misure di sicurezza e annualmente viene effettuata una specifica valutazione dei rischi connessi con il trattamento dei dati personali, predisponendo l'apposito "Documento Programmatico sulla Sicurezza dei Dati Personali" richiesto dalla legge.

Soci e Collaboratori

Soci: 31 Psicologi Psicoterapeuti; 3 Medici Neuropsichiatri infantili e psicoterapeuti; 1 Medico Psichiatra e Psicoterapeuta; 1 Educatori professionali; 1 Funzione amministrativa.

Collaboratori: circa 120, psicologi, educatori e psicoterapeuti.

Partner

Associazione Romana di Psicoterapia dell'Adolescenza e del Giovane Adulto

www.associazionearpad.it

Rifornimento è **socio fondatore** dell'**AGIPPSA (Associazione dei Gruppi Italiani di Psicoterapia Psicoanalitica dell'Adolescenza)**, costituita da associazioni, gruppi, scuole di specializzazione e cooperative che si occupano di adolescenza e di giovani adulti.

www.agippsa.it

Dati Cooperativa

- **Denominazione e ragione sociale:** **COOPERATIVA SOCIALE RIFORNIMENTO IN VOLO**
- **Sede Legale:** Via Lucca, 19/21 – 00161 Roma
- **Sedi operative:** Via Lucca, 19/21 – 00161 Roma - Via Lucca, 13/15 – 00161 Roma
- **Legale Responsabile:** Dott. Cristiano Curto
- **Tel.** 06/44246094 - Fax 06/44246094
- **Mail:** segreteria@rifornimentoinvolo.it - rifornimentoinvolo@pec.it
- **Sito Web:** www.rifornimentoinvolo.it; **Facebook:** Rifornimento in Volo

Organigramma



Dove Siamo



**RIFORMIMENTO
IN VOLO**
Aiuto agli adolescenti
e alle famiglie

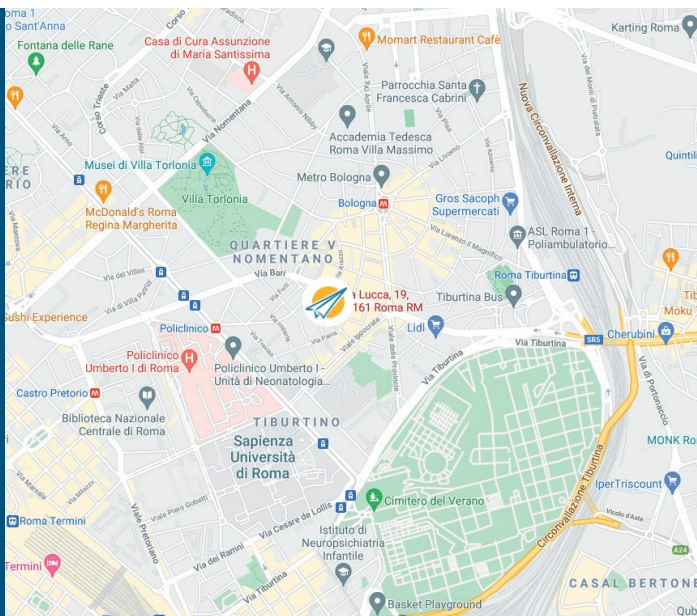
Via Lucca 19-21 | 13-15

000161 Roma

Tel/fax 0644246094

Mail: segreteria@rifornimentoinvolo.it

www.rifornimentoinvolo.it





Modulo Reclamo

All'attenzione di:

Servizio: _____

Il reclamo è presentato da:

Motivo del reclamo:

Roma, _____

Firma _____