



Carta dei Servizi

2010

Indice	
Presentazione della Carta	3
L' "A.F.I.Pre.S. Marco Saura" ONLUS	4
La nostra <i>Mission</i>	5
I destinatari e gli interlocutori dell'associazione	7
I Servizi e le attività	8
Centro di Ascolto e di Accoglienza per il disagio psichico e la prevenzione del suicidio "Telefono Giallo"	8
Sportello d'ascolto per le problematiche di tipo socio assistenziale ...	11
Gruppi psicologici di autoaiuto	15
Centro di documentazione, studio e ricerca disagio psichico e prevenzione del suicidio	17
I Girasoli - Centro aggregativo ed educativo per adolescenti e familiari per un recupero della dimensione creativa.	18
Servizio di Operatori d'appoggio	13
Iniziative e progetti	27
Standard di Qualità	28
Tutela degli utenti	33

Presentazione della Carta

Nel 1994, nel quadro di trasformazioni epocali nei sistemi di welfare e nei rapporti tra cittadini e stato, una Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri stabiliva i principi fondamentali sull'erogazione dei servizi pubblici e vincolava i soggetti erogatori a produrre carte dei servizi come strumento di informazione di trasparenza e di garanzia per gli utenti.

I principi indicati dalla direttiva sono quelli dell'eguaglianza, dell'imparzialità, della continuità, del diritto di scelta, della partecipazione, dell'efficienza ed efficacia.

Con la Legge 328/2000, inoltre, l'adozione della carta dei servizi sociali da parte degli erogatori delle prestazioni e dei servizi sociali è diventata requisito necessario ai fini dell'accreditamento.

Nel presentare la propria Carta dei Servizi, l'"A.F.I.Pre.S. Marco Saura" ONLUS si inserisce dunque in un'ampia cornice all'interno della quale il miglioramento della qualità e della comunicazione con i fruitori dei servizi costituisce uno degli obiettivi prioritari per lo sviluppo dei servizi sociali.

Per la nostra Organizzazione, questo documento non rappresenta un mero adempimento, seppur doveroso, delle prescrizioni normative, bensì un importante passo nel cammino di rafforzamento dell'efficacia e della visibilità del nostro impegno sociale.

Per questa ragione, abbiamo scelto di produrre la Carta in forma partecipata, coinvolgendo nel faticoso lavoro di costruzione della Carta una rappresentanza degli Operatori impegnati a vari livelli nei servizi dell'Associazione. Questi Operatori hanno contribuito alla elaborazione dei materiali preparatori della Carta che sono confluiti nella rielaborazione finale curata dai consulenti. È a questo gruppo di lavoro che intendo esprimere il riconoscimento di tutta l'"A.F.I.Pre.S. Marco Saura" ONLUS.

"A.F.I.Pre.S. Marco Saura" ONLUS
Il Presidente
Livia Nuccio

L' "A.F.I.Pre.S. Marco Saura" ONLUS

L' "A.F.I.Pre.S. Marco Saura" ONLUS ha sede a Palermo ed è stata fondata nel 1995 in seguito alla tragica e prematura scomparsa di Marco, figlio ventitreenne dell'attuale Presidente, Livia Nuccio. Dal punto di vista giuridico, l' "A.F.I.Pre.S. Marco Saura" è una Associazione di Volontariato legalmente riconosciuta dalla Regione Sicilia con iscr. nel Reg. Generale delle Associazioni di Volontariato del 22/11/96 Decr. Ass. n.1834/XII.

L'Associazione ha sede a Palermo ed è attiva nel territorio nazionale e siciliano grazie a familiari, volontari e professionisti quotidianamente impegnati sui diversi fronti e nelle diverse aree dell'assistenza socio-sanitaria.

L' "A.F.I.Pre.S. Marco Saura" fa parte della Consulta Provinciale della Salute Mentale e si avvale di consulenti scientifici, professionisti del settore.

I locali in cui si svolgono le attività dell'Associazione sono stati assegnati in comodato d'uso dal Comune, grazie alla normativa sull'uso sociale dei beni confiscati alla mafia (L. 109/96).

L' "A.F.I.Pre.S. Marco Saura" è entrata a far parte dell'Associazione Libera ed aderisce alla Federazione Internazionale dei Servizi Telefonici di Emergenza I.F.O.T.E.S.

Inoltre dal mese di Novembre del 2008 si avvale del contributo fornito dagli operatori del Servizio Civile Nazionale.

La nostra *Mission*

L' "A.F.I.Pre.S. Marco Saura" ONLUS è una Associazione di Volontariato nata a Palermo nel 1995. Siamo impegnati principalmente nella prevenzione del suicidio e del disagio psichico ma in generale dedichiamo particolare attenzione al *disagio giovanile* nell'ottica della prevenzione sociale.

La nostra opera si basa su valori di solidarietà e di impegno socio-sanitario, sulla promozione della partecipazione attiva e dell'autonomia della persona, sul rispetto delle differenze e sulla loro integrazione e prende corpo attraverso la competenza, la relazione, la fiducia, l'ascolto, la comprensione e l'empatia.

Coerentemente con la nostra *Mission* offriamo:

- sostegno psicologico e morale alle famiglie dei giovani suicidi;
- attività di prevenzione sulla sindrome del suicidio giovanile e sulle problematiche del disagio giovanile in genere;
- documentazione ed iniziative volte allo studio e all'approfondimento delle questioni connesse alle varie forme di disagio adolescenziale;
- informazione e sensibilizzazione sul tema del suicidio attraverso convegni, tavole rotonde e seminari pubblici in collaborazione con Scuole, Enti pubblici e privati;
- progettazione di interventi riabilitativi individualizzati volti alla riduzione delle condotte suicidarie e al reinserimento sociale della persona.

L'attività principale dell'Associazione è costituita dal Centro di Ascolto e di Accoglienza per il disagio psichico e la prevenzione del suicidio "Telefono Giallo".

Per offrire risposte concrete alle persone con disagio psichico e ai loro familiari, inseriamo il nostro intervento all'interno della rete di servizi presenti nel territorio e ci poniamo come elemento di facilitazione e di collegamento fra tutte le strutture socio-sanitarie attive nel territorio provinciale e regionale.

Svolgiamo dunque le nostre attività in collaborazione con l'ASP Palermo – Settore Salute Mentale e altre Strutture Sanitarie, con il Servizio Sociale Professionale Territoriale, con l'Università, con gli Operatori sociali ed educativi e con altre associazioni di volontariato.

I destinatari e gli interlocutori dell'Associazione

Le iniziative ed i servizi promossi e gestiti dall' "A.F.I.Pre.S. Marco Saura" si rivolgono a diverse tipologie di destinatari sia nel territorio siciliano che nel resto d'Italia.

In primo luogo, l'attività istituzionale dell'associazione intende rispondere alla richiesta di ascolto e di supporto di coloro i quali vivono direttamente o indirettamente problemi legati al suicidio e, più in generale, a tutte le persone che manifestano un disagio psichico ed ai loro familiari.

Nello svolgere la propria azione di informazione sui servizi e di prevenzione sociale ad ampio raggio, l' "A.F.I.Pre.S. Marco Saura" coinvolge la cittadinanza nel suo complesso e si propone come struttura finalizzata a supportare ed integrare la rete esistente dei servizi sociali.

In questo quadro, l'Associazione "A.F.I.Pre.S. Marco Saura" intrattiene rapporti di reciproco scambio e collaborazione con varie istituzioni pubbliche ed organizzazioni *non profit* attive sul territorio nazionale.

Tra i principali interlocutori segnaliamo innanzitutto il Dipartimento Salute Mentale della ASP Palermo e, inoltre, l'Assessorato alle Attività Sociali del Comune di Palermo; l'Assessorato alla Pubblica Istruzione del Comune di Palermo; l'Assessorato Regionale alla Formazione professionale; l'Osservatorio Epidemiologico dell'Assessorato Sanità Regione Siciliana; la Provincia Regionale di Palermo; il Centro Giustizia Minorile di Palermo; l'U.S.S.M. - Ufficio di Servizio Sociale per i Minorenni di Palermo; l'Università degli Studi di Palermo - Dipartimento di Psicologia Cattedra di Psicologia di Comunità; l'Università degli Studi di Palermo - Facoltà Medicina e Chirurgia – Scuola di Specializzazione in Psichiatria; l'Università degli Studi di Palermo - Corso di Laurea in Tecnica della Riabilitazione Psichiatrica; l'Università degli Studi "La Sapienza" di Roma - Scuola di Specializzazione in Psichiatria; l'Università degli Studi di Padova – Cattedra di Psichiatria; la Società di Italiana di Suicidologia di Padova; la Caritas Diocesana di Palermo; l'Istituto comprensivo "Renato Guttuso" di Palermo; la Scuola Media "Cocchiara" di Palermo.

I Servizi e le attività

Centro di Ascolto e di Accoglienza per il disagio psichico e la prevenzione del suicidio "Telefono Giallo".

In cosa consiste il servizio

Attivo dal 1998, il Telefono Giallo è un servizio di ascolto telefonico e di aiuto per la prevenzione del disagio psichico e del suicidio.

Il Telefono Giallo è un servizio assolutamente gratuito.

All'attività del centro di ascolto si affianca quella del **Centro di Accoglienza** al quale vengono inviate quelle richieste che, opportunamente filtrate dagli Operatori telefonici, richiedono una valutazione più attenta, all'interno di uno spazio adeguato.

A chi è rivolto

Il "**Telefono Giallo**" – **Centro di Ascolto** - si rivolge a tutti coloro che sia in prima persona che indirettamente vivono il disagio psichico nelle sue multiformi espressioni fino ai problemi legati al suicidio; e a quanti sentono il bisogno di essere ascoltati e sostenuti in fasi critiche del ciclo vitale o in corso di eventi stressanti di significativa rilevanza, di per sé in grado di generare disagio, sofferenza o alterazioni del tono dell'umore.

Il "**Telefono Giallo**" - **Centro di Accoglienza** - è rivolto alle persone inviate dal servizio di ascolto telefonico.

Quali sono le sue finalità e metodologie

Il colloquio con gli Operatori del "**Telefono Giallo**" rappresenta un'importante occasione di ascolto partecipe e di supporto emotivo al vissuto di disagio presentato da chi si trova in difficoltà. Attraverso il contatto telefonico ci si impegna ad offrire all'utente, nel contesto di una comunicazione significativa ed efficace, un contenimento delle ansie insieme alla presentazione di alcune possibili strategie di approccio al problema da lui presentato.

Il Centro di Ascolto telefonico sostiene anche i familiari dei soggetti con disturbi psichici fornendo sia sostegno morale che consigli concreti per un'adeguata gestione del disagio, nel tentativo di colmare quella

sensazione di impotenza e isolamento che spesso conduce ad atteggiamenti rinunciatari e fatalistici.

Nell'ottica della prevenzione, il "**Telefono Giallo**" offre informazioni rispetto alle più svariate problematiche legate al disagio psichico oltre che alla prevenzione del suicidio. In questo ambito, gli Operatori del Centro di ascolto telefonico, in collaborazione con le diverse Istituzioni ed altre organizzazioni *non profit*, orientano l'utente alla fruizione della rete dei Servizi sul territorio.

L'Operatore del "**Telefono Giallo**" funge così da filtro in vista di una possibile presa in carico da parte di servizi specialistici, fornendo indirizzi o, nei casi più delicati, contattando direttamente la struttura ed i professionisti più idonei al trattamento del disturbo ed alla richiesta di aiuto.

L'Operatore all'ascolto offre inoltre informazioni sui servizi pubblici e sulle associazioni di volontariato; orienta all'uso dei Servizi nel territorio e ai servizi dell'accoglienza del Telefono Giallo (consulenza psicologica, gruppi di auto-aiuto, consulenza sociale, consulenza giuridica).

Gli obiettivi del **Centro di Accoglienza** sono l'analisi della richiesta d'aiuto e l'offerta di prestazioni di *counseling* psicologico, sostegno, trattamenti psicoterapeutici, informazioni di natura giuridico-legale e sui servizi sociali, preparando, se necessario, una presa in carico integrata, avvalendosi dell'intervento dello psichiatra e della rete dei servizi pubblici.

Il **Centro di Accoglienza** offre ai familiari di persone in situazione di disagio psichico la possibilità di partecipare a gruppi di assistenza psicologica.

Personale coinvolto

Per quanto riguarda il servizio di ascolto telefonico, ci si avvale di circa

20 Operatori che a turno garantiscono l'erogazione del servizio nelle fasce orarie previste.

Il servizio è effettuato da volontari selezionati in base alle loro capacità relazionali ed al curriculum. Prima di iniziare a svolgere il servizio i volontari sono opportunamente formati mediante specifici percorsi formativi per Operatori di centri di ascolto per la prevenzione del suicidio. I volontari sono coordinati e supportati inoltre da professionisti qualificati del settore.

Il **Centro di Accoglienza** è gestito da un'équipe multiprofessionale (costituita da consulente psichiatra, psicologi, psicoterapeuti, assistente sociale e consulente legale) che opera in collaborazione con gli Operatori del Dipartimento di Salute Mentale dell' ASP Palermo e dei servizi sociali presenti sul territorio.

Caratteristiche della struttura

Vista la delicatezza dell'attività svolta, la sede del Centro di Ascolto "Telefono Giallo" non viene rivelata. Il Centro di Accoglienza è sito in Via Giovanni Besio n. 33. La struttura si compone di un ingresso, 3 vani e due bagni di cui uno per i portatori di handicap.

L'ingresso è utilizzato come sede della segreteria; i tre vani ospitano rispettivamente il Centro di Accoglienza e l'ufficio del Responsabile del servizio.

Numeri di telefono e orari del servizio

800 80 99 99 Numero verde

091.688.79.12 Da Lunedì a Venerdì, ore 9-13

091.685.97.76 Da Lunedì a Venerdì, ore 16-19

091.685.97.76 Sabato e Domenica, ore 9-13 e 16-19

Il **Centro di Accoglienza** riceve il pomeriggio su appuntamento.

Sportello d'ascolto per le problematiche di tipo socio assistenziale

In cosa consiste il servizio

Lo sportello d'ascolto per le problematiche di tipo socio-assistenziale offre uno spazio d'ascolto capace di fornire una adeguata consulenza sociale ai soggetti con fragilità psichica e alle loro famiglie. Fornisce informazioni sui servizi socio-assistenziali, sulla normativa esistente (previdenze, contributi e agevolazioni, integrazione lavorativa per disabili), sulle strutture cui afferire nel tempo libero, sui servizi di riabilitazione psico-sociale, sui servizi comunali, provinciali e regionali (trasporti, uffici competenti) e sui servizi psichiatrici di diagnosi e cura. Effettua invii ai servizi stessi e provvede a fornire la modulistica necessaria per la relativa fruizione. Assicura il collegamento con le strutture sociali competenti costruendo un'efficace rete di supporto all'utente.

A chi è rivolto

Le attività dello sportello d'ascolto sono rivolte agli utenti inviati dal "Telefono Giallo".

Quali sono le sue finalità e metodologie

Attraverso tale servizio, l'"A.F.I.Pre.S. Marco Saura" intende rispondere ai bisogni individuati nel corso della lunga esperienza a fianco dei soggetti con disagio psichico e delle loro famiglie. Finalità dello sportello è sostenere in senso globale gli utenti del "Telefono Giallo" garantendo un intervento psico-sociale integrato. Il servizio si realizza attraverso colloqui con il singolo e le famiglie, il raccordo con l'equipe del Telefono Giallo e con i referenti dei servizi coinvolti.

Personale coinvolto

Le attività dello sportello sono gestite da un'assistente sociale volontaria in collaborazione con l'equipe del "Telefono Giallo" che cura l'invio.

Caratteristiche della struttura

Lo sportello riceve utenti inviati dal "Telefono Giallo" nella stanza di Accoglienza le cui caratteristiche logistiche e strutturali assicurano la riservatezza e la privacy.

Numeri di telefono e orari del servizio

Il servizio riceve gli utenti inviati dal "Telefono Giallo" una volta alla settimana su appuntamento al n. 091.685.97.93.

Servizio di Operatori d'appoggio

In cosa consiste

E' un servizio finalizzato al reinserimento di soggetti con disabilità psichica, gestito dall'"A.F.I.Pre:S." Marco Saura" in collaborazione con il Dipartimento Salute Mentale - ASP Palermo.

A chi è rivolto

Si rivolge a soggetti con disabilità psichica in carico presso i moduli dipartimentali del Distretto Socio Sanitario 42.

Quali sono le sue finalità e metodologie

Lo scopo del servizio è quello di organizzare un sistema riabilitativo di supporto e accompagnamento finalizzato al reinserimento del soggetto nel proprio contesto d'appartenenza e a far recuperare le capacità sociali perdute per permettere una maggiore autonomia nel vivere quotidiano.

Le azioni previste si svolgono su due assi in cui si intersecano i quattro macro obiettivi (accompagnamento, mediazione sociale, empowerment, partecipazione).

I due assi di intervento riguardano il **livello individuale** e quello **sociale**.

Sul piano **individuale** le attività prevedono:

- percorsi riabilitativi individualizzati;
- accompagnamento dell'utente ai vari momenti della vita quotidiana
- attivazione di percorsi di autonomia;
- azioni di sostegno dell'utente.

Sul piano **sociale**:

- sostegno alle responsabilità familiari nella gestione del quotidiano del paziente
- azioni per favorire l'integrazione sociale;
- coinvolgimento della rete sociale di riferimento del soggetto;
- sostegno nell'organizzazione del tempo libero;
- azioni di facilitazione e mediazione sociale
- percorsi di accompagnamento dell'utente nella realizzazione delle sue prospettive in ambito lavorativo e formativo.

Personale coinvolto

Il servizio prevede l'impegno di Operatori d'appoggio, adeguatamente formati, i quali svolgono le suddette attività per quattro ore alla settimana con ciascun utente, e di volontari di supporto alle attività degli Operatori di appoggio.

Caratteristiche della struttura

Il servizio viene erogato nei contesti di vita degli utenti.

Numeri di telefono e orari del servizio

Il numero di telefono è 091.685.97.93, relativo alla segreteria del servizio in funzione tutti i giorni dalle ore 10,00 alle ore 12,00.

Gli orari del servizio sono variabili in relazione alle esigenze degli utenti.

Indicatori e standard

Gli indicatori e standard saranno distinti per ogni obiettivo:

accompagnamento

Indicatori oggettivi: capacità di raggiungere gli obiettivi indicati nel piano individualizzato, indicatori qualitativi: report delle attività realizzate e numero di incontri d'equipe;

mediazione sociale

Analisi delle reti sociale degli utenti (prima e dopo l'intervento);

empowerment

numero di soggetti inseriti in contesti lavorativi e formativi e relazioni del tutor;

lavoro di rete

Focus group sull'efficacia del lavoro di rete.

Gruppi psicologici di autoaiuto

In cosa consiste il servizio

Gruppi a termine con cadenza settimanale della durata di 2h.

A chi è rivolto

I gruppi di auto-aiuto sono rivolti a familiari di soggetti che hanno tentato il suicidio e familiari di pazienti psichiatrici.

Quali sono le sue finalità e metodologie

Dare sostegno per la rielaborazione dei vissuti di disagio causati dalle situazioni precedentemente descritte. La finalità consiste nel fornire aiuto reciproco a tutti i partecipanti, sia come sostegno emotivo sia materiale, i membri tendono ad essere *pari*, oltre che per il fatto di condividere lo stesso vissuto e disagio, anche per la mutualità dell'aiuto offerto – ricevuto. L'azione dell'auto-aiuto coinvolge il livello cognitivo, comportamentale e affettivo della persona. La condivisione del problema attiva da un lato la destrutturazione del problema mediante il suo riconoscimento e dall'altro sollecita la ricostruzione del senso di sé attraverso la condivisione delle informazioni.

Personale coinvolto

È prevista nella fase iniziale di organizzazione la presenza di un professionista, quale psicoterapeuta o psicologo abilitato il quale scompare del tutto nello stato avanzato del gruppo. Esso si autogestisce sulla base della pratica del *self help*.

Caratteristiche della struttura

Il piccolo gruppo si riunisce in una stanza del Centro di Accoglienza di Via Giovanni Besio n. 33, utilizzando un setting di lavoro circolare.

Numeri di telefono e orari del servizio

Il servizio di svolge ogni secondo sabato del mese. Le adesioni vengono comunicate alla segreteria del Centro al n. 091.685.97.93 il mercoledì pomeriggio, dalle ore 16,00 alle ore 18,00.

Centro di documentazione, studio e ricerca sul disagio psichico e prevenzione del suicidio

In cosa consiste

Il Centro di documentazione raccoglie dati per favorire ed incoraggiare studi e ricerche sul fenomeno del disagio psichico giovanile ed in particolar modo sul comportamento suicidario ed elabora, a mezzo statistiche, le ricerche stesse per monitorare il fenomeno del suicidio.

A chi è rivolto

Studenti universitari, tirocinanti, volontari e Operatori dell'Associazione.

Quali sono le sue finalità e metodologie

Il Centro dispone di una piccola biblioteca e di una raccolta di documenti accessibili al pubblico previo appuntamento.

Nell'ambito delle attività del centro di documentazione, l'"A.F.I.Pre.S. Marco Saura" organizza costantemente convegni su tematiche di prevenzione al suicidio e corsi per qualificare ed aggiornare volontari alla gestione telefonica degli utenti in situazione di disagio psichico al fine di prevenire condotte suicidarie. Tali attività vengono promosse in collaborazione con l'ASP Palermo – Dipartimento di Salute Mentale, la Facoltà di Scienze della formazione dell'Università di Palermo ed altre istituzioni territoriali competenti. L'Associazione è anche sede di tirocini formativi.

Personale coinvolto

Il Centro si avvale della collaborazione scientifica di professionisti esperti, tirocinanti e volontari.

Caratteristiche della struttura

La Biblioteca è ubicata in Via Giovanni Besio n. 33. La struttura dispone di idoneo locale per le consultazioni e ricerche, e di una segreteria.

Numeri di telefono e orari del servizio

091.685.97.93 – La segreteria riceve su appuntamento il mercoledì dalle ore 16,00 alle ore 18,00.

I Girasoli - Centro aggregativo ed educativo per adolescenti e familiari per un recupero della dimensione creativa.

In cosa consiste il servizio

I Girasoli è un Centro Aggregativo ed Educativo per minori. Il Centro è volto alla prevenzione ed al recupero dell'emarginazione ed offre gratuitamente attività e servizi curati da educatori, psicologi, docenti, animatori socio-culturali, assistenti sociali e volontari.

A chi è rivolto

Le attività del Centro sono rivolte ad adolescenti dai 13 ai 18 anni del territorio della VI circoscrizione della Città di Palermo e loro familiari, ed a minori entrati nel circuito penale.

Quali sono le sue finalità e metodologie

La finalità principale del Centro I Girasoli è quella di dare sostegno ai processi evolutivi dell'adolescenza, offrendo opportunità di socializzazione e di aggregazione fra ragazzi.

Sito in una area periferica della città di Palermo, il Centro promuove il benessere adolescenziale ponendosi come punto di riferimento nell'ottica di prevenzione del disagio.

In un'ottica di *prevenzione*, gli Operatori del Centro si impegnano nel contrastare l'instaurarsi di una spirale negativa che va dall'esperienza di disadattamento, di emarginazione e di esclusione sociale, fino a giungere all'assunzione di comportamenti devianti.

Ai ragazzi che frequentano il Centro si offrono attività educative e ludico-espressive e spazi di ascolto e di confronto.

In particolare, tra le attività rivolte agli adolescenti vi sono varie tipologie di laboratori educativi, escursioni e visite guidate, attività di sostegno e orientamento scolastico e professionale. I Laboratori sono attivi **una volta a settimana per 4h**. Ogni specifico laboratorio è rivolto a tutti gli utenti suddivisi per gruppi massimo di 15 partecipanti a turno.

Per le famiglie sono previsti laboratori creativi, percorsi di informazione e di sensibilizzazione sull'educazione alla salute, spazi di ascolto attivo dei problemi relativi alla genitorialità, sostegno psicologico nell'ambito di gruppi di discussione.

Attualmente sono attivi i seguenti laboratori rivolti ad adolescenti:

Servizio	Descrizione del servizio (cosa, come, quando)	Destinatari del servizio	Obiettivo del servizio	Caratteristiche della struttura (spazi disponibili, attrezzature)	Personale coinvolto
Laboratori:	I Laboratori sono attivi una volta a settimana per 4h. ogni specifico laboratorio è rivolto a tutti gli utenti suddivisi per gruppi massimo di 15 partecipanti a turno.	Utenti: ragazzi 13-18 anni e minori entrati nel circuito penale.	Fornire competenze specifiche e raggiungere gli obiettivi progettuali: socializzazione, integrazione, etc.	Ogni laboratorio viene realizzato in una stanza specifica destinata all'attività.	Operatori responsabili dei laboratori, volontari, tutor, educatori professionali, assistente sociale e tirocinanti in psicologia.
Sostegno scolastico	Attivo tutti i pomeriggi della settimana; fornisce supporto allo svolgimento dei compiti scolastici prevede: l'attivazione di un percorso individualizzato sulla base delle abilità personali e scolastiche acquisite; monitoraggio e verifica in itinere dei progressi raggiunti per ciascuna disciplina (livelli di apprendimento, di coinvolgimento, di produzione, di trasformazione. etc.)	Utenti: ragazzi 13-18 anni e minori entrati nel circuito penale.	Fornire supporto allo svolgimento dei compiti scolastici	Il sostegno viene realizzato nel salone del centro	Docenti di lettere, matematica, lingue. Educatore professionale.

Musica	Il laboratorio è attivo un pomeriggio alla settimana, intende attivare una riscoperta della comunicazione e dell'espressività attraverso i linguaggi musicali, promuove livelli comunicativi profondi	Utenti: ragazzi 13-18 anni e minori entrati nel circuito penale.	Permettere una maggiore e più profonda conoscenza di sé attraverso l'ascolto e la produzione musicale.	Viene realizzato in una apposita stanza attrezzata con strumenti musicali, sistemi di amplificazione, radio e registratori.	Musicoterapista
Identità	Il laboratorio è attivo un pomeriggio a settimana, intende riscontrare l'eventuale presenza di disagio psicologico nei ragazzi al fine di prevenire il disagio psichico grave e effettuare nell'eventualità invii alle strutture competenti	Utenti: ragazzi 13-18 anni e minori entrati nel circuito penale.	Fornire un profilo psicologico personalizzato al fine di prevenire il disagio psichico grave.	In una stanza destinata ai colloqui.	Psicologo, volontari, tirocinanti di psicologia.
Taglio cucito/ Ricamo / Figurista	Si svolgono un pomeriggio alla settimana; conseguono obiettivi di orientamento professionale-artigianale, inserimento ed integrazione sociale.	Utenti: ragazzi 13-18 anni e minori entrati nel circuito penale. "	Fornire orientamento professionale-artigianale, inserimento ed integrazione sociale.	Viene realizzato nella stanza destinata alle attività manuali e artigianali.	Operatore esperto.

Spazio gioco	Il laboratorio è attivo un pomeriggio alla settimana; intende realizzare contesti di divertimento in più assetti, utilizza il gioco come strumento educativo e di socializzazione.	Utenti: ragazzi 13-18 anni e minori entrati nel circuito penale.	Favorisce il passaggio di modalità comportamentali-funzionali, consente di sentire e vivere in gruppo e il gruppo. Consente l'acquisizione e il rispetto delle regole.	Viene realizzato nel salone durante i mesi invernali e negli spazi all'aperto durante i mesi estivi.	Operatore/animatore, volontari e tirocinanti psicologi.
Pittura	Il laboratorio è attivo un pomeriggio alla settimana; lavora sul piano cognitivo dell'organizzazione e sul piano emotivo attraverso la potenza evocativa di forme e colori da plasmare e intende sollecitare una riflessione sull'uso comunicativo dei sistemi figurativi e dell'uso dei colori e delle forme.	" "	Promuove le potenzialità creative dei ragazzi.	Viene realizzato nella stanza destinata alle attività manuali e artigianali.	Operatore esperto
Informatica	Il laboratorio viene svolto due pomeriggi alla settimana; lavora per l'acquisizione di abilità e competenze informatiche che guidino i giovani all'utilizzo del computer e internet.	Utenti: ragazzi 13-18 anni e minori entrati nel circuito penale.	Acquisire abilità e competenze informatiche.	Viene realizzato in apposita aula di informatica attrezzata con i computer.	Operatore esperto

<p>Orientamento scolastico professionale</p>	<p>Il laboratorio è attivo un pomeriggio a settimana, intende orientare i ragazzi nelle scolastiche e professionali future, cercando di fornire anche un "orientamento alla vita".</p>	<p>Utenti: ragazzi 13-18 anni</p>	<p>Favorire le scelte scolastiche e professionali, orientando alla vita.</p>	<p>In una stanza destinata ai colloqui.</p>	<p>Psicologo, volontari, tirocinanti di psicologia.</p>
<p>Educazione alla salute e prevenzione uso sostanze psicotrope</p>	<p>Il laboratorio viene effettuato un pomeriggio alla settimana attraverso dei gruppi di discussione sulle tematiche relative alla promozione della salute ed all'uso di sostanze psicotrope.</p>	<p>" "</p>	<p>Prevenire comportamenti a rischio ed educare al rispetto delle regole igienico-alimentari.</p>	<p>Viene effettuato nel salone.</p>	<p>Psicologo e tirocinanti in psicologia.</p>
<p>Educazione alla legalità</p>	<p>Il laboratorio viene effettuato una volta alla settimana attraverso dei gruppi di discussione, su temi riguardanti i diritti, i doveri, le sanzioni il fenomeno della mafia, la costituzione, racket e usura anche attraverso l'uso di internet.</p>	<p>" "</p>	<p>Promuovere uno sviluppo progressivo delle competenze sociali, partecipazione democratica, responsabilità civico-sociale e della solidarietà.</p>	<p>Nella sala di informatica.</p>	<p>Avvocato e volontari.</p>

Creatività	Il laboratorio viene effettuato un pomeriggio alla settimana; i materiali artistici utilizzati favoriscono l'espressione creativa di ogni singolo ragazzo ed attivano la comunicazione, la relazione fra i vari partecipanti all'interno del gruppo.	Utenti: ragazzi 13-18 anni e minori entrati nel circuito penale.	Promuovere la conoscenza delle proprie capacità espressive attraverso l'utilizzo dei materiali grafici e pittorici; promuovere processi di condivisione di scambio e di gratificazione all'interno del gruppo	Viene realizzato nella stanza destinata alle attività manuali e artigianali.	Psicologo arteterapeuta.
Manipolazione	Il laboratorio è attivo due volte alla settimana; intende sollecitare una riflessione sull'uso comunicativo dei sistemi figurativi e dell'uso dei colori e delle forme per la rappresentazione - significazione della realtà.	Utenti: ragazzi 13-18 anni	Promuove le potenzialità creative dei ragazzi.	Viene realizzato nella stanza destinata alle attività manuali	Operatore esperto
Cinematografia	Il laboratorio è attivo una volta alla settimana; intende, come processo creativo, rendere consapevoli le eventuali paure e difficoltà di comunicazione e di relazione per farle elaborare.	Utenti: ragazzi 13-18 anni	Costruzione di un soggetto, elaborazione di un testo filmico attraverso la creazione di una sceneggiatura.	Nella sala di cinematografia	Operatore esperto

Educazione al movimento	Il laboratorio è attivo una volta a settimana; intende sviluppare l'abilità di coordinare i movimenti finalizzandoli a "figure" armoniche.	Utenti: ragazzi 13-18 anni e familiari	Sviluppare contesti ricreativi densi di condivisione tra i due spazi generazionali	Nel salone	Operatore esperto
Giornalino	Il laboratorio è attivo una volta a settimana; stampa di un giornalino bimestrale che pubblicizza le attività del Centro	Utenti: ragazzi 13-18 anni	Dare la possibilità a tutti di esprimersi con diritto e da protagonista	Nella sala di informatica	Operatore esperto
Spazio famiglie	Il laboratorio è attivo una volta a settimana; intende promuovere un'azione di sensibilizzazione delle tematiche di prevenzione, di coinvolgimento ricreativo e di formazione rivolto alle famiglie.	Familiari degli utenti	Promozione di condizioni di benessere psico-fisico	In una stanza destinata ai colloqui.	Psicologo e Assistente sociale
Sostegno psicologico, prima accoglienza e mediazione familiare (APQ "Centro Polivalente La Ragnatela")	Coinvolgimento delle famiglie e delle figure referenti dell'educazione dei giovani adolescenti che a vari livelli partecipano al progetto. Promozione un'azione di sensibilizzazione delle tematiche di prevenzione, di coinvolgimento ricreativo e di formazione.	Utenti: ragazzi 13-18 anni e familiari	Sviluppare condizioni di benessere psico-fisico per ogni giovane adolescente in un recupero di marginalità e di inclusione sociale.	In una stanza destinata ai colloqui.	Psicologo e tirocinanti in psicologia.

Personale coinvolto

Operatori responsabili dei laboratori, volontari, tutor, educatori professionali, psicologi, psicoterapeuti, assistente sociale, legale e tirocinanti in psicologia.

Caratteristiche della struttura

Il Centro è sito in Via G. Besio 33/47 a Palermo e dispone di un salone e di 8 stanze specificamente attrezzate per lo svolgimento delle attività previste. Ogni laboratorio viene realizzato in una stanza specifica destinata all'attività.

Numeri di telefono e orari del servizio

Il Centro è sito in Via G. Besio 33/47 a Palermo ed è aperto tutto l'anno, dal lunedì al sabato dalle ore 15 alle 19. Nel periodo estivo il centro è aperto anche la mattina. Il numero di telefono è 091.685.56.10.

Iniziative e progetti

L' "A.F.I.Pre.S. Marco Saura" promuove percorsi di formazione ed incontri pubblici di varia natura (convegni, tavole rotonde, giornate di studio, incontri, spettacoli di beneficenza) per l'approfondimento e la sensibilizzazione sui temi relativi al suicidio ed al disagio giovanile, in collaborazione con Scuole, Enti pubblici e privati.

Tra i progetti avviati particolare attenzione è riservata a percorsi di inserimento lavorativo destinati a persone con disabilità psichica. L' "A.F.I.Pre.S. Marco Saura" è impegnata in progetti educativi per adolescenti delle scuole medie ed, inoltre, - nell'ambito dell'Accordo di Programma Quadro della Regione Siciliana - realizza attività per minori dai 13 ai 18 anni, finalizzate al recupero di giovani a rischio di devianza, inseriti nel circuito dell'area penale esterna.

Tutte le iniziative e i progetti in corso sono pubblicizzati tramite apposite locandine e brochure, spazi sui principali organi di informazione e finestre dedicate sul sito dell'associazione www.afipres.org.

Standard di Qualità

L' "A.F.I.Pre.S. Marco Saura" ONLUS è impegnata in un percorso di miglioramento della qualità dei propri servizi sui vari piani nei quali si suole articolare il concetto di qualità dei servizi alla persona: la qualità educativa e relazionale; la qualità organizzativa; la qualità gestionale ed infine la qualità percepita dai fruitori dei servizi stessi.

Le tabelle che seguono si riferiscono alle componenti dei principali servizi dell' "A.F.I.Pre.S." (quelli legati al "Telefono Giallo" e al Centro I Girasoli) e indicano quali siano le dimensioni di qualità privilegiate nelle varie componenti del servizio, gli indicatori presi come riferimento per la misurazione della qualità, nonché gli standard che l'Associazione è in grado di garantire, nel momento in cui viene resa pubblica, la carta.

Centro di Ascolto e di Accoglienza per il disagio psichico e la prevenzione del suicidio "Telefono Giallo".

Dimensione di qualità	Indicatori	Standard
Capacità di ascolto e di empatia	Frequenza e durata media dei colloqui telefonici.	I colloqui telefonici durano fin quando (e si ripetono ogni qual volta) l'utente sente il bisogno di parlare con l'operatore.
Personalizzazione	Diversificazione delle risposte.	In ogni colloquio l'operatore valuta se suggerire l'invio al centro di accoglienza del Telefono Giallo o ad altri servizi; se necessario si attiva per un intervento immediato d'emergenza.
Rispetto della persona	Comprensione e rispetto dei bisogni della persona.	L'operatore concorda con l'utente gli interventi nel rispetto dei bisogni e dell'autonomia della persona.
Informazione	Attività di informazione sulle modalità di accesso al servizio e sui temi della prevenzione del suicidio	Con continuità l'Associazione promuove attività di pubblicizzazione: colloqui istituzionali, organizzazione e partecipazione ad eventi cittadini, tavole rotonde e seminari sulle tematiche della salute mentale e prevenzione del suicidio.
	Attività d'informazione	Tutti gli utenti che telefonano ricevono informazioni sugli ambiti di intervento, il tipo di organizzazione e le finalità del servizio.
Professionalità degli Operatori	Titolo di studio	Tutti i collaboratori sono in possesso di diploma di laurea pertinente con l'ambito di intervento.
	Esperienza pregressa degli Operatori nel sociale e nel volontariato	Sempre.
	Formazione dei nuovi Operatori	Tutti i nuovi Operatori seguono un corso di formazione al lavoro in centri di ascolto per la prevenzione del suicidio.
Rapporti con il territorio ed Integrazione dell'èquipe.	Incontri di supervisione tecnico-scientifica	Cadenza mensile.
	Collaborazione con gli Operatori dei Servizi del territorio (Servizi Sociali Professionali, ASL, scuole, enti del Privato sociale....)	Quotidiana.

	Coordinamento del servizio	Cadenza quindicinale delle riunioni di équipe
	Supervisione interna per gli Operatori del telefono	Cadenza mensile.
	Supervisione esterna per gli Operatori del telefono	Cadenza mensile.
	Supervisione esterna per gli psicologi dell'Accoglienza	Cadenza mensile.
Tempestività	Tempo di attesa fra la richiesta di appuntamento ed il momento in cui questo viene fissato	Nessuna attesa.
	Velocità di risposta alle richieste degli utenti	Max celerità.
Riservatezza	Conservazione della documentazione riservata in luogo protetto	Sempre.
	Utilizzo di schede conformi alla legge sulla privacy	Sempre.
	Rispetto della richiesta di anonimato dell'utente	Sempre.
Adeguatezza	Capacità di risposta a richieste diversificate	Presenza di équipe multiprofessionale.
	Esistenza di progetti d'intervento individualizzati	Si.
Progettualità	Programmazione di nuovi e ulteriori servizi	Trimestrale.
	Assenza di barriere architettoniche	Si.
Accessibilità	Funzionamento del servizio e accoglienza utenti	6 giorni alla settimana.
	Reperibilità telefonica	7 giorni su 7.
Funzionalità	Presenza di locali adeguati all'erogazione del servizio	I locali che ospitano il centro ascolto telefonico, il centro d'accoglienza sono dignitosi e accoglienti e a norma.

I Girasoli - Centro aggregativo ed educativo per adolescenti e familiari per un recupero della dimensione creativa.

Dimensione di qualità	Indicatori	Standard
Accoglienza	Compilazione scheda iscrizione al centro aggregativo	Al momento della richiesta di iscrizione
	Colloquio iniziale preliminare alla presa in carico	Entro una settimana dall' iscrizione
	Bassa soglia di accesso al centro aggregativo	Vengono accolti tutti i ragazzi nella fascia prevista indipendentemente da differenze di razza, orientamento sessuale, religione, opinioni politiche ecc.; si accolgono anche ragazzi già in carico ai servizi psicosociali e da essi segnalati.
	Disponibilità di informazioni sulle modalità di funzionamento ed attività del centro	Il centro dispone di materiale informativo che aggiorna costantemente e diffonde agli utenti ed interlocutori. E' inoltre disponibile ed aggiornato on line il sito web.
Rispetto della persona	Comprensione e rispetto dei bisogni della persona	Gli Operatori del Centro svolgono la loro funzione educativa nel rispetto dell'autonomia e dei bisogni degli adolescenti. Il personale tutela la libera aggregazione dei ragazzi, favorendola con interventi discreti di contesto, garantendo il rispetto delle regole e delle finalità educative del centro.
Sostegno e riconoscimento	Innalzamento del livello di autostima e di autonomia da parte dell'utente a seguito dell'intervento educativo realizzato.	Valutazione attraverso specifici laboratori e colloqui individuali.
	Soddisfazione espressa da parte dell'utente sulle attività del Centro aggregativo.	Periodicamente il Centro somministra agli utenti schede di gradimento rispetto alle attività proposte.
Professionalità degli Operatori e del servizio	Percentuale di collaboratori laureati; percentuale di collaboratori diplomati ecc.	70% laureati; 30% diplomati.
	Esperienza pregressa degli Operatori nel sociale e nel volontariato	Sempre.
	Presenza di tecnici e/o esperti con competenze specialistiche.	Sempre.
	coordinamento.	La riunione di équipe ha cadenza mensile.
Continuità	Presenza di una équipe strutturata.	Si.
	Turnover.	Il centro garantisce un basso livello di turnover degli Operatori e comunque che l'erogazione del servizio non subisca interruzioni.
Integrazione con il territorio	Collaborazione con gli Operatori dei Servizi del territorio (Servizi Sociali Professionali, ASL, scuole, org. non profit) sui singoli casi/Invii.	Ogni qualvolta è necessario.

	Riunioni di rete	Cadenza mensile.
	Incontri con i genitori	3 incontri l'anno.
Riservatezza	Conservazione della documentazione sugli utenti in luogo protetto	Sempre.
	Utilizzo di schede conformi alla legge sulla privacy	Sempre.
Adeguatezza	Rapporto Operatori/ragazzi	1/5 in sede.
		1/3 visite/gite.
Progettualità	Programmazione delle attività	Trimestrale.
Accessibilità	Assenza barriere architettoniche	Si.
	Apertura e accoglienza degli utenti anche in assenza di laboratori	Sempre (in presenza di un numero di Operatori sufficiente).
Sicurezza	Presenza di locali in regola con le normative vigenti.	Si.
Funzionalità	Presenza di spazi e strumenti adeguati allo svolgimento dei laboratori	Si.

Tutela degli utenti

L'“A.F.I.Pre.S. Marco Saura” ONLUS garantisce a tutti gli utenti una tempestiva risposta riguardo richieste di chiarimenti ed eventuali reclami. A tal fine è predisposto un modulo per il reclamo che può essere consegnato presso la sede dell'Associazione.

Il Responsabile del servizio contatterà la persona interessata entro una settimana per la risoluzione del problema.