



CARTA DEI SERVIZI COOPERATIVA RIFORNIMENTO IN VOLO

MISSIONE E VALORI

La Cooperativa Sociale **RIFORNIMENTO IN VOLO** è un'impresa senza scopo di lucro che si propone di ampliare e diffondere lo studio e la ricerca in Italia e all'estero della psicologia e psicoterapia dell'età giovanile in generale e promuovere, in tale ambito e nei suoi contesti applicativi, attività culturali, scientifiche e cliniche.

La Cooperativa Sociale **RIFORNIMENTO IN VOLO** assume gli intenti fondamentali, le motivazioni, il codice etico, lo spirito e la cultura dei principi della mutualità del movimento cooperativo, senza fini di speculazione privata

Rifornimento in volo prevede nei suoi scopi principale e prioritari la prevenzione del disagio nell'età evolutiva, con particolare riferimento agli adolescenti, in tutte le sue forme, in tutti i suoi contesti pertinenti (famiglie, scuole, mondo del lavoro, servizi) nonché la facilitazione all'accesso, alla cura e al sostegno delle fasce sociali meno abbienti del mondo giovanile e delle famiglie. Inoltre, al fine di rispondere ai problemi psicologici e psichiatrici dei giovani e delle famiglie, si fa carico di organizzarsi in servizi tali da garantire:

- L'accoglimento, l'assistenza, il sostegno e la cura necessari agli adolescenti sofferenti di disturbi psichici di varia natura e gravità;
- Sostegno psicologico alle famiglie in difficoltà;
- sostegno psicologico ed educativo a adolescenti, giovani-adulti e famiglie di migranti;
- Offrire servizi di consulenza agli operatori di servizi pubblici e privati per la stesura e l'attuazione di programmi terapeutici per l'età evolutiva con particolare riferimento agli adolescenti in difficoltà;
- Offrire la propria competenza nella progettazione e sperimentazione di nuovi servizi, nonché di proporsi come supporto tecnico ad Enti Locali, pubblici o privati per la programmazione e verifica di interventi sulla comunità e sulla organizzazione dei servizi stessi;
- Collaborare all'individuazione di zone di ascolto del disagio giovanile per individuare aree di rischio e bisogni formativi;
- Promuovere e gestire, in proprio o in forma associata, comunità a valenza terapeutica;
- Promuovere e gestire la creazione di altre strutture così dette "intermedie" o alternative;
- Stipulare convenzioni con enti pubblici e privati per la gestione di servizi, nell'ambito dei propri scopi istituzionali;
- Predisporre una serie di attività di studio e di ricerca teorico-pratica per il tirocinio richiesto dagli istituti di formazione pubblici e privati;
- Organizzare in proprio eventi scientifici utili per gli accreditamenti ECM (Educazione Continua in Medicina) come previsto dalla Commissione Nazionale per la Formazione Continua, e/o partecipare, tramite propri rappresentanti, a riunioni, convegni, conferenze, dibattiti, seminari, corsi di studio di aggiornamento e di formazione nell'ambito dei propri scopi statutari, per tutte le categorie professionali;
- Realizzare corsi di informazione e di formazione per operatori scolastici e operatori dei servizi socio-sanitari;
- Provvedere alla pubblicazione, con espressa esclusione di quotidiani, di materiali multimediali e riviste di informazione aventi contenuti attinenti allo scopo sociale.

Rifornimento in volo intende svilupparsi e coordinarsi nell'ambito degli scopi scientifici e culturali dell'ARPAD (Associazione Romana per la Psicoterapia e dell'Adolescenza), di cui riconosce e condivide le impostazioni teorico-cliniche del lavoro con gli adolescenti e intende avvalersi del sussidio scientifico di detta associazione.

VISIONE

RIFORNIMENTO IN VOLO intende perseguire i seguenti obiettivi strategici:

- Accrescimento della professionalità delle proprie risorse umane attraverso l'attivazione di programmi di formazione interna
- Miglioramento continuo dell'efficacia del Sistema di gestione per la qualità come metodo per rendere più efficaci gli interventi di sostegno psicologico ed educativo.
- Incremento della progettualità finalizzata alla realizzazione di progetti in ambito scolastico, a supporto ed integrazione dei servizi territoriali, a sostegno delle famiglie di adolescenti e a favore dei giovani adulti, prevedendo un sostegno anche alle famiglie migranti
- Rispetto delle norme e delle leggi vigenti, comprese quelle sulla sicurezza dei lavoratori e sul trattamento dei dati personali
- Conseguimento di 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
- Si impegna ad incrementare la comunicazione dei propri scopi e la conoscenza dei propri servizi presso l'esterno attraverso tutti gli strumenti idonei di pubblicizzazione.

DESCRIZIONE DELLA COOPERATIVA

2.1 LA STORIA

La cooperativa è stata fondata nel 1996 da un gruppo di 25 soci e allievi dell' Associazione Romana di psicoterapia dell'Adolescenza, coordinati dalla dottoressa Giovanna Montinari. Il nostro gruppo è unito dalla comune passione per il lavoro con i giovani e con quanti sono a loro vicino e dalla consapevolezza che l'adolescenza sia una fase della vita in cui spesso un aiuto psicologico tempestivo ed efficace (rifornimento) consente all'adolescente di riavviare il suo spontaneo processo di crescita e sviluppo maturativo (il suo volo). La nostra finalità è quella di offrire un servizio di riferimento che sia facilmente accessibile ai giovani fra i 14 e i 24 anni di età; un servizio in grado di aiutarli a divenire soggetti attivi nell'analisi dei loro bisogni senza correre il rischio di essere predefiniti da un contesto sanitario e psichiatrico o condizionati da tariffe troppo onerose per le loro difficoltà economiche. Cerchiamo pertanto di muoverci verso il superamento del modello privatistico individuale, per una maggiore contestualizzazione dell'intervento.

Tre sono le caratteristiche della nostra cooperativa di cui andiamo orgogliosi. In primo luogo, siamo nati (e ci siamo salvati nei momenti di difficoltà) autofinanziandoci, cioè con le quote dei soci. Ci siamo costituiti a differenza di molti altri gruppi, su un progetto specifico e non per rispondere ai bandi di questa o quella istituzione pubblica. In altre parole, non siamo stati "reclutati" in vista di un'occasione "occupazionale" ma abbiamo condiviso fin dall'inizio l'esigenza di affiancare al lavoro, pubblico o privato, che ci consente di vivere, un impegno nel sociale, rivolto soprattutto ai giovani e alle famiglie delle fasce più svantaggiate. Ciò ha voluto dire continuare a tentare di vincere bandi di concorso e a cercare amici e sostenitori delle nostre iniziative ma con la convinzione di essere liberi da padrini e padroni, cioè da appartenenze partitiche che potessero limitare o influenzare le nostre scelte.

In secondo luogo, abbiamo scelto di essere tutti soci-lavoratori, impegnati sul campo e abbiamo uniformato il pagamento delle prestazioni di soci e collaboratori. Infine, abbiamo adottato per le nostre prestazioni delle tariffe che equivalgono all'incirca alla metà

di quelle del privato, e che quindi facilitano l'accesso sia ai ragazzi più bisognosi che a quelli che vogliono impegnarsi a pagare almeno una parte del lavoro psicologico autonomamente, piuttosto che farlo finanziare ai genitori.

Come si può capire il nostro bilancio non è ricco, anzi, di tanto in tanto rischia il disavanzo. Tuttavia in questi anni abbiamo potuto costruire fra di noi e con i nostri interlocutori un clima di incontro democratico e fraterno.

2.2 IL NOSTRO QUADRO TEORICO

Il quadro teorico di riferimento che riteniamo più utile per comprendere la complessità delle dinamiche giovanili è quello psicoanalitico. In particolare ci ispiriamo al filone tracciato da Arnaldo Novelletto e dalla sua scuola (Gruppo Romano adolescenza prima e ora [ARPad](#), Associazione Romana per la Psicoterapia dell'Adolescenza) che nel corso di un lungo arco di tempo ha sviluppato uno specifico approccio all'adolescente problematico, differenziandolo da quelli adatti ai bambini, su un versante, e agli adulti sull'altro. Ricordiamo fra i molti concetti innovativi della scuola di Novelletto quello della "diagnosi lunga" (A. Novelletto) che si riferisce all'importanza di dare spazio all'adolescente perché l'immagine che egli ha di Sé possa evolvere da diagnosi segreta a diagnosi condivisa con il terapeuta consulente; del "compagno adulto" (Marco Lombardo Radice) relativo all'esperienza di accompagnamento da parte di giovani psicologi di adolescenti gravemente disturbati che consente loro di fare esperienza fuori dallo spazio ristretto della famiglia; della "terapia senza paziente" (Paola Carbone) che si riferisce al lavoro con i genitori che chiedono aiuto per un figlio finalizzato a sostenere la coppia genitoriale nel focalizzare e restituire al figlio un'immagine più integrata di Sé che possa motivarlo alla consultazione psicologica. Esperienze preziose a cui facciamo riferimento sono il lavoro svolto da Gianluigi Monniello e Adriana Maltese con i gruppi di adolescenti presso il Servizio Adolescenza dell'Istituto di Neuropsichiatria Infantile dell'Università "La Sapienza" di Roma e quello di Mauro Ferrara e Ugo Sabatello presso il Reparto diurno dello stesso istituto.

Altri contributi che rappresentano per noi un importante riferimento sono: la teoria dei codici affettivi (F. Fornari) che fonda su un versante un intervento di consultazione con gli adolescenti centrato sul modello evolutivo piuttosto che su quello psicopatologico e sull'altro versante un intervento diretto a modificare i diversi ecosistemi di appartenenza degli adolescenti (G. Pietropoli Charmet e [Istituto "Minotauro"](#)); il modello dell'analisi della domanda, centrato sull'individuazione della proposta collusiva dell'utente da parte del consulente e sulla possibilità di individuare indicatori specifici del processo collusivo ([R.Carli](#)).

Fra gli autori stranieri la nostra riconoscenza va ai francesi L. Renard, fra i primi a costruire un centro per adolescenti "cerniera" fra i servizi sociali e quelli sanitari, P. Jeammet e R. Cahn e agli inglesi del gruppo Tavistock e del Brent Center diretto da Laufer.

3. DESCRIZIONE DEI SERVIZI

Accoglimento

primi colloqui con adolescenti, genitori, operatori ed insegnanti

Consultazione, terapia familiare e gruppi con i genitori

attività di consultazione e di psicoterapia con le famiglie di adolescenti; gruppi di discussione con i genitori centrati sulle difficoltà di ruolo.

Psicoterapia

coordinamento dell'equipe psicoterapeutica e delle attività cliniche consulenza e psicoterapia consulenza e psicoterapia per i disturbi di apprendimento, comportamento e socializzazione in adolescenza; disturbi alimentari, sostegno e chiarificazione del disagio psicologico in adolescenza; sostegno al disagio scolastico e orientamento alla scelta delle opportunità formative.

Area intermedia

Progetti e attività psicologiche ed educative

L'area intermedia prevede interventi integrati, secondo il modello della gestione plurifocale del trattamento degli adolescenti. L'integrazione del processo di cura, e quindi del percorso di crescita dell'adolescente, è garantita dal collegamento, dalla coerenza e dall'articolazione "pensata" e non giustapposta tra le risorse terapeutiche messe in campo. Questo tipo di intervento è indicato in quelle situazioni in cui il funzionamento mentale, sociale e relazionale dell'adolescente è in stallo o momentaneamente non utilizzato e comunque può essere avviato quando l'adolescente, pur avendo bisogno di aiuto, non riesce ad utilizzare una cura centrata esclusivamente sulla parola trovandosi sbilanciato prevalentemente sul versante dei comportamenti agiti. Tali interventi si articolano nelle attività del "compagno adulto" e dei laboratori.

- **Compagno adulto¹**

La relazione con il compagno adulto è orientata prevalentemente alla realtà esterna del ragazzo, fa strettamente riferimento al suo contesto ambientale e sociale (famiglia, scuola, quartiere) e si consolida attraverso l'opportunità di condividere situazioni ed attività che fanno parte dell'esperienza concreta nella vita del ragazzo

- **Laboratori**

laboratori di attività creative a carattere psico-educativo per ragazzi e ragazze, laboratori informatici, laboratori di metodologia dello studio e sostegno ai compiti, laboratori individuali e di gruppo

Area migranti

Accoglimento, psicoterapia, laboratori individuali per adolescenti di seconda generazione e per le loro famiglie, sportello di ascolto e orientamento, L2, insegnamento della lingua italiana per stranieri.

I colloqui e le psicoterapie sono condotte da terapeuti formati nell'area della migrazione e nell'analisi dei disagi specifici dei ragazzi nati in Italia da genitori stranieri.

¹Tale servizio viene erogato da Rifornimento in volo secondo uno specifico approccio frutto di una pluriennale esperienza in questo settore; a tutela della specificità di tale intervento il servizio Compagno Adulto è registrato presso l'Ufficio Italiano Brevetti e Marchi (UIBM) – Camera di Commercio di Roma

Consulenza, analisi e supervisione istituzionale

Attività di supervisione clinica nella nostra sede o nelle sedi dei gruppi di lavoro istituzionali (sulla psicoterapia degli adolescenti, sui centri di ascolto a scuola ecc.); analisi della cultura istituzionale, mediazione intra e interistituzionale) *interventi nelle scuole* centri di ascolto nell'ambito dei CIC (Centri di Informazione e Consulenza); interventi di educazione alla salute e prevenzione per studenti delle scuole medie inferiori e superiori, per genitori e per insegnanti (tra i temi: i comportamenti a rischio, il bullismo, il consumo di droghe, l'educazione affettiva e sessuale. Gruppi con insegnanti sul tutoraggio e sul lavoro nel consiglio di classe attraverso discussione di casi, analisi e discussione di testi e di episodi relazionali, simulate di ruolo)

Area ricerche

Ricerche quantitative e qualitative, attraverso interviste individuali e di gruppo, questionari, focus groups. Le ricerche possono essere la premessa per la progettazione di un successivo intervento, con obiettivi di prevenzione, di formazione o di cambiamento nei gruppi di lavoro e della cultura istituzionale di scuole, comunità, servizi psicosociali o aziende).

Area convegni

Promozione ed organizzazione convegni, seminari e altri eventi scientifici nell'area della psicoterapia dell'adolescenza utili anche per gli accreditamenti ECM.

Progetti territoriali

Ideazione, partecipazione e gestione di progetti territoriali di natura psicologica, sociale ed educativa anche in collaborazione e su incarico di istituzioni pubbliche (Comuni, Regione, Municipi e ASL)

Comunicazione e relazioni esterne

Attività di promozione e di diffusione delle attività della cooperativa "Rifornimento in volo" anche attraverso una rete di "Amici di Rifornimento in Volo", sostenitori delle iniziative, del progetto e delle attività a favore degli adolescenti di *Rifornimento in volo*.

Partner della Cooperativa

Il referente scientifico di Rifornimento in Volo è l'Associazione Romana di Psicoterapia dell'Adolescenza e del Giovane Adulto. L'Associazione è stata fondata dal prof. Novelletto, psicoanalista didatta della SPI, vicepresidente della Società Internazionale di Psichiatria dell'Adolescenza. www.psychomedia.it/arpad/index.html

Rifornimento in Volo è il gruppo presidente 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, rappresentata da Giovanna Montinari, socio ordinario e didatta ARPAd, associata SPI. www.agippsa.it

Rifornimento in Volo fa parte del Consorzio Nausicaa www.nausicaa.coop , costituito da cooperative sociali operanti sul territorio romano e laziale, a sua volta inserito nel gruppo di cooperative Cgm www.cgm.coop.

4. STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

Rifornimento 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 per mezzo di 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.

5. MISURE A TUTELA DEI CITTADINI UTENTI - GESTIONE DEI 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.

La cooperativa risponde della corrispondenza tra i servizi prestati e quanto indicato nella carta dei servizi. 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 nei confronti di atti, comportamenti, situazioni che neghino o limitino, direttamente o indirettamente, la fruizione delle attività, esercitando il proprio diritto attraverso:

- lettera in carta semplice indirizzata alla segreteria della sede di Lucca 19/21, 00161 Roma
- segnalazione telefonica al numero di telefono/fax 06.44246094 o via fax
- compilazione del modulo di reclamo allegato alla carta dei servizi.

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, immediatamente alle segnalazioni di più agevole definizione.

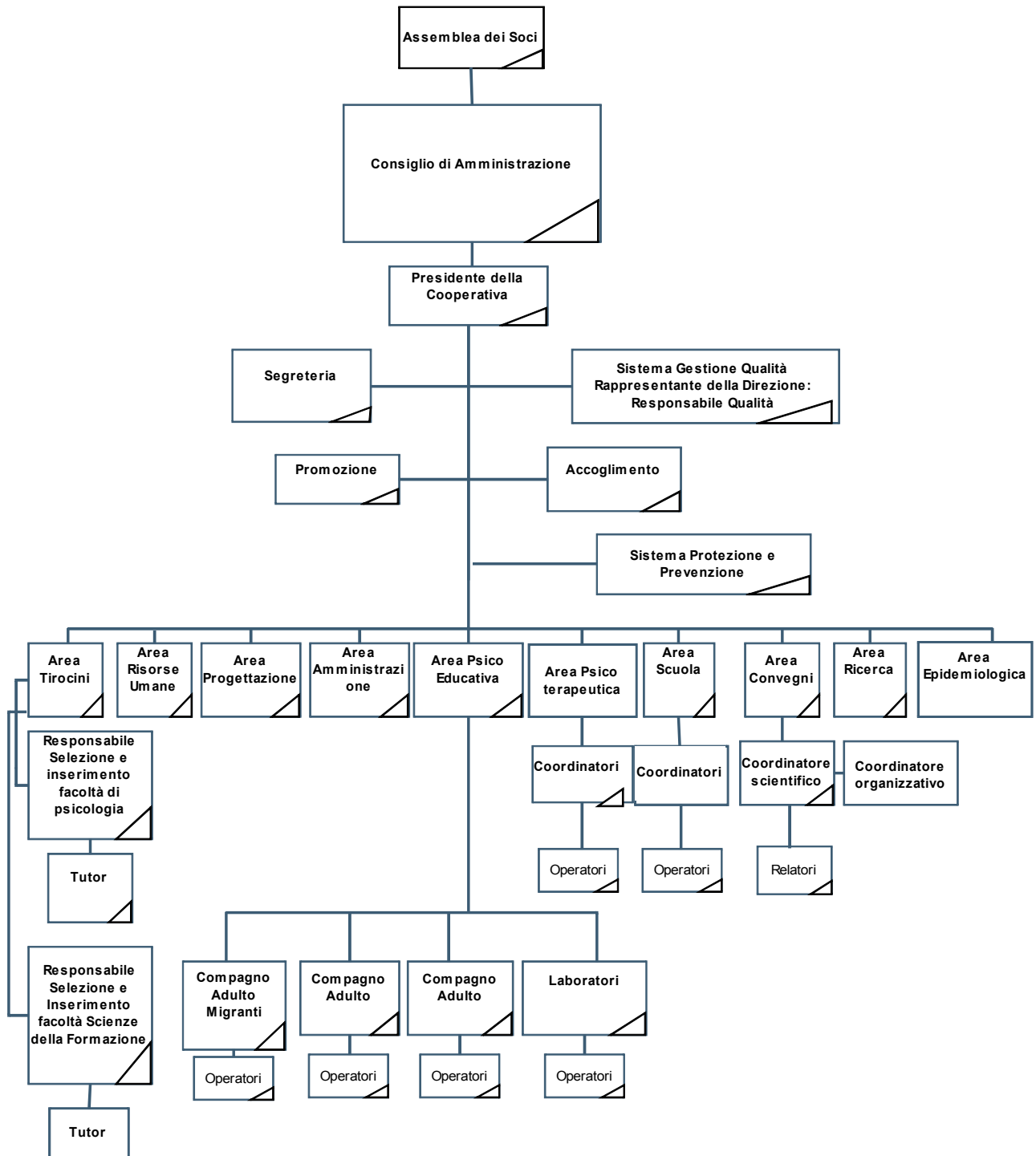
Per i reclami che non trovino, per obiettive ragioni, una soluzione immediata, la cooperativa si impegna a fornire una risposta scritta entro 15 giorni dalla presentazione.

Qualora la risposta sia interlocutoria o provvisoria conterrà anche i tempi previsti per le azioni correttive e pianificate.

DATI DELLA COOPERATIVA

- Denominazione e ragione sociale: Cooperativa Sociale ARL *Rifornimento in Volo*
- Sede Legale : Via Lucca, 19/21 – 00161 Roma
- Sedi operative: Via Lucca, 19/21 – 00161 Roma
- Viale Ippocrate, 73 – 00161 Roma
- Legale Responsabile: Dr. Giovanna Montinari
- Tel. 06/44246094
- Fax 06/44246094
- E-mail: segreteria@rifornimentoinvolo.it
- Sito WEB www.rifornimentoinvolo.it

ORGANIZZAZIONE



Modulo reclamo

All'attenzione di:

Servizio: _____

Il reclamo è presentato da:

Motivo del reclamo:

Roma, _____

Firma
