

# CARTA DEI SERVIZI STRUTTURA TERAPEUTICO- RIABILITATIVA “LA TREGUA”

Centro Sociale “Papa Giovanni XXIII” s.c.s. - Onlus

MAGGIO 2023

# INDICE

## 1 PRESENTAZIONE

- 1.1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE
- 1.2 NORMATIVA DI RIFERIMENTO

## 2 L'ENTE GESTORE

- 2.1 STORIA
- 2.2 MISSION
- 2.3. VISION
- 2.4. RIFERIMENTI E CONTATTI

## 3 COSA FACCIAMO

- 3.1 I SERVIZI DELLA COOPERATIVA
- 3.2 LE STRUTTURE SOCIO-SANITARIE ACCREDITATE DALLA REGIONE EMILIA-ROMAGNA
- 3.3 PRINCIPI FONDAMENTALI
  - 3.3.1 IL MODELLO TEORICO DI RIFERIMENTO

## 4 STRUTTURA TERAPEUTICO- RIABILITATIVA “LA TREGUA”

- 4.1 DATI GENERALI
- 4.2 LA STRUTTURA
- 4.3 COME RAGGIUNGERCI
- 4.4 IL PROGRAMMA TERAPEUTICO  
OBIETTIVI GENERALI. OBIETTIVI SPECIFICI. MODELLI DI INTERVENTO.  
TIPOLOGIE DI PERCORSO. REGOLAMENTO. GIORNATA TIPO
- 4.5 MODALITÀ DI ACCESSO E DIMISSIONE  
CRITERI DI ELEGGIBILITÀ. CRITERI DI ESCLUSIONE.  
GESTIONE LISTA DI ATTESA. MODALITÀ DI ACCESSO.  
MODALITÀ DI DIMISSIONE

## 5 DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI E DEI FAMILIARI

- 5.1 DIRITTI DEGLI UTENTI.
- 5.2. DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI.
- 5.3. DIRITTI E DOVERI DEI FAMILIARI

## 6 L'ÉQUIPE DI LAVORO

- 6.1 ORGANIGRAMMA

## 7 FATTORI E STANDARD DI QUALITÀ

- 7.1 DOCUMENTAZIONE E VALUTAZIONE  
LA CARTELLA DIGITALE. VALUTAZIONE DEI PERCORSI. VALUTAZIONE SODDISFAZIONE UTENTI.  
VALUTAZIONE QUALITÀ SERVIZI EROGATI

## 8 MECCANISMI DI TUTELA



# 1.1

## SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Il presente documento costituisce la Carta dei Servizi della Struttura “La Tregua”, della Cooperativa Sociale “Centro Sociale Papa Giovanni XXIII” ONLUS di Reggio Emilia. La Carta dei Servizi è un documento informativo del Sistema Qualità che illustra, per quanto possibile in maniera esaustiva, le caratteristiche del servizio offerto. L'importanza di tale informativa risiede nella garanzia di trasparenza rispetto alla proposta ed alla fruibilità dello stesso.

La Carta dei Servizi esprime l'impegno della Cooperativa a rispettare gli standard di qualità adeguati in un'ottica di miglioramento continuo. Costituisce un'assunzione di responsabilità rispetto alle funzioni e al ruolo svolti nel settore dei servizi alla persona.

La Carta dei Servizi si pone i seguenti obiettivi:

- informare sui servizi offerti;
- evidenziare il valore della professionalità necessaria per l'erogazione dei servizi;
- sottolineare l'importanza della valutazione dell'efficacia dei servizi e il grado di soddisfazione da parte di chi ne usufruisce.

# 1.2

## NORMATIVA DI RIFERIMENTO

La Comunità “La Tregua” della Cooperativa Papa Giovanni XXIII di Reggio Emilia pubblica la presente Carta dei Servizi impegnandosi a rispettare tutta la normativa in proposito e i requisiti richiesti per l'autorizzazione al funzionamento e per l'accreditamento.

### **Delibera di Giunta Regionale n. 1378 del 5 agosto 2019**

Approvazione dell'accordo generale per il triennio 2019/2021 tra la regione Emilia Romagna e il Coordinamento Enti Ausiliari in materia di prestazioni erogate a favore delle persone dipendenti da sostanze d'abuso (Accordo CEA) e requisiti specifici per l'accreditamento del percorso residenziale nel trattamento delle dipendenze patologiche.

### **Delibera di Giunta Regionale n. 915 del 18 giugno 2018**

Approvazione dell'accordo generale per il triennio 2018/2020 tra la regione Emilia Romagna e il coordinamento enti ausiliari in materia di prestazioni erogate a favore delle persone dipendenti da sostanze d'abuso (Accordo CEA) e requisiti specifici per l'accreditamento del percorso residenziale nel trattamento delle dipendenze patologiche.

### **Delibera di Giunta Regionale n. 1718/2013**

Approvazione dell'accordo generale per il triennio 2014/2016 tra la regione Emilia Romagna e il coordinamento enti ausiliari in materia di prestazioni erogate a favore delle persone dipendenti da sostanze d'abuso (Accordo CEA) e requisiti specifici per l'accreditamento del percorso residenziale nel trattamento delle dipendenze patologiche.

### **Delibera di Giunta Regionale n. 246 del 8 febbraio 2010**

Approvazione dell'accordo generale per il triennio 2010/2012 tra la regione Emilia Romagna e il coordinamento enti ausiliari in materia di prestazioni erogate a favore delle persone dipendenti da sostanze d'abuso (Accordo CEA).

### **Delibera di Giunta n. 1005/2007 approvato il 2 luglio 2007**

Approvazione dell'accordo generale per il triennio 2007/2009 tra la regione Emilia Romagna e il coordinamento enti ausiliari in materia di prestazioni erogate a favore delle persone dipendenti da sostanze d'abuso (Accordo CEA).

### **Determinazione del Direttore Generale Sanità e Politiche Sociali n. 6952 del 30 maggio 2007**

Definizione delle procedure e delle priorità per l'accreditamento delle strutture di cui all'art.1 comma 796, lett.S) e T), L. 296/06 e delle strutture sanitarie pubbliche e private area salute mentale e dipendenze patologiche.

### **Deliberazione di Giunta regionale n. 753 del 29 maggio 2007**

Assegnazione finanziamento alle AUSL della Regione Emilia-Romagna per il sostegno al processo di accreditamento istituzionale di SERT e strutture residenziali e semiresidenziali per dipendenti da sostanze d'abuso.

### **Determinazione del Direttore Generale Sanità e Politiche Sociali n. 6135 del 4 maggio 2006**

"Percorso amministrativo relativo alle richieste di accreditamento avanzate da Sert e strutture residenziali e semiresidenziali per tossicodipendenti (Integrazione Determinazione 10256/2004)" – Delibera di Giunta n. 26/2005. Applicazione della L.R. 34/98 in materia di autorizzazione e di accreditamento istituzionale delle strutture residenziali e semiresidenziali per persone dipendenti da sostanze d'abuso – Ulteriori precisazioni – Delibera di Giunta n. 894/2004. Primi provvedimenti applicativi della deliberazione della Giunta Regionale 23 febbraio 2004, n. 327.

### **Delibera di Giunta n. 327/2004**

Applicazione della L.R. 34/98 in materia di autorizzazione e di accreditamento istituzionale delle strutture sanitarie e dei professionisti alla luce dell'evoluzione del quadro normativo nazionale. Revoca di precedenti provvedimenti.

### **Decreto Legislativo 19 giugno 1999, n. 229**

Norme per la razionalizzazione del Servizio Sanitario Nazionale, a norma dell'art.1 della Legge 30 novembre 1998, n.419 (da Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca) – Legge regionale 12 ottobre 1998, n.34. Norme in materia di autorizzazione e accreditamento delle strutture sanitarie pubbliche e private in attuazione del D.P.R. 14 gennaio 1997, nonché di funzionamento di strutture pubbliche e private che svolgono attività socio - sanitarie e socio – assistenziale.

### **Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994**

Direttiva Ciampi-Cassese "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici". La Direttiva Ciampi-Cassese è l'atto con cui la carta dei servizi è stata istituita in Italia nel 1994. Indica principi e strumenti per garantire la qualità nell'erogazione dei servizi pubblici in Italia.

# 2.1

## STORIA

La Cooperativa Papa Giovanni XXIII è stata fondata dal sacerdote Don Ercole Artoni nel 1977. Don Ercole iniziò la sua attività di accoglienza ospitando nella parrocchia di Mancasale, a Reggio Emilia, ex detenuti e pazienti dell'Ospedale Psichiatrico Giudiziario, in gravi condizioni di marginalità sociale. Dopo i primi anni di attività l'accoglienza si rivolse anche a persone con problemi di dipendenza da sostanze.

Nel 1981 iniziarono i rapporti formali con le ASL della Regione Emilia Romagna e Papa Giovanni ottenne il riconoscimento di "Comunità Terapeutica" dal Servizio Sanitario Pubblico. Nel tempo la Cooperativa ha ottenuto la qualifica di Onlus (Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale) dal Ministero delle Finanze e da Associazione è divenuta Cooperativa. Dall'anno 2000 i suoi servizi e le sue attività hanno iniziato ad estendersi ad altri ambiti delle dipendenze patologiche (in particolare al gioco d'azzardo) e del disagio sociale.

La Cooperativa aderisce al CNCA (Coordinamento Nazionale Comunità di Accoglienza).

## 2.2

### MISSION

La Cooperativa si propone come presenza politica e culturale, luogo di incontro e confronto per tutti coloro che condividono l'attenzione e l'interesse per l'essere umano, in una logica di coesione ed integrazione sociale e culturale. Contrasta i processi di disgregazione del tessuto sociale e ogni sofferenza generata da emarginazione, isolamento e solitudine delle fasce deboli della popolazione, sollecitando le comunità locali e favorendo una cultura più qualificata rispetto a queste problematiche.

La Cooperativa gestisce strutture, servizi ed attività secondo i principi dell'accoglienza e persegue obiettivi di salute, assistenza, sostegno e accompagnamento, nel rispetto delle risorse disponibili.

Assume quali principi guida per la realizzazione della propria mission la mutualità, la solidarietà, la democraticità, la trasparenza e l'equità.

## 2.3

### VISION

La visione della cooperativa recepisce e fa propri i principi e i valori che l'hanno ispirata, supportando le persone più fragili e contribuendo alla progettazione di nuovi servizi. Il Centro sociale Papa Giovanni vuole essere nel territorio interlocutore e punto di riferimento per le famiglie, le istituzioni e le imprese, per realizzare insieme progetti di accoglienza, socio educativi, sanitari e di inserimento lavorativo, che promuovano responsabilità e cittadinanza attiva in un'ottica di inclusione sociale.

## 2.4

### RIFERIMENTI E CONTATTI

La Cooperativa Sociale “Centro Sociale Papa Giovanni XXIII” Onlus ha sede legale in Via Madre Teresa di Calcutta n.1/E, a Reggio Emilia, dove si trovano anche gli uffici amministrativi.

Tel. 0522/532036 Fax 0522/533472

Sito web: [www.libera-mente.org](http://www.libera-mente.org)

Indirizzo e-mail: [info@libera-mente.org](mailto:info@libera-mente.org)

# 3.1

## I SERVIZI DELLA COOPERATIVA

Papa Giovanni è oggi attiva in quattro province e tre regioni, con progetti e servizi nei campi delle dipendenze e dei consumi, della psichiatria, dell'accoglienza a migranti, dell'housing sociale, dell'inclusione e dell'inserimento sociale, dell'assistenza domiciliare e territoriale, dell'integrazione scolastica, delle progettazioni educative e formative legate alle politiche giovanili, del pronto intervento sociale. Attraverso il suo ramo B gestisce inoltre attività produttive finalizzate all'inserimento di persone svantaggiate nel mondo del lavoro.

**Più specificamente la cooperativa gestisce:**

**strutture residenziali** per il trattamento di dipendenze patologiche e/o disturbi psichiatrici

**appartamenti** per il reinserimento socio-lavorativo per persone con dipendenze patologiche

**gruppi terapeutici** su dipendenze e uomini maltrattanti

**interventi di prossimità e di riduzione dei danni** per soggetti in condizioni di marginalità

**interventi di prevenzione**, educativi e informativi nelle scuole e sul territorio

**centri giovani e campi estivi**

**progetti di housing sociale**

**servizi finalizzati all'inserimento lavorativo** di persone disabili e/o svantaggiate

**progetti di accoglienza** per richiedenti asilo

**servizi di pronto intervento sociale**



**I radicali cambiamenti che hanno investito il contesto socioculturale negli ultimi anni hanno influenzato in maniera significativa lo scenario delle dipendenze patologiche e dei consumi. Siamo approdati da tempo ad una ridefinizione degli interventi, in un'ottica inclusiva che può soddisfare l'attuale complessità (acuirsi delle problematiche sanitarie, isolamento sociale e mancanza di reti di sostegno familiare, ampliarsi delle fasce generazionali e delle provenienze, differenti pattern di consumo, recidività e cronicizzazione), articolando l'offerta dei servizi e raggiungendo target di popolazione più ampi e specifici.**

**Questo è stato possibile grazie ad un confronto costante con i territori e con le richieste degli utenti, in un percorso condiviso con i SerDP e con un riferimento costante alle linee di indirizzo e agli obiettivi della Regione Emilia-Romagna.**

**Un tale percorso basato su specifici obiettivi di programmazione ha portato alla costruzione di nuove progettazioni e all'apertura di nuovi servizi. Si è quindi progressivamente delineato un sistema con una molteplicità di interventi a più livelli, capace di dare risposte a bisogni complessi e differenziati. Tra questi, oltre ad una maggiore articolazione e specializzazione delle strutture di trattamento si citano servizi di riduzione dei danni, di sostegno abitativo e lavorativo, di integrazione sociale, in un'ottica di potenziamento delle funzioni di prossimità.**

## 3.2

### LE STRUTTURE SOCIO-SANITARIE ACCREDITATE DALLA REGIONE EMILIA-ROMAGNA

Papa Giovanni gestisce 5 strutture residenziali nei territori di Reggio Emilia e Modena, che, nella loro articolazione e specificità, sono coerenti con le linee di programmazione regionale:

#### **MODULO COD “CAMPIGLIO”**

(Centro Osservazione e Diagnosi) nella frazione di Vignola (MO)

#### **STRUTTURA TERAPEUTICO RIABILITATIVA “CAMPIGLIO” (P.T.R.) nel territorio di Vignola (MO)**

#### **STRUTTURA TERAPEUTICO RIABILITATIVA “LA TREGUA” (che accoglie in pronta accoglienza persone in condizione di grave marginalità sociale) nella frazione di Mancasale (RE)**

#### **STRUTTURA TERAPEUTICO RIABILITATIVA “MANCASALE” (specializzata, anche se non esclusivamente, nell'accoglienza di persone in misura alternativa alla detenzione) nella frazione di Mancasale (RE)**

#### **STRUTTURA PER PERSONE CON DIPENDENZA E CONCOMITANTI PATOLOGIE PSICHIATRICHE “ALDA MERINI” (Doppia Diagnosi) nella frazione di Canali (RE)**

#### **STRUTTURA TERAPEUTICO RIABILITATIVA “FESTÀ” (che accoglie persone con disturbo da gioco d'azzardo) nella frazione di Festà (MO)**

# 3.3

## PRINCIPI FONDAMENTALI

### RISPETTO

nell'erogazione dei servizi deve essere garantita l'uguaglianza di tutti i fruitori; nessuna distinzione può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche. L'uguaglianza va intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione

### DIRITTO DI SCELTA

compatibilmente con la normativa vigente, l'utente ha diritto di scegliere tra i soggetti che erogano il servizio di cui ha bisogno

### IMPARZIALITÀ

il comportamento del soggetto erogatore di servizi deve essere ispirato a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità

### PRIVACY

La tutela dei dati personali dell'utente ai sensi del Regolamento UE 679/2016 (GDPR) in materia di protezione dei dati personali e ai sensi del D.Lgs. 196/2003 modificato dal D.Lgs 101/2018. Ogni incaricato autorizzato ha il compito di seguire le istruzioni impartite tramite il documento "ATTO DI NOMINA IN QUALITÀ DI INCARICATO AUTORIZZATO AL TRATTAMENTO DEI DATI" con particolare riguardo all'Allegato 1 presente nel medesimo documento

### CONTINUITÀ

l'erogazione dei servizi deve essere continua, regolare e senza interruzioni, in caso di irregolare funzionamento, dovuto a cause di forza maggiore, devono essere adottate le misure idonee, onde arrecare il minore danno possibile.

# 3.3.1

## IL MODELLO TEORICO DI RIFERIMENTO

Centro di ogni intervento è la strutturazione e gestione condivisa (tra struttura, utente e servizio) del progetto personalizzato, che accompagna l'utente nelle diverse fasi del percorso. Pur mantenendo un'unicità di approccio che si concretizza nella capacità di accogliere, contenere, trattare e autonomizzare l'utente, forte attenzione è data alla personalizzazione dei percorsi, sulla base delle caratteristiche e della biografia personale di ognuno.

Questo approccio ha come riferimento teorico il modello bio-psico-sociale che, grazie ad uno sguardo sistemico, accoglie la persona nella sua totalità e completezza, con la sua storia personale, le sue risorse e potenzialità, le sue difficoltà e complessità. Questo impedisce ogni forma di omologazione a standardizzazione. Il tema della "soglia di benessere possibile" per ogni persona in un determinato momento della sua vita, ci porta a perseguire obiettivi non assoluti, ma ottimali e commisurati alle risorse e capacità di ognuno. Questo richiede a sua volta un approccio multidisciplinare ed interventi terapeutici integrati.

I programmi personalizzati si sviluppano all'interno di un lavoro di equipe multi-professionale (educatori, psicologi/psicoterapeuti, psichiatri) e vengono strutturati a partire dalla fase di preingresso e presa in carico integrata, tramite un'approfondita analisi dei bisogni e condivisi con utente e servizio inviante.

La responsabilità del progetto terapeutico è in capo al responsabile della struttura. L'utente viene seguito nel suo percorso da un operatore di riferimento individuato dal responsabile all'interno dell'équipe terapeutica.

L'approccio integrato alla complessità dell'utente si declina in un intervento che spazia da un livello sanitario a uno sociale fino a quello psicologico, cercando un equilibrio tra essi. L'intervento individualizzato nei tempi e nei contenuti si sviluppa nella condivisione di uno stile di vita comunitario, strutturato con supporto educativo e psicologico, attività educative, gruppi psico/educativi, attività ergo-terapiche, riabilitative e socializzanti, attività sportive/ricreative e culturali, sia interne che esterne. La scansione organizzata della giornata permette di lavorare sulla dimensione del tempo e della capacità di "abitarlo" e gestirlo in maniera costruttiva ed equilibrata (attività di cura della casa; momenti ricreativi e socializzanti; attività fisica; momenti "vuoti" e di tempo libero).

Particolare attenzione viene posta alla relazione con il territorio. La cura non si svolge solo all'interno della comunità, ma si articola nel rapporto con l'esterno, attraverso iniziative che portano a far esperire nuove modalità relazionali.

Viene infine previsto ed incentivato il coinvolgimento dei familiari o di figure di riferimento (se autorizzato dall'utente). A tale scopo le diverse sedi possono prevedere incontri e percorsi di counseling/mediazione familiare, e/o counseling telefonico, e/o visite dei familiari, e/o gruppi dedicati.

Nell'articolazione e specificità residenziale che la Cooperativa prevede e nel rispetto delle differenze e delle fragilità, il lavoro in comunità presuppone alcune strategie di intervento comuni a tutti i trattamenti:

- condivisione nella quotidianità
- interventi psicologici individuali
- colloqui di sostegno e motivazionali con l'educatore di riferimento
- gruppi terapeutici
- ergoterapia

# 4.1

## DATI GENERALI

### DENOMINAZIONE

Struttura residenziale terapeutico/riabilitativa per persone con dipendenza da sostanze "LA TREGUA"

---

### SEDE

Via Casaloffia, 15

---

### CONTATTI

**Tel/fax** 0522/545609- **Cell.** 329/6707293 **E-mail** tregua@libera-mente.org

**Pec** tregua.pg23@pec.it

---

Iscrizione All'albo Regionale degli Enti Ausiliari, come previsto dalla normativa nazionale e regionale, con D. n. 1620 del 10/02/2003

**Accreditamento Istituzionale** della struttura per persone dipendenti da sostanze d'abuso con determina N 006551 del 09/06/2008

Con l'Atto di variazione del soggetto gestore, provvedimento n. 3750 del 15/03/2018 la Regione Emilia-Romagna autorizza al funzionamento le nostre strutture residenziali accreditate.

---

### ORARIO

Struttura residenziale aperta per le 24 ore

---

### RETTA

Regione Emilia Romagna 82,71 euro. Interamente a carico dell'AUSL di residenza

---

### CAPIENZA

23 utenti

---

### TEMPO MEDIO DI PERMANENZA

6/12 mesi

---

# 4.2

## LA STRUTTURA

La comunità "La Tregua" è ubicata nella frazione di Villa Cella, in un ambiente rurale nella periferia di Reggio Emilia. Si tratta di una vecchia scuola ristrutturata ed attiva su due piani. A piano terra troviamo la cucina scaldavivande, un'ampia sala da pranzo, ufficio e servizi igienici dedicati al personale. Al primo piano ci sono le camere degli utenti con rispettivi bagni ed un'ampia sala TV. La struttura presenta un ampio giardino esterno. L'equipe di lavoro è formata da personale educativo coordinato da un responsabile di sede. Il direttore d'area svolge funzione di supervisione periodica dell'equipe. Sono inoltre presenti uno psicologo/psicoterapeuta ed uno psichiatra disponibile per consulenze al bisogno.

# 4.3

## COME RAGGIUNGERCI

### INDIRIZZO

Via Casaloffia, 15, Reggio Emilia (RE)

---

**COORDINATE GPS 44.74943,10.54808**

---

#### **Dall'autostrada**

Casello di Reggio Emilia A1 Milano - Napoli, 42124 - Reggio Emilia

Prendere Viale dei Trattati di Roma

Prendere Via Giovanni Rinaldi in direzione di Via Carlo Marx

Seguire Via Villana e Via Felesino fino a Via Cella all'Oldo

Continuare su Via Cella all'Oldo

Girare a destra in Via Casaloffia

#### **Dalla stazione dei treni**

Segui Variante SS9, SS63 e Via Giovanni Rinaldi fino a Via Carlo Marx

Segui Via Villana e Via Felesino fino a Via Cella all'Oldo

Continua su Via Cella all'Oldo

Svolta a destra e prendi Via Casaloffia

# 4.4

## IL PROGRAMMA TERAPEUTICO

### OBIETTIVI GENERALI

- PRONTA ACCOGLIENZA
- SOSPENSIONE DELLE CONDOTTE DI USO/ABUSO
- RECUPERO BENESSERE PSICO/FISICO
- STABILIZZAZIONE DELLE TERAPIE
- ATTIVAZIONE DELLE RISORSE DELLA PERSONA
- ORIENTAMENTO VERSO ALTRI PERCORSI DI CURA
- CONSOLIDAMENTO DELL'AUTONOMIA PERSONALE
- REINSERIMENTO SOCIALE
- PREVENZIONE E GESTIONE/ELABORAZIONE DELLE RECIDIVE

### OBIETTIVI SPECIFICI

Le richieste iniziali alle quali la sede cerca di dare risposta sono:

- una “tregua” finalizzata a riorganizzare le proprie forze;
- un distacco da un contesto non favorente la remissione dell'uso di sostanze;
- un luogo adeguato ad un ricovero indirizzato ad offrire un ristoro e una pausa di riflessione, che la quotidianità tossicomantica non consente.

Per queste ragioni la struttura accoglie anche con modalità di “pronta accoglienza” e/o con obiettivi minimi di tutela della salute.

Successivamente è possibile individuare percorsi e progetti indirizzati ad innalzare il grado di benessere ed autonomia della persona accolta.

Il programma si articola in fasi nelle quali vengono declinati gli obiettivi educativo-terapeutici. Queste fasi non sono necessariamente conseguenti e progressive. La richiesta e i conseguenti obiettivi possono riguardare anche il soddisfacimento di una sola fase.

### MODELLO DI INTERVENTO

Il modello teorico di riferimento è la politica della riduzione dei danni come paradigma di salute pubblica. L'obiettivo prioritario di tutela della salute del singolo ha ripercussioni positive sul benessere della società intera.

Il colloquio motivazionale si configura come principale strumento terapeutico ed include i seguenti capisaldi:

**accogliere** senza pregiudizi e preclusioni;  
**dare priorità** agli aspetti relazionali rispetto a quelli normativi;  
**favorire** un clima accogliente;  
**evitare** giudizi morali sui comportamenti dell'utente;  
**negoziare** le sue esigenze in relazione alle possibilità offerte;  
**facilitare** il rientro in programma in caso di nuova richiesta;  
**valorizzare e dare dignità** anche a percorsi che prevedano obiettivi minimi di tutela della salute, non necessariamente finalizzati all'astinenza continuativa da sostanze e al reinserimento sociale;  
**perseguire** obiettivi praticabili, in relazione allo stato psico-sociale, psichico e motivazionale della persona accolta;  
**portare l'attenzione** sulla persona e al momento che vive;  
**escludere** la possibilità di considerare la persona accolta irrecuperabile;  
**consentire** che le residue competenze lavorative, culturali e sociali abbiano la possibilità di riemergere;  
**individuare** programmi, strutture e risorse presenti sul territorio, che possano **contribuire** a rendere i progetti individuati praticabili.

## TIPOLOGIE DI PERCORSO

	FASE	TEMPO	CARATTERISTICHE
<b>A</b>	ACCOGLIENZA/ PRONTA ACCOGLIENZA	1/3 MESI	Ambientamento al nuovo contesto e accettazione delle regole per stabilire una buona relazione con l'équipe
<b>B</b>	STACCO E TREGUA	3/5 MESI	Accessi finalizzati a periodi brevi di sollievo e recupero psicofisico, distacco dall'utilizzo di sostanze, sollievo da situazioni di vita di estrema marginalità
<b>C</b>	OSSERVAZIONE E ORIENTAMENTO	3/6 MESI	Individuazione di percorsi terapeutici in altre strutture, rinforzo alla motivazione al cambiamento e alla continuità di cura
<b>D</b>	REINSERIMENTO SOCIALE	12 MESI	Sviluppo della capacità di autogestione e dell'autonomia personale in contesti di minor protezione

## MODELLO DI INTERVENTO

Alle persone accolte viene richiesto il rispetto delle norme previste, riassunte nei punti che seguono e maggiormente articolate in un regolamento interno specifico:

- Rispetto degli ambienti, degli oggetti e delle norme igieniche.
- Svolgimento delle mansioni ed attività proposte in base alle proprie condizioni psico-fisiche
- Divieto di allontanarsi dalla struttura senza il permesso dello staff operante in struttura
- Divieto di consumo di alcolici e sostanze stupefacenti all'interno della struttura
- Divieto di utilizzo di violenza fisica o verbale.

Il non rispetto di queste norme potrà comportare la decisione di interruzione del programma da parte dell'équipe, condivisa con il servizio inviante.



# GIORNATA TIPO

ORARI	ATTIVITÀ	DESCRIZIONE
08:00-09:00	SVEGLIA	Sveglia e cura dell'igiene personale
09:00-09:30	COLAZIONE	Preparazione e consumo della colazione
09:30-10:00	TERAPIE	Auto-somministrazione dei farmaci, con la supervisione dell'operatore in turno
10:00-11:00	PULIZIA/RIORDINO DEGLI AMBIENTI	Igiene e pulizia delle aree comuni e delle camere da letto, con la supervisione degli operatori
10:30	PAUSA CAFFÈ	
11:00-12:30	ATTIVITÀ	Attività ludico ricreative o sportive all'esterno della struttura, riunioni organizzative, uscite terapeutiche. Una volta al mese sono previste attività di pulizia approfondita della casa.
12:30	PRANZO	Organizzazione della sala, consumo del pasto e riordino
13:00-14:00	TERAPIE	Auto-somministrazione dei farmaci, con la supervisione dell'operatore in turno
14:00-16:30	TEMPO LIBERO	Utilizzo sala TV, riposo
16:30-18:30	RIPRESA ATTIVITÀ	Gruppi terapeutici, colloqui individuali, uscite terapeutiche, attività ludico/ricreative
18:30-19:30	TEMPO LIBERO	
19:30	CENA	Organizzazione della sala, consumo del pasto e riordino
20:00-20:30	TERAPIE	Auto-somministrazione dei farmaci, con la supervisione dell'operatore in turno
21:00	SERATA	Lettura libri, televisione, giochi di società, ecc.
23:00	FINE GIORNATA	Ritiro nelle camere da letto

# 4.5

## MODALITÀ DI ACCESSO E DIMISSIONE

### CRITERI DI ELEGGIBILITÀ

La struttura accoglie utenti maggiorenni di qualsiasi genere, con problemi di dipendenza da sostanze stupefacenti, in carico ai SerDP del territorio nazionale, anche con misure alternative alla detenzione e anche in trattamento con terapia sostitutiva e/o psicofarmacologica.

Il numero massimo di utenti in misura alternativa alla detenzione sarà valutato di volta in volta, in base alle richieste di ingresso e alle caratteristiche degli utenti presenti in struttura.

Il criterio principale di eleggibilità è rappresentato dalla marcata compromissione del funzionamento della persona nelle aree vitali bio-psico-sociali, che non consenta la progettazione di un trattamento ambulatoriale.

Questo criterio di base può riguardare le condizioni psico-fisiche e sociali di seguito descritte:

**impossibilità** di mantenere la sobrietà con un programma ambulatoriale  
**problematiche** bio-psico-sociali correlate alla dipendenza patologica  
o all'abuso di sostanze

**bisogno** di recuperare funzioni di cura di sé, funzioni intrapsichiche

**necessità** di allontanamento dal contesto familiare e/o ambientale

**bisogno** di contenimento, gestione del craving

**necessità** di apprendere e strutturare strategie e caci di prevenzione delle ricadute e controllo delle situazioni di rischio

**necessità** di apprendere e/o recuperare competenze relazionali

**fallimento o drop-out** di altri programmi

**bisogno di socializzazione** o di ri- socializzazione attraverso gli strumenti comunitari

## CRITERI DI ESCLUSIONE

**Presenza** di un disturbo psichiatrico prevalente su quello di dipendenza da sostanze psicotrope, fatte salve le dovute valutazioni sul caso specifico effettuate congiuntamente dall'equipe multidisciplinare della struttura e dai servizi coinvolti

**Aspetti giuridici** che prevedono misure restrittive che possono essere in conflitto con l'organizzazione dei programmi rendendo impossibile la fattibilità di un percorso terapeutico

**Non disponibilità** di posti a fronte di una necessità tempestiva al ricovero. La struttura è dotata di liste d'attesa nelle quali includere gli utenti qualora la disponibilità non sia immediata.

**Gravi compromissioni** organiche e/o problematiche psico- siche che compromettono l'autonomia e che necessitano di assistenza medico/infermieristica continuativa

**Incompatibilità specifiche** (ad es. ripetuti ingressi e abbandoni, incompatibilità con altri ospiti già inseriti) su valutazione congiunta dell'equipe della struttura e dei servizi invianti.

## GESTIONE LISTA DI ATTESA

Viene predisposta e puntualmente monitorata ed aggiornata dal responsabile della struttura. Contiene l'elenco delle richieste di ingresso ritenute appropriate, ma che non possono essere soddisfatte al momento della presentazione. Il responsabile valuta insieme all'equipe la priorità di ingresso in base a:

**cronologia** di presentazione della richiesta;

**genere** dell'utente (in base a disposizione e disponibilità delle camere);

**documentazione** pervenuta dai servizi;

**situazione** psicosociale;

**disponibilità** e motivazione dell'ospite rilevata in fase di colloquio

**eventuali** motivi di urgenza segnalati dal Servizio, dall'utente o dalla famiglia.

Gli ingressi sono programmati in modo da ottimizzare l'utilizzo dei posti disponibili. Nel caso in cui non ci sia disponibilità immediata, vengono adottate strategie per gestire il periodo d'attesa in modo da non perdere l'utente e la sua motivazione, mantenendo i contatti sia con lui che con il servizio inviante, tramite colloqui telefonici e, quando possibile, in presenza.

## MODALITÀ DI ACCESSO

L'accesso è subordinato all'autorizzazione del Servizio Dipendenze Patologiche di residenza del richiedente.

Prima dell'ingresso sarà effettuata una valutazione congiunta tra SerDP inviante, utente e struttura (tramite uno o più colloqui), per individuare il programma personalizzato più idoneo a rispondere ai bisogni dell'utente. Una volta che il progetto personalizzato sia sottoscritto da tutte le figure coinvolte (utente, servizio e struttura ospitante), il responsabile della struttura indicherà la data di ingresso.

Si specifica che la struttura effettua anche ingressi in modalità di "pronta accoglienza" su casi che, in base alla valutazione del servizio inviante, necessitino di interventi "indifferibili ed urgenti". In questi casi gli utenti possono essere accolti anche nella stessa giornata in cui è stata inoltrata la richiesta di ingresso.

Ai fini dell'ingresso in struttura saranno richiesti esami clinici ed accertamenti sanitari.

Sarà richiesta al servizio inviante la trasmissione della lettera di conferimento della presa in carico, con relativa assunzione degli oneri di spesa. Al momento dell'effettivo ingresso in struttura all'utente sarà richiesto di firmare:

**Il contratto di ingresso e il regolamento**

**Il modulo relativo al consenso informato – informativa utenti ex art. 13 D. Lgs. 196/2003**

**Il modulo relativo all'assicurazione**

**Il modulo informativo rispetto ai rischi specifici in caso di auto-dimissione dal programma residenziale.**

## MODALITÀ DI DIMISSIONE

Sono possibili differenti esiti del programma terapeutico personalizzato:

**Dimissione (programma completato)**

**Dimissione concordata**

**Passaggio ad altra struttura**

**Auto-dimissione**

**Espulsione**

Per tutte le tipologie di esito è prevista una relazione finale di sintesi a cura della struttura ospitante, in cui sono evidenziati lo stato di salute, i trattamenti effettuati, gli aspetti più significativi del percorso terapeutico, l'eventuale necessità di ulteriori trattamenti e tutte le informazioni utili ai fini di garantire la continuità assistenziale dell'utente.

In caso di auto-dimissione dal programma all'utente verrà richiesto di firmare uno specifico modulo, in cui gli vengono resi noti i rischi a cui si espone scegliendo di interrompere prematuramente il percorso.

# 5.1

## DIRITTI DEGLI UTENTI

**L'utente** rimarrà in struttura per sua libera scelta; non sono permessi atteggiamenti coercitivi che ledono la libertà dell'individuo.

**L'utente** ha diritto ad essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle convinzioni morali, politiche e religiose.

Partecipa alla scelta, stesura e sottoscrizione del proprio programma personalizzato.

**Ha diritto** ad ottenere informazioni dettagliate relative alle prestazioni ed al servizio.

**Ha diritto** di ottenere dal personale che lo cura informazioni complete e comprensibili, in merito alla diagnosi della malattia, alla terapia proposta ed alla relativa prognosi.

**Ha diritto** ad essere informato sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi, anche da eseguire in altre strutture.

**Ha diritto** a proporre reclami ed essere informato sull'esito degli stessi.

**Ha diritto** al trattamento dei propri dati personali in conformità alle normative e al rispetto della privacy.

# 5.2

## DOVERI DEGLI UTENTI

**L'utente** è tenuto a rispettare il contratto d'ingresso, il regolamento interno e il programma personalizzato e a collaborare alle verifiche periodiche e alle eventuali revisioni dello stesso.

**Ha il dovere** di partecipare alla cura e al mantenimento dell'ambiente educativo secondo l'ottica del mutuo e reciproco aiuto tra pari.

**Ha il dovere** di prendere parte alla salvaguardia e al rispetto delle norme di convivenza.

**Ha il divieto** di introdurre e usare sostanze stupefacenti e alcol, nonché di esercitare atti di violenza sia fisica che verbale, pena l'interruzione del programma riabilitativo.

**Ha il dovere** di informare e concordare con gli educatori ogni eventuale uscita dalla struttura.

**Ha il dovere** di collaborare ad eventuali controlli da parte del personale, qualora si renda necessario.

**Ha il dovere** di sottoporsi a eventuali controlli tossicologici e/o alcolemici

# 5.3

## DIRITTI E DOVERI DEI FAMILIARI

**I familiari** hanno il diritto di essere informati circa il programma personalizzato del proprio congiunto, previa autorizzazione dello stesso.

**Hanno il diritto** di ricevere sostegno e ascolto parallelamente al percorso del congiunto e in caso di remissione o interruzione dello stesso.

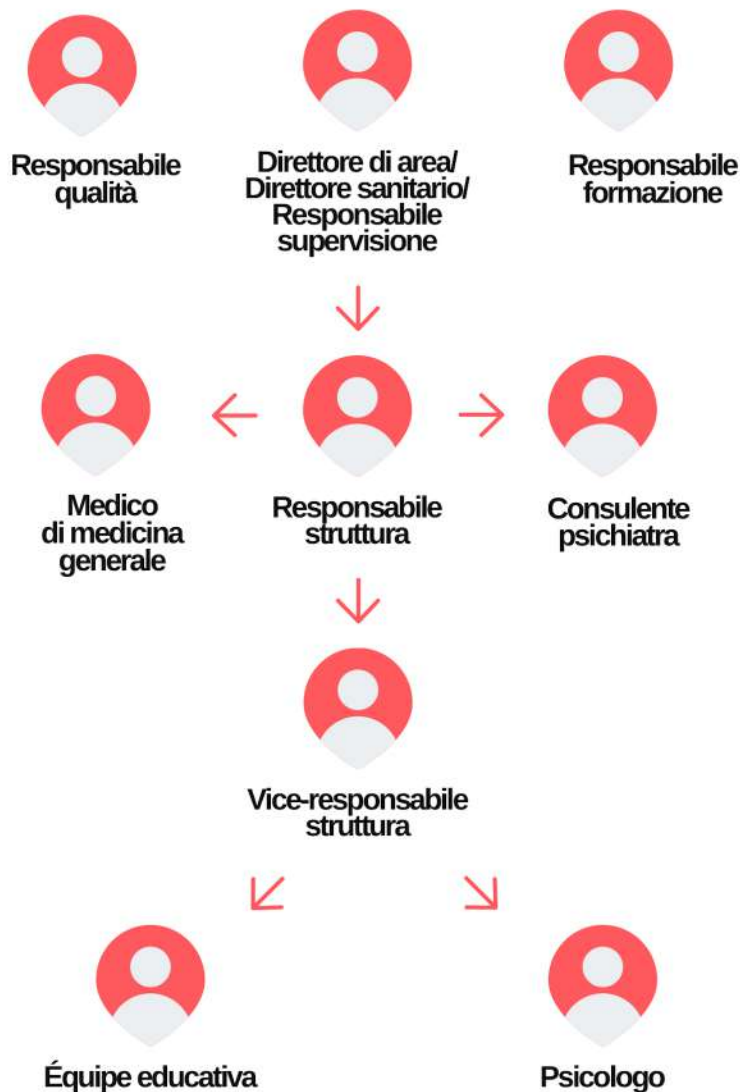
**Collaborano** al rispetto delle regole, attenendosi alle indicazioni degli operatori.

**È auspicabile** che partecipino attivamente al programma terapeutico del proprio congiunto, garantendo l'osservazione vigile e responsabile del suo comportamento sia nell'ambito della struttura ospitante, nei momenti di visita e di incontro, sia nell'ambito del domicilio domestico, nei momenti di verifica e di graduale reinserimento sociale

Tutti gli operatori della struttura sono in possesso dei necessari titoli accademici, opportunamente formati e messi in condizione di esprimere una sintesi fra le capacità umane e quelle professionali.

# 6.1

## ORGANIGRAMMA



**Investimento** sulla qualità e professionalità del personale ingaggiato, attraverso il sostegno al processo di sviluppo delle competenze (formazione continua). A tutti gli educatori viene garantita l'acquisizione dei crediti formativi richiesti dalla professione (ECM). Annualmente il responsabile della formazione raccoglie i bisogni formativi del personale impiegato e, su questa base, lo stesso responsabile predispone il piano formativo annuale.

**Supervisione** dell'équipe rivolta ai diversi livelli d'intervento.

**Promozione e supporto** ad attività valutative e di miglioramento dei processi di erogazione dei servizi e delle prestazioni. I processi di miglioramento delle attività a cui la Cooperativa ambisce costantemente si fondano sul ciclo PDCA (Plan – Do – Check – Act) e sono supportati dalle azioni di monitoraggio e valutazione e attuate dall'équipe multidisciplinare supportata dal responsabile della qualità.

Concorrono al raggiungimento dello scopo i contributi degli utenti, tramite la somministrazione annuale di un questionario di customer satisfaction, sulla modalità di erogazione dei servizi.

**Riconoscimento** della “sicurezza delle cure” come parte costitutiva del diritto alla salute e conseguente programmazione di attività finalizzate alla prevenzione e alla gestione del rischio (risk management). Rientrano in questo ambito la prevenzione e il controllo delle infezioni, sui cui è stata costruita una specifica procedura. Questa, oltre ad essere fatta visionare agli utenti e ai loro familiari al momento dell'ingresso in comunità, resta a disposizione per gli stessi e per i cittadini, in apposita bacheca all'interno della struttura

**Sistema di comunicazione interna ed esterna**, su supporto cartaceo e/o informatico, atto a garantire la qualità e la riservatezza delle informazioni, anche ai fini della tutela dei dati personali.

**Definizione** di politiche e strategie volte a garantire il rispetto dei diritti degli utenti, in relazione all'umanizzazione dei servizi, alla personalizzazione delle cure, alla tutela dei dati personali ed alla produzione delle informazioni necessarie per l'accesso e la fruizione del servizio.

**Erogazione** di servizi di monitoraggio sanitario e veri e propri dello stato di salute dell'utente (visite mediche) senza alcun onere aggiuntivo; eventuale invio alle strutture sanitarie per visite specialistiche e/o analisi di laboratorio.

**Sostegno** alle famiglie attraverso colloqui individuali e/o attività di gruppo.



# 7.1

## DOCUMENTAZIONE E VALUTAZIONE

### LA CARTELLA DIGITALE

*Rappresenta il principale strumento di documentazione del percorso personalizzato dell'utente. Contiene:*

**il progetto personalizzato** e le schede di valutazione periodica dello stesso;  
**il diario educativo**, con registrazione dei colloqui, degli incontri con i servizi, degli eventuali rapporti con i familiari e di tutto quanto risulta significativo nella quotidianità dell'utente, rispetto al suo percorso terapeutico.

Il diario educativo può eventualmente essere supportato, a seconda del tipo di percorso, da quello psicologico e da quello clinico. Rispetto alla documentazione la cartella digitale è supportata dal registro di presenza utenti e dai verbali equipe, anch'essi digitalizzati.

### VALUTAZIONE DEI PERCORSI

Il progetto personalizzato di ogni utente viene condiviso, monitorato e valutato nelle fasi di ingresso, permanenza e dimissione, tra lo stesso utente, il servizio inviante e la struttura ospitante. Durante il percorso sono calendarizzati momenti di verifica, finalizzati al monitoraggio del progetto e alla eventuale ridefinizione degli obiettivi.

### VALUTAZIONE SODDISFAZIONE UTENTI

È previsto un sistema di ascolto degli utenti, che si articola nelle seguenti modalità:

**Ascolto** nella quotidianità tramite colloqui individuali e gruppi educativi.

**Rilevazione** delle criticità evidenziate tramite lo strumento dei reclami.

**Somministrazione annuale** di un questionario che indaga il livello di soddisfazione dell'utente rispetto alla struttura, agli operatori, alle regole, alle attività, alla percezione di un miglioramento della propria salute, del proprio stile di vita e una valutazione sulla qualità del programma intrapreso.

### VALUTAZIONE QUALITÀ SERVIZI EROGATI

I programmi di verifica e revisione della qualità prevedono l'individuazione di criteri di misurazione e di standard (valori-obiettivo) rispetto ai servizi erogati:

**Misura** della qualità dei servizi erogati;

**Individuazione** delle cause nei casi in cui i valori di qualità risultino inferiori agli standard attesi;

**Strutturazione** di azioni capaci di superare le criticità;

**Verifica** dell'efficacia delle azioni correttive.

Il principale strumento che riassume le valutazioni effettuate è la relazione annuale che, oltre ai dati complessivi delle attività, comprende:

- Esiti** su indicatori di e caccia;
- Esiti** audit su auto dimissioni;
- Esiti** audit su non conformità;
- Esiti** sui prodotti/servizi specifici erogati;
- Esiti** sul rispetto delle procedure adottate;
- Esiti** degli obiettivi specifici precedentemente individuati;
- Esiti** della relazione annuale sul risk management;
- Esiti** sulla pianificazione annuale della formazione;
- Esiti** sui questionari sulla qualità percepita;
- Esiti** sul questionario sul benessere organizzativo.

Sulla base degli esiti vengono individuate e risolte non conformità, strutturate specifiche azioni di miglioramento e ridefiniti standard di qualità che vengono inseriti nella successiva pianificazione annuale.

## Il Consiglio di Amministrazione del Centro Sociale “Papa Giovanni XXIII”:

**Garantisce** la funzione di tutela nei confronti degli utenti attraverso la possibilità di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbia negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.

**Riceve** le osservazioni, le opposizioni ed i reclami in qualunque forma presentati dai singoli utenti, da Associazioni o da Organismi riconosciuti che li rappresentano.

**Provvede** a dare immediata risposta circa le segnalazioni e i reclami che si presentano di immediata soluzione e predispone l'attività istruttoria.

**Verifica** annualmente il miglioramento della qualità dei servizi e l'attuazione degli standard.

**Per qualunque emergenza** relativa sia alla struttura che al comportamento degli utenti il responsabile o un suo delegato è reperibile 24 ore su 24.

**Nei casi di auto dimissione dal programma** gli operatori della struttura si impegnano ad avvisare tempestivamente il servizio inviante ed eventualmente l'autorità competente (se l'utente è sottoposto a misure restrittive). Vengono inoltre messe in atto una serie di azioni finalizzate a garantire all'utente la continuità terapeutica.