



**CARTA DEI SERVIZI
APPARTAMENTI
SOCIO-RIABILITATIVI A MEDIA
PROTEZIONE**

1. PRESENTAZIONE	2
2. L'ENTE GESTORE	2
2.1 STORIA	2
2.2 MISSION	2
2.3 VISION	2
2.4 PRINCIPI FONDAMENTALI	3
3. COSA FACCIAMO	3
3.1 I SERVIZI DELLA COOPERATIVA	3
3.2 RIFERIMENTI E CONTATTI	4
4. APPARTAMENTI A MEDIA PROTEZIONE	4
4.1 DATI GENERALI	4
4.2 LE SEDI	5
4.2.1 APPARTAMENTO "PONTE"	5
4.2.2 APPARTAMENTO "QUINZIO"	5
4.2.3 APPARTAMENTO "4 GIORNATE DI NAPOLI"	6
4.2.4 APPARTAMENTO "WYBICKI"	6
4.2.5 APPARTAMENTO "MIRABELLO"	6
4.2.6 APPARTAMENTO "SANTOS"	7
4.2.7 APPARTAMENTO "PLUTO"	7
4.3 IL MODELLO TEORICO DI RIFERIMENTO	7
4.4 PERCORSO SOCIOEDUCATIVO	8
4.5 MODALITA' DI ACCESSO E DIMISSIONE	10
5. DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI E DEI FAMILIARI	11
5.1 DIRITTI DEGLI UTENTI	11
5.2 DOVERI DEGLI UTENTI	12
5.3 DIRITTI E DOVERI DEI FAMILIARI	12
6. L'EQUIPE DI LAVORO	12
6.1 ORGANIGRAMMA DI SEDE	12
7. FATTORI E STANDARD DI QUALITA'	13
7.1 DOCUMENTAZIONE E VALUTAZIONE	13
8. MECCANISMI DI TUTELA	14

1. PRESENTAZIONE

Il presente documento costituisce la Carta dei Servizi degli appartamenti terapeutici a media protezione per utenti con dipendenze, gestiti dalla Cooperativa Sociale “Centro Sociale Papa Giovanni XXIII” ONLUS di Reggio Emilia.

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.

2. L'ENTE GESTORE

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 e di inserimento lavorativo, che promuovano responsabilità e cittadinanza attiva in un'ottica di inclusione sociale.

2.4 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.

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

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.

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.

Privacy: La tutela dei dati personali dell'utenza 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.

3. COSA FACCIAMO

3.1 I SERVIZI DELLA COOPERATIVA

Papa Giovanni è oggi attiva in quattro province e due 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 disagio psichico
- appartamenti per il reinserimento socio-lavorativo per persone con dipendenze patologiche e/o disagio psichico
- 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

3.2 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

Indirizzo E-mail: info@libera-mente.org

4. APPARTAMENTI A MEDIA PROTEZIONE

4.1 DATI GENERALI

Denominazione: APPARTAMENTO “PONTE”

Sede: VIA PARADISI, n° 12 REGGIO EMILIA

Cel: 366 6380784 **Mail:** appartamenti@libera-mente.org

Orario: sede residenziale aperta per le 24 ore

Retta: costo giornaliero € 48,86 + IVA 5% (possibilità di compartecipazione da parte dell'utente)

Capienza: N° utenti 6

Tempo medio di permanenza: si prevedono tempi personalizzabili a seconda del progetto del SerDP inviante sul singolo utente, per un massimo di 18 mesi di accoglienza, salvo accordi specifici con i servizi invianti.

Denominazione: APPARTAMENTO “QUINZIO”

Sede: VIA TRECCANI, n° 1 REGGIO EMILIA

Cel: 366 6380784 **Mail:** appartamenti@libera-mente.org

Orario: sede residenziale aperta per le 24 ore

Retta: costo giornaliero € 48,86 + IVA 5% (possibilità di compartecipazione da parte dell'utente)

Capienza: N° utenti 5

Tempo medio di permanenza: si prevedono tempi personalizzabili a seconda del progetto del SerDP inviante sul singolo utente, per un massimo di 18 mesi di accoglienza, salvo accordi specifici con i servizi invianti.

Denominazione: APPARTAMENTO “4 GIORNATE DI NAPOLI”

Sede: VIA 4 GIORNATE DI NAPOLI, n° 6 REGGIO EMILIA

Cel: 366 6380784 **Mail:** appartamenti@libera-mente.org

Orario: sede residenziale aperta per le 24 ore

Retta: costo giornaliero € 48,86 + IVA 5% (possibilità di compartecipazione da parte dell'utente)

Capienza: N° utenti 5

Tempo medio di permanenza: si prevedono tempi personalizzabili a seconda del progetto del SerDP inviante sul singolo utente, per un massimo di 18 mesi di accoglienza, salvo accordi specifici con i servizi invianti.

Denominazione: APPARTAMENTO “WYBICKI”

Sede: VIA WYBICKI, n° 12 REGGIO EMILIA

Cel: 366 6380784 **Mail:** appartamenti@libera-mente.org

Orario: sede residenziale aperta per le 24 ore

Retta: costo giornaliero € 48,86 + IVA 5% (possibilità di compartecipazione da parte dell'utente)

Capienza: N° utenti 4

Utenza: femminile

Tempo medio di permanenza: si prevedono tempi personalizzabili a seconda del progetto del SerDP inviante sul singolo utente, per un massimo di 18 mesi di accoglienza, salvo accordi specifici con i servizi invianti.

Denominazione: APPARTAMENTO “MIRABELLO”

Sede: VIALE DEI MILLE, n° 2 REGGIO EMILIA

Cel: 366 6380784 **Mail:** appartamenti@libera-mente.org

Orario: sede residenziale aperta per le 24 ore

Retta: costo giornaliero € 48,86 + IVA 5% (possibilità di compartecipazione da parte dell'utente)

Capienza: N° utenti 4

Tempo medio di permanenza: si prevedono tempi personalizzabili a seconda del progetto del SerDP inviante sul singolo utente, per un massimo di 18 mesi di accoglienza, salvo accordi specifici con i servizi invianti.

Denominazione: APPARTAMENTO “SANTOS”

Sede: VIA DEI GONZAGA, n° 163 REGGIO EMILIA

Cel: 366 6380784 **Mail:** appartamenti@libera-mente.org

Orario: sede residenziale aperta per le 24 ore

Retta: costo giornaliero € 48,86 + IVA 5% (possibilità di compartecipazione da parte dell'utente)

Capienza: N° utenti 1

Tempo medio di permanenza: si prevedono tempi personalizzabili a seconda del progetto del SerDP inviante sul singolo utente, per un massimo di 18 mesi di accoglienza, salvo accordi specifici con i servizi invianti.

Denominazione: APPARTAMENTO “PLUTO”

Sede: VIA PICCININI, n° 3/1 LOC. PUIANELLO DI QUATTRO CASTELLA (RE)

Cel: 366 6380784 **Mail:** appartamenti@libera-mente.org

Orario: sede residenziale aperta per le 24 ore

Retta: costo giornaliero € 48,86 + IVA 5% (possibilità di compartecipazione da parte dell'utente)

Capienza: N° utenti 6

Tempo medio di permanenza: si prevedono tempi personalizzabili a seconda del progetto del SerDP inviante sul singolo utente, per un massimo di 18 mesi di accoglienza, salvo accordi specifici con i servizi invianti.

4.2 LE SEDI

4.2.1 APPARTAMENTO “PONTE”

L'alloggio si trova al primo piano di un condominio ed è composto da: ingresso con disimpegno, cucina abitabile con veranda chiusa, 4 camere da letto, due bagni, sgabuzzino e terrazzo. Presente un deposito bici condominiale. Condominio situato in una zona tranquilla e ben servita, a pochi minuti dal centro storico e facilmente raggiungibile sia in auto che con i mezzi pubblici.

COME RAGGIUNGERCI:

- **In auto:** dall'autostrada A1 (uscita Reggio Emilia), seguire le indicazioni per il centro città e l'Ospedale Santa Maria Nuova. Via Paradisi si trova nelle vicinanze dell'ospedale e si raggiunge in circa 10 minuti.
- **In treno:** dalla stazione ferroviaria di Reggio Emilia centrale, l'appartamento dista circa 1,5 km.
- **A piedi:** dalla stazione o dal centro storico si raggiunge comodamente in 15–20 minuti di cammino.
- **In bici:** la zona è servita da piste ciclabili; dalla stazione o dal centro ci si arriva in circa 5–10 minuti.
- **In autobus:** diverse linee urbane collegano la stazione e il centro con Via Paradisi; la fermata più vicina è a pochi passi dall'appartamento.

4.2.2 APPARTAMENTO “QUINZIO”

Questo appartamento è prevalentemente dedicato a persone con dipendenza da gioco d'azzardo patologico.

L'alloggio si trova al secondo piano di un condominio con spazi verdi comuni ed è composto da: ingresso, cucina abitabile con balcone, sala con balcone, 3 camere da letto, 2 bagni, cantina e deposito bici condominiale di pertinenza.

Condominio situato in una zona residenziale tranquilla e ben servita, a breve distanza dal centro storico e dalla stazione, con negozi, supermercati e servizi facilmente raggiungibili.

COME RAGGIUNGERCI:

- **In auto:** facilmente raggiungibile dall'uscita A1, seguendo le indicazioni per Reggio Emilia centro.
- **In treno:** dalla stazione ferroviaria centrale dista circa 1,5 km, raggiungibile in 15–20 minuti a piedi o 5–7 minuti in bici/autobus.
- **A piedi/in bici:** dal centro e dalla stazione 10–15 minuti a piedi (5–8 minuti in bici).
- **In autobus:** diverse linee collegano la zona con la stazione e le principali vie cittadine.

4.2.3 APPARTAMENTO “4 GIORNATE DI NAPOLI”

L'alloggio è situato al quarto piano di un condominio ed è composto da: ingresso, cucina, sala, tre camere da letto, un bagno e garage di pertinenza.

Condominio situato in un quartiere residenziale verde e silenzioso, comodo a parchi e servizi, e ben collegato al centro città e alla tangenziale.

COME RAGGIUNGERCI:

- **In auto:** a pochi minuti dalla tangenziale e dal centro città.
- **In treno:** dalla stazione centrale si arriva in circa 2 km, percorribili in 25 minuti a piedi o 10 minuti in bici/autobus.
- **A piedi/in bici:** raggiungibile dal centro in circa 20 minuti a piedi o 7–10 minuti in bici.
- **In autobus:** servita da linee urbane con fermate a breve distanza.

4.2.4 APPARTAMENTO “WYBICKI”

L'alloggio è situato al primo piano di un condominio ed è composto da: ingresso, cucina, sala, sgabuzzino, due camere da letto, un bagno e deposito bici condominiale di pertinenza.

Collocato in una zona residenziale ben collegata, il condominio si trova non lontano dal centro storico, con accesso rapido a negozi, servizi e fermate degli autobus.

COME RAGGIUNGERCI:

- **In auto:** accessibile in pochi minuti dalla tangenziale.
- **In treno:** dalla stazione ferroviaria centrale dista circa 2 km, percorribili in 25 minuti a piedi o 10 minuti in bici.
- **A piedi/in bici:** il centro storico è a circa 25 minuti a piedi o 10 minuti in bici.
- **In autobus:** collegata con linee dirette verso la stazione e il centro.

4.2.5 APPARTAMENTO “MIRABELLO”

L'alloggio è situato al secondo piano di un condominio ed è composto da: cucina, sala, sgabuzzino, due camere da letto, due bagni e garage di pertinenza.

L'appartamento è in posizione strategica, a pochi passi dal centro storico, dallo stadio e da numerosi servizi, in una delle vie più note e servite della città.

COME RAGGIUNGERCI:

- **In auto:** facilmente raggiungibile dal centro e dalla tangenziale.
- **In treno:** dalla stazione centrale si raggiunge comodamente in 10 minuti a piedi o 5 minuti in bici/autobus.
- **A piedi/in bici:** il centro è a 5 minuti a piedi o 2 minuti in bici.
- **In autobus:** numerose linee passano lungo Viale dei Mille, collegando la zona con tutta la città.

4.2.6 APPARTAMENTO “SANTOS”

Monolocale situato al piano terra di un condominio, composto da: sala con angolo cottura, zona letto e un bagno. L'alloggio si trova in una zona residenziale tranquilla e verde, più decentrata rispetto al centro città, ma comunque ben collegata con il centro di Reggio Emilia.

COME RAGGIUNGERCI:

- **In auto:** ben collegata con la tangenziale e le principali arterie cittadine.
- **In treno:** dalla stazione centrale dista circa 4 km, raggiungibile in 15 minuti in bici o 10–15 minuti in autobus.
- **In bici:** circa 20 minuti dal centro, lungo tratti ciclabili.
- **In autobus:** servita da linee urbane che collegano con il centro e la stazione.

4.2.7 APPARTAMENTO “PLUTO”

Porzione di villetta situata a Puianello, una frazione del Comune di Quattro Castella, immersa nelle prime colline reggiane.

L'alloggio è collocato su due piani, al piano terra si trovano: una cucina abitabile, sala da pranzo, un bagno, un ufficio, garage, cantina e giardino. Al primo piano si trovano: cinque camere da letto e un bagno.

La zona è tranquilla e residenziale, ma ben servita da negozi, supermercati e servizi di quartiere.

COME RAGGIUNGERCI:

- **In auto:** dal centro di Reggio Emilia dista circa 10 km (15–20 minuti di percorrenza) lungo la Statale 63; dal centro di Quattro Castella circa 5 km (8–10 minuti).
- **In treno:** la stazione più vicina è Reggio Emilia Centrale, a circa 11 km. Da lì si può proseguire in autobus o in auto.
- **In autobus:** Puianello è servita da linee extraurbane SETA (Reggio Emilia – Quattro Castella – Bibbiano), che collegano direttamente con il centro di Reggio Emilia in circa 20–25 minuti e con Quattro Castella in 10 minuti.
- **In bici:** collegamenti ciclabili comodi, è possibile raggiungere il centro di Quattro Castella in 15-20 minuti.

4.3 IL MODELLO TEORICO DI RIFERIMENTO

Centro di ogni intervento è la strutturazione e gestione condivisa (tra equipe dell'alloggio, utente e servizio) del progetto personalizzato, che accompagna l'utente nelle diverse fasi del percorso.

Pur mantenendo l'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.

4.4 PERCORSO SOCIOEDUCATIVO

Gli appartamenti accolgono utenti maggiorenni di qualsiasi genere, con problemi di dipendenza da sostanze, alcool e gioco, in carico ai SerDP del territorio nazionale, anche con misure alternative alla detenzione.

Obiettivi generali

L'accoglienza in alloggio prevede i seguenti obiettivi:

- Formulazione di programmi di intervento personalizzati in accordo con i servizi invianti
- Gestione degli aspetti tossicomanici
- Promozione e rinforzo di risorse ed autonomie residue
- Promozione e rinforzo di processi di socializzazione adeguati
- Individuazione, sensibilizzazione ed attivazione delle risorse del territorio favorenti processi di inclusione sociale
- Sostegno al processo di reinserimento socio-lavorativo

Obiettivi specifici

La proposta operativa garantisce i seguenti interventi specifici:

- Cura e assistenza alla persona con problematiche sanitarie sotto il profilo sanitario
- Supporto nei percorsi di volontariato, tirocinio e attività lavorativa
- Supporto e rinforzo delle capacità di strutturazione del quotidiano
- Supporto alla ricerca alloggiativa autonoma
- Supporto alla gestione degli aspetti legali
- Supporto alla gestione economica in un contesto di maggiore autonomia
- Percorsi guidati di co-housing
- Incontri psicoeducativi individuali e di gruppo su dipendenza, gestione del craving, comunicazione, rapporti interpersonali e relazioni familiari
- Supporto e monitoraggio alla corretta assunzione della terapia
- Lavoro di rete tramite accompagnamenti e costante rapporto con gli enti invianti
- Affiancamento alla spesa alimentare una volta a settimana con budget prestabilito a carico dell'ente

Percorsi

I percorsi generali di media protezione possono prevedere i seguenti percorsi specifici:

	PERCORSI	TEMPO	CARATTERISTICHE
1	Percorso di motivazione al trattamento	Massimo 3-6 mesi	Si rivolge ad utenti provenienti dal territorio, che facciano richiesta di supporto educativo ed abitativo, per i quali il contesto dell'alloggio diventa occasione di osservazione, monitoraggio e valutazione, in collaborazione con il servizio inviante.

2	Percorso di accompagnamento / reinserimento	Massimo 3-18 mesi	Si rivolge ad utenti che hanno terminato un trattamento, per i quali non è indicato un progetto comunitario o che hanno terminato il percorso ad alta protezione con supporto all'abitare; sono integrati con interventi ambulatoriali da parte del SerDP. Si rivolge altresì ad utenti in attesa di alloggio di altra natura, per i quali il contesto dell'alloggio diventa occasione di rinforzo delle proprie autonomie e risorse residue.
3	Percorso di prevenzione delle ricadute	Massimo 3-18 mesi	Si rivolge ad utenti che hanno concluso il progetto comunitario o il percorso ad alta protezione con supporto all'abitare, che hanno sviluppato buone risorse di autonomia personale, ma si trovano in momentanea difficoltà. In collaborazione con il servizio inviante.

Regolamento

1. Le persone accolte e la casa devono essere rispettate; è bandita ogni forma di violenza fisica e verbale. È severamente vietato ogni comportamento illegale all'interno del condominio, sia negli spazi ad uso esclusivo, che negli spazi comuni.
2. Al momento dell'ingresso l'utente riceverà le chiavi per l'accesso all'alloggio. In caso di smarrimento gli verranno addebitate le spese di acquisto delle nuove chiavi.
3. Durante la permanenza le persone accolte si impegnano a:
 - Collaborare ad eventuali verifiche circa il possesso e/o l'assunzione di sostanze stupefacenti (tramite controlli o test rapidi d'abuso sostanze).
 - Partecipare ai momenti di verifica del proprio progetto, sia interni, che con i referenti dei servizi invianti.
 - Collaborare alla corretta pulizia e igiene dell'alloggio e provvedere al lavaggio della biancheria personale.
 - E' consentito fumare unicamente negli spazi dedicati.
4. L'utente si impegna a rispettare gli orari di riposo definiti dal regolamento condominiale, in un'ottica di rispetto reciproco.
5. Il Centro Sociale Papa Giovanni non si fa carico e non anticipa il denaro per le spese personali degli utenti: le sigarette, i capi di vestiario, spostamenti non legati alle necessità di trattamento, visite specialistiche a pagamento e tutto quanto non compreso nella retta, sono a carico dell'utente o dei familiari.
6. Non è previsto ospitare in pernottamento persone esterne al percorso. L'ingresso di persone esterne al percorso è permesso unicamente previo accordo e in presenza dell'operatore, nel rispetto della privacy degli altri utenti in programma.
7. Durante l'intero percorso le persone accolte si impegnano a non assumere sostanze stupefacenti, alcool, psicofarmaci (se non prescritti da personale medico) e ad astenersi da ogni forma di gioco d'azzardo e comportamento che possa mettere a rischio il percorso stesso.
8. Le persone accolte si impegnano a rispettare gli accordi stabiliti nel progetto condiviso con i servizi di riferimento e con l'equipe, per l'intero arco dell'accoglienza in alloggio.

Possono essere condizione di interruzione del percorso:

- L'introduzione e l'assunzione di sostanze stupefacenti, alcool e psicofarmaci (se non prescritti da personale medico).
- L'uso di violenza, in particolare fisica.
- Il volontario danneggiamento o la distruzione di beni di altri utenti e/o della Cooperativa.
- Il pernottamento all'esterno dell'alloggio se non preventivamente concordato e autorizzato.

Giornata tipo

Trattandosi di gruppi di persone in fasi differenti del percorso, non è possibile identificare una giornata-tipo comune. Gli orari e gli impegni socio-lavorativi possono infatti variare da persona a persona. Nel rispetto del livello di autonomia di ogni ospite viene data particolare importanza alla pianificazione personalizzata delle attività quotidiane e settimanali dei singoli. L'intervento privilegia un approccio riabilitativo, con una forte attenzione verso il territorio e le opportunità che offre, puntando a favorire l'integrazione nella comunità e il recupero psicosociale degli utenti, oltre a promuovere l'autonomia personale.

Gli interventi previsti sono:

- colloqui individuali
- interventi di sostegno socioeducativo
- attività gruppal
- interventi di sostegno all'autonomia personale
- interventi di sostegno all'autonomia sanitaria
- eventuali interventi di affiancamento agli aspetti legali
- per gli utenti Gap partecipazione al Gruppo serale settimanale Gap presso la sede di Azzardopoint
- riunione dell'equipe di lavoro con supervisione del direttore di area
- incontri di verifica con il Servizio inviante
- quotidianamente: visite domiciliari e/o disponibilità telefonica degli operatori dedicati al progetto
- reperibilità telefonica h24
- una volta ogni due mesi è prevista una supervisione di equipe con personale esterno

4.5 MODALITA' DI ACCESSO E DIMISSIONE

Criteri di eleggibilità

Gli appartamenti accolgono utenti maggiorenni di qualsiasi genere, con problemi di dipendenze da sostanze e gioco d'azzardo, in carico ai SerDP del territorio nazionale, anche con misure alternative alla detenzione e anche in carico al servizio di salute mentale territoriale.

Agli utenti è richiesto un livello di autogestione adeguato alle condizioni di un alloggio in cui sono previsti ampi spazi di autonomia ed un supporto educativo non continuativo nelle 24 ore.

Criteri di esclusione

- Aspetti giuridici che prevedono misure restrittive che possono essere in conflitto con l'organizzazione dei programmi, rendendo impossibile la fattibilità di un percorso di reinserimento socio-lavorativo.
- Non disponibilità di posti. L'alloggio è dotato di liste d'attesa nelle quali includere gli utenti qualora la disponibilità non sia immediata.

- Patologie organiche invalidanti e/o problematiche psico-fisiche 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 dell'alloggio e dei servizi invianti.
- Presenza di un disturbo psichiatrico prevalente su quello di dipendenza da sostanze stupefacenti, fatte salve le dovute valutazioni sul caso specifico, effettuate congiuntamente dall'equipe dell'alloggio e dai servizi coinvolti.

Gestione lista di attesa

Viene predisposta e puntualmente monitorata ed aggiornata dal responsabile dell'alloggio. 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);
- situazione psicosociale;
- disponibilità e motivazione dell'ospite;
- 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.

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 responsabile dell'alloggio (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 alloggio ospitante), il responsabile dell'alloggio indicherà la data di ingresso.

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 alloggio 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

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. DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI E DEI FAMILIARI

5.1 DIRITTI DEGLI UTENTI

- L'utente rimarrà in alloggio per sua libera scelta; non sono permessi atteggiamenti coercitivi che ledono la libertà dell'individuo.
- L'utente ha diritto ad essere affiancato e sostenuto con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle convinzioni morali, politiche e religiose.
- Partecipa alla scelta, stesura e sottoscrizione del proprio percorso personalizzato.
- Ha diritto ad ottenere informazioni dettagliate relative alle prestazioni ed al servizio.
- Ha diritto di ottenere dal personale informazioni complete e comprensibili in merito al proprio percorso trattamentale.
- 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 percorso riabilitativo.
- Ha il dovere di informare e concordare con gli educatori ogni eventuale pernottamento al di fuori dell'alloggio.
- 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

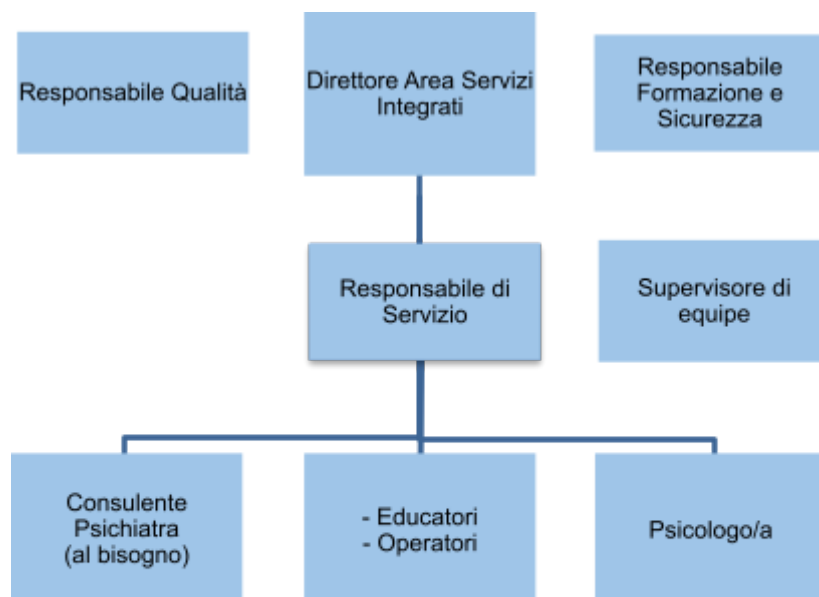
- I familiari hanno il diritto di essere informati circa il programma personalizzato del proprio congiunto, previa autorizzazione dello stesso.
- Hanno il diritto di ricevere sostegno e ascolto parallelamente al percorso del congiunto e in caso di remissione o interruzione dello stesso.
- Collaborano 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 dell'alloggio ospitante, nei momenti di visita e di incontro, sia nell'ambito del domicilio domestico, nei momenti di verifica e di graduale reinserimento sociale.

6. L'EQUIPE DI LAVORO

Il gruppo di lavoro vuole essere multidisciplinare, mantiene al suo interno una base solida di educatori professionali e operatori che garantiscono un approccio relazionale alto, competente e focalizzato sul tema della gestione del reinserimento socio-lavorativo, supportati da figure sanitarie.

L'equipe è formata dalle seguenti figure: direttore d'area servizi integrati, responsabile di servizio, educatori, operatori, psicologo/a 5h a settimana e psichiatra al bisogno. Fanno parte dell'equipe anche una psicologa e un'educatrice con esperienza lavorativa specifica nel trattamento delle dipendenze da gioco d'azzardo patologico.

6.1 ORGANIGRAMMA DI SEDE



7. FATTORI E STANDARD DI QUALITA'

- Investimento sulla qualità e professionalità del personale ingaggiato, attraverso il sostegno al processo di sviluppo delle competenze (formazione continua). 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.
- Promozione e supporto ad attività valutative e di miglioramento dei processi di erogazione dei servizi e delle prestazioni.

- 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.
- Sostegno alle famiglie attraverso colloqui individuali/familiari.

7.1 DOCUMENTAZIONE E VALUTAZIONE

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 l'equipe dell'alloggio. Durante il percorso sono calendarizzati momenti di verifica, finalizzati al monitoraggio del progetto e alla eventuale ridefinizione degli obiettivi.

Valutazione della soddisfazione degli utenti

E' 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.

8. MECCANISMI DI TUTELA

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.
- Per qualunque emergenza relativa sia all'alloggio 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 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.