

# CARTA DEI SERVIZI



*Indice*

PREMESSA .....	3
PRESENTAZIONE DELL'ORGANIZZAZIONE E DELLA STRUTTURA .....	4
CHI SIAMO.....	4
STORIA.....	4
MISSIONE .....	5
VISIONE .....	6
LA STRUTTURA.....	7
ORGANIZZAZIONE DEL CENTRO DI SOLIDARIETÀ PRATESE ONLUS .....	8
IL PERSONALE .....	10
GLI IMPEGNI DELLA STRUTTURA E DESCRIZIONE DEL SERVIZIO .....	11
METODOLOGIA TERAPEUTICO RIABILITATIVA .....	11
DESTINATARI DELL'INTERVENTO .....	11
MODALITÀ DI INGRESSO, GESTIONE DEL SERVIZIO E DIMISSIONE.....	12
INGRESSO ORDINARIO.....	12
PROGRAMMA SPECIFICO.....	12
ORGANIZZAZIONE DELLA GIORNATA .....	13
AUTONOMIE.....	14
VERIFICHE DEL PROGETTO .....	14
DIMISSIONI .....	15
GIORNI E ORARI DI APERTURA.....	16
L'EQUIPE.....	16
REGOLAMENTO INTERNO DELLA STRUTTURA.....	17
COME OTTENERE INFORMAZIONI.....	20
RECLAMI, LAMEN TELE, SUGGERIMENTI .....	22
CONTATTI .....	22

### PREMESSA

La Carta dei servizi è un documento sempre a disposizione degli Utenti, volto a facilitare la fruizione dei servizi e ad informarli sulle caratteristiche complessive del servizio e della sua organizzazione.

Negli ultimi anni lo scenario delle dipendenze patologiche è completamente cambiato agli occhi di chi opera all'interno del settore e ha portato, inevitabilmente, a porsi domande e riflessioni circa l'impostazione del trattamento e la ridefinizione degli interventi.

Il problema delle dipendenze, se da un lato non fa ormai più distinzione tra sostanze e principi farmacologici legali ed illegali, dall'altro va interessando gruppi sempre più ampi e diversificati del nostro tessuto sociale

Il costante mutamento dell'utenza, il complicarsi delle problematiche sanitarie, psicologiche e psichiatriche, l'isolamento sociale e la mancanza di risorse familiari, l'ampliarsi delle fasce generazionali, le differenti modalità di assunzione, la recidività e la cronicità, sono tutti elementi che impongono costantemente, a chi opera oggi in questo campo, il confronto con la necessità di interventi differenziati e personalizzati.

Il Centro di Solidarietà Pratese ha proceduto a una riformulazione del trattamento, per il bisogno di adeguare gli interventi terapeutici al modificarsi delle caratteristiche degli utenti. E' oggi una comunità complessa che comprende al suo interno la gestione del progetto terapeutico individuale, dalla fase iniziale sino alla sua conclusione. Si procede, all'interno di un'unicità di approccio educativo, alla differenziazione dei percorsi in base alle tipologie individuate, diviene imprescindibile un'accurata lettura della storia di ogni singola persona e una progettazione individualizzata.

In oltre trent'anni di intervento, sul terreno della lotta alla dipendenza, il CSP è stato sostenuto dall'insegnamento, morale e pratico, che il suo fondatore don Silvano Vannucchi ha riassunto nei principi base della filosofia "Progetto Uomo", che pone la persona umana al centro della storia, come protagonista, affrancato da ogni schiavitù, tesa al rinnovamento interiore, alla ricerca del bene, della libertà e della giustizia. Per riassumere le note che precedono, si vuole qui riaffermare quello che può ritenersi il concetto cardine attorno al quale ruota tutta l'azione del CSP, fin dalle origini: il concetto di recupero integrale della persona.

*Chiunque volesse visionare la Carta dei Servizi potrà trovarla sempre disponibile e aggiornata in struttura.*

*La Carta dei Servizi, obbligatoria per le strutture pubbliche e richiesta dalle amministrazioni Regionali e ASL anche per gli operatori privati, è regolamentata da specifica normativa.*

## PRESENTAZIONE DELL'ORGANIZZAZIONE E DELLA STRUTTURA

### CHI SIAMO

Il Centro di Solidarietà Pratese Onlus (in seguito anche CSP) eroga servizi rivolti a persone con problematiche di dipendenza patologica da sostanze.

Tale attività si colloca all'interno del Sistema Regionale delle Strutture Sanitarie regolamentato dalla Legge Regione Toscana n. 51 del 5 agosto del 2009 e della delibera di G.R.T n. 513/2019, che disciplina i percorsi assistenziali ed il sistema dei rapporti convenzionali tra le aziende sanitarie locali ed il privato sociale .

L'Associazione aderisce alla Federazione Italiana Comunità Terapeutiche (FICT) e al C.E.A.R.T. (Coordinamento Enti Ausiliari della Regione Toscana).

### STORIA

Il CSP è stato fondato da Don Silvano Vannucchi nel 1983, ed inizialmente era un centro di "Accoglienza" per persone tossicodipendenti e per le loro famiglie.

Nel 1984 è stata aperta la Comunità Terapeutica Residenziale, primo intervento di tipo residenziale riabilitativo in tutto il territorio pratese.

Inizialmente i contenuti del programma si sono ispirati al *Progetto Uomo* proposto da Daytop Village negli USA, già sperimentato a Firenze da Don Giacomino Stinghi e ritenuto efficace. In seguito il CSP ha costruito una propria identità, attraverso la professionalizzazione e specializzazione di operatori e volontari, con un progetto in cui l'interazione con l'esterno ed il percorso educativo personalizzato fossero centrali. Alcune delle tappe della nostra storia sono state l'apertura a fine anni 80 di un'Accoglienza Residenziale h 24 per persone sottoposte a terapia a "scalare di metadone"; nel 1996 l'apertura di un programma sperimentale specifico rivolto a persone tossicodipendenti con disagio psichiatrico.

Dal 2008 siamo una Cooperativa Sociale ONLUS, prima ente ausiliario della Regione Toscana e dal 2018 ente regolarmente accreditato sempre presso la Regione Toscana.

### Breve nota su Settore di intervento e attività svolte:

Lavoriamo nell'ambito della riabilitazione e reinserimento sociale di persone affette da dipendenze patologiche. Il percorso riabilitativo prevede, oltre alle attività terapeutiche classiche, anche attività educative parallele, come l'attività psicomotoria, la pratica della respirazione circolare profonda, l'affiancamento di terapie che promuovano un concetto olistico di salute psicofisica della persona. Collabora con noi un medico psichiatra,

referente costante per gli utenti che presentano necessità particolari, e in dialogo con gli operatori nell'elaborazione di percorsi specifici di cura. Dal 1998, ogni anno gli ospiti della comunità svolgono un laboratorio terapeutico teatrale, che si conclude con una rappresentazione/saggio in teatro. E' un fatto unico in Italia che una comunità gestisca al proprio interno un laboratorio permanente e produca spettacoli teatrali di grande qualità artistica.

### MISSIONE

Il centro si caratterizza come luogo di incontro tra persone che, senza alcun tipo di pregiudizio ideologico, partitico o confessionale, condividono la medesima passione per l'uomo e i suoi bisogni e maturano, nell'impegno della relazione di aiuto, i propri valori e motivazioni.

La stessa visione dell'uomo anima la ricerca, gli atteggiamenti e lo stile di vita di chi vi opera sia come professionista, che come volontario. La persona, considerata come valore e risorsa, prima che portatrice di uno specifico problema, è al centro dell'attenzione: è sempre da accogliere, ascoltare, rispettare, promuovere.

La missione espressa dalla direzione, sottoposta ad aggiornamento periodico qualora si ritenga necessario per sopravvenute esigenze di programmazione regionale o aziendale , si riassume nei seguenti punti:

- La ragion di essere del Centro consiste nel “prendersi cura” dell'individuo e della famiglia nella sua globalità (Progetto Uomo), con la finalità di puntare al miglioramento della qualità della vita.
- Attuando azioni di ricerca, formazione, cura e riabilitazione, per la comprensione, socializzazione, l'integrazione e il superamento del disagio esistenziale e della dipendenza.
- Per sua natura, il Centro è finalizzato alla soddisfazione dei bisogni dell'utente che riceve la prestazione in base al piano terapeutico riabilitativo individualizzato (PTRI) predisposto con il servizio inviante.
- La soddisfazione dei bisogni dell'utente è legata, oltre a quella più generale della valorizzazione e del rispetto della persona di cui sopra, a tre dimensioni esistenziali del servizio sanitario: la qualità tecnica, organizzativa e professionale del servizio e, di conseguenza, all'efficacia e alla appropriatezza delle prestazioni.
- Lo sforzo di tutta l'organizzazione è concentrato nella ricerca di miglioramenti tecnici e professionali, logistici e organizzativi.

- La Direzione è direttamente coinvolta nel monitoraggio e miglioramento del Sistema di Gestione attraverso la revisione periodica del Sistema e la contestuale definizione e/o revisione della politica e dei relativi obiettivi di miglioramento.

## VISIONE

Gli scopi del Centro sono:

- Progettare ed erogare trattamenti terapeutico riabilitativi e educativi, complessi ed efficaci, scientificamente confrontabili con altre esperienze del settore;
- Concorrere a interventi di politica sociale nel contesto locale e, a seconda delle opportunità, in quello nazionale, mirante al miglioramento della qualità della vita della popolazione, alla prevenzione del disagio e alla coresponsabilizzazione nella presa in carico dello stesso
- Progettare ed erogare servizi nel campo del disagio adulto

## VALORI DI RIFERIMENTO

L'ente si muove in coerenza con un insieme di valori fondanti che ne definiscono l'identità. Riconoscendo come valore spirituale fondamentale "l'alterità", perché convinti che l'uomo è quell'essere che prima di ogni fare e pensare è ordinato e votato all'altro, scegliamo l'auto-mutuo aiuto come l'atteggiamento su cui fondare ogni intervento educativo ed assistenziale, sia personale che di gruppo.

Per questo ci impegniamo a costruire relazioni che tendono:

- A rendere i partecipanti soggetti attivi con la loro storia, i loro bisogni, i loro vissuti, i loro saperi e le loro speranze.
- A responsabilizzare le persone aiutate nel percorso di cambiamento o di miglioramento della qualità della vita, non accettando giustificazioni deleghe o sostituzioni.
- Ad accogliere senza precondizioni o preclusioni, attenti a cogliere eventuali aperture al cambiamento o all'assunzione di maggiori responsabilità.
- Ad accompagnare sempre la persona a prescindere dalle sue personali scelte e riaccoglierla creando nuove opportunità.
- Ad accrescere la capacità nelle persone di costruire rapporti positivi e propositivi con il proprio contesto familiare e sociale.
- A sviluppare le loro competenze lavorative, culturali e sociali.

- Ad avere attenzione al percorso complessivo dell'individuo oltre che ai singoli elementi della sua storia.
- A considerare, anche nel caso di cronicità, la possibilità di un intervento orientato comunque al miglioramento della qualità della vita.

L'erogazione dei servizi avviene nel rispetto dei seguenti principi fondamentali

- Eguaglianza: i servizi sono erogati per tutti, senza distinzione di razza, lingua, ceto sociale, religione ed opinione politica.
- Imparzialità: i servizi sono erogati in maniera equa ed imparziale
- Diritto di scelta: l'utente ha diritto di scegliere il professionista erogatore nell'ambito e nei limiti della propria organizzazione.
- Efficienza ed efficacia: il servizio è impegnato a garantire che le prestazioni erogate rispondano a criteri di efficienza e di efficacia.
- Cortesia e assistenza: il comportamento degli operatori deve essere tale da stabilire un rapporto di fiducia e collaborazione tra gli utenti e il Centro con rispetto e cortesia prestando adeguata adesione alle richieste di ciascuno, dando spiegazioni utili per l'orientamento dell'utente adottando un linguaggio chiaro e comprensibile sia nella redazione di testi scritti che in tutte le altre comunicazioni.
- Sviluppo delle competenze professionali e del senso di appartenenza degli operatori attraverso un'interna formazione continua.
- Identificazione degli operatori: deve essere possibile identificare gli operatori attraverso il cartellino di riconoscimento e gli utenti hanno il diritto di esigere nominativo e posizione funzionale degli operatori anche nelle comunicazioni telefoniche.

## LA STRUTTURA

La **COMUNITA' LA PIEVE**, struttura accreditata dalla Regione Toscana, e appartenente al **Centro di Solidarietà Pratese Onlus**, è ubicata in via di Galceti, 72 - Prato (PO).

La struttura ampia e spaziosa, si sviluppa su due piani e può ospitare sino ad un massimo di 25 ospiti. Dispone di tutti i locali e le attrezzature richiesti in materia di autorizzazione al funzionamento. La zona notte, situata al piano primo, è composta da camere che possono ospitare da un minimo di due, a un massimo di quattro letti (solo una) con servizi al piano. All'utenza femminile è dedicata una specifica camera del piano con bagno interno, se necessario ne può essere adibita un'altra. Nella struttura è presente anche una camera con bagno dedicato per utenti diversamente abili.

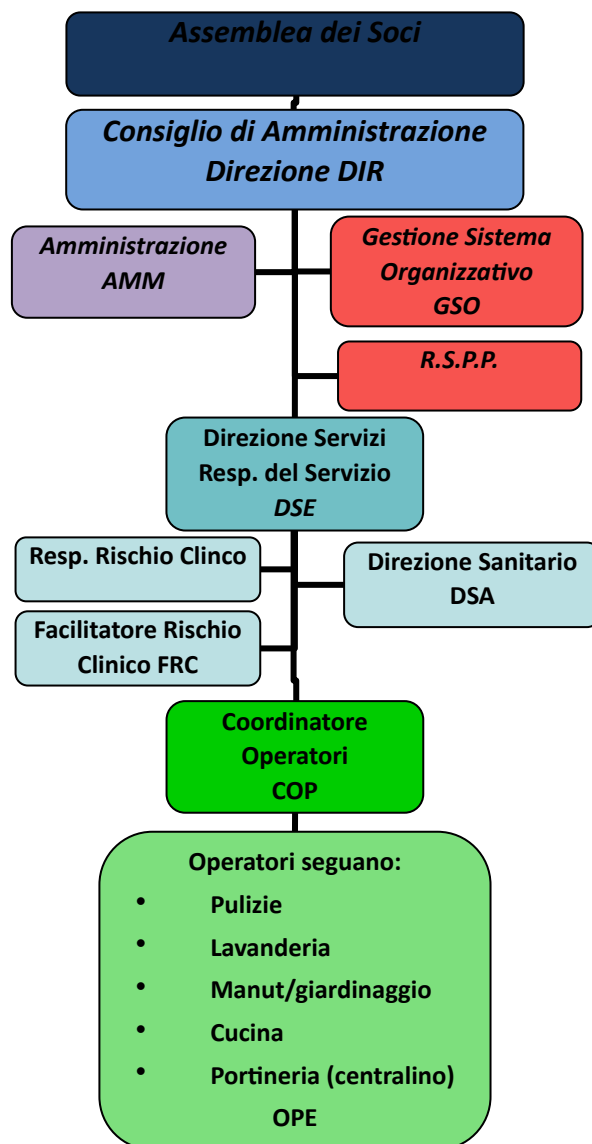
All'interno della struttura si trovano una cucina attrezzata e un soggiorno pranzo: ciò consente la preparazione e la distribuzione dei pasti per gli ospiti del programma riabilitativo residenziale.

La struttura dispone inoltre di un ampio ambiente dedicato allo svolgimento delle attività terapeutiche al primo piano, di un locale attrezzato a uso "medicheria", una dispensa e un'ampia area verde circonda la struttura.

La struttura è dotata di un locale lavanderia e un guardaroba; dispone di spazi riservati al personale consistenti in tre uffici con servizi igienici dedicati.

## **ORGANIZZAZIONE DEL CENTRO DI SOLIDARIETÀ PRATESE ONLUS**

Per l'erogazione dei servizi la Direzione del **Centro di Solidarietà Pratese Onlus** si avvale della Struttura Organizzativa descritta dal seguente organigramma:



## **IL PERSONALE**

Tutto il personale che opera all'interno della struttura viene selezionato in base a precisi criteri di competenza ed esperienza, stabiliti dalla Direzione di **CSP** in aderenza alle normative vigenti, al fine di garantire una buona qualità dei servizi.

Viene garantito il costante aggiornamento professionale attraverso un piano di formazione elaborato annualmente. In particolare è posta attenzione all'aggiornamento professionale specifico in relazione alle mansioni svolte e alla relazione umana con gli Utenti.

La dotazione organica risponde pienamente ai criteri e parametri definiti dalla Regione Toscana.

## **GLI IMPEGNI DELLA STRUTTURA E DESCRIZIONE DEL SERVIZIO**

### **METODOLOGIA TERAPEUTICO RIABILITATIVA**

La metodologia verte sull'accompagnamento degli ospiti in un percorso di crescita che passa attraverso la condivisione dei vissuti, il coinvolgimento nella vita quotidiana di comunità, il confronto tra le esperienze, la verifica puntuale dei comportamenti e l'analisi delle motivazioni. La relazione di aiuto e di mutuo-aiuto, così come il coinvolgimento empatico, sono le premesse che sottendono una costante lettura degli scambi relazionali, una quotidiana messa in discussione di abitudini e comportamenti.

Lo strumento privilegiato è quello dei gruppi, a cui si associano incontri con la famiglia, la rete sociale di riferimento, colloqui individuali anamnestici, colloqui di sostegno e moduli specifici a tema ( gruppo sui meccanismi di difesa, gruppo sentimenti, gruppo sulle dinamiche familiari, gruppo sull'affettività)

Questi gruppi potrebbero definirsi come quelli maggiormente in linea con la tradizione del modello di comunità terapeutica, cioè una dimensione di gruppo decisamente prevalente rispetto a quella individuale.

### **DESTINATARI DELL'INTERVENTO**

La comunità accoglie in regime residenziale al massimo 25 persone interessate ad aderire ad un programma pedagogico personalizzato. La struttura, dotata di locali accessibili alla disabilità, si rivolge ad utenti maggiorenni - appartenenti a tutti i generi sessuali e tutte le identità di genere - affetti da dipendenze patologiche. Ha come scopo non solo l'abbandono permanente dell'uso di sostanze ma anche e soprattutto il recupero della propria personalità e il conseguente reinserimento nella comunità sociale.

La comunità accoglie:

- utenti dipendenti da sostanze illegali e legali;
- utenti alcool dipendenti
- utenti in misura alternativa alla detenzione carceraria.

Non è possibile per l'ospite prendere la residenza presso la comunità per incompatibilità con il programma riabilitativo.

## **MODALITÀ DI INGRESSO, GESTIONE DEL SERVIZIO E DIMISSIONE**

### **INGRESSO ORDINARIO**

L'accesso al servizio avviene tramite invio da parte degli operatori dei SerD. Prima dell'ingresso definitivo in comunità l'utente dovrà esprimere la propria condivisione al progetto attraverso la firma del regolamento interno.

A titolo informativo si specificano qui di seguito le varie funzioni svolte dal Responsabile di Programma, ossia:

- autorizza l'ammissione dei pazienti in struttura;
- rappresenta la struttura verso l'esterno;
- coordina le attività con particolare attenzione ai progetti individualizzati;
- e' punto di riferimento organizzativo e di sostegno per gli operatori ed eventuali figure di supporto;
- cura il raccordo con i servizi territoriali (SerD, Ufficio Locale Esecuzione Penale Esterna del Ministero della Giustizia qualora l'ospite sia sottoposto a misura alternativa alla detenzione), anche per quanto riguarda le verifiche dell'andamento dei programmi terapeutici ed inoltre
- garantisce la completezza e la riservatezza di tutta la documentazione relativa al percorso terapeutico.

Al momento dell'ingresso viene richiesta all'ospite la sottoscrizione di specifica documentazione in cui esprime il proprio informato consenso al trattamento dei dati personali e sensibili e compilazione del modulo per l'eventuale esclusione di comunicazioni personali a specifiche persone. Al tempo stesso vengono date le informazioni necessarie in materia di tutela della privacy.

### **PROGRAMMA SPECIFICO**

Durante la fase del programma terapeutico l'utente collabora con gli operatori della comunità e con i referenti del SerD per il raggiungimento degli obiettivi previsti dal programma.

I progetti, pur differenziandosi sulla base dei singoli bisogni di ciascun utente, contengono delle parti comuni relative al lavoro che ciascun ospite è chiamato a fare su se stesso all'interno della comunità.

Gli strumenti utilizzati dall'equipe per tale scopo sono:

- attività laboratoriali;
- attività esperienziali di gruppo;

- gruppi a carattere introspettivo;
- gruppi di confronto su temi specifici o questioni organizzative;
- colloqui individuali con gli operatori di riferimento.

Le attività sopra descritte sono parte integrante del progetto di ciascun ospite e pertanto risultano prioritarie e obbligatorie.

Oltre a queste attività ciascun ospite persegue gli obiettivi del proprio progetto secondo le modalità e i tempi stabiliti in esso.

### **ORGANIZZAZIONE DELLA GIORNATA**

In linea generale la giornata all'interno della comunità è così organizzata

Ore 7.30-8,00	Sveglia e Colazione
9.00-11.00	Pulizia della struttura (stanze personali, spazi comuni, ecc....)
11.00-13.00	Tempo libero, cura della casa e preparazione del pasto, attività nei settori
13.00-14.00	Pranzo
14.00-15.00	Tempo libero
15.00-17.00	Attività interne alla struttura, colloqui individuali, gruppi
17.00-20.00	Tempo libero, attività nei settori interni e preparazione del pasto
20.00-21.00	Cena
21.00-23.00	Tempo libero
23.30	Buonanotte

Il tempo libero non va inteso come spazio temporale ove potersi organizzare autonomamente secondo i propri interessi ma piuttosto come tempo da dedicare alla realizzazione del progetto individualizzato. In tal senso il tempo libero viene utilizzato per visite mediche, percorsi psicologici, incontri con i referenti del SerD, incontri familiari, percorsi di inserimento lavorativo, ecc....

### AUTONOMIE

I progetti proposti all'interno del Centro mirano allo sviluppo delle autonomie di ciascun ospite. Per tale ragione ogni utente viene accompagnato gradualmente verso lo sviluppo delle proprie autonomie, dapprima sotto stretto monitoraggio dell'operatore di riferimento e poi, gradualmente, in maniera sempre più indipendente.

Uno degli obiettivi perseguiti nell'area delle autonomie, là dove possibile, consiste nell'inserimento lavorativo.

I progetti di inserimento lavorativo vengono di norma gestiti in collaborazione con i servizi SerD di appartenenza e possono prevedere percorsi di avvio al lavoro in contesti protetti.

L'opportunità di avviare un percorso di inserimento lavorativo viene stabilita dall'equipe della comunità in sinergia con gli operatori dei servizi SerD.

In caso di ricadute rispetto all'uso delle sostanze il percorso lavorativo viene interrotto per un tempo da definirsi, a seconda della situazione e del percorso effettuato dall'utente. I percorsi di inserimento lavorativo vengono organizzati secondo i tempi e i modi richiesti dalle aziende. In linea generale però, affinché un inserimento lavorativo sia compatibile con la vita comunitaria è necessario che esso preveda orari e frequenze conciliabili con le attività della struttura.

Ulteriore elemento di lavoro relativo alle autonomie consiste nel graduale accompagnamento verso uscite autonome sul territorio di riferimento. L'ospite viene invitato a confrontarsi con l'ambiente circostante sviluppando relazioni e legami esterni alla comunità (es. attività sportive, impegni in autonomia quali, per esempio, visite mediche, ecc...). Durante tale fase l'operatore monitora costantemente l'andamento del percorso dedicando gran tempo al colloquio individuale e al confronto con il singolo utente.

Oltre alle uscite individuali sul territorio sono previste uscite collettive, inizialmente con accompagnamento di un responsabile, dopodiché con il gruppo dei pari.

### VERIFICHE DEL PROGETTO

Ciascun progetto viene regolarmente verificato con l'utente stesso e i servizi invianti attraverso incontri in presenza o da remoto. Qualora per vari motivi vi sia la necessità di confrontarsi in merito all'andamento del programma terapeutico in corso con maggiore frequenza, sarà l'operatore di riferimento a contattare i referenti del servizio inviante e concordare volta per volta l'incontro.

### DIMISSIONI

Le dimissioni dal servizio possono essere:

-Immedieate: le dimissioni immediate e senza preavviso avvengono nel caso in cui un utente violi una norma del regolamento in maniera tale da creare una situazione di pericolo per sé stesso, per gli altri ospiti della struttura o per gli operatori.

E' compito dell'operatore in turno avvisare la micro-equipe di riferimento del SerD e tutti gli agenti interessati attraverso comunicazione scritta (mail).

Programmate: le dimissioni programmate possono avvenire per differenti ragioni:

- a) Non adesione dell'utente al programma terapeutico. Ciò si verifica quando un utente boicotta sistematicamente le attività proposte all'interno della struttura (es. laboratori, colloqui, gruppi, ecc...), viola il regolamento, appare non interessato alle indicazioni fornite dagli operatori, ecc...In questo caso l'equipe, valutata l'inopportunità di continuare a lavorare con l'utente, comunica all'utente stesso e agli operatori di riferimento del SerD l'intenzione di procedere alle dimissioni dalla struttura. Per quanto possibile i tempi delle dimissioni vengono concordati con il SerD (soprattutto per tutte quelle persone per le quali appare opportuno identificare una nuova struttura di accoglienza) a condizione che il comportamento dell'utente continui a risultare compatibile con la vita comunitaria.
- b) Incompatibilità dell'utente con la vita comunitaria: in alcuni casi, durante il percorso residenziale in struttura, l'utente manifesta difficoltà personali tali da rendere impossibile la sua permanenza in struttura. (Problematiche psichiatriche, assenza di volontà rispetto alla detossicazione, ecc....). Anche in questo caso sarebbe opportuno riuscire a concordare i tempi di uscita dell'ospite, tenendo conto però del grado di difficoltà che egli manifesta e del relativo squilibrio che comporta nel gruppo di ospiti. In linea generale è possibile prevedere, dal momento della comunicazione dell'intenzione di procedere alle dimissioni, un tempo massimo di prolungamento dell'ospitalità.
- c) Dimissioni per raggiungimento degli obiettivi. In questo caso i tempi di dimissione vengono concordati con i referenti del SerD e con l'utente stesso, tenendo conto del suo inserimento in altro programma o l'organizzazione di una vita autonoma al di fuori della comunità.
- d) Autodimissioni: si verificano quando un utente sente di concluso il lavoro personale proposto dal nostro servizio, pur non avendo rispettato in pieno i tempi previsti o inizialmente concordati. Questo tipo di conclusione della permanenza nella struttura è comunque concordato e gestito con gli operatori.

Al momento dell'uscita dal programma comunitario l'ospite e' tenuto a portare via le proprie cose (indumenti, oggetti personali, documentazione varia, ecc....); qualora nell'immediato non abbia tale possibilità concorderà con l'operatore la modalità e il tempo a disposizione che comunque non potrà essere superiore a 3 giorni. Durante tale periodo il personale declina ogni responsabilità relativamente a ciò che viene lasciato presso la struttura.

## **GIORNI E ORARI DI APERTURA**

La struttura, in regime residenziale, è aperta 7 giorni su 7, 24 ore su 24 e garantisce la presenza continuativa di personale qualificato nella fascia diurna e notturna secondo quanto indicato dalla normativa vigente.

## **L'EQUIPE**

Le strutture residenziali, per la gestione delle proprie attività, si avvalgono di equipe multidisciplinari composte da figure professionali quali: educatori professionali, psicologo, psicoterapeuta e dottore in scienze e tecniche psicologiche.

Tutto il personale ed i collaboratori sono in possesso dei requisiti formativo/professionali previsti dalla normativa regionale vigente.

Le equipe si riunisce a cadenza settimanale per verificare e rivalutare, sia i progetti terapeutici individuali, che l'organizzazione complessiva della struttura.

In particolare la responsabile, con comprovata esperienza, coordina la struttura e garantisce la leadership sull'intera equipe. Ha la responsabilità sul processo di inserimento e dimissione degli ospiti e sul percorso complessivo, coordina le attività degli operatori referenti sul singolo caso, così come le figure sanitarie che intervengono nel processo di trattamento, mantiene i rapporti coi servizi invianti.

## REGOLAMENTO INTERNO DELLA STRUTTURA

### Programma residenziale

#### Art.1

##### Norme di principio

1. Ogni persona ospite del Centro di Solidarietà Pratese dovrà impegnarsi attivamente alla realizzazione degli obiettivi concordati e precisati nel Progetto individualizzato, concordato con gli operatori di riferimento del SerD.
2. Gli ospiti dovranno mantenere un comportamento tale da non danneggiare la struttura (mobili e attrezzature). In ogni caso la cooperativa potrà rivalersi su chi ha causato i predetti danni per ottenerne il risarcimento.
3. E' consigliabile non portare oggetti di valore in comunità. Gli operatori non sono responsabili degli effetti personali degli ospiti. All'interno della struttura è presente una cassaforte ove vengono conservati i soldi personali di ciascun utente (insieme a bancomat, carte di credito, libretto postale)
4. I soldi personali degli utenti vengono custoditi in cassaforte e utilizzati con il monitoraggio degli operatori di riferimento. Non è possibile gestire autonomamente contanti e/o bancomat. 5. Presso la comunità non è possibile richiedere la residenza per incompatibilità con il percorso di cura.

#### Art. 2

##### Diritti, doveri e obblighi dell'ospite per una buona convivenza.

L'ospite, dal momento del suo ingresso in struttura, si impegna a:

- a) tenere un comportamento rispettoso verso gli altri ospiti della struttura e tale comunque da consentire una pacifica convivenza: comportamenti violenti nei confronti di se stessi, delle persone e delle cose non sono compatibili con la vita comunitaria e possono prevedere allontanamenti dal percorso comunitario.
- b) non introdurre mobili o altri complementi d'arredo (televisioni, pc, ecc..) all'interno della struttura senza l'autorizzazione degli operatori;
- c) provvedere quotidianamente alla pulizia degli spazi personali, nonché di quelli comuni alla struttura, mediante turni di pulizia stabiliti in accordo con gli operatori
- d) non detenere all'interno della struttura oggetti, armi di qualsiasi genere (compresi coltelli) e sostanze illegali e/o alcoliche. L'uso di sostanze stupefacenti o alcoliche e il tentativo di introdurle in comunità può comportare l'allontanamento. Gli operatori sono autorizzati a controllare insieme agli ospiti le rispettive camere e gli spazi personali al fine di verificare che vengano svolte correttamente le pulizie

giornaliere e nell'occasione che non siano introdotte sostanze o oggetti appena sopra menzionati.

- e) non usare violenza fisica e/o verbale e/o di genere verso gli altri ospiti e gli operatori della struttura;
- f) astenersi da qualsiasi rapporto di carattere sessuale all'interno della struttura;
- g) mostrare rispetto a se' e agli altri con quotidiana igiene personale;
- h) tenere un comportamento attento all'esclusione di qualsiasi contatto che coinvolga sangue o altro materiale biologico rispettando il divieto di prestare e/o scambiare indumenti intimi, vestiti, rasoio, biancheria personale e da letto e altri oggetti di igiene personale
- i) accettare tutte le regole introdotte lungo il percorso comunitario.

### Art.3

#### Organizzazione del tempo all'interno della comunità

- a) Le iniziative comunitarie (riunioni, attività, colloqui individuali, gruppi ecc..) hanno la precedenza assoluta su qualsiasi altra utilizzazione del tempo libero e sono pertanto obbligatorie. E' possibile non partecipare alle attività di gruppo solo per ragioni contingenti legate al proprio progetto individualizzato (es. colloquio con gli operatori referenti del SerD, impegni sanitari, ecc...) o su indicazione degli operatori.
- b) Gli incontri con i familiari sono regolamentati dal progetto individualizzato e prevedono in ogni caso l'autorizzazione degli operatori. Sono possibili anche visite della famiglia in struttura. Anche in questo caso è necessario però concordare la visita con gli operatori.
- c) Gli ospiti che svolgono un percorso di inserimento lavorativo possono recarsi al lavoro negli orari concordati. I percorsi di inserimento debbono avere orari compatibili con la vita comunitaria.

### Art.4

#### Gestione dei soldi

Durante il periodo di permanenza in comunità gli utenti non possono gestire autonomamente i propri soldi.

I soldi di ciascun ospite, così come eventuali carte bancomat, libretti postali, ecc.. vengono custoditi all'interno della cassaforte presente in struttura mentre il pin viene conservato dall'ospite.

Qualora un ospite desideri utilizzare i propri risparmi per spese personali dovrà farne richiesta all'operatore, giustificando tale richiesta e consegnando relativo scontrino o

fattura fiscale. Gli operatori registrano le entrate-uscite di ciascun ospite in apposito registro.

Qualora un ospite abbandoni il programma o venga allontanato dalla comunità ha il diritto di richiedere i propri soldi previa sottoscrizione di documento scritto che attesta il rilascio della somma di suo possesso.

### **Art. 5**

#### **Inserimenti lavorativi**

Il programma riabilitativo mira, ove possibile, al reinserimento lavorativo degli ospiti della struttura. In ogni caso i percorsi lavorativi devono risultare compatibili con la vita comunitaria (tempi e orari).

### **Art.6**

#### **Le relazioni affettive all'interno della comunità**

La comunità non accoglie coppie.

All'interno della struttura è vietato avere rapporti sessuali; ciò nonostante capita che tra ospiti della comunità si instaurino relazioni esclusive e/o affettive. Qualora ciò accada è necessario comprendere il significato del legame in atto, anche attraverso il confronto e la condivisione con gli operatori di riferimento.

Nella misura in cui la relazione affettiva tra gli ospiti può essere descritta come semplice simpatia tra adulti (e dunque non prevede alcun cambiamento del progetto individuale di ciascun ospite né l'individuazione di obiettivi comuni) essa non è oggetto di intervento da parte degli operatori. Qualora invece il legame affettivo divenga significativo e dunque caratterizzato da quell'insieme di aspettative, richieste, bisogni e desideri che caratterizzano ogni coppia, allora sarà necessario prendere dei provvedimenti tra i quali anche prevedere l'allontanamento o comunque il trasferimento di uno o di entrambi i membri della coppia. Tale necessità verrà valutata con la micro equipe del servizio inviante.

### **Art.7**

#### **La gestione delle ricadute**

In caso di ricaduta (assunzione di sostanze psicoattive) il percorso dell'utente viene interrotto, dopodiché viene deciso - insieme al Serd inviante - come intervenire.

### **Art.8**

#### **Violazione del regolamento, allontanamenti e dimissioni**

L'ospite che viola anche solo uno degli impegni di cui ai precedenti articoli potrà essere escluso dal progetto, anche con dimissioni immediate.

In linea generale vi sono dei comportamenti, quali ad esempio l'introduzione e l'uso di sostanze illecite in comunità o comportamenti aggressivi nei confronti degli altri ospiti e degli operatori, che appaiono totalmente inaccettabili e necessitano di risposte immediate da parte dell'equipe. Altri comportamenti invece, quali ad esempio la parziale adesione al progetto terapeutico, possono essere interpretati come indicatori di fasi di stallo, criticità, difficoltà che richiedono una revisione del progetto individualizzato.

Schematicamente gli interventi sanzionatori degli operatori possono essere così riassunti:

- richiami verbali;
- attribuzione di compiti aggiuntivi di cui beneficia il gruppo di ospiti della comunità (es. turni di pulizia supplementari, ecc....);
- allontanamenti momentanei dalla struttura per un tempo variabile da alcune ore a qualche giorno (sospensioni).
- dimissioni immediate dalla comunità.

Nel caso di allontanamenti o dimissioni sarà cura degli operatori informare i referenti del SerD e i familiari dell'ospite (in quest'ultimo caso solo se l'ospite ha espresso la possibilità di dare loro informazioni personali attraverso autorizzazione scritta).

La scelta di come sanzionare il comportamento scorretto è a discrezione dell'operatore (nel caso di allontanamenti e dimissioni la decisione viene presa dall'intera equipe). L'operatore, nel decidere quale sanzione attribuire, tiene conto del percorso unico e peculiare di ciascun ospite, delle sue risorse, delle sue capacità e dei limiti di cui dispone. Occorre ricordare che ogni ospite della comunità è profondamente diverso dall'altro e manifesta bisogni differenti. Per tali ragioni, sebbene le regole siano uguali per tutti, non è possibile prevedere risposte univoche e sovrapponibili ma, al contrario, è necessario optare per un ventaglio di possibilità diverse.

**COME OTTENERE INFORMAZIONI**

Per ottenere informazioni più pertinenti e qualificate è opportuno che l'Utente si rivolga alla persona più competente per l'aspetto specifico. La tabella seguente fornisce indicazioni in merito.

<b>QUALI INFORMAZIONI</b>	<b>A CHI CHIEDERE</b>	<b>QUANDO CHIEDERE</b>
Aspetti organizzativi e amministrativi	Direttore della Struttura	In orario di ufficio previo appuntamento
Aspetti sanitari medici	Medico di medicina generale	Nei giorni e orari di visita nella struttura

Aspetti legati al programma riabilitativo	Responsabile del Servizio	In orario di ufficio previo appuntamento
---	---------------------------	--

Le informazioni personali e di tipo sanitario vengono fornite direttamente all'utente o al familiare autorizzato, nell'assoluto rispetto della riservatezza, esclusivamente dalla Direzione del CSP o da personale espressamente autorizzato.

Le comunicazioni dirette agli Ospiti e ai familiari riferite ad aspetti di natura organizzativa ed amministrativa vengono trasmesse dal Direttore della Residenza tramite comunicazione scritta o verbale.

**Protezione dei dati personali:** è stata adottata una modalità operativa nella gestione dei dati sensibili che prevede, oltre al rispetto della riservatezza di tutte le persone coinvolte nei servizi, la gestione di tutte le informazioni con modalità protetta e la delega della gestione dei dati sensibili a persone investite di responsabilità formale. I dati personali e sensibili non sono soggetti a diffusione e sono custoditi in base alle misure previste dal Reg. UE 679/2016

**Rilascio della documentazione sanitaria:** La documentazione sanitaria (Piano Terapeutico Riabilitativo Individualizzato e qualsiasi altra documentazione) viene rilasciata agli aventi diritto su richiesta alla conclusione della permanenza dell'utente nel servizio. I tempi di mantenimento in archivio si quantificano in 10 anni, e gli aventi diritto possono quindi richiedere la documentazione sanitaria nell'arco di questo periodo di tempo.

**Copertura Assicurativa:** La struttura Comunità LA PIEVE ha recepito il disposto dell'obbligo assicurativo di cui alla Legge 8 marzo 2017 n. 24 contraendo con la Società Reale Mutua di Assicurazioni la polizza di RESPONSABILITA' CIVILE DELLE STRUTTURE SANITARIE E SOCIOSANITARIE Mod. 5001 SS RCG Ed.ne 05/2022. La polizza è caratterizzata attualmente dal n. 2022.03.2498234. Il massimale è fissato in 2.000.000 di euro

## **RECLAMI, LAMENTI, SUGGERIMENTI**

La Direzione garantisce la presa in considerazione di ogni segnalazione (si tratti di reclamo, lamentela o suggerimento) in base a quanto stabilito dal Sistema organizzativo adottato dalla Struttura. In questo senso, vi è l'impegno a fornire sempre e comunque risposta al mittente della segnalazione e, in caso di reclamo scritto, a rispondere sempre in forma scritta entro 30 giorni dal ricevimento.

## **CONTATTI**

Potete contattarci con le seguenti modalità:

- Telefono: 0574/467783
- e-mail: [lapievegalceti@gmail.com](mailto:lapievegalceti@gmail.com)
- oppure scrivere a: CENTRO SOLIDARIETÀ PRATESE ONLUS, Via Di Galceti n. 72 59100 Prato.