



Rev 0 Data 13/10/2009

# CARTA DEI SERVIZI



## COMUNITA' TERAPEUTICA "VECCHIO BORGO"

*PER IL TRATTAMENTO E REINSERIMENTO DI SOGGETTI DIPENDENTI DA  
SOSTANZE D'ABUSO*

## *CARTA DEI SERVIZI*

*Attraverso la Carta dei servizi, la Comunità , si propone di far conoscere i servizi offerti e gli standard di qualità con cui s'impegna a fornirli.*

*In questo senso rappresenta un patto tra la Comunità e i cittadini per garantire una migliore qualità dei servizi nel fornire risposte adeguate, precise e tempestive ai loro bisogni.*



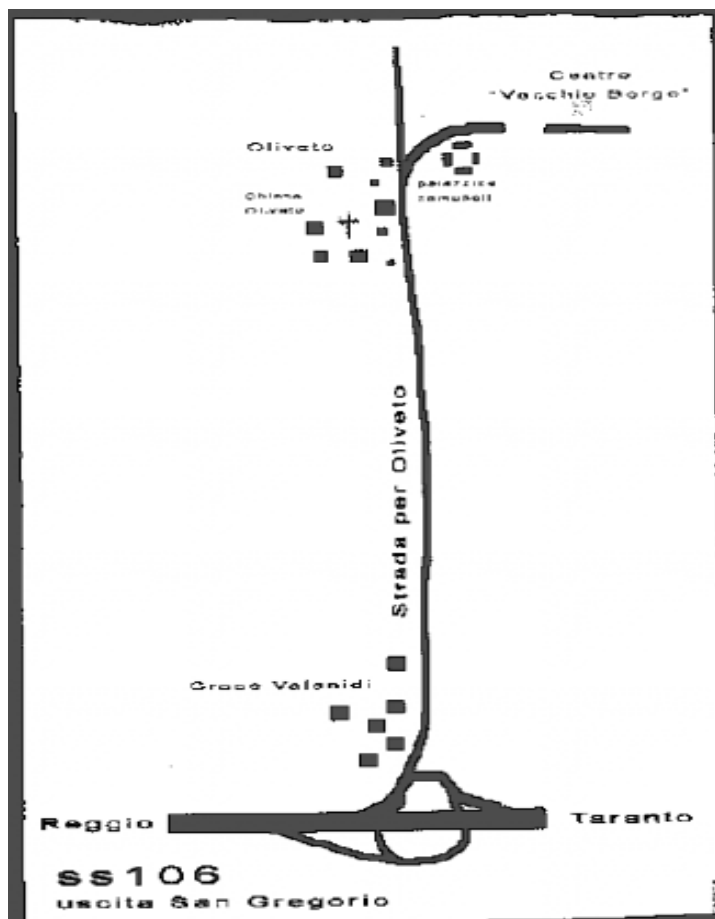
# CARTA DEI SERVIZI

Rev 0 Data 13/10/2009

*La comunità ispirandosi ai principi previsti dalla normativa, si impegna ad erogare i propri servizi con continuità, nel rispetto dei diritti di ognuno e senza discriminazioni di alcun genere, garantendo trasparenza, parità di trattamento, partecipazione e cortesia verso tutti gli utenti.*

## COME RAGGIUNGERE LA COMUNITA' -

Siamo in Oliveto località Ciosso n° 6-



*I nostri numeri di telefono coi quali puoi contattarci tutti i giorni sono:  
Tel. fax 0965-346457 cell. 347 4001978 e-mail [vecchioborgo@hotmail.com](mailto:vecchioborgo@hotmail.com)*



# CARTA DEI SERVIZI

Rev 0 Data 13/10/2009

*Puoi raggiungerci al Centro Ascolto che si trova in  
Melito Porto Salvo (RC) presso Dip. Dip. U.O.Ser.T Nuove droghe-ASP.11*

## **GLI IMPEGNI DELL'ENTE – I DIRITTI DELL'UTENTE**

*La nostra comunità garantisce in maniera rigorosa il rispetto ed i diritti degli ospiti di seguito precisati:*

### **DIRITTO DI PREVENZIONE**

*Ogni persona deve essere assicurata, quando possibile, con azioni (attività, strumenti, presidi sanitari, informazioni) mirate alla prevenzione di peggioramenti e/o danni alla salute e/o alla sua autonomia.*

### **DIRITTO DI INFORMAZIONE**

*Ogni persona deve essere informata circa le procedure e le motivazioni che sostengono gli interventi di cui è oggetto.*

### **DIRITTO DI PARTECIPAZIONE**

*Ogni persona deve poter partecipare alle decisioni che la riguardano.*

### **DIRITTO DI ACCETTAZIONE**

*Ogni persona deve essere accettata come individuo portatore di “valori” e non etichettata.*

### **DIRITTO ALLA CRITICA**

*Ogni persona può e deve esprimere liberamente il proprio pensiero e la propria critica inerenti le attività e le disposizioni che la riguardano.*

### **DIRITTO AL RISPETTO E AL PUDORE**

*Ogni persona deve essere chiamata con il proprio nome e cognome e deve essere rispettata la sua riservatezza e il concetto di pudore.*

### **DIRITTO DI RISERVATEZZA**

*Ogni persona ha diritto al rispetto del segreto su notizie personali da parte di chi eroga direttamente o indirettamente l'assistenza, in conformità a quanto previsto dal D.Lgs. 196 del 2003 e sue s. m. e i.*

### **DIRITTO DI PENSIERO E DI RELIGIONE**

*Ogni persona deve poter esplicitare le sue ideologie filosofiche, sociali, politiche, nonché la propria confessione religiosa.*



Rev 0 Data 13/10/2009

# CARTA DEI SERVIZI

## PRINCIPI FONDAMENTALI

### UGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ

I servizi sono erogati senza discriminazioni né esclusioni e garantendo regole uguali per tutti e servizi adeguati ai bisogni di ciascun individuo.

La Comunità “Vecchio Borgo” è neutra rispetto ai cittadini utenti e fornisce ogni informazione utile sui criteri di accesso al servizio.

### CONTINUITÀ

I servizi sono erogati con continuità. È garantita all'utente informazione tempestiva e completa in caso di imprevista interruzione dell'Erogazione del Servizio.

### DIRITTO DI SCELTA

L'Utente può scegliere, nei limiti della disponibilità di posti, la struttura a cui accedere.

### PARTECIPAZIONE

Gli Utenti ed i loro familiari hanno diritto all'informazione sulle attività erogate ed al controllo e alla valutazione sul funzionamento e sulla qualità dei servizi erogati.

### EFFICIENZA ED EFFICACIA

I servizi sono erogati, in modo da garantire l'efficienza, cioè il rapporto fra risorse impiegate e risultati attesi e l'efficacia, cioè il rapporto fra le risorse impiegate e i risultati raggiunti.

### *La Comunità Terapeutica “Vecchio Borgo” si presenta:*

La Comunità terapeutica “Vecchio Borgo” è una struttura privata socio-sanitaria, accreditata con la Regione Calabria con Decreto n°4084 del 14/04/2008 e con Decreto del 29 dicembre 2005 dal Ministero della Giustizia.

Il suo fine istituzionale è quello di provvedere al recupero e reinserimento sociale di persone dedite all'uso di sostanze legali e non, che creano dipendenza.

Esprime le suddette finalità con specifiche attività terapeutiche e pedagogiche contemplate nello statuto associativo.

Sorge su territorio privato, messele a disposizione da una famiglia reggina che in comodato gratuito, con vincolo decennale oltre alla struttura, ha affidato alla comunità circa 8000 mq di terreno, con l'indicazione specifica che i beni venissero utilizzati come centro per il recupero di soggetti a diverso modo riconoscibili nelle tossicodipendenze.



# CARTA DEI SERVIZI

Rev 0 Data 13/10/2009

Il Trattamento proposto nella Comunità Vecchio Borgo, si articola in due moduli.

*Un modulo a breve-medio termine, della durata di sei-dodici mesi massimo*, per pazienti che provengono da esperienze fallimentari precedenti, per prevenire eventuali ricadute, con l'obiettivo di favorire l'inserimento lavorativo o il mantenimento del posto di lavoro, per l'ingresso in un gruppo progetto che si caratterizza per la ricerca flessibile di un percorso di uscita dalla condizione di devianza, dal rischio di coinvolgimento in attività criminose.

*Un modulo della durata di diciotto-* per quei pazienti che ne facciano richiesta e con gradi di dipendenza la cui cronicità risulta essere medio/alta.

## Chi sono gli operatori ?

Giuseppe Latella: Educatore Responsabile

Paolo Giuseppe Villa- medico

Antonietta Campli: Psicologo

Massimiliano Latella: Pedagogista

Daniela Ferrari: Educatore

## Quali sono gli obiettivi?

1. Attenzione centrata al cliente(paziente,familiari,servizi invianti);
2. benessere del paziente(senso di soddisfazione dello stesso,miglioramento della qualità della vita,di relazione nei confronti dei familiari);
3. autonomia dell'utente( capacità di attendere da solo, o col parziale aiuto, alle funzioni fondamentali della vita;
4. personalizzazione dei servizi (intesa come la capacità di offrire risposte adeguate alle aspettative della clientela)
5. professionalità del personale;
6. alta qualità delle prestazioni (costante monitoraggio degli standards qualitativi, dei processi interni);
7. clima di rispondenza alle normative vigenti.

## Può costituire una opzione terapeutica anche a ciclo diurno per:

-Soggetti le cui caratteristiche personali,la cui storia tossicologica, nonché l'ambiente socio-familiare siano tali da consentire un progetto di semiresidenzialità;

--Soggetti provenienti da esperienze residenziali e che tuttavia necessitano ancora di un percorso a breve/medio termine ( per esito fallimentare di precedenti esperienze per ricercare sinergie, stimolare le risorse già in precedenza ritrovate e che devono soltanto essere sollecitate e sostenute;

-Soggetti che necessitano di un ingresso in un "gruppo progetto" che si caratterizza per la ricerca maggiormente flessibile di un percorso di uscita dalla condizione di dipendenza;

## Può costituire una opzione a ciclo esclusivamente residenziale per:

- soggetti con misure alternative alla detenzione , agli arresti domiciliari o in carcere e che necessitano pertanto di un percorso residenziale;



# CARTA DEI SERVIZI

Rev 0 Data 13/10/2009

- soggetti che necessitano di un ingresso a ciclo continuativo residenziale per la ricerca di percorsi di uscita da una condizione di devianza, dal rischio di coinvolgimento in attività criminose.

## ***Come si accede alla Comunità?***

E' necessaria la richiesta del paziente.

## ***A chi rivolgersi ?***

Al Ser.T (servizio per le tossicodipendenze) territoriale –  
e /o Alla Segreteria del Centro Ascolto della Comunità-

## ***Sono previsti:***

Colloqui psicosociali di valutazione-

Un colloquio deve essere fatto anche con la famiglia alla quale si chiede collaborazione e partecipazione al progetto terapeutico-

## ***Cosa viene chiesto al paziente?***

Consenso sul regolamento e accettazione del programma terapeutico personalizzato -

Il percorso terapeutico

Le fasi del programma, sotto riportate, hanno tempi e modi di trattamento che vengono, a seconda del caso strettamente personalizzati:

*Preaccoglienza-* Va dalla richiesta, ai colloqui preliminari di valutazione, e l'ingresso in Comunità

*Accoglienza-* E' per l'utente l'accoglimento del regolamento della struttura, l'accettazione del contratto terapeutico, di adattamento alle regole. Per la Comunità è di conoscenza, osservazione obiettivi.

*Comunità e Fase di responsabilità-* E' il momento dell'assunzione delle responsabilità, della coerenza e della consapevolezza. Del vivere le regole come momento di "libertà" e quindi della riappropriazione del proprio tempo necessario al cambiamento, con costante verifica del grado di raggiungimento degli obiettivi stabiliti.

*Reinserimento sociale* – E' l'elaborazione di un progetto specifico e personalizzato che accompagna e sostiene, per un tempo variabile, a seconda delle esperienze, la persona all'esterno; con eventuali proposte condivise e diversificate per ciascun soggetto con l'obiettivo di aiutarlo a reinserirsi nel contesto sociale di appartenenza e coincide con la sperimentazione dell'autonomia raggiunta in tutte le sue forme (lavorativa, economica, relazionale, di gestione del proprio tempo e della propria salute, ecc.)

*Follow up-* per la valutazione dell'outcome.



Rev 0 Data 13/10/2009

# CARTA DEI SERVIZI

## Modello Metodologico

### 1° Momento della prassi

#### *Osservazione-Analisi Fenomeno Considerato*

- a) Manifestazione, riconoscimento, recepimento del problema
- b) Raccolta di informazioni (anamnesi sociale-tossicologica)

### 2° momento

#### *Analisi e ipotesi operative*

- a) Interpretazione ed eventuale decodifica dei problemi del paziente
- b) Valutazione del problema reale
- c) Elaborazione del progetto individuale terapeutico che prevede:
  - Fissazione obiettivi-
  - Analisi vincoli/risorse

### 3° Momento

#### *attuazione del progetto*

- Strategie operative (tempi-cosa fare, ecc.)
- Indicatori di cambiamento
- Momenti di verifica

Verifica e valutazione finale

Conclusione o riformulazione di un progetto di reinserimento





# CARTA DEI SERVIZI

Rev 0 Data 13/10/2009

## REGOLAMENTO DELLA COMUNITA' TERAPEUTICA "VECCHIO BORGO"

Regolamento-orari della giornata tipo a ciclo diurno:

Ore 8,00- 8,15	Arrivo dei pazienti in struttura-
" 8,15- 8,45	Accoglienza da parte degli operatori in servizio, con breve pausa caffè da consumare in gruppo-
" 8,45 - 12,30	Come da incarico ricevuto la sera prima, ciascuno per competenza ,provvederà con zelo e decoroso impegno a svolgere la propria mansione-
" 10,30- 10,45	E' il momento per una pausa ,che vede tutti insieme a consumare una breve colazione -
" 12,30- 12,45	Nel rispetto dei turni, si provvederà ad apparecchiare la tavola-
" 12,45- 13,30	E' il momento del pranzo -
" 13,30- 14,15	Riordino locale cucina ( a turno)-
" 14,00- 15,00	Riposo ( da osservare il silenzio) -
" 15,00- 15,15	Riunione con distribuzione degli incarichi pomeridiani-
" 15,15- 17,30	Attività lavorativa
" 17,30- 18,30	Riordino degli attrezzi, pulizia personale, merenda-
" 18,30- 20,00	riunione educativa di gruppo col responsabile ed eventuali considerazioni, riflessioni sull'andamento della giornata trascorsa e con distribuzione degli incarichi di quella successiva.

*Domenica pomeriggio attività ludico- sportiva, escursioni, gite programmate, ecc...*

*Nei giorni di martedì e giovedì riunione terapeutica di gruppo con la psicologa*

*I colloqui individuali con la psicologa vengono effettuati secondo un calendario settimanale prestabilito.*





# CARTA DEI SERVIZI

Rev 0 Data 13/10/2009

## *Regolamento ed orari della giornata tipo a ciclo residenziale*

Il regolamento e gli orari della struttura sono commisurati alla effettiva necessità della Comunità di organizzare un efficiente servizio dove tutti, dagli ospiti agli operatori, con tempi, spazi ben definiti, possano riconoscersi appartenenti, responsabili, produttivi.

Ogni componente s'impegna ad osservare e fare osservare il presente regolamento:

Ore 7,30-	sveglia
Ore 7,30-7,45	Pulizia personale
“ 7,45-8,00	Prima colazione e predisposizione dei lavori
“ 8,00-8,30	Pulizia e riordino spazi notturni
“ 8,30-9,30	Nel rispetto dei turni pulizia della casa e degli spazi esterni
“ 9,30-12,30	Attività lavorativa partecipata con gli operatori (si osserverà una breve pausa per la colazione e breve riflessione sull'andamento della giornata)
“ 12,30- 12,45	Tempo libero- Chi è di turno in cucina provvederà ad apparecchiare la tavola con attenzione e gusto.-
“ 12,45- 13,30	Pausa pranzo
“ 13,30- 14,30	Riposo ( da osservare il silenzio) -
“ 14,30- 14,45	Incontro di gruppo con operatore e distribuzione degli incarichi pomeridiani-
“ 14,45- 17,30	Ripresa dell'attività lavorativa-
“ 17,30- 18,30	Riordino degli attrezzi, pulizia personale, merenda-
“ 18,30- 19,45	riunione educativa di gruppo col responsabile e verifica giornaliera-
“ 19,45- 20,15	Tempo libero.- Chi è di turno in cucina provvederà ad apparecchiare la tavola con attenzione e gusto.-
“ 20,15- 21,00	Cena.
“ 21,00- 22,30	Tempo libero da trascorrere in gruppo.- Si può accedere in camera da letto non prima delle ore 22,00.-
“ 22,30-----	Luci spente.-Sabato le luci si spegneranno alle ore 23,00.-
=====	Domeniche e festivi, colazione alle ore 8,00. L'attività lavorativa terminerà alle ore 10,45 per consentire la partecipazione della ct tutta, alla funzione religiosa.

Nei giorni di martedì e giovedì: riunione terapeutica di gruppo con la psicologa-

I colloqui individuali con la psicologa vengono invece effettuati secondo un calendario prestabilito settimanale.



# CARTA DEI SERVIZI

Rev 0 Data 13/10/2009

## *Il nostro programma psicologico-*

Il trattamento psicologico si colloca nell'ambito della prospettiva cognitivo-comportamentale ed è finalizzato a rendere il paziente consapevole delle proprie problematiche, a potenziare la motivazione all'astensione dall'uso di sostanze, al cambiamento dello stile di vita, la modifica dei comportamenti disfunzionali e delle modalità di relazione della persona, a scoprire e valorizzare le proprie risorse, a migliorare le abilità sociali, comunicative e riconoscere e gestire le proprie emozioni.

Favorire l'apprendimento di modalità di funzionamento adeguati alla realtà, potenziare l'autostima e la capacità di autodeterminazione potranno permettere una minore necessità di fuga o ritiro sociale e quindi una ridotta esigenza di vicariale, attraverso l'uso di sostanze d'abuso i deficit percepiti e, dunque aumentare il senso di controllo sulla propria vita.

## *Il nostro Programma socio-educativo-*

L'intervento socio-pedagogico orientato sulla comunicazione, intesa come strumento di partecipazione con riferimento allo sviluppo sociale dell'individuo tenderà :

- a rafforzare nel paziente il senso di appartenenza alla comunità, basato sulla comprensione del programma comunitario e la capacità/volontà di condividerne e trasmettere i valori;
- a sviluppare maturità sociale (evoluzione degli atteggiamenti da una disponibilità alla devianza fino all'acquisizione di un corretto stile di vita) e responsabilità sociale (differire le gratificazioni, frenare gli impulsi, coerenza a mantenere gli impegni presi).

## *I rapporti con le famiglie-*

Parallelamente all'attività terapeutica col paziente, le famiglie (soprattutto le persone che vivono a stretto contatto col soggetto durante le ore serali) vengono seguite con colloqui ed attività di sostegno (quindicinali) effettuati su richiesta degli operatori o dei familiari con l'obiettivo di: rielaborare le dinamiche familiari disfunzionali per affrontare problemi specifici che possono insorgere, ecc-

- orientare, informare aiutare a comprendere la situazione problematica da gestire, contenere l'ansia che questa crea,-
- favorire una migliore comunicazione tra i diversi membri della famiglia e/o della coppia ed a migliorare la qualità delle relazioni.

## *I controlli tossicologici*

Ogni paziente che ha accettato volontariamente di seguire il programma semiresidenziale, verrà sottoposto a controlli tossicologici, almeno due volte la settimana, per accertare l'uso o meno di sostanze d'abuso.



Rev 0 Data 13/10/2009

# CARTA DEI SERVIZI

## RECLAMI

### 1. PROCEDURA DEI RECLAMI

Gli utenti o il personale possono segnalare eventuali disservizi o difformità e presentare un reclamo.

I reclami possono essere: scritti o verbali (i reclami verbali devono essere trascritti nel modulo 3-6 vedi pagina seguente).

Chi riceve il reclamo deve attivarsi per la risoluzione immediata dello stesso. In caso di necessità coinvolge nel processo anche la funzione o il personale segnalato nell'oggetto del reclamo. A fine processo comunica o fa comunicare i risultati al reclamante. In caso di impossibilità di risoluzione del reclamo si informa l'interessato e si cerca di aumentarne il grado di soddisfazione. Per altre eventualità si riinvia al trattamento e vengono comunicati al reclamante i tempi per la risoluzione (mai superiori alle due settimane) e la persona da contattare per eventuali chiarimenti e/o informazioni.

Chi riceve il reclamo è responsabile della registrazione del reclamo nel modulo 3-6, compila il modulo per le parti di sua competenza (Dati persona che reclama e Descrizione del reclamo) e lo consegna al responsabile qualità o alla funzione/personale oggetto di reclamo che provvederà a completarlo e a registrarlo nell'Elenco Reclami Mod 3-5. A fine processo il reclamo sarà archiviato a cura del Responsabile Qualità.





# CARTA DEI SERVIZI

Rev 0 Data 13/10/2009

## STANDARD DI QUALITÀ

INDICATORI	STANDARD
Esistenza di un presidio per la diffusione di informazioni preventive sulle modalità di accesso	Sì
Esistenza di modalità definite per l'accoglienza all'ingresso in Comunità	Sì
Standard elevati di pulizia dei servizi igienici	Sì
Regolarità dei cambi di Biancheria	Non oltre i tre giorni
Rispetto degli orari e delle modalità di distribuzione dei pasti	Sì
Regolarità delle visite dell'Equipe medica	Sì
Definizione e diffusione delle modalità di accesso ai familiari e degli orari di visita	Sì
Rispetto della Privacy e della dignità umana	Sì
Semplicità di inoltro dei Reclami	Sì
Tempi celeri di risposta ai Reclami	Entro due Settimane
Rendere disponibili opuscoli o fogli informativi	Sì
Personale formato sugli aspetti della comunicazione e costantemente aggiornato	Sì
Tempestività della manutenzione della Struttura	Sì
Rispetto di quanto previsto dal D.Lgs. 196 del 2003	Sì

\*\*\*\*\*