



CARTA DEI SERVIZI

Comunità per dipendenze
Casa Gianni



REDAZIONE E VERIFICA	Claudia Bianchi (Referente per l'accreditamento) Antonietta Esposito (Responsabile Struttura)
APPROVAZIONE E AUTORIZZAZIONE	Annamaria Bastia (Resp.le Settore Dipendenze)
SCOPO E CAMPO D'APPLICAZIONE	Descrive la mission, il progetto complessivo e dettagliato del modello educativo e organizzativo che la comunità assume nei confronti degli utenti accolti e dei servizi territoriali. Contiene inoltre una breve descrizione della Cooperativa
LUOGO D'APPLICAZIONE	La Comunità denominata Casa Gianni

Stato delle revisioni

REV. N.	MOTIVAZIONE DELLA REVISIONE	DATA
0	Prima Stesura Cambio ragione sociale e Accreditamento al sistema sanitario regionale	10/12/2019

INDICE

<u>PARTE PRIMA:</u>	
<u>I FONDAMENTI DELLA CARTA DEI SERVIZI</u>	4
Le norme di riferimento	4
L'Ente gestore	5
Natura giuridica	5
La Storia	5
Mission	6
<u>PARTE SECONDA:</u>	
<u>GLI STRUMENTI PER L'ATTUAZIONE DEI PRINCIPI</u>	8
L'identità del servizio	9
La definizione del servizio	9
I servizi offerti	9
La valutazione del servizio	12
L'organigramma	13
<u>PARTE TERZA:</u>	
<u>I MECCANISMI DI TUTELA</u>	14
<u>PARTE QUARTA:</u>	
<u>LA COMUNICAZIONE</u>	15

Parte prima

I fondamenti della Carta dei servizi

Le norme di riferimento

La Comunità denominata Casa Gianni pubblica la presente Carta dei Servizi impegnandosi a rispettare tutta la normativa in proposito e i requisiti richiesti per l'autorizzazione al funzionamento e all'accreditamento.

La normativa di riferimento:

- **Delibera di Giunta Regionale n. 1378 del 05 agosto 2019**
Approvazione dell'accordo generale per il triennio 2019/2021 tra la regione Emilia Romagna e il coordinamento enti ausiliari in materia di prestazioni erogate a favore delle persone dipendenti da sostanze d'abuso (Accordo CEA) e requisiti specifici per l'accreditamento del percorso residenziale nel trattamento delle dipendenze patologiche.
- **Delibera di Giunta Regionale n. 1718/2013**
Approvazione dell' accordo generale per il triennio 2014/2016 tra la regione Emilia Romagna e il coordinamento enti ausiliari in materia di prestazioni erogate a favore delle persone dipendenti da sostanze d'abuso (Accordo CEA) e requisiti specifici per l'accreditamento del percorso residenziale nel trattamento delle dipendenze patologiche.
- **Delibera di Giunta Regionale n. 246 del 8 febbraio 2010**
Approvazione dell' accordo generale per il triennio 2010/2012 tra la regione Emilia Romagna e il coordinamento enti ausiliari in materia di prestazioni erogate a favore delle persone dipendenti da sostanze d' abuso (Accordo CEA).
- **Delibera di Giunta n. 1005/2007 approvata il 2 luglio 2007**
Approvazione dell' accordo generale per il triennio 2007/2009 tra la regione Emilia Romagna e il coordinamento enti ausiliari in materia di prestazioni erogate a favore delle persone dipendenti da sostanze d' abuso (Accordo CEA).
- **Determinazione del Direttore Generale Sanità e Politiche Sociali n. 6952 del 30 maggio 2007**
Definizione delle procedure e delle priorità per l' accreditamento delle strutture di cui all' art.1 comma 796, lett.S) e T), L. 296/06 e delle strutture sanitarie pubbliche e private area salute mentale e dipendenze patologiche.
- **Delibera di Giunta regionale n. 753 del 29 maggio 2007**
Assegnazione finanziamento alle AUSL della Regione Emilia-Romagna per il sostegno al processo di accreditamento istituzionale di SERT e strutture residenziali e semiresidenziali per dipendenti da sostanze d'abuso.
- **Determinazione del Direttore Generale Sanità e Politiche Sociali n. 6135 del 4 maggio 2006**
"Percorso amministrativo relativo alle richieste di accreditamento avanzate da Sert e strutture residenziali e semiresidenziali per tossicodipendenti (Integrazione Determinazione 10256/2004)".
- **Delibera di Giunta n. 26/2005**
Applicazione della L.R. 34/98 in materia di autorizzazione e di accreditamento istituzionale delle strutture residenziali e semiresidenziali per persone dipendenti da sostanze d'abuso - Ulteriori precisazioni.
- **Delibera di Giunta n. 894/2004**
Primi provvedimenti applicativi della deliberazione della Giunta Regionale 23 febbraio 2004, n. 327.
- **Delibera di Giunta n. 327/2004**
Applicazione della L.R. 34/98 in materia di autorizzazione e di accreditamento istituzionale delle strutture sanitarie e dei professionisti alla luce dell'evoluzione del quadro normativo nazionale. Revoca di precedenti provvedimenti.
- **Decreto Legislativo 19 giugno 1999, n. 229**
Norme per la razionalizzazione del Servizio Sanitario Nazionale, a norma dell' art.1 della Legge 30 novembre 1998, n.419 (da Ministero dell' Istruzione, dell' Università, della Ricerca).
- **Legge regionale 12 ottobre 1998, n.34**
Norme in materia di autorizzazione e accreditamento delle strutture sanitarie pubbliche e private in attuazione del D.P.R. 14 gennaio 1997, nonché di funzionamento di strutture pubbliche e private che svolgono attività socio-sanitarie e socio-assistenziale.
- **Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994**
Direttiva Ciampi-Cassese "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici". La Direttiva Ciampi-Cassese è l'atto con cui la carta dei servizi è stata istituita in Italia nel 1994. Indica principi e strumenti per garantire la qualità nell'erogazione dei servizi pubblici in Italia.

L'ente gestore

NATURA GIURIDICA

cooperativa sociale di tipo A+B

LA STORIA

Il **Centro Accoglienza La Rupe** nasce nel 1984 come **realità emiliano-romagnola** della Provincia Lombarda dell'Ordine dei Chierici Regolari Somaschi (PLOCRS) con l'intento di accogliere persone con problemi di dipendenza e poi cresce come soggetto sociale e partendo dai bisogni delle persone incontrate si articola in diversi servizi:

- 1993** nasce la **comunità femminile** e inizia l'impegno nel territorio con attività di **prevenzione** e promozione della salute
- 1998** si apre la **comunità educativa per minori** in condizione di disagio psicosociale e a rischio di devianza e tossicodipendenza; parte la sperimentazione di appartamenti dedicati alla ricostruzione della genitorialità; nello stesso anno si attivano servizi di prossimità che inaugurano il nuovo settore di **"riduzione del danno"**
- 1999** allo scopo di favorire il reinserimento socio-lavorativo degli ospiti dei diversi servizi il Centro Accoglienza La Rupe promuove l'avvio di **Caronte** Cooperativa sociale di tipo B.
- 2000** viene lanciato il **progetto IntegraT**, proposta di reinserimento socio-lavorativo in appartamenti terapeutici a media e bassa soglia di accesso
- 2004** su segnalazione di un bisogno del territorio, viene attivato un **servizio di pronta accoglienza** per minori **0-3 anni** (progetto Cicogna)
- 2005** si realizza la fusione con la Cooperativa Il Quadrifoglio, che comporta l'acquisizione di due nuove strutture terapeutiche di recupero tossicodipendenti (una **comunità residenziale di reinserimento** ed una **comunità residenziale di prima accoglienza** per alcolodipendenti)
- 2006** maturano progetti a sostegno delle madri in difficoltà (**comunità di accoglienza per mamme con bambini**)
- 2007** attivazione di servizi rivolti ai consumatori problematici di cocaina (implementazione del *"progetto 2 piste per la coca"*)
- 2008** si realizza la fusione con la Cooperativa **Arcoveggio**, comunità terapeutica bolognese che offre programmi personalizzati per tossicodipendenti anche con doppia diagnosi
- 2010** fusione con Caronte per incorporazione e conseguente trasformazione organizzativa della **cooperativa** che passa da tipo A alla tipologia mista **A+B**
- 2014** fusione con Cooperativa Attività Sociali e Voli Group, con variazione della denominazione sociale in Open Group
- 2018** fusione con ASAT Casa Gianni – comunità terapeutico-riabilitativa residenziale e semiresidenziale per persone con dipendenza patologica

Accompagnano queste evoluzioni organizzative anche i cambiamenti nell'assetto istituzionale e nelle partnership.

Nel dicembre del **2003** il **Centro Accoglienza La Rupe** si costituisce in **Cooperativa sociale di tipo A**; insieme avvia **Open FormAzione** - un ente accreditato dalla Regione Emilia Romagna che gestisce progetti di formazione rivolti all'aggiornamento degli operatori del Centro Accoglienza La Rupe e progetti di formazione di base per gli ospiti delle strutture - e l'**Associazione di Volontariato Emiliani** che opera con spirito di solidarietà nell'ambito dell'accoglienza, della prevenzione e del recupero delle persone in situazione di disagio nei diversi settori/strutture Rupe.

Dal giugno del **2004**, grazie all'"affitto di ramo d'azienda" dell'originario Ente Morale dei Padri Somaschi, la **Cooperativa** ha vita gestionale autonoma, consolidando la nuova identità organizzativa.

Fin dalla sua costituzione il Centro Accoglienza La Rupe aderisce al **C.N.C.A.** (Coordinamento Nazionale delle Comunità di Accoglienza) e nel momento del passaggio a Cooperativa entra a far parte di **Legacoop Bologna** interconnettendosi ad Associazioni e Coordinamenti Locali.

Dal 2008 si è attivata una collaborazione sempre più attiva con il last minute market e la facoltà di Agraria di Bologna.

Nel maggio del 2014 si è fusa per incorporazione con le cooperative Coop. Attività Sociali e Voli Group ampliando la sfera dei servizi anche nel settore della comunicazione, radio ed editoria, disabilità e patrimoni culturali.

Modello teorico di riferimento: modello teorico bio-psicosociale

Il modello teorico bio-psico-sociale che si avvicina al problema con un'ottica di sistema, non riduzionistica in quanto sensibile al ruolo giocato dai cambiamenti del contesto socio-culturale e rivolta ad accogliere la persona "intera", con la sua storia, le sue risorse e potenzialità, non solo il problema che porta. "Guarire" non è la stessa cosa di promuovere autonomia e potere decisionale, di accrescere le capacità di fronteggiamento della propria esistenza: il recupero non contempla in prima battuta concetti come la resilienza, l'empowerment sociale e l'impegno a riciclare le parti sane.

Trattamento residenziale

Le comunità collaborano con gli Enti Locali e con le Aziende Usl di Bologna e provincia e di tutto il territorio regionale e nazionale. Il trattamento comunitario residenziale prevede programmi personalizzati, che vengono definiti a partire da un'accurata analisi dei bisogni e concordati insieme all'utente e al Servizio Inviante nella fase di accoglienza e presa in carico integrata. Il progetto terapeutico, infatti, sposando la filosofia della "soglia possibile" punta a perseguire obiettivi non assoluti ma ottimali per la persona, commisurati alle sue risorse e capacità di autonomia nel preciso momento di vita che sta affrontando: viene evitata qualsiasi forma di omologazione e standardizzazione dell'intervento. In tutte le comunità si svolgono attività lavorative in laboratori ergoterapici. In linea con la mission della cooperativa abbiamo cercato di specializzare le nostre proposte per offrire una risposta adeguata e di qualità alle richieste del territorio, condiviso con i Ser.T. locali.

La comunità come metodo

Nel "fare comunità" il vero motore del processo di crescita e scoperta di sé è la comunità stessa: l'opportunità di sostare in un gruppo unito che si misura nel confronto autentico e vuole favorire intimità, appartenenza, interesse reale per le piccole cose, per ciò che accade dentro e fuori... Il "qui ed ora" comunitario è contraddistinto dalla partecipazione e stimola un protagonismo espressivo e di azione tra pari. L'alternanza tra lavoro o attività pratiche e spazi comunicativi (formali ed informali) offre modalità complementari di mettersi in gioco, conoscersi di farsi conoscere e occasioni per pensarsi, sentirsi e viverli in edizioni inedite di sé, alla ricerca del miglior equilibrio possibile per ciascuno, tra fare ed essere (Montuschi, 1997).

Il motto dell'"I care" (traducibile in "M'importa!") diventa il modello e il riferimento di un investimento vissuto nella reciprocità e rappresenta quella base sicura in cui il singolo ospite accetta di fidarsi.

Parte seconda

Gli strumenti per l'attuazione dei principi

CASA GIANNI

Recapito

Via Rodolfo Mondolfo, Bologna (BO)
Tel: 051 453895
Cellulare: 342 9931672
Fax: 051 453100
e-mail: casagianni@opengroup.eu

Segreteria generale:
Via Milazzo 30, 40121, Bologna (BO)
Tel: 051 841206
e-mail: info@opengroup.eu
www.opengroup.eu



Persone da contattare

Responsabile accoglienza:
Claudia Bianchi
Cellulare: 348 5277903
e-mail: claudia.bianchi@opengroup.eu

Referente della struttura:
Antonietta Esposito
Cellulare: 345 9778725

Intervento

Dipendenze patologiche
Progetto sperimentale "Recover" (progetto per migranti tossicodipendenti semiliberi)

Capienza

Residenziali: 10 posti
Diurni: 30 posti

L'identità del servizio

LA DEFINIZIONE DEL SERVIZIO

Storia

Inserita nel contesto cittadino, la Comunità Terapeutica Casa Gianni è stata gestita dal 1990 dalla Società Cooperativa Sociale ASAT e dal 2019 è inserita nella rete del settore dipendenze di Open Group.

La struttura è accreditata dalla Regione Emilia-Romagna per accogliere 30 utenti in regime semiresidenziale e 10 in regime residenziale.

Casa Gianni è collocata in una casa colonica che, alle origini, fu interamente ristrutturata dagli utenti e dagli operatori della comunità, con la collaborazione di familiari disponibili ed artigiani pensionati: è proprio per ricordare con gratitudine e affetto un genitore che ha intensamente collaborato alle attività della struttura che nasce il nome "Casa Gianni".

La comunità si rivolge a

La comunità terapeutica ha la finalità di fornire servizi socio-sanitari ed assistenziali a favore di persone con dipendenza patologica e che vivono in situazioni di disagio sociale. Svolge attività educative, psicoterapeutiche ed ergoterapiche. Vengono accolti anche utenti in misura alternativa al carcere, sia nella misura di arresti domiciliari che in Affidamento in prova. Si sottolinea che i detenuti presso la Casa Circondariale di Bologna hanno la priorità negli inserimenti poiché, con gli stessi, vengono effettuati i colloqui motivazionali e conoscitivi in carcere.

La struttura è Accreditata dall'Agenzia Sanitaria Regionale dell'Emilia Romagna.

Finalità

Per l'imprescindibile centralità della persona e dei suoi bisogni individuali, vengono pensati e costruiti **percorsi terapeutico-riabilitativi personalizzati**, in cui puntare al raggiungimento di obiettivi possibili, quindi non assoluti ma ottimali per ciascuno. Il progetto terapeutico si ritiene concluso solo nel momento in cui **la persona** ha raggiunto gli obiettivi concordati dal progetto terapeutico individualizzato.

Struttura

Gli **ambienti abitativi** offrono luoghi idonei alle diverse attività che la comunità terapeutica prevede: sono presenti la cucina, la dispensa, la sala da pranzo, i servizi igienici, lavatrici e spazio guardaroba; l'ufficio dell'equipe educativa con telefono e computer connesso in rete; un locale riservato ad ufficio amministrativo, l'attrezzatura idonea alla conservazione dei farmaci, strutture per le attività riabilitative adeguate al numero degli ospiti e agli interventi previsti.

Il **Laboratorio** affianco alla casa e i circa **sei ettari di terra** permettono attività lavorative utili per aiutare gli ospiti ad apprendere responsabilità e senso del lavoro.

L'**equipe** è formata dalla responsabile della comunità, una responsabile dell'accoglienza, una psicologa psicoterapeuta iscritta all'albo, educatori a cui sono attribuiti le varie responsabilità interne ed operatori notturni; sono presenti alcuni volontari.

L'equipe si avvale della supervisione periodica di un professionista esterno (sui casi e sulle dinamiche di gruppo). Le professionalità degli educatori garantiscono i differenti interventi proposti per l'aiuto a emanciparsi dalla dipendenza. Open Formazione propone annualmente piani formativi e progetti ad hoc per operatori sociali che lavorano nell'ambito delle dipendenze con riconoscimento dei crediti ECM.

I SERVIZI OFFERTI

L'accoglienza e i tempi di permanenza

Le modalità di accoglienza si differenziano a seconda della tipologia di utenza.

Il referente dell'accoglienza approfondisce la conoscenza attraverso colloqui e contatti con il Ser.T di provenienza allo scopo presentare all'interessato i servizi previsti dal programma terapeutico. In fase di accoglienza verrà presentata all'utente la Carta dei Servizi.

Per le persone detenute, dopo la segnalazione del Ser.T operante in carcere, quando è possibile, un educatore della comunità, terrà dei colloqui in carcere per approfondire la conoscenza e per presentare il programma comunitario.

La durata del **programma residenziale** è indicativamente di 18 mesi, compreso il periodo di reinserimento socio – lavorativo: si concorda con i servizi inviati in riferimento agli obiettivi che ci si propone di raggiungere in ogni caso specifico. La progettualità e la verifica del progetto terapeutico individualizzato seguono le indicazioni e i moduli condivisi del Tavolo Tecnico congiunto (Asl e privato) Terapia e Riabilitazione dell'area di Bologna.

Con le persone in misura alternativa la durata del progetto varia anche in relazione alla durata della pena.

I nostri servizi

L'intervento terapeutico prevede tre articolazioni possibili.

1) Percorso terapeutico-riabilitativo residenziale

- Osservazione e contenimento (0-2 mesi)
- Terapeutico riabilitativo interno (dal 2° al 4° mese)
- Terapeutico riabilitativo con verifiche esterne (dal 4° mese in poi), con rientri e pernotti in esterno a frequenza graduale (dal 6° mese in poi)
- Reinserimento socio-lavorativo con iscrizione allo sportello trasversale LavOrienta e svolgimento di Tirocinio Formativo. Parallelo orientamento e ricerca attiva del lavoro. Inoltre, gli ospiti sono invitati a svolgere attività di volontariato, considerate uno degli strumenti fondamentali dei percorsi di giustizia riparativa e di cura delle dipendenze (dall'8 mese in poi)
- Reinserimento abitativo anche in collaborazione con i servizi sociali territoriali di riferimento (dal 13° mese).

2) Percorso terapeutico riabilitativo semiresidenziale

Si tratta di percorsi personalizzati rivolti a chi ha una rete di supporto esterna alla comunità. I punti principali della proposta sono:

- Quotidianità strutturata in laboratori occupazionali
- Supporto educativo e psicoterapeutico con spazi individuali e di gruppo
- Flessibilità dell'intervento e dei tempi del progetto
- Accompagnamento rispetto all'acquisizione di gradualità autonomie ed al reinserimento/cittadinanza

In questa formula diurna, sono possibili diversi itinerari terapeutici:

- Diurno classico
- Percorso socio-occupazionale (accompagnamento nella sperimentazione di un interesse, orientamento e ricerca di un'attività lavorativa esterna compatibile rispetto alle capacità della persona accolta)
- Percorso GAP

3) Post trattamento e percorsi territoriali

Le nostre garanzie

I percorsi terapeutici che realizziamo nella nostra Comunità sono volti a superare la condizione di dipendenza patologica e funzionali all'accompagnamento e raggiungimento di obiettivi personali ed equilibri possibili in autonomia.

Per raggiungere questi obiettivi tutto il personale è impegnato a far sì che ad ogni utente siano garantiti:

- Riservatezza dei dati personali e tutela della privacy;
- Accesso alla struttura tramite colloquio orientativo con il Responsabile della Struttura o con un operatore delegato alla accoglienza;
- Assegnazione di un operatore di riferimento per ogni utente;
- Consegna di materiale informativo sul funzionamento e sulle regole di convivenza nella Comunità;
- Definizione di un percorso terapeutico personalizzato adeguato alla situazione socio-psicofisica dell'utente e impostato avvalendosi delle attività messe a disposizione dalla Comunità;
- Condivisione con l'utente del percorso terapeutico proposto;
- Mantenimento dell'attiva comunicazione tra Comunità e SerDP inviante tramite colloqui, contatti periodici e verifiche congiunte;
- Massima collaborazione ed integrazione, ove possibile, con la famiglia delle persone assistite;
- Inserimento nel percorso terapeutico di attività volte alla valorizzazione delle risorse e delle potenzialità della persona, e alla sua crescita personale e professionale - a tale scopo si utilizzano le svariate attività formative che vengono ciclicamente proposte all'utenza;
- Supporto per l'orientamento e la ricerca attiva del lavoro nell'ultima fase dell'iter terapeutico.

Il regolamento

La Comunità è retta da regole che gli ospiti dovranno condividere e sottoscrivere al momento dell'ingresso e da regole di funzionalità e di consuetudine. L'equipe custodisce la coerenza tra queste norme funzionali e le finalità terapeutiche che le regole devono avere.

Il punto sul processo terapeutico-riabilitativo

Per i primi due mesi vi è l'osservazione da parte dell'equipe dell'utente, finalizzata alla conoscenza della persona e delle sue caratteristiche di funzionamento.

Il **Progetto Terapeutico Individuale (PTI)** viene elaborato dopo 2 mesi dall'ingresso della persona in comunità ed è realizzato dalla comunità in stretto raccordo con gli operatori dei servizi territoriali e con l'utente (dal quale è controfirmato); gli obiettivi del progetto vengono ordinati in una scala di priorità e, quando possibile, si attribuisce una scadenza temporale per il loro raggiungimento e quindi di conseguenza il PTI viene revisionato.

Tutti gli obiettivi sono individualizzati ed il raggiungimento è dipendente dalle caratteristiche personali.

Dopo i primi 15 giorni possono essere autorizzate le visite dei familiari presso la struttura e le uscite per motivi burocratici, sanitari e familiari accompagnati dall'operatore.

La giornata tipo è la seguente

ore 07.15 sveglia comunitaria
ore 07.30 colazione
ore 07.45-08.30 pulizia degli spazi
ore 08.30 inizio attività ergoterapica
ore 09.30 pausa sigaretta
ore 10.30/10.50 merenda
ore 12.00 pausa sigaretta
ore 13.00 pranzo
ore 13.30-14.30 turno sparcchio e lavaggio piatti / riposo
ore 14.30-16.30 gruppi terapeutici/attività comunitarie
ore 16.30-19.30 tempo libero
ore 19.30 cena
ore 20.30 tempo libero
ore 23.30 buonanotte

La valutazione del servizio

La valutazione dei percorsi degli utenti

Verifica del PTI (ogni decisione è presa in riunione d'equipe)

- Al termine del percorso viene predisposta ed inviata la relazione di aggiornamento sul percorso terapeutico;
- Con il UEPE (se l'ospite è in regime di misura alternativa) a richiesta, predisporre ed inviare una relazione di aggiornamento sul percorso terapeutico.

Verifica

Dopo un periodo di sperimentazione dall'assegnazione di incarichi e responsabilità viene condotta una verifica con l'equipe della comunità. La progettualità e la verifica del progetto terapeutico individualizzato seguono le indicazioni e i moduli condivisi del Tavolo Tecnico congiunto (Asl e privato) Terapia e Riabilitazione dell'area di Bologna.

Il sistema di ascolto (rilevazione) della soddisfazione delle persone a cui è rivolto il servizio

L'opinione degli utenti è tenuta in considerazione nel corso di tutte le attività in cui sono coinvolti. Gli strumenti di coinvolgimento nella valutazione del quotidiano sono le riunioni di laboratorio, il gruppo comportamentale; è inoltre utilizzato un questionario di soddisfazione.

Valutazione e miglioramento delle attività

In riunione d'equipe si attribuiscono le responsabilità per l'implementazione dei progetti o attività di miglioramento, sintetizzati Piano annuale delle attività-Obiettivi

Il riesame annuale

Consiste in una riunione con il responsabile che prima dell'incontro compila un'autovalutazione che ha i seguenti obiettivi: riflettere sulla propria identità professionale attraverso il riconoscimento delle competenze per valorizzarle, riflettere sugli ambiti in cui tali competenze possono essere più facilmente applicate, riflettere sugli eventuali gap tra le competenze attuali e i futuri sviluppi professionali.

Durante l'incontro viene fatta una valutazione sull'anno passato e una progettazione su quello futuro inerente a:

- dipendenti del centro;
- criticità emerse dai questionari di valutazione compilati dagli utenti;
- budget;
- obiettivi tecnici/politici sulla struttura;
- ruolo di responsabile

Il Direttore di area, con la collaborazione dei responsabili delle diverse strutture, dopo aver condiviso eventuali cambiamenti rispetto all'organizzazione e all'utenza, si pongono degli obiettivi legati al miglioramento della qualità del servizio.

Le attività di miglioramento della qualità del servizio comprendono:

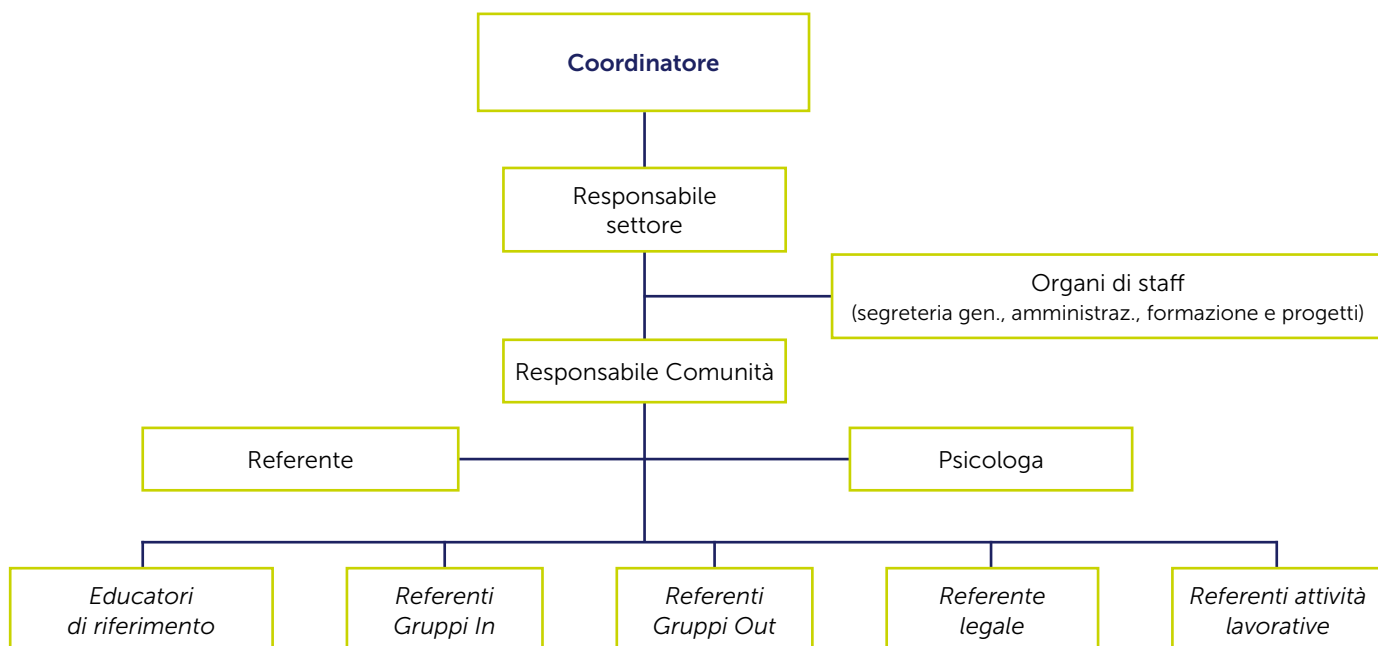
- identificazione del bisogno;
- la programmazione di azioni con tempi definitivi
- un responsabile del processo
- un obiettivo chiaro da raggiungere
- una verifica

Il momento di comunicazione a tutti gli educatori della cooperativa dei risultati ottenuti e dei nuovi obiettivi proposti è l'open day.

L'organigramma

La composizione delle risorse umane (quantitativa e professionale)

L'organigramma è così composto:



Di seguito le rette stabilite dall'accordo AUSL-CEA.

Tipologie di intervento	2019
Terapeutico/riabilitativa residenziale	72,30 €
Terapeutico/riabilitativa semiresidenziale	55,18 €
Supporto in caso di ricovero ospedaliero	28,92 €

Le rette sono comprensive delle attività sopra descritte. Esclusi dalla retta sono le terapie specialistiche, le sigarette e l'IVA. In caso di sostanziale variazione delle modalità di erogazione del servizio verrà data, a tutti i Servizi invianti, informazione tempestiva. In caso di accoglienza di persone con eventuali disagi secondari dal punto di vista clinico ci riserviamo eventuali incrementi ad hoc sulla retta a seconda della tipologia dell'intervento.

Parte terza

I meccanismi di tutela

Raccolta dati e privacy

Al momento dell'ingresso, viene firmata la presa di visione sui dati della privacy ed è chiesta l'autorizzazione a persone da loro identificate.

Gestione delle emergenze

In caso di qualunque genere di emergenza relativa sia alla struttura che al comportamento degli utenti, il responsabile è reperibile 24 ore su 24. Nel caso in cui un utente abbandoni la Comunità gli operatori hanno l'obbligo istituzionale di avvisare tempestivamente il SerT inviante ed eventualmente l'autorità competente se l'utente è sottoposto a degli obblighi penali. Qualora si dovesse ricorrere ad un allontanamento di una mamma o ad un suo abbandono del programma, la permanenza del minore in struttura potrà protrarsi massimo per le due settimane successive, durante le quali si provvederà automaticamente ad una modifica della retta giornaliera, considerando la necessità di maggior supporto degli educatori.

L'Ufficio Qualità

I recapiti dell'Ufficio Qualità sono i seguenti:

Via Milazzo, 30 (BO)

Telefono 051/841206

Referente: Ivana Tartarini

e-mail: qualita@opengroup.eu

La procedura per il reclamo

Per la presentazione dei reclami è privilegiata la forma scritta via mail, fax o posta tradizionale; è consigliato porre nell'oggetto 'reclamo nei confronti di Rupe Femminile'. In caso di reclamo telefonico od orale non è garantita la ricezione dello stesso da parte del responsabile. Nel caso il reclamo comporti l'apertura di un'indagine, il responsabile della stessa sarà nominato dal responsabile dell'Ufficio Qualità nonché comunicato a chi ha fatto il reclamo in 10 giorni feriali. Inoltre saranno comunicati i tempi previsti per la durata dell'indagine.

Parte quarta

La comunicazione

Persone da contattare, recapito e dislocazione sul territorio dell'ente gestore

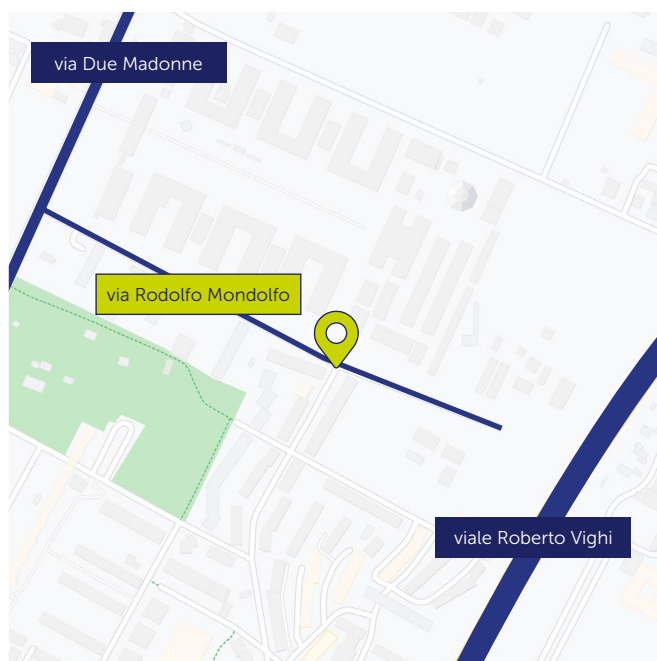
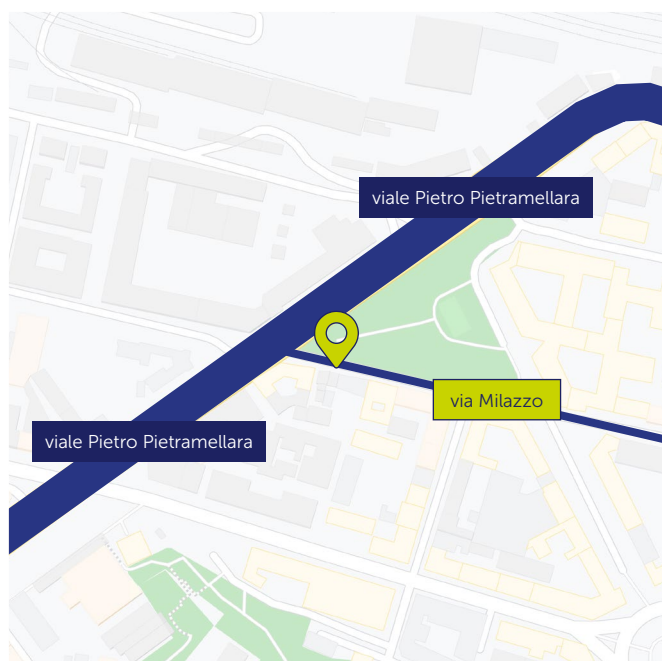
Via Milazzo 30, 40121 Bologna (BO)
Tel: 051 841206
e-mail: segreteria@opengroup.eu

Responsabile Business Unit:
Annamaria Bastia

Persone da contattare, recapito e dislocazione sul territorio della Comunità Casa Gianni

Via Rodolfo Mondolfo 8, 40139 Bologna (BO)
Tel: 051 453895
Fax: 051 453100
e-mail: casagianni@opengroup.eu

Referente della struttura:
Antonietta Esposito



Regolamento della comunità Casa Gianni

PREMESSA

La cura degli spazi personali e comuni viene espletata dagli stessi ospiti, sotto la supervisione degli operatori della Comunità. A turno essi si dedicano alla preparazione dei pasti principali, alla pulizia della propria camera e degli ambienti comuni. Gli ospiti si impegnano a svolgere le attività proposte:

- ergoterapiche (laboratorio di assemblaggio componenti elettromeccaniche, manutenzione della casa, cucina, gestione del verde), affiancati dagli operatori;
- ludiche ed espressive (teatro, musica, gite, disegno, cineforum, ecc.);
- motorie (palestra, camminate, piscina ecc.);
- educative, individuali e di gruppo.

INGRESSO

Al momento dell'ingresso l'ospite deve presentarsi con:

- documento d'identità valido e codice fiscale
- tessera sanitaria
- tutta la documentazione sanitaria (ed eventualmente giudiziaria) in suo possesso

Il primo giorno viene accompagnato nella propria camera dall'operatore che apre e sistema con lui il bagaglio personale, verifica il vestiario e controlla che non abbia con sé oggetti non consentiti.

GESTIONE DELLA COMUNITÀ

Organizzazione della giornata

La giornata ha inizio alle 6.45 per chi prepara la colazione ed alle 7.15 per tutto il resto del gruppo con la sveglia comunitaria. Entro le ore 7.15 ci si ritrova nella zona giorno per la colazione e alle 7.45 iniziano le attività organizzate. Per gli utenti in percorso diurno le attività iniziano alle 8.30.

La pausa pranzo è dalle 13.00 alle 14.30, ora in cui riprendono le attività pomeridiane che hanno termine alle 16.30. Dalle 16.30 alle 19.30, orario di cena, l'ospite ha a disposizione degli spazi per il tempo libero. Dopo cena e fino alle 23.30, ora in cui si rientra nelle camere per la notte, si alternano serate di tempo libero e di socializzazione, con un programma condiviso.

Nei giorni di sabato pomeriggio, domenica e in quelli festivi sono normalmente espletate solo le attività necessarie alla vita domestica e alla cura di sé. La restante parte della giornata è dedicata o al tempo libero o ad attività ricreative organizzate all'interno e all'esterno della Comunità.

I giorni festivi sono dedicati inoltre alle visite ed alle uscite con parenti o amici, se permesso dal programma terapeutico. Saranno possibili modifiche nell'organizzazione delle giornate nel periodo estivo o per eventi particolari.

Vestiario

In comunità l'ospite effettua attività di vario genere, sportive, culturali, lavorative. Per tale motivo si consiglia di munirsi di capi di abbigliamento adeguati a svolgere tutte queste attività e sufficienti a ricoprire le necessità per un minimo di 15 giorni. L'ospite deve occuparsi personalmente della cura dei propri capi di abbigliamento. A turno può lavare e stirare il proprio vestiario e periodicamente deve occuparsi dei capi di biancheria e vestiario datagli eventualmente in dotazione dalla Comunità.

Denaro di uso personale

La comunità assicura ad ogni utente la sussistenza ma non le spese voluttuarie. Sono perciò a carico dell'utente le spese per sigarette, vestiti, ed ogni altra necessità personale.

Prodotti per la cura e l'igiene personale

I prodotti essenziali per la cura e l'igiene personale sono forniti dalla Comunità ma è consentito all'ospite, dopo una valutazione dell'operatore di riferimento e/o dell'equipe, anche l'uso di altri prodotti personali, acquistandoli con il proprio denaro.

Oggetti ammessi e vietati

Non sono ammessi alcolici, preziosi, coltelli e altro materiale che, a discrezione dell'educatore, potrebbe essere utilizzato come oggetto di offesa. Tali beni vengono ritirati e riconsegnati alla famiglia oppure custoditi. I generi alimentari non sono ammessi se non per uso comunitario.

Comportamenti non consentiti

Durante il periodo di permanenza in Comunità non sono ammessi e possono comportare l'allontanamento dalla stessa i seguenti comportamenti:

- introduzione e cessione di alcol e sostanze psicoattive
- atti di violenza

Vi sono altri comportamenti non adeguati alla permanenza in struttura che potrebbero essere motivo di espulsione della stessa:

- uso di alcol e sostanze psicoattive
- furto
- rapporti sessuali all'interno della struttura
- atti vandalici
- comportamenti aggressivi
- qualsiasi altro comportamento ritenuto dall'equipe non compatibile con la Comunità

Al fine di verificare l'eventuale uso di sostanze psicotrope gli ospiti consentono di sottoporsi ai controlli espletati sulla base di un programma di monitoraggio oppure su richiesta specifica dell'educatore.

Il rapporto con le sostanze d'abuso e la prevenzione alla ricaduta sono aspetti centrali del lavoro terapeutico in comunità, sia a livello individuale che nella dimensione di gruppo: tutti i membri dell'equipe, da contratto e mandato terapeutico, sono autorizzati a disporre, come più ritengono opportuno, delle informazioni relative ad episodi di trasgressione e violazione dell'astinenza (es. per finalità terapeutiche gli episodi di consumo del singolo possono essere oggetto di confronto all'interno del gruppo). Gli ospiti, quindi, dichiarano di accettare la condivisione anche di proprie informazioni, come finalità terapeutica, al momento dell'ingresso.

Per garantire un ambiente protetto all'interno della struttura è vietato introdurre sostanze stupefacenti e alcoliche: a tutela del contesto, i membri dell'equipe possono effettuare controlli accurati delle camere da letto (anche negli spazi privati, come gli armadi) e di tutti i luoghi comuni.

Visite, permessi e rapporti individuali con l'esterno

Sono concordate con l'operatore di riferimento e/o con l'equipe in funzione della fase del percorso terapeutico.

La diretta partecipazione all'adempimento dei propri doveri è la base per usufruire pienamente dei propri diritti: l'impegno personale ai doveri è un rispetto verso il contesto sociale in cui si è inseriti.

Regolamento diurno

È richiesto il rispetto dell'**orario diurno 8.30-17.30**, salvo eccezioni concordate con il Servizio inviante al momento dell'accoglienza.

È richiesto di **comunicare in anticipo l'eventuale assenza**. In caso di malattia si prega di fornire il **certificato medico**.

La prolungata **assenza immotivata** comporterà la **sospensione del progetto** e la necessità di stabilire una verifica con il Servizio Inviante in caso di proseguo del percorso.

È richiesto di effettuare il **cambio del medico** con quello di riferimento per la struttura, al fine di poter monitorare la situazione sanitaria ed utilizzarla come strumento educativo durante il percorso, stabilendo obiettivi di cura e consapevolezza. **Evitare l'assunzione autonoma di terapie** non condivise con il Servizio inviante ed il medico di base.

È richiesto, nei colloqui educativi, di concordare con l'educatore di riferimento dei momenti di monitoraggio e condivisione rispetto alla gestione del denaro e delle spese.

