

Carta dei servizi

ARCA Centro Mantovano di Solidarietà Onlus



INDICE:

| | | |
|-------|---|----|
| 1. | PREMESSA | 4 |
| 2. | MISSION | 4 |
| 3. | STORIA | 4 |
| 4. | PROGETTO UOMO | 5 |
| 5. | LA PROPOSTA D'INTERVENTO | 5 |
| 6. | FILOSOFIA DEI PROCESSI TERAPEUTICI | 6 |
| 7. | PROGRAMMI TERAPEUTICI | 6 |
| 8. | EMERGENZA COVID-19 | 7 |
| 9. | STRUTTURE DEL CENTRO | 7 |
| 10. | GLI OPERATORI DEL PROGETTO UOMO | 15 |
| 11. | IL NOSTRO VOLONTARIATO | 15 |
| 12. | MODALITÀ E DIRITTO DI ACCESSO AI SERVIZI | 16 |
| 13. | RETTE | 17 |
| 14. | DIMISSIONI | 17 |
| 15. | MATERIALE INFORMATIVO | 17 |
| 16. | SERVIZI ULTERIORI | 18 |
| 16.1. | <i>PRIMO COLLOQUIO</i> | 18 |
| 16.2. | <i>C.F.P. - COINVOLGIMENTO FAMILIARE PARALLELO</i> | 18 |
| 16.3. | <i>Servizio Multidisciplinare Integrato – IL FILO</i> | 18 |
| 16.4. | <i>Altre attività del Centro</i> | 19 |
| 16.5. | <i>Ufficio di presidenza</i> | 19 |
| 17. | DIRITTI DEGLI UTENTI | 20 |
| 18. | DOVERI DEGLI UTENTI | 20 |
| 19. | DIRITTI E DOVERI DEI FAMILIARI | 20 |
| 20. | PRINCIPI FONDAMENTALI | 21 |
| 21. | OBIETTIVI DELLA QUALITÀ | 21 |
| | CONTATTI | 21 |
| 22. | COME RAGGIUNGERCI | 23 |
| 23. | RECLAMI ED OSSERVAZIONI | 29 |
| 24. | QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE | 29 |
| | PARTE INTRODUTTIVA - CONTESTO | 30 |
| 1.1 | La Storia di Arca Centro Mantovano di Solidarietà | 30 |
| 1.2 | La Mission | 30 |
| 1.3 | Metodologia | 30 |
| | S.M.I. “IL FILO” | 31 |

| | | |
|-------|--|----|
| 2.1 | la Carta dei Servizi | 31 |
| 2.2 | Lo S.M.I. | 31 |
| 2.3 | La politica | 31 |
| 2.4 | Caratteristiche del Servizio | 32 |
| 2.3 | EMERGENZA COVID-19 | 36 |
| 2.4 | PROCEDURE DI ACCESSO, DIAGNOSI E TRATTAMENTO | 36 |
| 2.4.1 | Accoglienza e decodifica della domanda | 36 |
| 2.4.2 | Presa in carico | 37 |
| 2.4.3 | Valutazione Multidisciplinare Integrata | 37 |
| 2.4.5 | Trattamenti | 38 |
| 2.4.6 | Verifica dei trattamenti | 39 |
| 2.4.7 | Dimissioni | 39 |
| 2.5 | Continuità della cura | 39 |
| 2.6 | Servizi ulteriori interni al Centro | 39 |
| 4. | ASPETTI QUALITATIVI | 42 |
| 4.1 | Obiettivi per la qualità | 42 |
| 4.2 | Inadempienze-reclami e osservazioni | 42 |
| 4.3 | Customer satisfaction | 43 |
| | COME RAGGIUNGERCI | 44 |
| | <i>ALLEGATO I</i> | 46 |
| | <i>ALLEGATO II</i> | 47 |
| | ALLEGATO III | 47 |
| | ALLEGATO | 49 |

1. PREMESSA

La **Carta dei Servizi** è lo strumento fondamentale di comunicazione che regola il rapporto tra il Cittadino e il Centro Mantovano di Solidarietà onlus.

Con la carta dei servizi la Comunità vuole fornire ai singoli cittadini, agli enti ed alle associazioni che li rappresentano una dettagliata informazione sulla propria struttura e le proprie attività.

Evidenzia il valore della professionalità necessaria per le erogazioni dei servizi, verifica costantemente l'efficacia dei servizi proposti e rileva il grado di soddisfazione dei fruitori attraverso la somministrazione di un questionario di Customer satisfaction (sia per gli utenti che per i dipendenti, somministrata una volta all'anno)

2. MISSION

La mission del Centro mantovano di solidarietà Arca è di:

- Erogare un servizio, che pur prendendo in considerazione i continui mutamenti sociali e culturali della dipendenza da sostanze lecite e illecite, ponga al centro del proprio intervento il recupero della dignità dell'uomo, attraverso l'applicazione della filosofia di Progetto Uomo.
- Divulgare e promuovere i principi e i valori della filosofia "Progetto Uomo".
- Garantire un miglioramento continuo dei propri servizi.

Il Centro Arca al fine di identificare e tenere sotto controllo i processi che determinano la qualità dei prodotti e dei servizi forniti, ha implementato un sistema di gestione redatto ai sensi della norma ISO 9001:2015, certificato, e mantenuto costantemente attivo.

3. STORIA

Il Centro Mantovano di Solidarietà ARCA opera sul territorio mantovano per il recupero e il reinserimento dei ragazzi tossicodipendenti, ispirandosi al "Progetto Uomo" ideato da Don Mario Picchi. Il Centro nasce di fatto negli anni '80, quando alcuni gruppi di volontari sparsi sul territorio mantovano cominciarono a dedicarsi al recupero dei ragazzi tossicodipendenti; i primi tentativi, per forza di cose, sono stati di tipo sperimentale. L'incontro con il Centro di Solidarietà di Reggio Emilia è stato il momento decisivo nella crescita, poiché ha dato ai volontari un senso e una finalizzazione logica ai loro sforzi. Il numero di persone che si occupavano del fenomeno è andato sempre crescendo, così come l'impegno e il livello di professionalità. Nel 1988 nasce ARCA, un comitato di dieci garanti che si impegnano a portare il "Progetto Uomo" anche a Mantova. Sempre nel 1988 viene aperto il Primo Incontro presso il teatrino del Gradaro di Mantova; nel 1990 il Comitato si trasforma in Associazione di Volontariato. Nel maggio 1991 ha inizio la prima fase del Programma, l'Accoglienza, nei locali della ex sede dell'Anfass, ristrutturati dai volontari e con l'aiuto di molti amici. Inizia un'attività di tipo più strutturato. Nell'aprile 1992 apre a Marmirolo la terza fase del Programma: il Reinserimento socio-lavorativo, nella sede della ex stazione messa a disposizione dal comune. Nel settembre del 1994 apre la Comunità Terapeutica di Revere, fase centrale del Programma terapeutico. Si completa così il Programma terapeutico classico che prevede, per l'appunto, tre momenti successivi: Accoglienza – Comunità – Rientro. Nel frattempo il Centro diviene Ente Ausiliario regolarmente iscritto nell'Albo Regionale dal gennaio 1993, e diventa anche membro effettivo della Federazione Italiana delle Comunità Terapeutiche (FICT) e membro della European Federation of Drugfree Treatment Centers. Il Centro ARCA mantiene rapporti di duratura collaborazione con l'Associazione di Volontariato, iscritta a sua volta nel registro regionale delle Associazioni di Volontariato dal febbraio '94. Nel corso degli anni i servizi del Centro si sono evoluti attraverso progetti alternativi come il "Progetto Serale" per i giovani assuntori di sostanze e successivamente per genitori, attivati da alcuni anni nella sede di Romanore di Borgovirgilio e il "Progetto Arcobaleno" per tossicodipendenti con problematiche gravi, divenuta successivamente una comunità residenziale con sede a Marengo di Marmirolo. La crescita del Centro è proseguita alla fine degli anni '90 sviluppando tutta una serie di iniziative di prevenzione e di formazione tramite l'attivazione di un Centro Studi, ricerche e progettazione sociale, e successivamente aprendo, a fine 2004, un modulo per alcolisti ricavato nella sede dell'Accoglienza Residenziale a Romanore.

Il centro Mantovano di Solidarietà Arca è inoltre:

- ❑ Membro della federazione italiana comunità terapeutiche F.I.C.T.

- Membro delle comunità educative Com.E.
- Membro della W.F.C.T. world federation of therapeutic communitief

4. PROGETTO UOMO

“Progetto Uomo” vuole recuperare, attraverso una proposta culturale, la centralità della persona quale soggetto critico, autonomo e sociale, capace di progettualità e come individuo bisognoso di valori di riferimento.

“Progetto Uomo” è un intervento atto:

- a) a sviluppare la personalità e a recuperare alla vita sociale;
- b) ad aiutare a cambiare comportamenti ed atteggiamenti negativi
- c) a stimolare a maturare nel senso della responsabilità, onestà, chiarezza in un processo di interiorizzazione dei valori e di ricerca del senso della vita.

“Progetto Uomo” ha una sua flessibilità, indispensabile per adeguare l’intervento alle necessità del momento, personalizzando il più possibile la proposta.

E’ l’espressione di un atteggiamento culturale radicalmente nuovo, basato sulla ricerca scientifica e su un’esperienza pluriennale. Competenza ed esperienza danno la possibilità di attivare nuovi percorsi che tengono conto, innanzitutto, del principio fondamentale del rispetto della dignità dell’uomo e che confermano piena fiducia nella possibilità del suo cambiamento.

“Progetto Uomo” si propone di promuovere lo sviluppo e la crescita dell’individuo.

E’ un cammino di crescita personale e comunitario nel quale tutti possono coinvolgersi per contrastare il disagio giovanile e per migliorare la qualità della vita.

L’orientamento fortemente concreto e il costante atteggiamento di profonda fiducia nell’essere umano inducono ad una certa resistenza a ridurre “Progetto Uomo” entro gli schemi di un rigido modello teorico. E’ da sottolineare, comunque, che ogni azione intrapresa ha un modello teorico di riferimento da cui derivare:

- a) ispirazione
- b) definizione degli obiettivi a cui tendere
- c) standard di valutazione del successo e/o del fallimento

Nella pratica vengono utilizzati contributi delle diverse scuole di pensiero.

E’ da sottolineare l’importanza dell’animazione socio - culturale che implica un insieme di interazioni continue e positive tra persone che scelgono di perseguire insieme un obiettivo.

Lo scambio emotivo, la cooperazione attorno ad un compito e la comunicazione di significati provocano un evento culturale: avviene inevitabilmente un confronto tra la cultura esistente e le nuove forme di cultura caratterizzate sia da competenza teorica che da una importante ed imprescindibile competenza umana.

Da ciò si evince che la dimensione politica, quella socio - culturale e la relazionale sono gli aspetti fondanti del “Progetto Uomo”.

5. LA PROPOSTA D’INTERVENTO

I principi ispiratori di “Progetto Uomo” costituiscono una valida indicazione sia per il recupero dalla tossicodipendenza, sia per tutti coloro che sono alla ricerca di una valorizzazione della propria identità, nel rispetto comunque dell’identità degli altri e senza cercare compromessi, senza porsi in concorrenza.

I percorsi preventivi, educativi e riabilitativi ispirati a “Progetto Uomo” mirano a riconoscere, accogliere ed affrontare il disagio che nasce da problematiche individuali, relazionali, sociali e ambientali; escludono ogni delega, promovendo la responsabilità e il coinvolgimento della persona, del suo ambiente familiare e sociale.

L’obiettivo di tutti gli interventi è di agevolare la persona nel raggiungimento di un buon livello di autonomia e di benessere nell’ambiente nel quale è sollecitato a vivere in modo significativo.

La proposta “Progetto Uomo” può essere utilizzata come una “scuola di vita”:

- a) per conoscere se stessi e per verificare il valore dei rapporti interpersonali (obiettivo degli interventi di prevenzione primaria e secondaria)

- b) per opporsi ad ogni forma di dipendenza (programma terapeutico-riabilitativo)
- c) per formare, qui intesa come maturazione delle facoltà psichiche ed intellettuali dovute allo studio e all'esperienza.

6. FILOSOFIA DEI PROCESSI TERAPEUTICI

I programmi terapeutici delle comunità dell'ARCA sono caratterizzati da un taglio spiccatamente educativo. L'obiettivo di fondo è l'emancipazione dal problema della tossicodipendenza e, nel caso di compresenza di problematiche psicopatologiche, un contenimento "sufficientemente buono" delle stesse. Tale obiettivo si persegue attraverso:

- l'acquisizione di maggior fiducia in se stessi e nelle proprie potenzialità,
- recupero dei valori e assunzione delle proprie responsabilità personali e sociali più costante,
- maggior rispetto degli altri e dell'osservazione dei limiti,
- una più efficace gestione delle pressioni esterne,
- una più funzionale gestione dell'emotività,
- maggiore consapevolezza di ciò che può aver portato al comportamento di abuso,
- una più spontanea verbalizzazione dei propri vissuti e dei propri sentimenti,
- riappropriazione di legami amicali significativi e di legami affettivi interrotti.

Il raggiungimento di quanto descritto avviene con una graduale ricostruzione del "se" destrutturato attraverso gruppi, colloqui individuali, interventi personalizzati; efficaci strumenti che mirano a dare all'utente consapevolezza di sé, della realtà in cui vive, del proprio problema personale sottostante la tossicodipendenza.

Tuttavia il fattore di maggior cambiamento passa attraverso le "mille azioni" della quotidianità. Gli utenti si occupano dei lavori di settore: manutenzione ordinaria degli stabili, cucina, lavanderia, laboratori creativi, pulizia locali.

7. PROGRAMMI TERAPEUTICI

Il Settore terapeutico rieducativo e di inserimento socio-lavorativo si attiene all'applicazione del modello terapeutico di "Progetto uomo", articolato in tre fasi: orientamento, comunità (tradizionale e doppia diagnosi), reinserimento socio lavorativo.

I servizi si articolano in distinti percorsi terapeutici: differenziati a seconda dei bisogni dell'utente.

Programma Terapeutico "tradizionale": rivolto ad utenti con problematiche di tossicodipendenza, suddiviso in tre fasi per un totale di 43 posti accreditati e a contratto, 7 autorizzati:

Orientamento, presso la Comunità San Marco di Romanore di Borgo Virgilio, Comunità Terapeutica "tradizionale", presso la Comunità Giovanni Paolo II di Ospitaletto di Marcaria, Reinserimento, presso la Comunità terapeutica il Sestante ed eventualmente presso gli appartamenti protetti.

Programma per utenti in doppia diagnosi: rivolto ad utenti alcol/ tossicodipendenti con certificata patologia psichiatrica, un totale di 8 posti accreditati e contratto

Programma alcolisti: è un modulo specialistico, svolto all'interno della Comunità San Marco di Romanore Borgo Virgilio, rivolto ad utenti con problematiche di alcool dipendenza per un totale di 8 posti accreditati e a contratto.

Programma GAP: è un modulo specialistico residenziale, svolto all'interno della Comunità Il Sestante di Marengo di Marmirolo, rivolto ad utenti con problematiche di gioco d'azzardo per un totale di 7 posti accreditati.

Udo bassa soglia assistenziale: struttura comunitaria di tipo residenziale, riabilitativa e lavorativa. Ha sede presso Ospitaletto di Marcaria, Via san Vincenzo 31: grazie alla ristrutturazione sono nati 2 appartamenti che possono ospitare 5 ospiti ciascuno. Attraverso un programma centrato sulla valenza terapeutica del lavoro e l'aiuto educativo e psicologico, puntiamo ad ottenere la massima indipendenza possibile per tutti quelli che si ritrovano a vivere in condizioni di svantaggio e di disagio sociale che hanno già affrontato un percorso di comunità e/o ambulatoriale. Ad oggi rivolta solo ad ospiti di sesso maschile. (D.G.R. IX/3239)

La durata dei programmi terapeutici varia a seconda del tipo di trattamento: il percorso tradizionale solitamente dura 36 mesi, mentre per quanto riguarda i moduli specialistici lo standard è di 18 mesi.

8. EMERGENZA COVID-19

Il Centro Arca, in relazione alla situazione di emergenza sanitaria da COVID 19 ha adottato protocolli e procedure di prevenzione e gestione del rischio, volti a contenere la diffusione del contagio, a proteggere l'utenza, i dipendenti e i volontari. Tali misure prevedono: un aggiornamento costante di tutto il personale in servizio in merito alle disposizioni igienico sanitarie da seguire, la distribuzione e l'utilizzo di tutti i dispositivi di protezione individuale, l'applicazione di tutte le norme igienico sanitarie in vigore (compreso il vaccino anticovid di operatori, utenti e volontari e la possibilità di accesso degli esterni in ambiente sicuro e protetto), sono infine previste sorveglianza sanitaria e screening periodico per gli operatori e screening periodico per gli utenti che lavorano. Vi è una continua collaborazione con ATS nella registrazione/segnalazione di casi di accertata infezione da COVID 19.

9. STRUTTURE DEL CENTRO

Progetto psicoeducativo/terapeutico individuale suddiviso secondo le fasi della filosofia ispiratrice in:

- Accoglienza
- Comunità: tradizionale e specialistica (doppia diagnosi)
- Reinserimento
- Bassa soglia assistenziale/cronicità

8.1 Accoglienza Residenziale S. Marco

Comunità di orientamento "**Accoglienza Residenziale S. Marco**": accoglie utenti sia maschili che femminili, è sita a Romanore di Borgovirgilio (MN), rappresenta il primo incontro tra il tossicodipendente e il programma. L'utente abbandona l'assunzione di sostanze e si prepara all'ingresso in Comunità. La struttura è accreditata per 24 posti letto (di cui 8 destinati al modulo specialistico per alcolisti)

Principali passi di questa prima fase del percorso sono:

- 1) sciogliere i primi nodi, ossia il primo distacco dalla dipendenza fisica e gradualmente da quella psichica
- 2) colloqui con cadenza anche giornaliera finalizzati ad approfondire la conoscenza della persona
- 3) Le attività quotidiane comprendono:

a) Attività di gestione della casa: pulizie dell'intero stabile (pulizie e disinfezione locali, approvvigionamento prodotti); gestione orto e giardino (coltivazione, potatura, sfalcio ecc...); cucina (preparazione pasti); dispensa generale (approvvigionamento, controllo scadenza, programmazione pasti); lavanderia e stireria (cura della biancheria personale e comune); settore animativo culturale (attività d'animazione, proposte culturali tipo cineforum, visite musei ecc...); piccola manutenzione ordinaria (imbiancatura, verniciatura, piccole riparazioni ed altro nel rispetto della normativa vigente in materia di sicurezza in ambiente di lavoro).

b) Attività terapeutiche: stesura e condivisione del Piano Educativo Individualizzato, colloqui individuali e gruppi di auto-aiuto, consulenze psichiatriche, gruppi con uno o più membri famigliari.

I metodi terapeutici ai quali si riferisce **Accoglienza Residenziale S. Marco** sono:

- A. L'approccio motivazionale basato sul "colloquio motivazionale"
- B. Lo sblocco emotivo
- C. Prevenzione alla ricaduta

Nello specifico:

- il colloquio motivazionale si fonda su 4 principi guida: esprimere empatia, aumentare la frattura interiore tra il comportamento attuale e l'obiettivo di cambiarlo, aggirare e utilizzare la residenza, sostenere l'autoefficacia
- Lo sblocco emotivo Ha l'obiettivo, attraverso colloqui e gruppi terapeutici, di far sì che la persona possa trovare e crearsi uno spazio per esprimere emozioni, sentimenti e vissuti personali per permetterle di sentire ed ascoltare la sua parte più intima per molto tempo "anestetizzata" e "congelata" dall'abuso di sostanze alcoliche.
- Prevenzione della ricaduta attraverso attività di gruppo si cerca di aiutare l'utente ad individuare nel concreto tutte quelle situazioni contingenti ed emotive che potrebbero portarlo a ricadere.

Durata del percorso terapeutico

- Per gli utenti con patologia di comorbidità psichiatrica certificata la permanenza a Romanore è limitata ad un periodo di 2-3 mesi
- Per gli utenti privi di tale patologia, la permanenza nella Comunità San Marco è di circa 6-8 mesi.

8.2 Modulo specialistico per alcolisti

Modulo specialistico per alcolisti residenziale breve sia maschile che femminile, in grado di accogliere utenti con abuso/dipendenza da alcol, si trova a Romanore di Borgovirgilio. Il programma di riabilitazione primario, basato su tecniche innovative nel campo dell'alcolologia, parte dal presupposto che coloro che possiedono problemi di dipendenza hanno la capacità di astenersi, facendo altresì risaltare il loro potenziale umano.

I destinatari del Servizio di trattamento specialistico è un modulo residenziale erogato all'interno della Comunità terapeutica San Marco di Romanore di Borgovirgilio-MN- per N.8 utenti con dipendenza da sostanze alcoliche anche associata al consumo/abuso di altre sostanze stupefacenti e/o psicofarmaci, come da autorizzazione al funzionamento e accreditamento rilasciato dalla Regione Lombardia.

Il Modulo di alcolologia, ispirandosi alla filosofia di "Progetto Uomo", pone al centro del programma terapeutico la persona nella sua totalità, affrontandone non soltanto la problematica dell'alcoldipendenza ma tutte le conseguenze psico-sociali ad essa correlate. L'aspetto principale su cui si fonda il percorso terapeutico è la motivazione al cambiamento delle modalità comportamentali patologiche insite nell'utente. L'APPROCCIO MOTIVAZIONALE mette al centro dell'attenzione l'utente e le sue risorse in quanto si fonda sulla convinzione che il potenziale al cambiamento esiste e risiede nell'utente e non è un qualcosa che "deve essere indotto" nella persona.

È rivolta a persone di sesso sia maschile che femminile maggiorenni. Per come è strutturato il programma terapeutico si escludono soggetti con le seguenti caratteristiche:

- Persone affette da gravi disturbi psichiatrici (ossia persone che richiedono terapie farmacologiche tali da compromettere in modo significativo le funzionalità psico-fisiche dell'utente e da richiedere ricoveri in strutture specialistiche).
- Persone con gravissimo deterioramento del tessuto sociale/familiare.
- Persone con comportamenti antisociali gravi.
- Persone con problemi fisico-organici gravi tali da compromettere una reale autonomia.

I metodi terapeutici ai quali si riferisce il Modulo Alcool sono:

A) L'approccio motivazionale basato sul "colloquio motivazionale": uno stile di colloquio fondato sulla capacità dell'operatore di esercitare un ascolto riflessivo e una comunicazione empatica nei confronti dell'utente.

Il "Colloquio Motivazionale" considera e rispetta l'autonomia di scelta dell'individuo ed è un approccio collaborativo e non prescrittivo, in cui l'operatore evoca (non impone) la motivazione al cambiamento poiché questa è intrinseca della persona.

B) Lo sblocco emotivo: Ha l'obiettivo, attraverso colloqui e gruppi terapeutici, di far sì che la persona possa trovare e crearsi uno spazio per esprimere emozioni, sentimenti e vissuti personali per permetterle di sentire ed ascoltare la sua parte più intima per molto tempo "anestetizzata" e "congelata" dall'abuso di sostanze alcoliche.

C) Prevenzione alla ricaduta: soprattutto attraverso attività di gruppo si cerca di aiutare l'utente ad individuare nel concreto tutte quelle situazioni contingenti ed emotive che potrebbero portarlo a ricadere nell'alcool.

8.3 Comunità Terapeutica "Giovanni Paolo II"

Comunità Terapeutica "Giovanni Paolo II": nella Comunità Terapeutica "Giovanni Paolo II" si fondano le pluriennali esperienze della Comunità S.Biagio di Revere (comunità classica) ed Arcobaleno di Marengo (comunità a doppia diagnosi). Due diverse tipologie di utenze a stretto confronto e collaborazione. L'attenzione è tuttavia rivolta alla singola persona nel rispetto dei propri bisogni. I percorsi/interventi sono sempre più INDIVIDUALIZZATI seppur raccolti in un unico contenitore esperienziale. La struttura è accreditata per 24 posti letto di cui 8 per la doppia diagnosi. È la seconda fase del percorso terapeutico. Nell'arco dell'intero programma terapeutico (Accoglienza – C.T. – Reinserimento) si lavora con l'utente su due fronti:

A) **COMPORAMENTO**

B) **CONSAPEVOLEZZA DEL PROBLEMA PERSONALE** (sottostante il problema droga)

Si parte dal principio che la nostra utenza è incapace di stare in relazione con gli altri in modo "SANO".

Ogni bisogno personale (affettivo o materiale) è raggiunto attraverso GIOCHI, RICATTI, MANIPOLAZIONI, NEGAZIONE DELLA REALTA' PERSONALE ED ESTERNA.

Mettere in comunità (24 ore su 24) un certo numero di persone incapaci di comunicare in maniera adulta, provoca quindi una reazione a catena di comportamenti/atteggiamenti **DIFENSIVI, INFANTILI, INADEGUATI**.

Il metodo di fondo per lavorare sui fronti A e B sopradescritti, sta nell'operare un **CONFRONTO** metodico su questi comportamenti/atteggiamenti. Per **CONFRONTO** si intende fare un paragone fra due situazioni, due significati, due termini ecc...; in questo caso fra due comportamenti/atteggiamenti: il comportamento **AGITO DISFUNZIONALE** paragonato ad un comportamento opposto **IDEALE** ritenuto **FUNZIONALE** adulto, appropriato in qualsiasi contesto di vita.

Gli strumenti terapeutici sono:

I.D.M. (incontro del mattino)

E' il primo incontro strutturato della giornata, con l'utilizzo del confronto l'operatore favorisce e stimola consapevolezze tra gli utenti su comportamenti, atteggiamenti, stati d'animo della giornata precedente, favorisce obiettivi propositivi e positivi per la giornata appena iniziata.

Gruppo qui e ora:

E' un incontro settimanale a cui partecipano gli utenti divisi per fasce e moduli, con la presenza di due operatori.

Vengono presi impegni e individuate strategie per il raggiungimento degli stessi, con un confronto con gli altri membri del gruppo.

Si verificano gli obiettivi presi in precedenti gruppi e si individuano nuovi obiettivi.

Si approfondiscono le tematiche sugli atteggiamenti visti e si cerca di dare spiegazioni e motivazioni alla possibilità di cambiamento.

L'utente viene invitato a discutere dei propri vissuti emotivi legati:

o Alla vita di comunità;

- o Alle uscite personali (da solo o in compagnia di familiari, amici o volontari della struttura);
- o Alla fase terapeutica in atto;
- o Al “DIARIO DEL CRAVING” che ha lo scopo di aiutare l’utente a tenere monitorato il “desiderio di bere” in determinate situazioni

Gruppi a tema:

Sono gruppi a cui partecipano gli utenti del programma tradizionale, con la presenza di due operatori. In questi gruppi si approfondiscono dal punto di vista comportamentale e di vissuto tematiche precise come ad esempio le dinamiche di settore lavorativo, i vissuti nelle uscite, i rapporti con gli esterni ecc.

Gruppi dinamici:

Sono gruppi di espressione emotiva, dove con l’aiuto degli operatori e partendo da una particolare situazione si rivivono i sentimenti provati (rabbia, dolore, impotenza, ecc.) per avere una immediata rielaborazione anche in virtù del passato. Viene utilizzata la teoria dei ruoli per favorire un cambiamento nell’individuo e nel gruppo, anche attraverso lo sviluppo di nuove percezioni o la rielaborazione di vecchi modelli cognitivi.

Gruppi estesi:

Sono gruppi tematici nei quali si affrontano in profondità determinati aspetti relazionali. L’espressione emotiva data da eventi traumatici vissuti, viene contestualizzata e rielaborata sia dal punto di vista cognitivo che emotivo per giungere a nuove consapevolezze e all’acquisizione di strumenti idonei per affrontare in maniera diversa e positiva le relazioni in futuro.

Gruppi di autovalutazione:

Gruppi che si svolgono al raggiungimento di significativi traguardi, in cui l’utente con l’aiuto di due operatori fa un bilancio nelle varie aree di vita su quanto fatto e su obiettivi da prendere per il futuro. Viene utilizzata una griglia che prende in considerazione dette aree in forma schematica, come spunto di lavoro.

Terapia DBT: La terapia dialettico comportamentale è un trattamento cognitivo comportamentale. Si basa su un modello biosociale e dialettico che enfatizza in modo particolare il ruolo delle difficoltà nel regolare le emozioni e il comportamento nei disturbi psicologici.

Terapia Sistemica: La psicoterapia sistemica si basa quindi sull’osservazione dell’interazione tra paziente e famiglia così da rileggere e modificare i comportamenti disfunzionali, evidenziare e sfruttare le risorse degli individui e del sistema, con l’obiettivo di risignificare i sintomi ed esplicitarne la funzione all’interno del nucleo relazionale. Si lavora sulle situazioni e sulle dinamiche relazionali che possono aver portato all’esordio sintomatico più che sul sintomo stesso. È un metodo di lavoro che si può applicare a tutte le situazioni (individuali, di coppia, familiari): semplicemente, anche nel lavoro individuale, viene dato grande risalto alle relazioni significative della persona. È importante sottolineare che trattare le relazioni significa trattare imprescindibilmente anche i pensieri, le emozioni, i vissuti e le storie che si legano ad esse, anche a livello individuale.

SKILLS TRAINING: è un programma preventivo e promozionale che si focalizza sulle capacità di resistenza all’adozione di comportamenti a rischio all’interno di un modello più generale di incremento delle abilità personali e sociali. La composizione del gruppo tiene conto della problematica, della fase terapeutica e delle caratteristiche di funzionamento psichico dei partecipanti.

PRATICA DI MINDFULNES è una pratica articolata sulla meditazione. È un allenamento fondato su esercizi specifici che coinvolgono il corpo e l’attenzione il cui fine è coltivare l’abitudine alla consapevolezza per conseguire uno stato mentale più incline alla soddisfazione e alla felicità. Questa pratica promuove a lungo andare uno stato di calma non reattiva, uno spazio vuoto tra accadimento e risposta soggettiva che permette alla mente di affrontare il presente per ciò che è, senza sovraccaricare la realtà di ulteriore sofferenza aggiuntiva derivata da pensieri, aspettative, resistenze e giudizi. La composizione del gruppo tiene conto della problematica, della fase terapeutica e delle caratteristiche di funzionamento psichico dei partecipanti

Seminari:

Sono incontri in cui partecipano tutti gli utenti, sono tenuti da uno o più operatori o da esperti esterni, in cui si trattano argomentazioni varie, ad esempio dalle ricadute, alla pornografia, l'alcool, la spiritualità, ecc.

Colloqui individuali:

Il colloquio individuale è particolarmente importante perché permette di verificare la relazione che si instaura tra l'utente e l'operatore e, tra utente e gruppo comunità.

I contenuti dei colloqui sono materia di discussione nelle riunioni d'equipe per il costante aggiornamento dei progetti individualizzati.

Colloqui con lo psichiatra:

Colloqui di verifica e monitoraggio delle terapie in atto, colloqui di sostegno e verifica dell'efficacia delle azioni intraprese. Lo psichiatra relaziona poi agli operatori di riferimento.

Colloqui DBT:

Colloqui in cui si approfondiscono le motivazioni e i problemi che portano la persona a richiedere l'intervento. I colloqui sono uno strumento prezioso e necessario per comprendere insieme se iniziare un trattamento DBT o se sia preferibile intervenire con altri metodi o strumenti.

C.F.P.

La famiglia viene coinvolta al percorso terapeutico restituendo ad essa il ruolo educativo primario che da sempre ricopre.

In quest'ottica vengono predisposti percorsi individuali, di coppia e gruppi.

Musicoterapia:

è una modalità di approccio alla persona che utilizza la musica o il suono come strumento di comunicazione non-verbale, per intervenire a livello educativo, riabilitativo o terapeutico. Mira a sviluppare le funzioni potenziali e/o residue dell'individuo in modo tale che questi possa meglio realizzare l'integrazione intra- e interpersonale e consequenzialmente possa migliorare la qualità della vita. La musica e gli strumenti musicali riescono a facilitare il processo terapeutico, che porterà a manifestare pensieri, sentimenti ed emozioni negative del paziente, e a facilitare il transfert con il terapeuta. La composizione del gruppo tiene conto della problematica, della fase terapeutica e delle caratteristiche di funzionamento psichico dei partecipanti.

Durata del percorso terapeutico

12- 18 mesi

8.4 Rientro o Reinserimento sociale "Il Sestante"

Rientro o Reinserimento sociale "Il Sestante": sito a Marengo (MN), è la fase conclusiva (Il programma dura dai 6 ai 9 mesi) del percorso dove l'utente riprende contatto con la società e si inserisce in un lavoro esterno. Al Reinserimento sociale fanno riferimento parecchi utenti che hanno concluso il percorso; la capienza ricettiva della struttura è di 18 posti letto (di cui 11 a budget e 7 autorizzati).

Il lavoro in questa fase tende al conseguimento, da parte dell'utente, dei seguenti obiettivi:

- ☑ Continuazione positiva del rapporto di lavoro iniziato;
- ☑ Verifica continua della gestione di sé iniziata in precedenza, attraverso incontri con l'operatore educativo di riferimento;
- ☑ Verifica dello stato dei rapporti familiari e amicali, attraverso gruppi di auto e mutuo aiuto tematici (affettività, ricaduta, rapporto con il denaro e altro) e colloqui individuali con l'operatore educativo di riferimento;

☑ Distacco graduale dalla vita della Comunità, dall'Operatore di riferimento e dalle persone del suo gruppo. In parallelo alla presa in carico, all'utente viene presentato un **Contratto/Progetto Socio Educativo** consistente in uno stage di servizio volontario in un Istituto Geriatrico o in un Centro Socio Educativo (C.S.E. – disabili). Tale Contratto/Progetto, sottoscritto dall'utente accettante, viene proposto dall'operatore promotore e verificato/approvato dal direttore di struttura. L'utente partecipa allo stage sotto il monitoraggio di un tutore della Comunità e di un tutore della struttura ospitante. A conclusione dello stage di volontariato, l'utente ha il dovere di cercare un lavoro – possibilmente continuativo – con la supervisione degli OED e talvolta con una specifica assistenza. Nell'ultima fase del Reinserimento, l'utente risiede abitualmente all'esterno (presso la famiglia o in una residenza diversa) e viene in comunità almeno due volte la settimana. Non sussiste più l'obbligo di presentare programmi scritti di attività esterna, nell'ambito di colloqui viene tuttavia discusso con operatore educativo di riferimento il programma settimanale. Dopo un periodo congruo (almeno due-tre mesi) di rientro effettivo in famiglia, si svolge un incontro con l'utente e la famiglia, gestito dall'operatore di riferimento e dall'operatore di riferimento per la famiglia, attivo nel Coinvolgimento Familiare Parallelo (C.F.P.).

Le attività quotidiane comprendono:

Attività di gestione della casa: GESTIONE DELLE PULIZIE DELL'INTERO STABILE (pulizie e disinfezione locali, approvvigionamento prodotti); GESTIONE DI ORTO E GIARDINO (coltivazione, potatura, sfalcio ecc...); GESTIONE DELLA CUCINA (preparazione pasti); GESTIONE DELLA DISPENSA GENERALE (approvvigionamento, controllo scadenza, programmazione pasti); GESTIONE DELLA LAVANDERIA/STIRERIA (cura della biancheria personale e comune); GESTIONE DEL SETTORE ANIMATIVO/CULTURALE (attività d'animazione, proposte culturali tipo cineforum, visite musei ecc...); GESTIONE DELLA PICCOLA MANUTENZIONE ORDINARIA (imbiancatura, verniciatura, piccole riparazioni ed altro nel rispetto della normativa vigente in materia di sicurezza in ambiente di lavoro).

Attività terapeutiche: gruppi individuali e di gruppo, consulenze psichiatriche, gruppi con uno o più membri famigliari, gruppi tematici, seminari.

Sono altresì garantiti:

- Consulenza psichiatrica: il centro dispone di un medico laureato in medicina generale con specializzazione in psichiatria per consulenze all'utenza e rapporti con i servizi invianti.
- Nelle varie strutture sono attivi protocolli di gestione di attività parallele alla terapia con in essere attività come:
 - ❖ Corsi yoga e visite guidate a luoghi di interesse culturale (accoglienza)
 - ❖ Laboratori di falegnameria, alta bigiotteria e ceramica (comunità Giovanni Paolo II)
 - ❖ Attività di volontariato e accompagnamento sociale e territoriale (rientro)

Durata del percorso terapeutico

6 Mesi circa

8.5 Modulo specialistico GAP

Modulo specialistico per GAP residenziale breve sia maschile che femminile, in grado di accogliere utenti con dipendenza da gioco d'azzardo. Si trova a Marengo di Marmirolo. Il programma di riabilitazione primario, basato su tecniche innovative nel campo della ludopatia, parte dal presupposto che coloro che possiedono problemi di dipendenza hanno la capacità di astenersi, facendo altresì risaltare il loro potenziale umano.

È un modulo residenziale erogato all'interno della Comunità terapeutica Il Sestante di Marengo di Marmirolo -MN- per N.8 utenti con dipendenza da gioco d'azzardo. Il Modulo, ispirandosi alla filosofia di "Progetto Uomo", pone al centro del

programma terapeutico la persona nella sua totalità, affrontandone non soltanto la problematica di dipendenza, ma tutte le conseguenze psico-sociali e finanziarie ad essa correlate. L'aspetto principale su cui si fonda il percorso terapeutico è la motivazione al cambiamento delle modalità comportamentali patologiche insite nell'utente. L'APPROCCIO MOTIVAZIONALE mette al centro dell'attenzione l'utente e le sue risorse in quanto si fonda sulla convinzione che il potenziale al cambiamento esiste e risiede nell'utente e non è un qualcosa che "deve essere indotto" nella persona.

È rivolta a persone di sesso sia maschile che femminile maggiorenni. Per come è strutturato il programma terapeutico si escludono soggetti con le seguenti caratteristiche:

- Persone affette da gravi disturbi psichiatrici (ossia persone che richiedono terapie farmacologiche tali da compromettere in modo significativo le funzionalità psico-fisiche dell'utente e da richiedere ricoveri in strutture specialistiche).
- Persone con comportamenti antisociali gravi.
- Persone con problemi fisico-organici gravi tali da compromettere una reale autonomia.

I metodi terapeutici ai quali si riferisce il Modulo GAP sono:

A) L'approccio motivazionale basato sul "colloquio motivazionale": uno stile di colloquio fondato sulla capacità dell'operatore di esercitare un ascolto riflessivo e una comunicazione empatica nei confronti dell'utente.

B) Lo sblocco emotivo: il cui obiettivo, attraverso colloqui e gruppi terapeutici, è quello di far sì che la persona possa trovare e crearsi uno spazio per esprimere emozioni, sentimenti e vissuti personali per permetterle di sentire ed ascoltare la sua parte più intima per molto tempo "anestetizzata" e "congelata" dall'abuso di sostanze alcoliche.

C) Prevenzione alla ricaduta: soprattutto attraverso attività di gruppo si cerca di aiutare l'utente ad individuare nel concreto tutte quelle situazioni contingenti ed emotive che potrebbero portarlo a ricadere nell'alcool.

8.6 Bassa soglia assistenziale

"Il Timone 1" ed il "Il Timone 2" si configurano come strutture comunitarie di tipo residenziale, riabilitative e lavorative che possono accogliere un totale di 10 ospiti (5 posti ciascuno) per il trattamento della cronicità attraverso un programma specifico centrato sulla valenza terapeutica del lavoro affiancata ad azioni riabilitative di carattere educativo e psicologico.

Le strutture si trovano presso Ospitaletto di Marcaria, Via San Vincenzo 31, 46010 (MN)

Destinatari:

È rivolto a tutte quelle persone con problemi di tossico e alcol dipendenza con progressi percorsi terapeutici residenziali o ambulatoriali che hanno difficoltà con il reinserimento: sociale, abitativo, relazionale, comorbilità. Con "**progressi percorsi pluriennali**" si intendono almeno sette anni nel sistema ambulatoriale o cinque anni in comunità.

Accogliamo, soggetti di sesso maschile maggiorenni, che a seguito di lunghi percorsi di riabilitazione dalla dipendenza di stupefacenti o alcol hanno difficoltà a crearsi una propria autonomia.

Per poter entrare all'interno del programma è necessaria la certificazione rilasciata da parte dei Servizi Territoriali per le Dipendenze (SerT) e dei Servizi Multidisciplinari Integrati (SMI).

Nel caso di una ricaduta alla dipendenza con uso problematico di droghe o alcol, si provvederà ad una rivalutazione del P.I. ed eventualmente all'inserimento dell'utente in un contesto residenziale o ambulatoriale. Una volta ristabilito l'equilibrio è possibile riprendere il percorso all'interno della nostra struttura.

Sono esclusi dal programma:

- Persone affette da gravi disturbi psichiatrici (ossia persone che richiedono terapie farmacologiche tali da compromettere in modo significativo le funzionalità psico-fisiche dell'utente e da richiedere ricoveri in strutture specialistiche).
- Persone con comportamenti antisociali gravi.
- Persone con problemi fisico-organici gravi tali da compromettere una reale autonomia.

Obbiettivi:

1. Favorire i processi di inclusione sociale attraverso la trasmissione di competenze tecniche ed esperienziali. Durante il percorso, in collaborazione con Arca Formazione, gli utenti potranno essere indirizzati verso percorsi formativi che consentano di proporsi sul mercato lavorativo. (anche in virtù delle novità della legge reg. 23/20)
2. Assicurare una collocazione abitativa stabile ed economicamente sostenibile per persone che non hanno riferimenti familiari, inadeguati a vivere da soli ma che attraverso la comunità possono trovare la propria stabilità economica ed emotiva.
3. Promuovere il raggiungimento e il mantenimento di un'occupazione lavorativa in modo da assicurare una stabilità economica e raggiungere una soddisfazione emotiva di poter dare il proprio contributo alla società.
4. Aumentare la sensibilità del territorio ad accogliere i soggetti multiproblematici al fine di integrare la "presa in carico" specialistica con il sostegno e il supporto sociale.

La giornata tipo è individuale per ogni ospite in quanto costruita a doc in base agli obiettivi prefissati sul P.I (progetto individuale) così da accompagnare l'utente ad una progressiva autonomia.

Il progetto individuale contiene i seguenti punti, diversificati a seconda dell'ospite:

- Affiancamento formativo professionalizzante e inserimento lavorativo
- Sostegno delle relazioni familiari
- Sostegno nella gestione del tempo libero
- Life -skill
- Promozione all'autogestione

Le giornate sono scandite dalle attività lavorative di ogni ospite, arricchite da momenti di gruppo e dagli incontri organizzati con l'educatore e lo psicologo di riferimento.

Modalità di accesso :

- Raccolta delle segnalazioni da parte dei servizi inviati
- Inserimento dei dati
- Valutazione delle richieste e delle caratteristiche del caso
- Raccolta dati necessari alla verifica dei requisiti d'accesso
- Selezione in base ai criteri definiti
- Accoglienza nelle unità abitative e sottoscrizione contratto di accoglienza
- Impostazione del programma terapeutico
- Colloqui conoscitivi
- Condivisione del progetto con l'utente ed i servizi inviati.
- Determinazione del P.I, definizione degli stati di avanzamento e dei relativi obiettivi intermedi

- Verifica della situazione complessiva dell'utente sotto il profilo civilistico, recupero o ottenimento dei documenti di riconoscimento, accompagnamento nel disbrigo di pratiche amministrative e burocratiche, accompagnamento in tribunale e/o nei processi legali (in caso ci siano)
- Organizzazione e accompagnamento per visite ed esami clinici.
- Identificazione del grado scolastico/formativo/professionale dell'utente
- Attivazione delle risorse necessarie per la realizzazione di un progetto individuale, proposta all'utente e accompagnamento nella realizzazione di obiettivi scolastici, formativi o professionali
- Attivazione di borse lavoro, stage, tirocini per permettere all'utente un'esperienza diretta finalizzata all'inserimento lavorativo
- Stesura del Curricul Vitae
- Affiancamento/orientamento nella ricerca di un'occupazione.
- Identificare e favorire la rete amicale e familiare, organizzando incontri e colloqui individuali con l'obiettivo di riprendere i rapporti affettivi
- Identificazione delle aree di sviluppo creativo, incrementare hobby/passioni personale dell'utente
- Valutazione dei primi esiti rispetto agli obiettivi dati definizione delle condizioni
- Avvio ricerca territoriale con il supporto della rete, laddove sussistano le condizioni

Le strutture hanno un orario continuativo di h24 per tutto l'anno. Le visite di parenti e/o amici devono avvenire solo esclusivamente in orario diurno

10. GLI OPERATORI DEL PROGETTO UOMO

L'operatore è la "risorsa" che mette l'altro in grado di aiutare se stesso. Ciò che l'operatore è, certamente, è comunicato e percepito; anche se l'operatore non può realizzare il cambiamento al posto dell'altro. Infatti "Solo tu puoi farlo, ma non lo puoi fare da solo": è ciò che è ribadito con chiarezza all'utente.

Nel suo processo di crescita e di cambiamento l'utente si giova del rapporto con ciascun operatore.

Gli operatori, devono essere in possesso dei necessari titoli accademici cioè: Laurea triennale di Educatore professionale classe 2, Diploma EQUIPOLLENTE di educatore professionale classe 2, Laurea di Educatore professionale classe 18 (laurea triennale, laurea magistrale/specialistica in ambito pedagogico, laurea quadriennale in scienza dell'educazione, Laurea in pedagogia), educatore in possesso di diploma di scuola secondaria di 2° grado e comprovata esperienza (ad esaurimento, ovvero svolge la funzione nella struttura nella quale opera, al di fuori la funzione non è riconosciuta), corso IREF, Medico Psichiatra, assistente sociale, psicologo. Inoltre è richiesta loro un'adeguata esperienza professionale che gli permette di esprimere una sintesi tra le capacità umane (ascolto, disponibilità al servizio) e quelle professionali.

Gli operatori, nello svolgimento del proprio servizio, seguono quanto specificato nel Codice Deontologico.

L'equipe delle singole strutture oltre che dagli operatori è supportata da medici, infermieri, psichiatra: la scelta, oltre a soddisfare i requisiti posti dalla normativa che regola i requisiti minimi dei servizi socio sanitari tradizionali e specialistici per dipendenti da sostanze lecite e illecite, è funzionale ai progetti individuali.

11. IL NOSTRO VOLONTARIATO

Il Centro è riferimento per quanti desiderano svolgere un servizio di volontariato nel settore del recupero e della prevenzione primaria e secondaria, con particolare attenzione alle situazioni di disagio giovanile, offrendo energia, capacità e tempo per le iniziative da intraprendere.

Le caratteristiche dell'essere volontari all'Arca:

- Spirito di gratuità
- Collocazione nell'area privato-sociale

- Fiducia incondizionata nell'uomo e nella sua capacità di cambiamento
- A fianco e insieme in uno spirito di collaborazione
- auto-aiuto= crescita personale e disponibilità al confronto
- capacità di riconoscersi in uno stile di vita (l'essere a servizio di chi è nel disagio)
- opera secondo i principi della: solidarietà, condivisione gratuita e senza giudizio e pregiudizio
- lotta per ridisegnare le relazioni tra stato e società al fine di umanizzare i rapporti tra strutture e società
- non pensa di essere tanto ricco da poter dare ai più bisognosi, ma tende alla crescita personale e al recupero della dignità, riconoscendo il bisogno
- capacità di umiltà: di crescita personale

Strutturazione del volontariato:

- Motivazione al servizio
- Formazione permanente
- organizzazione

Finalità:

- Costruire una rete capillare e vitale come sostegno del centro
- Collaborazione fattiva e costruttiva sui valori quali: l'onestà, la responsabilità, lo spirito di servizio
- Sensibilizzare il territorio e le istituzioni per promuovere una cultura positiva basata sui valori

I volontari Arca sono iscritti all'associazione di volontariato Persona e territorio, associazione iscritta all'albo regionale delle associazioni di volontariato, operano in Arca attraverso convenzione e viene garantita ai volontari impegnati:

- Adeguata e costante formazione
- Assicurazione r.c.t.

12. MODALITÀ E DIRITTO DI ACCESSO AI SERVIZI

Hanno diritto all'accesso tutti coloro i quali siano dotati di certificato di dipendenza rilasciato dai servizi territoriali di competenza e abbiano superato i colloqui preliminari di ingresso alle strutture.

I colloqui di ingresso vengono effettuati dal responsabile dei colloqui previo appuntamento telefonico e in stretta collaborazione con i servizi territoriali che vengono tempestivamente aggiornati.

Il contatto con il responsabile colloqui può avvenire attraverso:

- telefonata personale o di suo familiare;
- presentazione dell'utente o di suo familiare presso le strutture;
- invio da Enti Pubblici di riferimento, quali strutture sanitarie e autorità giudiziaria;
- invio dai Centri di Ascolto

Gli utenti e/o i suoi familiari vengono accolti dal responsabile dei colloqui, il numero dei colloqui varia in base ai bisogni del richiedente o alle necessità dell'operatore.

Gli obiettivi dei primi colloqui sono:

- raccolta primi dati
- dare una prima risposta alla richiesta di aiuto
- stipula del contratto terapeutico tra struttura, utente e famiglia.

I primi colloqui e la stipula del contratto si concludono con l'inserimento in struttura dell'utente.

Su richiesta dei servizi invianti o su richiesta dell'utenza, il responsabile dei colloqui organizza visite guidate alle unità di offerta. I criteri di formazione di eventuali liste di attesa sono determinate da:

- particolari urgenze segnalate dai servizi invianti
- urgenze oggettive derivanti da situazioni particolari
- data di primo accesso

L'ingresso rispetterà i tempi di disponibilità delle strutture.

L'ingresso in struttura è altresì subordinato all'autorizzazione del servizio inviante o solo per i residenti in Lombardia, dal

possesto del certificato di dipendenza rilasciato dal Ser.T. di competenza (libero accesso).

Con l'ingresso in struttura l'utente dichiara e firma di accettare incondizionatamente il regolamento del centro.

Per i servizi di prevenzione primaria gli enti interessati contattano il centro studi per una proposta di collaborazione.

In alcune occasioni è il centro studi che propone iniziative agli enti e le prestazioni elargite possono essere sia gratuite che finanziate dagli stessi enti.

Per quanto riguarda richieste superiori alla capacità recettiva (strutture piene) viene stilata una lista di attesa che prevede le seguenti priorità:

1. Gravità sanitaria e sociale del caso
2. Cronologia della presa in carico
3. Eventuali rientri da abbandono o ricaduta
4. Invii da autorità giudiziarie
5. Richieste particolari dagli enti invianti
- 6.

13. RETTE

Per la comunità tradizionale la retta giornaliera è fissata dalla normativa regionale

Per le comunità specialistiche la retta giornaliera è anch'essa fissata dalla normativa regionale.

E' fatto obbligo, a partire dall'ingresso in programma, di disporre un bonifico mensile sul conto di Arca Centro Mantovano pari a €150,00, come fondo cassa per le spese non coperte dalla retta regionale (sigarette, spese personali, eventuali uscite), salvo comprovato stato di indigenza.

14. DIMISSIONI

Le dimissioni dell'ospite vengono concordate dal Responsabile e dall'equipe assieme ai Servizi Invianti:

- Per compimento del progetto, quando avviene nei termini concordati con l'ente inviante, ed al raggiungimento degli obiettivi previsti dal PEI.
- Anticipata, quando l'utente e/o l'ente rinuncia al prosieguo del progetto in quanto non ritiene opportuno investirvi.

In questo caso la comunità provvede a definire tempi e le modalità di chiusura.

- Per autonomia, nel momento in cui sono state individuate e consolidate condizioni abitative e di lavoro stabili.

In tal caso la dimissione è preceduta da una fase di accompagnamento all'autonomia secondo un progetto concordato con l'ente inviante.

Condizioni di allontanamento della comunità (comunicare tempestivamente e concordate con i servizi invianti)

Si possono verificare quando l'utente viola anche solo una volta specifiche regole, o trasgredisce più volte altre regole, al punto di impedire ad altri utenti di seguire in modo sereno il loro programma o agendo comportamenti che compromettono seriamente il suo percorso ed il raggiungimento degli obiettivi dichiarati all'interno del progetto educativo.

Ad ogni dimissione o chiusura, l'equipe educativa si rende disponibile ad una restituzione del lavoro svolto con tutti gli attori interessati.

15. MATERIALE INFORMATIVO

Il materiale informativo delle Comunità (regolamento, contratto, Carta dei Servizi, ecc.), debitamente aggiornato, verrà consegnato in misura corrispondente al grado di fruizione del servizio a tutti gli ospiti, familiari ed enti invianti.

Tale materiale rimarrà a disposizione presso la sede amministrativa per chiunque volesse farne richiesta.

16. SERVIZI ULTERIORI

16.1. PRIMO COLLOQUIO

Il primo colloquio ha la finalità di verificare la possibilità di prendere in carico l'utente in uno dei programmi terapeutici erogati dal centro.

Il Responsabile del primo colloquio, dopo aver effettuato uno o più incontri, valuta, eventualmente insieme all'equipe.

ARCA dispone di appartamenti a disposizione dei ragazzi in uscita dal percorso terapeutico che possono utilizzare per il loro reinserimento sociale e lavorativo.

16.2. C.F.P. - COINVOLGIMENTO FAMILIARE PARALLELO

Il Centro Arca, ispirandosi al Progetto Uomo, ha sempre dedicato speciali cure e attenzioni ai genitori e alle famiglie dei tossicodipendenti, istituendo un servizio chiamato Coinvolgimento Familiare Parallelo (C.F.P.).

Sin dall'inizio si è cercato di coinvolgere i famigliari in quanto elementi fondamentali per motivare gli utenti a cominciare e proseguire il percorso terapeutico.

Negli anni il C.F.P. si è ampliato e modificato, trasformandosi da semplice servizio di consulenza e sostegno ad un servizio di terapia familiare calato nel contesto delle Comunità dell'Arca e calibrato sugli obiettivi terapeutici specifici di ogni caso.

Attraverso un intervento sistemico-relazionale, si formulano delle letture del sistema familiare, che possono rappresentare o diventare una risorsa per il cambiamento di tutto il sistema (famiglia, utente).

Gli operatori del servizio ricercano nelle dinamiche relazionali della famiglia, nel suo ciclo vitale ed evolutivo, un senso per comprendere la scelta tossicomane e stimolare le energie utili per un cambiamento reale dell'intero sistema che si potrà riflettere positivamente sull'utente in carico.

Gli strumenti adottati sono:

- colloqui individuali;
- colloqui di coppia;
- gruppi famiglia;
- gruppi di auto-mutuo aiuto.

Il lavoro si rivolge alle famiglie di origine o acquisite dell'utente e si applica a tutte le strutture terapeutiche dell'Arca.

Il C.F.P. lavora in collaborazione con gli operatori delle varie strutture del Centro Arca e in rete con i vari Servizi coinvolti nel percorso dell'utente (Ser.D., Cps, Servizi sociali del territorio).

16.3. Servizio Multidisciplinare Integrato – IL FILO

Il Servizio Multidisciplinare Integrato Il Filo è un servizio che si occupa di prevenzione, trattamento e riabilitazione delle patologie di abuso e/o dipendenza da sostanze legali e illegali e di altre forme di dipendenza quali il gioco d'azzardo. Il Servizio offre gli stessi programmi, attività e prestazioni erogati dai Servizi Territoriali per le Dipendenze (Ser.D) dell'ASST e risponde agli stessi requisiti, sia strutturali che organizzativi, previsti dalla specifica normativa regionale. Oltre alla tutela garantita dalla legislazione sulla privacy, le persone che accedono al Servizio possono avvalersi dell'anonimato.

Il Servizio Multidisciplinare Integrato si rivolge ad italiani e stranieri, uomini e donne, con problemi di abuso o dipendenza da sostanze legali o illegali e di altre forme di dipendenza patologica. Il Servizio è altresì rivolto ai famigliari, partners, persone a rischio e nuclei famigliari cointeressati dalle suddette problematiche e si rivolge ad essi mediante l'offerta di prestazioni e counselling psicologico, sociale ed educativo. L'accesso ai servizi può avvenire per presentazione spontanea o previo appuntamento telefonico.

16.4. Altre attività del Centro

- Il **“Primo Incontro”** si svolge a Mantova presso gli spazi del Convento del Gradaro tutti i lunedì sera alle 20.15. E' uno spazio di aiuto rivolto a genitori, familiari, amici e conoscenti di persone con una problematica di dipendenza. In questo spazio le persone vengono accolte, ascoltate e sostenute da operatori e volontari formati che offrono aiuto per uscire dal caos e dalla frustrazione ridando loro speranza. Contestualmente è attivo (sempre per genitori e famigliari) un percorso di Auto-Aiuto suddiviso in gruppi a seconda della fase terapeutica il proprio famigliare; per coloro che non provengono dal territorio mantovano sono attivi gruppi di Auto – Aiuto con cadenza mensile presso le strutture di riferimento.
- **“Settore colloqui”**: si occupa della definizione delle prime regole di comportamento indispensabili per l'accesso al programma e definisce il percorso terapeutico personalizzato in accordo col Ser.T. di appartenenza dell'utente.
- **“Il Centro Studi, ricerche e progettazione”**: è attivo da alcuni anni all'interno del Centro ARCA ed ha sede a Ospitaletto.
 Gli ambiti di intervento dell'equipe sono piuttosto vari:
 - ✓ Progettazione Sociale e coordinamento interventi, corsi e servizi in funzione di bisogni e per la prevenzione (leggi di settore, leggi regionali, bandi vari).
 - ✓ Ricerche sociali per la lettura di situazioni, bisogni e criticità nei contesti delle comunità locali. Rapporti con gli Enti e Istituzioni per interventi di prevenzione e rimozione del disagio.
 - ✓ Organizzazione e coordinamento di attività di formazione per l'inserimento sociale e lavorativo (in collaborazione con Arca Formazione ente accreditato in regione Lombardia).
- **“Consulenza legale”**: fornito da un avvocato regolarmente iscritto all'Albo degli Avvocati– si prefigge di fornire agli utenti una prima consulenza legale gratuita in merito a questioni in materia civile, penale o amministrativa che riguardino l'utente in prima persona. Detta consulenza sarà fornita a tutti gli utenti al momento dell'ingresso nelle strutture del centro e successivamente unicamente su richiesta degli operatori o degli utenti stessi.
- **“Arca formazione”**: ente attivo nel settore della Formazione e dello Sviluppo delle Risorse Umane. L'idea iniziale era di formare le persone che hanno svolto un programma terapeutico, aiutandole cosia reinserirsi nel mondo del lavoro. Rafforzare le competenze professionali tuttavia è diventata un'esigenza ditutti: dal 2011 abbiamo messo a disposizione i nostri formatori offrendo, a chi lo desidera, la possibilità di aggiornarsi e qualificarsi con corsi di formazione di vario genere. Gli obiettivi principali dell'ente sono i seguenti: reinserire persone che hanno svolto un programma terapeutico, spesso disoccupate ed in possesso di un livelloscolastico basso; qualificare professionalmente lavoratori a rischio di esclusione dal mercato del lavoro; aggiornare le competenze di chi sta lavorando e desidera accrescere la propria preparazione; qualificare,attraverso corsi certificati, le competenze dei singoli cittadini. L' ente ha inoltre attivato progetti di formazionee supervisione clinica e d'equipe in realtà di tossicodipendenze, disabilità e di assistenza agli anziani. Sfruttando l'esperienza educativa maturata negli anni di attività nel sociale, Arca Formazione mette a disposizione le competenze interne per organizzare corsi su tutto ciò che riguarda la persona e la sua educazione

16.5. Ufficio di presidenza

L'ufficio di presidenza ha sede negli uffici amministrativi in via San Vincenzo, 31/a Ospitaletto di Marcaria (Mn), svolge e compiti quali:

- definisce le politiche, le linee guida e gli obiettivi del centro
- struttura l'organizzazione e ottimizza la messa a disposizione delle risorse
- impostazione e ottenimento di un miglioramento continuo nell'ottica di un sistema di gestione della qualità.

La segreteria mantiene i contatti con l'esterno e ne organizza gli appuntamenti.

L'amministrazione gestisce le attività economiche e di rendicontazione.

17. DIRITTI DEGLI UTENTI

Questi i fondamentali diritti garantiti alla nostra utenza:

- 01- Diritto al rispetto della privacy
- 02- Diritto a un dignitoso trattamento di vitto e alloggio, alla copertura medica e alla possibilità di tutelare la situazione giuridica
- 03- Diritto a un adeguato e competente intervento educativo/psicologico
- 04- Diritto alla conoscenza e informazioni sul percorso terapeutico
- 05- Diritto a un percorso terapeutico personalizzato, se necessario
- 06- Diritto alle auto-dimissioni
- 07- Diritto di mantenimento dell'aspettativa al lavoro
- 08- Diritto alla visita di eventuali figli se minori

18. DOVERI DEGLI UTENTI

Gli utenti inseriti nel programma di recupero **RESIDENZIALE** hanno l'obbligo di attenersi a determinate regole di vita.

Queste le due regole fondamentali:

- 1 – **DIVIETO DELL'USO DI SOSTANZE PSICOTROPE E ALCOOL** (esclusa la somministrazione di eventuali psicofarmaci, se necessari, monitorata da medici e psichiatri).
- 2 – **DIVIETO ASSOLUTO DELLA VIOLENZA** (fisica e verbale).

L'inosservanza di dette regole porta all'interruzione del percorso terapeutico con relativa richiesta di riformulazione di un nuovo contratto.

In caso di **GRAVE TRASGRESSIONE** delle stesse si può arrivare all'espulsione dell'utente per garantire un ambiente **SANO** a cui si vuole farsi aiutare seriamente.

Per creare i presupposti al lavoro terapeutico personale e sociale vengono fatte al residente una serie di ulteriori richieste temporanee, sempre nell'ottica del rispetto del diritto fondamentale alla salute e alla libertà individuale di poter eventualmente lasciare la comunità nel momento in cui lo decida.

UNA PRIMA RICHIESTA è quella di rinunciare alla totale libertà di movimento e di uscire dalla comunità nel momento in cui la persona lo decide.

UNA SECONDA RICHIESTA è quella di rinunciare ai rapporti sessuali (tra residenti all'interno della comunità). La sessualità, l'energia e comunicazione, l'interruzione dei rapporti stimola il residente a comunicare in altro modo e questo si trasforma in una nuova forma di apprendimento; inoltre permette di sviluppare quella parte dell'affettività finora sconosciuta e spesso negata dai pregiudizi della propria esperienza personale.

UNA TERZA RICHIESTA è quella di rispettare il contratto di auto/aiuto partecipando sempre e comunque a tutte le attività della comunità, rispettando modi e tempi decisi dall'equipe di operatori.

19. DIRITTI E DOVERI DEI FAMILIARI

- I familiari hanno il diritto di essere informati circa il percorso riabilitativo del parente, dopo autorizzazione dello stesso.
- I familiari hanno diritto di ricevere sostegno e ascolto parallelamente al percorso rieducativo del parente, anche dopo abbandono o dimissione del medesimo.
- I familiari hanno il dovere di collaborare nel fare rispettare le regole in collaborazione con gli operatori.
- E' obbligatoria la partecipazione alle attività terapeutiche rieducative suggerite dagli operatori
- Nelle uscite del parente hanno l'obbligo di vigilare attentamente e responsabilmente sugli atteggiamenti del parente e mantenere comunicazione (anche telefonica) con gli operatori di riferimento.

E' richiesto un contributo di euro 150,00 mensile per tutte le spese non comprese dalla retta regionale, ossia: sigarette, spese per vestiario, eventuali spese mediche straordinarie, uscite territoriali. Tale importo è da versare al momento dell'ingresso sul conto corrente bancario IT68Z010305746000009169922 BANCA MONTEPASCHI ag. Borgovirgilio, la quietanza di bonifico

effettuato costituisce ricevuta. Per situazioni di reale indigenza finanziaria, dimostrabile da apposita documentazione, può essere ridotta a facoltà del consiglio di amministrazione del centro.

20. PRINCIPI FONDAMENTALI

I rapporti tra il Centro, quale erogatore di servizi, e l'utenza, devono essere improntati ai seguenti principi fondamentali, che il Centro di Solidarietà si impegna a rispettare:

- Uguaglianza: nell'erogazione dei servizi deve essere garantita l'uguaglianza di tutti i fruitori; nessuna distinzione può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche. L'eguaglianza va intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione.
- Imparzialità: il comportamento del soggetto erogatore di servizi deve essere ispirato a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.
- Continuità: l'erogazione dei servizi deve essere continua, regolare e senza interruzioni, in caso di irregolare funzionamento, dovuto a cause di forza maggiore, devono essere adottate le misure idonee, onde arrecare il minore danno possibile.
- Diritto di scelta: compatibilmente con la normativa vigente, l'utente ha diritto di scegliere tra i soggetti che erogano il servizio di cui ha bisogno.
- Privacy: La tutela delle persone rispetto al trattamento dei dati personali in attuazione delle disposizioni in materia di privacy. (D.L. 196/2003) garantisce che i dati personali dei pazienti in cura vengono conservati per un periodo non superiore a quello necessario al perseguimento delle finalità di cura.

Efficienza ed Efficacia: l'amministrazione è tenuta ad adottare le misure idonee per garantire che l'erogazione dei servizi sia improntata all'efficienza, in modo da assicurare tutta la possibile soddisfazione dell'utente, con l'impiego di adeguate risorse finanziarie

21. OBIETTIVI DELLA QUALITA'

Sul piano terapeutico:

- ✓ il successo del cliente inteso come crescita personale, valoriale, sociale e culturale.

Sul piano gestionale:

- ✓ il miglioramento qualitativo del servizio e delle procedure interne adottate a realizzarlo, attraverso la ricerca, l'analisi, la progettazione e realizzazione di azioni volte ad assicurarne l'efficacia e l'efficienza.

L'impegno è quello di coinvolgere il personale a migliorare le proprie prestazioni attraverso:

- il riconoscimento e la valorizzazione della professionalità e dell'esperienza delle risorse umane;
- la diffusione tra tutto il personale di "una cultura di qualità", orientata al conseguimento di risultati sempre più efficaci.
- L'instaurarsi di una pratica gestionale del centro, regolata sul piano metodologico dai requisiti delle norme internazionali di gestione della qualità, considerata uno strumento indispensabile per migliorare i servizi erogati.

Sul piano relazionale:

- ✓ l'instaurarsi di un clima di partecipazione e di collaborazione sia nelle relazioni interne che nei rapporti tra il Centro e il territorio.

Il Centro intende perseguire la propria politica per la qualità attraverso la realizzazione, lo sviluppo e il mantenimento di un sistema di gestione per la qualità seguendo come modello di riferimento la normativa ISO 9001:2008 per l'autovalutazione d'istituto e per un conforme raggiungimento degli obiettivi pianificati.

CONTATTI

| | | |
|---|-----------------------------------|-------------|
| Primo Colloquio | Via San Marco,182 – Borgovirgilio | 347 1292586 |
| Comunità di orientamento San Marco | Via San Marco,182– Borgovirgilio | 0376/649364 |
| Modulo specialistico per alcolisti | Via San Marco,182 – Borgovirgilio | 0376/648127 |

| | | |
|--|--|-------------|
| Comunità terapeutica Giovanni Paolo II con modulo specialistico per utenti in doppia diagnosi | Via S.Vincenzo,31/a Ospitaletto di Marcaria (Mn) | 0376/900031 |
| Reinserimento Il Sestante | Via Bacchelli,29 Marengo di Marmirolo (Mn) | 0376/294144 |
| Il Timone 1/ Il Timone 2 | Via S.Vincenzo,31 <i>Ospitaletto di Marcaria (Mn)</i> | 0376/901114 |
| Coinvolgimento familiare parallelo | Via S.Vincenzo,31/a Ospitaletto di Marcaria (Mn) | 0376/901113 |
| Centro studi | Via S.Vincenzo,31/a Ospitaletto di Marcaria (Mn) | 0376/900021 |
| S.M.I. IL FILO | Via S.Vincenzo,31/a <i>Ospitaletto di Marcaria (Mn)</i> | 0376/900042 |

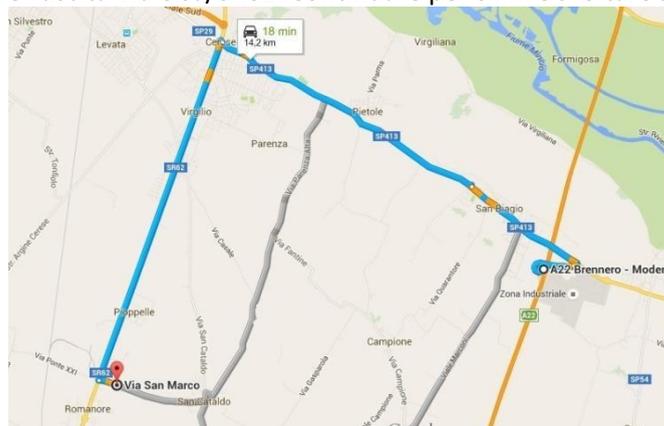
Tutte le strutture del centro possono essere contattate o visitate previo appuntamento dal lunedì al venerdì, dalle ore 8:30 alle ore 17:30.

22. COME RAGGIUNGERCI

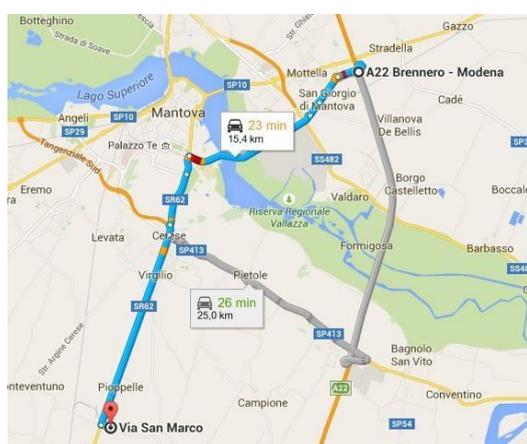
COMUNITÀ SAN MARCO – Romanore di Borgovirgilio

IN AUTO:

AUTOSTRADA A22, uscita MANTOVA SUD. Alla rotonda imboccare SP 413 direzione Mantova. Alla rotonda imboccare la 3° uscita Via Cisa/SR62. Continuare per 6 km e svoltare a destra per Via San Marco. La Comunità si trova 200m sulla destra.

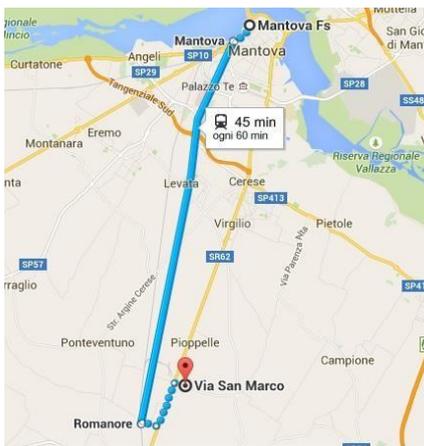


AUTOSTRADA A22, uscita MANTOVA NORD. Alla rotonda prendi la 3ª uscita e imbocca Strada Provinciale 28/SP28, Alla rotonda, prendi la 2ª uscita e rimani su Strada Provinciale 28/SP28, Alla rotonda prendi la 2ª uscita e imbocca Via Sant'Antonio/SP28, Continua a seguire la SP28 per 4km. Segui SR62 in direzione di Via S. Marco a Borgo Virgilio, Svoltata a sinistra e imbocca Piazzale di Porta Cerese/SR62 (indicazioni per Modena/Ospedale), Alla rotonda prendi la 2ª uscita e imbocca Via Parma/SR62, Alla rotonda, prendi la 2ª uscita e rimani su Via Parma/SR62, Alla rotonda prendi la 2ª uscita e imbocca Via Cisa/SR62, Continua a seguire la SR62 per 5.9km Svoltata a sinistra e imbocca Via S. Marco



IN TRENO:

Linea MANTOVA-MODENA direzione Modena. Scendere alla stazione di Romanore. Procedere a piedi per circa 25min (2,1Km). Procedi in direzione nord verso Via Stazione Romanore, svolta a destra e imbocca Via Stazione Romanore,svolta a sinistra e imbocca Via Mantova/SR62,continua a seguire la SR62,attraversa la rotonda,svolta a destra e imbocca Via S. Marco. La Comunità si trova 200m sulla destra.



IN AUTOBUS

APAM

linea 29 MANTOVA FS-RISORGIMENTO,SUZZARA,OSPEDALE,GONZAGA,MOGLIA Scendere alla fermata ROMANORE, procedere a piedi in direzione NORD su SR62, svoltare a destra ed imboccare Via San Marco. La Comunità si trova 200m sulla destra



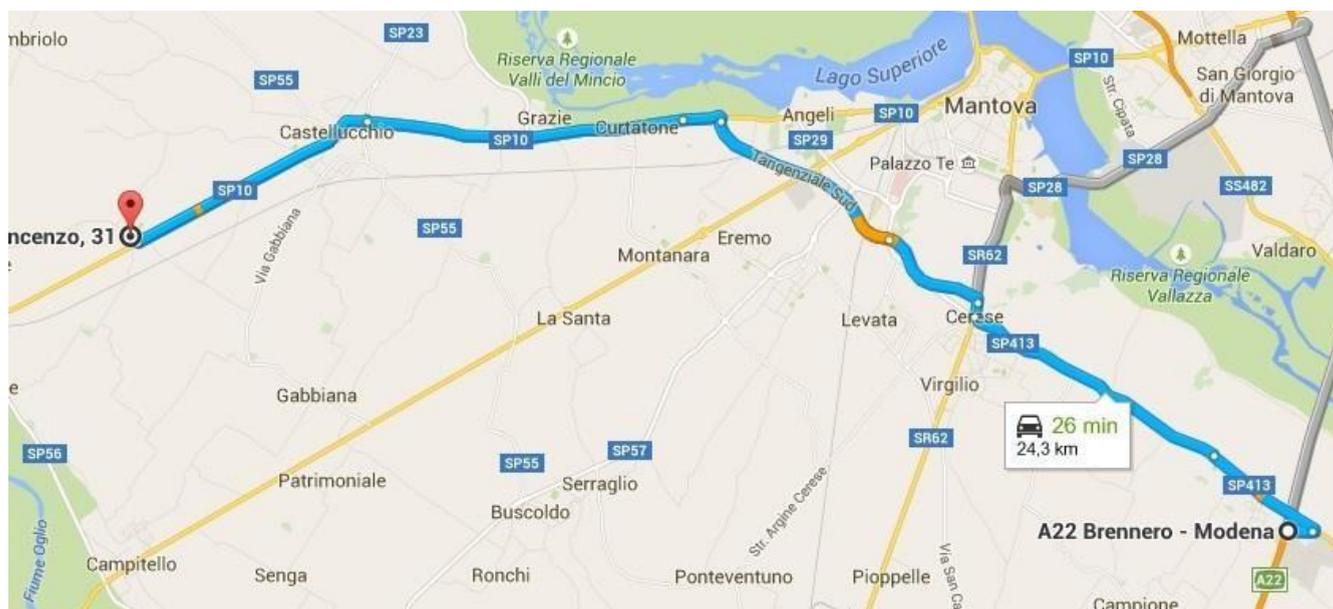
COMUNITÀ GIOVANNI PAOLO II / “IL TIMONE1 / IL TIMONE2” STRUTTURE A BASSA SOGLIA ASSISTENZIALE – Ospitaletto di Marcaria

IN AUTO

AUTOSTRADA A22, uscita **MANTOVA NORD**. Seguire le indicazioni per Mantova proseguendo sulla SP10 fino alla città. Alla rotonda prendere la 1° uscita e imboccare Lungolago Gonzaga/SR62, alla rotonda prendere la 2° uscita direzione stazione FS. Proseguire su SP10 per 15km. Arrivati ad Ospitaletto di Marcaria, subito dopo la Chiesa, svoltare a destra in via San Vincenzo. La comunità è a 200m sulla sinistra.



AUTOSTRADA A22, uscita **MANTOVA SUD**. Alla rotonda imboccare SP 413 direzione Mantova. Alla rotonda prendere la 1° uscita e imboccare via Parma. Alla rotonda prendere la 2° uscita e imboccare la tangenziale Sud. Segui tangenziale Sud per 5,7km. Alla rotonda prendere la 2° uscita e imboccare SP10. Proseguire per 10,9km. Arrivati ad Ospitaletto di Marcaria, subito dopo la Chiesa, svoltare a destra in via San Vincenzo. La comunità è a 200m sulla sinistra.



IN TRENO

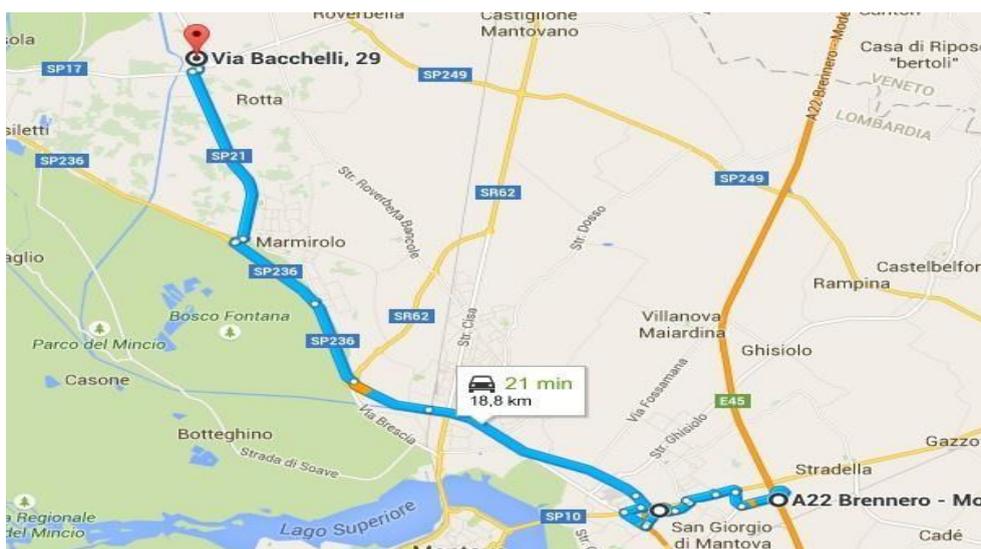
LINEA TRENORD MANTOVA-CREMONA, direzione Cremona. Scendere alla fermata Ospitaletto Mantovano. Procedi in direzione nord su Via Giuseppe Mazzini verso Via S. Bartolomeo Svoltare a destra e imbocca Via Vittorio Veneto/SP10. Svoltare a sinistra e imbocca Via San Vincenzo. La comunità è a 200m sulla sinistra.



COMUNITÀ IL SESTANTE – Marengo di Marmirolo

IN AUTO

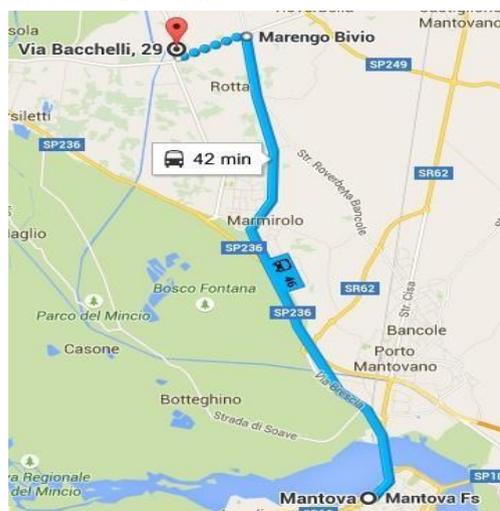
AUTOSTRADA A22, uscita **MANTOVA NORD**. Alla rotonda prendere la 2ª uscita e imboccare Strada Provinciale 28/SP28. Alla rotonda prendere la 3ª uscita e imboccare SP10, proseguire fino ad imboccare lo svincolo per la tangenziale Nord e proseguire per 4km. Continuare su Viale Favorita/SR62, alla rotonda prendi la 2ª uscita e imboccare SP236 per 3km. Alla rotonda imboccare la 1ª uscita e all'altra rotonda prendere la 2ª uscita per SP21. Proseguire per 4,1Km, all'incrocio svoltare a destra, poi svoltare a sinistra in via Becchelli. La comunità è a 250m sulla destra



IN AUTOBUS

APAM

Linea 46 Mantova Risorg-Pradella-Fs-Gamb.Bv-Marmir-Peschiera. Scendere alla fermata Marengo e proseguire a piedi in direzione nord su Str. Roverbella Bancole/Via VI Vie, Svoltata a sinistra e imbocca SP17, Svoltata a destra e imbocca Via Riccardo Bacchelli



23. RECLAMI ED OSSERVAZIONI

Sia gli utenti che i loro familiari o servizi inviati possono inviare al Centro Arca un reclamo formale in relazione al percorso terapeutico dell'utente o ad altri aspetti relativi alla gestione dei servizi del Centro.

Tale reclamo va segnalato tramite un modulo disponibile presso ogni comunità ed allegato alla presente Carta dei Servizi (ALLEGATO I).

Il modulo potrà essere inviato al Centro tramite:

- Consegna diretta in struttura
- Scansione via mail all'indirizzo info@centroarcamantova.it
- Invio via fax al numero 0376 901112

24. QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE

La misurazione della soddisfazione tramite il "Questionario di soddisfazione" (ALLEGATO II; ALLEGATO III) costituisce uno dei principali indicatori del servizio offerto dal Centro Arca: la qualità percepita rappresenta in concreto l'efficacia del servizio reso. Analizzando il grado di soddisfazione, inoltre, si possono trarre importanti spunti di miglioramento ed idee circa eventuali esigenze e necessità ancora inesprese.

Pertanto la rielaborazione dei questionari somministrati permette di poter presentare al Consiglio di Amministrazione un rapporto relativo alla qualità percepita da parte delle figure che si interfacciano col centro e poter stabilire le opportune strategie di miglioramento.

Il centro ha identificato tre tipologie di stakeholder (portatori di interessi):

gli Utenti (ospiti delle singole Comunità),

i Familiari degli Utenti

gli Operatori (dipendenti del Centro Arca) in servizio nelle comunità terapeutiche.

Questi soggetti vengono coinvolti in una indagine annuale con l'obiettivo di ottenere le necessarie informazioni da analizzare per valutare i seguenti aspetti:

- verificare l'efficacia e l'efficienza dei servizi e dell'organizzazione,
- verificare il grado di soddisfazione dell'utenza in merito ai servizi offerti,
- verificare il grado di soddisfazione degli operatori in comunità in merito al contesto lavorativo,
- ottenere utili suggerimenti e proposte per migliorare l'organizzazione ed i servizi offerti,
- valutare la possibilità/opportunità di progettare nuove iniziative/progetti/servizi.

I risultati di questa indagine in relazione agli utenti e al personale in servizio nelle comunità, sono riportati annualmente in appositi report al Consiglio di Amministrazione ed all'Ufficio di Presidenza.

Per le insoddisfazioni è invece previsto un intervento di approfondimento e, se necessario, un piano di miglioramento.

PARTE INTRODUTTIVA - CONTESTO

1.1 La Storia di Arca Centro Mantovano di Solidarietà

Il Centro Mantovano di Solidarietà ARCA opera sul territorio mantovano per il recupero e il reinserimento dei ragazzi tossicodipendenti, ispirandosi al “Progetto Uomo” ideato da Don Mario Picchi. Il Centro nasce di fatto negli anni '80, quando alcuni gruppi di volontari sparsi sul territorio mantovano cominciarono a dedicarsi al recupero dei ragazzi tossicodipendenti. A partire dagli anni '90 inizia a strutturare i suoi servizi aprendo la prima fase del Programma, l'Accoglienza, poi la terza fase: il Reinserimento socio-lavorativo, ed infine la Comunità Terapeutica, fase centrale del Programma. diventa membro effettivo della Federazione Italiana delle Comunità Terapeutiche (FICT) e membro della European Federation of Drugfree Treatment Centers. Nel corso degli anni i servizi del Centro si sono evoluti attraverso progetti alternativi. La crescita del Centro è proseguita sviluppando tutta una serie di iniziative di prevenzione e di formazione tramite l'attivazione di un Centro Studi, ricerche e progettazione sociale, e successivamente aprendo, a fine 2004, un modulo per alcolisti. Il centro Mantovano di Solidarietà Arca è inoltre membro dell'associazione delle comunità educative Com.E.

1.1.2 Progetto Uomo

“Progetto Uomo”, la filosofia a cui si ispira il programma terapeutico, vuole recuperare attraverso un'aproposta culturale, la centralità della persona quale soggetto critico, autonomo e sociale, capace di progettualità e come individuo bisognoso di valori di riferimento.

“Progetto Uomo” è un intervento atto:

- a sviluppare la personalità e a recuperare alla vita sociale;
- ad aiutare a cambiare comportamenti ed atteggiamenti negativi
- a stimolare a maturare nel senso della responsabilità, onestà, chiarezza in un processo di interiorizzazione dei valori e di ricerca del senso della vita.

1.2 La Mission

La mission del Centro mantovano di solidarietà Arca è di erogare un servizio, che pur prendendo in considerazione i continui mutamenti sociali e culturali della dipendenza da sostanze lecite e illecite, ponga al centro del proprio intervento il recupero della dignità dell'uomo, attraverso l'applicazione della filosofia di Progetto Uomo. Oltre a questo, il centro si propone di divulgare e promuovere i principi e i valori della filosofia “Progetto Uomo” garantendo un miglioramento continuo dei propri servizi.

1.3 Metodologia

Il modello di presa in carico e cura proposto si basa sulla differenziazione dell'offerta per accogliere un'altrettanto differenziata domanda legata alla complessità dei bisogni espressi, che si manifestano in un determinato stadio evolutivo della persona e della dipendenza. Il servizio deve essere adeguato e calibrato in rapporto al polimorfismo e la velocità in cui muta e si evolve il “fenomeno droga”.

S.M.I. "IL FILO"

2.1 la Carta dei Servizi

La presente "Carta dei Servizi" vuole presentare i principi e le metodologie del servizio, oltre che l'organizzazione, gli strumenti di verifica e di misurazione della qualità delle prestazioni erogate. La Carta dei Servizi è uno strumento dinamico, sottoposto ad aggiornamento, verifica e revisione almeno una volta l'anno o quando necessario. La Carta dei Servizi è a disposizione presso la sede dello SMI, e pubblicata sul sito web www.ilfilo-smi.it.

2.2 Lo S.M.I.

Lo S.M.I. IL FILO è un servizio ambulatoriale socio sanitario accreditato e a contratto in Regione Lombardia, gestito dall'associazione ARCA CENTRO MANTOVANO DI SOLIDARIETÀ- ONLUS. Il servizio si occupa di prevenzione, trattamento e riabilitazione dalle patologie d'abuso e dipendenza da sostanze legali ed illegali, e di altre forme di dipendenza come il gioco d'azzardo patologico. L'approccio utilizzato è di tipo sistemico: particolare attenzione viene data alla famiglia, per comprendere i comportamenti disfunzionali e problematici causati dalla dipendenza. Oltre a prestazioni sociali e sanitarie, l'utente e la sua famiglia condividono i vissuti di fatica, di inadeguatezza, di paura del vivere quando c'è una dipendenza problematica. Accredito Regione Lombardia con delibera prot. 4578 del 07/02/2018.

2.3 La politica

Lo S.M.I. IL FILO assicura il completo rispetto dei principi fondamentali di:

- Eguaglianza ed imparzialità di trattamento: l'erogazione del servizio avviene nel rispetto del principio di uguaglianza inteso come divieto di ogni ingiustificata discriminazione dei cittadini afferenti.
- Continuità: viene garantita la continuità nell'erogazione del servizio.
- Partecipazione: l'utente ha diritto di richiedere ed ottenere dall'ente gestore del servizio ogni informazione che lo riguarda, proporre osservazioni, suggerimenti, e di esprimere valutazioni del servizio ricevuto. Per gli aspetti di relazione con l'utente, l'ente gestore garantisce l'identificabilità del personale ed individua i responsabili della struttura.
- Chiarezza e comprensibilità delle comunicazioni: IL FILO pone la massima attenzione alla chiarezza e comprensibilità del linguaggio utilizzato nei rapporti con l'utenza
- Riservatezza: gli ambienti sono molto discreti studiati per preservare la privacy e l'anonimato degli utenti che si rivolgono al nostro servizio.
- Trattamento: sono assicurati i principali trattamenti relativi alla cura ed alla riabilitazione dall'uso di sostanze, nonché di prevenzione e cura delle patologie ad esse correlate (DGR VII 12621/03). Il Servizio offre gli stessi programmi, attività e prestazioni erogati dai Servizi Territoriali per le Dipendenze (Ser.D.) dell'ASST e risponde agli stessi requisiti, sia strutturali che organizzativi, previsti dalla specifica normativa regionale.

2.4 Caratteristiche del Servizio

2.4.1 – PERCHÉ

Il Servizio Multidisciplinare Integrato si rivolge ad italiani e stranieri, uomini e donne, con problemi di abuso o dipendenza da sostanze legali o illegali e di altre forme di dipendenza patologica. Il Servizio è altresì rivolto a familiari, partners, persone a rischio e nuclei cointeressati dalle suddette problematiche e si rivolge ad essi mediante l'offerta di prestazioni e counselling psicologico, sociale ed educativo.

2.4.2 – QUANDO

Lo SMI IL FILO osserva i seguenti orari

| ORARIO APERTURA | |
|------------------|--------------------|
| LUNEDÌ | 9:00 – 17:00 |
| MARTEDÌ | 11:00 – 19:00 (**) |
| MERCOLEDÌ | 9:00 – 17:00 |
| GIOVEDÌ | 11:00 – 19:00 (**) |
| VENERDÌ | 9:00 – 17:00 |
| SABATO | CHIUSO |
| DOMENICA/FESTIVI | CHIUSURA |

| ORARIO SOMMINISTRAZIONE TERAPIE | |
|---------------------------------|--------------------|
| LUNEDÌ | 9:00 – 17:00 |
| MARTEDÌ | 11:00 – 19:00 (**) |
| MERCOLEDÌ | 9:00 – 17:00 |
| GIOVEDÌ | 11:00 – 19:00 (**) |
| VENERDÌ | 9:00 – 17:00 |
| SABATO | SER.D MANTOVA |
| DOMENICA/FESTIVI | SER.D MANTOVA |

(*) Secondo le consuetudini e procedure dei Servizi Dipendenze della Provincia di Mantova, in caso di derogabili necessità, nelle giornate domenicali e nei giorni festivi, il SER.D di Mantova (Via Hrovatin2, Mantova – tel.0376/375911), previo accordo con il servizio di riferimento del paziente, diviene il luogo di riferimento per le urgenze

(**) Dalle ore 19:00 alle ore 21:00 si riceve su appuntamento

All'interno del servizio:

- ✓ Per almeno 6 ore al giorno è assicurata la presenza di tutte le figure professionali
- ✓ Per l'intero orario di apertura è garantita la risposta a quesiti telefonici, richieste di informazione ed eventuali comunicazioni urgenti.
- ✓ E' garantita una valutazione medica immediata alle tossicodipendenti in stato di gravidanza ed intervento socio-sanitario immediato nelle situazioni che lo richiedono

2.4.3 – COME

L'accesso ai servizi può avvenire per presentazione spontanea o previo appuntamento telefonico.

Lo SMI IL FILO si trova ad Ospitaletto di Marcaria, in via S. Vincenzo,31, raggiungibile dalle province di Mantova, Cremona, Parma, Brescia percorrendo la SP10 Mantova-Cremona. È accessibile anche tramite il servizio FFSS scendendo alla stazione di Ospitaletto Mantovano: lo SMI si trova a 900mt dalla stazione

2.4.4 – COSA

Lo SMI IL FILO, nell'ambito delle proprie competenze provvede a:

- ✓ Garantire accoglienza, diagnosi e presa in carico del paziente e del contesto familiare;
- ✓ Predisporre per ogni singolo utente un programma terapeutico-riabilitativo con valutazione diagnostica multidisciplinare iniziale e monitoraggio periodico in relazione ai risultati degli interventi effettuati, in termini di uso di sostanze, qualità della vita, competenze e grado di reinserimento nella vita sociale;
- ✓ Somministrare terapie farmacologiche, sostitutive e non, compreso il monitoraggio clinico Laboratoristico (esame delle urine e del capello);
- ✓ Svolgere attività di psicodiagnosi, counseling, sostegno psicologico, psicoterapia a favore del paziente e della sua famiglia;
- ✓ Svolgere attività di prevenzione, screening/ counseling e collaborazione alla cura delle patologie correlate all'uso di sostanze d'abuso, anche in collaborazione con altri servizi specialistici;
- ✓ Svolgere attività di orientamento e di sostegno in ambito sociale ed educativo;
- ✓ Attivare specifici programmi in collaborazione con altri servizi destinati alle donne, in particolare interventi relativi alla gravidanza, prostituzione ed episodi di violenza;
- ✓ Avviare specifiche forme di collaborazione con il Tribunale per i minorenni per gli interventi a favore dei minorenni che si dichiarano dipendenti e con il Centro di Giustizia Minorile, da attuarsi anche con il tramite di altri servizi della ATS e del privato accreditato;
- ✓ Svolgere attività di riabilitazione e di prevenzione delle ricadute; Varie

(certificazioni, visite per patenti ecc.)

Dipendenze trattate:

- ✓ **Sostanze stupefacenti:** desiderio di assunzione compulsivo e incontrollabile di sostanze stupefacenti di differente natura. Rientrano in questo elenco la cocaina, l'eroina, gli allucinogeni, la cannabis o le droghe sintetiche come ad esempio il crack..
- ✓ **Alcool:** consumo compulsivo di bevande alcoliche, caratterizzato da un rapido sviluppo di tolleranza e assuefazione.
- ✓ **Farmaci:** utilizzo di un farmaco all'infuori delle normali dosi previste dalla somministrazione a scopo terapeutico.
- ✓ **Gioco d'azzardo:** questa dipendenza è caratterizzata dal bisogno irrefrenabile del gioco, con una perdita di controllo del proprio comportamento e un bisogno sempre crescente di scommettere somme maggiori di denaro.
- ✓ **Internet e videogiochi:** dipendenza legata all'utilizzo di dispositivi elettronici e internet in tutte le loro forme, come piattaforme social, videogames e binge watching di contenuti video.
- ✓ **Dipendenza affettiva:** l'individuo sviluppa un attaccamento emotivo e fisico che può raggiungere aspetti patologici di vera e propria dipendenza.
- ✓ **Dipendenza sessuale:** E' caratterizzata da un comportamento sessuale eccessivo ed incontrollato secondario ad uno stato d'ansia, e messo in atto con modalità compulsive.
- ✓ **Dipendenza da Lavoro:** il termine scientifico workaholism indica "la tendenza a lavorare eccessivamente in modo compulsivo".
- ✓ **Dipendenza da cellulare:** Il termine scientifico indica la paura incontrollata di rimanere sconnessi dal contatto con la rete mobile è Nomofobia (no-mobile-phone-phobia),

2.4.5 – CHI

| | |
|--------------------------------------|---|
| EQUIPE | <p>L'Equipe è lo strumento principale del servizio ed è intesa come corpo unico di intervento. Le varie professionalità che la compongono lavorano in sinergia per ottenere uno strumento flessibile e puntuale nella presa in carico delle persone e nella definizione dei progetti riabilitativi. Si tratta di un' équipe multidisciplinare i cui componenti hanno ruoli, funzioni e formazione differenti tra loro, per responsabilità, mansioni e caratteristiche. Ognuno ha capacità tali da gestire con efficacia e competenza un aspetto del rapporto con l'utente piuttosto che un altro. Frutto del lavoro in équipe è l'elaborazione di un progetto individuale per ogni singolo paziente, che preveda anche la compartecipazione del paziente stesso e dei suoi familiari alla definizione del progetto. Ognimembro dell' équipe è dotato di cartellino di riconoscimento, con specificati nome, cognome e professione. Nel dettaglio, le figure professionali che compongono l'equipe multidisciplinare e le loro mansioni specifiche sono le seguenti:</p> |
| MEDICO | <p>Valutazione clinica del paziente</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Attività di diagnosi <input type="checkbox"/> Certificazione dello stato di dipendenza o abuso <input type="checkbox"/> Valutazione clinica delle patologie correlate alla dipendenza o abuso (es. colloquio psichiatrico) <input type="checkbox"/> Counseling e prevenzione sanitaria <input type="checkbox"/> Trattamenti farmacologici sostitutivi e sintomatici |
| INFERMIERE | <p>Somministrazione terapie</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Esecuzioni prelievi biologici per diagnosi e monitoraggio <input type="checkbox"/> Counseling nell'ambito dell'educazione alla salute ed alla prevenzione <p>Va inoltre sottolineata la centralità della figura dell'Infermiere nella pratica quotidiana dell'accoglienza, del primo contatto con il paziente ed in generale nella relazione di aiuto esercitata nei confronti dell'utenza</p> |
| PSICOLOGO- PSICOTERAPEUTA | <p>Lo psicologo deve principalmente occuparsi dell'esame e della cura della salute psichica del soggetto e delle figure di riferimento che potrebbero partecipare al progetto terapeutico. Inoltre suo compito è:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Accoglienza e analisi della domanda <input type="checkbox"/> Colloqui clinici <input type="checkbox"/> Somministrazione test psicodiagnostici <input type="checkbox"/> Attività di diagnosi clinica <input type="checkbox"/> Trattamenti psicoterapici specifici <input type="checkbox"/> Sostegno psicologico (colloqui e gruppi) <input type="checkbox"/> Counseling rivolto al paziente ed al contesto socio familiare cointeressato. <input type="checkbox"/> Consulenza familiare |

| | |
|----------------------------------|---|
| <p>ASSISTENTE SOCIALE</p> | <p>Una funzione essenziale di raccordo con altri servizi della rete sociale (UEPE, Tribunali, agenzie scolastiche, agenzie del lavoro, prefettura, associazionismo etc etc).</p> <p>Il suo ruolo si esplica nelle seguenti attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> ☐ Anamnesi socio familiare del paziente ☐ Anamnesi tossicologica e giudiziaria ☐ Colloquio sociale ☐ Counseling informativo e preventivo ☐ Consulenze familiari ☐ Gruppi di familiari o di persone coinvolte ☐ Gruppi tematici |
| <p>EDUCATORE</p> | <p>L'Educatore professionale accompagna il paziente ed i suoi familiari in un percorso di rielaborazione delle proprie esperienze e dei vissuti ad esse collegati. Alcune delle funzioni svolte sono :</p> <ul style="list-style-type: none"> ☐ Anamnesi socio familiare del paziente ☐ Anamnesi tossicologica e giudiziaria ☐ Counseling informativo e preventivo ☐ Gruppi educativi ☐ Gruppi di familiari o di persone coinvolte ☐ Colloqui educativi |
| <p>SUPERVISORE</p> | <p>Per lavorare, modificare, correggere, migliorare i progetti di cura e riabilitativi in essere, l'Equipe del servizio multidisciplinare integrato si avvale dello strumento della supervisione, effettuato da un supervisore (psicologo psicoterapeuta) esperto che li guiderà sia sui casi che sulle dinamiche dell'equipe.</p> |

2.3 EMERGENZA COVID-19

Lo SMI IL FILO in relazione alla situazione di emergenza sanitaria da COVID 19 ha adottato protocolli e procedure di prevenzione e gestione del rischio - covid19, volto a contenere la diffusione del contagio. Tali misure prevedono un aggiornamento costante di tutto il personale in servizio in merito alle disposizioni igienico sanitarie da seguire; vengono distribuiti ed utilizzati tutti i dispositivi di protezione individuale e applica le norme igienico sanitarie; effettua tamponi antigenici di screening a tutti i suoi operatori; collabora con ATS nella registrazione/segnalazione di casi di accertata infezione da COVID 19.

2.4 PROCEDURE DI ACCESSO, DIAGNOSI E TRATTAMENTO

Chi afferisce allo S.M.I. IL FILO, accede alle seguenti fasi di intervento:

1. Accoglienza e decodifica della domanda
2. Presa in carico – Orientamento
3. Valutazione multidisciplinare integrata (Va.M.I.)
4. Trattamento
5. Verifiche
6. Dimissione

2.4.1 Accoglienza e decodifica della domanda

Il primo contatto con il servizio è finalizzato a verificare la corrispondenza tra i bisogni che l'utente porta e le attività che il servizio può offrirgli per soddisfarlo. Questa è la fase in cui l'utente riceve le indicazioni utili alla presa in carico e alla calendarizzazione degli appuntamenti. La persona che si rivolge al servizio, di norma porta domande e necessità socio-sanitarie o consulenziali direttamente o indirettamente, su invio di altri enti o servizi o preceduto da familiare.

La fase di accoglienza può portare alla presa in carico, e ad una fase di valutazione multidimensionale del bisogno; alla non presa in carico, che dovrà comunque essere motivata; all'invio ad altri servizi.

2.4.2 Presa in carico

Questa fase è finalizzata ad **acquisire** informazioni più articolate sulla domanda portata dalla persona, a raccogliere i dati anagrafici ed anamnestici utili alla compilazione della cartella, a promuovere un orientamento alla partecipazione dell'utente alla successiva fase di VA.M.I. . L'avvio della presa in carico avviene con un colloquio che può essere di tipo medico-sanitario o psico-socio-educativo. Se la richiesta ha carattere dell'urgenza sanitaria o sociale, segue un'eventuale ed immediato intervento trattamento. Viene effettuato un triage infermieristico completo di screening tossicologico urine, ed una valutazione per un'eventuale terapia sostitutiva.

I tempi garantiti dal momento del primo contatto rispetteranno le disposizioni date dalla DGR. La fase di presa in carico porterà o alla fase di Valutazione Multidisciplinare Integrata, oppure alla non presa in carico o all'eventuale invio ad altri servizi.

2.4.3 Valutazione Multidisciplinare Integrata

Questa fase è orientata alla costruzione di una diagnosi multidimensionale finalizzata alla proposta di un progetto individuale che viene concordato con il soggetto. La fase di valutazione prevede visite mediche, screening tossicologici su matrice urinaria, valutazione infermieristica, test psicodiagnostici, colloquio psicologico, educativo o sociale. Tale fase deve essere conclusa dopo 30 max. 45 giorni dalla avvenuta presa in carico

La valutazione, oltre alla diagnosi di abuso o dipendenza, prosegue e ricostruisce un quadro di funzionamento globale della persona, costantemente verificato, aggiornato e condiviso anche lungo il percorso di cura alla luce dei cambiamenti e delle evoluzioni in atto e finalizzato alla definizione il più possibile individualizzata del progetto terapeutico.

Il progetto terapeutico individualizzato viene chiarito e condiviso tra l'equipe e la persona interessata attraverso la stesura scritta e sottoscrizione del contratto terapeutico che descrive il programma con i suoi vari interventi terapeutici, nonché attraverso l'esplicitazione condivisa di ogni passaggio relativo al percorso. Nei casi più complessi e con più problematiche correlate l'equipe si amplia ulteriormente, ad esempio con l'ausilio di psichiatra, consulente legale.

La pluralità di operatori e interventi terapeutici a disposizione non è una semplice somma, ma un insieme integrato, che opera con attenzione a non isolare o far prevalere una singola area problematica e un isolato intervento di cura.

Il progetto terapeutico individualizzato non è mai standardizzato ma è sempre costruito su misura delle aree problematiche maggiormente implicate nel problema di dipendenza e dei bisogni e risorse personali.

Operativamente l'equipe definisce chi sarà il care manager, l'operatore di riferimento, dell'utente che lo accompagna durante il suo programma riabilitativo. Tale figura dovrà garantire la sintesi della valutazione e porterà il caso in equipe per l'individuazione e la pianificazione delle azioni future con l'utente, e curerà i rapporti con enti o soggetti esterni. In questa fase sarà possibile individuare le condizioni di eventuale rischio per i minori conviventi con gli utenti afferenti.

Questa programmazione integrata di trattamento condivisa e concordata con l'utente si definisce in un contratto sottoscritto dall'utente e dallo staff professionale nonché dai familiari se il progetto prevede il loro coinvolgimento.

2.4.5 Trattamenti

I trattamenti praticati dal Servizio Multidisciplinare Integrato SMI sono i componenti specialistici con cui si costruisce, in accordo con la persona con problematiche specifiche, il progetto terapeutico individualizzato, dopo aver completato la prima fase della presa in cura e cioè la valutazione multidisciplinare, svolta da medico, psicologo, assistente sociale/educatore.

I sistemi e i processi di cura e riabilitazione specifici dello SMI sono orientati al recupero e alla valorizzazione dei punti di forza, delle risorse, delle resilienze individuali dei pazienti attraverso processi assistenziali e riabilitativi che sviluppino e potenzino le life skills del paziente.

I trattamenti ambulatoriali che si svolgono presso il Servizio possono essere:

| TERAPIE INDIVIDUALI | | |
|---------------------------|---------------------------------------|---|
| | CHI | COSA |
| TERAPIA MEDICA | Medico, medico psichiatra, infermiere | visite, consulenze, colloqui medici, somministrazione di terapie sostitutive per la dipendenza patologica |
| TERAPIA PSICOLOGICA | psicologo | con consulenze, colloqui psicologici di sostegno, counselling |
| TRATTAMENTI PSICOTERAPICI | psicoterapeuta | Protocollo EMDR, Terapia DBT, Terapia Sistemica, Terapia Psicoanalitica. |
| TERAPIA SOCIALE-EDUCATIVA | Educatore, assistente sociale | consulenze, colloqui sociali e educativi. |

| TERAPIE DI GRUPPO | | |
|--|--|--|
| | CHI | COSA |
| GRUPPO PER LE DIPENDENZE | Educatore, psicologo, medico | Trattamenti di prevenzione, cura e riabilitazione |
| SKILLS TRAINING | Psicologo | Trattamento di prevenzione e promozione delle abilità personali e sociali |
| PRATICHE DI MINDFULNES | Psicologo e psicoterapeuta | Trattamento di prevenzione e promozione delle abilità di consapevolezza |
| GRUPPI DI EDUCAZIONE ALLA SALUTE | Psicologo, educatore, assistente sociale | Trattamento di prevenzione e promozione delle life skills |
| GRUPPO MULTIFAMILIARE | Psicologo, educatore, assistente sociale | Trattamenti di prevenzione, cura e riabilitazione |
| GRUPPI DI MUSICOTERAPIA | Operatore qualificato | Trattamenti di prevenzione, cura e riabilitazione |
| GRUPPI TRA PARI (fascia di età 14-21 anni) | Psicologo, educatore, assistente sociale | Trattamento di prevenzione e promozione di comportamenti efficaci ed orientati alla salute |

2.4.6 Verifica dei trattamenti

Sono garantite riunioni dell'équipe multidisciplinare con cadenza quindicinale. La verifica è parte integrante delle attività del servizio. Il monitoraggio degli esiti dei trattamenti è alla base delle valutazioni circa l'appropriatezza, la qualità e l'efficacia dei servizi offerti. Tali valutazioni sono finalizzate anche all'individuazione dei fattori di miglioramento dei servizi.

Tutti gli operatori concorrono alla raccolta dei dati che costituiscono il bisogno informativo. Oggetto delle verifiche periodiche sono :

- l'efficacia dei programmi
- gli esiti dei trattamenti
- gli eventi critici
- il rispetto degli standard dell'offerta
- la soddisfazione degli utenti

2.4.7 Dimissioni

La dimissione viene programmata di comune accordo con l'interessato ed eventuali altri interlocutori coinvolti (familiari o rete dei servizi attivati). Avverranno dopo che l'équipe e gli eventuali servizi inviati riterranno espletate le prestazioni e raggiunti gli obiettivi individuati.

Nel caso di dimissioni anticipate o auto dimissioni si deve fare riferimento al PROTOCOLLO EROGAZIONE del SERVIZIO. In tutti i casi il paziente sarà sempre informato.

2.5 Continuità della cura

In caso di dimissioni, o di trasferimento presso altro Servizio, viene garantita la continuità assistenziale nel rispetto della normativa vigente in materia di privacy. Il Servizio provvederà a rilasciare su richiesta dell'utente, o di altro Servizio specialistico, previo consenso dell'utente, una relazione in cui verranno evidenziate: le condizioni di salute, la terapia farmacologica in corso, la sintesi sul percorso effettuato e tutte le eventuali informazioni utili al proseguimento del percorso assistenziale.

2.6 Servizi ulteriori interni al Centro

Primo colloquio: ha la finalità di verificare la possibilità di prendere in carico l'utente in uno dei programmi terapeutici erogati dal centro.

Modulo specialistico per alcolisti: residenziale breve sia maschile che femminile, in grado di accogliere utenti con abuso/dipendenza da alcol, si trova a Romanore di Borgovirgilio. Il programma di riabilitazione primario, basato su tecniche innovative nel campo dell'alcolologia, parte dal presupposto che coloro che possiedono problemi di dipendenza hanno la capacità di astenersi, facendo altresì risaltare il loro potenziale umano.

Comunità Terapeutica "Giovanni Paolo II": All'interno di tale struttura convivono due diverse tipologie di utenze a stretto confronto e collaborazione, ossia doppia diagnosi e tradizionale. L'attenzione è

tuttavia rivolta alla singola persona nel rispetto dei propri bisogni. I percorsi/interventi sono sempre più **INDIVIDUALIZZATI** seppur raccolti in un unico contenitore esperienziale

Rientro o Reinserimento sociale "Il Sestante": sito a Marengo (MN), è la fase conclusiva (Il programma dura dai 6 ai 9 mesi) del percorso dove l'utente riprende contatto con la società e si inserisce in un lavoro esterno. Al Reinserimento sociale fanno riferimento parecchi utenti che hanno concluso il percorso.

C.f.p. - coinvolgimento familiare parallelo: Percorso Psico-Educativo riservato ai familiari degli utenti in carico alle Comunità Terapeutiche ARCA.

Primo incontro: Si svolge a Mantova presso i locali del Ser.T., tutti i lunedì sera, e permette un primo contatto tra genitori e il Centro. I genitori sono accolti e sostenuti da operatori e volontari formati nonchè dalle altre famiglie già in percorso che offrono un aiuto per uscire dal caos e dalla frustrazione offrendo chiarezza e ridando loro speranza.

Il Centro Studi, ricerche e progettazione è attivo da alcuni anni all'interno del Centro ARCA ed ha sede a Ospitaletto. Gli ambiti di intervento dell'equipe sono piuttosto vari:

- Progettazione Sociale e coordinamento interventi, corsi e servizi in funzione di bisogni e per la prevenzione (leggi di settore, leggi regionali, bandi vari).
- Ricerche sociali per la lettura di situazioni, bisogni e criticità nei contesti delle comunità locali. Rapporti con gli Enti e Istituzioni per interventi di prevenzione e rimozione del disagio.
- Organizzazione e coordinamento di attività di formazione per l'inserimento sociale e lavorativo (in collaborazione con Arca Formazione ente accreditato in regione Lombardia).

Consulenza legale: Fornito da un avvocato regolarmente iscritto all'Albo degli Avvocati- si prefigge di fornire agli utenti una prima consulenza legale gratuita in merito a questioni in materia civile, penale o amministrativa che riguardino l'utente in prima persona. Detta consulenza sarà fornita a tutti gli utenti al momento dell'ingresso nelle strutture del centro e successivamente unicamente su richiesta degli operatori o degli utenti stessi

1. DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI

L'utente ha diritto ad una corretta informazione sull'organizzazione della struttura ma è anche un suo preciso dovere informarsi nei tempi e nelle sedi opportune.

La persona ha diritto:

- ✓ di essere assistita e curata con premura e attenzione, nel rispetto della dignità umana e della libertà di coscienza del singolo e senza alcuna forma di discriminazione razziale, sociale o sessuale;
- ✓ ad un facile accesso alla struttura attraverso il superamento delle eventuali barriere architettoniche;
- ✓ di poter identificare e conoscere immediatamente l'equipe che lo ha in cura;
- ✓ di ricevere notizie che le permettano di esprimere un consenso effettivamente informato prima di essere sottoposta a un trattamento riabilitativo e/o terapeutico.

La salute degli ospiti viene seguita in maniera specifica dal medico della struttura e viene garantita anche un'adeguata assistenza medico infermieristica, avvalendosi eventualmente della collaborazione con strutture sanitarie esterne al servizio.

Ogni utente ha altresì il dovere:

- ✓ di offrire la massima collaborazione agli operatori addetti alle cure al fine di rendere più efficace la loro opera;
- ✓ di impegnarsi ad adeguare i propri comportamenti alle indicazioni fornite dall' Unità d'offerta o preposte alla tutela della salute, con particolare riguardo per il rispetto dell'ambiente, dei luoghi di lavoro e di vita e di quelli in cui viene fornita l'assistenza;
- ✓ di rispettare le regole in vigore e le norme di buona educazione sia nei confronti degli altri utenti sia del personale dell'Unità d'Offerta allorché acceda alla struttura;
- ✓ di rispettare il divieto di fumare e di evitare ogni altro comportamento che possa essere ritenuto dannoso per la salute degli altri utenti.

3.3 Diritto di accesso ai documenti e TRATTAMENTO dati

Lo SMI IL FILO garantisce il rispetto delle disposizioni in materia di accesso ai documenti di cui agli art.22 e seguenti della Legge n.241/1990 e gli artt. 15 e seguenti della Legge Regionale n. 1/2012.

La documentazione cartacea che contiene dati particolari verrà custodita in apposito schedario chiuso e non accessibile ad estranei. Titolare del trattamento dei dati è Arca Centro Mantovano di Solidarietà. L'utente potrà richiedere gratuitamente copia del Fascicolo Socio Assistenziale, tramite apposita modulistica, che potrà essere ritirato presso la struttura entro 15 giorni dalla data di richiesta

Ogni utente ha il diritto a presentare domanda di copia della documentazione socio-sanitaria, previa formale richiesta al Direttore Sanitario dell'Associazione. Analogamente, copia della documentazione può essere richiesta, sempre tramite domanda formale al Direttore Sanitario, dal Legale rappresentante dell'utente, dall'Autorità Giudiziaria, da Periti di parte o d'Ufficio.

La copia della cartella clinica ambulatoriale prevede i seguenti costi:

| | |
|--|-----------------|
| Quota fissa fino a 100 pagine autenticata | € 20,00 |
| Da 101 a 300 pagine autenticata | € 40,00 |
| Da 301 a 500 pagine autenticata | € 65,00 |
| Da 501 a enne pagine autenticata | € 150,00 |

La copia della cartella clinica dovrà essere prodotta e consegnata all'utente entro 7 giorni lavorativi, che verranno conteggiati a partire dal giorno in cui l'utente ha presentato formale richiesta scritta. Serchiesta con modalità di urgenza, la consegna della copia dovrà essere effettuata entro 3 giorni lavorativi con un ulteriore costo di € 5,00. Per la spedizione, si fa riferimento alle tariffe vigenti nelle Poste Italiane (costo in base al peso).

4. ASPETTI QUALITATIVI

4.1 Formazione ed aggiornamento

La formazione delle diverse figure professionali già operanti è garantita dal possesso dei relativi titoli di studio, o dalla partecipazione ad uno specifico percorso formativo. La formazione del personale di nuova nomina viene garantita, oltre che dal possesso del titolo di studio, da un periodo iniziale di formazione con l'affiancamento a figure professionali di maggiore anzianità. L'aggiornamento è realizzato secondo un programma annuale che di norma prevede: seminari clinici di approfondimento, supervisioni di equipe, sotto-equipe o individuali, ricerche, consultazione di testi e pubblicazioni specialistiche, partecipazione a occasioni formative a livello nazionale, regionale e dipartimentale.

4.1 Obiettivi per la qualità

Sul piano terapeutico:

- ✓ il successo del cliente inteso come crescita personale, valoriale, sociale e culturale. Sul piano

gestionale:

- ✓ il miglioramento qualitativo del servizio e delle procedure interne adottate a realizzarlo, attraverso la ricerca, l'analisi, la progettazione e realizzazione di azioni volte ad assicurarne l'efficacia e l'efficienza.

L'impegno è quello di coinvolgere il personale a migliorare le proprie prestazioni attraverso:

- il riconoscimento e la valorizzazione della professionalità e dell'esperienza delle risorse umane;
- la diffusione tra tutto il personale di "una cultura di qualità", orientata al conseguimento di risultati sempre più efficaci.
- L'instaurarsi di una pratica gestionale del centro, regolata sul piano metodologico dai requisiti delle norme internazionali di gestione della qualità, considerata uno strumento indispensabile per migliorare i servizi erogati.

Sul piano relazionale:

- ✓ l'instaurarsi di un clima di partecipazione e di collaborazione sia nelle relazioni interne che nei rapporti tra il Centro e il territorio.

Il Centro intende perseguire la propria politica per la qualità attraverso la realizzazione, lo sviluppo e il mantenimento di un sistema di gestione per la qualità seguendo come modello di riferimento la normativa ISO 9001:2015 per l'autovalutazione d'istituto e per un conforme raggiungimento degli obiettivi pianificati.

4.2 Inadempienze-reclami e osservazioni

L'utente ha diritto di presentare un reclamo ad Arca Centro mantovano di Solidarietà, che prenderà visione della segnalazione e ove ne verifichi la pertinenza compirà gli accertamenti dovuti identificando le cause ed effetti del disservizio e adottando le opportune misure correttive.

Sia gli utenti che i loro familiari o servizi inviati possono inviare al Centro Arca un reclamo formale in relazione al percorso terapeutico dell'utente o ad altri aspetti relativi alla gestione dei servizi del Centro.

Tale reclamo va segnalato tramite un modulo disponibile presso ogni comunità ed allegato alla presente Carta dei Servizi (ALLEGATO I).

Il modulo potrà essere inviato al Centro tramite:

- Consegna diretta in struttura
- Scansione via mail all'indirizzo info@centroarcamantova.it
- Invio via fax al numero 0376 901112

4.3 Customer satisfaction

La misurazione della soddisfazione tramite il "Questionario di soddisfazione" (ALLEGATO II) costituisce uno dei principali indicatori del servizio offerto dal Centro Arca: la qualità percepita rappresenta in concreto l'efficacia del servizio reso. Analizzando il grado di soddisfazione, inoltre, si possono trarre importanti spunti di miglioramento ed idee circa eventuali esigenze e necessità ancora inespresse.

Pertanto la rielaborazione dei questionari somministrati permette di poter presentare al Consiglio di Amministrazione un rapporto relativo alla qualità percepita da parte delle figure che si interfacciano col centro e poter stabilire le opportune strategie di miglioramento.

Questi soggetti vengono coinvolti in una indagine annuale con l'obiettivo di ottenere le necessarie informazioni da analizzare per valutare i seguenti aspetti:

- verificare l'efficacia e l'efficienza dei servizi e dell'organizzazione,
- verificare il grado di soddisfazione dell'utenza in merito ai servizi offerti,
- verificare il grado di soddisfazione degli operatori in comunità in merito al contesto lavorativo,
- ottenere utili suggerimenti e proposte per migliorare l'organizzazione ed i servizi offerti,
- valutare la possibilità/opportunità di progettare nuove iniziative/progetti/servizi.

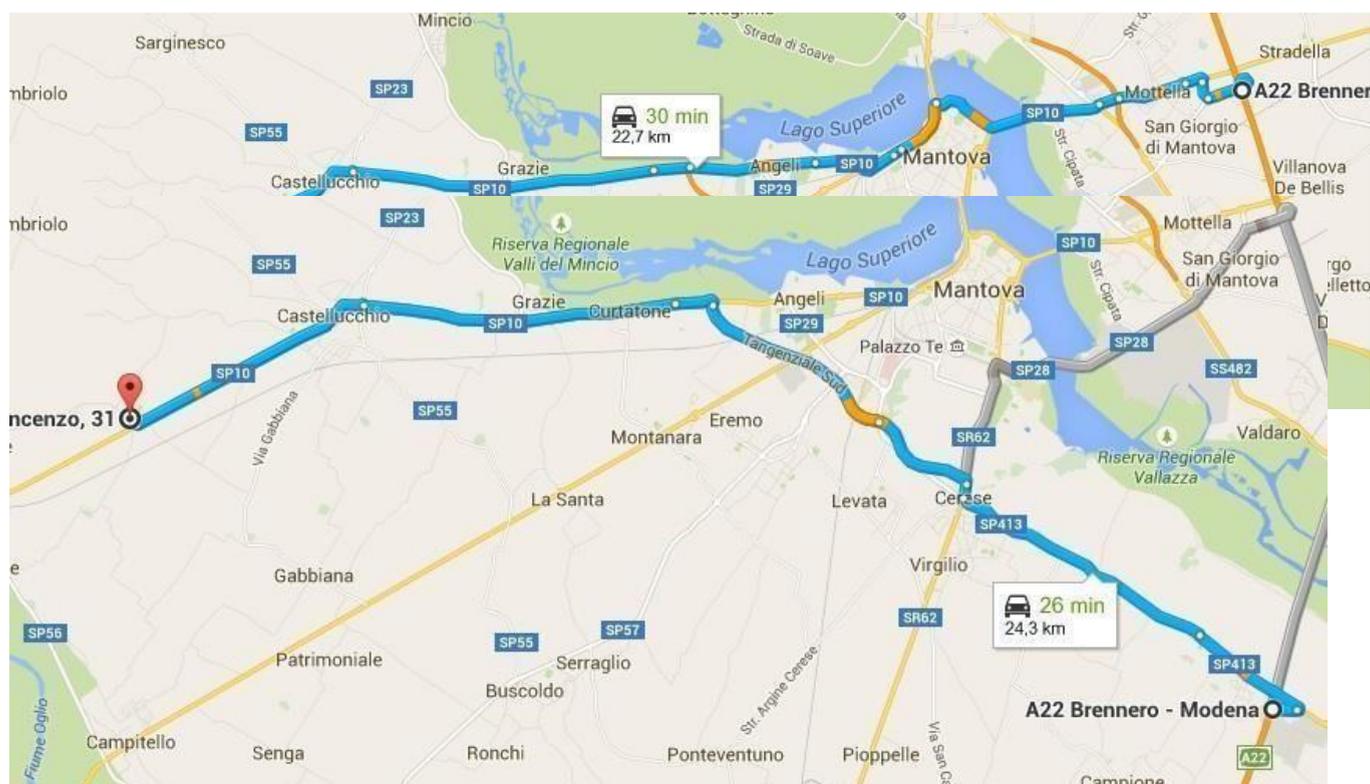
I risultati di questa indagine sono riportati annualmente in appositi report al Consiglio di Amministrazione ed all'Ufficio di Presidenza.

Per le insoddisfazioni è invece previsto un intervento di approfondimento e, se necessario, un piano di miglioramento.

COME RAGGIUNGERCI

IN AUTO

AUTOSTRADA A22, uscita MANTOVA NORD. Seguire le indicazioni per Mantova proseguendo sulla SP10 fino alla città. Alla rotonda prendere la 1° uscita e imboccare Lungolago Gonzaga/SR62, alla rotonda prendere la 2° uscita direzione stazione FS. Proseguire su SP10 per 15km. Arrivati ad Ospitaletto di Marcaria, subito dopo la Chiesa, svoltare a destra in via San Vincenzo. La comunità è a 200m sulla sinistra.



AUTOSTRADA A22, uscita MANTOVA SUD. Alla rotonda imboccare SP 413 direzione Mantova. Alla rotonda prendere la 1° uscita e imboccare via Parma. Alla rotonda prendere la 2° uscita e imboccare la tangenziale Sud. Segui tangenziale Sud per 5,7km. Alla rotonda prendere la 2° uscita e imboccare SP10. Proseguire per 10,9km. Arrivati ad Ospitaletto di Marcaria, subito dopo la Chiesa, svoltare a destra in via San Vincenzo. La comunità è a 200m sulla sinistra.

IN TRENO

LINEA TRENORD MANTOVA-CREMONA, direzione Cremona. Scendere alla fermata Ospitaletto Mantovano. Procedi in direzione nord su Via Giuseppe Mazzini verso Via S. Bartolomeo Svoltarea destra e imbocca Via Vittorio Veneto/SP10 Svolta a sinistra e imbocca Via San Vincenzo La comunità è a 200m sulla sinistra.



ALLEGATO I

MODULO RECLAMI ED OSSERVAZIONI

Il/La sottoscritto/a _____ 1

in qualità di

utente

familiare di utente

servizio inviante

Chiede/Propone che:

Segnala/Informa che:

Informativa ai sensi del decreto legislativo 196/2003, articolo 13:

- i dati forniti verranno trattati esclusivamente per le finalità connesse al percorso terapeutico;
- il trattamento sarà effettuato con supporto cartaceo e informatico;
- il conferimento dei dati è obbligatorio per dar corso alla procedura;

LUOGO E DATA _____ FIRMA _____

¹ Indicare COGNOME e NOME di chi presenta il reclamo (se persona fisica) oppure indicare il NOME DEL SERVIZIO

ALLEGATO II

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE

Da sempre il Centro Arca si preoccupa di ascoltare i propri utenti al fine di migliorare la qualità dei servizi offerti nel rispetto delle reali esigenze ed aspettative. Per far questo Arca è lieta di poter avere le sue opinioni sincere ed oggettive sui servizi offerti. Queste informazioni saranno ritenute confidenziali ed elaborate unitamente a quelle ottenute da tutti gli altri utenti delle nostre comunità terapeutiche. La ringraziamo per la collaborazione.

Leggi ora le seguenti caratteristiche (suddivise nelle aree Servizi assistenziali e Vita comunitaria) ed attribuisce per ognuna di esse un punteggio da 1 a 5 con il seguente criterio:

| insoddisfatto | | soddisfatto | | |
|------------------------|------------------|------------------------|-------------------|-----------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| PER NIENTE SODDISFATTO | POCO SODDISFATTO | ABBASTANZA SODDISFATTO | MOLTO SODDISFATTO | DEL TUTTO SODDISFATTO |

relativamente alla qualità percepita (ovvero il grado di soddisfazione percepito nei servizi offerti dalla Comunità in cui ti trovi)

Nome e cognome (facoltativo) _____

BARRARE LA CASELLA CORRISPONDENTE (facoltativo)

MASCHIO FEMMINA

STRUTTURA DI RIFERIMENTO:

| | | | |
|--------------------------------------|--|------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> ACCOGLIENZA | <input type="checkbox"/> MODULO ALCOOL | <input type="checkbox"/> COMUNITA' | <input type="checkbox"/> REINSERIMENTO |
|--------------------------------------|--|------------------------------------|--|

DATA COMPILAZIONE _____

DA QUANTO TEMPO SEI IN COMUNITÀ

- DA 2 A 6 MESI
 DA 6 MESI A 1 ANNO
 DA PIU' DI 1 ANNO

ACCOGLIENZA DELLA PERSONA

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Il PRIMO CONTATTO con il centro è stato semplice ed efficace | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2 | Le indicazioni per raggiungere il centro sono state chiare | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3 | Al momento dell'ACCOGLIENZA gli operatori del centro ti hanno ascoltato e motivato ad intraprendere un percorso? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4 | Hai ricevuto chiaramente tutte le informazione sulle procedure per l'ingresso e sulle regole dell'organizzazione? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

PROGRAMMA TERAPEUTICO

| | | | | | | |
|----|--|---|---|---|---|---|
| 5 | Sei stato ben informato circa le decisioni prese relativamente al tuo percorso | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6 | C'è un operatore dell'equipe disponibile quando hai bisogno di aiuto? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7 | Gli operatori contribuiscono a motivarti nel risolvere i tuoi problemi? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8 | Ti viene dato abbastanza tempo per esternare i tuoi problemi? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9 | Le regole della comunità sono chiare (leggibili/semplifici)? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 10 | Sei soddisfatto delle attività offerte dalla struttura? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 11 | L'equipe ti sta aiutando e sostenendo nel rapporto con la tua famiglia? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

STRUMENTI TERAPEUTICI

| | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|
| 12 | Ritieni che la comunicazione con gli operatori sia soddisfacente (abbastanza chiara)? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 13 | Ritieni di essere adeguatamente informato del rapporto esistente tra l'equipe ed il servizio inviante rispetto al tuo percorso? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 14 | Sei soddisfatto degli strumenti terapeutici proposti (IDM, seminari, gruppi, colloqui, ecc.)? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 15 | Ti è stato spiegato chiaramente il significato degli strumenti terapeutici? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

COMFORT DELLA STRUTTURA

| | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|
| 16 | Ritieni che la struttura (edificio, arredi, spazi) sia accogliente e funzionale? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 17 | Ritieni soddisfacente qualità, quantità e orari di somministrazione cibo offerto? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

VALUTAZIONE COMPLESSIVA

| | | | | | | | |
|----|--|------------------|---|---|---|---|--|
| 18 | Complessivamente quanto sei soddisfatto di questo Centro | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| 19 | Consigliaresti ad un amico/conoscente di rivolgersi al nostro servizio, in caso di bisogno | Assolutamente no | | | | | |
| | | no | | | | | |
| | | Sì | | | | | |
| | | Sicuramente sì | | | | | |
| | | Non so | | | | | |

Quali aspetti, secondo te, andrebbero migliorati in questo Centro?

| |
|---|
| |
| |
| |
| |
| Qual è l'aspetto più soddisfacente nel servizio ricevuto? |
| |
| |
| |
| Altri suggerimenti |
| |
| |

GRAZIE PER LA COLLABORAZIONE

ALLEGATO III

QUESTIONARIO PER LA RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEI DIPENDENTI

Leggi le seguenti caratteristiche ed attribuisce per ognuna di esse un punteggio da 1 a 5 con il seguente criterio:

| insoddisfatto | | soddisfatto | | |
|---------------|--------|-------------|-------|--------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| INSUFFICIENTE | SCARSO | SUFFICIENTE | BUONO | OTTIMO |

DATA COMPILAZIONE _____

1. ETÀ

- Y 18-30
- Y 30-50
- Y Più di 50

2. ANZIANITÀ DI SERVIZIO

- Y <1 anno
- Y 1-5 anni
- Y 5-10 anni
- Y >10 anni

3. TITOLO DI STUDIO (indicare solo l'ultimo titolo di studio conseguito)

- Y Laurea magistrale/vecchio ordinamento in _____
- Y Laurea specialistica in _____
- Y Laurea triennale in _____
- Y Diploma in _____

- | | | | | | | | |
|---|--|--|---|---|---|---|---|
| 4 | Conosci con chiarezza quali sono i compiti e le responsabilità assegnate al tuo ruolo? | <table border="1" style="display: inline-table;"> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td> </tr> </table> | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | | |
| 5 | Come ritieni il rapporto con i tuoi colleghi? | <table border="1" style="display: inline-table;"> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td> </tr> </table> | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | | |
| 6 | Come percepisci rispetto del ruolo, sostegno e comprensione dai tuoi colleghi? | <table border="1" style="display: inline-table;"> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td> </tr> </table> | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | | |
| 7 | Come valuti il clima relazionale e il coinvolgimento con i tuoi colleghi? | <table border="1" style="display: inline-table;"> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td> </tr> </table> | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | | |
| 8 | Come valuti la gestione dei conflitti che insorgono tra operatori? | <table border="1" style="display: inline-table;"> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td> </tr> </table> | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | | |

9 Come valuti il grado di coinvolgimento nei processi decisionali che riguardano il tuo servizio?

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

10 Come valuti la struttura (edificio, arredi, spazi, attrezzature)

11 Come valuti la disponibilità dell'ente per cui lavori nei confronti delle esigenze personali dell'operatore?

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

12 Come valuti l'aspetto formativo/aggiornamento delle competenze?

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

13. Ti è chiaro quali sono le persone responsabili di riferimento per lo svolgimento del tuo lavoro?

- Y Sì
- Y NO

14. Vivi serenamente la relazione con l'utente?

- Y Sì
- Y NO

15. Quali aspetti andrebbero migliorati nel tuo lavoro?

Y _____

Y _____

Y _____

Y _____

Y _____

16. Complessivamente ti ritieni soddisfatto e gratificato dal tuo lavoro?

- Y MOLTO
- Y ABBASTANZA
- Y POCO
- Y MOLTO POCO

Grazie della collaborazione

ALLEGATO IV

SCHEMA DI SODDISFAZIONE UTENTE

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---------------|--------|-------------|-------|--------|
| INSUFFICIENTE | SCARSO | SUFFICIENTE | BUONO | OTTIMO |

| | | | | | |
|---|---|----|----|--------------|--|
| 1 | Il PRIMO CONTATTO con il centro è stato semplice ed efficace? | si | no | Non risponde | |
| 2 | Le sono stati spiegati gli obiettivi del servizio, le norme della privacy e del consenso informato? | si | no | Non risponde | |
| 3 | Le sono stati spiegati con chiarezza la DIAGNOSI ed il TRATTAMENTO valutato? | si | no | Non risponde | |

| | | | | | | |
|---|--|---|---|---|---|---|
| 4 | Come valuta i seguenti aspetti emersi durante il primo colloquio con gli operatori del servizio? | | | | | |
| | <i>MI SONO SENTITO ACCOLTO</i> | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | <i>L'OPERATORE E' STATO DISPONIBILE E MI HA ASCOLTATO CON ATTENZIONE</i> | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | <i>NEL SERVIZIO HO SENTITO TUTELATA LA MIA PRIVACY</i> | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | <i>LE INFORMAZIONI SULLE TERAPIE/COMPORAMENTI A CASA SONO STATE CHIARE E COMPLETE?</i> | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5 | Definisca il livello di competenza tecnica e professionale del personale | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| | | | | | | |
|----|---|----|----|--------------|---|---|
| 6 | I servizi offerti avvengono in un ambiente tranquillo e privo d'interruzioni? | si | no | Non risponde | | |
| 7 | Gli orari di apertura del servizio sono soddisfacenti? | si | no | Non risponde | | |
| 8 | Definisca il livello di gradevolezza degli ambienti del Servizio: | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9 | Come valuta i tempi di attesa tra l'orario dell'appuntamento e l'effettuazione della prestazione? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 10 | Quanto è stato capace il servizio di rispondere alle sue aspettative? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 11 | Come considera la qualità delle prestazioni erogate dal Servizio? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

VALUTAZIONE COMPLESSIVA

| | | | | | | |
|----|--|------------------|---|---|---|---|
| 12 | Complessivamente quanto è soddisfatto di questo servizio | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 13 | Consiglierebbe ad un amico/conoscente di rivolgersi al nostro servizio, in caso di bisogno | Assolutamente no | | | | |
| | | no | | | | |
| | | Sì | | | | |
| | | Sicuramente sì | | | | |
| | | Non so | | | | |

Quali aspetti andrebbero migliorati?

**GRAZIE PER LA
COLLABORAZIONE**