



Centro Solidarietà Incontro Ascolto e Prima Accoglienza

Comunità "Ali d'Aquila" Chieti

*"Prossimo si diventa.
Prossimo divento io stesso
nell'atto in cui, davanti ad
uomo, anche davanti al
forestiero e al nemico,
decido di fare un passo che
mi avvicina, m'approssima"*

Carta dei servizi

Documento redatto in data 03/09/2009

Revisioni: 16/01/2013

0. INDICE

N°	DESCRIZIONE DEI CAPITOLI
0.	INDICE - pag.1
1.	PREMESSA - pag.2
1.1	PRINCIPI FONDAMENTALI - pag.2
2.	FINALITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI - pag.3
3.	STORIA, MISSION, VISION, PRINCIPI GUIDA, RETE DEI SERVIZI - PAG.3
3.1	Storia - pag.3
3.2	Mission - pag.3
3.3	Vision - pag.3
3.4	Principi guida - pag.4
3.5	Rete dei Servizi - pag.4
4.	PROGETTO EDUCATIVO - pag.4
4.1	Accoglienza esterna - pag.4
4.2	Ingresso nella struttura - pag.5
4.3	Regole comportamentali - pag.5
4.4	Fase residenziale - pag.6
4.5	Verifiche periodiche - pag.6
4.6	Riunioni, incontri e metodologie - pag.7
4.7	Responsabilità per gli utenti - pag.8
4.8	Organizzazione ed orari attività - pag.9
4.9	Organizzazione interna ed attività dell'èquipe - pag.9
4.10	Incontri con le famiglie - pag.10
4.11	Fase di reinserimento residenziale - pag.10
4.12	Fine programma - pag.11
5.	FATTORI DI QUALITA' - pag.11
5.1	Comunicazione e trasparenza - pag.11
5.2	Affidabilità e tempestività - pag.11
6.	MODALITA' DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO - pag.12
6.1	Accesso al servizio - pag.12
6.2	Continuità assistenziale - pag.12
6.3	Personalizzazione e umanizzazione dei servizi - pag.12
6.4	Sicurezza ed igiene - pag.12
7.	MECCANISMI E STRUMENTI DI TUTELA - pag.13
8.	RIFERIMENTI ISTITUZIONALI - pag. 13
9.	RIFERIMENTI NORMATIVI - pag.13
10.	INDIRIZZI ED INFORMAZIONI - pag.13

1. PREMESSA

La **Carta dei Servizi** è lo strumento fondamentale di comunicazione che regola il rapporto tra il Cittadino e la **Comunità Ali d'Aquila**.

Con questa pubblicazione **la Comunità** vuole fornire ai singoli cittadini ed alle associazioni che li rappresentano una dettagliata informazione sulla propria struttura e le proprie attività.

La conoscenza è indispensabile per utilizzare al meglio i Servizi offerti e partecipare, attraverso segnalazioni, osservazioni e proposte, alla loro gestione. Viene quindi realizzata un'operazione di trasparenza che impegna l'amministrazione ed il personale a garantire adeguati servizi alla collettività e mantenerne e migliorarne l'efficienza e l'efficacia. La Carta dei Servizi rispecchia i principi sull'erogazione dei servizi pubblici contenuti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 ed è realizzata secondo lo schema generale di riferimento allegato al Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19 maggio 1995 e la linea guida n. 2/95 del Ministero della Sanità.

1.1. PRINCIPI FONDAMENTALI

Eguaglianza

L'erogazione dei servizi è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti; pertanto sono uguali per tutti sia l'accesso ai servizi che le regole riguardanti i rapporti tra servizi ed utenti. Nessuna distinzione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. L'eguaglianza è intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione e non, invece, quale uniformità delle prestazioni sotto il profilo delle condizioni personali e sociali.

Continuità

La Comunità agisce la regolarità del servizio nel rispetto dei principi e delle norme sanciti dalla legge e in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia. L'erogazione dei servizi, nell'ambito delle modalità stabilite dalla normativa regolatrice è continua, regolare e senza interruzioni.

Nel caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio vengono adottate misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

Efficienza ed efficacia

L'attività della comunità si riferisce a criteri di efficienza ed efficacia nell'organizzazione e nell'erogazione del servizio. La comunità garantisce ed organizza la formazione e l'aggiornamento del personale in termini di crescita professionale, con particolare attenzione al personale la cui attività comporti il rapporto con l'utenza.

Partecipazione

La Carta dei Servizi intende dare una informazione completa e trasparente dei meccanismi che regolano il rapporto tra soggetto erogatore ed utenti, facilitando l'accesso alle informazioni e attivando strumenti di partecipazione e di verifica del Servizio.

2. FINALITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI

Nel contesto sociale ed economico in cui opera la comunità, caratterizzato da continui cambiamenti e da un quadro di riferimento normativo in costante trasformazione, nonché dalla crescente attenzione ai bisogni dell'utente, assume importanza determinante l'adozione di un modello gestionale orientato alla soddisfazione degli Utenti di cui la seguente carta vuole essere documento di riferimento.

3. STORIA, MISSION, PRINCIPI GUIDA E RETE DEI SERVIZI

3.1 Storia

L'Associazione Centro Solidarietà Incontro Ascolto e Prima Accoglienza - Onlus di Chieti nasce nel 1988 per iniziativa del Volontariato Vincenziano e delle Figlie della Carità di Chieti.

La **Comunità pedagogica-riabilitativa Ali d'Aquila**, sita a Chieti in via dei Frentani n.81, nasce come struttura residenziale per persone con problematiche di tossicodipendenza nel 1996.

L'associazione è iscritta all'albo delle Organizzazioni di volontariato della Regione Abruzzo con provvedimento n° 349 del 30/03/1994, all'albo degli Enti Ausiliari della Regione Abruzzo con Provvedimento n° 312 del 17/06/1997, e all'Anagrafe Unica delle Onlus con istanza n° 38065 del 03/11/2003.

3.2 Mission

L'associazione persegue, senza scopo di lucro, esclusivamente finalità di solidarietà sociale nel campo dell'assistenza sociale, sanitaria e dell'educazione con lo scopo di fronteggiare le situazioni di bisogno individuali e collettive, di agire sulle cause che determinano i vari tipi d'emarginazione e sulle strutture che la perpetuano, di sensibilizzare l'opinione pubblica ai problemi dell'emarginazione nazionale ed internazionale. Nello specifico la **Comunità Ali di'Aquila** nasce per dare una risposta a chi vive una situazione di disagio, di devianza, di disadattamento sociale, offrendo servizi attui all'accoglienza, alla cura e alla riabilitazione di persone dipendenti da sostanze psicotrope attraverso un percorso residenziale strutturato, assicurando sostegno e servizi alle famiglie che vivono il problema del disagio e della tossicodipendenza.

3.3 Vision

La **Comunità** è intesa non come semplice luogo dove "disintossicarsi" dall'uso di sostanze, ma come origine e percorso dove costruire e/o ricostruire la propria esistenza, nella consapevolezza che quella vita che c'è stata donata con immenso amore non può essere "sprecata" o vissuta senza significato. Qualunque sia il vissuto di ogni individuo, si può e si deve credere che nulla sia immutabile, irrimediabile. La volontà, la determinazione, il sacrificio e soprattutto una visione nuova di vedere e pensare la propria esistenza e ciò che ci circonda, può cambiare lo stile di vita e gli atteggiamenti di ognuno nei confronti della realtà. La **Comunità**, intende così costruire fra i vari membri (residenti, familiari, operatori, collaboratori, volontari) dei rapporti validi ed intensi attraverso il dialogo, il confronto, la fiducia, la disponibilità, l'accoglienza e la condivisione per favorire la crescita dei singoli e della comunità stessa.

3.4 Principi guida

Al centro del progetto della **Comunità** c'è l'individuo con le proprie caratteristiche personali e le proprie esperienze, siano esse positive e negative. Qualsiasi forma d'intervento educativo ha ragione d'esistere solo attuando il pieno rispetto della persona e della libera scelta che essa compie. Prendersi cura di una persona vuol dire prima di tutto rispondere ad una precisa richiesta formulata sulla base di una libera e personale convinzione. La **Comunità**, quindi, ha il compito di aiutare a ricercare i percorsi e le strade per il completo potenziamento d'ogni singolo individuo.

3.5 Rete dei Servizi

La **Comunità** può ospitare fino a 16 persone tra maschi e donne, ed agisce sul territorio con azioni che non siano fini a se stesse, ma che tengano conto dell'ambiente che la circonda. Il confronto continuo con le vecchie e nuove marginalità, diventa quindi ricerca, con l'intento di sperimentare nuove tipologie d'intervento con:

- Le Istituzioni, per ricercare forme d'intervento integrato condivise e soluzioni alternative;
- La realtà esterna: gruppi spontanei, associazioni, comunità locali, parrocchie per far crescere concretamente il concetto di solidarietà e di condivisione. Non a caso il nostro centro residenziale è situato in luogo abitato a continuo contatto con le diverse realtà locali.

La **Comunità Ali d'Aquila** fa riferimento, dal punto di vista istituzionale, alla Azienda Sanitaria Locale n° 2 LANCIANO-VASTO-CHIETI, sita a Chieti in Via Martiri Lancianesi n. 19, ed opera in convenzione con le A.S.L. della Regione Abruzzo e dell'intero territorio nazionale.

4. PROGETTO EDUCATIVO

il progetto educativo offerto dalla **Comunità**, che ha la durata presuntiva di 30 mesi, tende ad un profondo recupero psicofisico, socio-culturale e professionale del residente, garantendo così un pieno reinserimento nella vita e nella società. Esso prevede tre fasi:

1. FASE: Accoglienza esterna
2. FASE: Residenziale
3. FASE: Residenziale di reinserimento

4.1 Accoglienza esterna

La richiesta di accesso nella struttura può essere effettuata, da parte dell'utente e/o di un familiare, oppure da parte di un'Istituzione di diverso tipo (Ser.T., altre comunità):

1. al Ser.T.
2. alla **Comunità Ali d'Aquila**

1) Nel primo caso Il Ser.T. contattato prende in considerazione la richiesta e la inoltra alla **Comunità Ali d'Aquila**.

2) Nel secondo caso la richiesta viene inoltrata direttamente alla **Comunità**.

Gli operatori responsabili dell'accoglienza tramite uno o più colloqui iniziali conosceranno il vissuto e la storia dell'utente verificando le sue motivazioni all'ingresso in **Comunità**. Il criterio di priorità nella lista d'attesa è quello cronologico, a meno che gli esiti dei colloqui non mostrino priorità connesse a problematiche di natura sociale, in particolare:

- Urgenza (condizione di rischio della vita)
- Rinunce o disguidi connessi ad esigenze del potenziale utente
- Invito da parte del Ser.T di competenza

Durante il periodo di attesa l'utente viene invitato a:

- mantenere contatti telefonici con gli operatori
- colloqui individuali motivazionali periodici.

4.2 Ingresso nelle struttura

L'ingresso in struttura, sempre concordata e ratificata con il Ser.T di appartenenza, è ufficializzato dalla firma del *Contratto terapeutico* tramite cui l'utente si impegna al rispetto delle regole della **Comunità**, così il contratto costituirà il consenso all'atto sanitario. I documenti personali (documento d'identità valido, tesserino sanitario, esenzione ticket) dell'utente vengono consegnati al momento dell'ingresso e conservati in Direzione, in apposita bacheca; qualsiasi altro oggetto personale viene conservato in busta chiusa e riposto in cassaforte in caso sia di valore. I beni/documenti consegnati vengono registrati nell'apposita *Scheda consegna documenti e valori personali*.

L'ospite dovrà portare con sé un abbigliamento semplice in quantità modica.

4.3 Regole comportamentali

La residenza nella **Comunità Ali d'Aquila** è regolata da alcune Norme fondamentali:

- Non si fanno uso di droghe, alcolici e/o farmaci, fatta eccezione per i farmaci prescritti dal Ser.T. e/o dal Medico di medicina Generale
- All'arrivo in **Comunità** si è accuratamente controllati
- Non si possono tenere denaro o oggetti di valore che, solo se indispensabili, vanno lasciati in custodia agli operatori.
- È possibile usufruire dei ricoveri o visite specialistiche nei casi espressamente previste dall'équipe medica della **Comunità** e/o dal Medico di medicina Generale.
- Non si ricevono visite se non quelle autorizzate dalla **Comunità**. La prima domenica del mese i familiari possono trascorrere la giornata in Comunità, fatta eccezione per il primo mese successivo all'ingresso.
- È vietata ogni forma di violenza fisica e morale, in parole e/o azioni.
- L'eventuale corrispondenza viene controllata dagli operatori.
- Il Programma di Riabilitazione si attua con la partecipazione agli impegni/riunioni e alle attività lavorative e ricreative della **Comunità**.
- Si fumano 8 sigarette al giorno senza poterne offrire o chiedere.
- Se per decisione propria o della **Comunità** si interrompe il Programma, immediatamente vengono avvertiti il Ser.T. d'appartenenza ed eventuali organi di sorveglianza se l'ospite è sottoposto a misure alternative o detentive.
- Sono possibili solo le uscite previste dal Programma riabilitativo e/o autorizzate dalla **Comunità**, comunque sempre con accompagnatore.
- Non sono ammessi atteggiamenti promiscui sia etero che omo sessuale
- Non è possibile ricevere o fare telefonate se non in accordo con gli educatori che valuteranno di caso in caso.

4.4 Fase Residenziale

La fase residenziale ha la durata presuntiva di diciannove mesi. Durante tale periodo avviene la crescita vera e propria della personalità attraverso la comprensione delle regole, dei valori proposti, della metodicità e dell'importanza del lavoro. Esso è caratterizzato dalla riscoperta e riappropriazione del proprio corpo e del "SE". Qualora al momento dell'ingresso in comunità il ragazzo fosse ancora in una condizione di intossicazione da sostanze. Il primo periodo sarà utilizzato per completare il processo di disintossicazione secondo gli accordi presi con il Ser.T. di appartenenza, in modo da affrontare il programma con la necessaria lucidità.

Dopo l'ingresso si affronta la prima fase di accoglienza residenziale, che non ha identica durata per tutti, ma può oscillare tra gli uno e i sei mesi, periodo in cui il ragazzo sarà motivato, sostenuto e chiamato a prendere consapevolezza del percorso intrapreso. Durante tale periodo il ragazzo effettua lo scalaggio seguito dal SerT di riferimento. L'assunzione dei farmaci avviene sotto la sorveglianza dell'operatore di turno e viene registrata nel *Foglio settimanale di assunzione terapie*. Durante la fase residenziale i ragazzi riscoprono l'importanza d'essere protagonisti della propria vita e della propria storia e la fiducia verso se stessi e gli altri, attraverso il consolidamento di determinati valori esistenziali e comportamentali.

Essi rinsaldano la decisione di cambiamento, ricercano una nuova qualità della vita e recuperano il senso di responsabilità ed il valore del lavoro e dell'impegno quotidiano.

Riscoprono quindi un'adeguata capacità progettuale che li porta a rinsaldare, ove possibile, i rapporti familiari e a programmare adeguatamente il proprio reinserimento futuro.

4.5 Verifiche periodiche

Durante la fase del residenziale sono previste tre "verifiche" presso il proprio nucleo familiare o in altre situazioni ritenute idonee dall'équipe (psicologo, assistente sociale ed operatore/educatore), della durata rispettivamente di 7-10-15 giorni, per accertare se il cammino fatto ha contribuito a rendere il ragazzo più sicuro, se lo ha rafforzato nell'autocontrollo e se, effettivamente, ne ha cambiato il vecchio stile di vita.

La prima verifica avviene tra i 7 e gli 8 mesi di cammino, la seconda tra i 12 e i 13 mesi, la terza tra i 17 e i 18 mesi, a seconda delle specifiche esigenze terapeutiche di ogni singolo ragazzo.

Le verifiche vengono stabilite nell'ambito delle riunioni periodiche dell'équipe e comunicate poi all'utente.

Ogni verifica persegue il raggiungimento di alcuni obiettivi, concordati nelle riunioni settimanali di gruppo e successivamente "riverificati" al rientro del giovane nella struttura sia da parte degli operatori che nelle riunioni di verifica con i compagni di percorso.

Prima verifica: (durata sette giorni)

Il giovane sperimenta il rientro a casa, con il suo nuovo stile di vita e appropria in modo nuovo la famiglia, tendendo sempre alla valorizzazione del positivo e al rispetto di alcune regole prestabilite (es. cura della camera, gestione delle sigarette, ecc.). Sperimenta il grado di indipendenza e di distacco dalle sostanze.

Seconda verifica: (durata dieci giorni)

Il giovane, ormai più autonomo nella gestione di sé, esce fuori dal contesto familiare per intessere nuovi rapporti relazionali, lasciando i vecchi contesti di riferimento amicali per sperimentarne di nuovi, sempre valutando il reale distacco dal vecchio *modus vivendi*, comincia a ricostruire le dinamiche familiari rinsaldando i rapporti prima sfaldati.

Terza verifica: (quindici giorni)

Ultima verifica del percorso residenziale che mira alla valutazione finale del grado d'autonomia raggiunto dall'ospite; in particolare viene stimolato ad essere protagonista, a dar senso alle proprie scelte, iniziando a progettarsi nei vari ambiti: la famiglia, gli amici, il lavoro, il tempo libero.

Durante tali verifiche sono dati loro dei suggerimenti quali quelli di rispettare gli impegni presi (alcol, sigarette, orari, mansioni quotidiane, ecc.), di migliorare le relazioni familiari e di crearsi un nuovo ambiente sociale dove sperimentare la propria crescita valoriale.

La famiglia, anche in questa fase, assume un ruolo fondamentale e delicato, accompagnando l'ospite nelle sue scelte.

Nel caso in cui la famiglia non rappresentasse un ambiente idoneo al raggiungimento degli obiettivi preposti, la **Comunità** provvede a disporre la verifica in un altro contesto più favorevole tendenzialmente all'interno della struttura.

Le date delle verifiche vengono comunicate ai Ser.T. di appartenenza e l'esito delle stesse viene annotato a cura dello psicologo sulla *Cartella personale dell'utente*.

4.6 Riunioni, incontri e metodologie

Durante la fase residenziale strumento terapeutico fondamentale è la riunione settimanale di verifica personale, idonea per conoscere a fondo la personalità e le difficoltà di ogni utente.

Nell'ambito della riunione si cerca di stabilire che determinati problemi non sono solo propri ma comuni, osservando sempre il lato positivo di ogni aspetto e situazione vissuta.

Alcuni metodi logoterapeutici aiutano il singolo ad interagire all'interno del gruppo:

Modulazione dell'Atteggiamento: consiste nella capacità di riconoscere che la persona non è "afflitta" dal problema in sé, ma condizionata dall'atteggiamento negativo con cui si pone di fronte ad esso.

La Dereflessione: consiste nel cercare di portare l'attenzione non sulle proprie debolezze ed i propri problemi, ma sui valori, sulle attese e sul positivo in genere.

Per meglio realizzare questo metodo operativo è importante tenere presente ciò che s'intende per autodistanziamento ed autotrascendenza.

Il primo è la capacità di distanziarsi dai peggiori condizionamenti e la seconda è la capacità di uscire dalla morbosa osservazione di sé per andare verso l'altro.

Per mettere in pratica questi metodi operativi nel gruppo è necessario che quest'ultimo rispetti alcuni punti fondamentali:

- la frequenza settimanale e la puntualità sull'orario d'inizio degli incontri, affinché ognuno senta l'importanza del momento e lo prenda come impegno inderogabile;
- la disposizione in circolo dei partecipanti alla riunione, per dar modo a tutti di guardarsi reciprocamente negli occhi e meglio interagire tra loro;

- ogni partecipante deve riportare il proprio vissuto in chiave positiva;
- a turno ogni componente redige il verbale dell'incontro sull'apposito registro, annotando gli interventi e le impressioni, evidenziando piccoli obiettivi che i giovani si propongono settimanalmente;
- l'incontro è condotto dal ragazzo che ha trascritto il verbale nella riunione precedente, per dare modo ad ognuno di parlare alla presenza d'altre persone.

Il ruolo dell'educatore è importante poiché modera gli interventi dei singoli che possono condizionare, tramite atteggiamenti negativi come l'autocommiserazione o il fatalismo, la crescita armonica del gruppo.

Altro mezzo importante di crescita personale è l'incontro di formazione durante il quale sono trattati alcuni temi e valori fondamentali quali l'amicizia, l'onestà, l'altruismo, la lealtà, l'amore, la fede, ecc, capaci di dare un autentico significato alla vita.

Gli incontri sono affidati al Direttore o agli operatori/educatori o a persone che, attraverso la propria esperienza, testimoniano l'esistenza di uno stile di vita coerente ai valori su citati. In seguito i giovani riportano per iscritto le loro opinioni esponendo liberamente il proprio pensiero nell'ambito della serata riflessione.

4.7 Responsabilità per gli utenti

Al fine di un corretto svolgimento delle attività nella **Comunità**, vengono affidati ad ogni utente la gestione di una di esse, tra le quali:

- Lavanderia
- Cucina/Dispensa
- Pulizia
- Spazzatura
- Esterno (orto, piante, terrazzo, falegnameria)

Nella sala mensa è presente la bacheca delle responsabilità, dove ai nomi dei ragazzi sono associate le responsabilità assegnate.

Le attività lavorative principali sono di carattere agrario e zootecnico. Si eseguono, previa adeguata formazione sulla salute e sicurezza del lavoratore, attività artigianali quali la lavorazione del legno, della pelle, del ferro, con l'acquisto di utensili e macchinari adeguati e consulenza di volontari specializzati. Cucito, maglieria e ricamo sono ulteriori attività svolte in Comunità.

Sono a carico dei residenti i lavori di manutenzione ordinaria che si aggiungono alle attività quotidiane di pulizia e sistemazione della **Comunità** oltre che dello spazio verde.

Ogni settimana si svolge l'incontro delle responsabilità, che, insieme all'incontro di verifica, rappresenta il momento più importante del percorso educativo dell'ospite: è articolato con le stesse modalità di quello di verifica ed è finalizzato a porre l'accento non tanto sulle difficoltà incontrate, quanto al superamento delle stesse con un atteggiamento di valorizzazione del positivo.

Esso mira alla crescita progressiva del senso di responsabilità di ognuno verso se stesso, verso le cose che lo circondano e verso gli altri.

E' gestito da due operatori che si alternano di volta in volta ed hanno il compito di modulare l'atteggiamento dei giovani verso un percorso di crescita, superando quello di autocommiserazione e di giudizio dell'altro. Gli utenti, a turno durante ogni incontro, redigono un verbale descrivendo l'andamento del gruppo durante la riunione, la

modalità con cui ognuno ha gestito la responsabilità personale e di gruppo, e l'assegnazione di nuove responsabilità.

Tale assegnazione viene decisa in un incontro mensile degli operatori in base alla crescita del ragazzo, riportato nel verbale della riunione stessa.

4.8 Organizzazione ed orari attività

Il personale della **Comunità Ali d'Aquila** in collaborazione con la Direzione pianifica la gestione della struttura.

Almeno un operatore/educatore è presente durante le diverse attività che gli utenti svolgono nella **Comunità**, sostiene il loro percorso di crescita personale tramite colloqui individuali.

La settimana tipo, dal lunedì al sabato, è scandita da orari ed attività ben precise (tramite il suono della campana):

- Sveglia ore 7.00, colazione (ore 7.28)
- Dalle ore 8.00 alle 11.55 esecuzione delle attività lavorative.

Il responsabile del gruppo (solitamente l'utente che da più tempo risiede nella Comunità) la sera precedente stabilisce, con la collaborazione dell'operatore, le attività ed i gruppi per il loro svolgimento. L'ospite entrato da poco è sempre affiancato; in generale nessun ragazzo può muoversi da solo all'interno della struttura.

- Alle ore 12 e alle 19 un ragazzo entra di servizio nell'apparecchio, mentre un altro ragazzo si occupa del turno cucina nell'arco dell'intera giornata
- Alle 12.28 si pranza
- Dalle 14 alle 17:55 vi sono le attività lavorative
- Alle 18.00 merenda
- Dalle 18.00 alle 19.15 ci sono le pulizie personali
- Alle 19.28 cena
- Alle 21.00 ci sono le attività serali
- Dalle 22.00 riposo notturno
- il mercoledì pomeriggio si tiene il gruppo di verifica personale
- il giovedì pomeriggio si tiene il seminario formativo
- il venerdì pomeriggio si tiene la riunione delle responsabilità
- La domenica mattina gli utenti sono accompagnati dagli operatori a Messa e nel pomeriggio a giocare a calcetto.

4.9 Organizzazione interna ed attività dell'èquipe

L'organizzazione del personale nella **Comunità Ali d'Aquila** prevede la presenza di diverse figure:

- Medico Responsabile
- Psicologo
- Psicologo
- Assistente sociale
- Educatore/Operatore di comunità

All'interno della Comunità il personale di turno deve farsi carico di ogni situazione che si presenta di volta in volta.

Il resoconto delle diverse attività ed eventuali particolarità avvenute nella giornata vengono riferite all'operatore del turno successivo.

Quotidianamente vanno annotate le eventuali assenze (giustificate e non) nel *Registro Presenze*.

Con periodicità bisettimanale l'èquipe operativa e il Responsabile si incontrano e fanno il punto della situazione, prendendo in considerazione tutti gli ospiti della struttura e discutano delle situazioni di rilievo createsi nell'ambito della convivenza tra gli utenti e del loro iter personale. Le risultanze della riunione vengono annotate nel *Verbale di riunione*.

Periodicamente viene inviato al Ser.T. un report sull'avanzamento dei programmi terapeutici individuali.

4.10 Incontri con le famiglie

E' fondamentale che la famiglia, durante il cammino comunitario, segua un programma parallelo.

E' previsto un incontro mensile in comunità da parte di tutti i genitori dei ragazzi residenti ogni prima domenica del mese, due incontri di gruppo ogni mese e colloqui individuali con singoli nuclei familiari gestiti dagli operatori del centro di Accoglienza.

Le famiglie sono messe a conoscenza della vita dei figli in **Comunità**, dei valori e degli ideali proposti, sono invitati a condividere questi valori di solidarietà sia nell'ambito del proprio nucleo che nel mondo che li circonda.

4.11 Fase di reinserimento residenziale

Quest'ultimo periodo non può essere quantificato poiché ogni giovane segue un suo percorso individuale ed ha una modalità d'arrivo agli obiettivi preposti più o meno diversa, ma tendenzialmente si attesta su un periodo che varia dai sei ai dodici mesi.

L'utente all'inizio dei tale fase concorda con l'operatore un suo programma educativo finalizzato al reinserimento, con la scelta di un percorso di vita a lui più congeniale. Tale progetto viene esplicito nella relazione inviata al Ser.T. di appartenenza relativa al reinserimento.

Qualora il giovane decida di svolgere la fase di reinserimento presso l'abitazione di residenza, sarà compito della **Comunità** comunicare al Ser.T. di appartenenza il termine della fase residenziale.

In tal caso, qualora l'operatore del reinserimento ritenga che il giovane possa incontrare situazioni di rischio e/o difficoltà, lo invita a tornare periodicamente in **Comunità** per almeno due giorni (fine settimana di solito). La periodicità è decisa dalla **Comunità** in base alle caratteristiche del giovane o dalle problematiche connesse

Il programma base si articola attraverso un incontro di verifica settimanale di gruppo e con colloqui individuali di indirizzo e di sostegno; ad ogni utente è affidato un operatore di riferimento e rispetterà gli orari, ritmi ed impegni quotidiani propri della sede operativa.

L'utente ha, in ogni caso, delle regole da rispettare finalizzate sempre al: l'orario d'uscita e di rientro, la gestione dei soldi e delle sigarette, il ritorno a casa, il contatto con l'operatore di riferimento e con l'ambiente lavorativo in cui dovrà sperimentarsi.

L'operatore, tramite colloqui individuali, verifica col giovane l'andamento del progetto stabilito all'inizio di questa fase, lo sostiene e lo stimola affinché porti a conclusione il programma trovando una sistemazione autonoma.

Durante la fase di reinserimento il giovane è sottoposto ad analisi delle urine per assicurarsi del perdurare dello stato di astinenza.

4.12 Fine programma

Il programma si considera terminato quando sono stati raggiunti i seguenti obiettivi:

- disassuefazione dalle sostanze stupefacenti;
- riscoperta e riappropriazione definitiva del proprio corpo e del Sé;
- pieno recupero del significato della propria esistenza, mobilitando le proprie risorse per scegliere liberamente ogni ambito della propria vita;
- capacità di progettare e progettarsi, facendo leva sui valori acquisiti durante il percorso educativo quali: accoglienza, solidarietà, amicizia, lavoro, senso della vita...e Amore....
- la testimonianza costante nel tempo del cambiamento di vita realizzato.
- adeguato inserimento socio-lavorativo nel contesto di riferimento.

Tali obiettivi hanno dei livelli minimi o massimi di realizzazione e la conquista di essi sono determinati dalla persona intesa nella sua totalità psicofisica.

Almeno un mese prima della scadenza del periodo di permanenza, concordato con ciascun utente, il responsabile della sede operativa e quelli del Ser.T. di residenza, verificheranno i risultati conseguiti mediante trattamenti attuati.

A fine programma viene fatta una festa di saluto se l'ospite ha concluso il programma in modo meritevole.

L'eventuale interruzione del programma di disassuefazione e l'uscita dalla **Comunità** può avvenire nei seguenti casi:

- a) abbandono della Comunità per decisione irrevocabile dell'utente
- b) allontanamento dalla Comunità per decisione della Comunità stessa per gravi motivi.

5. FATTORI DI QUALITÀ

La capacità di risposta della **Comunità Ali d'Aquila** alle aspettative dei propri Utenti si può misurare in termini di comunicazione, trasparenza, affidabilità, tempestività del servizio.

5.1. Comunicazione e trasparenza

La presente Carta dei Servizi è lo strumento di base della Comunicazione con l' Utente e la sua famiglia. Essa è distribuita in forma cartacea e pubblicata nel sito web: www.csiapa.org

La **Comunità** ritiene fondamentale fornire all'Utente la più completa informazione sui programmi, sia nella prima fase di accoglienza, sia nel periodo di residenzialità, sia nella fase finale di reinserimento socio-lavorativo. Per questo motivo gli Operatori dedicano particolare attenzione sia al momento dell'accoglienza e del contatto personale, sia alla messa a disposizione degli strumenti fondamentali di informazione sui servizi:

- .Progetto educativo.
- .Contratto terapeutico.

5.2. Affidabilità e tempestività

La **Comunità** è costantemente impegnata a verificare i processi operativi e ad introdurre i più efficaci modelli di gestione.

A tale fine :

- Garantisce il rispetto dei tempi di erogazione dei servizi.

- Garantisce il sistema di sicurezza e tutela dei dati in base al Decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 sul rispetto della privacy.
- Acquisisce tramite richiesta ai servizi invianti o direttamente all'interessato la documentazione necessaria alla presa in carico dell'Utente (documentazione sanitaria, documentazione anagrafica, ecc.).
- Adotta per ciascun Utente una Cartella personale clinico educativa che seguirà la persona durante tutto il percorso riabilitativo, documentandone gli interventi e i progressi ottenuti, tramite relazioni comportamentali periodiche da inviare ai Ser.T di appartenenza dei singoli utenti.

6. MODALITA' DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

6.1. Accesso al servizio

La **Comunità** garantisce un'accoglienza personalizzata attraverso un colloquio iniziale e la consegna di materiale informativo. Tale materiale informativo viene aggiornato periodicamente così da descrivere in forma documentata quanto proposto dai servizi stessi. Garantisce così un servizio di accoglienza con funzione di prima risposta e informazione al cittadino.

6.2. Continuità assistenziale

Viene garantita l'apertura e l'accesso al servizio residenziale 365 giorni l'anno senza interruzioni, salvo motivi di grave necessità. Nel caso di una grave necessità che imponga la chiusura della sede operativa, la **Comunità** provvederà alla sistemazione degli ospiti in altre strutture, al fine di garantire la continuità terapeutica e di trattamento.

6.3. Personalizzazione ed umanizzazione dei Servizi

La **Comunità** si impegna a garantire la riservatezza delle informazioni nel rispetto della normativa sulla privacy, l'esistenza di procedure relative al consenso informato del paziente, la presenza aggiornata del Regolamento applicato nella Sede.

Garantisce momenti periodici di visita dei familiari nei modi e tempi stabiliti dagli operatori.

Sono assicurate procedure e tempi per la consegna degli effetti personali, documenti, bagagli in caso di dimissione o conclusione del programma.

Gli utenti firmano quotidianamente il registro presenze ed il registro di somministrazione medicinali (in base alle prescrizioni dei Ser.T.) predisposti dalla Comunità.

6.4. Sicurezza ed igiene

La Comunità adempie agli obblighi previsti D.lgs.81/2008 circa la valutazione dei rischi e delle misure di prevenzione. In modo particolare adegua le strutture alle normative antincendio redigendo ed aggiornando i relativi piani di emergenza. Sono inoltre predisposti periodicamente programmi di formazione rivolti al personale finalizzati al miglioramento delle abilità personali degli operatori in tema di sicurezza e salute.

Viene garantito l'igiene e pulizia degli ambienti con il concorso degli utenti verificando giornalmente tempi e modalità di esecuzione. Inoltre, per quanto riguarda la somministrazione dei pasti, questa viene erogata, con il concorso degli utenti, nel rispetto degli orari previsti dal regolamento della sede, in adempimento alla normativa dell'Haccp.

7.MECCANISMI E STRUMENTI DI TUTELA

La Comunità individua gli strumenti per rendere effettiva la tutela dell'utente. In particolare sono state predisposte le procedure per la salvaguardia della privacy, per la soddisfazione dei servizi, per la gestione dei reclami, scritti o verbali che possono pervenire dagli utenti che verranno vagliate ed analizzate dall'équipe operativa.

8.RIFERIMENTI ISTITUZIONALI

La **Comunità Ali d'Aquila** si riferisce istituzionalmente alla Azienda Sanitaria Locale n° 2 LANCIANO-VASTO-CHIETI, sita a Chieti in Via Martiri Lancianesi, 19.

Attiva convenzioni con le A.S.L. della Regione Abruzzo e di tutto il territorio nazionale per l'accoglienza di soggetti che necessitano di cura e riabilitazione dai problemi di dipendenza da sostanze psicotrope. Stringe collaborazioni e/o convenzioni con U.E.P.E., Tribunali, Presidi ospedalieri, Università.

9.RIFERIMENTI NORMATIVI

- D.P.R. 09.10.1990 n. 309: "Testo Unico delle leggi in materia di disciplina degli stupefacenti e sostanze psicotrope prevenzione, cura e riabilitazione dei relativi stati di tossicodipendenza"
- Decreto Legislativo 30 dicembre 1992 n. 502: "Riordino del Servizio Sanitario Nazionale"
- L.R. 21.07.1993 n. 28 "Disciplina delle attività di prevenzione e di recupero dei soggetti in stato di tossicodipendenza" in attuazione del D.P.R. 309/90
- L.R. 37/93 "Norme sulle organizzazioni di volontariato" ispirate alla Legge Quadro sul Volontariato 11.08.1991 n. 266
- D.G.P.R. 13.04.1994 n. 435 di "Iscrizione all'Albo Regionale degli Enti Ausiliari"
- Atto d'Intesa Stato-Regioni del 05.08.1999
- L.R. n. 32/2007 "Norme regionali in materia di autorizzazione, accreditamento istituzionale e accordi contrattuali delle strutture sanitarie e sociosanitarie pubbliche e private"

10.INDIRIZZI ED INFORMAZIONI

Sede Legale: Associazione "Centro Solidarietà Incontro Ascolto e Prima Accoglienza" - Onlus

Via dei Frentani n° 81 - 66100 Chieti

Tel/Fax. 0871.330473 - Mail: chieti@csvch.org

Sede Operativa: Comunità "Ali d'Aquila"

Via dei Frentani n° 81 - 66100 Chieti

Tel/Fax. 0871.331498 - Mail: ctaquila@gmail.com

Sito Web: www.csiapa.org

Codice fiscale: 93008720695