

## **IL MAGO DI OZ SOCIETA' COOP. SOCIALE**

Sede Legale: via Garibaldi 50 – 25086 Rezzato (BS) – Tel. 0302590761

# **CENTRO PRONTA ACCOGLIENZA RESIDENZIALE**

Accreditato come “servizio di accoglienza” con d.g.r. n° 7/15562 del 12.12.2003;  
Direttore Gestionale, Coordinatore : Marco Lanzi

## **Carta dei Servizi**

**LUGLIO 2020**



**SEDE OPERATIVA  
VIA ROMA, 108 – 26020 SPINADESCO (CR)  
TEL/FAX 0372491769**

**Email: [prontaccoglienza@ctmagodioz.it](mailto:prontaccoglienza@ctmagodioz.it)**

LA PRESENTE CARTA DEI SERVIZI E' SCARICABILE DAL SITO INTERNET [www.ilmagodiozonlus.it](http://www.ilmagodiozonlus.it)

## INDICE

Mission e Accreditamento	3
Dove siamo	4
Tipologia e modalità di accesso	4
Personale	5
Il Centro di Pronta Accoglienza Residenziale	6
Introduzione	6
Finalità	6
Progetto individuale	6
Attività	7
Valutazione degli esiti e della qualità percepita	8
Orario di funzionamento	8
Spazi a disposizione	9
Rette e compartecipazione alla spesa	9
Diritti degli utenti	9
Accesso alla documentazione	10
Reclami ed osservazioni	11
Allegati	
Regolamento del Centro (all. A)	12
Questionario di soddisfazione degli utenti (all. B)	16
Modulo dei reclami ed osservazioni (all. C)	18

## Mission e Accreditamento

La cooperativa è stata istituita nel 2004 ed opera dal 2006 erogando servizi di diagnosi, cura e riabilitazione delle dipendenze patologiche. Dal 2015 gestisce un servizio terapeutico riabilitativo residenziale in Brescia, dal 2017 un consultorio familiare in Iseo (BS) e dal luglio 2018 un centro residenziale di Pronto Accoglienza ed un Centro Diurno Psicoergoterapico in Spinadesco (CR).

La cooperativa persegue esclusivamente finalità di solidarietà sociale, senza scopo di lucro, ed in particolare si propone, ai sensi dell'art. 3 (scopo mutualistico) dello Statuto:

- la salvaguardia dell'integrità fisica, psichica e sociale della persona in cura stimolandone il recupero delle abilità, incentivandone la riabilitazione e rivalutandone il ruolo sociale e culturale;
- l'erogazione di servizi specifici di carattere socio-sanitario, ambulatoriale e residenziale;
- la partecipazione alla realizzazione del sistema sociale e socio-sanitario come delineato dalle normative statali e regionali.

### Obiettivi generali

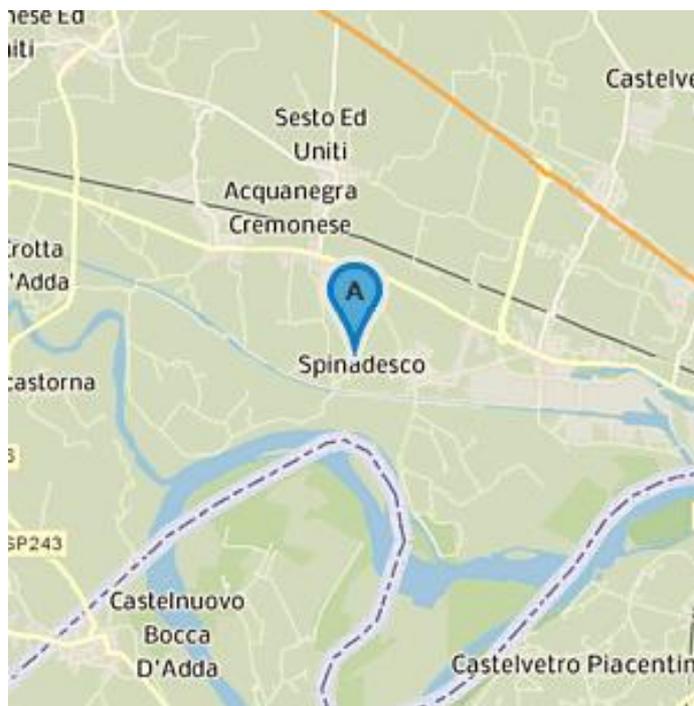
La cooperativa conforma la sua azione complessiva ai principi di rispetto dei diritti della persona in cura e nell'erogazione dei servizi persegue principi di pubblicità, trasparenza e legalità al fine di assicurare imparzialità, corretta gestione delle risorse economiche, materiali ed umane, corretta gestione amministrativa.

A tal fine in particolare gestisce:

- **SMI a Ospitaletto, via Padana superiore 161;**
- **SMI a Rezzato via Garibaldi 50;**
- **SMI a Bagnolo Mella via Gramsci 176;**
- **SMI a Pisogne Piazza Mercanti 1;**
- **Servizio Terapeutico-riabilitativo Residenziale a Brescia Via Donatello 105;**
- **Consultorio Familiare S. Andrea a Iseo, Via Giardini Garibaldi 3/L;**

**e dal luglio 2018**

1. **nel campo dell'accoglienza: il Centro di Pronto Accoglienza Residenziale**, accreditato come "servizio di accoglienza" per 14 posti a carattere residenziale con d.g.r. n° 7/15562 del 12.12.2003;
2. **nel campo del recupero e del reinserimento sociale e lavorativo: il Centro Diurno Psicoergoterapico**, accreditato come "servizio terapeutico riabilitativo" per 10 posti a carattere semi-residenziale con d.g.r. n° 7/15562 del 12.12.2003. e 2 posti semiresidenziali per utenti con certificazione di Disturbo da Gioco d'Azzardo. (come da sperimentazione DGR n° 585/2018)



## Dove siamo

La sede operativa, dove sono collocati sia il Centro Diurno, sia il Centro Residenziale di Pronta Accoglienza, è situata a Spinadesco (CR) – in via Roma 108.

Spinadesco è un comune, a circa 7 chilometri da Cremona, in prossimità della strada statale che collega Cremona – Pizzighettone – Codogno – Pavia.

Una volta giunti a Spinadesco, si segue la strada principale del paese senza mai abbandonarla: i Centri sono in una cascina ristrutturata, al termine dell'abitato.

Tra Cremona e Spinadesco è attiva una linea di trasporto urbano (G), con partenza dalla stazione ferroviaria di Cremona.

## Tipologia e modalità di accesso

Il Centro di Pronta Accoglienza residenziale può accogliere solo maschi con certificazione di dipendenza da sostanze lecite e/o illecite. L'accesso avviene per libera scelta dell'utente.

Il trattamento, su prescrizione medica, con farmaci sostitutivi o antagonisti, non costituisce impedimento all'inserimento. La condizione di condannato ammesso a misure alternative alla detenzione è compatibile con l'inserimento che, invece, non è possibile per le persone agli arresti/detenzione domiciliare. Non è possibile, infine, l'inserimento di persone con patologie psichiatriche gravi certificate ("doppia diagnosi").

Al fine di garantire una risposta adeguata alle necessità dell'utente, l'inserimento avviene – sempre che vi sia la disponibilità del posto – entro un massimo di due giorni dalla richiesta.

Nel caso in cui non vi sia la disponibilità di un posto la persona verrà inserita nella lista d'attesa; non appena si libera un posto viene chiamata la prima persona in lista d'attesa con la quale, se disponibile, viene concordato il giorno dell'ingresso. In caso di indisponibilità dell'interessato, anche temporanea, si procederà a contattare la seconda persona in lista d'attesa e così via.

All'atto dell'inserimento l'utente dovrà fornire ogni documentazione ed informazione utile alla corretta impostazione di un programma adeguato (situazione socio-sanitaria, psicologica, legale, ecc.). Se la persona lo richiede verrà offerta la possibilità di visionare la struttura accompagnati dal Responsabile.

La presa in carico dell'utente inizia il giorno del suo ingresso presso il Centro Diurno. Lo stesso giorno dell'inserimento viene assegnato all'ospite un educatore di riferimento che lo seguirà durante il programma. Nella stessa data vengono letti e consegnati i documenti relativi all'ingresso (vedi protocollo d'ingresso), compresa copia delle presenti.

## Personale

Il Centro Residenziale di Pronto Accoglienza si configura come “servizio di accoglienza” con standard funzionali di seconda soglia, stabiliti dalla D.G.R. Lombardia n°6/41878 del 12.03.99 “DEFINIZIONE DEI REQUISITI E DELLE MODALITA’ PER L’AUTORIZZAZIONE AL FUNZIONAMENTO E L’ACCREDITAMENTO DELLE STRUTTURE DI RIABILITAZIONE E REINSERIMENTO DI SOGGETTI TOSSICODIPENDENTI.”, pubblicata in B.U.R.L. n°16 1°suppl.straord. Del 20.04.99.

Il Centro Residenziale di Pronto Accoglienza risponde alla classificazione ATECO: Codice 87.20.00 – Strutture di Assistenza residenziale persona.

Il personale dell’equipe tecnica è composto da:

Responsabile;

Psicologo/Psicoterapeuta;

Operatori qualificati;

Operatori di supporto.

L’equipe tecnica ha compiti di promozione, progettazione, monitoraggio, verifica, valutazione dei risultati. Segue la fase dell’inserimento e dell’osservazione, elabora e supervisiona il progetto generale, nonché i programmi di intervento individuali. Decide inoltre circa le eventuali sospensioni/dimissioni. Partecipa, se necessario, agli incontri di verifica con i servizi invianti e con i servizi specialistici eventualmente coinvolti. Essa si avvale inoltre dell’aiuto di volontari che portano il loro contributo in alcune attività e settori di vita comunitaria. Essi collaborano con gli ospiti e gli operatori professionali, hanno un ruolo ed una funzione precisa, anche se di supporto, nell’organizzazione generale, ma non hanno diretta responsabilità progettuali. In tal modo la loro presenza rappresenta un ulteriore momento di socialità e di solidarietà, nel rispetto dei progetti educativi stabiliti.

Il Responsabile della Comunità, oltre alle varie funzioni e mansioni previste dal proprio ruolo all’interno della Struttura, è referente sanitario, della custodia dei FASAS e dei rapporti con gli uffici di Protezione Giuridica e dei Servizi Sociali. Anche al personale viene somministrato un apposito questionario relativo al grado di soddisfazione, a cadenza triennale, con la stessa tempistica e modalità, in quanto applicabile, prevista per gli utenti. Il personale in servizio presso la comunità è dotato di un cartellino di riconoscimento esposto e visibile.



# **Il Centro di Pronto Accoglienza Residenziale**

## **INTRODUZIONE**

Il Centro Residenziale di Pronto Accoglienza è una struttura che ospita persone, che abbiano problematiche di dipendenza - tossicodipendenti ed alcolodipendenti, che ritengano di avere necessità di un periodo di tregua, di astensione dall'uso di sostanze e/o di riflessione sulle proprie condizioni di salute e di vita.

## **FINALITA'**

Le finalità principali del progetto sono: garantire una pronta risposta a situazioni urgenti, contenere e supportare le persone nella fase di eventuale riduzione dell'uso di farmaci sostitutivi, offrire un contesto in grado di favorire un iniziale processo di remissione dall'uso di sostanze ed un parallelo o successivo processo di chiarificazione e di scelta, anche sulla base di un mirato approfondimento diagnostico.

Evidentemente ogni persona accolta può avere obiettivi diversi e può conseguentemente fare un uso diverso del Centro di Pronto Accoglienza; in particolare i percorsi più tipici sono i seguenti:

1. percorso pre-comunitario, di tutela delle persone e di preparazione ad un successivo ingresso in comunità residenziali;
2. percorso propedeutico ad un trattamento terapeutico semiresidenziale, ove siano ipotizzabili ed attivabili le condizioni, a breve termine, di un rientro in famiglia; il centro residenziale svolge una funzione contenitiva e stabilizzante per il soggetto, creando inoltre lo spazio-tempo necessario alla famiglia per sentirsi momentaneamente sollevata e per riorganizzarsi, con il supporto degli operatori, in modo più congruente e utile;
3. percorso finalizzato ad un trattamento terapeutico semiresidenziale ed al successivo reinserimento lavorativo, eventualmente supportato da un trattamento con farmaci antagonisti o con la somministrazione, stabilizzata a dosaggio medio/basso, di farmaci sostitutivi;
4. percorso esplorativo, in cui in assenza di un progetto e nella difficoltà di definirlo, la persona dipendente ha la possibilità di effettuare la disassuefazione e di mettere a fuoco le opportunità successive; rientrano in questo percorso le diverse situazioni di urgenza, per le quali l'intervento è, per definizione, a-progettuale, poiché necessariamente legato alla saturazione del bisogno contingente e predominante.

## **PROGETTO INDIVIDUALE**

Nel rispetto della normativa regionale, la permanenza prevede un periodo massimo di 90 giorni. La brevità della permanenza si configura come una "vigorosa ma elastica" interpunzione esistenziale nell'evoluzione del ciclo vitale di persone sovente orientate, nel loro esistere, dalla riproduzione coatta di comportamenti gravemente disadattivi ed estremamente complessi, sia sul piano soggettivo sia su quello relazionale.

Durante il primo mese gli obiettivi principali sono:

- Stabilizzazione del quadro psico-fisico;
- Costruzione, in collaborazione attiva con il soggetto, di un quadro clinico, una sorta di "inventario delle risorse", comprensivo degli aspetti psicologici, necessario per orientare le possibili scelte successive.

Tale quadro clinico, che utilizza tutte le informazioni conosciute della storia anamnestica individuale, familiare e sociale, viene costruito attraverso l'approfondimento delle capacità cognitivo-adattive ed emotivo-affettive del soggetto: è prevista l'utilizzazione di test di livello e di test proiettivi, unitamente alla pratica professionale del colloquio clinico e delle osservazioni condotte dagli educatori nel contesto della quotidianità. Tale approccio si avvale del riferimento del DSM nei necessari approfondimenti per le frequenti implicazioni di natura psichiatrica.

Durante il successivo periodo (secondo e terzo mese), anche sulla base di quanto emerso nel "colloquio di restituzione" con il quale, alla fine del primo mese di permanenza, vengono comunicate all'utente le osservazioni e le valutazioni formulate dall'équipe tecnica, il lavoro si concentra in particolare sulla "consapevolezza" e sul "sostegno della motivazione", fermo restando che è possibile utilizzare tutti i 90 giorni di permanenza anche solo come pausa di tregua.

Per il perseguimento degli obiettivi suddetti, sono previste le seguenti attività:

- colloqui individuali strutturati con operatore referente;
- gruppi di auto-mutuo-aiuto;
- sostegno psicologico;
- informazione, formazione e assistenza sanitaria;
- sperimentazione di esperienze di vita quotidiana;
- attività ergoterapiche;
- attività ricreative.

## ATTIVITA'

Ogni attività è finalizzata a favorire negli utenti la riscoperta e la valorizzazione delle proprie risorse, nonché la progressiva sperimentazione del principio di auto-aiuto.

Sono impostate al fine di offrire molteplici opportunità terapeutiche, volte in modo peculiare a facilitare e sostenere i singoli nel processo di acquisizione di una maggiore consapevolezza di sé e delle proprie ricchezze e dei propri limiti.

Sono previsti:

- **INCONTRI DI GRUPPO.** A cadenza settimanali condotti dalla psicoterapeuta della struttura con l'ausilio degli educatori  
Il gruppo di confronto ha come obiettivo la riflessione sugli aspetti concreti dell'esperienza che si sta vivendo nel Centro (rispetto delle regole, problemi relazionali, ecc.); in questo gruppo ciascuno è chiamato a comunicare difficoltà, dubbi, emozioni, paure, successi, soddisfazioni, avvenimenti riguardanti se stesso e il proprio ambiente familiare e sociale; Periodicamente vengono proposte tematiche, esercitazioni e simulate, di interesse comune che necessitano di una riflessione e di un approfondimento (es: miglioramento della capacità di problem-solving, di comunicazione, cura della salute, ecc.);
- **COLLOQUI INDIVIDUALI** settimanali, **con l'educatore di riferimento**, nei quali si realizza una relazione di aiuto che, partendo dalla conoscenza del passato, si centri sul presente, per sviluppare un progetto educativo coerente; così educatore ed utente insieme affrontano dubbi o difficoltà e rafforzano la motivazione;
- **COLLOQUI INDIVIDUALI**, almeno una volta durante il programma, **con lo psicologo**, che hanno soprattutto l'obiettivo di approfondire la "diagnosi", ma anche di fare emergere i vissuti emotivi degli utenti, contenendo le ansie e le paure di non riuscire. Inoltre, sono occasione di rilettura delle proprie modalità adattive. E' infatti possibile richiedere ulteriori colloqui oltre al primo previsto per tutti.

## VALUTAZIONE DEGLI ESITI E DELLA QUALITÀ PERCEPITA

Parlare di monitoraggio dei processi e di valutazione degli esiti in una struttura residenziale per sua natura a-progettuale, potrebbe sembrare una contraddizione in termini.

In realtà riteniamo non sia così. Anche nel caso venisse usata “solo” come momento di stacco e di pausa, una comunità non è né un vagone di treno né un semplice dormitorio. E’, deve essere, un’occasione: per prolungare la pausa il più possibile (ovviamente nel limite di 90 giorni stabiliti dalla Regione) innanzitutto; per vedere se “da cosa può nascere cosa”, se può maturare una diversa consapevolezza e magari una nuova scelta...

Ed allora l’operatore porta avanti un percorso e un processo, nel pieno rispetto dell’utente, non solo perché giusto e doveroso ma anche per evitare che, troppo pressato, mandi tutti al diavolo e torni direttamente “in piazza”. Un percorso e un processo difficili, basati su rapporti chiari e corretti, con l’operatore che non fa sconti, esplicita apertamente il proprio pensiero, senza pietismi e connivenze, ma rispettando profondamente l’utente, rifuggendo da ogni giudizio morale.

In questa direzione, decidere consapevolmente cosa fare, con riferimento ad un tempo ed uno spazio limitati, consente di tener monitorato il processo, di valutarne, momento per momento, gli effetti (anche per apportare opportuni correttivi), di valutarne l’esito finale in base:

- alla capacità di “ritenzione” all’interno della struttura;
- alla variazione della capacità di analisi, realistica e critica, della propria situazione;
- alla nascita, o al rafforzamento (o, a volte, anche alla diminuzione) di una motivazione “ad uscirne”; motivazione che non è mai certa ed assoluta ma che conosce alti e bassi, contraddizioni e ambivalenze, che comunque anche quando alla fine della “pausa” non è sufficiente per intraprendere un percorso riabilitativo, non è detto che sia stata del tutto vana, ma potrebbe sempre tornare utile, in una occasione successiva, anche perché non è per fortuna vero che ciò che non è stato possibile in un certo momento, non lo possa essere in futuro.

Per questo, il monitoraggio dei processi e degli esiti vengono inseriti nel fascicolo personale; ma non basta: rielaborati in scala statistica portano alla stesura di un report annuo, sul quale gli operatori possono riflettere collegialmente, individuando eventuali costanti, criticità, nuovi metodologie da introdurre. Un modo concreto, legato ad indicatori quantitativi e qualitativi “oggettivi”, che consentano di fare importanti passi avanti sulla strada dell’auto-valutazione, correttamente contrapposta a quella dell’autoreferenzialità.

Per quanto riguarda la **valutazione della “qualità percepita”**, si procede mediante la somministrazione agli ospiti, garantendo l’anonimato, di appositi **questionari** sul loro grado di soddisfazione.

Tali questionari saranno fatti compilare a tutti gli ospiti che risulteranno inseriti da almeno 30 giorni; il Responsabile di comunità ha il compito di raccogliere i questionari e consegnarli alla Direzione della Cooperativa che provvederà all’elaborazione delle risposte, producendo un report annuale (all’inizio dell’anno successivo); l’equipe del Centro unitamente al Direttore della Cooperativa, entro 10 giorni dal ricevimento del report, lo esamineranno e formuleranno un piano operativo, (completo dell’indicazione dei tempi) delle azioni da attuare per rispondere alle eventuali criticità emerse; detto piano operativo sarà presentato dal Responsabile del Centro al gruppo degli utenti.

## **ORARIO DI FUNZIONAMENTO**

Il Centro di Pronto Accoglienza Residenziale è un Servizio aperto 24 ore/giorno, tutto l'anno.

## **SPAZI A DISPOSIZIONE**

**Il Centro Residenziale di Pronto Accoglienza è sito a Spinadesco, a 7 km. da Cremona, in via Roma 108, all'interno di una cascina completamente ristrutturata, che ospita anche il Centro Diurno.**

Il Centro Residenziale utilizza in modo esclusivo:

- l'ex casa padronale, all'interno della quale sono collocati – al piano terreno – l'atrio di ingresso, una sala "TV e tempo libero", la sala da pranzo, la cucina, la dispensa, la lavanderia/strireria e – al primo piano – una camera da letto per l'operatore e 7 camere da letto (3 a 2 letti; 1 a 3 letti, 1 a 4 letti e due stanze ad un letto per eventuali isolamenti momentanei) per gli utenti, ciascuna dotata di doccia e servizi igienici;
- una palestra;
- un ampio spazio esterno.

Inoltre, a disposizione del Centro Residenziale – ma in modo promiscuo con il Centro Diurno – vi sono gli uffici, le stanze-colloqui, la sala riunioni e l'ambulatorio.

## **RETTE E COMPARTECIPAZIONE ALLA SPESA**

Le rette per la permanenza degli utenti nel Centro di Pronto Accoglienza Residenziale sono a carico del Servizio Sanitario Nazionale e sono stabilite dalla Regione Lombardia, di cui la Cooperativa "Il Mago di Oz" Onlus è ente ausiliario accreditato.

La retta giornaliera è stabilita in 68,50 euro, IVA inclusa.

Nulla viene richiesto ad utenti e famiglie per l'erogazione dei servizi previsti dalla retta (compresi prodotti igienici di base, quali: sapone, bagno-schiuma, shampoo, dentifricio, spazzolino).

Ovviamente, sono invece a carico degli utenti (o delle loro famiglie) tutte le altre spese, in particolare: sanitarie/farmaceutiche, personali (vestiario, sigarette, trasporti, corrispondenza, legali, prodotti igienici particolari, ecc.) ed eventuali risarcimenti per danneggiamenti.

## **DIRITTI DEGLI UTENTI**

La Cooperativa Sociale Il Mago di Oz oltre a rispettare i principi di uguaglianza e imparzialità e la totale libertà morale, filosofica, politica e religiosa degli utenti, è impegnata a rispettare e far rispettare i seguenti loro diritti:

- a) Diritto alla salute: intesa come salute fisica, psichica e sociale; pertanto la Cooperativa oltre ad assicurare un servizio socio-sanitario di buona qualità si impegna a:
  - incoraggiare gli ospiti ad assumere un ruolo attivo e di partecipazione al miglioramento e mantenimento della propria salute;
  - contribuire alla collaborazione con i servizi sociali e sanitari;
  - identificare e caratterizzare nella comunità specifici gruppi target e i loro bisogni specifici di salute;
  - riconoscere le differenze di atteggiamenti, bisogni e condizioni culturali tra i diversi individui.

- b) Diritto alla sicurezza: la Cooperativa presta particolare attenzione alla sicurezza fisica degli utenti, degli operatori, dei volontari, e di ogni altra persona che, a qualsiasi titolo, frequenti la struttura comunitaria, con l'approntamento di adeguate dotazioni e l'attuazione di corrette misure preventive, in particolare:
- igiene: rispetto scrupoloso di tutte le norme e di ogni buona prassi;
  - sorveglianza: presenza continuativa, 24 ore su 24, degli operatori e/o volontari;
  - antincendio: adeguata dotazione di mezzi antincendio;
  - elettricità, gas e rischi connessi: impiantistica elettrica e del gas a norma di legge.
- c) Diritto alla qualità dei servizi: la Cooperativa si impegna a porre al centro dei propri servizi gli utenti e a rispondere con puntualità, qualità ed affidabilità ai loro bisogni e alla loro domanda; pertanto a tal fine persegue:
- il coinvolgimento nel raggiungimento degli obiettivi riabilitativi di tutte le risorse umane, favorendo l'aggiornamento specifico delle varie figure professionali;
  - l'aggiornamento continuo delle metodologie onde renderle sempre più corrispondenti alle esigenze riabilitative degli ospiti;
  - lo sviluppo dei legami e dei confronti con le altre comunità del territorio provinciale e nazionale.
- d) Diritto all'informazione: l'utente ha diritto ad essere informato dagli operatori dell'andamento del proprio percorso riabilitativo, sugli interventi necessari, sulla possibilità di ulteriori trattamenti riabilitativi presso altre strutture.
- e) Diritto alla riservatezza: nessuna informazione sulla situazione dell'ospite viene data ad altri (parenti compresi) senza il suo consenso; tutto il personale della Cooperativa è tenuto al segreto professionale; in relazione al disposto del decreto legislativo sulla privacy; la Cooperativa inoltre garantisce l'utilizzo dei dati anagrafici ai soli fini consentiti dalla legge.
- f) Diritto alla responsabilità personale: l'ospite ha diritto di non accettare il trattamento o le cure che gli vengono proposte, in tal caso però se ne assume la piena responsabilità per le conseguenze che ne possono derivare, compreso l'allontanamento dalla struttura. L'ospite ha inoltre il diritto di lasciare la struttura e di abbandonare il programma riabilitativo in qualsiasi momento, assumendosene la responsabilità.
- g) Diritto al reclamo: il diritto al reclamo dell'ospite è ritenuto dalla Cooperativa punto qualificante per migliorare le proprie prestazioni. Per le modalità si veda il punto "Reclami ed osservazioni".

## **Accesso alla documentazione**

In conformità alle disposizioni contenute nel capo V della legge 7 agosto 1990, n. 241 e successive modificazioni e integrazioni, nel Regolamento approvato con D.P.R. 12 aprile 2006, n. 184 e nella Legge Regionale 1 febbraio 2012, n. 1, Il Mago di Oz S.C.S. Onlus ha adottato un regolamento di accesso alla documentazione amministrativa, rendendo possibile l'accesso ai documenti previo rispetto della procedura stabilita. I tempi previsti per la consegna, ove non vi siano motivi ostativi documentati comunicati entro dieci giorni dalla richiesta stessa, sono di trenta giorni.

## Reclami ed osservazioni

Sia i Servizi degli utenti che gli utenti stessi ed i loro familiari possono inviare alla Società Cooperativa Sociale “Il Mago di Oz” un reclamo formale in relazione al percorso terapeutico o ad altri aspetti relativi alla erogazione dei servizi della Cooperativa.

Il reclamo va segnalato tramite l'apposito modulo, è disponibile presso ogni comunità ed è allegato al presente documento.

Non verranno presi in considerazione reclami ed osservazioni anonime.

Il modulo Reclami e osservazioni, debitamente compilato, può essere inviato:

- Via mail certificata: [spinadesco.magodioz@legalmail.it](mailto:spinadesco.magodioz@legalmail.it)
- Via fax: 0372560051
- Via posta a: “Il Mago di Oz” SCS Onlus, Via Garibaldi, 50 - 25086 REZZATO (BS).

**La Cooperativa si impegna ad inviare una risposta scritta in relazione ad ogni reclamo entro trenta giorni dal ricevimento dello stesso.**



# ALLEGATI

## CENTRO DI PRONTA ACCOGLIENZA RESIDENZIALE

### REGOLAMENTO

Le **REGOLE** non intendono limitare la libertà personale, ma vogliono facilitare l'interazione tra le persone.

Le **NORME** disciplinano i rapporti tra il Servizio ed i singoli utenti, al fine di garantire le migliori condizioni possibili alla corretta attuazione di ciascun programma individuale.

Le regole e le norme non sono soggette ad eccezioni; queste ultime possono essere concesse solo a fronte di gravissimi motivi, a seguito di una specifica decisione dell'equipe.

Le **REGOLE** di seguito individuate servono a:

- Garantire il rispetto di tutte le persone (utenti, educatori, operatori notte, volontari, ecc.) che sono presenti nella struttura;
  - Garantire una convivenza dignitosa e civile tra le persone, nonché per evitare la compromissione delle relazioni tra le persone;
  - Garantire il rispetto degli ambienti e dei beni presenti nella struttura.
1. E' vietata ogni forma di violenza fisica;
  2. E' vietata ogni forma di violenza verbale, comprese le minacce e le forme pesanti di "prese in giro";
  3. E' vietata l'introduzione, l'uso e/o lo scambio di sostanze stupefacenti (comprese alcol, sigarette e farmaci);
  4. E' vietato il furto e "l'appropriazione non autorizzata" di beni individuali e collettivi;
  5. E' vietata ogni pratica che possa provocare il diffondersi di malattie; conseguentemente è proibita l'effettuazione di tatuaggi, lo scambio di strumenti che possono procurare tagli o abrasioni (lamette, forbici, pettini, spazzolini da denti, ecc.) e lo scambio di vestiti;
  6. Sono vietati i rapporti sessuali;
  7. E' vietato il danneggiamento volontario degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi di proprietà della struttura, di altri ospiti o persone;
  8. E' vietato trattenere con sé denaro ed altri oggetti che fossero ritenuti non idonei da parte degli educatori;

La violazione dei divieti precedenti può costituire motivo di interruzione del programma comunitario, con conseguente allontanamento dal Centro.

La violazione delle regole di cui ai punti 4-7 comporta sicuramente il risarcimento del danno.

9. E' vietato fumare in tutti gli ambienti chiusi (laboratorio, sala miele, lavanderia e palestra compresi), con la sola eccezione della sala TV al piano terra (in quanto è presente l'impianto d'aspirazione) e la sala TV del piano superiore, solo dalle ore 00.30 alle ore 7.30;
10. E' vietata qualunque forma di gioco d'azzardo.

Ogni violazione delle regole di cui ai punti 9-10 comporta la **riduzione di cinque sigarette**.

Le **NORME** di seguito individuate sono finalizzate al raggiungimento degli obiettivi previsti dai singoli programmi.

- a. Il denaro ed altri oggetti che fossero ritenuti non idonei da parte degli educatori saranno ritirati

al momento dell'inserimento e restituiti a fine programma;

**b.** Gli educatori, se lo ritenessero necessario, potranno perquisire gli effetti personali degli utenti e le camere, nonché richiedere il controllo delle urine e dell'alcoemia. E' fatto obbligo agli utenti soddisfare tali richieste e il rifiuto è da considerarsi come una violazione della regola di cui al precedente punto 3;

**c. I contatti** con l'esterno (visite, telefonate e corrispondenza), seppur possibili, non rappresentano un diritto acquisito, dovranno quindi essere autorizzati dall'educatore di riferimento che ne stabilirà anche le modalità. Se i contatti venissero autorizzati, potrà essere consentita una telefonata alla settimana e non più di due visite durante l'intero periodo di permanenza (queste ultime non prima di trenta giorni dall'ingresso). Tutti i contatti potranno essere sottoposti a controllo da parte degli operatori.

**d.** Sono consentite solo le **uscite** strettamente collegate agli obiettivi del programma individuale. Le uscite non strettamente legate allo stato di dipendenza e al trattamento terapeutico dovranno essere espressamente formulate all'educatore di riferimento, che ne valuterà l'effettiva possibilità. Nel caso di valutazione positiva, le spese di carburante per l'uscita saranno a carico dell'utente (0,25 Euro/Km).

**e.** Tutte le **attività occupazionali**, salvo specifica dispensa degli educatori per motivi di salute o altro, sono obbligatorie.

Gli orari di funzionamento del Centro e le attività occupazionali, con relativa organizzazione, sono esposti all'ingresso del Centro, possono cambiare per esigenze interne e devono essere rispettati.

- L'orario delle attività occupazionali è: 9.00-12.00 e 14.00-17.00, dal lunedì al venerdì, nonché 9.00-12.00 e 14.00-16.00, il sabato.  
Ogni attività ha un responsabile che segue le indicazioni degli operatori o dei volontari.  
I **turni di cucina** (preparazione pasti e pulizia dei relativi ambienti) durano dal lunedì alla domenica compresa e verranno riconosciute 6 ore/giorno;  
i **turni di pulizie/lavanderia** durano dal lunedì al sabato compreso e verranno riconosciute 3 ore/giorno (a condizione che venga rispettato il prospetto giornaliero);  
le attività di manutenzione, orto, ecc. sono obbligatorie per un minimo di 3 ore/giorno, dal lunedì al sabato compreso.
- Le sigarette ed i farmaci si somministrano nell'ufficio degli educatori dalle 8.30 fino alle 9.00 dal lunedì al sabato e dalle 10.00 alle 10.30 la domenica.  
Dopo tali orari non saranno distribuite le sigarette.  
Tutti i farmaci, indipendentemente dall'orario di somministrazione, vanno presi in ufficio, e comunque sempre alla presenza degli educatori o degli operatori notturni; questi potranno mettere in atto qualunque azione finalizzata al controllo della corretta assunzione.
- Le stanze da letto sono numerate; l'assegnazione dei posti e gli eventuali cambi di stanza sono decisi dagli educatori. Dalla domenica al venerdì il ritiro nelle proprie stanze è alle ore **23.00**; il sabato è alle ore **24.00**. Solo per seri motivi d'insonnia si può uscire dalla stanza e andare in sala TV.
- La sveglia dal lunedì al sabato è alle **7.00**, la domenica alle **08.00**.

**f.** La **partecipazione alle attività di natura terapeutica del Centro è obbligatoria** per quanto riguarda:

- Cure e terapie prescritte da medici del Ser.D. o del C.P.S., nonché proposte di ricovero in ospedale.
- Colloqui educativi finalizzati alla conoscenza ed alla definizione di un possibile percorso successivo.
- Primo colloquio con lo psicologo.
- Gruppi organizzativi convocati dagli educatori.
- Gruppi tematici (HIV, ecc).
- Gruppi di presentazione nuovi utenti.

Il rifiuto di quanto sopra può comportare l'espulsione dal Centro.

La partecipazione è invece raccomandata per:

- Colloqui successivi a quelli sopraccitati.
- Attività sanitarie finalizzate al monitoraggio/cura del quadro psico-fisico (visite, esami, ecc.).
- Gruppi di salute agli utenti in uscita dal programma.

**g. E' vietato:**

- guardare la TV, giocare a qualsiasi gioco, frequentare la palestra, prendere il sole, ecc al mattino;
- stare negli spazi interni (laboratorio e palestra compresi, camere da letto escluse) o antistanti la struttura, senza maglia e/o calzoncini;
- per quanto riguarda i cucinieri, lavorare senza idoneo abbigliamento (calzature comprese).

Ogni violazione di tali divieti è punibile (a fronte di richiamo degli educatori), con la riduzione di cinque sigarette il giorno successivo o, per chi non fumasse, con una multa di 2,5 €.

**h. Le sigarette degli utenti sono sempre e solo a carico degli ospiti,**

Volendo preservare la salute degli utenti del Servizio, tutti i tabacchi acquistati e/o introdotti nel Centro da parte degli ospiti e/o dei loro famigliari, verranno gestiti dagli operatori e saranno concessi quantitativi massimi di tabacco pari a 20 sigarette al giorno (l'equivalente di 3 pacchi da 30 mg di tabacco a settimana).

Solo nel caso in cui un utente non sia in grado, anche attraverso il contributo dei famigliari, di approvvigionarsi e di pagare i tabacchi, l'Ente Gestore potrà, a suo insindacabile giudizio (valutando i singoli casi), "anticipare" la spesa che resterà sempre a carico dell'ospite.

In questo caso potranno essere erogate fino ad un massimo di 10 sigarette al giorno (l'equivalente di 1,5 pacchi da 30 mg di tabacco a settimana); essendo l'Ente Gestore a dover provvedere all'approvvigionamento e ad anticipare la spesa, verranno fornite, di norma, sigarette marca **Rothmans**, oppure solo tabacco marca **Winston**. Inoltre potranno essere erogati, con addebito a carico dell'utente, cartine corte e filtri piccoli.

Se, durante la permanenza presso il Centro, l'utente al quale fosse stato necessario anticipare i costi relativi a questi prodotti, dovesse ricevere somme in denaro, verranno totalmente o parzialmente utilizzate per saldare il debito relativo.

Ogni settimana gli operatori compileranno un modulo con le richieste di fornitura tabacco/sigarette per ogni utente (all'inizio del gruppo di confronto settimanale) e nei giorni immediatamente successivi provvederanno all'acquisto; l'ordine verrà poi consegnato solo il lunedì mattina, dalle 9:00 alle 9:30, e non verranno fatte ulteriori consegne settimanali (salvo nel caso di ingressi nelle altre giornate).

I tabacchi smarriti o rubati non saranno risarciti in alcun modo dall'Ente Gestore, pertanto ogni utente è responsabile della propria fornitura settimanale.

Le sigarette "smarrite", rotte, dimenticate o rubate non verranno risarcite.

**i. Utilizzo del denaro:**

- i soldi depositati al momento dell'ingresso sono registrati nel bilancio di ciascun utente, compresi quelli eventualmente lasciati da terzi (anche durante il programma).
- questi soldi, d'intesa con l'educatore, sono utilizzati per spese personali quali:
  - farmaci, sigarette, prodotti per l'igiene, abbigliamento, rimborso viaggi, danni ad oggetti, ecc.
- all'atto delle autodimissioni (senza passaggio diretto in ad altra struttura) la somma restante sul proprio bilancio personale, viene restituita all'utente con le seguenti modalità:
  - fino ad un massimo di 100,00 €, vengono consegnati direttamente all'utente, in fase di dimissioni, salvo accordi differenti con i parenti.
  - l'eventuale importo superiore alle 100€ viene consegnato a persona/servizio di fiducia dallo stesso individuata (al momento della firma del contratto), nei giorni successivi alle dimissioni, oppure spedito tramite vaglia ( spesa a carico del destinatario)

Spinadesco (CR), \_\_\_\_\_

Per accettazione da parte  
dell'Utente

\_\_\_\_\_

L'educatore di riferimento.

\_\_\_\_\_



# CENTRO RESIDENZIALE

## VALUTAZIONE DELLA QUALITA' PERCEPITA

### (Allegato A)

DATA RILEVAZIONE \_\_\_\_\_

Rispondi a ciascuna domanda mettendo una crocetta.

**1.A Quanto ritieni che vengano tenute in considerazione le condizioni sanitarie degli ospiti nella stesura del menù e nella preparazione dei pasti ?**

per nulla	poco	abbastanza	molto
-----------	------	------------	-------

**1.B Come giudichi la qualità del vitto ?**

molto scadente	scarsa	sufficiente	buona
----------------	--------	-------------	-------

**1.C Come giudichi la quantità del vitto ?**

molto scarsa	scarsa	sufficiente	buona
--------------	--------	-------------	-------

**2.A Come giudichi il livello igienico-sanitario della struttura ?**

molto scadente	scarso	sufficiente	buono
----------------	--------	-------------	-------

**2.B Come giudichi il livello di manutenzione della struttura e delle sue attrezzature ?**

molto scadente	scarso	sufficiente	buono
----------------	--------	-------------	-------

**3.A Ritieni che nel Centro si sia in grado di far fronte alle necessità sanitarie degli ospiti (esmi ematici, visite mediche, ecc.) ?**

molto poco	poco	abbastanza	molto
------------	------	------------	-------

**3.B Ritieni che nel Centro si sia in grado di far fronte ai piccoli incidenti domestici ?**

molto poco	poco	abbastanza	molto
------------	------	------------	-------

**4.A Come giudichi la disponibilità all'ascolto degli operatori ?**

molto scadente	scarsa	sufficiente	buona
----------------	--------	-------------	-------

**4.B Come giudichi il livello di competenza degli operatori ?**

molto scadente	scarso	sufficiente	buono
----------------	--------	-------------	-------

**5.A Ritieni che le regole del Centro siano chiare ?**

per nulla	poco	abbastanza	molto
-----------	------	------------	-------

**5.B Quanto ritieni che le regole del Centro servano a tutelare gli ospiti ?**

per nulla	poco	abbastanza	molto
-----------	------	------------	-------



## Modulo per segnalazioni / reclami / elogi / disservizi

Cognome e Nome di chi effettua la segnalazione \_\_\_\_\_

*N.B. la segnalazione può essere fatta anche in forma anonima. In questo caso non sarà possibile ricevere alcuna risposta sull'esito del reclamo/segnalazione/elogia.*

### Descrizione dei fatti:

---

---

---

---

---

---

---

---

### Proposte e richieste

Segnalo la necessità di migliorare il servizio/settore di (esempio laboratorio/cucina/lavanderia):

### Adottando le seguenti iniziative:

---

---

---

---

---

---

---

---

Ai sensi dell'ex art.13 decreto Lgs 30 giugno 2003, n°196 "codice in materia di protezione dei dati personali" la informiamo che i dati personali richiesti nel presente modulo saranno trattati:

- Nel rispetto delle norme contenute nel citato decreto legislativo e per le finalità connesse alla gestione del suo reclamo/segnalazione;
- Esclusivamente dai responsabili e/o incaricati, appositamente formati, ciascuno per quanto riguarda di competenza;
- Su supporto cartaceo adottando misure idonee a garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati stessi.

Il conferimento del consenso è facoltativo ma il mancato consenso comporterà necessariamente l'impossibilità di dare corso alla segnalazione e di fornire risposte in merito.

L'interessato può esercitare i diritti di cui all'art. 7 D.Lgs 196/2003 presentando la richiesta ai responsabili del trattamento dei dati ovvero il responsabile di comunità.

Titolare del trattamento dei dati è la cooperativa Il Mago di Oz , legalmente rappresentata dal presidente, con sede amministrativa in via Donatello, 105 – 25124 Brescia.

Acconsento                       Non acconsento

Data \_\_\_\_\_ Firma \_\_\_\_\_

### **Parte Riservata all'ufficio**

Modalità di segnalazione: \_\_\_\_\_ ricevuto in data: \_\_\_\_\_  
dall'operatore: \_\_\_\_\_ classificazione della segnalazione: \_\_\_\_\_  
Per la risposta si invia a: \_\_\_\_\_ in data: \_\_\_\_\_ l'operatore: \_\_\_\_\_

**La risposta dovrà avvenire entro 30 giorni lavorativi**