

IL MAGO DI OZ SOCIETA' COOP. SOCIALE

Sede Legale: via Donatello 105 – 25124, Brescia (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: Marco Lanzi
Coordinatore del centro : Rebecca Nolli

CARTA DEI SERVIZI

MARZO 2023



SEDE OPERATIVA
VIA ROMA, 108 – 26020 SPINADESCO (CR)
TEL/FAX 0372491769
Email: prontaccoglienza@ctmagodioz.it

LA PRESENTE CARTA DEI SERVIZI E' SCARICABILE DAL SITO INTERNET www.ilmagodiozonlus.it
Sono vietate la riproduzione e la distribuzione non autorizzate.

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 Pronta 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 Pronta Accoglienza Residenziale**, accreditato come "servizio di accoglienza". Dispone di 15 (quindici) posti-letto, destinati ad un'utenza di sesso maschile; 14 posti sono autorizzati al funzionamento ed accreditati dalla Regione Lombardia. Con decreto n°432 del 10/08/2018 della ATS Val Padana, il 15° posto accreditato è stato autorizzato con decreto n°482 del 31/10/2019 della ATS Val Padana;
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 Pronto 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 Pronto 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 nel minor tempo possibile– sempre che vi sia la disponibilità del posto.

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

Il personale dell’equipe tecnica è composto da:

Responsabile;

Operatori qualificati;

Operatori di supporto.

L’equipe tecnica ha compiti di promozione, progettazione, monitoraggio, verifica, valutazione dei risultati. Durante il momento dell’inserimento viene compilato il primo Progetto Educativo Individuale, all’interno del quale vengono redatti gli obiettivi generali; segue un periodo di osservazione e conoscenza, attraverso colloqui strutturati e gruppi educativi. Al fine dei primi 30 giorni di percorso, durante l’equipe di programma, viene stilato il secondo Progetto Educativo Individuale (definitivo), nel quale vengono stabiliti gli obiettivi individuali da perseguire e il conseguente progetto.

L’equipe 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. Il personale in servizio presso la comunità è dotato di un cartellino di riconoscimento esposto e visibile.



IL MAGO DI OZ

Il Centro di Pronta Accoglienza Residenziale

INTRODUZIONE

Il Centro Residenziale di Pronta 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 Pronta 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 breve durata 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 "in-

ventario 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 previsto l’uso di test Europasi, unitamente alla pratica professionale del colloquio e delle osservazioni condotte dagli educatori nel contesto della quotidianità.

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 educativi;
- 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 settimanale, condotti dagli Educatori della struttura. 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 EDUCATIVI INDIVIDUALI** settimanali, **con l’educatore di riferimento**, nei quali si concretizza 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.

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’ e deve essere, un’occasione: innanzitutto per prolungare la pausa il più possibile (ovviamente nel limite di 90 giorni stabiliti dalla Regione); 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) e 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 porta 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 Pronta Accoglienza Residenziale è un Servizio aperto 24 ore/giorno, tutto l'anno.

SPAZI A DISPOSIZIONE

Il Centro Residenziale di Pronta 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/stireria e – al primo piano – una camera da letto per l'operatore e 7 camere da letto per gli utenti (4 a 2 letti; 1 a 3 letti, 1 a 4 letti e 1 stanza ad un letto per eventuali isolamenti momentanei), 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'infermeria.

RETTE E COMPARTECIPAZIONE ALLA SPESA

Le rette per la permanenza degli utenti nel Centro di Pronta 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.

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 igiene 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;
 - 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
- Via mail: prontaccoglienza@ctmagodioz.it
- Via posta a: “Il Mago di Oz” SCS Onlus, Via Donatello, 105 – 25124 BRESCIA

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 della struttura. Ogni violazione di tale divieto è punibile (a fronte di richiamo dell'educatore/operatori) non consegnando la busta di tabacco/il pacchetto di sigarette il giorno successivo.

10. Non sono ammesse sigarette elettroniche di qualsiasi genere.

11. E' vietata qualunque forma di gioco d'azzardo.

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'alcolemia senza alcun preavviso. 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 (telefonate e corrispondenza), 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. Nel caso in cui l'utente abbia figli minori potrà effettuare due telefonate settimanali. Tutti i contatti saranno sottoposti a controllo da parte degli operatori. Non sono autorizzati i contatti con persone che fanno uso di sostanze stupefacenti.

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 (14.00-17.00 dal lunedì al venerdì), nonché 9.00-12.00 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.

I **turni di pulizie/lavanderia** durano dal lunedì al sabato compreso;

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, tabacchi, filtri, cartine.

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**.
- 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.
- Gruppi organizzativi convocati dagli educatori.
- Gruppi tematici (Gruppo motivazionale, comunicazione, gruppo salute, gruppo regole, 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.).

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).

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

Vengono qui descritte le procedure in merito all'erogazione degli stessi.

Volendo preservare la salute degli utenti del Servizio, l'acquisto di tutti i tabacchi verrà gestito dagli operatori e saranno concessi quantitativi massimi di tabacco pari a 20 sigarette al giorno, ovvero l'equivalente di 3 pacchi da 30mg di tabacco a settimana.

Solo nel caso in cui un utente non sia in grado, anche attraverso il contributo dei famigliari 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 2 pacchi da 30mg di tabacco a settimana); essendo l'Ente Gestore a dover provvedere all'approvvigionamento della spesa tabacchi per ogni ospite, verranno fornite, di norma, sigarette marca **Lucky Strike**, oppure solo tabacco marca **Lucky Strike**. Inoltre potranno essere erogati, con addebito a carico dell'utente, cartine corte e filtri piccoli. Non è consentito l'acquisto di tabacchi differente dalla marca sopra citata.

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 utilizzate per saldare il debito relativo.

Ogni settimana gli operatori compileranno un modulo con le richieste di fornitura tabacco/sigarette per ogni utente che coprirà la settimana dal venerdì al giovedì successivo compreso; una volta effettuato il proprio ordine, secondo le modalità e le quantità sopra elencate, non verranno apportate modifiche fino all'ordine successivo.

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/interruzione/espulsione, la somma restante sul proprio bilancio personale, viene restituita all'utente con le seguenti modalità:
 - viene contattato il Servizio Inviante e la famiglia per informare di quanto accaduto;
 - la cifra di denaro da restituire all'utente in caso di interruzione o espulsione viene concordata con i famigliari;
 - l'eventuale importo restante viene consegnato, nei giorni successivi alle dimissioni, a famiglia/persona di fiducia oppure spedito tramite vaglia con spesa a carico del destinatario.

I. Attività ergoterapiche: Fattoria Didattica, Serre, Orto e Giardino

La Comunità ospita diversi animali considerati fondamentali per lo svolgimento di un percorso terapeutico riabilitativo con finalità educativa. Poiché è una forma di terapia in cui il canale comunicativo più usato e sollecitato è quello dell'immediata espressione delle emozioni, è quindi vietato e moralmente inaccettabile ogni forma di disprezzo e/o maltrattamento nei confronti dei nostri animali.

La struttura ha avviato un progetto di coltivazione in serra, orto e giardino.

Anche in questo ambito i lavori da svolgere, vengono assegnati ed indicati dagli educatori e dai relativi responsabili: non sono ammesse e consentite iniziative di nessun tipo da parte degli utenti.

È vietato il danneggiamento e l'uso inappropriato degli spazi e di tutte le attrezzature adibite a tali attività.

Spinadesco (CR), _____

Per accettazione da parte dell'Utente

L'educatore di riferimento.



CENTRO RESIDENZIALE VALUTAZIONE DELLA QUALITA' PERCEPITA (Allegato A)

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

*“È nostra convinzione che la qualità del servizio offerto
è la misura di quanto il servizio stesso corrisponda alle aspettative dell'utente.”*

La Cooperativa “Il Mago di Oz” sta eseguendo una ricerca presso i propri **utenti** al fine di migliorare la qualità dei servizi offerti nel rispetto delle reali esigenze ed aspettative.

La Cooperativa “Il Mago di Oz” sarebbe lieta di poter avere le tue opinioni sincere ed oggettive sui servizi offerti.

Queste informazioni ANONIME saranno ritenute confidenziali ed elaborate per rispondere alla normativa di riferimento dei Servizi per le Dipendenze.

Ti 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
Molto carente	Insufficiente	Soddisfacente	Buono	Ottimo

Area Servizi Assistenziali Offerti

N°	Caratteristica	Qualità percepita				
1	Ripensando ai contatti o colloqui precedenti l'inserimento alla pronta accoglienza come la valuti?	1	2	3	4	5
2	Come giudichi in generale il servizio educativo offerto dalla Pronta Accoglienza ?	1	2	3	4	5
3	Hai fiducia nelle capacità e competenze dell'educatore che ti segue?	1	2	3	4	5
4	Come giudichi in generale il servizio psicologico individuale offerto dalla Pronta Accoglienza ?	1	2	3	4	5
5	Come giudichi in generale il servizio psicologico di gruppo offerto dalla Pronta Accoglienza?	1	2	3	4	5
6	Come giudichi in generale l'utilità di riunioni e colloqui?	1	2	3	4	5
7	Come giudichi in generale il servizio di attenzione al miglioramento della tua salute offerto dalla Pronta Accoglienza ?	1	2	3	4	5
8	Come giudichi in generale l'attenzione alle tue problematiche					

	legali (contatti con avvocati, UEPE) offerto dalla Pronta Accoglienza ?	1	2	3	4	5
--	---	---	---	---	---	---

Area Comunitaria

N°	Caratteristica	Qualità percepita				
1	Come giudichi l'ambiente (cucina, spazi comuni e servizi igienici) dalla Pronta Accoglienza che ti ospita?	1	2	3	4	5
2	Come giudichi in generale il pranzo offerto dalla Pronta Accoglienza?	1	2	3	4	5
3	Come giudichi l'organizzazione generale della giornata presso la Pronta Accoglienza?	1	2	3	4	5
4	Come giudichi le attività occupazionali presso la Pronta Accoglienza?	1	2	3	4	5
5	Come giudichi spazi e strumenti per la gestione tempo libero proposto dalla Pronta Accoglienza ?	1	2	3	4	5
6	Quanto la Pronta Accoglienza ti sta aiutando nel migliorare le tue capacità organizzative?	1	2	3	4	5
7	Come giudichi l'attenzione degli educatori verso i rapporti con i tuoi famigliari o parenti (telefonate e visite)?	1	2	3	4	5
8	Come valuti la Pronta Accoglienza che ti ospita?	1	2	3	4	5

Nel questionario è possibile inserire consigli e suggerimenti relativamente ai seguenti aspetti:

Quali sono secondo te le nostre aree critiche?

Qual è l'aspetto che più ti soddisfa nel servizio ricevuto?

Altri suggerimenti:

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