

# **CARTA DEI SERVIZI**

## **DELLA COMUNITÀ TERAPEUTICO RIABILITATIVA MASCHILE PER TOSSICODIPENDENTI E POLIDIPENDENTI**

# **DONATELLO**

DELLA

## *Cooperativa Sociale Onlus*

# **IL MAGO DI OZ**

*Aggiornata al 30 marzo 2023*

**Responsabile: Lorena Benigna**



*IL MAGO DI OZ Società Cooperativa Sociale Onlus*

Sede operativa Comunità Donatello: Via Donatello, 105 – 25124 - Brescia

E-mail: [donatello@ctmagodioz.it](mailto:donatello@ctmagodioz.it) - tel. 030 23 04 357 - Fax 030 23 05 800

Sede legale: Via Donatello 105 – 25124 Brescia (BS) – Mail: [info@smimagodioz.it](mailto:info@smimagodioz.it) – SITO: [www.ilmagodiozonlus.it](http://www.ilmagodiozonlus.it)



## Sommario

|                                                              |    |
|--------------------------------------------------------------|----|
| Mission e codice etico.....                                  | 3  |
| Dove siamo .....                                             | 4  |
| Tipologia e modalità d'accesso.....                          | 4  |
| Accreditamento e capacità ricettiva .....                    | 6  |
| Personale .....                                              | 6  |
| La comunità terapeutica Donatello .....                      | 7  |
| Il regolamento della comunità.....                           | 8  |
| Diritti degli utenti.....                                    | 9  |
| Doveri degli utenti .....                                    | 10 |
| Spese individuali .....                                      | 10 |
| Spese a carico dell'utente o dei suoi familiari: .....       | 10 |
| La giornata tipo .....                                       | 11 |
| Menù .....                                                   | 12 |
| Relazioni con i famigliari.....                              | 12 |
| Il percorso Terapeutico Riabilitativo .....                  | 12 |
| Strumenti di assistenza e monitoraggio .....                 | 13 |
| Le attività terapeutiche (individuali e di gruppo) .....     | 14 |
| Modulo appartamento-autonomia .....                          | 14 |
| Impiego degli utenti nelle attività ergo terapeutiche.....   | 15 |
| Dimissioni .....                                             | 15 |
| Strutture sanitarie di riferimento .....                     | 15 |
| Accesso alla documentazione. ....                            | 15 |
| Reclami e osservazioni.....                                  | 16 |
| Questionario di soddisfazione degli utenti.....              | 17 |
| Modulo per segnalazioni / reclami / elogi / disservizi ..... | 18 |



# Mission e codice etico

La Cooperativa “Il Mago di Oz scs” Onlus è stata istituita nel 2004 ed opera dal 2006 erogando servizi di diagnosi, cura e riabilitazione delle dipendenze patologiche. Le Unità Operative della Cooperativa sono:

- Comunità Terapeutica riabilitativa residenziale Donatello, Brescia via Donatello 105;
- SMI presso Ospitaletto, Via Padana Superiore 161;
- SMI presso Rezzato Via Garibaldi 50;
- SMI presso Bagnolo Mella, Via Gramsci 176;
- SMI presso Pisogne, Piazza Mercanti 1;
- Consultorio familiare Sant’Andrea, Iseo via Giardini Garibaldi, 3/L.
- Centro di Pronta Accoglienza Residenziale a Spinadesco (CR), Via Roma 108;
- Centro di Diurno Psico-Ergoterapico a Spinadesco (CR), Via Roma 108;
- Ente di Formazione a Pisogne via Torrazzo 15/A.

La “mission” della cooperativa e il contesto con cui la stessa interagisce impongono di assicurare che tutte le attività vengano svolte nell’osservanza della legge, con onestà, integrità, correttezza, nel rispetto degli interessi legittimi degli utenti, dipendenti, collaboratori e partner contrattuali.

In quest’ottica il Consiglio di amministrazione della cooperativa ha adottato, con deliberazione n. 47 del 13/03/2013 e successive revisioni, il Codice Etico (Allegato A), che definisce la politica della Cooperativa stessa e contiene la dichiarazione dei valori, l’insieme dei diritti, dei doveri e delle responsabilità nei confronti di tutti i “portatori di interesse”.

La comunità terapeutica Donatello opera nel rispetto dei principi espressi nel Codice Etico. Si dota, inoltre, degli strumenti più opportuni affinché il Codice Etico sia adeguatamente diffuso e pienamente applicato.

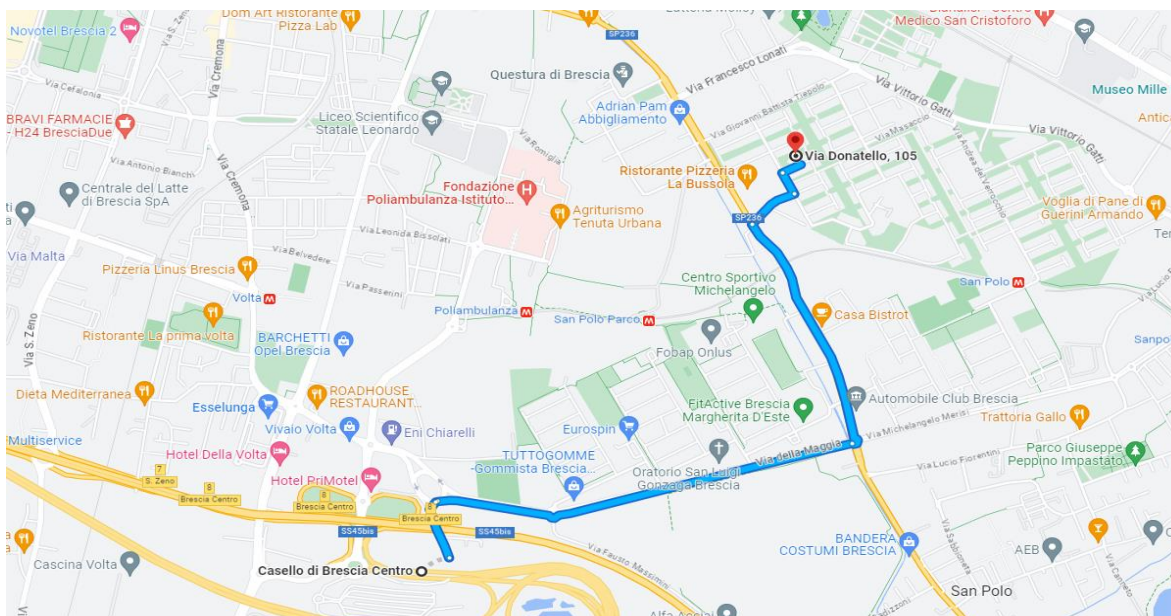
Il compito di vigilare sul funzionamento e sull’osservanza del Codice Etico è affidato allo Organismo di Vigilanza, dotato di autonomi poteri di iniziativa e controllo ai sensi del D.lgs. 231/2001. L’ Organismo di Vigilanza svolge annualmente verifiche ispettive presso la sede.

Al fine di valutare la qualità del servizio reso, il grado di soddisfazione dell’utenza e la possibilità di ulteriori miglioramenti. E’ previsto nelle procedure uno strumento di rilevazione delle opinioni degli utenti tramite la compilazione di un questionario anonimo (Allegato B).

L’attività di vigilanza e controllo sulla presente unità d’offerta è esercitata dall’ ATS di Brescia attraverso attività volte alla verifica del possesso e mantenimento nel tempo dei requisiti generali e specifici, di esercizio e di accreditamento, e verifica dell’appropriata erogazione delle prestazioni effettuate al servizio.

La Comunità vuole offrire la propria collaborazione nell’area dei servizi alla persona, con pari dignità ed efficienza e collaborare con altri servizi con pari titolarità in una logica di rete, in sinergia, per offrire maggiori opportunità e supporto ai nostri utenti.

Il bacino di utenza a cui indirizzare le nostre risorse corrisponde principalmente al territorio della provincia di Brescia.



## Dove siamo

La comunità Donatello si trova a Brescia in via Donatello, 105.

Telefono 030 2304357

E-mail [donatello@ctmagodioz.it](mailto:donatello@ctmagodioz.it)

Dista 4 km dal casello di Brescia centro delle autostrade A4 (Torino-Milano- Venezia) e A21 (Piacenza – Brescia).

La comunità è raggiungibile anche con i mezzi pubblici con l'autobus Autolinea 12 che ferma in via Donatello e attraverso la Metropolitana di Brescia Fermata San Polo "Cimabue" che dista circa un km dalla struttura

## Tipologia e modalità d'accesso

La "Comunità Donatello" della cooperativa Il Mago di Oz accoglie utenza maschile maggiorenne con problematiche legate all'uso di sostanze psicoattive e/o all'abuso di alcool.

La comunità accoglie in forma residenziale soggetti tossicodipendenti inseriti dai Ser.D<sup>1</sup>, dagli SMI<sup>2</sup> e dai NOA<sup>3</sup>, sia in libertà che con limitazioni alla stessa di seguito indicate, anche provenienti dal carcere.

<sup>1</sup> Ser.D = Servizio Dipendenze

<sup>2</sup> SMI = Servizio Multidisciplinare Integrato

<sup>3</sup> NOA= Nucleo Operativo Alcoldipendenze





- Sono previsti 2 posti per il G.A.P. (Gioco d'Azzardo Patologico) il programma prevede il trattamento residenziale di 6 mesi rinnovabili fino a 18 mesi e altri 6 mesi di accompagnamento territoriale, come previsto nel progetto specifico.

L'analisi della situazione personale iniziata con l'osservazione e cura dei primi tre mesi potrebbe evidenziare tempi e termini di realizzazione diversi. Potrebbero emergere altre situazioni problematiche sottese al G.A.P. delle quali bisognerà tenere conto per rivalutare il progetto.

Oltre agli educatori, lo psicologo, il medico psichiatra già presenti in comunità, la struttura si doterà della collaborazione con un assistente sociale, un consulente legale ed un consulente finanziario già individuati per la realizzazione del progetto.

Il programma terapeutico residenziale è modulato sulle situazioni individuali, concordate con il Ser.D o altro servizio inviante.

Sono ammessi gli inserimenti di utenti con le seguenti caratteristiche:

- Con terapia sostitutiva anche a mantenimento
- Extracomunitari, purché in regola con il permesso di soggiorno
- Con le seguenti limitazioni della libertà:
  - Affidamento in prova al servizio sociale
  - Affidamento provvisorio
  - Sospensione dell'esecuzione della pena (in attesa di affidamento)
  - Differimento di pena
  - Foglio di via

Non sono ammessi inserimenti di utenti con le seguenti caratteristiche:

- Agli arresti domiciliari, o con limitazioni imposte dall'autorità giudiziaria che rendano impossibile lo svolgimento del programma terapeutico che prevede anche spostamenti sul territorio
- Con problematiche psichiatriche gravi, che la comunità terapeutica non sarebbe in grado di gestire
- Con situazioni sanitarie gravi, da richiedere un intervento a carattere prettamente sanitario.

Le rette per la permanenza residenziale degli utenti nella nostra comunità terapeutico-riabilitativa sono a carico del Servizio Sanitario Nazionale e sono stabilite ogni anno dalla Regione Lombardia, di cui la cooperativa "Il Mago di Oz" è un ente ausiliario accreditato.

Per gli utenti lombardi la permanenza in comunità terapeutico-riabilitativa viene pagata utilizzando il budget assegnato alle comunità dalle ATS di competenza territoriale.

Le persone interessate all'inserimento in comunità vengono segnalate dal Ser.D, SMI, NOA. Verranno poi organizzati due colloqui di valutazione, (uno con il Responsabile e l'altro con un membro dell'equipe) volti a rilevare la motivazione al percorso comunitario, aspettative ed obiettivi di lavoro terapeutico. Se il servizio non ha posti disponibili il nominativo verrà inserito in una lista d'attesa (aggiornata periodicamente sul sito internet della Cooperativa). Sarà premura del Responsabile del servizio stimare una possibile data di ingresso e comunicarla all'ente inviante ed al soggetto.

In questa fase è possibile visitare la struttura con l'operatore di turno oppure con il Responsabile della comunità.

La programmazione delle ammissioni e quindi della lista d'attesa nel servizio residenziale avviene da parte del Responsabile del servizio, in base ai seguenti criteri:

- posti disponibili



- data d'inserimento in lista d'attesa

Successivamente con l'apposita certificazione di tossicodipendenza o alcol dipendenza, rilasciata dal Ser.D, SMI e dai NOA, sia pubblici che privati, la persona potrà accedere alla Comunità.

L'intero percorso viene realizzato in stretta collaborazione con i servizi invianti, proponendo alle persone direttamente interessate i percorsi riabilitativi, gli obiettivi dell'inserimento in comunità ed eventualmente il successivo passaggio in appartamento (per la fase di reinserimento sociale).

Secondo le ultime modifiche della Regione Lombardia (d.g.r. 5509/2007), la persona che intende intraprendere un percorso riabilitativo residenziale, può accedere liberamente alla Comunità Donatello se munita della certificazione dello stato di dipendenza rilasciato dal Ser.D/SMI con indicazione nella certificazione aderente alla tipologia della struttura.

Durante il primo colloquio di valutazione ad ogni utente viene consegnato un estratto della Carta dei Servizi e viene illustrata la modalità di trattamento dei dati personali e sensibili relativamente alla Legge sulla Privacy, chiedendone il consenso attraverso la firma del modulo "Consenso trattamento dati personali utente" e consegnando l'informativa sulla raccolta ed il trattamento dei dati personali ai sensi del "Codice in materia di protezione dei dati personali" (D.Lgs. n°196 del 30/06/03).

La Comunità è responsabile per la corretta applicazione delle indicazioni contenute all'interno della Legge sulla Privacy; a tale riguardo garantisce ed assicura il trattamento e l'utilizzo della documentazione personale dei singoli utenti esclusivamente per gli scopi relativi alle attività di assistenza prestate, e la non divulgazione a terzi delle informazioni contenute all'interno dei documenti sopra specificati, se non preventivamente autorizzato dall'utente stesso.

Il libero accesso è consentito ai residenti lombardi ma anche ai residenti in altre Regioni previo il nulla osta dell'ATS di residenza ed il conseguente impegno da parte della medesima ad assumerne l'onere conseguente.

## Accreditamento e capacità ricettiva

La comunità terapeutica è stata autorizzata al funzionamento ed accreditata con D.G.R. Lombardia del 19/03/2008 n°006853 "Accreditamento della comunità per 29 posti (di cui 22 terapeutico riabilitativi in comunità e 7 terapeutico riabilitativi in modulo autonomia) in via Donatello, 105 a Brescia", gestita dalla cooperativa Il Mago di Oz – cooperativa sociale – con sede legale in Brescia via Donatello, 105 – ai sensi del DGR 3843 del 20/12/2006", con DGR 31 del 09/01/2015 per la Voltura dell'accREDITamento al nuovo ente gestore Il Mago di Oz cooperativa sociale ONLUS.

La delibera regionale recepisce la delibera dell'ASL di Brescia di autorizzazione al funzionamento n°596 del 04/10/2006.

## Personale

La comunità Donatello si configura come comunità terapeutica riabilitativa, con gli standard funzionali stabiliti dalla D.G.R. Lombardia n°7/12621 del 07/04/2003 "DETERMINAZIONE DEI REQUISITI STANDARD PER L'AUTORIZZAZIONE AL FUNZIONAMENTO DEI SERVIZI PRIVATI E PUBBLICI PER L'ASSISTENZA ALLE PERSONE DIPENDENTI DA SOSTANZE ILLECITE E LECITE".



Il personale dell'equipe multidisciplinare è composto da:

- 1 responsabile di comunità
- 5 Educatori qualificati
- 1 operatore di supporto
- 1 psicologo per la supervisione all'equipe
- 1 psicologo consulente per attività specialistica di gruppo e individuale con gli utenti
- 1 psichiatra consulente per attività specialistica con gli utenti
- Amministrativi che fungono da supporto alle attività amministrative e gestionali della comunità.

Ogni operatore della comunità è munito da badge di riconoscimento.

Il personale educativo, il personale non qualificato ed il Responsabile sono assunti in base al CCNL Coop. Sociali. I professionisti esterni hanno un contratto di collaborazione a prestazione professionale.

La comunità terapeutica è un servizio residenziale, quindi agli operatori è richiesta una turnazione. La notte viene coperta dal volontario del servizio notturno.

Su questa base vengono superati abbondantemente i requisiti minimi richiesti dagli standard regionali.

## La comunità terapeutica Donatello

La comunità, attraverso la presenza costante di operatori, garantisce la massima dignità della persona, credendo fermamente che il suo scopo sia educare senza l'utilizzo di alcuno strumento coercitivo.

Le decisioni di natura educativa e gestionale spettano agli operatori. Il Responsabile della comunità e gli operatori di riferimento predispongono e realizzano l'intervento educativo/terapeutico nel suo complesso, in sintonia con il progetto educativo definito con il soggetto e con il servizio inviante ed in sintonia con il modello educativo della comunità. La relazione tra curante e soggetto curato è lo strumento per costruire con la persona un progetto individualizzato che tenga conto delle motivazioni e dei bisogni espressi.

Il metodo utilizzato è integrato dai diversi approcci che attualmente risultano significativi nel trattamento delle problematiche correlate alla dipendenza. Il modello cognitivo comportamentale caratterizzano la conduzione dei gruppi, mentre il lavoro sul caso si esplica con un approccio soprattutto relazionale e motivazionale.

Il metodo utilizzato è integrato dai diversi approcci che attualmente risultano significativi nel trattamento delle problematiche di dipendenza. Il modello cognitivo comportamentale caratterizza la conduzione del gruppo di prevenzione della ricaduta, mentre il lavoro sul caso si esplica con un approccio soprattutto relazionale e motivazionale.

In questo ambiente, fatto di relazioni libere e significative, non sono tollerati atteggiamenti di violenza o sopraffazione e non è consentito l'uso di sostanze stupefacenti, alcool e psicofarmaci non prescritti dal medico.

L'inserimento in comunità presuppone una serie di passi educativi da compiere e nuovi elementi da acquisire, in relazione al progetto individuale, definito da obiettivi, tempi e verifica.

Fondamentale è individuare la motivazione e proseguire con l'analisi e la messa in discussione della vita precedente, il misurarsi con le norme, l'apprendere un metodo di conoscenza del sé, con gli altri, con la realtà, tramite rapporti personali e di gruppo.

Ad un maggiore consolidamento delle convinzioni e delle scelte personali si può giungere con passi successivi che consentano di instaurare un rapporto positivo e diverso con la realtà e con gli altri, misurarsi con i propri valori di riferimento, al fine di riprogettare se stessi, assumersi responsabilità sempre maggiori, acquisire maggiore consapevolezza delle proprie risorse, aumentare il livello di competenza nelle proprie mansioni, riprendere gradualmente contatto con la realtà esterna, maturare sotto il profilo affettivo ed emotivo.

All'interno del percorso educativo viene dato grande spazio alla riflessione rispetto al craving, alla possibilità di riprendere l'uso di stupefacenti ed all'eventuale ricaduta, nell'ottica di esplicitare le difficoltà relative al problema della dipendenza da sostanze, senza negarlo o nascondere, ma al contrario mettendolo al centro del lavoro terapeutico.

Infine occorre porre molta attenzione ai passi che permettono un positivo inserimento sociale.

Per questo occorre pensare, con gradualità, alla progettazione con il contesto familiare, ambientale e amicale alla costruzione di una rete di sostegno per reintrodurre l'individuo nella società. Occorre altresì supportarlo nella sua ricerca del lavoro e di una casa, imparando al contempo a reggere le difficoltà e gli eventuali insuccessi.

Per favorire la sperimentazione dell'autonomia personale, in preparazione del reinserimento sociale, è a disposizione un appartamento della comunità, che permette di realizzare progressivamente anche delle verifiche di percorso.

La durata del percorso terapeutico nella comunità terapeutico-riabilitativa non può, in base alla delibera regionale n° VIII/005509 del 10/10/2007 superare i 36 mesi residenziali. Mediamente i nostri percorsi non superano i 18/24 mesi, sulla base del programma individualizzato concordato con il soggetto e con il servizio inviante.

In qualsiasi momento il soggetto è libero di interrompere il programma terapeutico in corso. Un'eventuale richiesta di rientro in comunità terapeutica viene valutata, sempre in accordo con il servizio inviante, dal responsabile della comunità, sentita l'équipe.

Il trattamento residenziale in comunità terapeutica è una prestazione socio sanitaria prevista ed a completo carico del Servizio Sanitario Nazionale e non comporta alcuna retta da parte dell'utente.

La comunità terapeutica si riserva di interrompere il programma qualora non sussistano più le condizioni ritenute minime per proseguire un adeguato percorso riabilitativo, in relazione anche all'impegno sottoscritto dall'utente nel Contratto terapeutico all'ingresso in Struttura

Tutte le attività sono realizzate in conformità ai dettati del D. Lgs. 81/08 e successive modifiche in materia di sicurezza.

## Il regolamento della comunità

- Pur riconoscendo e cercando di prevenire i danni alla salute derivanti dall'uso del tabacco, in comunità è tollerato fumare, purché negli appositi spazi. Vengono consegnate nella misura di un pacchetto al giorno e un pacchetto di tabacco ogni 4 giorni.



- E' vietato introdurre ed utilizzare sostanze stupefacenti ed alcool in comunità, pena il possibile allontanamento dalla stessa.
- In comunità è richiesta a tutti una condotta civile e rispettosa nei confronti di persone ed ambienti. E' vietato adottare per questo comportamenti aggressivi, omertosi ed offensivi, sia verbali che fisici.
- Non sono consentiti rapporti con persone che facciano uso di sostanze stupefacenti o abusino di alcolici, né con persone che mantengano atteggiamenti illegali.
- La radio può essere accesa all'ora della sveglia e deve essere spenta non oltre l'orario della buonanotte. Il volume deve essere mantenuto a un livello tale da non arrecare disturbo alle attività e al vicinato. L'uso di ipad o similari è consentito nel tempo libero.
- Rispetto delle norme igienico sanitarie personali e nei vari locali della struttura.
- In Comunità Terapeutica non sono ammessi comportamenti a rischio di trasmissione di infezioni.
- Rispetto degli orari della giornata e delle attività previste (Psico - ergoterapiche / ricreative / educative / esperienze esterne). Nel caso di assenza comunicare la motivazione dell'astensione all'operatore ed al gruppo.
- Nel tempo libero o negli orari indicati dallo staff educativo è possibile la visione della TV e PC in dotazione alla struttura. Non è possibile invece utilizzare cellulare, tablet e Smart Watch personali in comunità, se non previa autorizzazione dell'equipe.
- Si mangia negli orari stabiliti e quanto previsto dal menu, salvo intolleranze alimentari accertate o motivi religiosi.
- Il denaro in possesso dell'utente all'ingresso in comunità resta alla famiglia o viene affidato alla comunità la quale lo custodirà in cassaforte, verranno custoditi anche i documenti ed oggetti personali degli utenti (telefoni, valori ecc.)
- Non sono consentiti prestiti di denaro fra utenti, ugualmente non sono consentite scommesse o giochi con poste di denaro.
- Rispetto e conservazione dei luoghi e dei beni della struttura, sia comunitari che personali. I danni prodotti intenzionalmente dovranno essere risarciti.
- Non è possibile ospitare animali di proprietà degli utenti
- Auto somministrazione dei farmaci prescritti dal medico curante in presenza dell'operatore di turno.
- Contatti con l'esterno sia telefonici che epistolari sono previsti dopo 30 gg dall'ingresso in comunità. Per le persone che provengono dalla comunità di Accoglienza/carcere si porterà avanti quanto già organizzato in merito. Le situazioni individuali verranno comunque valutate dall'equipe. Sono previste due visite parenti mensili di 1/2 giornata concordate con l'op. di riferimento. Gli operatori sono a disposizione per organizzare colloqui con i parenti
- Uscite previste dopo il 6° mese, vengono concordate insieme all'operatore caso per caso, massimo 3 uscite alla settimana
- Laboratorio: è aperto dalle 9.00 alle 12.00 e dalle 14.00 alle 17.00. In capannone si devono indossare scarpe chiuse.

## Diritti degli utenti

- L'utente ha il diritto di essere curato nel rispetto della dignità umana, della propria etnia, del proprio orientamento sessuale e delle proprie convinzioni morali, politiche e religiose. Vengono garantite le scelte spirituali e religiose, nel rispetto della vita comunitaria.
- L'utente ha diritto di tenere i contatti con i propri famigliari (e con i propri figli se presenti), nei tempi e modalità, concordati nel colloquio di accoglienza, con i servizi invianti (e con i servizi sociali di competenza sul minore, se presenti) e comunque in accordo con lo staff educativo.
- L'utente ha diritto di ricevere informazioni dettagliate e comprensibili relative alle prestazioni ed al progetto educativo individuale ed esprimere le proprie idee rispetto al servizio nel suo complesso.

- L'utente ha diritto al rispetto della privacy (Lg. 675/96). anche riguardo alla corrispondenza. La busta verrà aperta dall'operatore soltanto alla presenza dell'utente con l'unico scopo di verificare che all'interno non vi siano sostanze o denaro.
- L'utente ha diritto a mantenere rapporti con le strutture socio-sanitarie (ATS, Asst, CPS, medico di base...).
- L'utente ha diritto in qualsiasi momento di interrompere il programma terapeutico in corso e di presentare una successiva richiesta di rientro in comunità

## Doveri degli utenti

Ogni utente si impegna a:

- Sottoporsi ai test di controllo delle urine, saliva o fiato, per verificare eventuali assunzione di alcol o sostanze stupefacenti
- Non allontanarsi dalla struttura comunitaria senza previa autorizzazione dell'educatore presente. Nel caso l'utente esca senza averlo concordato con l'educatore, può essere considerato come dimissione spontanea e quindi sospeso e/o allontanato dalla comunità.
- Rispettare rigorosamente le norme di igiene personale e degli ambienti
- Astenersi dall'usare linguaggi volgari e offensivi, o bestemmie.
- Non introdurre sostanze stupefacenti e alcool, nonché ad esercitare atti di violenza fisica nella struttura nella quale è ospite, questi atteggiamenti potrebbero comportare l'allontanamento dalla comunità.
- Rispettare le prescrizioni medico-sanitarie impartite. Qualsiasi modifica alla terapia prescritta dovrà essere concordata con i medici e comunicata agli operatori della Comunità. Il rifiuto di assunzione della terapia prescritta può essere elemento di interruzione programma da parte della comunità.
- Rispettare il progetto individualizzato concordato all'ingresso ed al rispetto delle norme contenute nel regolamento interno.
- Compartecipare alla cura e al mantenimento dell'ambiente educativo secondo l'ottica del mutuo reciproco aiuto tra pari.
- Mostrare il contenuto di borse, abbigliamento o altro agli operatori presenti al fine di evitare l'introduzione di sostanze psicotrope o alcool.
- Rispettare gli ambienti, attrezzature e arredi della comunità
- Concordare con l'educatore referente le visite di parenti e amici

## Spese individuali

- La comunità eroga gratuitamente:
- Lenzuola e coperte
- Sapone e shampoo
- Spazzolino e dentifricio
- Lamette e schiuma da barba
- Spese di gruppo per uscite organizzate dalla comunità
- Tutte le attività terapeutico riabilitative proposte in comunità

## Spese a carico dell'utente o dei suoi familiari:

- Accessori per toilette particolari (tranne quelli forniti dalla comunità)
- Spese per il tempo libero individuale

- Consumazioni durante le uscite,
- Lettere e affrancature per corrispondenza
- Giornali o riviste personali
- Sigarette o tabacco per gli utenti che hanno un reddito
- Vestiario
- Visite mediche per il rinnovo della patente
- Spesa parrucchiere
- Spese di viaggio per le uscite a casa
- Spese sanitarie e dentistiche non coperte da esenzione
- Spese legali
- Rimborso di danneggiamenti cagionati a materiali e suppellettili della Comunità
- L'utente può utilizzare il proprio denaro per far fronte alle sue spese dando delle priorità ad esempio alla propria salute (spese sanitarie, farmaci a ricetta bianca o da banco), al progetto di vita impostato con gli educatori (spese legali, patente, risparmio e gestione dei propri bisogni primari, spese di viaggio), poi il tabacco e poi tutte le altre spese. Il case manager in questo aiuta l'utente a definire le priorità.
- Solo chi non ha effettivamente la possibilità di provvedere da solo alla spese delle sigarette o ad altre spese personali, riceve dalla comunità tabacco per un equivalente di 20 sigarette al giorno

## La giornata tipo

Si riporta di seguito la giornata tipo ferialle. Nelle giornate di sabato, domenica e festivi non vi sono attività in laboratorio, ma attività di cura della casa e della persona, uscite, attività di tempo libero.

|                   |                                                         |
|-------------------|---------------------------------------------------------|
| Ore 7.00          | Sveglia                                                 |
| Ore 7.30          | Colazione                                               |
| Ore 8.00 - 8.30   | Somministrazione farmaci e distribuzione sigarette      |
| Ore 8.30 - 9.00   | Pulizie casa e riordino camere / incontro organizzativo |
| Ore 9.00 - 10.00  | Attività ergoterapica, colloqui, gruppi terapeutici     |
| Ore 10.00 - 10.15 | Pausa caffè                                             |
| Ore 10.15 - 12.30 | Attività ergoterapica, colloqui, gruppi terapeutici     |
| Ore 12.30 - 14.00 | Pranzo e riordino, tempo libero                         |
| Ore 14.00 - 16.00 | Attività ergoterapica, colloqui, gruppi terapeutici     |
| Ore 16.00 - 16.15 | Merenda                                                 |
| Ore 16.15 - 17.00 | Attività ergoterapica, colloqui, gruppi terapeutici     |
| Ore 17.30 - 19.00 | Tempo libero e responsabilità personali                 |
| Ore 19.30 - 20.00 | Cena e riordino                                         |
| Ore 20.30 - 23.00 | Tempo libero                                            |
| Ore 23.30         | Ognuno nella propria stanza                             |

## Menù

Viene stabilito settimanalmente un menù tipo, che sia equilibrato e vario da un punto di vista alimentare. Il menù raccoglie le esigenze alimentari eventualmente prescritte per gli utenti che ne hanno necessità terapeutiche e per chi esplicita orientamenti alimentari dettati dalla religione o per persone vegetariane. Il menù varia ogni settimana e si articola sulle 4-5 settimane del mese corrente; viene esposto in bacheca perché sia visibile a tutti

## Relazioni con i familiari

La comunità include nel proprio progetto le interrelazioni che gli utenti devono avere con il sistema sociale esterno, prima fra tutte il rapporto con la famiglia. Questa viene coinvolta previo consenso dell'utente nel percorso riabilitativo con la finalità di recuperare le relazioni ritenute significative attraverso comunicazioni periodiche e incontri.

- I familiari, parenti ed amici possono essere informati circa il programma terapeutico riabilitativo dell'utente, previa autorizzazione scritta dallo stesso.
- I familiari hanno il diritto di avere contatti con l'utente nei tempi e modalità stabiliti dalla comunità.
- Rispetto agli utenti con figli minori delle utenti, la comunità garantisce un accompagnamento al mese presso il territorio di domicilio del minore.
- 

## Il percorso Terapeutico Riabilitativo

Il percorso terapeutico educativo nella comunità ha una durata media di 12/18 mesi residenziali, ai quali può seguire un altro periodo in appartamento, se previsto nel progetto individuale, concordato con l'utente e i servizi invianti.

Ogni programma viene concordato con l'utente e con il SERD/SMI/NOA o altro servizio inviante. Questo processo educativo si snoda lungo tre stadi indicativi:

1 – nell'arco dei primi 30/40 giorni: osservazione, valutazione e orientamento Socializzazione con l'ambiente, adeguamento ai ritmi e regole della struttura. Valutazione multidisciplinare ed una prima definizione dei tempi e degli obiettivi riabilitativi, ovvero una prima definizione del progetto individuale.

2 – Nell'arco di 12 mesi dall'ingresso: intervento terapeutico e sviluppo del progetto educativo e riabilitativo. Realizzazione e verifica in itinere del progetto definito, capacità del soggetto di adesione al percorso e eventuale ridefinizione degli obiettivi. Esperienze sul territorio. Nel corso dei primi 6 mesi non sono previste uscite in autonomia, che verranno poi concordate in riferimento agli obiettivi del PEI.

3 – nel periodo successivo della durata indicativa di altri 12 mesi: preparazione al reinserimento in collaborazione con le famiglie ed i servizi invianti. Verifica di alcuni obiettivi raggiunti e progressione nel progetto individualizzato. Preparazione alle dimissioni e alla separazione dalla comunità

Le prestazioni erogate durante il Progetto Terapeutico-Riabilitativo dell'utente vengono tracciate all'interno della Cartella Informatizzata GeDi. Tutto il contenuto del FASAS (Fascicolo Socio-Sanitario Assistenziale) è vincolato al segreto professionale. All'interno della Cartella Informatizzata sono presenti il PI (Progetto Individualizzato) ed il PEI (Piano Educativo Individuale), nonché i diari multidisciplinari integrati che vengono regolarmente aggiornati dal case manager e dall'equipe di riferimento. Vengono indicati all'interno

del PI: l'ipotesi iniziale di progetto, gli obiettivi generali, la pianificazione delle azioni, gli indicatori e la durata prevista. Lo stesso vale per il PEI, che contiene obiettivi a breve termine, specifici per area di intervento e relative verifiche, il tutto sottoscritto e controfirmato dall'utente stesso. Nel Diario Multidisciplinare vengono tracciate attività e prestazioni, in ordine cronologico ed in forma discorsiva, dotate di ora, data e firma elettronica digitale di chi le ha prodotte. Sulla base delle indicazioni contenute all'interno del PI, è compito del Responsabile di Comunità coordinare e gestire, congiuntamente alla propria equipe, le varie attività previste, e soprattutto i momenti di verifica, monitoraggio e controllo definiti.

Le attività di controllo, monitoraggio e verifica sono momenti fondamentali per valutare il reale perseguimento degli obiettivi del PEI, per evidenziare eventuali carenze nel Progetto e per valutare la reale opportunità dell'utente di passare ad un obiettivo successivo.

In linea generale i momenti di verifica e controllo, avvengono in riunione d'equipe multidisciplinare, incontri con l'utente e con i servizi coinvolti.

### Strumenti di assistenza e monitoraggio

Nel corso del trattamento residenziale gli utenti sono accompagnati, stimolati e sostenuti da alcuni strumenti fondamentali per il percorso di introspezione e di crescita. La diversità di questi strumenti consente ad ogni utente di avere la possibilità di trovare il modo più congeniale per il proprio progetto di cura.

Gli strumenti che seguono sono stati raggruppati nelle seguenti categorie:

#### ➤ *Strumenti educativi che caratterizzano la comunità*

|                       |                                     |
|-----------------------|-------------------------------------|
| La relazione          | La gestione del tempo libero        |
| La condivisione       | La vita di gruppo                   |
| Le regole             | La collaborazione con altri servizi |
| La gestione economica | Il FASAS e il PEI                   |
| Le verifiche          | Incontri con i famigliari           |

#### ➤ *Strumenti individuali*

|                               |                                               |
|-------------------------------|-----------------------------------------------|
| Autopresentazione             | Colloquio con la psicologa                    |
| Gestione delle terapie        | Colloquio con lo psichiatra                   |
| Colloquio con l'operatore     | Intervista A.S.I.                             |
| Colloquio con la Responsabile | Controllo dei liquidi biologici ed alcol test |

#### ➤ *Strumenti individuali soggetti a verifica*

|                            |                                 |
|----------------------------|---------------------------------|
| Obiettivi del Pei          | Attività lavorativa esterna     |
| Responsabilità             | Controllo dei liquidi biologici |
| Esperienze esterne         | Uscita individuale              |
| Utilizzo dell'appartamento |                                 |

#### ➤ *Strumenti relativi al gruppo*

|                                      |                           |
|--------------------------------------|---------------------------|
| Gruppo a tema                        | Gruppo Riunione generale  |
| Gruppo condotto dalla psicologa      | Attività ergo terapeutica |
| Gruppo di prevenzione della ricaduta | Uscite di gruppo          |



### Le attività terapeutiche (individuali e di gruppo)

- **Colloquio individuale con l'operatore di riferimento** (case manager) a cadenza settimanale sugli obiettivi specifici del percorso individuale e del percorso di consapevolezza dello schema di dipendenza
- Incontri di gruppo a tema condotto dagli operatori: gruppo con diverse tematiche a seconda dei diversi momenti e target del gruppo (gestione dello stato, convinzioni, obiettivi ben formati...);
- **Gruppo psicologico** aperto, a cadenza settimanale condotto da psicologo: lavoro su un tema predefinito specifico dell'area della tossicodipendenza e delle aree fragili del sé attraverso diverse stimolazioni (grafiche, scritti ecc.).
- **Colloquio psicologico individuale** con tempi e obiettivi concordati con l'equipe e l'utente;
- **Riunione generale con responsabile della Comunità** incontro a cadenza settimanale. Verifica degli obiettivi, punti di lavoro, responsabilità e varie;
- **Consulenza Psichiatrica**, incontro di conoscenza, obbligatorio, per ciascun nuovo ingresso effettuato da consulente medico psichiatra. Monitoraggio della terapia;
- **Gruppo di prevenzione e trattamento della ricaduta** sono previsti 6 incontri con l'obiettivo di offrire all'utenza i mezzi e gli strumenti necessari per poter anticipare ed eventualmente affrontare l'evento. Si approfondiscono i fattori di rischio e di prevenzione, gestione del craving e strategie di gestione della situazione;

### Modulo appartamento-autonomia

Il modulo appartamenti-autonomia ha ottenuto il riconoscimento ufficiale dalla Regione Lombardia dal 31/03/2008 (deliberazione n° 6853) come modulo abitativo accreditato per 7 posti.

Rappresenta una grande risorsa e intende offrire, nel trattamento della tossicodipendenza, un ponte al ritorno nella società da parte dell'utente.

Questo strumento viene utilizzato dall'equipe con due modalità:

- Periodi di verifica rispetto al progetto individuale
- Preparazione della fase del reinserimento socio-lavorativo

L'obiettivo, nel primo caso, sarà di verificare l'andamento del progetto individuale con uno strumento diverso dalla residenzialità comunitaria, quindi avrà tempi e obiettivi specifici concordati.

Nel secondo caso l'obiettivo sarà di favorire l'acquisizione e/o lo sviluppo di quelle competenze relazionali e sociali che permettano all'utente di acquisire una maggiore autonomia, anche economica. Anche qui saranno concordati tempi e obiettivi specifici

Verranno mantenuti i colloqui individuali con il case manager di riferimento e l'incontro settimanale di gruppo con l'educatore preposto.

Sarà mantenuto il controllo dei metaboliti urinari, strumento utile fintanto che la persona interiorizza la capacità di autocontrollarsi.

Altro strumento utile è rappresentato dalla supervisione della gestione economica dell'utente che permetta un piano di risparmio utile per la conclusione del programma.

L'ammissione all'appartamento per la fase del reinserimento è legata al percorso di residenzialità presso la nostra struttura. Questo per permettere la continuità terapeutica e garantire questa opportunità alle persone presenti nel residenziale.

## **Impiego degli utenti nelle attività ergo terapeutiche**

L'attività manuale, intesa come strumento di formazione e assunzione di responsabilità, si svolge in un ambiente specifico all'interno della comunità per circa 20 ore settimanali. L'obiettivo è quello di portare il soggetto ad accettare o recuperare la dimensione "lavorativa", che ritroverà all'esterno.

L'attività in laboratorio è uno strumento educativo e riabilitativo. Tale attività facilita inoltre la riscoperta e la crescita delle proprie abilità. Questa attività, che tiene conto delle caratteristiche dell'utenza, si svolge nel laboratorio adiacente alla comunità, compatibilmente con gli impegni educativi, formativi e sanitari che giustificano l'assenza da tale attività. Nello staff è presente una figura che coordina tale attività oltre a costituire una presenza educativa di riferimento in laboratorio e il tramite con il resto dello staff.

E' previsto un contributo motivazionale per l'attività svolta in laboratorio.

Gli utenti, inoltre, sono impiegati in diverse attività: preparare il pasto quotidiano, le pulizie degli ambienti, la lavanderia, la cura degli spazi aperti dentro ed intorno alla comunità, l'ordine della dispensa ed altre responsabilità

L'obiettivo di queste attività è far sperimentare a ogni utente impegno, gestione organizzativa di ogni responsabilità. Vengono modificate ogni mese e verificate in riunione generale

## **Dimissioni**

La dimissione dalla struttura avviene per termine del programma terapeutico in accordo con l'équipe della struttura o per interruzione volontaria o per allontanamento del soggetto in caso di agiti gravi: a seguito di tale evento, viene data comunicazione al SERD o altro servizio inviante, laddove autorizzati dall'utente anche ad altri soggetti. Alla dimissione vengono sempre restituiti tutti gli effetti personali, i documenti sanitari e legali.

L'educatore di turno compila il Fa.Sa.S. sul GE.DI. e attua le procedure d'uscita previste dal protocollo. Il case manager che segue il caso provvede alla stesura della relazione finale e la invia al servizio inviante. Ogni trasferimento viene concordato con l'utente ed i servizi invianti e con limitazione della libertà viene inoltre concordato con l'UEPE e il Magistrato di Sorveglianza, di cui è necessaria l'autorizzazione scritta.

## **Strutture sanitarie di riferimento**

Durante tutta la permanenza in comunità la tutela sanitaria è garantita appoggiandosi ai servizi territoriali dell'ATS di Brescia.

Lo SMI di Rezzato è il riferimento per l'affido del metadone.

Ci si avvale delle strutture ospedaliere della città di Brescia e per le normali necessità sanitarie ci si rivolge al medico di base.

La programmazione e gestione delle attività sanitarie è affidata al case manager

## **Accesso alla documentazione.**

L'utente può ottenere copia della documentazione socio sanitaria, facendone richiesta scritta tramite raccomandata con ricevuta di ritorno ed allegandovi copia fronte retro della carta d'identità. Nella richiesta dovrà essere indicato l'indirizzo ove spedire tale documentazione e riferimento dove essere contattato, se verrà ritirata a mano. La documentazione sarà preparata dall'amministrativo entro 30 giorni dal giorno di ricezione della richiesta. Per l'invio non sono previsti costi a carico dell'utente



## Reclami e osservazioni

Periodicamente viene somministrato un questionario agli utenti e al personale. Essa viene condivisa con il gruppo degli utenti e degli operatori, che vi partecipano in modo attivo, garantendo l'anonimato.

I risultati di tali documenti vengono condivisi, garantendo l'anonimato, discussi in équipe e se necessario, il responsabile chiede l'intervento del comitato direttivo della cooperativa o del presidente. Viene redatto un verbale e se necessario data una risposta scritta che viene affissa in bacheca alla quale possono accedervi tutti.

Nella risposta vengono anche riportate le iniziative ed i tempi che si vogliono mettere in campo per migliorare il servizio sui punti al di sotto della media e come stabilizzare quelli positivi.

Nel caso di un reclamo, il responsabile valuta il tipo di reclamo e in caso di necessità chiede l'intervento del comitato direttivo della cooperativa o del presidente.

La risposta sarà data per iscritto direttamente al singolo individuo che ha fatto il reclamo entro 30 giorni.

L'utente può presentare un reclamo o un'osservazione al responsabile o al Cda della cooperativa il Mago di Oz utilizzando il modulo predisposto qui indicato come "allegato 1".

I reclami e osservazioni possono essere trasmessi:

- Brevi mano al Responsabile di comunità
- Via email a [donatello@ctmagodioz.it](mailto:donatello@ctmagodioz.it)
- Via fax al numero 030 23 05 800
- Scrivendo al responsabile della comunità Donatello via Donatello, 105 – 25124 Brescia
- Via mail al Presidente Armete Cominelli [ermete.cominelli@smimagodioz.it](mailto:ermete.cominelli@smimagodioz.it)

### Questionario di soddisfazione degli utenti

*Il presente questionario va compilato in modo anonimo e riportando accanto alla domanda un valore da 1 a 5, dove 1 è il valore minimo e 5 il valore massimo.*

#### ➤ Area Servizi assistenziali offerti

- Come giudichi in generale il servizio educativo offerto dalla comunità? \_\_\_\_\_
- Hai fiducia nelle capacità e competenze dell'operatore che ti segue? \_\_\_\_\_
- Come giudichi in generale il servizio psicologico individuale offerto dalla Comunità \_\_\_\_\_
- Come giudichi in generale il servizio psicologico di gruppo offerto dalla Comunità? \_\_\_\_\_
- Come giudichi in generale l'utilità della riunione generale? \_\_\_\_\_
- Come giudichi in generale l'utilità dei colloqui? \_\_\_\_\_
- Come giudichi in generale l'utilità del gruppo di prevenzione della ricaduta? \_\_\_\_\_
- Come giudichi in generale il sostegno durante la disintossicazione offerto dalla comunità? \_\_\_\_\_
- Come giudichi in generale il servizio di attenzione alla tua salute offerto dalla comunità? \_\_\_\_\_
- Come giudichi in generale il servizio di attenzione alle tue problematiche legali offerto dalla comunità? \_\_\_\_\_

#### ➤ Area Comunitaria

- Come giudichi l'ambiente (struttura, camere, servizi igienici, ecc...) della comunità che ti ospita? \_\_\_\_\_
- Come giudichi in generale il servizio mensa offerto dalla comunità? \_\_\_\_\_
- Come giudichi l'organizzazione generale della giornata presso la comunità che ti ospita? \_\_\_\_\_
- Come giudichi le attività di tempo libero interno? \_\_\_\_\_
- Come giudichi le attività di tempo libero ed esterno? \_\_\_\_\_
- In che misura ti senti coinvolto nelle attività della comunità che ti ospita? \_\_\_\_\_
- Come giudichi l'organizzazione dei rapporti con i tuoi famigliari o parenti preparati dalla comunità che ti ospita? \_\_\_\_\_
- Come valuti complessivamente la comunità che ti ospita? \_\_\_\_\_

*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: \_\_\_\_\_
- Giudizio finale sul presente questionario (lunghezza, completezza, utilità, aspetti affrontati, ecc...) \_\_\_\_\_



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 di Brescia, legalmente rappresentata dal presidente, con sede operativa 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