

**CeIS**  
E T S


Centro Italiano  
di Solidarietà  
don Mario Picchi

---

## CARTA DEI SERVIZI 2022

---

# Servizio Semiresidenziale per il Trattamento delle Dipendenze

 <b>CeIS</b> Centro Italiano di Solidarietà don Mario Picchi ETS	Presidio CeIS don M. Picchi-via Ambrosini Servizio Semiresidenziale per il Trattamento delle Dipendenze Via A. Ambrosini 129 – 00147 Roma	<b>Revisione</b>  0	<b>Pagina</b>  1 di 20
---	--	---------------------------	------------------------------

## CARATTERISTICHE DELLA CARTA DEI SERVIZI


La Carta è un patto che si stipula con l'utente/famigliare/caregiver. Questa Carta descrive il Servizio offerto dal Centro Italiano di Solidarietà don Mario Picchi ETS presso il Servizio Semiresidenziale per il Trattamento delle Dipendenze e le garanzie per coloro che lo utilizzano.

La Carta è stata redatta seguendo le indicazioni contenute nelle "Linee guida per l'Elaborazione della Carta dei Servizi Sanitari delle Aziende e Strutture Sanitarie della Regione Lazio" DCA 6 ottobre 2014, n. U00311. Verrà revisionata con cadenza almeno biennale e rinnovata qualora dovessero intervenire significative modifiche a quanto descritto.

Una copia della Carta viene consegnata a tutti coloro che ne facciano richiesta e ai Servizi Inviati.

All'interno del Servizio Semiresidenziale per il Trattamento delle Dipendenze e sul sito Web ([WWW.ceisroma.it](http://WWW.ceisroma.it)) la Carta dei Servizi aggiornata è sempre consultabile.

Redatto 1^ versione	In data 12/12/2022	Verificato	In data 13/12/2022	Approvato	In data 13/12/2022
Dott. Andrea Pascucci 		Vice presidente Patrizia Saraceno 		Presidente Roberto Mirco 	
Redatto 2^ versione		Verificato		Approvato	

 <b>CeIS</b> Centro Italiano di Solidarietà don Mario Picchi E T S	<b>Presidio CeIS don M. Picchi-via Ambrosini</b> <b>Servizio Semiresidenziale per il</b> <b>Trattamento delle Dipendenze</b> Via A. Ambrosini 129 – 00147 Roma	<b>Revisione</b>  0	<b>Pagina</b>  2 di 20
--	---	---------------------------	------------------------------

## *DOVE SIAMO*



Via Attilio Ambrosini, 129 – 00147 Roma

### COME RAGGIUNGERCI


Autobus linee 766,769 (da Metro B San Paolo)

### ORARI APERTURA

Dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 16.30


### CONTATTI

Tel 06.54195283  
accoglienza@ceis.it


 <b>CeIS</b> Centro Italiano di Solidarietà don Mario Picchi E.T.S.	Presidio CeIS don M. Picchi-via Ambrosini Servizio Semiresidenziale per il Trattamento delle Dipendenze Via A. Ambrosini 129 – 00147 Roma	<b>Revisione</b>  0	<b>Pagina</b>  3 di 20
---	--	---------------------------	------------------------------

## Sommario

I. PRESENTAZIONE DELL'ORGANIZZAZIONE .....	5
Il Ce.I.S. don Mario Picchi <i>ETS</i> .....	5
Riconoscimenti .....	5
Il Servizio Semiresidenziale per il Trattamento delle Dipendenze (SSTD).....	6
III. PRESTAZIONI E SERVIZI EROGATI.....	6
CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO.....	6
Tipologia di offerta e missione.....	6
Tipologia delle prestazioni erogate.....	7
Prestazioni.....	7
Colloqui individuali .....	7
Gruppi psico-educativi.....	7
Gruppi di animazione sociale.....	8
Gruppi esperienziali/espressivi .....	8
Interventi sul nucleo familiare .....	8
Seminari informativi .....	8
Attività laboratoriali.....	8
MODALITA' DI AMMISSIONE AL TRATTAMENTO E DIMISSIONE .....	8
Lista di attesa e criteri di priorità .....	9
Procedura di accoglienza e presa in carico .....	9
Dimissione e continuità assistenziale .....	10
IV. IL PERCORSO TERAPEUTICO.....	11
TEMPI, OBIETTIVI E STRUTTURAZIONE.....	11
GRUPPO ORIENTAMENTO – 3 MESI .....	11
COMUNITÀ SEMIRESIDENZIALE .....	11
FOLLOW-UP – 6 MESI.....	13
CHIUSURA E VALUTAZIONE DEL PERCORSO RIABILITATIVO - 6 MESI.....	13
MODALITÀ DI RELAZIONE CON ALTRE STRUTTURE .....	13
REGOLAMENTO INTERNO .....	14
Regole generali.....	14
Regolamento per gli ospiti .....	14
OBIETTIVI E STANDARD DI QUALITÀ.....	15
V. MECCANISMI DI TUTELA .....	17
Carta dei diritti dell'utente.....	17
Umanizzazione dei trattamenti.....	17

 <b>CeIS</b> Centro Italiano di Solidarietà don Mario Picchi E T S	<b>Presidio CeIS don M. Picchi-via Ambrosini</b> <b>Servizio Semiresidenziale per il</b> <b>Trattamento delle Dipendenze</b> Via A. Ambrosini 129 – 00147 Roma	<b>Revisione</b>  0	<b>Pagina</b>  4 di 20
--	---	---------------------------	------------------------------

Diritti dell'utente .....	17
Norme relative al consenso informato e tutela dei dati personali.....	18
<b>ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SANITARIA.....</b>	<b>18</b>
Modalità di richiesta .....	18
Tempi di accesso e costi.....	18
<b>RECLAMI.....</b>	<b>18</b>
Presentazione dei Reclami .....	18
Attività per la gestione del reclamo .....	18
Funzioni interessate.....	19

 <b>CeIS</b> Centro Italiano di Solidarietà don Mario Picchi ETS	<b>Presidio CeIS don M. Picchi-via Ambrosini</b> <b>Servizio Semiresidenziale per il</b> <b>Trattamento delle Dipendenze</b> Via A. Ambrosini 129 – 00147 Roma	<b>Revisione</b>  0	<b>Pagina</b>  5 di 20
---	---	---------------------------	------------------------------


## I. PRESENTAZIONE DELL'ORGANIZZAZIONE

### Il Ce.I.S. don Mario Picchi ETS

Il Centro Italiano di Solidarietà nasce a Roma alla fine degli anni '60 ad opera di don Mario Picchi, per fronteggiare le problematiche relative alla diffusione delle sostanze stupefacenti e dei fenomeni di dipendenza. Il CeIS ha esteso nel corso del tempo il ventaglio dei suoi interventi nella direzione del trattamento e della prevenzione di varie realtà del disagio individuale, sociale, economico e culturale. Don Mario Picchi è stato il fondatore e l'ispiratore del modello di intervento "Progetto Uomo". Tale filosofia si basa sull'idea di porre la persona umana al centro della sua storia come protagonista attivo dei processi di cambiamento e del proprio percorso di recupero.

### Riconoscimenti

	Accreditamento / Ruolo
<b>Ambito locale (Comune/Regione)</b>	Iscritto all'Anagrafe delle ETS
	Ente Ausiliario della Regione Lazio
	Iscritto al Registro Unico Cittadino(RUC) del Comune di Roma come Ente preposto a lavorare con minori, adulti svantaggiati e anziani
	Consulta per la Salute Mentale, presso la Regione Lazio.
	Consulta per i Diritti Civili, Cittadinanza, Condizione Giuridica dello Straniero, Immigrazione e Diritto d'Asilo, presso la Prefettura di Roma.
	Consulta Penitenziaria presso il Comune di Roma.
	Comitato Cittadino per la Cooperazione Decentrata, presso il Comune di Roma.
	Consulta socio-sanitaria, presso il Municipio VIII.
	Consulta per la cultura, presso il Municipio VIII.
	Consulta per il bullismo, presso il Municipio ex XII.
	Consiglio territoriale per l'immigrazione presso la Prefettura di Roma.
	Membro del tavolo di Coordinamento per l'intercultura e l'integrazione Municipio VIII
	Membro del tavolo di Coordinamento Socio educativo Municipio VIII
	Socio fondatore e membro di ACTA Lazio (Associazione Comunità Terapeutiche Accreditate del Lazio)
<b>Ambito nazionale</b>	Ente Accreditato per la formazione del personale della scuola ai sensi del D.M. n° 177/2000 e monitorato dal Comitato Tecnico Nazionale ai sensi dell'art. 4, comma 3 del citato D.M.
	Ente accreditato presso il Ministero del Lavoro Sezione 1 nello svolgimento di attività a favore di immigrati.
	Ente accreditato per la realizzazione di progetti di Servizio Civile Nazionale.
	Ente accreditato per la realizzazione di progetti di Servizio Volontario Europeo.
	Consulta degli Esperti e degli Operatori Sociali sulle Tossicodipendenze, presso il Dipartimento per le Politiche Antidroga
	Consulta per l'AIDS, presso il Ministero della Sanità.
	Esperto nazionale dell'Osservatorio Nazionale per il contrasto del gioco d'azzardo e il fenomeno della dipendenza grave istituito dal Ministero della Salute
	Membro del movimento Legalife, movimento per la promozione di una nuova cultura dell'educazione tra i giovani e la lotta alle dipendenze
Socio fondatore e membro di COMUNITALIA	
<b>Ambito internazionale</b>	ONG con statuto consultivo, categoria II, presso il Consiglio Economico e Sociale delle Nazioni Unite
	Membro NGO Committee on Drugs presso le Nazioni Unite di Vienna (UNODC).
	Membro della World Federation of Therapeutic Communities
	Membro del Consiglio Direttivo della European Federation of Therapeutic Communities
	Membro e Helpdesk della rete europea di associazioni che si occupano di dipendenze "ECETT"

 <b>CeIS</b> Centro Italiano di Solidarietà don Mario Picchi E T S	Presidio CeIS don M. Picchi-via Ambrosini Servizio Semiresidenziale per il Trattamento delle Dipendenze Via A. Ambrosini 129 – 00147 Roma	<b>Revisione</b>  0	<b>Pagina</b>  6 di 20
--	--	---------------------------	------------------------------

## Il Servizio Semiresidenziale per il Trattamento delle Dipendenze (SSTD)

L'Accoglienza – concettualmente ancor prima che logisticamente – si pone fin dal 1979 alla base dell'intera metodologia del CeIS. e richiede operatori dotati di grande capacità di ascolto, in grado di analizzare e diagnosticare le situazioni critiche delle persone che a loro si affidano, al fine di proporre le soluzioni individualizzate più efficaci.

Dal 2013 L'Accoglienza, Servizio storico del CeIS, in seguito all'accreditamento definitivo, diventa "Servizio Semiresidenziale per il Trattamento delle Dipendenze", un Programma Terapeutico-riabilitativo che si configura come un servizio flessibile e aperto e costituisce una risorsa per il trattamento delle dipendenze patologiche, collegandosi con le varie realtà del territorio, in particolare con i Ser.D.

Il Programma Semiresidenziale svolge le sue attività presso il **Presidio Socio - Sanitario "CeIS don Mario Picchi – Via Ambrosini" dal 1995, accreditato provvisoriamente nel 1998 (delibera 772 del 17/03/1998) e con accreditamento definitivo D.C.A. Regione Lazio U00286 del 28.6.2013 per l'attività terapeutico-riabilitativa di "cura e riabilitazione semiresidenziale per persone in stato di dipendenza". Nel 2019, inoltre, la struttura risulta conforme ai requisiti ulteriori di accreditamento previsti dal DCA U00469**

### III. PRESTAZIONI E SERVIZI EROGATI

#### CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

Il Servizio ha le caratteristiche di una Comunità a frequenza diurna e mira ad offrire uno spazio protetto e un supporto psicologico ed educativo all'interno di un articolato programma terapeutico-riabilitativo rivolto a persone con problematiche di dipendenza patologica.

Il percorso, dopo la fase di valutazione e orientamento, avrà una durata complessiva di circa 18 mesi, più il follow-up, ed è articolato in fasi. I Programmi sono flessibili relativamente alla durata e strutturati in moduli che, pur ponendosi in continuità con l'intero iter terapeutico, presentano caratteristiche e strumenti specifici adattabili alle diverse necessità, bisogni, tempi e condizioni degli utenti.


L'obiettivo del percorso è finalizzato al contenimento e alla riduzione dei comportamenti disfunzionali attraverso la sperimentazione di nuovi modelli relazionali e comportamentali e al superamento dello stato di dipendenza.

#### Tipologia di offerta e missione

Il Servizio è rivolto a persone che necessitano di un trattamento dell'assetto emotivo/cognitivo/comportamentale, volto ad affrontare gli aspetti disfunzionali collegati all'uso di sostanze e/o ai comportamenti di addiction.

Il Programma riabilitativo proposto si configura come percorso terapeutico non-residenziale che, attraverso le varie fasi dell'intervento, propone un lavoro personale profondo che coinvolge varie aree (valori, atteggiamenti, comportamento, emozioni, relazioni).

La permanenza diurna, per più ore, in un luogo protetto, costituisce il setting ideale per favorire l'analisi dei propri agiti e la connessione di questi con i comportamenti di abuso; un setting, quindi, che consente di sperimentare differenti patterns emotivi/cognitivi/comportamentali. Il Programma Semiresidenziale offre un supporto alla gestione della quotidianità e al reinserimento sociale, consentendo la frequenza al Servizio anche a coloro che svolgono un'attività lavorativa.

 <b>CeIS</b> Centro Italiano di Solidarietà don Mario Picchi	Presidio CeIS don M. Picchi-via Ambrosini Servizio Semiresidenziale per il Trattamento delle Dipendenze Via A. Ambrosini 129 – 00147 Roma	<b>Revisione</b>  0	<b>Pagina</b>  7 di 20
---	--	---------------------------	------------------------------

Il nostro target è costituito da:

- Utenti che hanno conservato un sufficiente livello di autonomia personale e un'adeguata motivazione al cambiamento. In fase di valutazione verrà verificato che siano idonei a un trattamento che non necessita del contenimento "h. 24" tipico degli interventi a carattere residenziale.
- Utenti con quadri clinici complessi e comorbidità psichiatrica, per i quali è difficile definire percorsi terapeutici "standard"; che necessitano di trattamenti ad alto livello di flessibilità. Viene fatto un lavoro di contenimento e di riattivazione delle risorse residue, accompagnando l'utente in percorsi differenziati che mirano ad aumentare il loro livello di adattamento e di compliance. Questa modalità di intervento prevede percorsi di counseling e sostegno individualizzato, con accessi parziali al Servizio. La presa in carico avviene su segnalazione del SerD e concordando con il Servizio inviante tempi e spazi dell'intervento. I risultati sono positivi (relativamente alla complessità dei casi) e questo approccio migliora sensibilmente la ritenzione in trattamento.

### Tipologia delle prestazioni erogate

Il modello di intervento implica un approccio multi-dimensionale. L'iter terapeutico è concepito in una dimensione essenzialmente integrata: alla base c'è la metodologia riconducibile al modello clinico delle Comunità Terapeutiche, arricchito da influenze e contributi derivanti dall'approccio della psicologia umanistica (Carl Rogers e la Terapia Centrata sulla Persona, la Logoterapia di Viktor Frankl, lo psico-dramma di Jerrold Moren), della psicologia Cognitivo-Comportamentale e dell'approccio Sistemico-Relazionale. Complessivamente si tratta di interventi multidisciplinari e integrati in cui figure professionali differenti attraverso strumenti differenti portano avanti un lavoro con obiettivi comuni.

### Prestazioni


#### Colloqui individuali

Si tratta di metodi ampiamente utilizzati nei servizi per le dipendenze patologiche, le cui tecniche variano a seconda dell'obiettivo: uso di setting individuali per il lavoro diagnostico, il supporto, l'intervento in situazioni di crisi e per tutto ciò che si riferisce all'orientamento e personalizzazione degli interventi.

#### Gruppi psico-educativi

Si tratta di gruppi il cui obiettivo consiste nel creare un clima facilitante che consenta l'elaborazione dei vissuti, una migliore consapevolezza del proprio sé intimo e sociale, una struttura simbolica di appartenenza. La loro durata è di circa un'ora e mezza e si concludono con una sessione di feedback tra il conduttore del gruppo e il resto dell'équipe (Il gruppo è: "addestramento all'arte dei rapporti umani" -Kurt Lewin - MIT, 1947- "Osservare la natura delle proprie interazioni con gli altri. Consapevolezza del modo di agire nelle relazioni interpersonali. Capire meglio se stessi, rendersi conto dei propri atteggiamenti, migliorare la comunicazione" -Carl Rogers – Chicago, 1947-)



 <p><b>CeIS</b> Centro Italiano di Solidarietà don Mario Picchi E T S</p>	<p>Presidio CeIS don M. Picchi-via Ambrosini Servizio Semiresidenziale per il Trattamento delle Dipendenze Via A. Ambrosini 129 – 00147 Roma</p>	<p><b>Revisione</b></p> <p>0</p>	<p><b>Pagina</b></p> <p>8 di 20</p>
--	--	----------------------------------	-------------------------------------

#### Gruppi di animazione sociale

Si tratta di gruppi che utilizzano tecniche di animazione (giochi di simulazione, di ruolo ecc.), il cui obiettivo è quello di stimolare le abilità sociali e la comunicazione interpersonale. La loro durata è di circa un'ora e mezza e si concludono con una sessione di feed-back.

#### Gruppi esperienziali/espressivi

Si tratta di gruppi il cui obiettivo è quello di favorire un'esplorazione dei sentimenti e dei bisogni emotivi fondamentali; sperimentare i propri modelli relazionali e facilitare il contatto emotivo. Vengono impiegate varie tecniche e viene sollecitata l'espressione delle emozioni.

#### Interventi sul nucleo familiare

Si tratta di interventi terapeutici che hanno come obiettivo il lavoro sulle dinamiche relazionali e il coinvolgimento dei familiari nel processo terapeutico. L'utente che si rivolge ai nostri servizi è inserito in un sistema di relazioni familiari spesso caratterizzato da dinamiche conflittuali e disfunzionali, che sono materiale prezioso per il lavoro terapeutico. Il lavoro con le famiglie si articola in varie attività: gruppi familiari, colloqui congiunti utente/familiari, incontri di coppia.

#### Seminari informativi

Sono attività che coinvolgono la sfera cognitiva dell'utente e mirano ad incrementare il patrimonio di conoscenze ed informazioni su temi specifici.

#### Attività laboratoriali


I laboratori si connotano come spazi in cui si sperimentano nuovi linguaggi (musica, teatro, arte) che favoriscono l'esplorazione, l'espressione e l'integrazione dei vissuti corporei, psicologici ed emotivi. Vengono valorizzate la personalità dell'utente e la sua capacità espressiva, consentendogli di scoprire attitudini artistiche di cui spesso non aveva consapevolezza.

### MODALITA' DI AMMISSIONE AL TRATTAMENTO E DIMISSIONE

Per un eventuale inserimento presso il Servizio Semiresidenziale per il Trattamento delle Dipendenze è necessario che l'utente, in maniera diretta o tramite richiesta del Servizio inviante, presenti richiesta di inserimento. Contestualmente alla richiesta si sollecita la presentazione da parte del Servizio inviante di una relazione e viene attivata la procedura di accoglienza e valutazione al fine di determinare l'idoneità della richiesta.

Criteri per la valutazione dell'idoneità all'inserimento dell'utente:

- Deve essere maggiore di anni 18
- Non deve essere portatore di patologie gravemente invalidanti
- Deve essere disponibile ad assumere regolarmente le terapie prescritte dai Medici dei Servizi inviati
- Deve essere disposto ad accettare in tutte le sue parti il Regolamento del Servizio
- Non deve presentare gravi patologie psichiatriche
- Deve presentarsi con regolarità agli appuntamenti programmati

 <b>CeIS</b> Centro Italiano di Solidarietà don Mario Picchi E T S	<b>Presidio CeIS don M. Picchi-via Ambrosini</b> <b>Servizio Semiresidenziale per il</b> <b>Trattamento delle Dipendenze</b> Via A. Ambrosini 129 – 00147 Roma	<b>Revisione</b>  0	<b>Pagina</b>  9 di 20
--	---	---------------------------	------------------------------

I criteri di valutazione per accordare la disponibilità ad accogliere utenti in Misura Alternativa alla detenzione sono i seguenti:

- per le CT residenziali: richiedenti con pena definitiva non superiore a 2 anni in carico all'UEPE;
- per i Servizi Semiresidenziali (h12): costituirà criterio di priorità essere destinatario di una misura di detenzione domiciliare;

gli inserimenti di utenti in Misura Alternativa avverranno con gradualità, facendo trascorrere un adeguato periodo di tempo tra un inserimento e l'altro. Gli utenti in Misura Alternativa non dovranno comunque superare il 10% dell'utenza totale.

In relazione ai suddetti criteri si precisa che la presa in carico dell'utente è comunque subordinata ad attenta valutazione da parte dell'équipe circa il livello di funzionamento globale dell'utente e all'adeguatezza e alla competenza delle risorse umani disponibili, situazioni e contesto di setting.

#### Lista di attesa e criteri di priorità

Viene verificata la disponibilità di posti liberi nel Servizio. Se c'è disponibilità si procede secondo le modalità operative previste dalla procedura di Accoglienza e presa in carico; in caso contrario la richiesta viene inserita in ordine cronologico nel registro lista d'attesa e verrà rilasciata ricevuta all'utente.


Gli utenti che fanno richiesta di affidamento al Servizio in Misura Alternativa avranno una lista d'attesa dedicata.

Il sistema di scorrimento della lista d'attesa si attiva ogni qualvolta viene rilevata la disponibilità di un posto. Il Responsabile del Servizio verifica la disponibilità e attiva la procedura di comunicazione al richiedente, aggiornando il registro.

#### Procedura di accoglienza e presa in carico

1. Il primo contatto sarà effettuato da uno degli operatori del servizio. I destinatari sono soggetti con problematiche di dipendenza e/o i loro familiari. L'operatore, dopo aver ascoltato il richiedente in un luogo riservato e individuata la richiesta specifica darà l'adeguata informazione riguardante le attività del servizio e/o le modalità e la documentazione per la presa in carico. Verranno compilate le schede 1^ contatto, consenso informato e check list valutazione pre-ingresso. Per fornire informazioni con la maggior chiarezza possibile, l'operatore utilizzerà anche opuscoli, depliant ed ogni altro stampato in suo possesso.

2. Questa fase si attuerà nel caso di una richiesta complessa che non può essere soddisfatta con l'informazione generica sopra indicata ed è indirizzata ad un maggior approfondimento della richiesta dell'utente che chiede un intervento da parte della struttura. La decodificazione della domanda è affidata all'équipe multidisciplinare, che, attraverso dei colloqui di valutazione analizzeranno le richieste sia sul piano esplicito che implicito, cercando di coglierne anche gli elementi profondi non chiaramente verbalizzati.

 <b>CeIS</b> Centro Italiano di Solidarietà don Mario Picchi E T S	Presidio CeIS don M. Picchi-via Ambrosini Servizio Semiresidenziale per il Trattamento delle Dipendenze Via A. Ambrosini 129 – 00147 Roma	<b>Revisione</b>  0	<b>Pagina</b>  10 di 20
--	--	---------------------------	-------------------------------

3. Gli operatori, singolarmente o in équipe, dopo la decodificazione della domanda, orienteranno l'utente verso i percorsi e le strutture interne ed esterne atte a soddisfare la richiesta; nel caso di invio a strutture o servizi esterni al CeIS, si utilizzerà preferenzialmente la rete già in atto, attivando le procedure standardizzate o altrimenti, qualora si considerasse utile, sarà fornita all'utente, una lettera di accompagnamento con indicazioni dettagliate, onde facilitarne al massimo il percorso e stabilire con lui un legame di fiducia e collaborazione.

#### Dimissione e continuità assistenziale

Il Progetto Terapeutico Riabilitativo viene concluso quando:


- In accordo con l'ente inviante, l'équipe ritiene che il paziente abbia raggiunto gli obiettivi stabiliti
- Nel caso in cui il paziente interrompa il percorso senza accordo con l'équipe e l'ente inviante
- Nel caso in cui si rilevi una non adesione al trattamento e venga comprovata la non idoneità alla struttura

L'utente e i famigliari/*caregiver* riceveranno indicazioni relativamente alla continuità delle cure e al *follow-up*.

In caso di interruzione del trattamento l'utente e i famigliari/*caregiver* vengono informati circa il possibile verificarsi di situazioni di rischio clinico correlate all'interruzione prematura del percorso terapeutico-riabilitativo. In particolare si fa riferimento all'elevato rischio di ricaduta e in generale alla riattivazione di comportamenti e stili di vita disfunzionali.

In caso di interruzione del trattamento, l'utente/famigliare/*caregiver* riceveranno indicazioni relativamente alla continuità delle cure e al *follow-up*. In caso di dimissioni non concordate verranno fornite informazioni relativamente alle situazioni di rischio clinico correlate all'interruzione prematura del trattamento.

I Servizi Inviante riceveranno comunicazione dell'avvenuta interruzione del rapporto terapeutico.

 <b>CeIS</b> Centro Italiano di Solidarietà don Mario Picchi E T S	Presidio CeIS don M. Picchi-via Ambrosini Servizio Semiresidenziale per il Trattamento delle Dipendenze Via A. Ambrosini 129 – 00147 Roma	<b>Revisione</b>  0	<b>Pagina</b>  11 di 20
--	--	---------------------------	-------------------------------

## IV. IL PERCORSO TERAPEUTICO

### TEMPI, OBIETTIVI E STRUTTURAZIONE

#### GRUPPO ORIENTAMENTO – 3 MESI

Prevede un periodo di osservazione, valutazione e orientamento con l'obiettivo di effettuare l'assessment e definire il progetto terapeutico. Il percorso riabilitativo verrà definito di concerto con il Servizio Inviante. In questa fase iniziale sarà fondamentale costruire l'alleanza relazionale con l'utente.

→La frequenza al Servizio è giornaliera.

#### COMUNITÀ SEMIRESIDENZIALE

*L'iter terapeutico è articolato 3 Fasi:*

- **Gruppo 1° fase – 6 mesi**

L'utente viene inserito nella 1<sup>a</sup> Fase del programma dopo aver constatato la presenza di un adeguato livello motivazionale e aver verificato l'effettivo distacco dalle sostanze e dai comportamenti a rischio. Devono inoltre essere presenti i presupposti per un percorso riabilitativo a carattere Semiresidenziale (parziale compromissione dell'autonomia personale, mantenuta rete di sostegno familiare, capacità di mantenere il distacco dalle sostanze, buon livello motivazionale, sufficiente strutturazione).


La presa in carico avviene dopo la definizione del piano terapeutico e la negoziazione con l'utente. Il case manager e l'équipe condividono i tempi, le modalità e gli obiettivi.

*Obiettivi della 1<sup>a</sup> Fase:*

- Consolidare la motivazione
- Mantenere il distacco dalle sostanze e dai comportamenti a rischio
- Favorire l'analisi degli agiti e la connessione di questi con i comportamenti di abuso
- Sperimentare differenti patterns emotivi/cognitivi/comportamentali
- Sviluppare il coinvolgimento familiare

→La frequenza al Servizio è giornaliera.

---

 <b>CeIS</b> Centro Italiano di Solidarietà don Mario Picchi E T S	Presidio CeIS don M. Picchi-via Ambrosini Servizio Semiresidenziale per il Trattamento delle Dipendenze Via A. Ambrosini 129 – 00147 Roma	<b>Revisione</b>  0	<b>Pagina</b>  12 di 20
--	--	---------------------------	-------------------------------

- **Gruppo 2° fase – 6 mesi**

In questa fase si inizia a lavorare in modo più approfondito su quegli aspetti del vissuto personale che hanno causato sofferenza individuale e favorito comportamenti disfunzionali. Verranno forniti spazi di elaborazione, individuali e di gruppo, e introdotti interventi psicoterapici. Altro aspetto centrale dell'intervento sarà l'analisi e la ridefinizione delle relazioni familiari e/o di coppia.

La 2<sup>a</sup> fase del programma introduce trattamenti intensivi con **week-end residenziali**: in questo contesto verranno realizzati interventi che prevedono l'utilizzo di tecniche terapeutiche specifiche (gruppi esperienziali/espressivi).

Nella parte finale della 2<sup>a</sup> Fase l'utente avrà la possibilità di svolgere un'attività lavorativa all'esterno o impegnarsi in corsi di formazione professionale.

*Obiettivi della 2<sup>a</sup> Fase:*

- Consolidamento degli obiettivi raggiunti
- Esplorazione delle aree problematiche di tipo psico-emotivo
- Analisi e ridefinizione delle relazioni familiari e/o di coppia

→La frequenza al Servizio è giornaliera.


- **Gruppo 3° fase – 6 mesi**

Nella 3<sup>a</sup> fase del percorso terapeutico-riabilitativo il focus dell'intervento sarà centrato sullo svincolo dell'utente e sull'autonomia personale: L'attenzione verrà rivolta al sostegno dell'utente nel raggiungimento dell'autonomia psicologica, sociale e lavorativa. Si verificano le capacità acquisite, si analizzano le criticità e le difficoltà che emergono dal confronto con la realtà sociale e lavorativa, si offre uno spazio di elaborazione dei vissuti. Altro elemento caratterizzante di questa fase sarà l'inserimento dell'utente in attività di *peer education*.

*Obiettivi della 3<sup>a</sup> Fase:*

- Autonomia personale
- Verifica delle capacità acquisite nel percorso terapeutico
- Analisi delle criticità e delle difficoltà che emergono dal confronto con la realtà sociale e lavorativa
- Monitoraggio e prevenzione della ricaduta

→La frequenza al Servizio prevede 8/10 accessi mensili.

 <b>CeIS</b> Centro Italiano di Solidarietà don Mario Picchi E T S	Presidio CeIS don M. Picchi-via Ambrosini Servizio Semiresidenziale per il Trattamento delle Dipendenze Via A. Ambrosini 129 – 00147 Roma	<b>Revisione</b>  0	<b>Pagina</b>  13 di 20
--	--	---------------------------	-------------------------------

## FOLLOW-UP – 6 MESI

Gli incontri di follow-up consistono in un monitoraggio successivo alle fasi del percorso riabilitativo, con l'obiettivo di verificare la stabilità dei risultati raggiunti e prevenire la ricaduta, oppure garantire un intervento tempestivo qualora insorgano fattori di criticità. Gli incontri forniscono al contempo uno spazio di elaborazione dei vissuti connessi alla ripresa di ritmi e impegni della quotidianità.

La fase di follow-up si configura quindi come un intervento di prevenzione e promozione del benessere psicologico.

→La frequenza al Servizio prevede 6 accessi mensili.

## CHIUSURA E VALUTAZIONE DEL PERCORSO RIABILITATIVO - 6 MESI

La chiusura del percorso riabilitativo è una parte importante del processo terapeutico. Prevede incontri con cadenza mensile: viene fatto un bilancio di cosa ha funzionato, dei punti di forza e di debolezza, si elabora la separazione. Verranno utilizzati questionari e strumenti testistici per valutare il raggiungimento e la stabilità degli obiettivi raggiunti.


→La frequenza al Servizio prevede 1 accesso mensile

## MODALITÀ DI RELAZIONE CON ALTRE STRUTTURE

L'intero percorso terapeutico riabilitativo di ciascun paziente, segnatamente nelle fasi di valutazione, presa in carico e gestione, è il risultato della costruzione di sinergie operative tra i Servizi Inviati, il paziente, il familiare/caregiver, istituzioni territoriali e professionalità a vario titolo coinvolte e dell'équipe multi-professionale del SSTD.

L'obiettivo consiste in un processo costante orientato al confronto professionale tra gli operatori del Servizio Inviante e l'équipe della Struttura in relazione alle condizioni del paziente e ai criteri di appropriatezza delle cure.

In relazione a questo sono previsti nelle varie fasi incontri di rete la cui finalità è volta a fornire informazioni, valutare l'adeguatezza dell'invio, co-progettare l'intervento terapeutico riabilitativo, monitorare il percorso del paziente e aggiornare costantemente il progetto.

 <b>CeIS</b> Centro Italiano di Solidarietà don Mario Picchi E T S	Presidio CeIS don M. Picchi-via Ambrosini Servizio Semiresidenziale per il Trattamento delle Dipendenze Via A. Ambrosini 129 – 00147 Roma	<b>Revisione</b>  0	<b>Pagina</b>  14 di 20
--	--	---------------------------	-------------------------------

## REGOLAMENTO INTERNO

### Regole generali

- Il SSTD garantisce di informare tutte le persone che si rivolgono al Servizio, prima dell'inserimento effettivo, sulle caratteristiche e i principi che ispirano il Ce.I.S., i metodi e gli strumenti terapeutico-educativi adottati, gli obiettivi dei programmi di intervento e le regole di vita di cui si richiede rispetto
- Il SSTD, come tutti i servizi del Ce.I.S. don Mario Picchi, è totalmente gratuito
- Il SSTD del Ce.I.S. don Mario Picchi riconosce i diritti umani e civili degli utenti inseriti nei propri programmi. In nessuna fase degli interventi sono consentite forme di minaccia o coercizione fisica, psichica o morale. All'utente viene garantita in ogni momento la volontarietà dell'accesso e della permanenza nella struttura
- Il SSTD garantisce il massimo impegno a prescindere dalle condizioni anagrafiche, economiche, sociali e culturali dell'utente
- Attraverso i differenti strumenti che sono parte della metodologia del Ce.I.S. don Mario Picchi, gli operatori promuovono la dignità della persona umana quale valore prioritario, perseguendo il raggiungimento, da parte degli utenti, di uno stato di maturità e di autonomia. Per conseguire tale fine, gli operatori mirano ad adeguare e personalizzare il trattamento alle esigenze di ciascuna persona
- Gli operatori del Centro Italiano di Solidarietà don Mario Picchi si impegnano a mantenere ogni informazione relativa all'utente su un piano di assoluta riservatezza, secondo le leggi vigenti e la deontologia professionale. I dati previsti per le valutazioni degli interventi saranno raccolti e trasmessi alle Pubbliche Istituzioni nel rispetto delle norme di confidenzialità e del segreto professionale e d'ufficio.

### Regolamento per gli ospiti

- No Droga, No Alcool, No Violenza (né fisica né verbale)
- Mi impegno a rispettare gli orari del Servizio: dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 16.30
- Mi impegno a comunicare tempestivamente agli operatori le assenze e i ritardi
- Il SSTD sconsiglia eventuali incontri tra utenti del Servizio al di fuori della struttura, se non precedentemente concordati con l'operatore
- In caso di misure alternative alla detenzione mi impegno a produrre certificazione attestante le motivazioni relative alle assenze
- All'arrivo e prima di andare via mi impegno a firmare il foglio firme interno e il foglio firme personale
- Si esce dalla struttura solo con il permesso degli operatori
- Mi impegno a rispettare con cura ed attenzione gli spazi e le attrezzature del Servizio.

## OBIETTIVI E STANDARD DI QUALITÀ

Il piano degli obiettivi e degli indicatori va inteso quale strumento prevalentemente tecnico fondamentale ai fini dell'implementazione di percorsi finalizzati a garantire determinati livelli di qualità dell'intervento clinico e a favorire l'adozione di percorsi finalizzati alla rilevazione e valutazione della qualità dei programmi terapeutico-riabilitativi. Il SSTD, si propone di individuare un pool di indicatori utilizzabili per verificare la performance clinico-riabilitativa.

DIMENSIONE	PARAMETRO DI QUALITÀ	FINALITÀ	Indicatore	Numeratore	Denominatore	Obiettivi/Risultati Attesi
PROCESSO	Appropriatezza della valutazione clinica	Indica l'efficienza del Servizio nell'effettuare una valutazione multidisciplinare.	Personalizzazione dell'intervento e valutazione multidisciplinare nel periodo considerato (2022)	N° utenti che entro 1 mese hanno ricevuto una valutazione da almeno 2 professionisti di discipline differenti (di cui uno psicologo)	N° totale utenti trattati	Utenti che hanno ricevuto una valutazione entro 1 mese $\geq$ al 70%
	Appropriatezza della valutazione clinica	Indica l'efficienza del Servizio nell'effettuare una valutazione periodica.	Personalizzazione dell'intervento e valutazione periodica nel periodo considerato (2022)	N° utenti che hanno ricevuto una valutazione periodica nel periodo considerato (2020)	N° totale utenti trattati	Utenti che hanno ricevuto una valutazione periodica $\geq$ al 70%
	Applicazione della normativa privacy	Indica l'adeguatezza degli aspetti legati al tema della privacy, della sicurezza all'accesso della documentazione sanitaria	Reclami presentati al garante della privacy nel periodo considerato (2022)	N° utenti che hanno sporto reclamo al garante	N° totale utenti trattati	Percentuale dei reclami inferiore al 3%
	Adozione di procedure di audit interno	Monitorare e valutare l'appropriatezza delle procedure e dell'efficacia del Servizio	Programma annuale audit	N° di audit effettuati nel periodo considerato (2020)	Applicazione del programma annuale di audit	
	Appropriatezza della definizione del progetto	Indica quanto sia stata effettuata una adeguata programmazione degli interventi sulla base di progetti ed obiettivi specifici	Definizione del progetto terapeutico nel periodo considerato (2022)	N° utenti in carico con progetto terapeutico entro 3 mesi	N° totale utenti trattati	Utenti con progetto terapeutico definito entro 3 mesi $\geq$ al 70%



DIMENSIONE	PARAMETRO DI QUALITA'	FINALITA'	Indicatore	Evidenze	Obiettivi/Risultati Attesi
ESITO	Efficacia	Indica la capacità del Servizio di mantenere l'utente in trattamento	Ritenzione in trattamento nel periodo considerato (2022)	L'Indice di Ritenzione, calcolato con la formula (IR = % drop out - 100)	Indice di ritenzione $\geq$ al 50%
	Soddisfazione utenti	La rilevazione sistematica del grado di soddisfazione da parte degli utenti e dei familiari/caregiver fornisce indicazioni per il miglioramento del Servizio	Dati rilevati dai questionari di soddisfazione nel periodo considerato (2022)	I questionari di soddisfazione vengono somministrati ad almeno il 70% degli utenti e dei familiari/caregiver con cadenza semestrale. I dati vengono analizzati, discussi in équipe e inseriti nel report mensile per essere sottoposti alla valutazione dell'Organizzazione	Gradimento medio nelle aree prese in considerazione dal questionario pari almeno a 3 su una scala di 5
	Efficacia (outcome)	Indicatore di risultato che misura l'efficacia dell'attività riabilitativa	Dati rilevati dai questionari di follow-up nel periodo considerato (2022)	I questionari di follow-up vengono somministrati ad almeno il 70% degli utenti che hanno concluso il percorso riabilitativo come definito dal progetto terapeutico (con cadenza semestrale). I dati vengono analizzati, discussi in équipe e sottoposti alla valutazione dell'Organizzazione	Miglioramento significativo nelle aree prese in esame dal questionario di follow-up per almeno il 50% degli utenti monitorati

## V. MECCANISMI DI TUTELA

### Carta dei diritti dell'utente

Il Centro Italiano di Solidarietà Don Mario Picchi nello spirito delle linee guida della Carta Europea dei Diritti del Malato e sui concetti ispiratori del "Progetto Uomo", che pongono l'attenzione sulla persona senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche o condizione sociale, adotta la Carta dei Diritti dell'Utente.

### Umanizzazione dei trattamenti

L'organizzazione iscrive ogni specifica forma di trattamento e ogni suo strumento pedagogico e/o terapeutico-riabilitativo in un'ottica di *Umanizzazione*, garantendo l'impegno a rendere i luoghi di assistenza e i programmi terapeutici orientati quanto più possibile alla persona, considerata nella sua interezza fisica, sociale e psicologica

In tale direzione l'Organizzazione promuove le proprie strutture come luoghi aperti al contatto con famiglie e il territorio, tutela la privacy degli utenti durante l'esecuzione delle prestazioni, garantisce il confort delle aree di soggiorno destinate agli utenti e agli ospiti e in generale assicura l'accoglienza e la qualità delle prestazioni nonché la partecipazione attiva degli utenti all'intero processo assistenziale.

### Diritti dell'utente

#### 1. **Diritto alla prevenzione e promozione della salute.**

Il CelS attraverso l'informazione, l'educazione, lo scambio esperienze, garantisce per tutti gli utenti attività di prevenzione e di promozione della salute.

#### 2. **Diritto alla libertà di cura.**

Il CelS garantisce ad ogni singolo individuo la possibilità di usufruire di trattamenti il più possibile personalizzati e multimodali (medico farmacologico psico-socio-educativo etc.) in accordo a piani di trattamento specifici definiti con le altre figure di riferimento coinvolte (SerD, psichiatra, medico, assistente sociale, etc.).

#### 3. **Diritto alla libertà di credo e di religione.**

Il CelS garantisce ad ogni utente la libertà di poter praticare nel massimo rispetto la propria fede religiosa e i propri valori, con la possibilità di poter frequentare all'occorrenza i relativi luoghi di culto. Inoltre assicura la scelta dei pasti nel rispetto del proprio credo religioso.

#### 4. **Diritto all'informazione e al consenso.**

Il CelS garantisce ad ogni utente il diritto di essere informato sull'organizzazione generale, sulla struttura del percorso terapeutico e di tutte quelle conoscenze che possono permettergli di partecipare attivamente alle decisioni che riguardano la sua persona. Inoltre, è adeguatamente informato sullo stato di salute e coinvolto nelle decisioni in merito ai trattamenti.

#### 5. **Diritto al rispetto della privacy e alla confidenzialità.**


Il CelS garantisce ad ogni utente il diritto alla riservatezza e confidenzialità delle informazioni di carattere personale incluse quelle che riguardano il suo stato di salute ed eventuali terapie. Inoltre garantisce il rispetto alla privacy inerente l'acquisizione di dati personali, vissuti e accadimenti nei diversi setting operativi (colloqui individuali, gruppi terapeutici etc.).

#### 6. **Diritto alla sicurezza.**

Il CelS garantisce ad ogni utente il diritto di accedere a strutture sicure con ambienti accoglienti, salubri e decorosi.

#### 7. **Diritto al reclamo.**

Il CelS garantisce ad ogni utente il diritto di sporgere reclamo, ogni qualvolta viene ritenuto opportuno, e di ricevere relativa ed adeguata risposta.

 <b>CeIS</b> Centro Italiano di Solidarietà don Mario Picchi E T S	Presidio CeIS don M. Picchi-via Ambrosini Servizio Semiresidenziale per il Trattamento delle Dipendenze Via A. Ambrosini 129 – 00147 Roma	<b>Revisione</b>  0	<b>Pagina</b>  18 di 20
--	--	---------------------------	-------------------------------

### Norme relative al consenso informato e tutela dei dati personali

Il trattamento dei dati personali è tutelato dalle legge sulla privacy secondo i termini del vigente D.Lgs. 196/2003 e del Regolamento europeo 679/2016 – GDPR- in vigore in tutti i paesi dell’Unione Europea dal 25 maggio 2018.

### ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SANITARIA

Il Servizio si impegna a fornire tutte le informazioni richieste nel rispetto delle normative vigenti, in modo trasparente e nel minor tempo possibile. Nello specifico, le tempistiche e le modalità di accesso alla documentazione sanitaria sono descritte nel documento “Richiesta documentazione” (Manuale del sistema di gestione della qualità).

#### Modalità di richiesta

La documentazione va richiesta al Responsabile del Servizio tramite mail ([accoglienza@ceis.it](mailto:accoglienza@ceis.it)) e compilando gli appositi moduli.

#### Tempi di accesso e costi

La documentazione sanitaria sarà resa disponibile entro sette giorni lavorativi e non sono previsti costi.

### RECLAMI

Per reclamo si intende qualsiasi informazione, scritta o verbale, inerente un servizio o una prestazione effettuati all’interno del SSTD che rilevi insoddisfazione del paziente, o evidenzii lacune qualitative tali da compromettere la validità dell’erogazione del servizio.

#### Presentazione dei Reclami

I reclami possono essere presentati presso l’**Ufficio Operatori** del SSTD. L’Ospite o i familiari/caregiver possono segnalare eventuali disservizi sia verbalmente che per mail ([accoglienza@ceis.it](mailto:accoglienza@ceis.it)). A tale scopo è disponibile il modulo **Segnalazione Disservizi**, che è compilato dall’Ospite/famigliare/caregiver o dal personale che ha ricevuto un reclamo verbale.


#### Attività per la gestione del reclamo

1. segnalazione e registrazione
2. analisi e risoluzione del problema
3. eventuali azioni correttive o preventive
4. eventuale risposta all’Ospite
5. elaborazione statistica dei dati.

Tutti i reclami vengono analizzati dal Responsabile del Servizio, il quale lo registra nel modello “Riepilogo reclami” e prende le opportune decisioni del caso, annotandone un breve riepilogo su tale modello o su un documento che allega ad esso.

Ai reclami pervenuti in forma scritta non anonima il Responsabile del Servizio fornisce risposta scritta entro 30 giorni dalla ricezione del reclamo stesso.

I reclami sono esaminati nel corso del Riesame della Direzione, con l’eventuale coinvolgimento dei responsabili delle funzioni interessate, per individuare le eventuali


 <b>CeIS</b> Centro Italiano di Solidarietà don Mario Picchi E T S	<b>Presidio CeIS don M. Picchi-via Ambrosini</b> <b>Servizio Semiresidenziale per il</b> <b>Trattamento delle Dipendenze</b> Via A. Ambrosini 129 – 00147 Roma	<b>Revisione</b>  0	<b>Pagina</b>  19 di 20
--	---	---------------------------	-------------------------------

criticità e per predisporre le azioni opportune. Annualmente viene redatto un Report sui reclami effettuati e le azioni correttive intraprese.

#### Funzioni interessate

Tutte le funzioni aziendali sono responsabili della ricezione e della gestione dei reclami presentati dagli ospiti/famigliari-*caregiver*.

Il Responsabile del Servizio fornisce il supporto necessario, come definito nella presente procedura.

 <b>CeIS</b> Centro Italiano di Solidarietà don Mario Picchi E.T.S.	<b>Presidio CeIS don M. Picchi-via Ambrosini</b> <b>Servizio Semiresidenziale per il</b> <b>Trattamento delle Dipendenze</b> Via A. Ambrosini 129 – 00147 Roma	<b>Revisione</b>  0	<b>Pagina</b>  20 di 20
--	---	---------------------------	-------------------------------

**MODULO SEGNALEZIONE DISSERVIZI**

Data .....

COGNOME ..... NOME .....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Firma .....

*Parte riservata alla Direzione*

- Segnalazione scritta dell'utente
- Segnalazione telefonica o verbale

*Operatore che ha ricevuto la comunicazione:*

.....

*Responsabile Servizio* .....

*Note*

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Data .....

Firma .....