

CeIS
E T S

Centro Italiano
di Solidarietà
don Mario Picchi

CARTA DEI SERVIZI 2022

Servizio Residenziale Pedagogico Riabilitativo per le Dipendenze Patologiche “Comunità San Carlo”



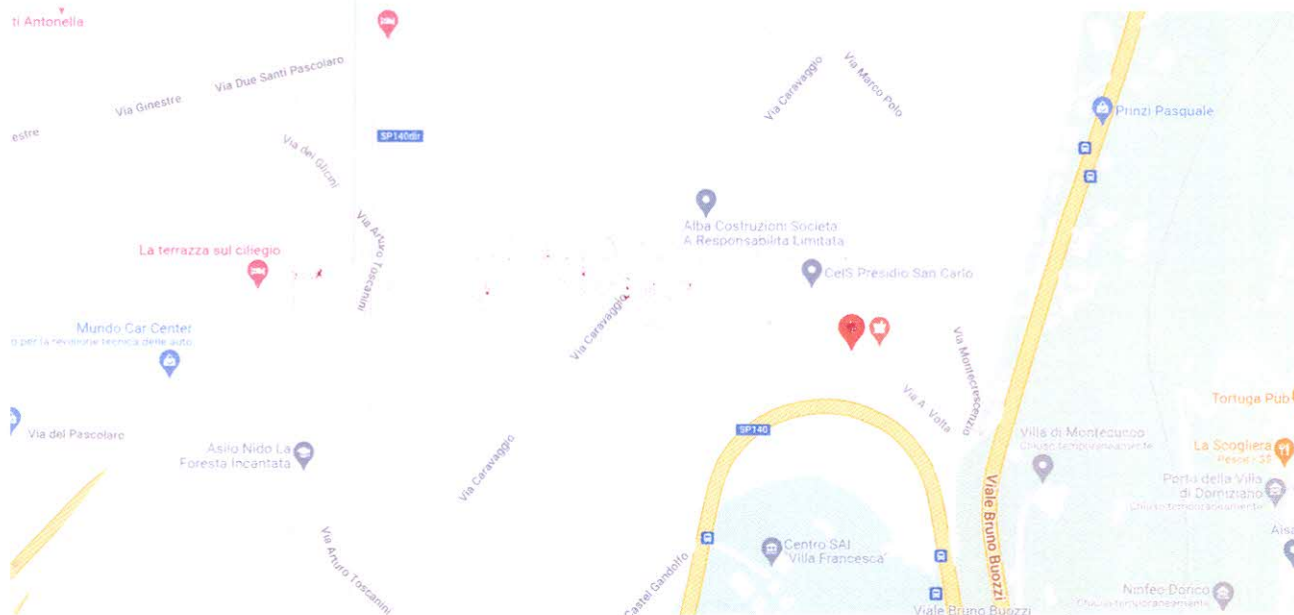


CeIS Centro Italiano
di Solidarietà
don Mario Picchi
E T S

Sede legale:
Via A. Ambrosini 129 – 00147 Roma

Comunità San Carlo -
Servizio Residenziale
Pedagogico Riabilitativo
Per il Trattamento delle
Dipendenze
Via Alessandro Volta 2
00047 Marino (RM)

DOVE SIAMO



Via Alessandro Volta, 2 – 00047 Marino (Roma)

COME RAGGIUNGERCI

Autobus Cotral da Anagnina a Castel Gandolfo
Treno regionale linea Roma Termini -Albano

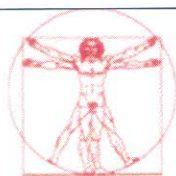
ORARI APERTURA

Il servizio è residenziale h 24

CONTATTI

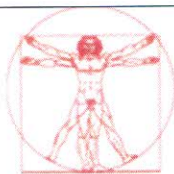
Tel 06.93660116

s.carlo@ceis.it

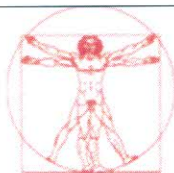


Sommario

I. PRESENTAZIONE DELL'ORGANIZZAZIONE	5
Il Ce.I.S. don Mario Picchi <i>ETS</i>	5
Riconoscimenti	5
Il Servizio Residenziale Pedagogico Riabilitativo per le Dipendenze patologiche (SRPR)	6
III. PRESTAZIONI E SERVIZI EROGATI	6
CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO	6
Tipologia di offerta e missione	6
Tipologia delle prestazioni erogate.....	7
Prestazioni.....	7
Contratto Terapeutico.....	7
Colloqui individuali	7
Gruppi psico-educativi.....	7
Gruppi di animazione sociale	7
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	9
IV. IL PERCORSO TERAPEUTICO	10
TEMPI, OBIETTIVI E STRUTTURAZIONE	10
Obiettivi	11
Destinatari	11
Modalità di accesso:	12
Metodologia.....	12
Team	12
I fase (5-6 mesi).....	12
II fase (8 mesi).....	12



III fase (5-6 mesi)	13
Follow up (12 mesi).....	13
MODALITÀ DI RELAZIONE CON ALTRE STRUTTURE.....	13
REGOLAMENTO INTERNO	13
Regole generali	13
Regolamento per gli ospiti	14
Obiettivi e standard di qualità.....	0
V. MECCANISMI DI TUTELA	0
CARTA DEI DIRITTI DELL'UTENTE	0
Premessa	0
Umanizzazione dei trattamenti.....	0
Diritti dell'utente	0
Norme relative al consenso informato e tutela dei dati personali.....	1
ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SANITARIA.....	1
Modalità di richiesta	1
Tempi di accesso e costi.....	1
RECLAMI.....	1
Presentazione dei Reclami.....	1
Attività per la gestione del reclamo	1
Funzioni interessate.....	2



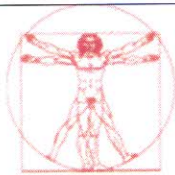
I. PRESENTAZIONE DELL'ORGANIZZAZIONE

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
Ambito locale (Comune/Regione)	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)
Ambito nazionale	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	
Ambito internazionale	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"



CeIS Centro Italiano
di Solidarietà
don Mario Picchi
E T S

Sede legale:
Via A. Ambrosini 129 – 00147 Roma

Comunità San Carlo -
Servizio Residenziale
Pedagogico Riabilitativo
Per il Trattamento delle
Dipendenze
Via Alessandro Volta 2
00047 Marino (RM)

Il Servizio Residenziale Pedagogico Riabilitativo per le Dipendenze patologiche (SRPR)

La “Comunità San Carlo” – 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.

La Comunità San Carlo, Servizio storico del CeIS, in seguito all’accreditamento definitivo, diventa “Servizio Residenziale Pedagogico-riabilitativo per le dipendenze patologiche”, 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 SRPR svolge le sue attività presso il **Presidio Socio - Sanitario “CeIS don Mario Picchi – Via Alessandro Volta 2” autorizzata ed accreditata con DCA n.00287/2013 Regione Lazio. La struttura risulta conforme ai requisiti ulteriori di accreditamento generali e specifici previsti dal DCA UOO469 del 7/11/2017**

III. PRESTAZIONI E SERVIZI EROGATI

CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

Il Servizio ha le caratteristiche di una Comunità residenziale 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.

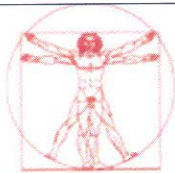
L’obiettivo del percorso è finalizzato al contenimento e alla riduzione dei comportamenti disfunzionali attraverso la sperimentazione di nuovi modelli relazionali e comportamentali e al superamento dello stato di dipendenza.

Tipologia di offerta e missione

Il Servizio Pedagogico Riabilitativo prende in carico pazienti per trattamento a lungo termine in ambiente protetto. La finalità del servizio è quella di potenziare e valorizzare le risorse individuali presenti e di migliorare le capacità di integrazione sociale /lavorativa e la vita di relazione.

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

La permanenza residenziale, 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 nostro target è costituito da:

- Utenti con Disturbo da Dipendenza Patologica che hanno un'adeguata motivazione al cambiamento. In fase di valutazione verrà verificato che siano idonei a un trattamento che necessita un contenimento "h. 24" e che non presentino gravi disturbi psicopatologici.

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 J. 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

Contratto Terapeutico

L'utente si impegna ad accettare le regole, le norme sociali e i programmi; dichiara inoltre le sue difficoltà ed esplicita i suoi obiettivi terapeutici.

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-)

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

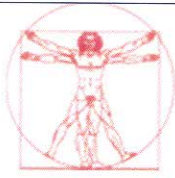
Per un eventuale inserimento presso il Servizio per il Trattamento delle Dipendenze è necessario che l'utente, in maniera diretta o tramite richiesta del Servizio inviante, presenti richiesta di inserimento. Contestualmente alla richiesta si sollecita la presentazione da parte del Servizio inviante di 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 invianti
- 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

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.



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

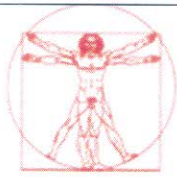
1. Il primo contatto sarà effettuato da uno degli operatori del servizio. I destinatari sono soggetti con problematiche di dipendenza e/o i loro familiari. L'operatore, dopo aver ascoltato il richiedente, in un luogo riservato, individuata la richiesta specifica darà l'adeguata informazione riguardante 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. Nel caso di una richiesta complessa oltre l'informazione sopra indicata l'équipe multidisciplinare, attraverso dei colloqui di valutazione analizzerà la richiesta sia sul piano esplicito che implicito, cercando di coglierne anche gli elementi profondi non chiaramente verbalizzati.

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 familiari/*caregiver* riceveranno indicazioni relativamente alla continuità delle cure e al *follow-up*.

In caso di interruzione del trattamento l'utente e i familiari/*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.

IV. IL PERCORSO TERAPEUTICO

TEMPI, OBIETTIVI E STRUTTURAZIONE

Comunità Pedagogico-Riabilitativa Residenziale "San Carlo"

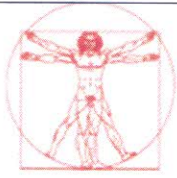
"Progetto Uomo" è nato per riconoscere il valore di tutti gli uomini e soprattutto dei più fragili, poveri e indifesi. E' l'accettazione umile dei nostri limiti, ma con una grande voglia di allargare le braccia e di stringerci forte l'uno all'altro.

don Mario Picchi

Centro Residenziale Pedagogico Riabilitativo per la cura e la riabilitazione delle persone in stato di dipendenza patologica, autorizzata e accreditata con D.C.A. N° U00287 del 28/06/2013 Regione Lazio.

Il Programma "San Carlo" del Centro Italiano di Solidarietà Don Mario Picchi (Ce.I.S.) è un programma Pedagogico Riabilitativo residenziale per il trattamento e il recupero di persone con problematiche di dipendenza accreditato presso la regione Lazio. L'intervento, strutturato in fasi progressive è della durata complessiva di 18/20 mesi circa. La durata effettiva è legata alle caratteristiche e alla tipologia degli utenti, secondo piani di intervento personalizzati.

La comunità San Carlo è considerata da sempre il laboratorio del CeIS poiché da tale esperienza si sono e continuano a svilupparsi alcuni dei nuovi servizi del Centro.



Il programma ha tra gli obiettivi principali quello di promuovere e facilitare lo sviluppo e la crescita dell'individuo, affinché ogni persona possa raggiungere o recuperare la sua pienezza e possa riproporsi nella realtà sociale con i suoi diritti e i suoi doveri.

L'intervento pedagogico proposto prima di essere un servizio per combattere la dipendenza è un servizio all'uomo. Il mutuo aiuto, la forza positiva che nasce dall'aggregazione e dalla convivenza, i valori della condivisione e della collaborazione, permettono l'esprimersi della dimensione più profonda dell'essere umano: la solidarietà.

Obiettivi

Il programma San Carlo è articolato in quattro fasi distinte, caratterizzate da obiettivi specifici e legate da un iter terapeutico e strutturato, basato sulla responsabilizzazione e sul lavoro introspettivo, che accompagna gli utenti nel percorso di autonomia progressiva e al totale reinserimento nella società.

L'iter socio-educativo si propone come sistema aperto all'interno del quale non si seguono tempi rigidamente strutturati e predeterminati, ma si mantiene la flessibilità necessaria per rispondere ai bisogni e ai tempi di ogni singola persona

Destinatari

Il programma si rivolge a persone dipendenti da sostanze e non che hanno bisogno di un intervento residenziale caratterizzate dai seguenti aspetti:

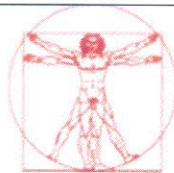
- Poliassunzione: sempre più spesso i giovani non sono fruitori di un tipo di droga specifico ma assumono sostanze diverse; tale assunzione è legata sia alla situazione del momento sia alla reperibilità della sostanza.
- Disturbi psicopatologici
- Crescente situazione di povertà
- Frequenza numerosa di "senza fissa dimora"
- Disoccupazione crescente
- Bassa scolarizzazione e cultura
- Microcriminalità legata all'uso di droga.
- Uso e abuso di alcol
- Gioco d'azzardo

Anche l'ambiente familiare del "dipendente" presenta nuovi aspetti caratteristici:

- Progressiva destrutturazione della famiglia tradizionale
- Genitori spesso consumatori di sostanze
- Difficoltà lavorative ed economiche

Sulla base di tali considerazioni il Programma San Carlo propone un programma articolato che consideri

- Il bisogno di essere immediatamente accolti in residenzialità, allontanati dalla criminalità e dall'uso di sostanze
- Il bisogno di essere distaccati dalla famiglia d'origine e accolti in una struttura contenitiva che stimoli una motivazione più profonda al cambiamento
- La necessità, una volta usciti dalla comunità, di essere accompagnati nella creazione di una nuova rete sociale, in collaborazione con le risorse del territorio.



Modalità di accesso:

La modalità di accesso al Servizio può essere:

1. Di tipo diretto, su richiesta dell'interessato/a e o dei familiari, previo contatto telefonico e previo consenso del Ser.D.
2. Tramite invio a cura del Ser.D. di appartenenza o di altre strutture pubbliche e private (previo consenso del Ser.D. di riferimento);

In entrambi i casi saranno effettuati 2/3 colloqui di valutazione, durante i quali verranno verificate tutte le analisi cliniche e visite mediche necessarie all'ingresso; inoltre verranno fornite tutte le informazioni riguardo il Programma proposto.

Metodologia

Il modello Pedagogico affonda le sue radici nell' approccio socio cognitivo integrato con strumenti e concetti della psicologia umanistica (Rogers, Miller, Maslow, Moreno, yablonsky, ecc.). La cultura organizzativa e i riferimenti filosofici al problema "Dipendenza" sono quelli del "Progetto Uomo" che mette la persona al centro dell'intervento, dove la dipendenza è considerata solo l'espressione di problematiche diverse di cui la persona è portatrice.

Team

L'équipe multidisciplinare si compone di psicologi, psicoterapeuti, educatori professionali, assistenti sociali e OSS.

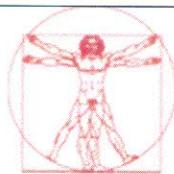
I fase (5-6 mesi)

La prima fase del programma pedagogico riabilitativo residenziale è collocata nella struttura denominata San Carlo, situata nel comune di Marino. Gli ospiti provengono dai SerD (servizi patologie e dipendenze gestiti dalla ASL dislocati sul territorio nazionale), o dai servizi di accoglienza.

Questa fase della durata di circa sei mesi ha come obiettivo primario l'interruzione dell'uso di sostanze. Gli utenti vengono accolti in una situazione strutturata che ha come riferimento principale il metodo della Comunità terapeutica basato sulla forza del gruppo dei pari e del suo contesto socializzante di cui sono parte integrante gli operatori. Il rapporto di fiducia, l'alleanza terapeutica, l'assenza di giudizio sono le finalità relazionali che si costruiscono con l'utente. Il rispetto degli orari, degli spazi, un'accurata igiene personale ed ambientale, l'attenzione alla situazione sanitaria individuale, l'appartenenza ad un settore di lavoro, sono le richieste di natura comportamentale alle quali gli ospiti della I fase si debbono adattare. Al centro dell'intervento terapeutico si pone la revisione dei comportamenti disfunzionali, autolesionistici e devianti e la loro sostituzione con comportamenti adeguati, una maggiore consapevolezza del proprio sé e la riscoperta di un sistema valoriale .

II fase (8 mesi)

La seconda fase del programma pedagogico riabilitativo residenziale si svolge nella struttura denominata San Carlo, situata nel comune di Marino. Ha una durata di circa otto mesi. Durante questo arco di tempo vengono sviluppate attività di gruppo specifiche e mirate, rivolte ad aree psicoemotive dell'utente.



III fase (5-6 mesi)

La terza fase della durata di sei mesi circa ancora in regime di residenzialità ha tra i suoi obiettivi principali quello di accompagnare l'utente nel reinserimento sociale, verificando in maniera graduale e progressiva tutte le conoscenze, le abilità e le competenze acquisite e sperimentate precedentemente. La struttura è adiacente a quella delle fasi precedenti anche essa situata nel comune di Marino.

Follow up (12 mesi)

Terminato il periodo residenziale viene data l'opportunità agli utenti di continuare a essere seguiti dal **Servizio di Reinserimento socio-lavorativo** situato a Roma nella sede centrale del CeIS in via Attilio Ambrosini.

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.

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 SRPR.

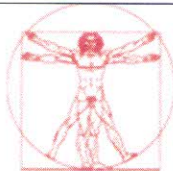
L'obiettivo consiste in un processo costante orientato al confronto professionale tra gli operatori del Servizio Inviante e l'équipe della Struttura in relazione alle condizioni del paziente e ai criteri di appropriatezza delle cure.

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.

REGOLAMENTO INTERNO

Regole generali

- Il SRPR 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 SRPR, come tutti i servizi del Ce.I.S. don Mario Picchi, è totalmente gratuito;
- Il SRPR 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 SRPR 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 SRPR 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 SRPR, si propone di individuare un pool di indicatori utilizzabili per verificare la performance clinico-riabilitativa.

DIMENSIONE	PARAMETRO DI QUALITA'	FINALITA'	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
	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%
ESITO	Soddisfazione utenti	La rilevazione sistematica del grado di soddisfazione da parte degli utenti e dei famigliari/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 famigliari/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

Premessa

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.**

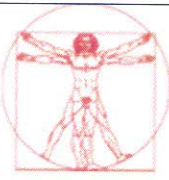
Il CelS garantisce ad ogni utente il diritto alla riservatezza e confidenzialità delle informazioni di carattere personale incluse quelle che riguardano il suo stato di salute ed eventuali terapie. Inoltre garantisce il rispetto alla privacy inerente l'acquisizione di dati personali, vissuti e accadimenti 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.



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 (s.carlo@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 SRPR che rilevi insoddisfazione del paziente, o evidenzi lacune qualitative tali da compromettere la validità dell'erogazione del servizio.

Presentazione dei Reclami

I reclami possono essere presentati presso l'**Ufficio Operatori** del SRPR. L'Ospite o i familiari/caregiver possono segnalare eventuali disservizi sia verbalmente che per mail (s.carlo@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.

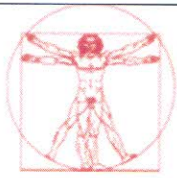
Attività per la gestione del reclamo

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 criticità e per predisporre le azioni opportune. Annualmente viene redatto un Report sui



CeIS Centro Italiano
di Solidarietà
don Mario Picchi
E T S

Sede legale:
Via A. Ambrosini 129 – 00147 Roma

Comunità San Carlo -
Servizio Residenziale
Pedagogico Riabilitativo
Per il Trattamento delle
Dipendenze
Via Alessandro Volta 2
00047 Marino (RM)

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.

