



# CARTA DEI SERVIZI

Comunità per dipendenze  
**Rupe Arcoveggio**



<b>REDAZIONE E VERIFICA</b>	Claudia Bianchi (Responsabile accreditamento) Luigi Marena (Responsabile Rupe Arcoveggio)
<b>APPROVAZIONE E AUTORIZZAZIONE</b>	Annamaria Bastia (Coordinatrice di Area)
<b>SCOPO E CAMPO D'APPLICAZIONE</b>	Descrivere la mission, il progetto complessivo e dettagliato del modello educativo e organizzativo che la comunità assume nei confronti degli utenti accolti e dei servizi territoriali. Contiene inoltre una breve descrizione della cooperativa.
<b>LUOGO D'APPLICAZIONE</b>	La Comunità denominata Rupe Arcoveggio

### Stato delle revisioni

<b>REV. N.</b>	<b>MOTIVAZIONE DELLA REVISIONE</b>	<b>DATA</b>
0	Prima Stesura	28/01/2007
1	Revisione in funzione dell'Accreditamento al sistema Sanitario Regionale	31/05/2007
2	Revisione e aggiornamento contenuti	01/01/2010
3	Revisione annuale	08/11/2011
4	Revisione accreditamento	15/01/2013
5	Revisione in funzione dell'Accreditamento al sistema Sanitario Regionale	10/12/2018

---

# INDICE

## PARTE PRIMA:

<u>I FONDAMENTI DELLA CARTA DEI SERVIZI</u> .....	4
Le norme di riferimento .....	4
L'Ente gestore .....	5
Natura giuridica .....	5
La Storia .....	5
Mission .....	6

## PARTE SECONDA:

<u>GLI STRUMENTI PER L'ATTUAZIONE DEI PRINCIPI</u> .....	8
L'identità del servizio .....	9
La definizione del servizio .....	9
I principi operativi del servizio .....	10
I servizi offerti .....	10
La valutazione del servizio .....	12
L'organigramma .....	13

## PARTE TERZA:

<u>I MECCANISMI DI TUTELA</u> .....	14
-------------------------------------	----

## PARTE QUARTA:

<u>LA COMUNICAZIONE</u> .....	15
-------------------------------	----

# Parte prima:

## I fondamenti della Carta dei servizi

### Le norme di riferimento

La Comunità denominata Rupe Arcoveggio pubblica la presente Carta dei Servizi impegnandosi a rispettare tutta la normativa in proposito e i requisiti richiesti per l'autorizzazione al funzionamento e per l'accreditamento.

La normativa di riferimento:

- **Delibera di Giunta Regionale n. 1378 del 5 agosto 2019**  
*Approvazione dell'accordo generale per il triennio 2019/2021 tra la regione Emilia Romagna e il Coordinamento Enti Ausiliari in materia di prestazioni erogate a favore delle persone dipendenti da sostanze d'abuso (Accordo CEA) e requisiti specifici per l'accreditamento del percorso residenziale nel trattamento delle dipendenze patologiche.*
- **Delibera di Giunta Regionale n. 915 del 18 giugno 2018**  
*Approvazione dell'accordo generale per il triennio 2018/2020 tra la regione Emilia Romagna e il coordinamento enti ausiliari in materia di prestazioni erogate a favore delle persone dipendenti da sostanze d'abuso (Accordo CEA) e requisiti specifici per l'accreditamento del percorso residenziale nel trattamento delle dipendenze patologiche.*
- **Delibera di Giunta Regionale n. 1718/2013**  
*Approvazione dell'accordo generale per il triennio 2014/2016 tra la regione Emilia Romagna e il coordinamento enti ausiliari in materia di prestazioni erogate a favore delle persone dipendenti da sostanze d'abuso (Accordo CEA) e requisiti specifici per l'accreditamento del percorso residenziale nel trattamento delle dipendenze patologiche.*
- **Delibera di Giunta Regionale n. 246 del 8 febbraio 2010**  
*Approvazione dell'accordo generale per il triennio 2010/2012 tra la regione Emilia Romagna e il coordinamento enti ausiliari in materia di prestazioni erogate a favore delle persone dipendenti da sostanze d'abuso (Accordo CEA).*
- **Delibera di Giunta n. 1005/2007 approvato il 2 luglio 2007**  
*Approvazione dell'accordo generale per il triennio 2007/2009 tra la regione Emilia Romagna e il coordinamento enti ausiliari in materia di prestazioni erogate a favore delle persone dipendenti da sostanze d'abuso (Accordo CEA).*
- **Determinazione del Direttore Generale Sanità e Politiche Sociali n. 6952 del 30 maggio 2007**  
*Definizione delle procedure e delle priorità per l'accreditamento delle strutture di cui all'art.1 comma 796, lett.S) e T), L. 296/06 e delle strutture sanitarie pubbliche e private area salute mentale e dipendenze patologiche.*
- **Deliberazione di Giunta regionale n. 753 del 29 maggio 2007**  
*Assegnazione finanziamento alle AUSL della Regione Emilia-Romagna per il sostegno al processo di accreditamento istituzionale di SERT e strutture residenziali e semiresidenziali per dipendenti da sostanze d'abuso.*
- **Determinazione del Direttore Generale Sanità e Politiche Sociali n. 6135 del 4 maggio 2006**  
*"Percorso amministrativo relativo alle richieste di accreditamento avanzate da Sert e strutture residenziali e semiresidenziali per tossicodipendenti (Integrazione Determinazione 10256/2004)" – Delibera di Giunta n. 26/2005. Applicazione della L.R. 34/98 in materia di autorizzazione e di accreditamento istituzionale delle strutture residenziali e semiresidenziali per persone dipendenti da sostanze d'abuso – Ulteriori precisazioni – Delibera di Giunta n. 894/2004. Primi provvedimenti applicativi della deliberazione della Giunta Regionale 23 febbraio 2004, n. 327.*
- **Delibera di Giunta n. 327/2004**  
*Applicazione della L.R. 34/98 in materia di autorizzazione e di accreditamento istituzionale delle strutture sanitarie e dei professionisti alla luce dell'evoluzione del quadro normativo nazionale. Revoca di precedenti provvedimenti.*
- **Decreto Legislativo 19 giugno 1999, n. 229**  
*Norme per la razionalizzazione del Servizio Sanitario Nazionale, a norma dell'art.1 della Legge 30 novembre 1998, n.419 (da Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca) – Legge regionale 12 ottobre 1998, n.34. Norme in materia di autorizzazione e accreditamento delle strutture sanitarie pubbliche e private in attuazione del D.P.R. 14 gennaio 1997, nonché di funzionamento di strutture pubbliche e private che svolgono attività socio - sanitarie e socio – assistenziale.*
- **Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994**  
*Direttiva Ciampi-Cassese "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici". La Direttiva Ciampi-Cassese è l'atto con cui la carta dei servizi è stata istituita in Italia nel 1994. Indica principi e strumenti per garantire la qualità nell'erogazione dei servizi pubblici in Italia.*

---

## L'ente gestore

### NATURA GIURIDICA

cooperativa sociale di tipo A+B

### LA STORIA

Il **Centro Accoglienza La Rupe** nasce nel 1984 come realtà **emiliano-romagnola** della Provincia Lombarda dell'Ordine dei Chierici Regolari Somaschi (PLOCRS) con l'intento di accogliere persone con problemi di dipendenza e poi cresce come soggetto sociale, partendo dai bisogni delle persone incontrate. Si articola in diversi servizi:

- 1993** nasce la **comunità femminile** e inizia l'impegno nel territorio con attività di **prevenzione** e promozione della salute
- 1998** si apre la **comunità educativa per minori** in condizione di disagio psicosociale e a rischio di devianza e tossicodipendenza; parte la sperimentazione di appartamenti dedicati alla ricostruzione della genitorialità; nello stesso anno si attivano servizi di prossimità che inaugurano il nuovo settore di "**riduzione del danno**"
- 1999** allo scopo di favorire il reinserimento socio-lavorativo degli ospiti dei diversi servizi il Centro Accoglienza La Rupe promuove l'avvio di **Caronte** Cooperativa sociale di tipo B.
- 2000** viene lanciato il **progetto IntegraT**, proposta di reinserimento socio-lavorativo in appartamenti terapeutici a media e bassa soglia di accesso
- 2004** su segnalazione di un bisogno del territorio, viene attivato un **servizio di pronta accoglienza per minori 0-3 anni** (progetto Cicogna)
- 2005** si realizza la fusione con la Cooperativa Il Quadrifoglio, che comporta l'acquisizione di due nuove strutture terapeutiche di recupero tossicodipendenti (una **comunità residenziale di reinserimento** ed una **comunità residenziale di prima accoglienza** per alcolodipendenti)
- 2006** maturano progetti a sostegno delle madri in difficoltà (**comunità di accoglienza per mamme con bambini**)
- 2007** attivazione di servizi rivolti ai consumatori problematici di cocaina (implementazione del "*progetto 2 piste per la coca*")
- 2008** si realizza la fusione con la Cooperativa **Arcoveggio**, comunità terapeutica bolognese che offre programmi personalizzati per tossicodipendenti anche con doppia diagnosi
- 2010** fusione con Caronte per incorporazione e conseguente trasformazione organizzativa della **cooperativa** che passa da tipo A alla tipologia mista **A+B**
- 2014** fusione con Cooperativa Attività Sociali e Voli Group, con variazione della denominazione sociale in Open Group
- 2018** fusione con ASAT Casa Gianni – comunità terapeutico-riabilitativa residenziale e semiresidenziale per persone con dipendenza patologica

Accompagnano queste evoluzioni organizzative anche i cambiamenti nell'assetto istituzionale e nelle partnership.

Nel dicembre del **2003** il **Centro Accoglienza La Rupe** si costituisce in **Cooperativa sociale di tipo A**; avvia **Rupe FormAzione** (oggi **Open FormAzione**) – un ente accreditato dalla Regione Emilia Romagna che gestisce progetti di formazione rivolti all'aggiornamento degli operatori del Centro Accoglienza La Rupe e progetti di formazione di base per gli ospiti delle strutture – e l'**Associazione di Volontariato Emiliani** che opera con spirito di solidarietà nell'ambito dell'accoglienza, della prevenzione e del recupero delle persone in situazione di disagio nei diversi settori/strutture Rupe.

Dal giugno del **2004**, grazie all'"affitto di ramo d'azienda" dell'originario Ente Morale dei Padri Somaschi, la **Cooperativa** ha vita gestionale autonoma, consolidando la nuova identità organizzativa.

Fin dalla sua costituzione il Centro Accoglienza La Rupe aderisce al **C.N.C.A.** (Coordinamento Nazionale delle Comunità di Accoglienza) e nel momento del passaggio a Cooperativa entra a far parte di **Legacoop Bologna** interconnettendosi ad Associazioni e Coordinamenti Locali.

Dal 2008 si è attivata una collaborazione sempre più attiva con il last minute market e la facoltà di Agraria di Bologna.

Nel maggio del 2014 si è fusa per incorporazione con le cooperative Coop. Attività Sociali e Voli Group ampliando la sfera dei servizi anche nel settore della comunicazione, radio ed editoria, disabilità e patrimoni culturali.

### Modello teorico di riferimento: modello teorico bio-psicosociale

Il modello teorico bio-psico-sociale che si avvicina al problema con un'ottica di sistema, non riduzionistica in quanto sensibile al ruolo giocato dai cambiamenti del contesto socio-culturale e rivolta ad accogliere la persona "intera", con la sua storia, le sue risorse e potenzialità, non solo il problema che porta. "Guarire" non è la stessa cosa di promuovere autonomia e potere decisionale, di accrescere le capacità di fronteggiamento della propria esistenza: il recupero non contempla in prima battuta concetti come la resilienza, l'empowerment sociale e l'impegno a riciclare le parti sane.

In questi anni il Centro Accoglienza La Rupe ha cercato di attivare servizi e progetti insieme ai SerT che partissero dalle nuove domande dell'utenza e che fossero in sintonia con le linee di indirizzo e gli obiettivi della Regione Emilia-Romagna. In questa direzione gli obiettivi di programmazione hanno delineato un sistema dei servizi capace di offrire interventi a più livelli, a seconda dei bisogni, sviluppando funzioni di prossimità, interventi per la riduzione del danno, il reinserimento (inclusione) sociale, abitativo e lavorativo, accanto a strutture di trattamento accessibili ai diversi target di pazienti.

Gli educatori che lavorano in ambito socio-sanitario come ha dichiarato la dott.ssa Manoukian hanno un importante, difficile ed entusiasmante lavoro da svolgere: un lavoro sulle idee, per le idee, con le idee, per elaborare strategie che riescano ad intercettare i fenomeni collegati alle diverse manifestazioni di disagio.

L'intero sistema dei servizi per le dipendenze deve essere caratterizzato in modo trasversale, per i concetti sopra esposti e seguendo gli spunti di Leopoldo Grosso, da pratiche di prossimità. Un sistema dei servizi centrato sulla prossimità si caratterizza infatti come molto vicino ai bisogni dell'utenza, fortemente comunicativo, in grado di tenere insieme salvaguardia dei diritti delle persone e tutela della collettività. Le funzioni di prossimità investono la vision dei servizi, la loro organizzazione e le modalità relazionali adottate: tra operatori e utenti e tra operatori e operatori.

La persona che accede ai servizi non è soltanto un soggetto in difficoltà o con poche risorse, ma un potenziale esperto e collaboratore, per il quale il significato dell'esperienza vissuta può trasformarsi da difficoltà o fallimento in riscoperta del proprio valore e delle proprie risorse.

## MISSION

Nella fase di riorganizzazione della Cooperativa si è attuato un percorso con i soci per la definizione della nuova mission e dei valori ai quali si ispira, partendo dalle mission già esistenti.

Da questo lavoro iniziale si sono identificati le parole chiave che andranno a formare la nuova mission e che sono rappresentate graficamente attraverso il cloud sottostante. La dimensione del carattere indica l'importanza del valore.

*“ Non esistono persone normali e non, ma donne e uomini con punti di forza e debolezza ed è compito della società fare in modo che ciascuno possa sentirsi libero, nessuno sentirsi solo. ”*

[Franco Basaglia]



---

Open Group è un'impresa sociale di nuova generazione. Innovazione, trasversalità e interdisciplinarietà sono le nostre parole chiave. Abbiamo radici nel territorio emiliano romagnolo, ma la prospettiva è aperta alla dimensione europea. La cooperativa è multisettoriale, opera in ambito sociale ed educativo, nella gestione di patrimoni culturali, oltre che nella comunicazione e nell'informazione. Si occupa di disabilità, dipendenze, integrazione, emergenze abitative, educative di strada, sostegno scolastico, formazione, inserimenti lavorativi di persone svantaggiate.

La mission della Cooperativa è provvisoria, in continuo divenire, perché si alimenta di cambiamento. Di quello che osserviamo ogni giorno, di quello che costruiamo con le nostre molteplici relazioni, di quello che ci impone il qui ed ora delle nostre azioni. Le trasformazioni repentine in corso, sia sul piano tecnologico che su quello delle trasformazioni dell'architettura sociale, hanno bisogno di un approccio "liquido" al nostro fare: volendo fotografare il nostro compito principale si può parlare di raccordo e di educazione – compito dove siamo nel contempo agenti e agiti.

### **Trattamento residenziale**

Le comunità collaborano con gli Enti Locali e con le Aziende Usl di Bologna e provincia e di tutto il territorio regionale e nazionale. Il trattamento comunitario residenziale prevede programmi personalizzati, che vengono definiti a partire da un'accurata analisi dei bisogni e concordati insieme all'utente e al Servizio Inviante nella fase di accoglienza e presa in carico integrata. Il progetto terapeutico, infatti, sposando la filosofia della "soglia possibile" punta a perseguire obiettivi non assoluti ma ottimali per la persona, commisurati alle sue risorse e capacità di autonomia nel preciso momento di vita che sta affrontando: viene evitata qualsiasi forma di omologazione e standardizzazione dell'intervento. In tutte le comunità si svolgono attività lavorative in laboratori ergoterapici. In linea con la mission della cooperativa abbiamo cercato di specializzare le nostre proposte per offrire una risposta adeguata e di qualità alle richieste del territorio, in stretta connessione con i SerDP locali.

### **La comunità come metodo**

Nel "fare comunità" il vero motore del processo di crescita e scoperta di sé è la comunità stessa: l'opportunità di sostare in un gruppo unito che si misura nel confronto autentico e vuole favorire intimità, appartenenza, interesse reale per le piccole cose, per ciò che accade dentro e fuori... Il "qui ed ora" comunitario è contraddistinto dalla partecipazione e stimola un protagonismo espressivo e di azione tra pari. L'alternanza tra lavoro o attività pratiche e spazi comunicativi (formali ed informali) offre modalità complementari di mettersi in gioco, conoscersi di farsi conoscere e occasioni per pensarsi, sentirsi e viverli in edizioni inedite di sé, alla ricerca del miglior equilibrio possibile per ciascuno, tra fare ed essere (Montuschi, 1997).

Il motto dell'"I care" (traducibile in "M'importa!") diventa il modello e il riferimento di un investimento vissuto nella reciprocità e rappresenta quella base sicura in cui il singolo ospite accetta di fidarsi.

### **Area cittadinanza e inclusione sociale**

Nel 2009 abbiamo deciso di costruire un polo unico per il reinserimento nel tessuto sociale e lavorativo e nel contesto territoriale delle persone ospitate in comunità. Crediamo che "addomesticare la sofferenza", modificarne la percezione, contenere la paura attraverso la concretezza e la quotidianità siano elementi fondamentali per raggiungere una completa autonomia. Nella cornice descritta, s'inseriscono i servizi Rupe Fresatore, Rupe Arcoveggio e Rupe IntegraT della nostra rete Open Group: si tratta di realtà di reinserimento socio-lavorativo e cittadinanza che, con strumenti diversi, perseguono l'obiettivo di favorire ricerca, sperimentazione e stabilizzazione del livello di autonomia individuale possibile, attraverso una progettualità evolutiva che riconosce e valorizza le risorse della persona e del contesto di vita. In comune l'idea che le persone accolte, non destinatari passivi dell'intervento, siano i diretti protagonisti di percorsi emancipanti, in grado di favorire un radicamento nel territorio (rispetto al dovere, al piacere ed alla costruzione di un'adeguata rete sociale).

---

## Parte seconda:

# Gli strumenti per l'attuazione dei principi

### RUPE ARCOVEGGIO

#### Recapito

Via dell'Arcoveggio 66, 40127 Bologna  
Tel-Fax: 051 326536  
e-mail: rupearcoveggio@opengroup.eu

Segreteria generale:  
Via Milazzo 30, 40121 Bologna (BO)  
Tel: 051 841206  
e-mail: info@opengroup.eu  
www.opengroup.eu

#### Persone da contattare

Responsabile accoglienza:  
*Claudia Bianchi*  
Cellulare: 348 5277903  
e-mail: claudia.bianchi@opengroup.eu

Responsabile della struttura:  
*Luigi Maremma*  
Cellulare: 345 4743934

#### Intervento

Tossicodipendenza, alcolisti, marginalità.

#### Capienza

20 posti complessivi, tra modulo diurno e residenziale





---

## L'identità del servizio

La comunità **Rupe Arcoveggio** ritiene fondamentale l'ispirazione derivante dai seguenti articoli della Costituzione della Repubblica Italiana:

*"Art. 3 Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono eguali davanti alla legge, senza distinzione di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali.*

*E' compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale, che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana e l'effettiva partecipazione di tutti i lavoratori all'organizzazione politica, economica e sociale del Paese."*

*"Art. 32 La Repubblica tutela la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività, e garantisce cure gratuite agli indigenti.*

*Nessuno può essere obbligato a un determinato trattamento sanitario se non per disposizione di legge. La legge non può in nessun caso violare i limiti imposti dal rispetto della persona umana."*

Il progetto è nato dopo diversi incontri tra la rete pubblica e privata sulle tossicodipendenze di Bologna partendo dalla lettura delle risposte già presenti e dai bisogni delle persone incontrate.

Rupe Arcoveggio vuole essere una risposta a quelle situazioni, per le quali non è pensabile una "guarigione" ma soltanto il raggiungimento di un punto di equilibrio più o meno stabile nel tempo e comunque da tenere costantemente monitorato. Proprio per il tipo di target e per la specificità del progetto che si sta costruendo in itinere, il raccordo costante con i SerDP di riferimento ed il CSM deve essere puntuale e accurato sia per gli utenti che per la costruzione co-partecipata del servizio. Quello che vorremmo raggiungere è una co-costruzione su varie fasi: definizione, monitoraggio e valutazione. Classicamente il programma terapeutico della persona accolta in comunità è regolato da un "contratto a tre mani": gli attori coinvolti sono infatti il SerDP (Ente Inviante/Committente), la Comunità (equipe e operatore di riferimento delegato come "care manager"), la persona che chiede aiuto.

### LA DEFINIZIONE DEL SERVIZIO

#### Storia

Il 7 Settembre del 1981 nasce da un gruppo di volontari 'La Comunità' cooperativa agricola che gestisce la comunità per persone dipendenti da sostanze d'abuso. Nel 1985 il comune di Bologna ristruttura lo stabile di sua proprietà e lo affida alla cooperativa per gestire la comunità. Nel 1987 la comunità ha un nuovo coordinatore che l'anno successivo, divenuto responsabile, modifica l'approccio dell'intervento.

Il 7 aprile del 1999 la cooperativa modifica il proprio statuto: si trasforma da cooperativa agricola a cooperativa sociale e adotta la denominazione Arcoveggio Cooperativa Sociale.

Nel novembre 2008 la cooperativa viene fusa per incorporazione alla Coop. Soc. Centro Accoglienza La Rupe di Sasso Marconi (BO); la comunità terapeutica operante nel campo della tossicodipendenza continua a perseguire i suoi scopi con il medesimo approccio sotto la denominazione di Rupe Arcoveggio. La comunità viene chiusa temporaneamente per riprogettare la tipologia d'intervento riaprendo nel marzo 2010 con nuove finalità e proposte di intervento.

La proposta di prossimità di Rupe Arcoveggio parte dal presupposto che il limite è una possibilità, come base su cui costruire un percorso di valorizzazione delle competenze e delle risorse residue della persona in un'ottica che pone l'accento sulla qualità della vita più che sul cambiamento.

#### A chi si rivolge

Rupe Arcoveggio è una struttura pedagogico-riabilitativa e si rivolge a:

- Persone che presentano problematiche legate al consumo di sostanze anche con eventuale comorbilità psichiatrica, che consenta comunque loro di vivere in gruppo
- Persone che hanno raggiunto una sufficiente stabilità emotiva e di comportamento grazie all'intervento e al monitoraggio dei servizi inviati, anche in termini di terapia farmacologica
- Persone che hanno già sperimentato altri percorsi e hanno evidenziato il desiderio di vivere una adeguata autonomia
- Persone che hanno il desiderio di migliorare le loro abilità/capacità sociali attraverso percorsi capacitanti
- Persone che, dopo una lunga storia di dipendenza da sostanze e dopo aver utilizzato diversi servizi funzionali al cambiamento, hanno manifestato limitate possibilità evolutive a causa di una certificata patologia psichiatrica e/o di altre difficoltà personali.

#### Finalità

- Luogo in cui sperimentare gradualmente l'autonomia e l'adeguata normalità;
- offrire habitat residenziale;
- accompagnare alla ricerca di un'occupazione lavorativa;

- offrire momenti di socializzazione
- costruire insieme nuove occasioni per vivere il tempo libero
- garantire un sostegno alla cura;
- offrire spazi pedagogici mirati.

## I PRINCIPI OPERATIVI DEL SERVIZIO

### La struttura

La comunità ha sede nella prima periferia a nord di Bologna. La struttura abitativa, di proprietà del Comune di Bologna, è composta da una casa di campagna con un ampio giardino. Gli ambienti sono adeguati ad accogliere 20 utenti, con camere da 2 o 3 posti letto e spazi sia interni che esterni per le attività diurne.

Gli **ambienti abitativi** offrono luoghi adeguati alle diverse attività che la struttura prevede: sono presenti la cucina, la dispensa, la sala da pranzo, i servizi igienici adeguati al numero degli ospiti e dedicati al personale, un locale lavanderia e guardaroba; un locale riservato ad ufficio con telefono e computer connesso in rete; tre ampi saloni per le attività laboratoriali.

Oltre all'**accompagnamento al reinserimento** socio-lavorativo gli utenti del progetto diurno svolgono **attività laboratoriali "a bottega"** all'interno di spazi presenti in struttura - falegnameria, orto sociale, apicoltura, manutenzione, cucina, arte/decoro.

L'**equipe di lavoro** è formata dal responsabile della comunità, una figura trasversale per l'accoglienza, ed educatori a cui sono attribuiti le varie responsabilità. Sono presenti alcuni supporter, adeguatamente formati, che condividono l'esperienza residenziale con gli ospiti della struttura. L'equipe ha inoltre la possibilità di fare supervisioni con un supervisore esterno (discussione casi, dinamiche del gruppo di lavoro, supervisioni organizzative). Open Formazione propone annualmente piani formativi e progetti ad hoc per operatori sociali che lavorano nell'ambito delle dipendenze con riconoscimento dei crediti ECM.

## I SERVIZI OFFERTI

### L'accoglienza e i tempi di permanenza

Il **responsabile dell'accoglienza** approfondisce la conoscenza attraverso colloqui e contatti con il SerDP di provenienza allo scopo di presentare all'interessato i **servizi del programma terapeutico**. In fase di accoglienza verrà presentata all'utente la **Carta dei Servizi**.

La **durata indicativa** del progetto, sia residenziale che diurno, è di 18-24 mesi.

Le **linee educative** si pongono l'obiettivo di **favorire un'esperienza collettiva contro la solitudine**.

Al fine di sperimentare la loro capacità di gestione del denaro alle persone in percorso sono affidate piccole somme il cui utilizzo viene poi rendicontato agli educatori ed è oggetto di valutazione da parte dell'equipe.

Periodicamente l'equipe programma **attività ricreative** (gite, uscite in locali pubblici, sport ...) da svolgere con gli ospiti della struttura.

### Per il progetto residenziale

Come sottolineato precedentemente è di fondamentale importanza che gli ospiti già dal giorno seguente all'ingresso riprendano i ritmi di vita dati dall'impegno lavorativo.

Per fare questo:

- viene offerta la possibilità di muoversi gratuitamente con i mezzi pubblici (tramite abbonamenti autobus e treno) per raggiungere il luogo di lavoro, il SerT di riferimento e quelli destinati al tempo libero;
- la struttura si pone un luogo di rientro dove confrontarsi con gli operatori per un sostegno educativo e per un sostegno legato alla ricerca lavoro;
- si offrono spazi settimanali di attività "ludico ricreative" come cene, gite, attività esterne alla struttura che possono essere condivise anche con gli ospiti del diurno, volontari, operatori, supporter;
- si lavora verso un'apertura al territorio, e per una partecipazione dall'esterno;
- la terapia viene gestita in autonomia dall'ospite che settimanalmente provvede al ritiro dei farmaci - questa scelta è legata anche al desiderio di mantenere attivi e frequenti i rapporti con il servizio e promuovere la responsabilità nella gestione della propria salute;
- non si effettua il controllo tossicologico delle urine né l'alcool test, ma un'attenta osservazione sull'andamento del percorso ed eventuali momenti critici che si riportano al servizio inviante - questa scelta consiste nel costruire percorsi possibili e non "giudicanti" rispetto alle sostanze;
- ci si propone di effettuare verifiche frequenti, condivise tra equipe di Arcoveggio e servizi invianti, per essere uno strumento di maggiore sostegno e tutela alla persona;
- il tempo libero è anch'esso gestito in autonomia dagli ospiti, che vengono comunque sollecitati ad attività esterne sul territorio attraverso l'utilizzo di una bacheca in cui vengono appese settimanalmente tutte le possibilità, feste, concerti, sagre, musei a cui poter partecipare.

## Per il progetto diurno

- L'impegno giornaliero è dalle 9.00 alle 16.00: non si prevede solo l'impegno lavorativo ma la partecipazione e l'organizzazione di attività interne o esterne alla struttura (ad esempio visite, gite, cene...)
- Viene offerto uno spazio di condivisione con gli operatori per le attività di ricerca lavoro.
- Alle persone accolte viene anche dato un sostegno tecnico nei vari ambiti laboratoriali interni alla struttura (workshops, orto, verde, progetti in collaborazione con enti ed associazioni sul territorio).
- Corsi di formazione nell'ambito Open Group.
- Durante il fine settimana possono partecipare, in accordo con l'equipe, alle attività organizzate dalla struttura.
- Se necessario, la mattina, viene fatta una breve riunione con il un educatore per definire la giornata e la sua strutturazione.
- L'erogazione economica viene data mensilmente salvo la possibilità di avere acconti settimanali di 70,00 €.
- La terapia anche in questo caso viene gestita in autonomia.
- Vengono effettuate verifiche periodiche con i servizi invianti
- I pasti vengono comunque garantiti durante la pausa pranzo di un'ora e crediamo che il pasto sia un momento di condivisione tra tutti i collaboratori presenti dentro Rupe Arcoveggio.

## Modulo diurno per detenuti

Nel 2018 si è avviata una formula innovativa, ancora in fase sperimentale, che apre il progetto diurno all'accoglienza di detenuti in art. 21 e semi-libertà provenienti dalla Casa Circondariale di Bologna: per loro Arcoveggio si offre come contesto forte di riferimento e primo ponte sull'esterno.

Dunque occasione per le persone inserite di potersi vedere al di fuori dalla dimensione carceraria, mettersi in discussione e sperimentare concretamente uno stile di vita responsabile, ancorato alla legalità ed orientato verso una logica di cittadinanza attiva e solidale. Rispetto a questo modulo sono previsti anche spazi dedicati di sostegno individuale, per co-costruire il progetto in una chiara contrattualità: si punta all'elaborazione dei reati per poi definire insieme obiettivi mirati di "giustizia riparativa". Rispetto alle interfacce interne si opera in collaborazione con il referente Open Group delle accoglienze dal carcere e con la comunità terapeutico-riabilitativa residenziale Rupe Maschile.

Il modulo garantisce spazi individuali di supporto psicologico e, al bisogno, un percorso di sostegno alla genitorialità.

Il **Progetto Terapeutico Individuale (PTI)** è realizzato e definito tra l'utente e l'equipe in accordo con gli operatori dei servizi invianti, all'interno del quale vengono individuati obiettivi e tempi in base alle risorse e bisogni di ogni utente.

Fanno parte integrante del progetto la partecipazione a:

- incontri settimanali;
- gruppi su tematiche specifiche legate al reinserimento;
- gruppo per la cura della casa;
- i colloqui mensili con l'operatore di riferimento assegnato all'ingresso in struttura.

La progettualità e la verifica del progetto terapeutico individualizzato seguono le indicazioni e i moduli condivisi del Tavolo Tecnico congiunto (Asl e privato) Terapia e Riabilitazione dell'area di Bologna – moduli REX.

A fine programma il Servizio Arcoveggio, in accordo con il SerDP di riferimento, offre la possibilità di colloqui individuali o la costruzione di un progetto territoriale strutturato per permettere una stabilizzazione delle competenze raggiunte.

La struttura rimane un punto di riferimento possibile per le persone che hanno concluso il percorso terapeutico.

## Il regolamento

La funzione del regolamento è quella di organizzare una convivenza e di aiutare le persone ad apprendere uno stile di vita rispettoso di sé e degli altri e ad assumersi le responsabilità necessarie per il raggiungimento di una certa autonomia. Questo regolamento dovrà quindi essere conosciuto, accettato e sottoscritto da chi entra in programma. L'equipe è garante della coerenza tra queste norme e le finalità terapeutiche del percorso in Rupe Arcoveggio.

Cfr. Allegati

---

## La valutazione del servizio

### La valutazione dei percorsi/progetti degli ospiti

#### **Relazioni semestrali con verifica del PTI (Progetto Terapeutico Individualizzato)**

Per ogni utente che effettua un percorso di almeno 2 mesi a Rupe Arcoveggio è prevista una relazione di andamento sul percorso terapeutico.

Quando un ospite è in comunità in regime di misura alternativa al carcere, su richiesta del Servizio Sociale Adulti sono predisposte ed inviate relazioni di aggiornamento sui percorsi terapeutici.

#### **Verifica**

Periodicamente viene effettuata una verifica tra ospite, operatore di riferimento e servizio inviante con la riformulazione o convalida degli obiettivi per il proseguimento del programma.

#### **Il sistema di ascolto per la rilevazione della soddisfazione delle persone a cui è rivolto il servizio**

L'opinione degli ospiti è tenuta in considerazione nel corso di tutte le attività in cui essi sono coinvolti, e può essere espressa nel corso della riunione della casa (per gli ospiti residenziali) e la riunione settimanale di partecipanti al progetto diurno. E' inoltre previsto l'utilizzo di un questionario di soddisfazione somministrato periodicamente.

#### **Audit clinico**

L'audit clinico è un processo di implementazione della qualità che cerca di migliorare l'assistenza all'utente e gli esiti attraverso una revisione sistematica dell'assistenza rispetto a criteri precisi, e la realizzazione del cambiamento. Aspetti di struttura, processo ed esito vengono selezionati e valutati annualmente, in rapporto ad espliciti criteri, con la pianificazione di eventuali azioni di miglioramento.

#### **Open day**

È il momento di comunicazione a tutti gli educatori della Business Unit dipendenze dei risultati ottenuti e dei nuovi obiettivi annualmente proposti da ciascun servizio.

#### **Valutazione e miglioramento delle attività**

In riunione d'equipe si attribuiscono le responsabilità per l'implementazione dei progetti o attività di miglioramento, sintetizzati Piano annuale delle attività-Obiettivi.

Il riesame annuale consiste in una riunione con il responsabile che prima dell'incontro compila un'autovalutazione che ha i seguenti obiettivi: riflettere sulla propria identità professionale attraverso il riconoscimento delle competenze per valorizzarle, riflettere sugli ambiti in cui tali competenze possono essere più facilmente applicate, riflettere sugli eventuali gap tra le competenze attuali e i futuri sviluppi professionali.

Durante l'incontro viene fatta una valutazione sull'anno passato e una progettazione su quello futuro inerente a:

- dipendenti del centro;
- criticità emerse dai questionari di valutazione compilati dagli utenti;
- budget;
- obiettivi tecnici/politici sulla struttura
- ruolo di responsabile

Il Responsabile della Business Unit, con la collaborazione dei responsabili delle diverse strutture, dopo aver condiviso eventuali cambiamenti rispetto all'organizzazione e all'utenza, si pongono degli obiettivi legati al miglioramento della qualità del servizio.

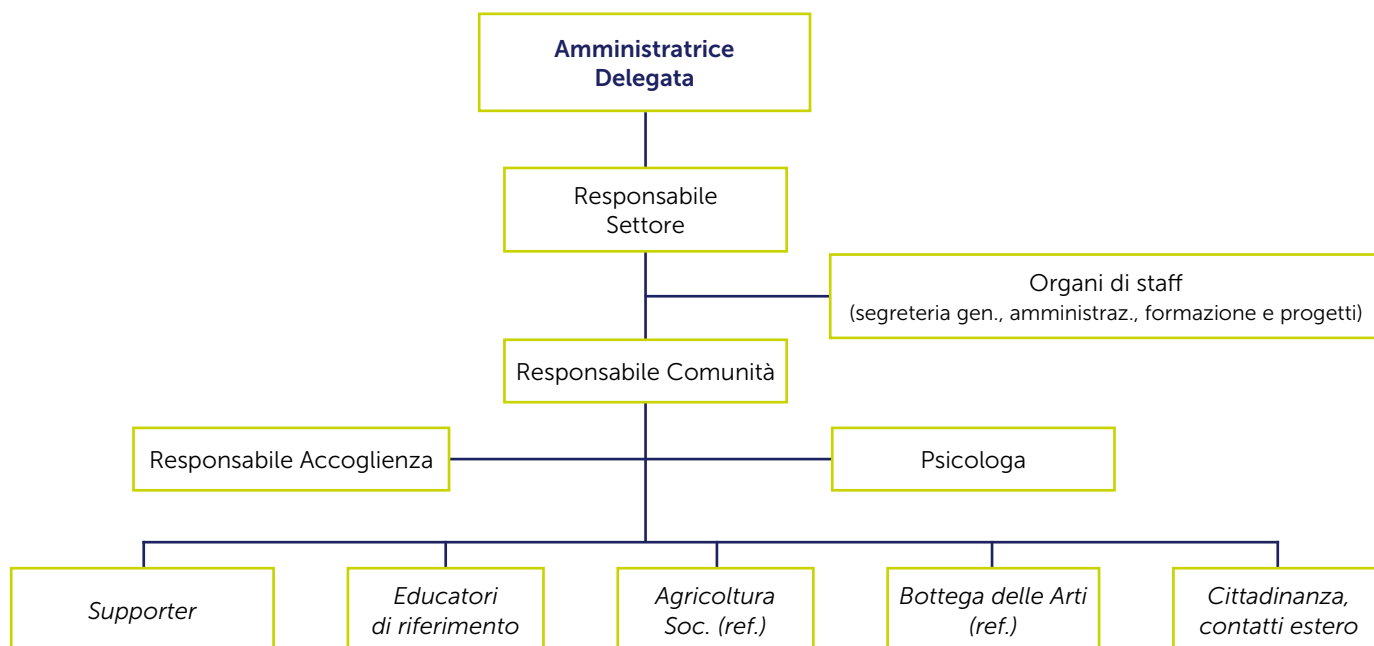
Le attività di miglioramento della qualità del servizio comprendono:

- identificazione del bisogno;
- la programmazione di azioni con tempi definitivi
- un responsabile del processo
- un obiettivo chiaro da raggiungere
- una verifica

## L'organigramma

### La composizione delle risorse umane (quantitativa e professionale)

L'organigramma è così composto:



### Di seguito le rette stabilite dall'accordo AUSL-CEA.

Tipologie di intervento	2019
c19. Intervento riabilitativo protetto con Ti.Fo. o attività riabilitativa laboratoriale	72,30 €
c.1 Pedagogico-riabilitativa residenziale (RESIDENZIALE SENZA TI.FO)	54,75 €
Supporto in caso di ricovero ospedaliero	28,92 €

Le rette sono comprensive delle attività sopra descritte. Esclusi dalla retta sono le terapie specialistiche, le sigarette, la profumeria. In caso di accoglienza di persone con eventuali disagi secondari dal punto di vista clinico ci riserviamo eventuali incrementi ad hoc sulla retta a seconda della tipologia dell'intervento.

---

## Parte terza:

# I meccanismi di tutela

### Raccolta dati e privacy

Al momento dell'ingresso, viene firmata la presa di visione sui dati della privacy ed è chiesta l'autorizzazione a persone da loro identificate.

### Gestione delle emergenze

In caso di qualunque genere di emergenza relativa sia alla struttura che al comportamento degli utenti, il responsabile è reperibile 24 ore su 24.

Nel caso in cui un utente abbandoni il Servizio Arcoveggio gli operatori hanno l'obbligo istituzionale di avvisare tempestivamente il SerT inviante ed eventualmente l'autorità competente se l'utente è sottoposto a degli obblighi penali.

### L'Ufficio Qualità

I recapiti dell'Ufficio Qualità sono i seguenti:

Via Milazzo, 30 (Bo)

Telefono 051/841206

Referente: Ivana Tartarini

e-mail: [qualita@opengroup.eu](mailto:qualita@opengroup.eu)

### La procedura per il reclamo

Per la presentazione dei reclami è privilegiata la forma scritta via mail, fax o posta tradizionale; è consigliato porre nell'oggetto 'reclamo nei confronti di Rupe Arcoveggio'. In caso di reclamo telefonico od orale non è garantita la ricezione dello stesso da parte del responsabile. Nel caso il reclamo comporti l'apertura di un'indagine, il responsabile della stessa sarà nominato dal responsabile dell'Ufficio Qualità nonché comunicato a chi ha fatto il reclamo in 10 giorni feriali. Inoltre saranno comunicati i tempi previsti per la durata dell'indagine.

## Parte quarta: La comunicazione

### Persone da contattare, recapito e dislocazione sul territorio dell'ente gestore

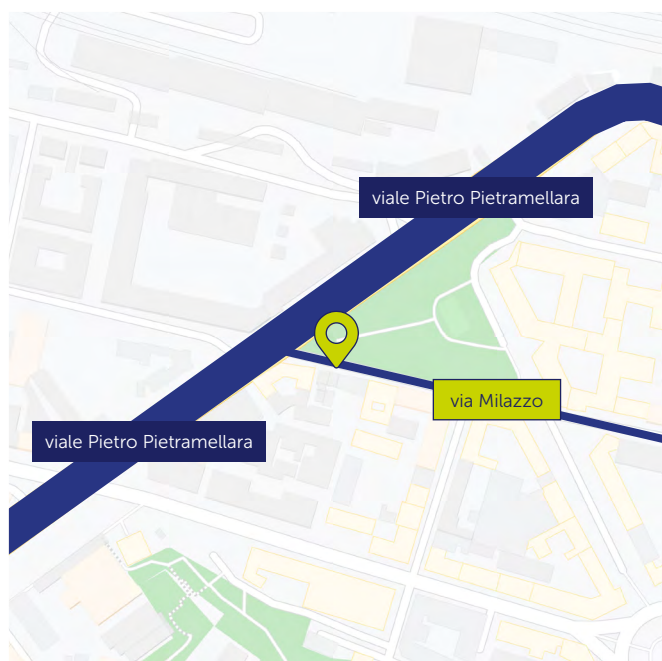
Via Milazzo 30, 40121 Bologna (BO)  
Tel: 051 841206  
e-mail: segreteria@opengroup.eu

Responsabile Business Unit:  
*Annamaria Bastia*

### Persone da contattare, recapito e dislocazione sul territorio della Comunità Rupe Arcoveggio

Via dell'Arcoveggio 66, 40127 Bologna (BO)  
Tel-Fax: 051 326536  
e-mail: rupearcoveggio@opengroup.eu

Responsabile della struttura:  
*Luigi Marennà*



---

# Regolamento

## MODULO RESIDENZIALE

Il servizio Arcoveggio è rivolto a persone in carico ai Ser.T. e C.S.M. di Bologna e Provincia.

È finalizzato a supportare gli ospiti a costruirsi e mantenere un'adeguata, possibile autonomia. Di conseguenza si lavora per offrire proposte il più possibile coerenti con la realtà esterna.

Caratteristiche di questo servizio sono: percorsi personalizzati, forte alleanza con i servizi inviati, la rete con la comunità territoriale. I moduli offerti si articolano in: residenziale, diurno, territoriale.

Qualora la persona sia in carico o seguita da più servizi (Ser.T. – C.S.M.) è fondamentale un costante raccordo tra i diversi interlocutori.

### Ingresso e dimissioni dal servizio

- L'ingresso e le dimissioni in struttura vengono concordati tra l'equipe di Arcoveggio e il servizio inviante, ad eccezione di eventuali espulsioni per gravi motivi.
- La durata della permanenza viene definita con il servizio inviante in base agli obiettivi individuati; si prevede un periodo iniziale di osservazione per la valutazione dell'effettiva adeguatezza del servizio Arcoveggio ai bisogni e alle risorse degli ospiti.
- Per accedere al servizio residenziale è necessario avere un lavoro o svolgere un tirocinio formativo esterno alla struttura
- Al momento delle dimissioni ogni ospite deve restituire le chiavi e deve portare via i propri effetti personali. Nel caso questo non fosse possibile nell'immediato, si concedono 15 giorni di tempo per provvedere al ritiro. Il servizio non si assume nessuna responsabilità in caso di danneggiamento o furto degli oggetti rimasti in struttura.

### Le regole fondamentali:

- Agli ospiti si richiede di mantenere relazioni adeguate con chiunque frequenti la struttura, riportando eventuali problematiche in sede di riunione quindicinale con gli operatori
- Agli ospiti è richiesto il rispetto di persone, cose e arredi: non vengono assolutamente tollerati atti di violenza sia fisica che verbale all'interno e all'esterno della struttura.
- All'interno della struttura non è consentito l'uso e la detenzione di sostanze stupefacenti e di alcolici.
- Armi, coltelli ed oggetti potenzialmente pericolosi non possono essere introdotti in struttura.
- È vietato sottrarre o appropriarsi di oggetti di proprietà della struttura o di altri ospiti

La violazione di queste regole fondamentali comporta provvedimenti fino all'espulsione immediata dal progetto.

### Le regole della casa

- Tutti gli ospiti sono tenuti a partecipare alla riunione quindicinale. La mancata partecipazione deve essere motivata e concordata con gli operatori.
- Non è consentito accedere al piano superiore
- Solo in accordo con gli educatori e previa richiesta è possibile invitare in struttura persone esterne: andranno concordati orari e modalità di permanenza, ma non sarà possibile ospitare persone durante le ore notturne.
- Per ragioni sanitarie ogni ospite è tenuto ad usare solo i propri oggetti personali e a mantenere una buona cura di sé e della propria igiene personale.
- Ad ogni ospite è richiesta la partecipazione alla cura e al mantenimento dell'ordine e della pulizia della casa, ed è responsabile per eventuali danni arrecati alla struttura agli oggetti in essa contenuti, che in tale caso dovrà risarcire economicamente.
- Gli educatori sconsigliano fortemente il prestito di denaro tra gli ospiti e non rispondono di eventuali mancate restituzioni di denaro.
- La struttura non si rende responsabile di eventuali furti di denaro tenuto in luoghi non custoditi. L'ospite a questo proposito può eventualmente chiedere agli operatori di tenere sottochiave oggetti di valore per periodi breve durata.
- Eventuali assenze andranno concordate e comunicate agli operatori
- Le persone che scontano pene alternative al carcere si atterranno alle disposizioni del Magistrato di Sorveglianza: gli educatori non garantiranno in caso di trasgressioni



---

## MODULO SEMIRESIDENZIALE

Il servizio Arcoveggio è rivolto a persone in carico ai Ser.T. e C.S.M. di Bologna e Provincia.

E' finalizzato a supportare gli ospiti a costruirsi e mantenere un'adeguata, possibile autonomia.

Di conseguenza si lavora per offrire proposte il più possibile coerenti con la realtà esterna.

Caratteristiche di questo servizio sono: percorsi personalizzati, forte alleanza con i servizi invianti, la rete con la comunità territoriale. I moduli offerti si articolano in: residenziale, diurno, territoriale.

Qualora la persona sia in carico o seguita da più servizi (Ser.T. – C.S.M.) è fondamentale un costante raccordo tra i diversi interlocutori.

### Ingresso e dimissioni dal servizio

- L'ingresso e le dimissioni in struttura vengono concordati tra l'equipe di Arcoveggio e il servizio inviante, ad eccezione di eventuali espulsioni per gravi motivi.
- La durata della permanenza viene definita con il servizio inviante in base agli obiettivi individuati; si prevede un periodo iniziale di osservazione per la valutazione dell'effettiva adeguatezza del servizio Arcoveggio ai bisogni e alle risorse degli ospiti.

### Le regole fondamentali:

- Agli ospiti si richiede di mantenere relazioni adeguate con chiunque frequenti la struttura, riportando eventuali problematiche in sede di riunione periodica con gli operatori
- Agli ospiti è richiesto il rispetto di persone, cose e arredi: non vengono assolutamente tollerati atti di violenza sia fisica che verbale all'interno e all'esterno della struttura
- All'interno della struttura non è consentito l'uso e la detenzione di sostanze stupefacenti e di alcolici.
- Armi coltelli ed oggetti potenzialmente pericolosi non possono essere introdotti in struttura
- È vietato sottrarre o appropriarsi di oggetti di proprietà della struttura o di altri ospiti

La violazione di queste regole fondamentali comporta provvedimenti fino all'espulsione immediata dal progetto.

### Le regole della casa

- Tutti gli ospiti sono tenuti a partecipare alla riunione settimanale. La mancata partecipazione deve essere motivata e concordata con gli operatori.
- Non è consentito accedere al piano superiore.
- Per ragioni sanitarie ogni ospite è tenuto ad usare solo i propri oggetti personali e a mantenere una buona cura di sé e della propria igiene personale.
- Ad ogni ospite è richiesta la partecipazione alla cura e al mantenimento dell'ordine e della pulizia della casa, ed è responsabile per eventuali danni arrecati alla struttura agli oggetti in essa contenuti, che in tale caso dovrà risarcire economicamente.
- Gli educatori sconsigliano fortemente il prestito di denaro tra gli ospiti e non rispondono di eventuali mancate restituzioni di denaro.
- La struttura non si rende responsabile di eventuali furti di denaro tenuto in luoghi non custoditi. L'ospite a questo proposito può eventualmente chiedere agli operatori di tenere in custodia oggetti di valore per periodi breve durata.
- Eventuali assenze andranno concordate e comunicate agli operatori.
- Le persone che scontano pene alternative al carcere si atterranno alle disposizioni del Magistrato di Sorveglianza: gli educatori non garantiranno in caso di trasgressioni

### Programma Personalizzato

Al momento dell'ingresso per ogni ospite viene definito, in accordo con il servizio inviante e con la persona stessa un Programma Personalizzato, che prevede accordi relativamente all'area sanitaria, a quella pedagogica e a quella socioriabilitativa. Il programma personalizzato viene aggiornato periodicamente e verificato in accordo con l'ospite, l'equipe ed il servizio inviante.

***A discrezione dell'equipe il presente regolamento potrà essere modificato.***

