



CARTA DEI SERVIZI

Comunità per dipendenze
Rupe Femminile



REDAZIONE E VERIFICA	Claudia Bianchi (Responsabile Accreditamento) Alex Lodi (Responsabile Rupe Femminile)
APPROVAZIONE E AUTORIZZAZIONE	Annamaria Bastia (Resp.le Settore Dipendenze)
SCOPO E CAMPO D'APPLICAZIONE	Descrive 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.
LUOGO D'APPLICAZIONE	La Comunità denominata Rupe Femminile e gli appartamenti di sgancio ad essa attribuite

Stato delle revisioni

REV. N.	MOTIVAZIONE DELLA REVISIONE	DATA
0	Prima Stesura	28/01/2007
1	Revisione in funzione dell'Accreditamento al sistema Sanitario Regionale	31/05/2007
2	Nuova mission Rupe e revisione	12/06/2009
3	Modulo minori	18/02/2010
4	Revisione annuale	02/05/2011
5	Revisione per accreditamento	12/05/2012
6	Revisione per cambio responsabile e modulo giovani	31/05/2012
7	Revisione per accreditamento	15/01/2013
8	Aggiornamento per cambio responsabile	01/02/2014
9	Revisione per cambio ragione sociale	01/05/2014
10	Revisione in funzione dell'Accreditamento al sistema Sanitario Regionale	1/12/2018

INDICE

<u>PARTE PRIMA:</u>	
<u>I FONDAMENTI DELLA CARTA DEL SERVIZI</u>	4
Le norme di riferimento	4
L'Ente gestore	5
Natura giuridica	5
La Storia	5
Mission	6
<u>PARTE SECONDA:</u>	
<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	9
I servizi offerti	10
Modulo per giovani consumatori	11
La valutazione del servizio	12
L'organigramma	13
<u>PARTE TERZA:</u>	
<u>I MECCANISMI DI TUTELA</u>	14
<u>PARTE QUARTA:</u>	
<u>LA COMUNICAZIONE</u>	15

Parte prima:

I fondamenti della Carta dei servizi

Le norme di riferimento

La Comunità denominata Rupe Femminile 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.

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 viveri 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.

Parte seconda:

Gli strumenti per l'attuazione dei principi

RUPE FEMMINILE

Recapito

Via S. Vittore 22, 40136 Bologna (BO)
Tel: 051 581009
Cellulare: 345 1546605
Fax: 051 585849
e-mail: rupefemminile@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:
Alex Lodi
Cellulare: 338 1158766

Intervento

Tossicodipendenza, coppie e modulo mamma bambino, modulo giovani

Capienza

Residenziali: 11 posti per donne, 8 posti per mamme, 10 posti bambini



L'identità del servizio

LA DEFINIZIONE DEL SERVIZIO

Storia

La comunità inizia l'attività nell'**ottobre del 1993**, a Bologna. Viene fondata per rispondere alla crescente problematica di donne tossicodipendenti anche con figli e, in relazione a Rupe Maschile, per completare il percorso terapeutico delle coppie. È quindi parte integrante sin dalla fondazione dei Centri Accoglienza di ispirazione somasca.

Il trattamento residenziale si è avvalso della **residenzialità di una famiglia**; oggi il lavoro è gestito esclusivamente da un'equipe professionale integrata.

A chi si rivolge

La Rupe Femminile è una **comunità residenziale per soggetti tossicodipendenti di genere femminile** (eroinomani, cocainomani, poliassuntrici, alcoliste).

Per le **madri** si prevede un intervento specifico sulla **genitorialità** parallelo all'intervento sulla tossicodipendenza.

In collaborazione con la Rupe Maschile di Sasso Marconi si attuano **progetti per coppie tossicodipendenti, con o senza figli**.

Eccezionalmente possono essere previsti **progetti terapeutici sperimentali** in collaborazione con il Centro di Salute Mentale.

Di norma non vengono accolti utenti sottoposti a **forme restrittive alternative** alla pena detentiva quali arresti domiciliari o simili (misura non compatibile con l'esigenza di far sperimentare attività terapeutiche, culturali e ricreative all'esterno della struttura, volte alla conquista di progressive autonomie ed occasioni privilegiate per entrare in contatto con le risorse del territorio). Vengono invece accolte persone in regime di affidamento in prova ai servizi sociali.

La Rupe Femminile è in stretto accordo con il servizio **Time Out** che si rivolge a persone di ambo i sessi che presentino uso problematico, abuso e dipendenza da cocaina. Il servizio si sviluppa, operativamente, lungo due piste di lavoro:

1. azione informativa, di sensibilizzazione e prevenzione
2. intervento terapeutico, articolato in diverse proposte (individuali e di gruppo, residenziali e non). Il pacchetto progettuale è flessibile e, in fase di accoglienza, viene calibrato sui bisogni della persona che chiede il trattamento. Si articola in diversi moduli, utilizzabili singolarmente o come servizi combinati: time out in comunità terapeutico-riabilitativa (dai 15 giorni ai 6 mesi), counselling/psicoterapia, gruppi terapeutici, time out del fine settimana ("weekend fuori dalle righe").

Gli utenti possono accedere al servizio sia privatamente, sia attraverso i servizi pubblici per le tossicodipendenze.

Da Gennaio 2012 la Rupe Femminile ha aperto un modulo sperimentale di 5 posti per **giovani consumatrici** che si caratterizza per la costruzione del progetto educativo/terapeutico individuale su ogni singola giovane.

La struttura è Accreditata dall'Agenzia Sanitaria Regionale dell'Emilia Romagna.

Finalità

Per l'imprescindibile centralità della persona e dei suoi bisogni individuali, vengono pensati e costruiti **percorsi terapeutico-riabilitativi personalizzati**, in cui puntare al raggiungimento di obiettivi possibili, quindi non assoluti ma ottimali per ciascuno.

Il progetto terapeutico si ritiene concluso solo nel momento in cui **la persona** ha raggiunto gli obiettivi concordati dal progetto terapeutico individualizzato. Particolare attenzione viene data alle mamme nella **riacquisizione delle competenze genitoriali** e della cura dei propri figli con un progetto educativo concordato con il Servizio Sociale inviante del minore.

I PRINCIPI OPERATIVI DEL SERVIZIO

La struttura

La comunità ha sede a Bologna, nella zona dei colli vicino all'ospedale Rizzoli. La struttura abitativa è composta da una casa patronale, circondata da spazi di verde, con un ampio giardino all'interno. Gli ambienti, differenziati per esigenze di iniziative comuni e di spazi personali, sono adeguati ad accogliere ospiti tossicodipendenti anche con bambini. L'area residenziale è strutturata in camere da 2 a 4 posti letto. Gli **ambienti abitativi** offrono luoghi adeguati alle diverse attività che la comunità terapeutica 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, l'attrezzatura idonea alla conservazione dei farmaci, strutture per le attività riabilitative adeguate al numero degli ospiti e agli interventi previsti. Gli arredi e le attrezzature sono idonei alle necessità dei minori accolti. Un locale è dedicato alle loro attività ludiche ed educative. Vi è un laboratorio dove vengono effettuate delle attività occupazionali. Le ospiti svolgono **attività di ergoterapia** all'interno di un **laboratorio** presente in struttura. In generale vengono effettuate osservazioni sulla gestione degli incarichi, sia in laboratorio sia nelle attività domestiche.

Le professionalità degli operatori garantiscono i differenti interventi proposti per l'aiuto a emanciparsi dalla sostanza.

I SERVIZI OFFERTI

L'accoglienza e i tempi di permanenza

L'accoglienza viene fatta dalla responsabile di questa fase, la quale approfondirà la conoscenza attraverso colloqui e contatti con il SerT di provenienza allo scopo di costruire insieme all'interessato e con il SerT un progetto terapeutico. Il responsabile dell'accoglienza ha inoltre il compito di presentare all'utente la **Carta dei Servizi** come strumento per apprendere le prestazioni di cui ha diritto e il programma delle attività.

Per le **persone detenute** la comunità collabora con il SerT operante in carcere; un educatore della comunità, a seguito di segnalazione, tiene dei colloqui in carcere per approfondire la conoscenza al fine di individuare la struttura più idonea al caso e per presentare il programma comunitario.

La durata del **programma residenziale** è indicativamente di 18/24 mesi, compreso il periodo di reinserimento socio – lavorativo. La durata del percorso si concorda con i servizi inviati sulla base degli obiettivi che ci si propone di raggiungere per ogni caso specifico. 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.

I **programmi** terapeutici sono individualizzati e **personalizzati** sulla base delle caratteristiche e dell'esigenza del soggetto, in accordo con il servizio inviante.

L'**équipe di lavoro** è formata da: responsabile della struttura, psicoterapeuti, educatori. Sono presenti alcuni volontari, tirocinanti e servizi civili. All'utente viene affidato un educatore di riferimento.

Open Formazione propone annualmente piani formativi e progetti ad hoc per operatori sociali che lavorano nell'ambito delle dipendenze con riconoscimento dei crediti ECM.

Il regolamento (vedi allegato 1)

Viene condiviso e sottoscritto dalle utenti al momento dell'ingresso il regolamento della Comunità.

L'équipe monitora il rispetto del regolamento ed interviene in caso di violazione con finalità educative.

Le **linee educative** si pongono l'obiettivo di:

- definire e consolidare gli spazi evolutivi presenti in ciascuno, fornendo momenti individuali e collettivi di confronto, di sperimentazione di scelte alternative e di verifica del proprio percorso;
- apprendere modalità funzionali al vivere l'autonomia secondo le proprie capacità individuali;
- consolidare modalità lavorative utili al reinserimento sociale attraverso le attività quotidiane;
- sostenere la costruzione di una nuova rete di relazioni amicali attraverso la frequentazione di un interesse svolto all'esterno della casa (la frequentazione di una palestra, una attività di volontariato, un corso, ecc.);
- sperimentarsi nella distanza dalle sostanze di abuso lavorando sulla consapevolezza dei rischi e sulla prevenzione alla ricaduta.

Salute e cura di sé

La Comunità si impegna a:

- monitorare il piano terapeutico farmacologico con garanzia sull'auto-somministrazione controllata della terapia prescritta;
- garantire le visite sanitarie secondo gli appuntamenti fissati con i servizi del territorio e compatibili con gli impegni comunitari;
- procurare i farmaci secondo tempi e modi prescritti;
- offrire momenti formativi sulle modalità di presa in carico della propria salute.

Per quanto riguarda l'uso del metadone l'utente deve avere la precisa prescrizione del SerT inviante. L'eventuale modifica del programma farmacologico va concordata con il SerT inviante. Le utenti accolte in comunità possono effettuare, se il loro progetto lo prevede, la disintossicazione da metadone o buprenorfina, e la verifica della efficacia della eventuale terapia farmacologica assunta. A questo scopo è attiva una stretta collaborazione con il SerT di invio.

In collaborazione con La Rupe Maschile vengono realizzati **programmi per coppie** con entrambi i partner tossicodipendenti. Il programma per le coppie prevede una **prima parte di intervento** sui due partner separatamente al fine di interrompere le dinamiche collusive che si instaurano all'interno della coppia ostacolando il cammino evolutivo, per poi attuare un **graduale ricongiungimento** nella fase successiva del programma.

Sono inoltre previsti:

- incontri con gli operatori di riferimento delle due strutture, volti alla verifica dell'andamento in comunità dei partner;
- un percorso psicoterapeutico di coppia che viene avviato durante il programma residenziale, per facilitare un confronto tra

i partner non più mediato e falsato dall'uso di sostanze stupefacenti, e che su richiesta degli stessi è possibile proseguire anche a programma ultimato, in modo da elaborare insieme le eventuali difficoltà legate alla nuova convivenza e autonomia (*trattamento post-comunitario*).

Rispetto alla **genitorialità** la nostra offerta prevede:

- incontri individuali e di gruppo (a cadenza quindicinale), coordinati dagli educatori sulla genitorialità;
- colloqui individuali e gruppi con la psicologa;
- redazione di un Progetto Educativo Individualizzato sul minore;
- attività ricreative;
- attività nel quotidiano a supporto delle mamme.
- Riunioni del personale coinvolto nei progetti mamma-bambino.
- Verifiche periodiche con i servizi di riferimento della madre e del minore.

Nel periodo estivo è prevista una settimana di vacanza.

Gli utenti vengono accompagnati al termine del loro progetto tenendo presente come criteri di fine percorso la stabilità lavorativa e/o abitativa.

A **fine programma** la Comunità, in accordo con il Ser.T. di riferimento, offre la possibilità di costruire un progetto personalizzato post-trattamento per permettere favorire un sostegno durante e dopo il distacco dalla struttura.

Il **Progetto Terapeutico Individuale (PTI)** viene costruito con l'ospite e condiviso con il SerDP e periodicamente verificato con successiva ridefinizione degli obiettivi.

MODULO PER GIOVANI CONSUMATRICI

Forti della consolidata esperienza del modulo giovani consumatori della Rupe Maschile è stata estesa l'offerta anche a giovani che hanno un uso problematico di sostanze, attraverso un intervento che potesse dare una risposta ai bisogni del territorio rispetto a questa specifica fascia di utenza.

Utenza e modalità di accesso: il servizio è rivolto alle giovani tra i 16 e i 23 anni circa inviati dai servizi territoriali principalmente della Provincia di Bologna (SerDP in quanto consumatori problematici di sostanze di abuso, servizi sociali, neuropsichiatria infantile, Ministero di Grazia e Giustizia, etc).

Le accoglienze vengono valutate con gli operatori dei servizi coinvolti, privilegiando un'utenza locale.

Il modulo per giovani consumatrici si caratterizza per una modalità di **accoglienza flessibile**, costruita sulla base di percorsi fortemente personalizzati. Specificità del modulo: stesura di un Progetto Educativo Individuale (PEI) condiviso coi servizi coinvolti, accompagnamento nella formazione (obbligo scolastico, formazione professionale, proseguimento degli studi eventuale), momenti liberi strutturati, organizzazione e animazione del tempo libero, lavoro con la famiglia d'origine.

Un week end al mese: attività esterne coinvolgenti.

LavOrienta

Nel 2008 è stata creata un'area dedicata prevalentemente alle tematiche inerenti al lavoro.

L'inserimento nel mondo del lavoro è l'elemento prioritario per combattere il disagio sociale in genere. Due educatori, trasversalmente a tutti i centri, si occupano di:

- gestione di borse lavoro e tirocini formativi
- matching domanda-offerta
- inserimento lavorativo
- percorsi individuali e gruppalmente di messa in trasparenza delle competenze e di supporto nella ricerca attiva del lavoro (stesura curriculum, autocandidatura, ricerca aziende, ...)
- mappatura del territorio (Cooperative sociali e aziende sensibili al tema dell'esclusione sociale)
- rapporti con il centro per l'impiego
- gestione di progetti finanziati per l'inserimento lavorativo (ET, Reli, ...)
- azioni volte al ricollocamento delle persone in carico attraverso percorsi di reinserimento credibili

La valutazione del servizio

La valutazione dei percorsi dei ragazzi

Relazioni di percorso:

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

Verifiche:

Vengono effettuate diverse tipologie di verifica: rispetto all'evoluzione del percorso terapeutico, l'educatore di riferimento in sede di colloquio effettua una verifica intermedia ed una verifica finale del PTI, in cui si valuta con l'ospite il raggiungimento degli obiettivi predefiniti e se ne definiscono i successivi.

L'ospite effettua una verifica nel gruppo delle pari prima di accedere al 'gruppo out', in questa sede le altre ospiti con diversi strumenti offerti dagli educatori che conducono il gruppo, restituiscono le proprie osservazioni e spunti di riflessione all'ospite in oggetto. In occasione di incontri con i servizi invianti insieme all'ospite si monitora e verifica l'andamento del progetto.

Il sistema di ascolto (rilevazione) della soddisfazione delle persone a cui è rivolto il servizio

L'opinione degli utenti è tenuta in considerazione nel corso di tutte le attività in cui sono coinvolti e in particolare in occasione del gruppo settimanale delle 'varie'.

Due volte all'anno viene somministrato alle ospiti un questionario di soddisfazione sul servizio.

Valutazione e miglioramento delle attività

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:

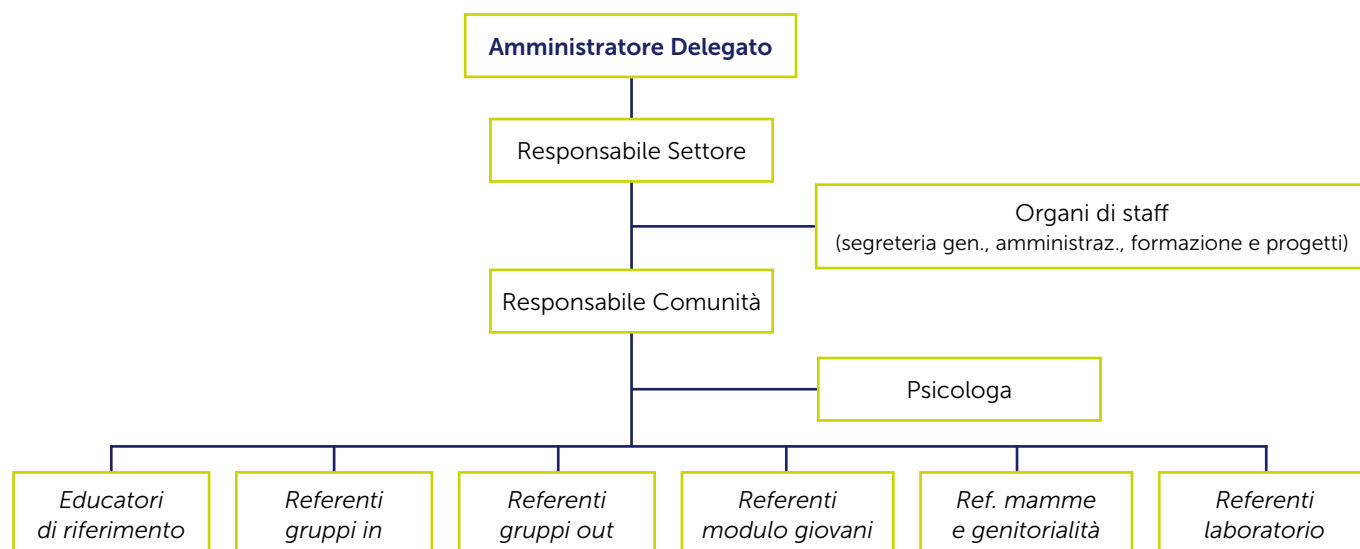
- dipendenti del centro;
- criticità emerse dai questionari di valutazione compilati dagli utenti;
- budget;
- obiettivi tecnici/politici sulla struttura
- ruolo di responsabile

Il responsabile di 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



Le rette stabilite dall'accordo AUSL-CEA sono comprensive di tutti servizi e le attività prima descritti; la retta relativa ai figli delle persone in programma è parificata all'utente in regime terapeutico/riabilitativo residenziale.

Tipologie di intervento	2019
Terapeutico/riabilitativa semiresidenziale	55,18 €
Terapeutico/riabilitativa residenziale	72,30 €
Modulo per giovani consumatori minorenni	125,11 €
Terapeutico/riabilitativa residenziale in struttura madre/bambino	79,15 €
Supporto in caso di ricovero ospedaliero	28,92 €
Retta minore nel nucleo mamma/bambino	72,30 €
Retta minore del nucleo in caso di interruzione della mamma per ricovero ospedaliero, abbandono o arresto (dopo le 24 ore)	108,81 €

Esclusi dalla retta sono le terapie specialistiche, le sigarette, la profumeria e l'iva.

In caso di sostanziale **variazione delle modalità di erogazione del servizio** verrà data, a tutti i Servizi inviati, informazione tempestiva. La retta per i minori è soggetta ad adeguamento Istat annuale.

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 la Comunità 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.

Qualora si dovesse ricorrere ad un allontanamento di una mamma o ad un suo abbandono del programma, la permanenza del minore in struttura potrà protrarsi massimo per le due settimane successive, durante le quali si provvederà automaticamente ad una modifica della retta giornaliera, considerando la necessità di maggior supporto degli educatori.

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

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 Femminile'. 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

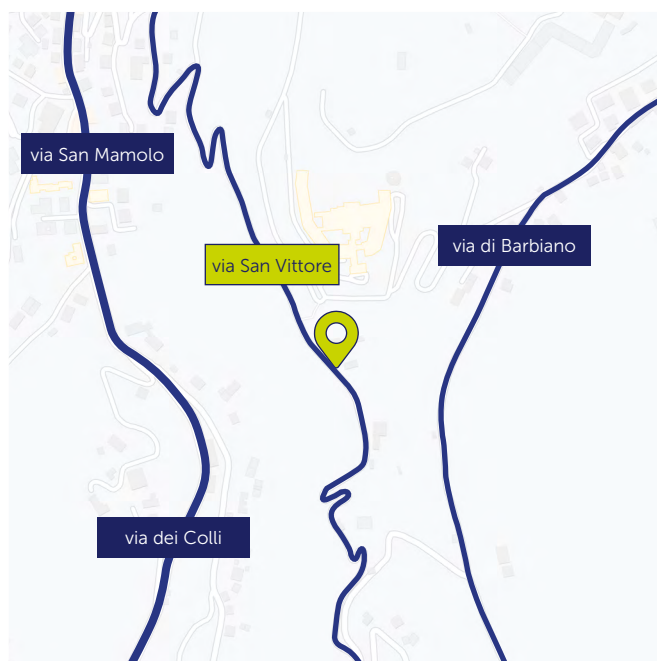
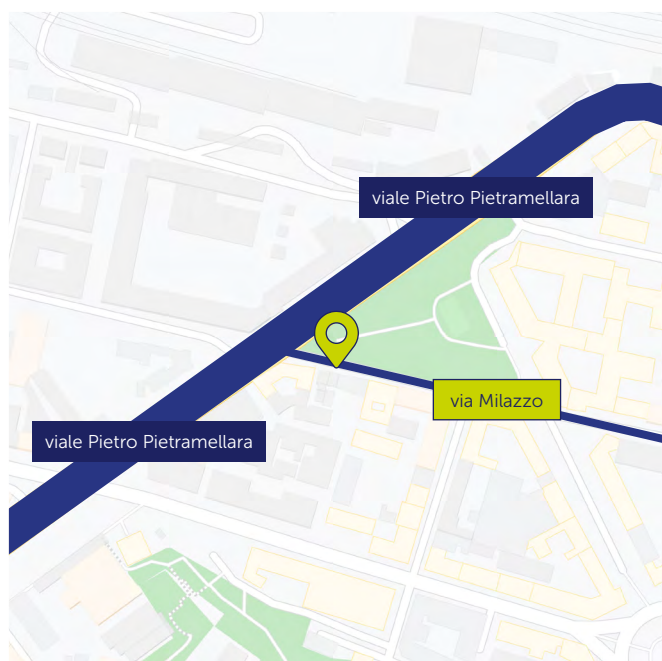
Via Milazzo 30, 40121 Bologna (BO)
Tel: 051 841206
e-mail: segreteria@opengroup.eu

Responsabile Business Unit:
Annamaria Bastia

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

Via S. Vittore 22, 40136 Bologna (BO)
Tel: 051 581009
Fax: 051 585849
e-mail: rupefemminile@opengroup.eu

Responsabile della struttura:
Alex Lodi



Regolamento

Il presente regolamento si rivolge a coloro che hanno maturato una scelta progressiva e consapevole della comunità terapeutica e che aderiscono ad un progetto terapeutico proposto in accoglienza in accordo con i Servizi di riferimento. Il regolamento vuole favorire una convivenza equilibrata, pertanto le regole costituiscono un punto di riferimento quotidiano. Attraverso le regole l'ospite ha la possibilità di riprendere dei ritmi biologici regolari (tempi) ed uno stile di vita sano (spazi). Pertanto è importante che nel periodo di permanenza in comunità le regole siano conosciute, comprese, interiorizzate e rispettate dall'ospite con l'aiuto degli operatori e del gruppo.

La comunità tende a creare un ambiente accogliente, a rispettare e valorizzare le caratteristiche di ogni persona. La Comunità vuole essere un ambiente caratterizzato da uno spiccato senso di reciproca accoglienza e di vita impegnata. Gli ospiti devono essere attenti e rispettosi di sé stessi e degli altri, disponibili ad accettare stimoli che li aiutino a diventare più responsabili.

Il programma viene concordato in fase di accoglienza e ridefinito in itinere con i servizi inviati e l'equipe della comunità. L'ospite è parte attiva della definizione del progetto individuale ed è invitato a partecipare attivamente alla vita comunitaria. Il progetto individuale viene definito al termine dei due mesi di osservazione. L'équipe educativa dei Centri è composta dal responsabile, dagli operatori, dagli psicoterapeuti e dai volontari qualificati secondo la vigente normativa.

Il rispetto verso gli ospiti e gli operatori è uno dei valori più importanti per mantenere un clima sereno. È importante assumere comportamenti idonei al contesto e riflettere su eventuali violazioni ricercando e sperimentando condotte alternative.

A questo proposito non sono tollerati comportamenti di violenza fisica, verbale e psicologica. Si richiede inoltre un linguaggio idoneo al contesto.

Alle ospiti della Comunità è richiesta l'astinenza dalle sostanze e da alcol.

Le ospiti sono tenute a sottoporsi, su richiesta degli operatori, al controllo a vista delle urine ed all'etilometro.

Il rapporto con le sostanze d'abuso e la prevenzione alla ricaduta sono aspetti centrali del lavoro terapeutico in comunità, sia a livello individuale che nella dimensione di gruppo: tutti i membri dell'équipe, da contratto e mandato terapeutico, sono autorizzati a disporre, come più ritengono opportuno, delle informazioni relative ad episodi di trasgressione e violazione dell'astinenza (es. per finalità terapeutiche gli episodi di consumo del singolo possono essere oggetto di confronto all'interno del gruppo). Gli ospiti, quindi, dichiarano di accettare la condivisione anche di proprie informazioni, come finalità terapeutica, al momento dell'ingresso.

Per garantire un ambiente protetto all'interno della struttura è vietato introdurre sostanze stupefacenti e alcoliche: a tutela del contesto, i membri dell'equipe possono effettuare controlli accurati delle camere da letto (anche negli spazi privati, come gli armadi) e di tutti i luoghi comuni.

Le visite e le telefonate con i propri familiari vengono concordate con gli operatori della struttura. Durante gli incontri i familiari consegneranno agli operatori eventuali effetti personali dell'ospite per una gestione controllata.

È previsto un contributo per le spese individuali per l'acquisto delle sigarette e altri effetti personali.

ATTIVITÀ TERAPEUTICHE ED EDUCATIVE

-) Incontri educativo terapeutici

La partecipazione ai gruppi è un elemento fondamentale del progetto terapeutico della Comunità. Gli incontri individuali e di gruppo, sia formali che informali, consentono di acquisire maggiore consapevolezza di se stessi e

sono pertanto un'importante occasione di crescita. La comunità promuove tali esperienze al fine di creare un clima di dialogo e di confronto oltre che di scambi di esperienza.

Nel percorso comunitario sono previsti incontri di tipo educativo e formativo (attività terapeutiche), altre di tipo culturale (incontri a tema, cineforum, teatro, ecc.), altri di espressione corporea (laboratori espressivi).

-) Attività ergo terapeutiche

In comunità le attività ergo terapeutiche assumono una grande importanza nel percorso terapeutico, sia dal punto di vista riabilitativo sia dal punto di vista formativo per la valorizzazione di capacità personali e per l'acquisizione di nuove competenze. Attraverso le attività ergo terapeutiche, si cerca di trasmettere o ritrovare il senso di responsabilità verso il lavoro e una gestione della quotidianità.

-) Verifiche all'esterno

Le attività e le uscite sul territorio rappresentano un momento di svago, di aggregazione e socializzazione. Rappresentano un momento di sperimentazione e di maggiore consapevolezza del rapporto con l'esterno. Inizialmente le uscite vengono effettuate con gli operatori, tirocinanti e volontari. In un secondo momento, in base al progetto individualizzato le verifiche vengono effettuate anche in autonomia previa approvazione del programma presentato all'équipe.

-) Pasti

Il pasto rappresenta un momento di condivisione importante. A tavola si inizia a mangiare quando tutti sono presenti. Vengono rispettate le diete alimentari e in caso di intolleranze e allergie si prepara un pasto alternativo, altrimenti si rispetta il menù previsto. È importante curare l'alimentazione nella qualità e nella quantità, facendo attenzione agli ingredienti utilizzati, agli eccessi e agli sprechi.

Durante i pasti ci si alza solo per servizio.

-) Uso del denaro

È possibile ricevere un contributo dai familiari per le spese individuali. Il denaro personale è custodito nella cassaforte in ufficio. Deve essere consegnato al momento dell'ingresso e tutte le volte che si dispone nuovamente di una somma di denaro. Viene utilizzato per spese personali.

Ritenendola uno strumento terapeutico, la gestione del denaro viene monitorata e verificata dagli operatori.

La comunità non risponde di tutti gli effetti personali lasciati incustoditi.

Al momento della dimissione vengono riconsegnati gli effetti personali lasciati in custodia agli operatori in ufficio.

Dopo le dimissioni la Comunità è disponibile a conservare oggetti e/o indumenti per un periodo massimo di 15 g. La Comunità non è responsabile di furti e danneggiamenti.

-) Biancheria

Ognuno è responsabile della propria biancheria e deve rispettare quella degli altri ospiti e della comunità, adeguandosi alla turnazione stabilita dalla responsabile della lavanderia.

-) Uso telefono e pc

Nella prima fase del programma non è consentito l'utilizzo del cellulare privato e del pc. In seguito, in base agli obiettivi definiti nel PTI, si potrà valutare la possibilità di utilizzare gli strumenti citati, totalmente o solo nei momenti opportuni.

Tali accordi vengono definiti con i servizi inviati. Resta sempre vietato l'uso del cellulare durante le attività terapeutiche e i pasti.

-) Bambini

Si ricorda che la presenza di bambini in comunità richiede delle attenzioni particolari nella quotidianità e nella convivenza, rispettando i tempi, gli spazi e i bisogni degli stessi.

È da considerarsi essenziale la tutela dei bambini da comportamenti che possano nuocere alla loro crescita e tranquillità.

