



Carta dei servizi

Casa Gianni

opengroup.eu





Redazione e verifica	Fabio Bernardi (Direttore Sanitario) Antonietta Esposito (Responsabile struttura)
Approvazione e autorizzazione	Hazem Cavina (Responsabile settore dipendenze)
Scopo e campo d'applicazione	Descrive la mission, il progetto complessivo e dettagliato del modello terapeutico-educativo-riabilitativo e organizzativo che la comunità assume nei confronti degli utenti accolti e dei servizi territoriali.
Luogo d'applicazione	La comunità denominata Casa Gianni

• Stato delle revisioni

Rev. n.	Motivazione della revisione	Data
0	Prima Stesura, cambio ragione sociale e Accreditamento al sistema sanitario regionale	10/12/2019
1	Revisione e modifica posti accreditati	01/04/2025
2	Revisione accreditamento	15/07/2025

Sommario

Parte prima: i fondamenti della Carta dei servizi	4
1.1 Le norme di riferimento	4
Parte seconda: l'ente gestore	6
21 Natura giuridica	6
22 La storia	6
23 Modello di riferimento: modello teorico bio-psicosociale	7
24 Mission	7
25 Trattamento residenziale	7
26 La comunità come metodo	8
27 Area cittadinanza e inclusione sociale	8
Parte terza: gli strumenti per l'attuazione dei principi	9
31 La definizione del servizio	9
32 I servizi offerti	10
33 La valutazione del servizio	12
34 Organigramma	14
Parte quarta: i meccanismi di tutela	15
41 Raccolta dati e privacy	15
42 Gestione delle emergenze	15
43 L'ufficio qualità	15
44 La procedura per il reclamo	15
Parte quinta: recapiti utili	16
Parte sesta:	17
6.1 Regolamento della comunità Casa Gianni	17
6.2 Regolamento Generale Servizi per le Dipendenze Patologiche di Open Group	21

Parte prima: i fondamenti della Carta dei servizi

1.1 Le norme di riferimento

La comunità denominata Casa Gianni pubblica la presente Carta dei Servizi impegnandosi a rispettare tutta la normativa in proposito e i requisiti richiesti per l'autorizzazione al funzionamento e all'accreditamento.

La normativa di riferimento:

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.

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).

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.

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.

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. 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.

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).

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 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. 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. 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. 1 del 10 gennaio 2022

Adeguamento delle tariffe relative alle strutture che erogano prestazioni a favore delle persone con dipendenze patologiche della regione Emilia-Romagna.

Delibera di Giunta Regionale n. 1638/2024 del 08/07/2024: "Approvazione del nuovo sistema di accreditamento sociosanitario e disposizioni transitorie

Parte seconda: l'ente gestore

21 Natura giuridica

Cooperativa sociale di tipo A+B.

22 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 e 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 alcoldipendenti);

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; insieme avvia 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.

23 Modello 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.

In questi anni il Centro Accoglienza La Rupe, ora Open Group, 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, 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.

24 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.

"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]

25 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 ergo terapeutici. 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, condiviso con i SerDP. locali.

26 La comunità come metodo

Relazione, quotidianità, autonomia, osservazione, rete e cambiamento sono i principi fondamentali sui quali si fondano le Comunità. Nel "fare comunità" ciò che spinge alla crescita e alla scoperta di sé è la comunità stessa: l'opportunità di stare in un gruppo favorisce il confronto, l'interesse, lo scambio e la crescita nell'autonomia. Il "qui ed ora" comunitario, è contraddistinto dalla partecipazione e stimola una condivisione tra pari. In comunità il tempo si riveste di struttura e riparte con diversi orizzonti di significati e di possibilità: le linee educative adottate pongono l'obiettivo di consolidare la "struttura" della giornata, questo perché permette di fortificare nuovi comportamenti e misurarsi con una nuova identità. I ritmi quotidiani funzionano da comune regolatore. La routine comunitaria ridefinisce lo stile di vita, offrendo contenimento e protezione, orienta e dà sicurezza. Anche i momenti informali tra membri dell'equipe e ospiti, fuori da un setting prestabilito, favoriscono l'alleanza terapeutica. Il tempo libero può diventare un momento in cui ritrovarsi, dunque strumento per abbattere la noia e coltivare gusti spontanei. Nell'attesa, si può imparare a gestire la frustrazione e l'impulsività del "tutto subito e senza fatica", per gradualmente costruire autonomia, responsabilità e stabilità nei diversi ambiti.

27 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 imparare a gestire le frustrazioni e le difficoltà sia un elemento importante per raggiungere una completa autonomia.

Nella cornice descritta, s'inseriscono i servizi Rupe Fresatore, Rupe Arcoveggio e gli appartamenti di reinserimento inseriti nel progetto Ri-Esco, 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 riconoscere 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 terza: gli strumenti per l'attuazione dei principi

31 La definizione del servizio

Storia: inserita nel contesto cittadino, la comunità terapeutica Casa Gianni è stata gestita dal 1990 dalla Società Cooperativa Sociale ASAT e dal 2019 è inserita nella rete del settore dipendenze di Open Group. La struttura è accreditata Regione Emilia-Romagna per accogliere 30 utenti in regime semiresidenziale e 10 in regime residenziale. Casa Gianni è collocata in una casa colonica che, alle origini, fu interamente ristrutturata dagli utenti e dagli operatori della comunità, con la collaborazione di familiari disponibili ed artigiani pensionati: è proprio per ricordare con gratitudine e affetto un genitore che ha intensamente collaborato alle attività della struttura che nasce il nome "Casa Gianni".

A chi si rivolge la comunità: la comunità terapeutica ha la finalità di fornire servizi socio-sanitari ed assistenziali a favore di persone con dipendenza patologica che vivono in situazioni di disagio sociale. Svolge attività educative, psicoterapeutiche ed ergoterapiche. Vengono accolti anche utenti in misura alternativa al carcere, sia nella misura di arresti domiciliari che in Affidamento in prova. Si sottolinea che i detenuti presso la Casa Circondariale di Bologna hanno la priorità negli inserimenti poiché, con gli stessi, vengono effettuati i colloqui motivazionali e conoscitivi in carcere. 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.

Struttura: gli ambienti abitativi offrono luoghi idonei alle diverse attività che la comunità terapeutica prevede: sono presenti la cucina, la dispensa, la sala da pranzo, i servizi igienici, lavatrici e spazio guardaroba; l'ufficio dell'équipe educativa con telefono e computer connesso in rete; un locale riservato ad ufficio amministrativo, l'attrezzatura idonea alla conservazione dei farmaci, strutture per le attività riabilitative adeguate al numero degli ospiti e agli interventi previsti.

Il Laboratorio affianco alla casa e i circa sei ettari di terra permettono attività lavorative utili per aiutare gli ospiti ad apprendere responsabilità e senso del lavoro. L'équipe è formata dalla responsabile della comunità, una responsabile dell'accoglienza, una psicologa psicoterapeuta iscritta all'albo, educatori a cui sono attribuiti le varie responsabilità interne ed operatori notturni; sono presenti alcuni volontari. L'équipe si avvale della supervisione periodica di un professionista esterno (sui casi e sulle dinamiche di gruppo). Le professionalità degli educatori garantiscono i differenti interventi proposti per l'aiuto a emanciparsi dalla dipendenza. Open Formazione propone annualmente piani formativi e progetti ad hoc per operatori sociali che lavorano nell'ambito delle dipendenze con riconoscimento dei crediti ECM.

32 I servizi offerti

L'accoglienza e i tempi di permanenza: le modalità di accoglienza si differenziano a seconda della tipologia di utenza. Il referente dell'accoglienza approfondisce la conoscenza attraverso colloqui e contatti con il SerDP di provenienza allo scopo presentare all'interessato i servizi previsti dal programma terapeutico. In fase di accoglienza verrà presentata all'utente la Carta dei Servizi.

Per le persone detenute, dopo la segnalazione del SerDP operante in carcere, quando è possibile, uno dei referenti del settore accoglienza, terrà dei colloqui in carcere per approfondire la conoscenza e per presentare il programma comunitario. La durata del programma residenziale è indicativamente di 18 mesi, compreso il periodo di reinserimento socio – lavorativo: si concorda con i servizi invianti in riferimento agli obiettivi che ci si propone di raggiungere in 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.

Con le persone in misura alternativa la durata del progetto varia anche in relazione alla durata della pena.

L'intervento terapeutico prevede tre articolazioni possibili.

1) Percorso terapeutico-riabilitativo residenziale:

- osservazione e contenimento (*0-2 mesi*);
- terapeutico riabilitativo interno (*dal 2° al 4° mese*);
- terapeutico riabilitativo con verifiche esterne (*dal 4° mese in poi*), con rientri e pernotti in esterno a frequenza graduale (*dal 6° mese in poi*);
- reinserimento socio-lavorativo con iscrizione allo sportello trasversale LavOrienta e Inoltre, gli ospiti sono invitati a svolgere attività di volontariato (*dal 4° mese*), considerate uno degli strumenti fondamentali dei percorsi di giustizia riparativa e di cura delle dipendenze (*dal 8° mese in poi*);
- reinserimento abitativo anche in collaborazione con i servizi sociali territoriali di riferimento (*dal 13° mese*).

2) Percorso terapeutico riabilitativo semiresidenziale

Si tratta di percorsi personalizzati rivolti a chi ha una rete di supporto esterna alla comunità. I punti principali della proposta sono:

- quotidianità strutturata in laboratori occupazionali;
- supporto educativo e psicoterapeutico con spazi individuali e di gruppo;
- flessibilità dell'intervento e dei tempi del progetto;
- accompagnamento rispetto all'acquisizione di graduali autonomie ed al reinserimento/cittadinanza.

In questa formula diurna, sono possibili diversi itinerari terapeutici:

- diurno classico;
- percorso socio-occupazionale (accompagnamento nella sperimentazione di un interesse, orientamento e ricerca di un'attività lavorativa esterna compatibile rispetto alle capacità della persona accolta);

- percorso GAP.

3) Post trattamento e percorsi territoriali

Le nostre garanzie: i percorsi terapeutici che realizziamo nella nostra comunità sono volti a superare la condizione di dipendenza patologica e funzionali all'accompagnamento e raggiungimento di obiettivi personali ed equilibri possibili in autonomia. Per raggiungere questi obiettivi tutto il personale è impegnato a far sì che ad ogni utente siano garantiti:

- riservatezza dei dati personali e tutela della privacy;
- accesso alla struttura tramite colloquio orientativo con il Responsabile della Struttura o con un operatore delegato alla accoglienza;
- assegnazione di un operatore di riferimento per ogni utente;
- consegna di materiale informativo sul funzionamento e sulle regole di convivenza nella comunità;
- definizione di un percorso terapeutico personalizzato adeguato alla situazione socio-psicofisica dell'utente e impostato avvalendosi delle attività messe a disposizione dalla comunità;
- condivisione con l'utente del percorso terapeutico proposto;
- mantenimento dell'attiva comunicazione tra comunità e SerDP inviante tramite colloqui, contatti periodici e verifiche congiunte;
- massima collaborazione ed integrazione, ove possibile, con la famiglia delle persone assistite;
- inserimento nel percorso terapeutico di attività volte alla valorizzazione delle risorse e delle potenzialità della persona, e alla sua crescita personale e professionale - a tale scopo si utilizzano le svariate attività formative che vengono ciclicamente proposte all'utenza;
- supporto per l'orientamento e la ricerca attiva del lavoro nell'ultima fase dell'iter terapeutico.

Il regolamento: la comunità è retta da regole che gli ospiti dovranno condividere e sottoscrivere al momento dell'ingresso e da regole di funzionalità e di consuetudine. L'équipe custodisce la coerenza tra queste norme funzionali e le finalità terapeutiche che le regole devono avere.

Il punto sul processo terapeutico-riabilitativo: per i primi due mesi vi è l'osservazione da parte dell'équipe dell'utente, finalizzata alla conoscenza della persona e delle sue caratteristiche di funzionamento. Il Progetto Terapeutico Individuale (PTI) viene elaborato dopo 2 mesi dall'ingresso della persona in comunità ed è realizzato dalla comunità in stretto raccordo con gli operatori dei servizi territoriali e con l'utente (dal quale è controfirmato); gli obiettivi del progetto vengono ordinati in una scala di priorità e, quando possibile, si attribuisce una scadenza temporale per il loro raggiungimento e quindi di conseguenza il PTI viene revisionato. Tutti gli obiettivi sono individualizzati ed il raggiungimento è dipendente dalle caratteristiche personali. Dopo i primi 15 giorni possono essere autorizzate le visite dei familiari presso la struttura e le uscite per motivi burocratici, sanitari e familiari accompagnati dall'operatore.

La giornata tipo è la seguente:	
ore 06:45	sveglia
ore 07:00	colazione
ore 07:15 - 07:45	pulizia degli spazi
ore 8:00	Partenza utenti per laboratorio (Bologna)
ore 08:30	inizio attività ergoterapica
ore 09:30	pausa
ore 10:30 - 10:50	merenda
ore 12:00	pausa
ore 13:00	Pranzo (lun, mer, ven alle 13.30)
ore 14:00 - 15:00	turno sparecchio e lavaggio piatti / riposo
ore 15:00 - 17:00	gruppi terapeutici / attività riabilitative
ore 17:00 - 19:45	tempo libero
ore 19:45	cena
ore 20:30	tempo libero
ore 23:30	buonanotte

33 La valutazione del servizio

Verifica del PTI (ogni decisione è presa in riunione d'équipe):

- al termine del percorso viene predisposta ed inviata la relazione di aggiornamento sul percorso terapeutico;
- con il UEPE (se l'ospite è in regime di misura alternativa) a richiesta, predisporre ed inviare una relazione di aggiornamento sul percorso terapeutico.

Verifica: dopo un periodo di sperimentazione dall'assegnazione di incarichi e responsabilità viene condotta una verifica con l'équipe della comunità.

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.

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. Gli strumenti di coinvolgimento nella valutazione del quotidiano sono le riunioni di laboratorio, il gruppo comportamentale; è inoltre utilizzato un questionario di soddisfazione.

Valutazione e miglioramento delle attività: in riunione d'équipe 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.

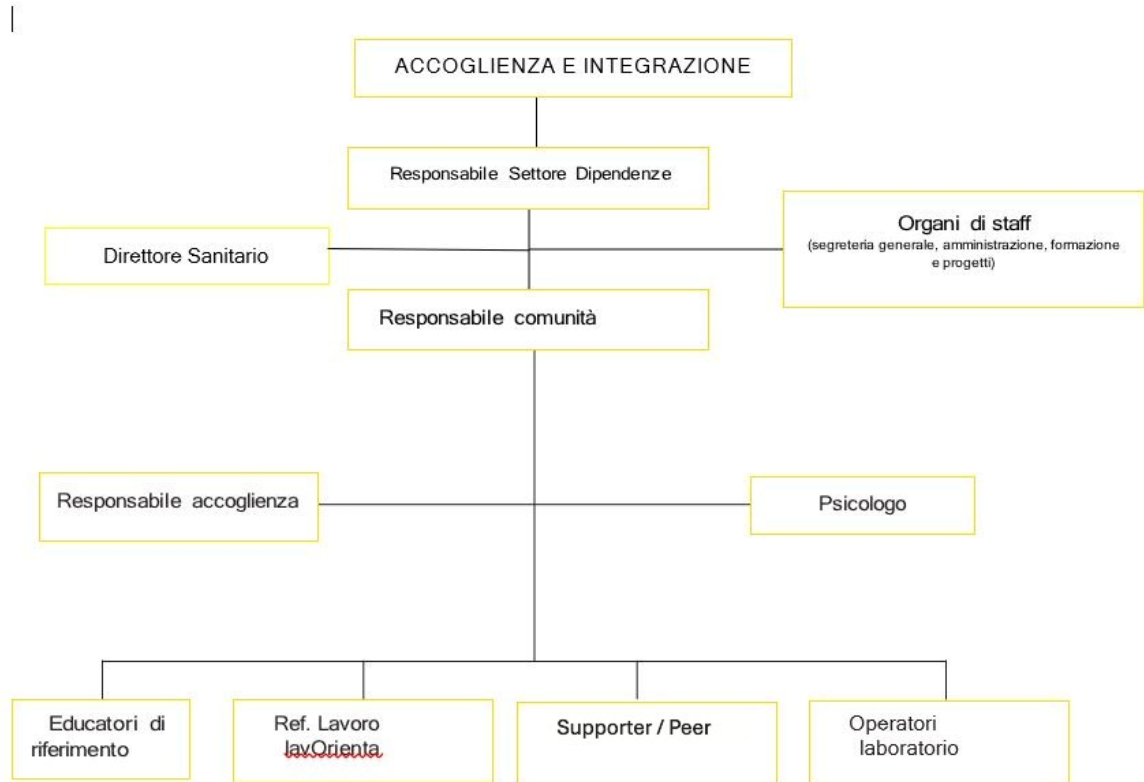
Il Direttore di area, con la collaborazione dei responsabili delle diverse strutture, dopo aver condiviso eventuali cambiamenti rispetto all'organizzazione e all'utenza, si pongono degli obiettivi legati al miglioramento della qualità del servizio.

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.

Il momento di comunicazione a tutti gli educatori della cooperativa dei risultati ottenuti e dei nuovi obiettivi proposti è l'open day.

34 Organigramma



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

Tipologia di intervento	Retta
Terapeutico/riabilitativa residenziale	€ 82,71
Terapeutico/riabilitativa semiresidenziale	€ 63,13
Supporto in caso di ricovero ospedaliero	€33,08

Le rette sono comprensive delle attività sopra descritte. Esclusi dalla retta sono le terapie specialistiche, le sigarette e la profumeria. In caso di sostanziale variazione delle modalità di erogazione del servizio verrà data, a tutti i Servizi invianti, informazione tempestiva. 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 quarta: i meccanismi di tutela

41 Raccolta dati e privacy

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

42 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 SerDP inviante ed eventualmente l'autorità competente se l'utente è sottoposto a degli obblighi penali.

43 L'ufficio qualità

I recapiti dell'ufficio qualità sono i seguenti:
via Milazzo 30, 40121 Bologna (BO)
Telefono: 051.841206 Referente: Ivana Tartarini
mail: qualita@opengroup.eu

44 La procedura per il reclamo

Per la presentazione dei reclami è richiesta la forma scritta via mail, fax o posta tradizionale; è consigliato porre nell'oggetto reclamo nei confronti di Casa Gianni. 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, saranno comunicati, inoltre i tempi previsti per la durata dell'indagine.

Parte quinta: recapiti utili

Comunità Casa Gianni

Via Lame 401- 40013 Castelmaggiore (BO)

Telefono: 051.453895 / 342.9931672 Fax: 051.453100

mail: casagianni@opengroup.eu

Maps: <https://maps.app.goo.gl/Y9GeM84mukHuNf9g6>

Referente della struttura:

Antonietta Esposito: 345.9778725 – antonietta.esposito@opengroup.eu

Responsabili accoglienza:

Claudia Bianchi: 348.5277903 - claudia.bianchi@opengroup.eu

Antonietta Esposito: 345.9778725 - antonietta.esposito@opengroup.eu

Responsabile Settore Dipendenze:

Hazem Cavina: 348.8470028

hazem.cavina@opengroup.eu

Segreteria generale

via Milazzo 30, 40121, Bologna (BO)

Telefono: 051.841206

mail: segreteria@opengroup.eu

L'ufficio qualità

via Milazzo 30, 40121 Bologna (BO)

Telefono: 051.841206 Referente: Ivana Tartarini

mail: qualita@opengroup.eu

Ente Gestore

Open Group Soc Coop Soc

via Milazzo 30, 40121 Bologna (BO)

Telefono: 051.841206

mail: info@opengroup.eu - www.opengroup.eu

Posizione

Parte sesta:

6.1 Regolamento della comunità Casa Gianni

GESTIONE DELLA COMUNITÀ

Ingresso

Al momento dell'ingresso l'ospite deve presentarsi con:

- documento d'identità valido
- codice fiscale
- Spid – identità digitale
- Tessera Sanitaria (indispensabile)

Tutta la documentazione sanitaria

Esami ematici recenti (2/3 mesi) hiv – hcv - se in possesso o prenotati al momento dell'ingresso

Il primo giorno si viene accompagnati nella propria camera dall'operatore che controlla gli effetti personali.

Dimissioni/Abbandono

In caso di dimissioni concordate verranno consegnati gli effetti personali, documenti, terapie farmacologiche (come da accordi con il servizio inviante) a lui prescritte ed eventuali soldi custoditi dalla comunità.

In caso di abbandono/espulsione, così come per le dimissioni concordate verranno consegnati gli effetti personali, i documenti e le terapie farmacologiche per il numero di giorni utili per raggiungere il proprio servizio. (se il giorno successivo è feriale e quindi il servizio è aperto, non sarà affidata nessuna terapia) così come da indicazione del coordinamento SerDp di Bologna e provincia.

Per i soldi verranno consegnati in un secondo momento dopo verifica di eventuali debiti/prestiti.

Al mento dell'uscita dalla struttura l'utente deve portare via tutti i suoi effetti personali compresi eventuali documenti personali conservati nella cartella (legali...) ed eventuali veicoli, sarà possibile consegnare in ufficio borse o valige chiuse con nome e cognome che potranno essere ritirate dall'ospite stesso o dai suoi familiari entro e non oltre i 15 gg dall'uscita previo accordo. Trascorsi questi 15gg, i documenti ed effetti personali saranno smaltiti o riciclati o eliminati secondo le normative vigenti, Open Group non risponde per qualsiasi ulteriore effetto personale/veicolo/documento abbandonato in struttura e non consegnato in ufficio.

Farmaci

I farmaci delle terapie individuali sono custoditi in ufficio nell'apposito armadio e l'autosomministrazione osservata avviene in orari specifici (08/14/20/22) con il supporto dell'operatore.

Qualsiasi ulteriore farmaco anche da banco potrà essere assunto solo con il consenso dell'operatore e/o sotto consiglio/prescrizione del MMG o guardia medica o servizio inviante.

Gli utenti provvedono al pagamento in autonomia dei propri farmaci prescritti ma non mutuabili.

Scalaggio delle terapie sostitutive: l'equipe ha facoltà di decidere come gestire tali situazioni secondo le caratteristiche dell'utente, del PTI, degli accordi condivisi attraverso i moduli Rex e in accordo con i servizi invianti. In generale le linee operative sono le seguenti:

Nel primo periodo di inserimento non è consigliabile lo scalaggio né tantomeno la sospensione del farmaco sostitutivo.

Lo scalaggio deve avvenire con estrema gradualità e deve essere sempre prevista, in accordo con il medico prescrittore, una terapia al bisogno in caso di forte astinenza/craving.

E' facoltà dell'equipe richiedere al servizio che la sospensione del farmaco (scalaggio a zero) o il passaggio da un sostitutivo ad un altro venga effettuato, quando possibile, in ambito specialistico protetto (clinica).

In caso di sospensione del farmaco (in comunità) deve essere sempre previsto un periodo di osservazione/stabilizzazione, indicativamente della durata di 7-10 giorni (dopo la fine dello scalaggio), al fine di minimizzare i potenziali rischi di ricaduta e/o overdose.

Orari

da lunedì a venerdì

07:00 colazione (sab e dom 08.00)

07:30 pulizie

08:30 attività ergoterapiche

13:00 pranzo

14:45 attività terapeutiche

16:30 fine attività pomeridiane e inizio tempo libero

19:30 cena

23:30 ritiro nelle camere da letto

Uso del denaro

Il denaro o carte di credito e/o qualsiasi altro metodo di management del denaro deve essere custodito in ufficio nell'apposita cassaforte e l'equipe ha facoltà di controllare a sua discrezione: saldi, movimenti, applicazioni da cellulare, home banking. Gli utenti non sono tenuti ad avere con sé denaro se non pochi euro, qualsiasi spesa deve essere approvata dall'equipe. Gli utenti non possono ricevere pacchi se non specificatamente autorizzati dall'equipe che quindi ha facoltà di respingere le spedizioni non concordate/autorizzate.

Ogni utente provvede al pagamento delle proprie necessità che esulano dal vitto e alloggio o qualsiasi altra necessità solo ed esclusivamente in accordo con gli operatori.

Uso cellulare

Nei primi 2 mesi di osservazione il cellulare è custodito dallo staff in ufficio.

Il cellulare è consentito dopo il periodo di osservazione. Il possesso e la frequenza di utilizzo, vengono stabiliti in equipe a seconda la personalizzazione dell'intervento e l'evolversi del progetto.

Sigarette

Ogni utente ha un budget per l'acquisto di sigarette o tabacco, tale budget deriva dall'impegno dello stesso nelle attività di cui al punto 3. In casi particolari, se approvato dal responsabile, l'utente può ricevere da parenti o amministratori la fornitura mensile di sigarette. In linea generale si consiglia di non eccedere le 15 sigarette die.

Gestione stanze

La disposizione delle stanze deve seguire le indicazioni delle planimetrie dichiarate, non è possibile variarne la disposizione, gli armadi devono essere fissati al muro, non è possibile utilizzare stufette elettriche. Nelle stanze vanno tenuti solo gli effetti personali indispensabili (borse e valige vanno riposti nei luoghi dedicati). Non è consentito la consumazione e/o conservazione di cibo e bevande.

Pulizie e incarichi

Ogni utente è tenuto a contribuire alla gestione della casa attraverso turni di pulizie giornalieri e/o settimanali; a seconda delle capacità sono stabilite anche delle responsabilità interne (resp. lavanderia, resp. dispensa, resp. cucina, resp. prodotti pulizia, resp. cura spazi esterni, resp. conferimento rifiuti, saltuariamente resp. turni pulizia, autista/i) che fanno parte integrante del programma terapeutico/riabilitativo, quindi obbligatorie.

Spostamenti all'interno della comunità

Gli spostamenti all'interno della comunità e delle sue pertinenze devono essere sempre comunicati agli operatori, in linea generale durante il giorno nelle ore di attività occupazionale e/o terapeutica non è consentito accedere alle stanze se non specificatamente autorizzati. Per tutti gli utenti e in particolare per quelli con provvedimenti legali che impediscono la libertà di movimento, nelle ore in cui non sono impegnati in attività specifiche, devono soggiornare all'interno della comunità o nelle sue più strette pertinenze entro il perimetro in modo da restare nell'area visiva e rispondere immediatamente ad un'eventuale chiamata dell'operatore.

Abbigliamento

L'utente provvede ad acquistare con le proprie risorse eventuali capi d'abbigliamento necessari

le scarpe antinfortunistica per il laboratorio, ove non fossero già presenti, vengono fornite da Open Group, non è consentito girare in struttura senza indossare almeno maglietta e pantaloni.

Non è consentito girare in ciabatte aperte negli spazi comuni durante le attività quotidiane.

Prodotti per la cura e l'igiene personale

L'utente provvede ad acquistare con proprie risorse i prodotti per la cura e l'igiene personale.

Quando necessario, all'ingresso vengono forniti i prodotti necessari alle prime settimane di permanenza in struttura.

Automezzi personali e della comunità

Gli utenti, se in possesso di regolare patente, secondo quanto dettato dalla procedura esistente possono utilizzare i mezzi aziendali per accompagnamenti e/o commissioni.

Per quanto riguarda i veicoli personali degli utenti, (di qualsiasi natura), se utilizzati per lavoro e/o reinserimento e autorizzate dall'equipe, possono sostare nei parcheggi della struttura, l'utente firmando questo regolamento, solleva Open Group da ogni responsabilità relativa a furti e/o danni di qualsiasi natura possa avvenire al proprio mezzo. Non è possibile, per gli utenti in percorso, lasciare il proprio veicolo nei parcheggi della struttura.

ATTIVITA' TERAPEUTICHE

Sono previsti:

Gruppi educativi/riabilitativi

colloqui educativi

Gruppi psicologici

colloqui psicologici

attività esperienziali,

La partecipazione a tali attività è obbligatoria.

LE FASI del programma terapeutico sono concordate in maniera personalizzata quindi i dati sotto riportati sono solo indicativi:

1. Osservazione (0-2 mesi).

2. Stabilizzazione e (2-4 mesi).

3. Sperimentazione (ex: attività volontariato uscite in autonomia): (4-8 mesi) dal 6° mese saranno eventuali uscite anche con pernottamento (ove non diversamente previsto in accordo col servizio inviante).

4. Autonomia controllata (eventuale passaggio in appartamento): almeno 8 mesi (ove non diversamente previsto in accordo col servizio inviante).

ATTIVITA' OCCUPAZIONALI E COMPARTICIPATIVE

Il servizio prevede un contributo/fondo mensile di "welfar comunitario" al massimo di euro 60 commisurato alla partecipazione dell'utente alle attività previste dal presente regolamento e dal PTI tra cui la presenza alla terapia occupazionale del laboratorio di via Mondolfo a Bologna, tale importo sarà impiegato esclusivamente al fine delle spese di mantenimento e "reinserimento", tra cui: sigarette, prodotti o altre necessità personali inerenti al percorso. e autorizzate dall'equipe. Per nessuna ragione tale importo potrà essere erogato all'utente.

RAPPORTI CON L'ESTERNO

I rapporti con i familiari/amici rientrano all'interno del percorso terapeutico riabilitativo, per tanto saranno possibili i contatti con le persone significative su indicazione dell'equipe. Non è consentito invitare/incontrare persone estranee anche per brevi periodi senza l'autorizzazione dell'equipe.

Famigliari e parenti

Le prime visite avvengono dopo le prime 2 settimane salvo che ha figli minorenni che possono vedere i figli da subito accompagnati da un adulto di riferimento (2 volte a settimane). Nel corso del programma sono permesse le visite ogni 2

settimane. I familiari che lo richiedono, in accordo con i servizi invianti sono coinvolti nel percorso del loro congiunto secondo quanto previsto dal PTI.

Uscite dalla struttura

Dopo i primi 4 mesi di osservazione è possibile effettuare brevi uscite in autonomia se dall'equipe sono ritenute funzionali al percorso terapeutico.

Ricerca lavoro

Per gli utenti i quali l'equipe ritiene opportuno procedere alla ricerca lavoro possono usufruire dello sportello lavoro interno alla comunità per: bilancio competenze, costruzione cv, iscrizione portali di ricerca lavoro, iscrizione agenzie interinali, ipotesi e ricerca di tirocini formativi.

6.2 Regolamento Generale Servizi per le Dipendenze Patologiche di Open Group

Il presente regolamento si rivolge a coloro che hanno scelto di entrare presso una delle strutture per le dipendenze patologiche di Open Group, aderendo ad un progetto terapeutico/riabilitativo/educativo individualizzato proposto in accoglienza in accordo con i Servizi invianti.

Il regolamento è strumento che vuole garantire una sana convivenza; pertanto, le regole costituiscono un imprescindibile punto di riferimento quotidiano, la trasgressione al presente regolamento potrà comportare, a discrezione dell'equipe, l'adozione di provvedimenti educativi/terapeutici fino all'espulsione.

L'équipe educativa dei vari servizi è composta dal responsabile, operatori, educatori, psicoterapeuti e dai volontari qualificati secondo la vigente normativa e coadiuvata da tirocinanti, giovani in servizio civile, esperti in campo medico e psicosociologico; ad ogni membro dell'equipe è dovuto ugual rispetto, così come ad ogni utente che viene accolto nelle strutture di Open Group.

Open Group riconosce i diritti fondamentali delle persone tutelandone l'integrità fisica, psicologica e morale e non ammette comportamenti che abbiano un contenuto discriminatorio fondato sulla razza, il credo religioso, l'età, lo stato di salute, le opinioni politiche e sindacali, la nazionalità, l'orientamento sessuale e in genere qualsiasi caratteristica intima della persona umana.

L'operatore di comunità nella sua funzione di "incaricato di pubblico servizio" è obbligato (altrimenti sanzionato penalmente *artt. 361 – 362 c.p.*) a "segnalare" e/o denunciare senza ritardo ogni ipotesi di reato procedibile d'ufficio, di cui venga a conoscenza nell'esercizio o a causa del suo servizio.

Le seguenti attività: educative (individuali e di gruppo), ergoterapiche/occupazionali, ludiche, espressive e motorie fanno parte degli strumenti terapeutici/riabilitativi/educativi utili al percorso di ogni utente, per cui sarà necessaria la partecipazione.

E' fortemente sconsigliato tenere con sé oggetti di valore, Open Group non risponderà per nessun motivo di qualsiasi evento che potrebbe verificarsi come furti, smarrimenti, sottrazioni, sparizioni... di tali beni.

Open Group non è responsabile e non risponde in nessuna maniera di qualunque oggetto, documento, ed effetto personale non ritirato dall'utente al momento dell'uscita dalla propria struttura; eventuali borse o valige chiuse e lasciate in ufficio agli operatori, potranno essere ritirate dall'utente stesso o dai suoi familiari entro 15 gg dall'uscita previo accordo. Trascorso tale termine saranno eliminate/smaltite.

Per garantire un ambiente protetto all'interno della struttura è vietato introdurre

sostanze stupefacenti e alcoliche; a discrezione dell'equipe, quindi, possono essere effettuati:

- esami tossicologici/alcoltest,
- controlli accurati di tutti gli effetti personali compresi i cellulari/smartphone, pc/tablet e loro applicazioni,
- controlli degli spazi comuni e di quelli personali (camere, armadi, valige...)

Consapevole che tali accertamenti sono funzionali al percorso terapeutico/riabilitativo con la firma del presente regolamento l'utente accetta ed esprime il suo consenso a tali controlli.

Ognuno è responsabile per eventuali danni arrecati alla struttura e/o agli oggetti in essa contenuti, che dovrà risarcire economicamente.

Durante il periodo di permanenza in struttura non sono ammessi e possono comportare l'allontanamento immediato dalla stessa i seguenti comportamenti:

- uso, introduzione e cessione di farmaci non prescritti, alcol e sostanze psicoattive;
- furti o appropriazioni di oggetti di proprietà della struttura o di altri ospiti; atti vandalici;
- atti di violenza verbale, fisica e psicologica; comportamenti aggressivi, minacce;
- utilizzo o detenzione di armi, coltelli ed oggetti potenzialmente pericolosi e/o atti ad offendere.
- Comportamenti sessualmente inappropriati e non rispettosi del contesto e delle persone.

