



**OPEN** group

Carta dei servizi:

# Rupe Ozzano



<b>Redazione e verifica</b>	<b>Fabio Bernardi</b> (Direttore Sanitario) <b>Domenico Catelli</b> (Coordinatore Struttura)
<b>Approvazione e autorizzazione</b>	<b>Hazem Cavina</b> (Tecnico Settore Dipendenze)
<b>Scopo e campo d'applicazione</b>	Describe 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.
<b>Luogo d'applicazione</b>	La comunità denominata Rupe Ozzano e gli appartamenti di reinserimento ad essa attribuiti.

### 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	Aggiornamento per cambio responsabile e tipologia utenza	13/11/2009
3	Aggiornamento per cambio programma	15/05/2011
4	Aggiornamento per accreditamento	12/03/2012
5	Revisione per cambio ragione sociale	01/05/2014
6	Revisione in funzione dell'Accreditamento al Sistema Sanitario Regionale	23/11/2018
7	Aggiornamento per cambio referente Accreditamento e nuovo regolamento interno	15/01/2024
8	Aggiornamento per riorganizzazione accordi locali e tipologie di trattamento	09/04/2025
9	Revisione in funzione dell'Accreditamento al Sistema Sanitario Regionale	01/06/2025

## Sommario

<b>Parte prima: i fondamenti della Carta dei servizi .....</b>	<b>4</b>
1.1 Le norme di riferimento .....	4
<b>Parte seconda: l'ente gestore .....</b>	<b>6</b>
2.1 Natura giuridica .....	6
2.2 La storia .....	6
2.3 Modello di riferimento: modello teorico biopsicosociale .....	7
2.4 Mission .....	7
2.5 Trattamento residenziale .....	8
2.6 La comunità come metodo .....	8
2.7 Area cittadinanza e inclusione sociale .....	8
<b>Parte terza: gli strumenti per l'attuazione dei principi .....</b>	<b>9</b>
3.1 La definizione del servizio .....	9
3.2 I servizi offerti .....	10
3.3 Il punto sul processo terapeutico-riabilitativo .....	11
3.4 La valutazione del servizio .....	12
3.5 Organigramma .....	14
<b>Parte quarta: i meccanismi di tutela .....</b>	<b>15</b>
4.1 Raccolta dati e privacy .....	15
4.2 Gestione delle emergenze .....	15
4.3 L'ufficio qualità .....	15
4.4 La procedura per il reclamo .....	15
<b>Parte quinta: recapiti utili .....</b>	<b>16</b>
Rupe Ozzano .....	16
<b>Parte sesta: regolamento .....</b>	<b>17</b>
6.1 Regolamento della Comunità Rupe Ozzano .....	17
6.2 Regolamento generale servizi per le dipendenze patologiche Open Group .....	20

# Parte prima: i fondamenti della Carta dei servizi

## 1.1 Le norme di riferimento

La comunità denominata Rupe Ozzano 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.

**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.

**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.

**Delibera di Giunta n. 894/2004**

Primi provvedimenti applicativi della deliberazione della Giunta Regionale 23 febbraio 2004, n. 327.

**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.

**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 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 approvata 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 Giunga 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. 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-psico-sociale**

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 Invante 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 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, 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’inscrivono 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

### 3.1 La definizione del servizio

**Storia:** la comunità di Ozzano è nata ad opera della cooperativa Il Quadrifoglio il 01/02/1982, dalla volontà di 15 soci fondatori, già appartenenti al Gruppo '14 settembre', attivo in quegli anni nel territorio bolognese. Inizialmente sono state coinvolte due persone che vivevano a tempo pieno in comunità con lo scopo di operare nel sociale attraverso la condivisione del quotidiano e le relazioni interpersonali. Nel tempo poi il servizio si è organizzato non più come comunità di vita, ma come servizio gestito da una equipe di educatori che lavorano su turni. La cooperativa aprì poi altri servizi, tra cui la Comunità di reinserimento del Fresatore. Dal maggio 2005 la cooperativa Il Quadrifoglio ha cessato di esistere giuridicamente, e le due strutture operanti nel campo della tossicodipendenza sono state fuse per incorporazione alla Coop. Soc. Centro Accoglienza La Rupe di Sasso Marconi (BO).

La comunità **Rupe Ozzano** è una comunità residenziale di prima accoglienza per soggetti alcoldipendenti di genere maschile. Può accogliere utenti poliassuntori dove la dipendenza prevalente sia l'alcol. Gli ospiti arrivano grazie all'invio dei servizi pubblici per le dipendenze patologiche e la salute mentale.

Le persone con forme restrittive alternative alla pena detentiva, quali arresti domiciliari (o simili) o in regime di affidamento in prova ai servizi sociali, vengono accolti prevedendo in accoglienza la possibilità di partecipazione dell'ospite a tutte le attività del percorso terapeutico riabilitativo.

### La comunità si rivolge a

Persone maggiorenni di genere maschile con problematiche legate al DUA (Disturbo da Uso di Alcol) che non presentino una situazione d'intossicazione acuta non gestibile farmacologicamente e che non siano in stato di compromissione psico-fisica grave che necessiti di un'assistenza ospedaliera-sanitaria

Persone con terapia farmacologica e con possibilità di modificare la stessa in collaborazione con il servizio inviante

È presente un modulo di Pronta Accoglienza Alcol con l'obiettivo principale di offrire uno spazio ad alta intensità di accompagnamento nella quotidianità e cura della persona in grado di favorire il recupero psicofisico (in un secondo momento è possibile prevedere il vero percorso comunitario)

### Finalità

- Motivare e sostenere l'astinenza dall'alcol e sostanze
- Aumentare la consapevolezza di sé e dei propri meccanismi di funzionamento
- Individuare bisogni e risorse di ogni utente al fine di proporre percorsi comunitari individualizzati che rispettino la soglia possibile della persona utile a intraprendere il percorso di presa di consapevolezza e

### cambiamento

- Favorire il recupero dell'autonomia possibile della persona
- Lavorare sul riconoscimento e sulla gestione dei propri stati emotivi
- Favorire il recupero di competenze sociali e la socializzazione dove è possibile
- Costruire buoni contatti con le risorse del territorio (gruppi auto aiuto, ...)

Il servizio Pronta Accoglienza Alcol è rivolto a soggetti attivi rispetto alla sostanza che necessitano di un tempestivo contenimento e/o si trovano in situazioni di multiproblematicità e disagio sociale.

### Obiettivi generali

- Allontanamento sia dall'abuso alcolico e di altre sostanze psicoattive che dalla situazione di emergenza sociale nella quale si trovano
- Prendersi cura della propria salute
- Pausa/riflessione personale

Vista la particolarità del servizio e dell'utenza che si ospita, il raccordo con i SerDP e CSM invitanti deve essere costante per tenere monitorata anche la parte medico/farmacologica/psichiatrica.

**La struttura:** la Comunità si colloca in un ambiente tipicamente di campagna con ampi spazi attorno alla casa padronale.

La struttura ha una capienza di 15 posti così suddivisi: 13 posti per alcolisti e 2 posti per PAA. L'area residenziale è strutturata in camere da 2 a 4 posti letto.

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 adeguati al numero degli ospiti e dedicati al personale, un locale lavanderia ed uno dedicato al guardaroba, un locale riservato ad ufficio con le attrezzature idonee alla conservazione di farmaci ed alcuni effetti personali degli utenti, una sala colloqui, ulteriori spazi per le attività riabilitative e ludico-ricreative.

Il Laboratorio di via Mondolfo a Bologna e i circa sei ettari di terra permettono attività lavorative utili per aiutare gli ospiti ad apprendere responsabilità e senso del lavoro (attualmente non agibile per lavori).

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

L'équipe è formata dal/dalla responsabile della comunità, un/una psicologa psicoterapeuta ed educatori a cui sono attribuiti le varie responsabilità interne ed operatori notturni; sono presenti inoltre volontari a supporto delle varie attività interne ed esterne. 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 sostanza. 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

**Accoglienza:** l'équipe accoglienza ed il responsabile della struttura approfondiscono 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.

Per le persone detenute, dopo la segnalazione del SerDP operante in carcere, sono consigliati ed eventualmente previsti dall'equipe accoglienza colloqui presso la casa circondariale, per approfondire la conoscenza e per presentare il programma comunitario.

**Le prime pratiche comunitarie:** entro le prime due settimane dall'entrata, all'utente viene affidato un educatore di riferimento. Con quest'ultimo si programmano i primi obiettivi del percorso di cura, sulle basi di quanto costruito inizialmente con il SerDP e con il referente dell'accoglienza, in attesa della stesura del primo PTI.

#### **Le Aree di Intervento sulla persona:**

Area Sanitaria (ambito salute);

Area psicopedagogica (ambito psicologico, educativo-terapeutico, ergoterapeutico/lavorativo);

Area socio-riabilitativa - raccordo con il territorio, reinserimento, ambito familiare, genitorialità e ludico-ricreativo.

**Programma Residenziale:** la durata del programma residenziale è strettamente legata al raggiungimento degli obiettivi personali di progetto, individuati e concordati con il servizio inviante e l'utente stesso, all'ottenimento dei quali si può decidere di passare alla fase di reinserimento. Come previsto dalle disposizioni regionali, è compito dell'utente stesso o della sua famiglia, farsi carico dei costi per le sigarette e per eventuali spese straordinarie.

**Gruppo Appartamento:** al termine del percorso residenziale è possibile proseguire il programma in appartamenti dedicati al reinserimento socio lavorativo al fine di raggiungere l'autonomia possibile (questi alloggi, gestiti dall'equipe della comunità per continuità terapeutica, hanno delle procedure ed un regolamento specifico).

**Budget Di Salute:** Nell'ultima fase del percorso terapeutico riabilitativo, durante il reinserimento socio lavorativo, è previsto l'avvio di progetti in Budget Di Salute (BDS), ad Alta/Media/Bassa intensità, in accordo con l'utente e i servizi coinvolti.

**Il Regolamento:** la Comunità e gli appartamenti sono retti da regole che gli ospiti dovranno condividere e sottoscrivere al momento dell'ingresso e da regole di funzionalità e di consuetudine. L'equipe custodisce la coerenza tra queste norme funzionali e le finalità terapeutiche che le regole devono avere.

#### **33 Il punto sul processo terapeutico-riabilitativo**

Per i primi tre mesi vi è l'osservazione da parte dell'equipe dell'utente finalizzata alla conoscenza della persona e delle sue caratteristiche di funzionamento.

**Il Progetto Terapeutico Individualizzato (PTI)** viene elaborato dopo tre 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 tre mesi possono essere autorizzate uscite per motivi burocratici, sanitari e familiari. Le uscite ricreative in autonomia sono possibili solo quando l'operatore di riferimento e l'équipe insieme all'ospite ed i servizi ne valuteranno la fattibilità

### **34 La valutazione del servizio**

#### **Verifiche del percorso terapeutico**

- La verifica del PTI (Progetto Terapeutico Individualizzato) avviene in Equipe a scadenza trimestrale;
- Durante il percorso, a scadenze definite in accordo con i servizi coinvolti (SerDP/UEPE/CSM/Serv.Sociali), vengono effettuate verifiche congiunte del progetto. In esse si seguono le indicazioni e i moduli condivisi dalla CoMAS (Commissione di Monitoraggio dell'Accordo di Sistema) che vede presenti referenti dell'Asl e del Privato Accreditato.
- Al termine del percorso viene predisposta ed inviata ai servizi coinvolti (SerDP/UEPE/CSM/Serv.Sociali) la Relazione Finale del Percorso Terapeutico;
- Con l'UEPE (se l'ospite è in regime di misura alternativa), a richiesta, si predispone e si invia una Relazione di Aggiornamento sul Percorso Terapeutico.

#### **Rilevazione della soddisfazione**

L'opinione delle persone a cui è rivolto il servizio 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 e i gruppi interni (settimanali). Durante l'anno, agli ospiti del servizio, viene proposto e fatto compilare un questionario di soddisfazione (suddiviso per aree) sul progetto terapeutico proposto.

#### **Valutazione e miglioramento delle attività interne al servizio/settore**

In riunione d'équipe si attribuiscono le responsabilità per l'implementazione dei progetti o le attività di miglioramento interni al servizio, sintetizzati nel Piano Annuale degli Obiettivi di Servizio (prevedenti valutazione semestrale e finale). In riunione di coordinamento del Settore Dipendenze viene predisposto il Piano Annuale degli Obiettivi di Settore.

#### **Il riesame annuale con i dipendenti del servizio**

A cadenza annuale, in riunione con il Tecnico di Settore e/o il Responsabile di Area, si 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 inherente a:

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

### Obiettivi e Risultati

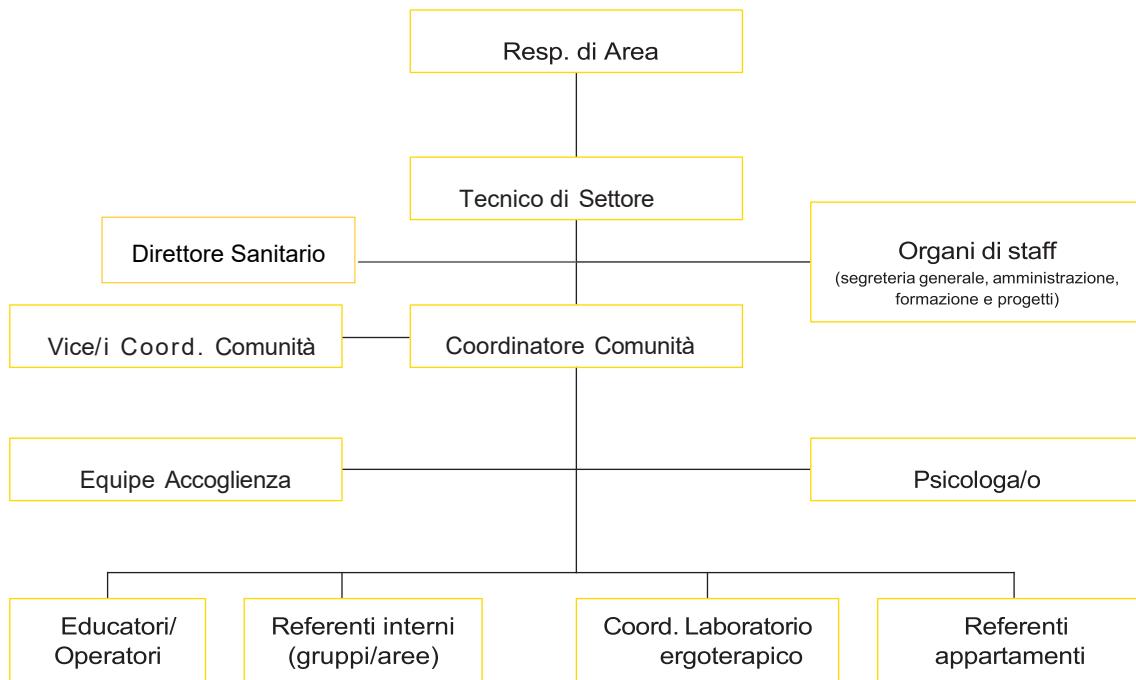
Il Responsabile di Area, il Tecnico di Settore e i Coordinatori delle diverse strutture, dopo aver condiviso eventuali cambiamenti rispetto all'organizzazione e all'utenza, si pongono degli obiettivi legati al miglioramento della qualità del servizio.

Le attività di miglioramento della qualità del servizio comprendono:

- identificazione del bisogno
- programmazione di azioni e tempi
- referenti di processo
- obiettivi da raggiungere
- valutazioni e verifiche

Il momento di comunicazione dei risultati ottenuti e dei nuovi obiettivi proposti a tutti gli operatori del settore è l'**Open Day** annuale.

### 35 Organigramma



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

Tipologia di intervento	Retta
Terapeutico-Riabilitativa residenziale	<b>82,71€/die</b>
Pronta Accoglienza Alcol	<b>77,01 €/die</b>
Supporto in caso di ricovero ospedaliero	<b>33,08 €/die</b>
Retta Gruppo Appartamento	<b>64,00 €/die</b>
Budget Di Salute	<b>25,00 €/prest.</b>

*Le rette sono comprensive delle attività sopra descritte. Esclusi dalla retta sono le terapie specialistiche, le sigarette e l'IVA. In caso di sostanziale variazione delle modalità di erogazione del servizio verrà data, a tutti i Servizi invitanti, 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 strutturache 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 Rupe Ozzano. 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

### Rupe Ozzano

via Canaletta 5, 40064 Ozzano Emilia (BO)  
Telefono: 051.797534 / 347.4338427 Fax: 051.796433  
mail: [rupeozzano@opengroup.eu](mailto:rupeozzano@opengroup.eu)  
Maps: <https://maps.app.goo.gl/YX1bYbvHpUtVxiG7>

### Coordinatore della struttura

Domenico Catelli Telefono: 342.8193843  
mail: [domenico.catelli@opengroup.eu](mailto:domenico.catelli@opengroup.eu)

### Responsabile Settore Dipendenze

Hazem Cavina; Telefono 348.8470028  
mail: [hazem.cavina@opengroup.eu](mailto:hazem.cavina@opengroup.eu)

### Referenti accoglienza

Claudia Bianchi: 348.5277903 - [claudia.bianchi@opengroup.eu](mailto:claudia.bianchi@opengroup.eu)  
Antonietta Esposito: 345.9778725 - [antonietta.esposito@opengroup.eu](mailto:antonietta.esposito@opengroup.eu)

### Segreteria generale

via Milazzo 30, 40121, Bologna (BO)  
Telefono: 051.841206  
mail: [info@opengroup.eu](mailto:info@opengroup.eu) - [www.opengroup.eu](http://www.opengroup.eu)

### Ente Gestore

Open Group Soc Coop Soc  
via Milazzo 30, 40121 Bologna (BO)  
Telefono: 051.841206  
mail: [info@opengroup.eu](mailto:info@opengroup.eu) - [www.opengroup.eu](http://www.opengroup.eu)

## Parte sesta: regolamento

### 6.1 Regolamento della Comunità Rupe Ozzano

#### GESTIONE DELLA COMUNITÀ

##### Ingresso

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

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

Tutta la documentazione sanitaria.

Esami ematici recenti (2/3 mesi) hiv – hcv - se in possesso o programmati in accordo con il servizio inviate e/o il MMG.

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.

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

Al momento 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'équipe 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

09:00 attività ergoterapiche/occupazionali

13:00 pranzo

15:30 attività terapeutiche

17:00 fine attività pomeridiane e inizio tempo libero

20:00 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 – PC**

Nei primi 3 mesi di osservazione il cellulare è custodito dallo staff in ufficio.

Il cellulare è consentito dopo il periodo di osservazione (3 mesi). Il possesso e la frequenza di utilizzo, vengono stabiliti in equipe e secondo la personalizzazione dell'intervento e l'evolversi del progetto.

### **Sigarette**

Ogni utente ha un budget per l'acquisti 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. legnaia e camino, 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 antinfortunistiche per il laboratorio, ove non fossero già presenti, vengono fornite da Open Group, non è consentito girare in struttura senza indossare maglietta e pantaloni.

Non è consentito girare in ciabatte 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 (di qualsiasi natura), se utilizzati per lavoro e/o reinserimento e autorizzate dall'équipe, possono sostare negli spazi esterni circostanti la struttura a patto che l'utente compili l'apposito modulo che solleva Open Group da ogni responsabilità relativa a furti e/o danni di qualsiasi natura. 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 (0-3mesi).
2. Stabilizzazione e (3-6mesi).
3. Sperimentazione (ex: tirocinio formativo): almeno 6 mesi dall'ingresso (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 COMPARTECIPATIVE**

Il servizio prevede un contributo/fondo mensile di "welfare 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, caratteristiche specifiche dell'utente (pensione, invalidità, reddito...).

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'équipe. Per nessuna ragione tale importo potrà essere erogato in denaro 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'équipe e del servizio inviante.

### **Famigliari e parenti**

Sono possibili visite da parte di familiari e parenti nei primi 3 mesi solo dopo eventuale valutazione positiva da parte dell'équipe.

### **Uscite dalla struttura**

Dopo i primi 3 mesi di osservazione è possibile effettuare brevi uscite in autonomia se dall'équipe sono ritenute funzionali al percorso terapeutico.

#### **Ricerca lavoro**

Per gli utenti i quali l'équipe 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'équipe, 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'équipe 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'équipe, 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.

**opengroup.eu**

