

Carta dei Servizi

Comunità Terapeutica Riabilitativa

per soggetti affetti da dipendenze patologiche





Sommario

1. PREMESSA	3
2. CHI SIAMO.....	3
3. ACCREDITAMENTO	3
4. DOVE SIAMO	4
5. L'ORGANIZZAZIONE	5
6. MANSIONARIO SINTETICO	6
7. COME ACCEDERE AI SERVIZI.....	9
8. PROCEDURA PER LA GESTIONE DELLA LISTA D'ATTESA.....	9
9. I LIVELLI ESSENZIALI DI ASSISTENZA GARANTITI	10
10. IL PROGRAMMA TERAPEUTICO	10
TARGET	12
TEMPI	12
STRUMENTI TERAPEUTICI	14
11. METODOLOGIA OPERATIVA.....	16
12. DIRITTI E DOVERI	17
13. REGOLAMENTO AD USO INTERNO.....	18
14. GLI ORARI.....	19
15. L' USCITA DALLA COMUNITÀ.....	20
16. CONTINUITÀ ASSISTENZIALE	20
17. I NOSTRI STANDARD DI QUALITÀ.....	21
18. MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA	21
19. ESPERIENZE	21



1. PREMESSA

Il presente documento costituisce la Carta dei servizi della Comunità Terapeutica per soggetti affetti da dipendenze patologiche della Cooperativa Sociale Agorà Kroton e rappresenta uno strumento informativo sui servizi proposti in favore di soggetti affetti da tossicodipendenze. Restano esclusi i servizi destinati ad altre utenze erogati dalla nostra organizzazione.

La Carta dei Servizi ha i seguenti obiettivi:

- Fornire informazioni sui servizi offerti e sulle modalità di accesso;
- Evidenziare gli standard garantiti nell'erogazione del servizio;
- Attivare sistemi per la rilevazione dell'efficacia del servizio proposto e il grado di soddisfazione di chi lo utilizza.

La Carta esprime l'impegno assunto dalla nostra organizzazione al rispetto dei diritti dell'utenza in un'ottica di miglioramento continuo dei propri servizi. Costituisce un'assunzione di responsabilità rispetto alle funzioni e al ruolo che occupiamo nel settore dei servizi alla persona.

Il documento è stato predisposto in accordo con i requisiti previsti dalla normativa vigente (Legge 08.11.2000 n. 328 e Legge Regione Calabria 26.11.2003 n. 23).

2. CHI SIAMO

Agorà Kroton è una cooperativa sociale con radici nel territorio Crotonese, dove opera dal 1988 in molteplici ambiti di intervento, legati dal comune denominatore costituito dalla lotta contro ogni forma di emarginazione sociale, mediante l'attuazione di progetti e attività di vario genere finalizzati al recupero, supporto, reinserimento e accompagnamento di soggetti svantaggiati per un processo di autodeterminazione.

La Cooperativa condivide al proprio interno i principi di solidarietà, partecipazione, cittadinanza attiva, legalità e giustizia sociale per la promozione del benessere individuale e collettivo. La Governance fonda i suoi principi sui concetti di centralità della persona e della famiglia, lavoro di rete, sussidiarietà, empowerment, qualità dei servizi, con l'obiettivo di rispondere in modo integrato e personalizzato ai bisogni espressi ed inespressi della persona, della famiglia e del territorio.

La Cooperativa persegue l'interesse generale della comunità alla promozione umana e alla integrazione sociale dei cittadini attraverso attività di gestione di servizi socio-sanitari residenziali quali la Comunità Terapeutica di recupero per il recupero di soggetti affetti da dipendenze patologiche sita a Crotona in via Russia, 29 e la gestione, dal 2001, di centri di seconda accoglienza per rifugiati e richiedenti asilo politico (nuclei familiari e monoparentali).

Per il territorio locale Agorà Kroton rappresenta una realtà in movimento capace di leggere i bisogni delle persone sperimentando nuovi settori o servizi, operando per il miglioramento della vita sociale, attuando modelli d'intervento innovativi in un'ottica di legalità ed inclusione sociale. Il ruolo di impresa sociale, avendo per vocazione sensibilità ed attenzione verso le tematiche di welfare, contribuisce al miglioramento della nostra società, rispetto a temi importanti quali l'etica e i diritti della persona, i diritti nel mondo del lavoro, il rispetto della natura per assicurare e consegnare alle generazioni futuro un mondo migliore.

3. ACCREDITAMENTO

Agorà Kroton soc. coop. sociale è costituita con atto notarile del 24.02.1988 omologato con Decreto del Tribunale di Crotona in data 07.03.1988; iscritta al n. 2870 del Registro delle Società presso la Cancelleria del Tribunale di Crotona.

La comunità terapeutica è titolare di autorizzazione all'esercizio e di accreditamento istituzionale presso il Servizio Sanitario della Regione Calabria con provvedimento n. 01/2011.

La cooperativa è iscritta inoltre:

- Registro Unico Nazionale Terzo Settore di cui al D. Lgs. n. 117/2017, n. di registrazione 27594 data di registrazione 06/04/2022;
- Albo Regionale degli Enti Ausiliari di cui all'art. 116 del D.P.R. 309/90 al n. 006, giusta D.G.R. 3382 del 13 giugno 1994, confermata con richiesta di mantenimento in esecuzione del D.G.R. 7 agosto 2000 n. 490;
- Registro Prefettizio della provincia di Crotona nella sezione cooperazione sociale con Decreto del Prefetto del 17.12.98;
- Anagrafe delle ONLUS presso la Direzione Regionale delle Entrate per la Calabria;
- Registro delle Imprese presso la CCIAA di Crotona;
- Registro Nazionale delle associazioni e degli enti che svolgono attività a favore degli immigrati, ai sensi dell'art. 54 del DPR 394/99, con il numero di iscrizione A/193/2002/KR;
- Albo Regionale delle strutture Socio Assistenziali per Minori D.G.R. 5184 del 16 ottobre 1998;
- Albo regionale degli Enti di servizio Civile Nazionale con il codice identificativo NZ00892/1201;
- Albo nazionale delle cooperative sociali;
- Ente Accreditato come Comunità Terapeutica per le Tossicodipendenze presso il Sistema Sanitario Regionale.

4. DOVE SIAMO

Agorà Kroton Soc. Coop. Sociale Onlus ha sede legale in via Pirandello, n.4, Crotona (KR) 88900

Telefono: 0962.903099

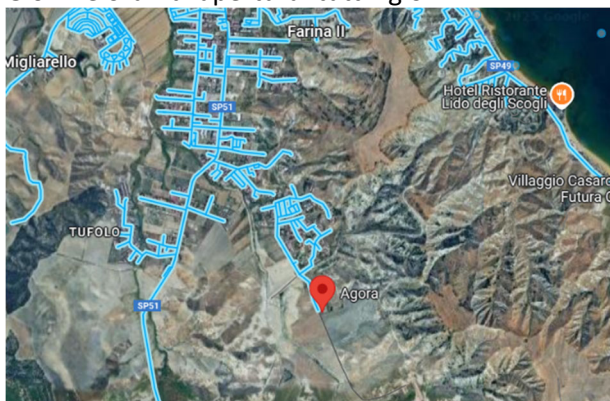
Mail: info@agorakroton.it

E-mail pec: info@pec.agorakroton.it

Informazioni sulla nostra organizzazione possono essere trovate sul sito web: www.agorakroton.it

La struttura del settore dipendenze è la seguente:

- **Comunità Agorà**
Crotona – via Russia, 29 CAP 88900
Responsabile: Luigi BARLETTA, cell. +39 3299032824
Telefono: 0962.795368
Cellulare: +39 370 1173608
E-mail: dipendenze@agorakroton.it
Giorni e orari di apertura: tutti i giorni h 24.



Coordinate: 39.035422, 17.124220

La comunità nasce nel 1987, l'immobile ricade secondo il Piano Regolare Generale (P.R.G.) del Comune di Crotona (KR) nell'ambito verde sportivo, tavola Prg. P4 n. 17, risulta regolarmente autorizzato con Permesso di Costruire n.368/Nc rilasciato dal Comune di Crotona in data 21 dicembre 2006 e provvisto di Certificato di Agibilità n. 55 rilasciata in data 30 dicembre 2010.

L'accesso alla struttura è garantito da un'area di corte recintata da rete provvista di cancello metallico, raggiungibile da Via Russia. L'immobile risulta avere due piani f.t., piano terra e piano primo.



Il piano terra è composto da un ingresso adibito a sala comune spaziosa ed arredata per garantire un'area d'attesa durante gli orari di visita.

La superficie totale del piano terra risulta di 385.14 mq di s.l.p. escluse aree esterne coperte da un portico così come rappresentato negli elaborati grafici allegati alla presente, nello specifico gli ambienti risultano suddivisi in:

- Sala comune ingresso mq 86.70 s.u.;
- Spogliatoio uomini mq 16.80 s.u.;
- Spogliatoio donne mq 15.33 s.u.;
- Infermeria mq 15.32 s.u.;
- Totale camere da letto esclusi bagni mq 70.32 s.u. (n. 3 camere di cui n. 1 adibita per persone diversamente abili);
- Ufficio direttore mq 10.89 s.u.;
- Direzione mq 32.56 s.u.;
- Area a servizio della cucina mq 17.45;
- Cucina mq 20.64 s.u.;
- Totale bagni mq 48.91 s.u.

Al piano primo troviamo n. 7 camere da letto, tutte con bagno interno, una lavanderia, una stanza adibita per ospitare l'operatore notturno provvista anch'essa di bagno interno e di una sala comune.

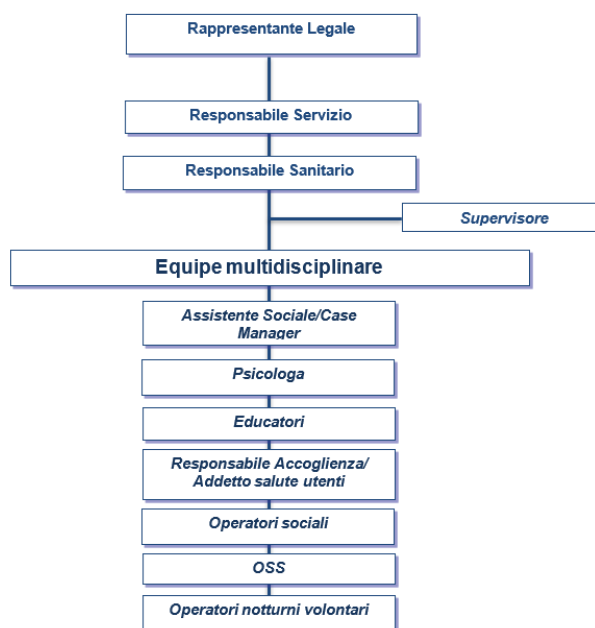
La Sup. totale del piano primo risulta di 370.38 mq di s.l.p., escluse verande esterne.

Nello specifico gli ambienti risultano suddivisi in:

- Sala comune mq 37.26 s.u.;
- Lavanderia mq 14.88 s.u.;
- Camera operatore notturno mq 11.97 s.u.;
- Totale camere da letto esclusi bagni mq 129.24 s.u.;
- Totale bagni mq 35.98 s.u.

5. L'ORGANIZZAZIONE

Il servizio di recupero delle tossicodipendenze è gestito dalla Cooperativa attraverso le seguenti figure professionali:





Il Rappresentante Legale è:

Gregorio Mungari Cotruzzola – c/o sede legale

Il Direttore tecnico ha la supervisione dei servizi della Cooperativa Agorà Kroton

Cell. +39 349 2554936 – MAIL: presidente@agorakroton.it – mail pec: info@pec.agorakroton.it

Il Responsabile Sanitario è:

Dr. Nicola Serrao

Il Direttore Sanitario cura l'organizzazione tecnico-sanitaria della struttura.

Tel. 0962.795368 pec: info@pec.agorakroton.it

Il coordinatore della comunità terapeutica è:

Luigi BARLETTA

Il Responsabile ha il diretto contatto con gli utenti in comunità, ed è a lui che i familiari si possono rivolgere per informazioni sugli ospiti.

Tel. 0962.795368 Cell. +39 3299032824 mail: luigi.barletta@agorakroton.it mail pec: info@pec.agorakroton.it

Il Responsabile Assicurazione Qualità è:

Noemi Di Lullo - c/o sede legale

Al responsabile possono essere indirizzate comunicazioni relative a segnalazioni di reclami.

MAIL: noemi.dilullo@agorakroton.it mail pec: info@pec.agorakroton.it

6. MANSIONARIO SINTETICO

RESPONSABILE SANITARIO	
COMPITI SPECIFICI	<input type="checkbox"/> In collaborazione con il Responsabile del Servizio si occupano delle fasi di valutazione e monitoraggio delle performance <input type="checkbox"/> Organizza, dirige e valuta il personale e tutte le attività svolte nella propria UO, facendosi supportare dalle opportune Funzioni di Settore <input type="checkbox"/> Sollecita ed approva programmi di miglioramento della sicurezza e della qualità delle attività svolte nelle Unità Operative, curandone in particolare la coerenza con gli intenti fondamentali, le motivazioni etiche, lo spirito e la cultura della Cooperativa <input type="checkbox"/> Valida protocolli, procedure ed eventuali linee guida interne alla struttura e ne verifica la corretta applicazione <input type="checkbox"/> È il referente dell'UO per la pubblica tutela <input type="checkbox"/> Cura l'organizzazione tecnico-sanitaria della struttura sotto il profilo igienico ed organizzativo <input type="checkbox"/> Cura l'applicazione del documento sull'organizzazione e sul funzionamento della struttura proponendo le eventuali variazioni <input type="checkbox"/> È responsabile di quanto previsto nella procedura di gestione farmaci e dispositivi medici <input type="checkbox"/> Controlla il regolare svolgimento dell'attività <input type="checkbox"/> Vigila sul comportamento del personale addetto ai servizi sanitari <input type="checkbox"/> Rilascia agli aventi diritto copia delle cartelle cliniche ed ogni altra certificazione sanitaria riguardante le prestazioni eseguite <input type="checkbox"/> Vigila sulle condizioni igienico- sanitarie
TITOLO DI STUDIO E REQUISITI RICHIESTI	Laurea in Medicina e chirurgia Esperienza nel settore delle dipendenze
COORDINATORE UO	
COMPITI SPECIFICI	<input type="checkbox"/> Ha delega dal Cda per firmare documenti inerenti all'unità operativa, contratti e rendicontazioni richieste dagli enti committenti <input type="checkbox"/> Rilevazione flussi informativi, invio dati relativi al personale, invio dati relativi ai ricoveri e alle dimissioni della struttura, invio dati relativi alle prestazioni <input type="checkbox"/> Collabora alla stesura ed all'aggiornamento del piano di sicurezza nella sua componente riguardante il rischio derivato dall'Utente <input type="checkbox"/> Colloqui individuali con gli utenti <input type="checkbox"/> Redige il Report annuale di rilevazione dati per la valutazione delle prestazioni e dei servizi congiuntamente con il Direttore Sanitario <input type="checkbox"/> Raccoglie la legislazione ed elabora la documentazione inerente all'accreditamento delle strutture e funge da interlocutore con gli uffici pubblici all'uopo predisposti <input type="checkbox"/> Effettua il controllo degli orari mensili ed organizza i turni settimanali dei vari operatori <input type="checkbox"/> Organizza, dirige e valuta il personale e tutte le attività svolte nella propria UO, facendosi supportare dalle opportune Funzioni di Settore

	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Sollecita ed approva programmi di miglioramento della sicurezza e della qualità delle attività svolte nelle Unità Operative, curandone in particolare la coerenza con gli intenti fondamentali, le motivazioni etiche, lo spirito e la cultura della Cooperativa <input type="checkbox"/> Funge da tramite tra il Servizio per le Tossicodipendenze e l'UO <input type="checkbox"/> Valida protocolli, procedure ed eventuali linee guida interne alla struttura e ne verifica la corretta applicazione <input type="checkbox"/> È il referente dell'UO per la pubblica tutela <input type="checkbox"/> Presiede l'attività di raccolta e archiviazione dati <input type="checkbox"/> È tenuto a coordinare l'UO ed a garantire che essa sia adeguata alle necessità degli Utenti e degli Operatori, allo svolgimento dei progetti riabilitativi e conforme alle disposizioni <input type="checkbox"/> Coordina e controlla le azioni degli Operatori per lo svolgimento delle attività, l'uso e il buono stato degli spazi, dei mezzi, gli spostamenti, l'organizzazione pratica e le necessità dell'Unità Operativa <input type="checkbox"/> Organizza riunioni settimanali per il gruppo degli Operatori dell'Unità Operativa, ne verifica le presenze e registra, con verbale scritto, gli interventi e le decisioni <input type="checkbox"/> Controlla che gli Operatori rispettino le procedure indicate nel Manuale delle Procedure più aggiornato e continuamente stimola, raccoglie ed organizza le proposte di variazione dello stesso <input type="checkbox"/> Controlla che i dispositivi di sicurezza siano efficienti <input type="checkbox"/> Aggiornamento Diario giornaliero <input type="checkbox"/> Si mantiene costantemente aggiornato sulle tematiche terapeutiche, della sicurezza e della qualità riferite all'ambito psichiatrico e delle dipendenze, con la partecipazione a seminari, convegni, corsi, scambi, pubblicazioni, sperimentazioni, ecc.
TITOLO DI STUDIO E REQUISITI RICHIESTI	Laurea in Scienze dell'Educazione o titolo equipollente Esperienza nel settore delle dipendenze
RESPONSABILE ACCOGLIENZA	
COMPITI SPECIFICI	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Gestisce la fase di ingresso presso la Comunità <input type="checkbox"/> Si interfaccia coi servizi per gestire le segnalazioni di caso: riceve le segnalazioni, valuta in collaborazione con il Direttore Sanitario e il Coordinatore l'idoneità della nostra struttura, gestisce i colloqui di conoscenza e provvede a formalizzare i pareri favorevoli o negativi rispetto alle segnalazioni <input type="checkbox"/> Aggiornamento Diario giornaliero <input type="checkbox"/> Incontra i pazienti segnalati dai servizi al fine di: approfondire la conoscenza del soggetto (a livello fisico, psicologico e sociale); approfondire la motivazione e prepara il soggetto al percorso comunitario attraverso uno o più colloqui <input type="checkbox"/> Gestisce la lista d'attesa in collaborazione con la direzione e il coordinatore <input type="checkbox"/> È responsabile di quanto indicato nella nomina di referente/persona autorizzata al trattamento dei dati personali di secondo livello
TITOLO DI STUDIO E REQUISITI RICHIESTI	Esperienza nel settore delle dipendenze
ASSISTENTE SOCIALE	
COMPITI SPECIFICI	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Accompagna gli utenti nelle attività riabilitative, educative, ricreative e sociali previste dal PTI <input type="checkbox"/> Contribuisce ad attuare i programmi riabilitativi individuali e di animazione della UO, secondo quanto stabilito dai programmi stessi, in accordo e condivisione con il casemanager <input type="checkbox"/> Aggiornamento Diario giornaliero e redige la Verifica periodica sullo stato degli Utenti in relazione al progetto individuale <input type="checkbox"/> Aggiorna la modulistica relativa agli interventi riabilitativi: progetto riabilitativo, consegne, verbali di riunione, tabelle di verifica e monitoraggio, altri. <input type="checkbox"/> Tiene i contatti con i servizi inviati <input type="checkbox"/> Tiene i contatti con i familiari degli utenti <input type="checkbox"/> Instaura e gestisce i rapporti con strutture ricreative, culturali ed associative del territorio di insediamento della UO, nelle quali favorire l'inserimento degli Utenti <input type="checkbox"/> Sostiene ed affianca l'Utente nell'attività propedeutica e/o formativa in vista di un eventuale inserimento lavorativo, sociale e scolastico <input type="checkbox"/> È di supporto all'operatore generico nella quotidianità
TITOLO DI STUDIO E REQUISITI RICHIESTI	Laurea in Servizio Sociale Esperienza nel settore delle dipendenze
PSICOLOGO	
COMPITI SPECIFICI	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Colloqui individuali di counseling e di valutazione con gli utenti <input type="checkbox"/> Percorsi psicoterapeutici <input type="checkbox"/> Organizzazione momenti strutturati ed attività di gruppo <input type="checkbox"/> Colloqui con i familiari <input type="checkbox"/> Somministrazione e valutazione di Test diagnostici <input type="checkbox"/> Compilazione del profilo psicologico degli utenti <input type="checkbox"/> Aggiornamento cartella personale <input type="checkbox"/> Gestisce i rapporti con gli psichiatri di riferimento <input type="checkbox"/> Aggiornamento Diario giornaliero <input type="checkbox"/> Gestisce il rapporto con il CSM di riferimento

TITOLO DI STUDIO E REQUISITI RICHIESTI	Laurea in Psicologia e scuola di specializzazione quadriennale Esperienza nel settore delle dipendenze
EDUCATORE	
COMPITI SPECIFICI	<input type="checkbox"/> Gestione operativa della farmacia su indicazioni del medico di base o del medico psichiatra: <ul style="list-style-type: none"> • Ordine dei farmaci • Compilazione dei registri di carico/scarico dei farmaci • Rapporto col medico di base • Prenotazione visite specialistiche <input type="checkbox"/> Aggiornamento Diario giornaliero <input type="checkbox"/> Collaborazione in progetti specifici in movimento fisico e dieta <input type="checkbox"/> Preparazione terapie farmacologiche <input type="checkbox"/> Organizzazione momenti strutturati ed attività di gruppo
TITOLO DI STUDIO E REQUISITI RICHIESTI	Laurea in Scienze dell'Educazione o titolo equipollente Esperienza nel settore delle dipendenze
CASE MANAGER	
COMPITI SPECIFICI	Il case manager in quanto esperto della riabilitazione ha compiti e mansioni specifiche: <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Accompagna gli utenti nelle attività riabilitative, educative, ricreative e sociali previste dal PTI <input type="checkbox"/> Contribuisce ad attuare i programmi riabilitativi individuali e di animazione della UO, secondo quanto stabilito dai programmi stessi, in accordo e condivisione con i Referenti dell'UO <input type="checkbox"/> È responsabile del programma terapeutico-riabilitativo per la supervisione dell'assistenza <input type="checkbox"/> Aggiornamento Diario giornaliero e redige la Verifica periodica sullo stato degli Utenti in relazione al progetto individuale <input type="checkbox"/> Cura gli aspetti giudiziari degli utenti, mantenendo i contatti con i legali ed i relativi servizi interessati (ULEPE, Tribunale, ...) <input type="checkbox"/> Tiene i contatti con i familiari degli utenti <input type="checkbox"/> Conosce la cartella clinica ed il progetto terapeutico di ogni singolo Utente della propria UO <input type="checkbox"/> Sostiene ed affianca l'Utente nell'attività propedeutica e/o formativa in vista di un eventuale inserimento lavorativo, sociale e scolastico
TITOLO DI STUDIO E REQUISITI RICHIESTI	Laurea in Servizio Sociale Esperienza nel settore delle dipendenze
OPERATORE SOCIALE	
COMPITI SPECIFICI	<input type="checkbox"/> Assicura la cura, la sorveglianza nelle ore richieste e l'incolumità degli Utenti <input type="checkbox"/> Accompagna gli utenti nel disbrigo di pratiche ordinarie <input type="checkbox"/> Compiti assistenziali di base mirando all'autonomia e all'autosufficienza dell'Utente <input type="checkbox"/> Garantisce la conoscenza e la corretta applicazione delle procedure del sistema qualità di propria competenza <input type="checkbox"/> Partecipa alla Riunione settimanale di programmazione organizzata dal Coordinatore <input type="checkbox"/> Partecipa ai programmi di miglioramento qualitativo dell'attività svolta dalla UO <input type="checkbox"/> Partecipa ai programmi ed agli scambi formativi organizzati dal Coordinatore <input type="checkbox"/> Effettua con sollecitudine le indicazioni da svolgersi nel turno qualora vengano poste in essere procedure d'emergenza che lo prevedono <input type="checkbox"/> Aggiornamento Diario giornaliero
TITOLO DI STUDIO E REQUISITI RICHIESTI	Esperienza nel settore delle dipendenze
OPERATORE SOCIO SANITARIO	
COMPITI SPECIFICI	<input type="checkbox"/> Assicura la cura, la sorveglianza nelle ore richieste e l'incolumità degli Utenti <input type="checkbox"/> Compiti assistenziali di base mirando all'autonomia e all'autosufficienza dell'Utente <input type="checkbox"/> Garantisce la conoscenza e la corretta applicazione delle procedure del sistema qualità di propria competenza <input type="checkbox"/> Partecipa alla Riunione settimanale di programmazione organizzata dal Coordinatore <input type="checkbox"/> Partecipa ai programmi di miglioramento qualitativo dell'attività svolta dalla UO <input type="checkbox"/> Partecipa ai programmi ed agli scambi formativi organizzati dal Coordinatore <input type="checkbox"/> Effettua con sollecitudine le indicazioni da svolgersi nel turno qualora vengano poste in essere procedure d'emergenza che lo prevedono <input type="checkbox"/> Aggiornamento Diario giornaliero
TITOLO DI STUDIO E REQUISITI RICHIESTI	Qualifica Operatore Socio-Sanitario
OPERATORI NOTTURNI VOLONTARI	
COMPITI SPECIFICI	<input type="checkbox"/> Assicura la cura, la sorveglianza nelle ore richieste e l'incolumità degli Utenti <input type="checkbox"/> Effettua con sollecitudine le indicazioni da svolgersi nel turno qualora vengano poste in essere procedure d'emergenza che lo prevedono <input type="checkbox"/> Aggiornamento Diario giornaliero

7. COME ACCEDERE AI SERVIZI

L'accesso ai nostri servizi è gratuito ed è subordinato all'autorizzazione del proprio Servizio per le Dipendenze (SER.D.) di residenza. La retta, il cui importo è fissato dalla Regione di provenienza, è erogata dalla relativa Azienda Sanitaria Provinciale. Restano a carico degli utenti i costi per farmaci non forniti gratuitamente dal Servizio Sanitario Nazionale.

L'ammissione avviene dopo colloqui preliminari dai quali deve emergere la volontarietà della richiesta di ammissione alla Comunità. Qualora i contatti preliminari avvengano tramite familiari, servizi pubblici, privati, legali od altro, l'inserimento deve essere sempre concordato con l'ospite.

Durante i colloqui preliminari vengono espone le caratteristiche del programma terapeutico e i livelli essenziali di assistenza garantiti.

L'accoglimento definitivo non potrà avvenire prima di aver completato i colloqui preliminari con il responsabile dell'accoglienza e che l'ingresso sia stato concordato e autorizzato dal SER.D. di appartenenza.

Durante le fasi di ingresso, all'utente viene chiesto di accettare formalmente il programma terapeutico ed il regolamento interno. Inoltre è tenuto alla liberatoria per il trattamento dei dati personali.

8. PROCEDURA PER LA GESTIONE DELLA LISTA D'ATTESA

La procedura si propone di affrontare la gestione delle liste di attesa per l'ingresso nella comunità terapeutico-riabilitativa e, quindi, di individuare criteri che tengano conto anche dei principi di appropriatezza e di priorità cliniche e non semplicemente cronologici. Tale procedura contribuisce alla trasparenza del processo attraverso l'individuazione di criteri certi e conosciuti anche dal paziente/utente. La normativa nazionale e regionale, infatti, riconosce al cittadino non soltanto il diritto a ricevere le prestazioni comprese nei livelli secondo una corretta modalità assistenziale, ma anche ad usufruirne in un tempo massimo previsto in anticipo, recependo le normative vigenti in materia.

Allo scopo di gestire le liste di attesa sono previsti i seguenti provvedimenti organizzativi:

- a) istituzione di un "Registro di Prenotazione";
- b) adozione di un regolamento per la corretta compilazione e tenuta del Registro;
- c) emanazione di procedure per il rispetto del Diritto di Accesso da parte del paziente/utente.

Le richieste di trattamento sono inserite nella Lista d'Attesa in ordine di arrivo. La richiesta di accoglienza viene considerata, oltre che tenendo conto dell'ordine di arrivo, anche della gravità della patologia, dell'urgenza del trattamento stesso e dei criteri definiti in Allegato 2- *Tabella attribuzione punteggi*. La valutazione di ingresso di un nuovo utente avviene possibilmente in anticipo: quando vi sono posti liberi; quando è prevista la dimissione di un altro utente; quando un utente interrompe il progetto riabilitativo senza preavviso, liberando così un posto.

I criteri di scorrimento della lista sono:

1. presa in carico della richiesta;
2. età dell'utente;
3. esperienze pregresse nella nostra struttura;
4. condizione socio economica;
5. territorialità;
6. comorbilità;
7. figli minori a carico;
8. mancata risposta alla chiamata;
9. rifiuto del ricovero per motivi subentrati in una fase successiva all'inserimento in lista.

Gli obiettivi che ci proponiamo di raggiungere sono:

- a) uniformare le modalità di tenuta e compilazione del Registro di Prenotazione;
- b) monitorare i tempi di attesa per fasce omogenee di bisogno;
- c) conoscere le liste di attesa in termini qualitativi e quantitativi.

9. I LIVELLI ESSENZIALI DI ASSISTENZA GARANTITI

I livelli essenziali di assistenza garantiti in Comunità Terapeutica definiscono i servizi e le prestazioni minime che devono essere erogate a tutti gli utenti.

Gli ambiti di intervento sono:

1. *Assistenza materiale:*
 - Vitto (colazione, merenda, pranzo, cena) con particolare attenzione ad eventuali esigenze alimentari (allergie, intolleranze, norme religiose);
 - Alloggio residenziale.
2. *Assistenza medica:*
 - Visite mediche periodiche;
 - Monitoraggio dei parametri vitali attraverso strumenti di automisurazione;
 - Vigilanza auto somministrazione di farmaci;
 - Educazione sanitaria;
 - Promozione della salute;
 - Assistenza nella cura della persona.
3. *Assistenza psicologica:*
 - Colloqui individuali e di gruppo;
 - Terapia di gruppo;
 - Test psicodiagnostici;
 - Interventi di sostegno psicologico.
4. *Assistenza sociale:*
 - Valutazione del bisogno sociale;
 - Attivazione di interventi di sostegno sociale;
 - Orientamento al lavoro;
 - Assistenza per il reinserimento sociale.
5. *Attività educative e riabilitative:*
 - Laboratori di gruppo;
 - Attività sportive e ricreative;
 - Interventi di educazione all'autonomia.
6. *Verifica, monitoraggio e continuità assistenziale:*
 - Valutazione periodica dell'andamento dell'utente e dei PTI;
 - Attività di follow up.

10. IL PROGRAMMA TERAPEUTICO

Il programma terapeutico è suddiviso in varie fasi in modo da offrire più alternative al soggetto affetto da dipendenze patologiche, che potrà così decidere quale percorso scegliere in base alla richiesta di aiuto, al problema evidenziato, alle aspettative che lo stesso ha ed in base ai tempi di permanenza che si è prefissato. L'idea di suddividere il programma in più fasi è stata dettata dalla necessità di prendere in considerazione le aspettative e i bisogni dell'utenza. Le varie fasi, in ogni caso, sono strettamente legate fra loro. Infatti, ogni volta che la persona che ha intrapreso il programma terapeutico si avvicina al termine del percorso scelto,

avrà l'opportunità di decidere se terminare il programma scelto o proseguire con un'altra fase del programma. La decisione sarà presa insieme all'équipe che valuterà la situazione, per programmare l'intervento futuro.

L'elemento cardine del programma terapeutico è l'**approccio centrato sulla persona**. In comunità si crea un ambiente stimolante, positivo, propositivo e con assoluta assenza di giudizio. La persona che chiede aiuto viene considerata in maniera autentica tenendo in considerazione gli aspetti personali che lo contraddistinguono.

Nella struttura comunitaria gli operatori garantiscono:

- **Congruenza:** capacità di instaurare una relazione "genuina" anziché assumere atteggiamenti impersonali e/o "professionali" rispetto all'utente;
- **Considerazione positiva incondizionata:** accettazione della persona, degna di fiducia, sotto ogni aspetto stimolandola ad essere sé stessa;
- **Empatia:** interessamento al mondo dei significati e dei sentimenti della persona, al modo in cui li riferisce e li manifesta. L'operatore proverà a "mettersi nei panni dell'altro".

La persona che chiede aiuto, durante la sua permanenza in comunità, cercherà di:

- Sviluppare il rispetto di sé;
- Sviluppare la propria autostima;
- "Sperimentarsi" cioè "avvicinarsi" con sé stesso e con gli altri con modalità diverse da quelle a lui conosciute.

Questo modo di rapportarsi, unito ad un atteggiamento degli operatori che non è mai direttivo, aiuta la persona a percepirsi come individuo capace di prendere le proprie decisioni e di assumere le proprie responsabilità, senza timore del giudizio altrui e/o del fallimento, ma con la consapevolezza d'essere protagonista della propria storia, costellata da successi e insuccessi, con la voglia di partecipare ed interagire attivamente con le storie delle persone che compongono la sua rete sociale.

Tra le tecniche di approccio alla persona utilizzate nel corso del trattamento menzioniamo quella "Autobiografica", sviluppata in Italia da Duccio Demetrio. Infatti è data alla persona la possibilità di trovare spazi per raccontarsi in modo da riscoprire il proprio passato e riallacciarlo al proprio presente affinché non rappresenti così esperienza di fallimento e dunque di rifiuto. Riscoprire il proprio passato, aiuta l'utente a costruire un'identità biografica unica e non spezzata dal "prima di..." e "dopo di...". Inoltre sviluppare la sua capacità esplorativa lo aiuterà a ricollegarsi ad emozioni che non ricordava o che semplicemente rimuoveva; questo riemergere emotivo serve da una parte a collegare il passato dell'utente con il suo presente, per costruire il proprio futuro, dall'altra a superare eventuali blocchi emotivi.

Abbiamo inoltre inserito incontri di gruppo di auto-aiuto e di animazione socio-affettiva, che prendono spunto dalla scuola di "Biosistemica" e dalla Comunicazione Ecologica. L'obiettivo è di far prendere coscienza delle proprie emozioni non solo dal punto di vista cognitivo, ma anche dal punto di vista corporeo, con l'intento di far capire che il corpo appartiene ad un'unica radice e che non si comunica solo verbalmente ma con tutta la struttura che gli appartiene (corpo - mimica - parola). Successivamente la persona imparerà a sviluppare il proprio linguaggio del corpo e sarà in grado non solo di ri-conoscere le sue emozioni, ma anche di saperle comunicare e trasmetterle in maniera chiara e congruente. Questo, quando l'utente sarà in grado di farlo, faciliterà il rientro e l'integrazione nel tessuto familiare, sociale e lavorativo. La tecnica della Comunicazione Ecologica ci aiuta invece a sviluppare un linguaggio positivo e propositivo, individuando le varie "trappole" che azioniamo nel comunicare (dogmatismo, moralismo, monopolizzazione, ecc...), e a disinnescarle, promuovendo un linguaggio che rappresenta in maniera chiara, rispettosa, propositiva e non giudicante. Infine stiamo cercando di intensificare, in un'ottica sistemica, il lavoro con le famiglie, ove possibile, attraverso incontri informativi, di sostegno, terapeutici, integrando in caso di bisogno con psicoterapia familiare.



TARGET

Agorà Kroton fornisce accoglienza e trattamento residenziale all'interno della propria comunità terapeutica di soggetti con problemi di abuso da sostanze stupefacenti e/o comportamentali.

Possono essere accolti sino a quindici utenti maggiorenni di sesso maschile. L'accoglienza è rivolta anche a persone adulte, entrate nel circuito penale e sottoposte a misure alternative alla carcerazione.

L'accessibilità degli utenti prevede l'esclusione di ogni forma di coercizione fisica, psichica e morale, garantendo la volontarietà dell'accesso e della permanenza in struttura.

TEMPI

Il periodo che l'utente vive nella Comunità d'Accoglienza è suddiviso in varie TAPPE che invitano a raggiungere determinati obiettivi nella maturazione personale e nella vita di gruppo e ad assumere graduali responsabilità per il buon andamento della vita di comunità.

Un elemento ricorrente nelle varie fasi del programma terapeutico è la relazione tra operatori, utenti e loro familiari.

Tenuto conto dell'unicità di ciascun individuo, il programma verrà individualizzato sulla base degli obiettivi personali condivisi ed i bisogni da soddisfare ed ha una durata presunta di 18 mesi.

1^a Tappa: OSSERVAZIONE

Gli obiettivi che si vuole perseguire in questa tappa sono:

- Verifica della scelta della Comunità;
- Accettazione corretta e positiva del ritmo di vita della Comunità;
- Esternazione della propria capacità di relazione e socializzazione.

Dopo tale periodo, che può durare all'incirca due mesi, l'utente viene aiutato ad individuare degli obiettivi che siano misurati sulla sua situazione.

2^a Tappa: AUTONOMIA

Gli obiettivi che sono proposti in questa tappa sono:

- Verifica degli obiettivi precedentemente individuati ed assunti;
- Vivere con regolarità lo spirito richiesto dal regolamento della Comunità;
- Sapersi gestire con equilibrio nelle attività e servizi proposti;
- Capacità di relazionarsi in profondità con gli operatori e con il gruppo;
- Gestire in modo corretto i rapporti con i familiari.

In questa tappa, che dura circa quattro mesi, l'utente si sperimenta pure con varie attività lavorative in cui potrà manifestare le proprie attitudini e capacità. Inoltre l'utente è invitato, al termine della tappa, ad individuare nuovi obiettivi da raggiungere.

3^a Tappa: RESPONSABILITÀ

In questa tappa l'utente deve perseguire i seguenti obiettivi:

- Verificarsi continuamente sugli obiettivi precedentemente assunti;
- Essere capace di condurre responsabilmente un settore di vita della Comunità;
- Capacità di sostenere e aiutare chi gli è affidato, nell'attività o servizi;
- Capacità di esternare e mettere a disposizione di tutti le proprie capacità e doti;
- Precisione, ordine e puntualità;
- Aver intessuto con gli operatori un rapporto di fiducia;
- Essere capace di collaborare con gli altri responsabili.

In questo periodo, della durata di circa tre mesi, è prevista la collaborazione e il parere di tecnici e collaboratori per le attività lavorative (falegnameria, orto/giardinaggio, manutenzione...) e per il tempo libero



(scuola musica, sport...). Sono previsti incontri tra gli operatori e gli utenti responsabili dei vari settori per programmazione e verifica delle singole attività e iniziative. Anche al termine di questa tappa l'utente è invitato di darsi degli obiettivi personalizzati.

4^a Tappa: ANIMAZIONE

In questa ultima tappa al giovane viene chiesto di raggiungere i seguenti obiettivi:

- Verifica degli obiettivi assunti personalmente;
- Manifestare in modo proprio ed originale i valori proposti;
- Fare una verifica generale su quanto vissuto;
- Dare una significativa testimonianza all'interno del gruppo;
- Essere capace di accompagnare con cura e responsabilità i nuovi entrati;
- Avere stabilito rapporti positivi con l'esterno e con la famiglia;
- Possedere una capacità di discernimento e scelta sul suo futuro;
- Avere un rapporto di piena fiducia e collaborazione con gli operatori.

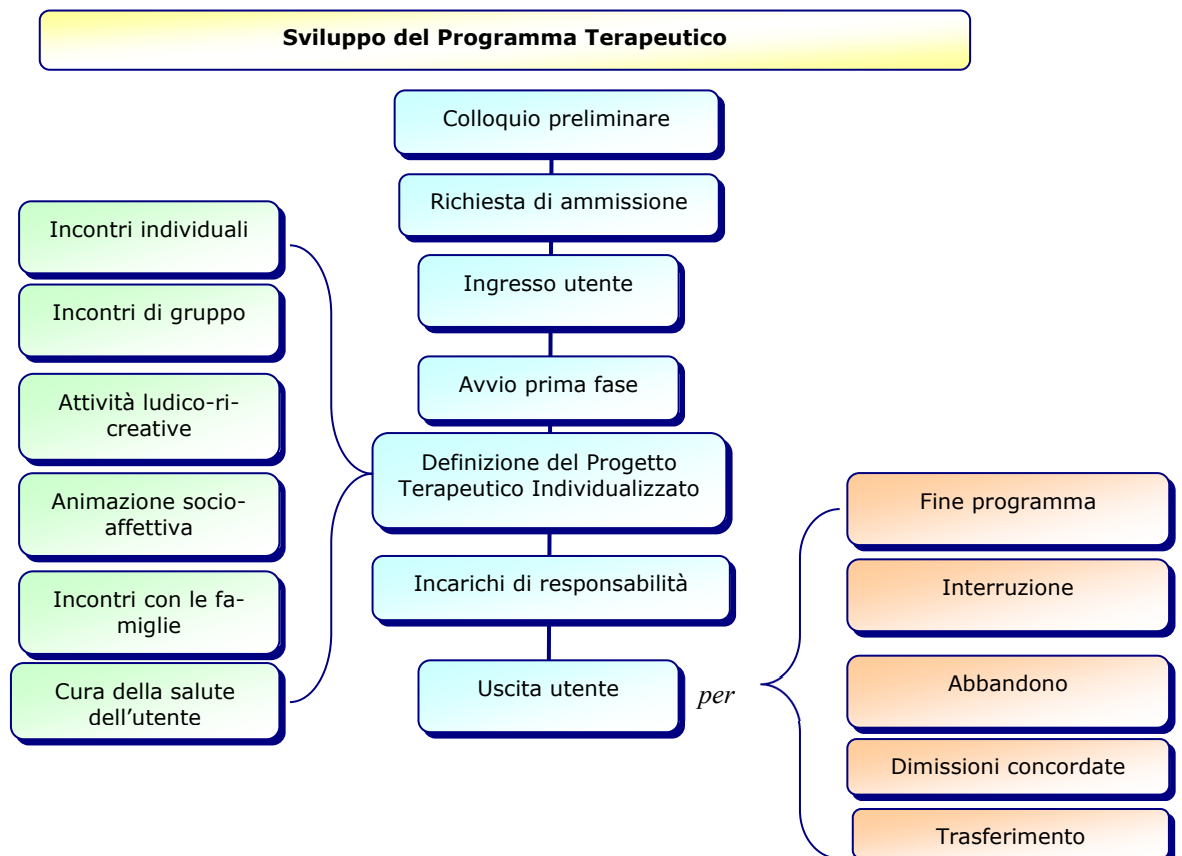
In questa tappa, che dura all'incirca tre mesi, sono previsti incontri di programmazione e verifica con gli operatori per valutare la vita della Comunità.

5^a Tappa: REINSERIMENTO

Gli obiettivi da raggiungere in questa fase sono:

- Verifica sui valori;
- Capacità di autogestione (nella vita privata e lavorativa)
- Capacità di programmazione;
- Capacità di relazionarsi con le varie strutture della Cooperativa;
- Capacità di inserimento in gruppi e realtà sociali;
- Capacità di vita comunitaria.

In questo periodo, della durata di circa sei mesi, un operatore aiuterà gli utenti a fare sintesi sulla loro esistenza e sulle esperienze che si stanno vivendo, oltre ad incentrarsi sui valori nuovi che sono stati loro proposti lungo tutto il cammino terapeutico.





STRUMENTI TERAPEUTICI

Il programma viene seguito da una équipe multidisciplinare e prevede le seguenti prestazioni:

- Presa in carico residenziale;
- Animazione socio-culturale;
- Animazione affettiva;
- Teatro dell'oppresso;
- Animazione musicale;
- Globalità dei linguaggi;
- Formazione (esterna e interna);
- Animazione del tempo libero.

Tra gli altri strumenti, sono utilizzati i metodi d'azione (psicodramma, sociodramma, sociometria, *role playing*, *role training*) che sono stati sperimentati da Jacob Levy Moreno (1889-1974).

Gli **strumenti** principalmente utilizzati nel corso del trattamento possono essere così di seguito riepilogati.

TERAPIA OCCUPAZIONALE - ERGOTERAPIA

Per poter essere capaci di agire in modo efficiente è necessario che le funzioni corporee, mentali e psichiche siano sufficientemente intatte e che la persona sia in grado di interagire sensatamente con l'ambiente circostante. Essere capaci di agire nella vita quotidiana significa essere in grado di svolgere in modo soddisfacente sia i compiti che ci si pone autonomamente, che quelli che vengono posti dalla vita e dalla società.

L'ergoterapia rappresenta, infatti, uno degli strumenti di cura più importanti sia per la sua collocazione nel contesto terapeutico e per il grado d'importanza che riveste, che in quanto utile a promuovere la salute e il benessere attraverso l'occupazione, andando a modificare in tal modo abitudini consolidate in anni di vita spesso oziosi e senza regole. Inoltre, migliora la partecipazione degli individui alle attività quotidiane di vita attraverso l'utilizzo di attività mirate. La socializzazione rappresenta una di queste attività chiave, in quanto permette di:

- interagire con gli altri;
- sviluppare relazioni;
- condividere esperienze;
- appartenere ad un gruppo.

L'attività dell'ergoterapia è strutturata quotidianamente dall'operatore di riferimento.

Lo scopo principale non è dunque quello di ripristinare in modo meccanico le funzioni corporee, mentali e psichiche, ma quello di fare in modo che la persona possa svolgere nel miglior modo possibile i diversi ruoli della sua vita e possa quindi far fronte ai compiti ad essa collegati. L'obiettivo primario è pertanto rappresentato dal raggiungimento del maggior grado possibile di autonomia e di indipendenza nella vita quotidiana e/o professionale.

Le esperienze e la bibliografia al riguardo, evidenziano come il lavoro sia una costante degli interventi terapeutici sulla tossicodipendenza.

Il lavoro si inserisce in un contesto di vita comunitaria tesa a riprodurre il ciclo di una vita normale, fatta di relazioni e di gestione significativa del tempo libero. A livello terapeutico, lo scopo è quello di miscelare e finalizzare i diversi aspetti della comunità, far emergere nodi cruciali delle storie tossicomane e prospettare ipotesi d'interpretazione e superamento degli stessi.

IL PROGETTO TERAPEUTICO INDIVIDUALIZZATO (PTI)

Dopo circa tre mesi dall'ingresso, l'équipe procede alla definizione di un Progetto Terapeutico Individualizzato (PTI) che definisce gli obiettivi da sottoporre all'utente nell'ambito del programma socio-riabilitativo.

La fase di redazione del progetto viene avviata mediante un primo momento di osservazione e conoscenza dell'utente, che porterà l'équipe, in collaborazione con il Ser.D. di competenza, alla redazione del PTI.

Il principale strumento, che funge da perno all'intero programma, è rappresentato dalla RELAZIONE QUOTIDIANA che si instaura tra gli operatori che ascoltano, interpretano i bisogni e sostengono nei momenti di maggiore difficoltà, e gli utenti della comunità, con lo scopo di valorizzare le risorse personali e fornire fiducia e contenimento emotivo.

I progetti terapeutici individualizzati, finalizzati al raggiungimento di una crescita personale, riguardano le seguenti aree di intervento:

- Benessere psicologico;
- Benessere socio-affettivo e relazionale;
- Autonomia personale.

Gli interventi educativi si esplicano durante l'intero corso delle attività giornaliere, e l'intera équipe si occupa di calare nella realtà pratica del qui ed ora le azioni riabilitative previste nel progetto terapeutico individualizzato. Gli obiettivi definiti nel PTI sono condivisi con l'utente che sottoscrive il documento definendo tempi e strumenti da utilizzare.

Il PTI, aggiornato ogni tre mesi, è strumento di rilevazione dei dati funzionali alla valutazione qualitativa delle prestazioni e dei servizi.

ÈQUIPE MULTIDISCIPLINARE

Le varie figure professionali che costituiscono l'équipe, tutte le settimane, si riuniscono per una verifica periodica del contesto generale, del suo andamento e per la programmazione di eventuali adeguamenti. Nel corso di tali incontri vengono discussi i singoli casi, programmati gli ingressi e gli eventuali allontanamenti. È sempre compito dell'intera équipe multi professionale la gestione delle crisi, dei comportamenti devianti e disfunzionali degli utenti in programma.

La presenza degli operatori garantisce il servizio per l'intera giornata, nonché la copertura del servizio h 24. La tipologia contrattuale applicata è CCNL Cooperative sociali.

Gli Operatori, siano essi dipendenti o volontari, espletano tutte le loro attività a contatto con l'utenza. Tali attività vanno intese come strumenti riabilitativi ed educativi per lo sviluppo delle capacità residue manuali e cognitive. Tutte le attività e tutte le mansioni svolte dagli Operatori, quindi, devono essere realizzate con la partecipazione ed il coinvolgimento attivo degli Utenti, coerentemente con lo stile di accoglienza e condivisione propri della cooperazione sociale ed in accordo con il programma terapeutico individuato per ogni Utente, ad eccezione delle attività ritenute pericolose o non idonee all'Utenza.

LA VITA QUOTIDIANA

È opportuno considerare l'importanza che assume il tempo nel contesto della comunità al fine di strutturare in modo adeguato i ritmi giornalieri e la quotidianità.

È offerta agli utenti la possibilità di vivere il tempo in maniera strutturata e prevedibile mediante regole precise, che stabilizzano e "normalizzano" lo stile di vita di ciascun utente.

La Comunità è organizzata come una vera e propria casa nella quale avvengono attività quotidiane svolte a rotazione con turni prestabiliti che riguardano la cucina, il servizio lavanderia e le pulizie degli ambienti comuni. Inoltre, all'interno della vita comunitaria, sono previsti incarichi di responsabilità per ogni settore della stessa.

Strumenti di misurazione della concretezza e della quotidianità che l'utente, al di fuori dalla vita comunitaria, non è riuscito a vivere in modo responsabile e attivo sono: il rispetto degli orari, l'efficienza nell'agire, l'assunzione di responsabilità verso i colleghi e verso le attrezzature, la consapevolezza delle conseguenze delle proprie scelte.

RAPPORTI CON LA FAMIGLIA

La presa in carico dell'utente interessa anche il sistema familiare che può rappresentare o diventare una risorsa per il cambiamento di tutto il sistema (famiglia, utente).

Spesso nelle dinamiche relazionali della famiglia è possibile ritrovare degli stimoli per avviare un processo di riflessione ed eventualmente identificare obiettivi terapeutici mirati e calibrati sulla sfera familiare.

Gli strumenti adottati sono i colloqui di coppia e/o i colloqui familiari.

Gli obiettivi principali sono:

- rafforzare e incoraggiare i famigliari ad assumere un atteggiamento idoneo al superamento delle difficoltà contingenti.
- ripristinare il dialogo tra familiari ed avviare un confronto aperto sulle dinamiche con l'obiettivo di mettere in luce eventuali conflitti
- offrire un supporto concreto per la rilettura di atteggiamenti anomali di ciascun componente.
- migliorare la comunicazione all'interno del gruppo-famiglia, cioè le modalità con le quali i soggetti si scambiano messaggi verbali e non verbali, influenzandosi reciprocamente, al fine di rendere stabili i cambiamenti ottenuti.

Inoltre, la Comunità organizza e favorisce momenti di condivisione con le famiglie che rappresentano momenti di scambio e condivisione tra utenti, operatori e familiari.

Gli operatori promuovono una politica rivolta anche alle famiglie per la promozione della salute in relazione alle patologie trattate e per la gestione del rischio clinico.

Si precisa che il rapporto con la famiglia è subordinato ad autorizzazione esplicita fornita dall'utente attraverso il Mod. S-06 Accettazione programma.

11. METODOLOGIA OPERATIVA

La personalizzazione degli interventi educativi e riabilitativi è perseguita mediante diverse attività strutturate e svolte in contesti idonei a favorire lo sviluppo di aree di autonomia e di indipendenza.

Le attività previste riguardano:

- **Colloquio e verifica individuale:** programmati a cadenza settimanale, sono utilizzati al fine di effettuare un aggiornamento sugli eventi della vita quotidiana in comunità e sul benessere individuale, sostenendo l'utente in caso di eventuale difficoltà. È uno strumento utile per il riconoscimento degli obiettivi personali e il coordinamento delle fasi affinché gli stessi siano raggiunti. Il colloquio rappresenta uno spazio nel quale sono assenti modalità normative o valutative, favorendo in tal modo un momento esclusivo di ascolto e di apertura. Durante il colloquio l'ospite può formulare proposte e/o suggerimenti per uscite o attività, successivamente discusse e valutate dall'équipe multidisciplinare.
- **Gruppi educativi, gruppi culturali e gruppi terapeutici:** coinvolgono tutti gli ospiti della comunità e si svolgono una o due volte a settimana, a cadenza prefissata. Durante i gruppi educativi vengono affrontate sia tematiche legate allo svolgimento della quotidianità in comunità ed alle problematiche emerse, sia all'assegnazione ed alla verifica di obiettivi individuali. I gruppi educativi sono strutturati al fine di approfondire tematiche orientate al raggiungimento di un maggior benessere psico-fisico ed alla prevenzione di comportamenti a rischio. I gruppi hanno lo scopo di stimolare un senso critico della realtà e degli eventi che accadono nel mondo utilizzando strumenti quali il cinema, la lettura di quotidiani, la visione di documentari, incontri con esperti. Tali gruppi coinvolgono tutti e sono condotti dagli educatori presenti che hanno il compito di introdurre i temi di discussione, gestire e interpretare le dinamiche relazionali, mantenere alta l'attenzione e la partecipazione dei singoli. Gli incontri di gruppo terapeutici hanno come scopo: individuare i diversi modi di strutturare il tempo in ognuno dei presenti, fare diagnosi sugli stati dell'io, estrapolare il relativo bisogno di stimoli e favorire l'ascolto del clima e dei livelli interattivi del singolo e del gruppo. Scopo ultimo è quello di aiutare l'utente e il gruppo a capire le motivazioni inconsce della comunicazione e dei comportamenti che mette in atto (giochi, meccanismi di difesa) aiutandolo così a modificare e cambiare il suo copione cognitivo-comportamentale e analitico transazionale. Gli incontri di gruppo hanno lo scopo di fornire nozioni sulle strategie da adottare per affrontare possibili ricadute e fasi di scompensamento.

- **Laboratori manuali, di attività espressivi ed attività sportive:** hanno una durata media di circa un mese per 2/3 ore settimanali. Si prefiggono lo scopo di responsabilizzare gli utenti nel perseguimento di concreti obiettivi, utilizzando creatività, mediante l'impiego di materiali diversificati, e arricchendo il loro bagaglio conoscitivo ed esperienziale.
- **Uscite ricreative:** si tratta di uscite comunitarie programmate al fine di favorire il contatto con l'esterno, la vita di gruppo e l'interazione e l'inclusione sociale, in vista di un miglioramento della qualità della vita. L'uscita sul territorio rappresenta sicuramente un'occasione di svago e distensione, ma anche di espressione di abilità sociali e relazionali, sia nei confronti dei propri compagni, che degli operatori, che delle persone con le quali gli ospiti entrano in contatto. Gli ospiti escono in gruppo, accompagnati da uno o più operatori, al fine di garantire una continuità educativa e facilitare nell'ospite un comportamento sociale positivo ed adeguato in contesti esterni alla comunità.
- **Visita Parenti:** sono previste nei giorni e negli orari concordati con l'equipe e nella fase iniziale di trattamento le visite sono supportate dagli operatori della Comunità. Ogni iniziativa del familiare va prontamente comunicata all'equipe che valuterà la possibilità di acconsentire o meno alla richiesta. Nel caso di esigenze particolari è possibile valutare un ampliamento degli orari di visita per i familiari.
- **Colloqui psicoterapeutici:** vengono effettuati settimanalmente e seguono il modello antropologico umanistico-personalistico, con un approccio integrato che si focalizza principalmente sugli orientamenti "esperienziale", "analitico-transazionale", "cognitivo", "interpersonale" e "psicodinamico". I principi guida sono: la centralità della persona, l'importanza del suo essere, il rispetto della libertà di ciascuno e della sua responsabilità nei confronti di sé e degli altri. Attraverso i colloqui individuali si fornisce alla persona: un quadro di come siamo strutturati da un punto di vista psicologico, in termini di comportamento (teoria della personalità); un metodo di analisi dei sistemi e delle organizzazioni (teoria della comunicazione); e infine un metodo di analisi di come gli schemi di vita attuali abbiano origine nell'infanzia (teoria dello sviluppo infantile) favorendo l'elaborazione di come nella vita di adulti noi continuiamo a riproporre strategie infantili anche quando queste generano risultati autolesionisti o dolorosi (teoria della psicopatologia). Tali colloqui prospettano una rilettura ed una valutazione della narrativa personale e familiare dell'utente, ed una graduale trasformazione dei vecchi sistemi di lettura del sé, della realtà circostante e del proprio futuro in termini di flessibilità, autenticità ed adattamento. Si propongono lo scopo di ottenere un'evoluzione progressiva verso una modalità comportamentale maggiormente consapevole, adeguata e funzionale.

Il fine ultimo è quello di rendere gli utenti sempre più responsabili e protagonisti del proprio programma terapeutico, producendo tale cambiamento attraverso la condivisione, l'analisi dei meccanismi difensivi e di negazione, la ricreazione di modalità di relazione interpersonale e la loro progressiva modificazione attraverso l'intervento del conduttore del gruppo e degli altri membri.

12. DIRITTI E DOVERI

DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI

Il principio di base è che l'utente rimane in comunità per sua libera scelta, per cui non sono permessi mezzi coercitivi che possano ledere la sua libertà, né attraverso forme di violenza fisica, né psicologica.

La Cooperativa Agorà Kroton assicura all'utente i seguenti diritti:

- Essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni morali, politiche e religiose.
- Partecipare alla scelta dei percorsi individualizzati.
- Ottenere informazioni dettagliate relative alle prestazioni ed al servizio.
- Ottenere dal personale che lo cura informazioni complete e comprensibili.
- Proporre reclami ed essere informato sull'esito degli stessi.
- Tutela dei propri dati personali in conformità alle normative sulla privacy

- Interloquire con i servizi territoriali e/o propri legali tramite gli operatori della comunità.

A fronte di tali diritti, l'utente ha il dovere di:

- Rispettare i Programmi Educativi o Terapeutico-Riabilitativi concordati;
- Rispettare il Regolamento Interno;
- Compartecipare alla cura e al mantenimento dell'ambiente educativo secondo l'ottica del mutuo e reciproco aiuto tra pari;
- Rispettare le norme di convivenza;
- Informare e concordare con gli educatori ogni eventuale allontanamento e frequentazione al di fuori delle strutture.

DIRITTI E DOVERI DEI FAMILIARI

- I familiari hanno il diritto di essere informati circa il programma riabilitativo del proprio congiunto, previa autorizzazione dello stesso.
- Hanno il diritto di ricevere sostegno e ascolto parallelamente al percorso rieducativo, compatibilmente a quanto espresso dall'utente nel Modulo S-06 - Accettazione programma.
- Sono invitati a collaborare con gli operatori nel far rispettare le regole, attenendosi alle indicazioni degli stessi.
- Hanno il dovere di partecipare fattivamente al processo rieducativo e di cambiamento del proprio congiunto, garantendo l'osservazione vigile e responsabile del suo comportamento sia nell'ambito della struttura ospitante, nei momenti di visita e di incontro, sia nell'ambito del domicilio domestico nei momenti di verifica e di graduale reinserimento sociale.
- Contribuiscono al processo di valutazione delle prestazioni e dei servizi.
- Ricevono informazioni relativamente alle attività di promozione della salute e di rischio clinico.
- Ricevono informazioni tempestive e trasparenti, con particolare riferimento all'accesso alla documentazione sanitaria/socio-assistenziale.
- Sono informati sulle responsabilità individuate nel programma terapeutico.

13. REGOLAMENTO AD USO INTERNO

- 1) L'accesso e la permanenza sono su base volontaria;
- 2) Non è ammessa alcuna forma di coercizione fisica, psicologica o morale;
- 3) È espressamente vietato il consumo di alcolici e sostanze stupefacenti, nonché l'assunzione arbitraria di farmaci;
- 4) All'interno della comunità vige il divieto di fumo;
- 5) All'ingresso in comunità beni preziosi e denaro dovranno essere consegnati all'operatori che provvederanno alla loro custodia. Il tutto verrà riconsegnato al momento delle dimissioni;
- 6) All'ingresso in comunità all'ospite verrà assegnato un posto letto. L'ospite dovrà mantenere pulita ed ordinata la camera per tutta la durata della sua permanenza e non potrà modificarne l'arredamento senza autorizzazione. La camera non potrà inoltre essere chiusa a chiave;
- 7) L'utente è autorizzato a introdurre con sé esclusivamente vestiario e un corredo personale;
- 8) È fatto obbligo di permanere nel perimetro della comunità, o nell'ambiente di lavoro assegnato;
- 9) L'assunzione di qualunque tipo di farmaco potrà avvenire solo ed esclusivamente con prescrizione del medico competente;
- 10) È richiesta la disponibilità ad analisi cliniche periodiche;
- 11) Si chiede il rispetto del menù, degli orari dei pasti e delle norme d'igiene;
- 12) Si chiede puntualità e partecipazione alle iniziative terapeutiche, formative e socio-ricreative che vengono proposte sia nell'ambito della comunità che nel territorio;
- 13) È richiesta da parte di tutti la partecipazione ad attività ergo-terapiche di cura e manutenzione della struttura e di ambienti esterni nel territorio di competenza della Cooperativa. Si precisa che le attività lavorative non hanno finalità produttive, pertanto non è possibile avanzare alcuna pretesa economica;
- 14) È richiesta da parte di tutti la partecipazione nelle pulizie degli spazi comuni della struttura, nei lavaggi degli indumenti, nonché nella gestione dei locali della cucina relativamente al supporto nella preparazione dei pasti e

alla pulizia e l'ordine dell'ambiente, secondo una turnazione stabilita dagli operatori e secondo le norme di igiene indicate;

- 15) L'accesso ai vari ambienti (zona notte, sala giochi, sala tv, ecc.) è consentito negli orari prestabiliti;
- 16) La Coop. Agorà non è responsabile del furto, danneggiamento del corredo o effetti personali sia durante il percorso che nel periodo successivo, pertanto tutti coloro che interrompono il percorso sono invitati a portare con sé tutto ciò che è di proprietà;
- 17) La Cooperativa non ha alcun onere nell'acquisto di sigarette e/o tabacco e farmaci per trattamenti specialistici; la consegna delle sigarette e/o tabacco verrà effettuata dall'operatore di turno;
- 18) È richiesta la compartecipazione economica della propria famiglia, laddove è possibile, per spese personali;
- 19) I familiari autorizzati possono far visita settimanalmente, nel giorno e orario indicato dagli operatori;
- 20) La Cooperativa è autorizzata a dare informazioni ai soggetti indicati all'ingresso (Mod. S-06 accettazione programma);
- 21) Il telefono personale potrà essere utilizzato solo se preventivamente concordato con gli operatori;
- 22) Verranno effettuati regolari test tossicologici dei cui esiti verrà data comunicazione ai servizi referenti (Ser.D., ULEPE).

La violazione delle menzionate regole, comporta, a discrezione degli operatori, l'adozione di provvedimenti disciplinari ed in alcuni casi l'espulsione dalla struttura.

14. GLI ORARI

Questi sono gli orari da rispettare in comunità.

Da lunedì a venerdì

Sveglia *	06:15
Colazione *	06:30
Inizio pulizie stanze e struttura *	07:00
Inizio attività lavorative	08:00
<i>Metà mattinata pausa break della durata di 15 minuti</i>	
Fine attività lavorative	12:00
Pulizia personale	12:00
Pranzo	13:00
Riposo	13:30
Sveglia *	15:30
Tutti in sala tv *	15:45
Inizio attività pomeridiane	16:00
Cena	19:30
Riposo *	23:00

* sabato gli orari contrassegnati slitteranno di 30 minuti.

Domenica la sveglia è stabilita alle 08.00; la colazione alle 8.15 e a seguire le pulizie delle stanze e della struttura.



15. L' USCITA DALLA COMUNITÀ

L'uscita dell'utente dalla comunità può avvenire per:

- **Fine programma:** una volta che siano considerati raggiunti gli obiettivi esplicitati nel programma individuale l'équipe definisce le dimissioni dell'utente.
- **Interruzione:** quando il programma viene sospeso per cause indipendenti dalla volontà dell'utente (malattia, provvedimenti restrittivi, ecc.).
- **Abbandono:** quando l'utente decide di interrompere anticipatamente il percorso. L'équipe, in caso di situazioni particolari, può decidere di consentire all'utente un rientro diretto in Comunità, qualora lo stesso ne faccia richiesta entro pochi giorni dall'uscita.
- **Dimissioni concordate:** laddove sussistano le condizioni (rete familiare, supporto lavorativo, rete sociale ampia, ecc.) su richiesta dell'utente si può procedere ad una dimissione concordata tra utente, comunità e Ser.t.
- **Trasferimento:** laddove la permanenza in struttura non sia adeguata alla realizzazione di un percorso terapeutico funzionale è possibile valutare il trasferimento dell'utente presso altra struttura. La richiesta può essere avanzata:
 - direttamente dall'utente in accordo con il Ser.D. competente;
 - dall'équipe multidisciplinare in accordo con il Ser.D. competente.Il flusso comunicativo seguirà quanto previsto dalla procedura sulla Comunicazione.
- **Allontanamento:** può avvenire a seguito di gravi trasgressioni alle regole comunitarie, trasgressioni che interferiscono seriamente con la tutela degli altri ospiti garantita dalla comunità. Tali inosservanze sono:
 - introduzione di stupefacenti, alcool e psicofarmaci;
 - violenza fisica verso altri utenti o operatori;
 - sistematici rifiuti ad aderire alle altre regole del contesto comunitario.

Al momento dell'uscita dell'utente dalla struttura l'operatore congiuntamente con il Coordinatore valuta l'eventuale accompagnamento presso il luogo di destinazione e consegna in mano del diretto interessato i beni personali eventualmente custoditi dal personale, i farmaci ed eventuale documentazione sanitaria.

Su richiesta scritta dell'utente è possibile rilasciare una relazione clinica finale ed eventuale documentazione sanitaria/socio-assistenziale. Per richieste avanzate da familiari sarà necessario presentare delega sottoscritta dal diretto interessato. Il rilascio della documentazione sarà effettuato entro un mese dalla data di presentazione della richiesta. Eventuale relazione sarà rilasciata anche al medico curante sempre su richiesta dell'interessato.

L'accesso alla documentazione socio-sanitaria è assicurato per il tempo previsto dalla normativa vigente in materia.

16. CONTINUITÀ ASSISTENZIALE

Al momento dell'uscita dalla comunità, all'utente saranno proposte delle attività di trattamento esterne alla struttura in un'ottica di continuità assistenziale.

Per ogni utente si procederà ad una valutazione multidisciplinare per la definizione di percorsi ambulatoriali e/o percorsi semi residenziali in accordo con i Ser.D. o con centri diurni presenti sul territorio di permanenza dell'utente.

Inoltre, la continuità assistenziale sarà garantita, previo consenso dell'utente e su base totalmente volontaria, un'attività di follow up di durata annuale con cadenza trimestrale.

Le principali finalità della continuità assistenziale vertono principalmente sulla continuità del trattamento dell'utente in un'ottica di rete integrata dei servizi presenti sul territorio mediante un approccio multidisciplinare.

La valutazione tempestivamente del bisogno della persona e l'accompagnamento alla risposta più funzionale permette di attivare percorsi di trattamento favorendo oltre il benessere individuale anche il benessere della comunità locale.

17. I NOSTRI STANDARD DI QUALITÀ

La capacità di comprendere e soddisfare le esigenze e le aspettative, presenti e future, dei nostri utenti è la chiave da cui dipende il successo della nostra organizzazione. È per questo che la direzione pone al centro del proprio sistema aziendale l'utente, focalizzando costantemente su di esso la propria attenzione.

Questi gli standard garantiti nel proprio funzionamento:

- Mantenimento di un sistema di gestione della qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2015.
- Rispetto della normativa in tema di tutela della privacy, mediante un sistema costantemente aggiornato che garantisce la tutela dei dati personali degli utenti.
- Cura degli aspetti igienico-sanitari mediante un sistema di autocontrollo (HACCP) che garantisce i livelli di igiene e pulizia richiesti dalle normative in tema di somministrazione di alimenti.
- Formazione specifica e aggiornamento permanente rivolti a tutto il personale.
- Supervisione dell'équipe mediante il supporto di professionalità esterne.
- Attività di verifiche interne dirette a tenere sotto controllo i processi di erogazione dei servizi e delle prestazioni.
- Monitoraggio continuo del grado di soddisfazione dell'utenza mediante appositi strumenti.
- Monitoraggio dello stato di salute dell'utente senza oneri aggiuntivi.
- Sostegno alle famiglie attraverso colloqui individuali.
- Diffusione Report annuale con valutazione delle prestazioni e dei servizi.

18. MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA

Al fine di tutelare l'utente, la Cooperativa Agorà Kroton ha posto una serie di meccanismi che garantiscono il rispetto dei suoi diritti:

- **Reclami:** utenti e familiari hanno la possibilità di segnalare reclami direttamente alla direzione tramite il Responsabile Assicurazione Qualità, al quale può rivolgersi per evidenziare eventuali disservizi, comportamenti o situazioni che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.
- **Gestione dei reclami e delle segnalazioni:** osservazioni, segnalazioni, reclami comunque pervenuti e da chiunque forniti, sono gestiti dalla direzione che li valuta fornendo una risposta rapida entro i 15 giorni dalla data di ricezione della segnalazione.
- **Verifica e miglioramento degli standard:** tramite l'analisi di una serie di indicatori, la direzione verifica periodicamente gli andamenti nei servizi erogati e valuta il raggiungimento degli obiettivi di miglioramento che vengono posti durante ciascun anno.

19. ESPERIENZE

Nel corso della trentennale attività la cooperativa in questo ambito di intervento, ha inoltre organizzato, realizzato e gestito i seguenti Progetti:

- 1990- 1992 "Laboratorio di Fotocopie" Formazione e Reinserimento Lavorativo Tossicodipendenti - Presidenza del Consiglio dei Ministri ex DPR 309/90;
- 1994-1995 "Dal Recupero al Lavoro" Falegneria Formazione e Reinserimento Lavorativo Tossicodipendenti- Presidenza del Consiglio dei Ministri ex DPR 309/90;
- 1994-1196 "Vivere Insieme" Animazione Musicale- Presidenza del Consiglio dei Ministri ex DPR 309/90 Recupero Tossicodipendenza;
- 1994 Informazione Infezione HIV L. 135/90 Informazione;
- 1995 Reinserimento Lavorativo Tossicodipendenti e Sieropositivi CNCA /F.S.E.;
- 1996 Centro Diurno "Laboratorio di Ceramica" Formazione e Reinserimento Lavorativo Tossicodipendenti- Comune di Crotone;
- 1998- "Casa Alloggio HIV" Regione Calabria- Ministero Sanità Casa Alloggio HIV;
- "ADAPT" II^ fase CNCA/Equal Ricerca;
- "SYMBIOS" Borse Lavoro Associazione Progetto Sud Riduzione del Danno;
- "Windows" Triennale Regione Calabria- Legge 45/99 Tossicodipendenza;

- "Cerchio Magico" Triennale Comune di Crotona- Legge 45/99 Prevenzione;
- "Il filo e L'aquilone" Regione Calabria- L.45/99 Prevenzione Dipendenze;
- PON SICUREZZA – OBIETTIVO SUD – prevenzione sulla legalità;
- "Job Creation- Formazione" Triennale Ser.t./ASL 5 Crotona- L. 45/99;
- "Un calcio all'Aids" Provincia di Crotona Prevenzione e Sensibilizzazione;
- "Work Experience" Regione Calabria POR mis. 3,4 Tirocini Formativi;
- "Lavoro, Ambiente e Società" Regione Calabria Legge 45/99 Formazione e Reinserimento Lavorativo;
- "Coloriamo la...Luce" Regione Calabria- L. 45/99- Prevenzione all'uso di sostanze stupefacenti- Formazione Lavorazione su Vetro;
- "Il filo di Arianna" Casa Circondariale Crotona;
- " Strade Aperte" L. 45/99 - Regione Calabria - Riduzione del Danno Triennale;
- "Il mago delle Parole" Legge 45/99– Reg. Calabria– Comune di Crotona– Prevenzione Dipendenze;
- "Macramè" Intrecci Inter-Culturali– Informazione e Prevenzione sulle dipendenze nel mondo dei Migranti- Finanziato dal Ministero della Solidarietà Sociale- Dip. Sanità Reg. Calabria con l'Asp 5 di Crotona/Ser.T.;
- "Prog. Re.La.R."– Itallavoro–Inserimento lavorativo per n. 67 soggetti svantaggiati;
- Progetto "No Drug.We Work." Legacoop borse-lavoro per n.3 ex tossicodipendenti con il coinvolgimento di n.42 beneficiari, ente committente Regione Calabria- Dipartimento 13 Tutela della Salute e Politiche Sanitarie;
- Progetto "Prevenzione in Comunità" finanziato alla Regione Calabria– Dipartimento 13 Tutela della Salute e Politiche Sanitarie, ente committente Regione Calabria, ente gestore ASP di Crotona, ente esecutore CALABRIA C.R.E.A., avente l'obiettivo di un intervento diramato sul territorio regionale di prevenzione universale attraverso il coinvolgimento di n.15 Comunità Terapeutiche;
- Progetto DJ- "Programma sperimentale di intervento per la promozione dell'inserimento lavorativo di soggetti discriminati e svantaggiati" Finanziato con "Fondo Sociale Europeo 2007/13 Asse B– Occupabilità Ob. 2.1; Asse D Pari opportunità e non discriminazione- Ob. 4.2"- Avviso Pubblico Italia Lavoro SpA del 3/7/2014;
- Prog. "Inserimento-Formazione-Lavoro" Reinserimento lavorativo (tirocinio formativo) per n. 3 beneficiari in programma terapeutico e n. 3 beneficiari (borse lavoro) per beneficiari che hanno concluso il programma terapeutico- finanziato dalla Regione Calabria–Dipartimento Tutela della Salute/ASP Crotona-Calabria C.R.E.A.;
- Affidamento da parte del Comune di Crotona di lavori di manutenzione verde pubblico;
- Lavori di ristrutturazione edile per soggetti privati;
- Prog. Regionale "Sperimentazione di un percorso verso l'autonomia e l'inclusione sociale" finalizzato a rispondere alla necessità di accompagnamento e reinserimento sociale di soggetti che, dopo il percorso in comunità terapeutica, si trovano particolarmente svantaggiati per motivi familiari, sociali e/o relazionali tali da impedire l'immediato rientro nel precedente contesto abitativo- Reg. Calabria– Dip. Tutela della Salute, Politiche Sanitarie e Sociali– Area LEA -Asp Crotona– Calabria C.R.E.A.;
- Progetto PON inclusione – lotta alla povertà – ambito sociale Crotona;
- Progetto "Hermes" contrasto al gioco d'azzardo patologico – Regione Calabria/ASP Crotona;
- Progetto "A Carte Scoperte" - Prevenzione e contrasto al gioco d'azzardo patologico, Centro Calabrese di Solidarietà.

Attività varie e di volontariato

- Dal 1994 ad oggi distribuzione di generi alimentari a famiglie indigenti di Crotona;
- 1995 e 1996- Quadrangolare di calcio per Comunità terapeutiche con momenti di confronto con l'Oasi 2 di Trani (BA), Il Pioppo di Napoli e L'Aquilone di Potenza;
- 1996- Attività di volontariato durante l'alluvione verificatosi a Crotona;
- 1999- Partecipazione come volontari alla "Missione Arcobaleno" nel Campo Profughi di Valona (Albania) per kosovari allestito dalla Regione Calabria;
- Dal 2011- cura del verde del Giardino Falcone-Borsellino- Crotona in collaborazione con l'amministrazione comunale;
- Dal 2013 al 2020 Gestione e cura Villa comunale con gli annessi giardini ubicati in Via Regina Margherita e Via Miscello da Ripe, nonché del parco giochi "Baden Powell" e lo spazio dell'ex Largo Lavatoio;
- Dal 2014- Emporio sociale "I cinque pani" azione congiunta di Comune di Crotona, Provincia di Crotona, Croce Rossa Comitato di Crotona, Caritas Diocesana Crotona e Santa Severina, delle Cooperative Sociali Agorà, Baobab, Kroton Community e Noemi, dell'associazione di promozione sociale Arci, del Coordinamento Provinciale di Libera, dell'associazione Mensa di Padre Pio del "Cireneo" e della fondazione "Gustavo Caloiro";
- Dal 2016 "On the road- Il camper della speranza", unità di strada per distribuzione beni di prima necessità;
- 2020 Assistenza alimentare fasce svantaggiate durante la quarantena per Emergenza Covid-19.

Adesioni ad altri organismi

La cooperativa Agorà Kroton aderisce alle seguenti organizzazioni:

1. Calabria – C.R.E.A. (Coordinamento Regionale Enti Accreditati)
2. Legacoop Calabria;
3. Libera Contro Tutte Le Mafie;
4. Nova Onlus – Consorzio Nazionale per L'Innovazione Sociale;
5. Consorzio Meraki;
6. Forum del Terzo Settore della Provincia di Crotona;
7. CSV – Aurora – Provincia di Crotona;
8. Arci – Nuova Associazione – Provincia di Crotona;
9. Consulta Comunale del Terzo Settore;
10. Consiglio Territoriale dell'immigrazione Prefettura di Crotona.



**La Cooperativa Agorà Kroton ha un sistema qualità
certificato secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015
Certificato n. 1858 – (EA 38)**

