

Centro Reggino di Solidarietà

Ce.Re.So. OdV



Carta dei Servizi

Rev. 7 del 01/10/2024



Finita di stampare il 01/10/2024

I dati potrebbero subire variazioni

Tutte le modifiche sono consultabili sul sito www.cereso.it

Centro Reggino di Solidarietà – Ce.Re.So. OdV – Tutti i diritti riservati

SOMMARIO

1. PREMESSA

Cos'è la Carta dei Servizi	pag. 4
Principi fondamentali	pag. 4/5
Diritti fondamentali della Persona/Paziente	pag. 5
Diritti e doveri dei pazienti	pag. 5/6
Diritti e doveri dei familiari/caregivers	pag. 6

2. PRESENTAZIONE DELL'ORGANIZZAZIONE

Chi siamo	pag. 7
La Mission	pag. 7
La Vision	pag. 7
La centralità della persona	pag. 8
Il valore della gratuità e del volontariato	pag. 8

3. DESCRIZIONE DEI SERVIZI TERAPEUTICI E DI PREVENZIONE

I servizi per le dipendenze	pag. 9
Orientamento e valutazione	
- Servizio semiresidenziale don Tonino Bello	pag. 10/11
Destinatari	
Modalità di accesso	
Programma e attività	
Dimissioni	
Coinvolgimento dei familiari	
Come raggiungerci	
- Comunità terapeutica Archè	pag. 12/13
Destinatari	
Modalità di accesso	
Programma e attività	
Dimissioni	
Organizzazione della struttura e servizi	
Come raggiungerci	
L'équipe multidisciplinare	pag. 14
Formazione e aggiornamento del personale	
- Il Centro studi e progettazione	pag. 15

4. LA QUALITA' DEI SERVIZI

Indicatori e standard di Qualità	pag. 16
Gestione delle liste d'attesa	pag. 17

5. ASCOLTO E TUTELA

Gestione del rischio clinico e percorsi assistenziali	pag. 18
Reclami e segnalazione di eventi	
Politica della Privacy	
Informativa privacy	
Conservazione della documentazione	

6. ALLEGATI

Modulo Reclami	pag. 19
Scheda incident reporting	pag. 20/22
Regolamento Comunità Terapeutica Archè	pag. 23/25
Regolamento Servizio semiresidenziale don Tonino Bello	pag. 26/27
Filosofia di Progetto Uomo	pag. 28

1. PREMESSA

La Carta dei Servizi ha l'obiettivo di implementare il processo di Qualità dell'Organizzazione. Attraverso la Carta dei Servizi vengono resi noti e trasparenti i criteri di funzionamento, i sistemi di controllo, le valutazioni, le procedure di reclamo ai quali il Ce.Re.So. si ispira per la progettazione e l'erogazione dei servizi ai pazienti e ai loro familiari.

Che cos'è la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è lo strumento fondamentale di comunicazione che regola il rapporto tra il Cittadino e il Centro Reggino di Solidarietà – Ce.Re.So. Odv.

Con questa pubblicazione il nostro Centro vuole fornire ai singoli cittadini ed alle associazioni che li rappresentano una dettagliata informazione sui propri servizi e le proprie attività. La conoscenza è indispensabile per utilizzare al meglio i Servizi offerti e partecipare, attraverso segnalazioni, osservazioni e proposte, alla loro gestione, così da potere svolgere un ruolo da protagonista. La Carta dei Servizi va intesa in senso dinamico perché è soggetta a continui miglioramenti, revisioni e integrazioni.

Questo documento costituisce uno strumento informativo sulle modalità con le quali si può accedere ai servizi e contiene una descrizione delle loro caratteristiche.

Principi fondamentali

I principi fondamentali che hanno ispirato la nostra Carta dei Servizi sono:

Uguaglianza e imparzialità: nessuna discriminazione è compiuta per motivi riguardanti le differenze di età, di genere, di stato civile, di orientamento e identità sessuale, di etnia, di cittadinanza, di religione, di condizione sociale e giuridica, di ideologia politica, di funzionamento psichico o fisico, di salute e qualsiasi altra differenza che caratterizzi la persona. L'uguaglianza è intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione e non, invece, quale uniformità delle prestazioni sotto il profilo delle condizioni personali e sociali.

Rispetto: i pazienti sono accolti e trattati con premura, cortesia ed attenzione nel rispetto della persona e della sua dignità. Il paziente ha diritto di prendere liberamente decisioni in merito al percorso terapeutico proposto, nel rispetto dei suoi bisogni di cura e delle sue aspirazioni e necessità;

Libertà di Scelta e Partecipazione: la partecipazione del Cittadino è garantita attraverso l'accesso alle informazioni sanitarie, la possibilità di presentare reclami o suggerimenti e la rilevazione periodica sulla qualità del servizio fruito;

Efficienza ed efficacia: i servizi sono erogati in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia delle azioni intraprese, volte a fornire prestazioni terapeutico-riabilitative sempre aggiornate dal punto di vista tecnico-scientifico. È garantita una costante formazione del personale che opera a contatto con i pazienti.

I Diritti fondamentali della Persona/Paziente

Il Ce.Re.So. opera perché vengano garantiti in maniera rigorosa i diritti di seguito elencati e poi meglio dettagliati:

DIRITTO DI INFORMAZIONE

Ogni persona ha il diritto di essere informata circa le procedure e le motivazioni che sostengono gli interventi che vengono ritenuti idonei al trattamento delle sue specifiche problematiche.

DIRITTO DI PARTECIPAZIONE

Ogni persona deve poter partecipare alle decisioni che la riguardano.

DIRITTO DI ACCOGLIENZA

Ogni persona ha il diritto di essere accolto come individuo, portatore di valori unici e non etichettata per colore della pelle, religione, idee, consuetudini di vita.

DIRITTO ALLA CRITICA

Ogni persona ha il diritto di esprimere liberamente il proprio pensiero e la propria critica circa le attività e le disposizioni che la riguardano.

DIRITTO AL RISPETTO

Ogni persona ha il diritto a essere chiamata con il proprio nome e cognome e deve essere rispettata la sua riservatezza e il concetto di pudore.

DIRITTO DI RISERVATEZZA

Il personale del Centro è obbligato a mantenere il segreto sulle notizie personali, in conformità a quanto previsto dall'art.13 del D. Lgs. 196/2003 e dell'art. 13 del Regolamento U.E. 2016/679

nel rispetto del diritto che ogni persona ha alla riservatezza e alla tutela delle proprie informazioni personali.

DIRITTO DI LIBERTÀ DI PENSIERO E DI RELIGIONE

Ogni persona deve poter esplicitare le sue ideologie filosofiche, sociali, politiche, nonché la propria confessione religiosa.

Diritti del paziente

- Ha il diritto di risiedere in comunità per libera scelta. Non sono permessi atteggiamenti coercitivi che possano in alcun modo ledere e/o influenzare la libertà dell'individuo attraverso forme di violenza fisica e/o psicologica;
- Ha il diritto ad essere assistito e curato con premura e attenzione, nel rispetto della dignità umana
- Ha il diritto ad esprimere liberamente le proprie convinzioni morali, politiche e religiose
- Ha il diritto ad ottenere dal personale che lo cura informazioni complete, dettagliate e comprensibili in riferimento alla diagnosi della malattia, alla terapia proposta, alle prestazioni erogate e alla relativa prognosi
- Ha il diritto ad essere informato sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi, da eseguire anche presso altre strutture
- Ha il diritto di partecipare attivamente alla definizione del proprio percorso riabilitativo, collaborando con il personale nell'individuazione degli obiettivi, dei tempi di trattamento e delle attività del programma e se ne assume la responsabilità sottoscrivendo il contratto terapeutico e il Progetto Terapeutico Individualizzato – PTRI
- Ha il diritto che i suoi dati personali vengano trattati con la massima riservatezza e in conformità alle leggi e alle normative sulla privacy
- Ha il diritto a scegliere una o più persone da lui delegate a ricevere informazioni sul suo stato di salute e sull'andamento del percorso terapeutico. Il personale garantisce la massima riservatezza delle informazioni che riguardano il paziente

Doveri del paziente

- Ogni paziente è tenuto alla cura di sé, alla responsabilità e all'attenzione verso gli ambienti comuni, partecipando attivamente alla cura degli spazi secondo la logica dell'auto aiuto e della collaborazione
- Ogni paziente è tenuto ad attenersi al rispetto del regolamento interno del programma terapeutico sottoscritto al momento dell'ammissione
- Ogni paziente è tenuto a rispettare le norme di civile convivenza (rispetto di altre professioni, di fede, degli orari, degli impegni, ecc).
- Ogni paziente ha il dovere di prendere parte al processo decisionale e regolamentare della struttura, alla salvaguardia e al rispetto delle norme di convivenza;
- Ogni paziente ha il divieto di introdurre e usare sostanze o alcol, nonché di esercitare atti di violenza sia fisica che verbale nei confronti di altri pazienti, familiari, volontari e personale. Comportamenti violenti possono determinare l'allontanamento dalla struttura e l'interruzione del programma di recupero;

- Ogni paziente è tenuto a sottoporsi a drug test di monitoraggio quando richiesto dal personale
- Ogni paziente è tenuto ad informare e concordare con il personale ogni allontanamento dalla struttura

Diritti e doveri dei familiari *care/givers*

- Hanno il diritto a ricevere informazioni chiare e dettagliate sul programma terapeutico, sulle modalità di accesso e inserimento, sulle liste d'attesa, sul regolamento della struttura
- Hanno il diritto ad essere informati sulle condizioni di salute e sull'andamento del percorso terapeutico del proprio congiunto se indicate dal paziente come persone autorizzate a ricevere informazioni
- Hanno il diritto a ricevere ascolto e supporto parallelamente al percorso riabilitativo del proprio congiunto e in caso di abbandono del paziente possono continuare a frequentare i gruppi di sostegno per i familiari
- Hanno il diritto e il dovere di partecipare al percorso riabilitativo del proprio congiunto attraverso la collaborazione e lo scambio con il personale della struttura, la partecipazione ai gruppi di sostegno e alle attività terapeutiche proposte, con un comportamento rispettoso delle indicazioni del personale sia durante i momenti di visita e di incontro, sia quando il paziente si trova presso il domicilio per necessità o per le verifiche programmate nel percorso
- Hanno il diritto di conoscere e di ricevere il calendario delle visite, delle telefonate e degli incontri programmati e il dovere di attendersi a quanto stabilito. Hanno il diritto a comunicare con il personale per ogni necessità ed esigenza telefonando o richiedendo un colloquio/incontro
- Hanno il dovere di non utilizzare né introdurre all'interno delle strutture sostanze, alcol, farmaci non previsti dal piano personalizzato del paziente, oggetti non autorizzati che possano interferire e nuocere al proprio congiunto e agli altri pazienti della struttura
- Hanno il divieto di esercitare atti di violenza fisica e/o verbale nei confronti del proprio congiunto, di altri pazienti e/o familiari, volontari, personale. Sono consapevoli ed informati del fatto che azioni violente comportano l'allontanamento dalla struttura.



2. PRESENTAZIONE DELL'ORGANIZZAZIONE



Chi siamo

Il **Centro Reggino di Solidarietà OdV (Ce.Re.So.)**, associazione di volontariato aderente alla Federazione Italiana delle Comunità Terapeutiche (F.I.C.T.), ha iniziato la sua attività nel 1991. È stato riconosciuto Ente Ausiliario della Regione Calabria con D.G.R. n. 5461 del 31/10/1994, Ente Morale con Decreto del Ministero dell'Interno del 12/01/96 ed è iscritto al Registro Unico del Terzo Settore dal luglio 2022. Il Centro Reggino di Solidarietà, nelle sue unità operative, è conforme alla norma UNI EN ISO 9001: 2015 per la “progettazione ed erogazione di servizi riabilitativo- assistenziali in regime residenziale e semiresidenziale per persone dipendenti da sostanze da abuso” settore EA 38F, certificato nr. 20281/09/S rilasciato da CISQ/RINA Service SpA.

La Mission

Il Ce.Re.So. ha da sempre posto la scelta degli ultimi e dei più fragili come fondamentale nel proprio intervento. In tal senso la centralità della persona, la scelta dell'accoglienza e della condivisione rappresentano corollari imprescindibili e stile di intervento associativo ai quali, nel corso degli anni, si sono aggiunte le dimensioni politiche della partecipazione, dell'integrazione tra sociale e sanitario e della presa in carico territoriale comunitaria. Il Ce.Re.So. crede e si impegna per il collegamento in rete delle risorse del territorio e la collaborazione con le istituzioni e gli altri attori sociale quale unico strumento possibile per la costruzione del cambiamento. Il Ce.Re.So. condivide le scelte contenute nella Carta dei Valori della FICT e le considera parte del proprio patrimonio identitario, sforzandosi di attuarle all'interno della propria specifica dimensione territoriale.

La Vision

Il Ce.Re.So. svolge la propria attività finalizzata al recupero e reinserimento sociale delle persone con dipendenza patologica con e senza sostanza seguendo la metodologia di “Progetto Uomo” che mette al centro la Persona, la sua dignità, il suo valore unico e irripetibile, le sue risorse e capacità, il suo desiderio di felicità e realizzazione. Tale visione si attua sia all'interno delle strutture sanitarie per l'accoglienza e la cura di pazienti con disturbo da uso di sostanze e comportamenti, sia nell'attività di prevenzione del disagio e della devianza, in particolare giovanile, nonché nella promozione dei valori della gratuità, del volontariato e dell'impegno civile, su tutto il territorio della provincia di Reggio Calabria.

L'Organizzazione ha maturato la convinzione che la cultura dell'integrazione, dei diritti e della dignità dei più poveri e fragili, significa in primo luogo accogliere.

Per tale motivo l'intera attività associativa si fonda sul “prendersi cura” inteso come farsi carico integralmente della persona, in un cammino condiviso, per garantire prima di tutto il diritto alla dignità, alla cura ed all'assistenza ed alla relazione umana. Per questo il Ce.Re.So. intende continuare a farsi interpellare dai bisogni via via emergenti sul territorio, sentendosi responsabile delle problematiche di chi accoglie, ma anche dei processi di cambiamento da attivare nelle comunità territoriali al fine di garantire una sempre maggiore consapevolezza, equità e giustizia sociale. Appare infatti totalmente evidente come il “fare quotidiano” per quanto importante, sarebbe di fatto vuoto di significato se non inserito all'interno di una visione più ampia di territorio e di dignità della persona umana che implica la costruzione di comunità territoriali accoglienti ed inclusive.

La centralità della Persona

Poniamo al centro del nostro operare la Persona, considerata come un fine, al cui servizio si vincola qualsiasi altra esigenza economica, organizzativa e istituzionale, e che accogliamo anzitutto come risorsa, prima che portatrice di problematiche specifiche.

Siamo convinti che la Persona è quell'essere che prima di ogni fare o pensare è ordinato e votato alla relazione con l'altro. È l'esistenza dell'altro che chiama ineludibilmente alla responsabilità personale verso la propria e l'altrui vita.

Crediamo alla solidarietà come apertura ed accoglienza all'altro. Le risorse di ognuno diventano dono che contribuisce alla crescita comune attraverso la condivisione secondo la logica della reciprocità e dell'auto-aiuto.

Il valore della gratuità e del volontariato

Una scelta fondamentale che merita un posto particolare è quella del volontariato e della gratuità. L'Associazione, da sempre, è impegnata a testimoniare e divulgare i valori propri del volontariato e dello spirito di gratuità che qualifica l'attività dei tanti volontari dell'Associazione, ma che ha connotati ben delineati in tutta l'organizzazione. La scelta del volontariato non presuppone solo il mero "utilizzo" di volontari per il raggiungimento dei fini istituzionali, ma determina le scelte e le metodologie, permeando l'intero percorso educativo. Anche i collaboratori e i professionisti che operano all'interno delle strutture sono animati dai valori della solidarietà e dell'azione volontaria, e pur nel pieno e totale rispetto delle norme contrattuali e del lavoro, è forte in tutti coloro che operano al Ce.Re.So. la dimensione del "dono" quale atteggiamento che guida la relazione con i pazienti e la progettazione degli interventi. La scelta di gratuità, che peraltro qualifica le cariche sociali (gli organi sociali sono composti esclusivamente da volontari che non hanno alcun rapporto contrattuale con il Ce.Re.So.) e tutti i volontari che a vario titolo operano all'interno dell'Associazione, non si configura semplicemente come assenza di guadagno economico, ma rappresenta un vero e proprio stile di vita orientato alla partecipazione e alla responsabilità condivisa e orientata alla costruzione del bene comune.



3. DESCRIZIONE DEI SERVIZI TERAPEUTICI E DI PREVENZIONE

Il **Centro Reggio di Solidarietà OdV (Ce.Re.So.)** svolge la propria attività attraverso il coordinamento e la gestione di due strutture per la presa in carico e la cura di persone con Disturbo da Uso di Sostanze e Comportamenti additivi e attraverso la progettazione e la realizzazione di interventi di informazione, sensibilizzazione e prevenzione all'uso di sostanze e comportamenti additivi e alla promozione del benessere.

I SERVIZI PER LE DIPENDENZE

Le strutture del Ce.Re.So. sono accreditate con la Regione Calabria ed erogano prestazioni sanitarie per la presa in carico e la cura di persone con Disturbo da uso di Sostanze e comportamenti per interventi residenziali e semiresidenziali.

Il Disturbo da Uso di Sostanze – DuS è diagnosticato dal Sert di riferimento del paziente secondo le indicazioni del DSM V. La certificazione della patologia e la richiesta di idoneità/inserimento sono condizioni necessarie per la presa in carico e la cura presso i nostri servizi in regime di accreditamento. I pazienti in assenza di tale certificazione possono accedere ai servizi del Ce.Re.So. in forma privata, sempre a seguito di valutazione da parte dell'equipe multidisciplinare.

Accoglienza, orientamento e valutazione

La persona che presenta un disturbo da uso di sostanze e comportamenti additivi può rivolgersi al Ce.Re.So. attraverso il servizio di **centro d'ascolto gratuito** e attivo dal lunedì al venerdì, dalle ore 09.00 alle ore 17.00 e il sabato dalle ore 09.00 alle ore 13.00. Gli operatori forniscono alle persone informazioni utili e assistenza. È possibile accedere ai servizi dopo aver completato un iter di valutazione che consiste in n°4 colloqui con gli operatori dell'equipe multidisciplinare (analisi della domanda, colloquio psicologico, colloquio psichiatrico, restituzione) utile alla valutazione della domanda e delle caratteristiche della persona richiedente. È richiesta la seguente documentazione, da consegnare durante i colloqui di valutazione:

- Documentazione medico-sanitaria
- Relazioni e/o diagnosi di altri specialisti
- Eventuale documentazione legale

Sono motivi di esclusione dal programma:

- Aspetti giuridici che prevedono misure restrittive che possono essere in conflitto con l'organizzazione dei programmi rendendo impossibile la fattibilità di un percorso
- Incompatibilità con altri utenti ricoverati
- Gravi problematiche psico-fisiche che compromettono l'autonomia e che necessitano di assistenza che non può essere garantita dal personale della struttura

Al termine dell'iter di valutazione, il paziente può essere orientato al:

- **Servizio Semiresidenziale “don Tonino Bello”** sito a Reggio Calabria, in via Nazionale 57, Sambatello
- **Comunità terapeutica Archè** sita a Reggio Calabria, in via Madonna delle Grazie snc Gallico
- **Altri servizi** ritenuti idonei per le problematiche e le evidenze emerse nella fase di valutazione e che non possono essere prese in carico e trattate all'interno dei nostri servizi terapeutici.

Nelle strutture indicate, il Ce.Re.So. svolge la propria attività finalizzata all'accoglienza, al recupero e al reinserimento sociale di persone affette da Disturbo da Uso di Sostanze e comportamenti additivi.

SERVIZIO SEMIRESIDENZIALE “DON TONINO BELLO”



Sede e contatti

Via Nazionale 57, Sambatello -RC

0965644389 – 3317586166

ceresosemiresidenziale@cereso.it

Responsabile: dott.ssa Antonella Muscatello

Il servizio nasce nel 1992 nella periferia di Reggio Calabria, con l'obiettivo di offrire ai giovani tossicodipendenti un'occasione di contenimento e allontanamento dalla strada. Negli anni, il servizio si è modificato ed oggi è un centro specialistico in grado di offrire ai pazienti con disturbo da uso di sostanze o comportamenti additivi (gioco d'azzardo, internet addiction, social addiction, gaming, dipendenza affettiva, ecc.) interventi individualizzati e flessibili che tengano conto dei bisogni di cura e delle esigenze di vita, studio e lavoro. Il Servizio semiresidenziale, infatti, consente di accedere alle cure per le dipendenze senza dovere necessariamente allontanarsi dal proprio contesto di riferimento, salvaguardando gli ambiti di funzionamento personale e sociali non compromessi dal disturbo.

Presso il Servizio Semiresidenziale don Tonino Bello è attivo il centro di ascolto per le dipendenze e il servizio di valutazione e orientamento del Ce.Re.So.

Destinatari

Il Servizio Semiresidenziale “don Tonino Bello” può accogliere fino a 15 pazienti adulti e/o minori (con autorizzazione del genitore e/o tutore) con disturbo da uso di sostanze, alcol e/o comportamenti di addiction le cui caratteristiche ed esigenze siano compatibili con un regime semiresidenziale e specialistico di trattamento (vedi valutazione e orientamento).

È possibile accogliere persone in regime alternativo alla detenzione al carcere, se autorizzate dal Magistrato.

Modalità di accesso

Si può accedere al Servizio Semiresidenziale don Tonino Bello previo appuntamento concordato telefonando ai numeri 0965644389 o 3317586166. I pazienti ricevono indicazioni per il percorso di valutazione e orientamento che si svolge presso il servizio semiresidenziale.

Una volta completato l'iter di valutazione, il paziente valutato idoneo per il programma semiresidenziale accede al servizio don Tonino Bello dove stipula con l'equipe multidisciplinare un contratto e un Piano Terapeutico Individualizzato che definisce gli obiettivi del trattamento, i tempi di durata del programma e le attività terapeutiche ed educative individuali e di gruppo. Il paziente aderisce a quanto proposto, collabora nella redazione del proprio progetto personalizzato, nell'ottica di una partecipazione attiva e consapevole al proprio percorso di cura.

La famiglia del paziente è invitata a partecipare al percorso di recupero attraverso colloqui di sostegno e attività di gruppo utili a modificare lo stile comunicativo e le relazioni disfunzionali.

Programma e attività

Il Servizio Semiresidenziale è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 08.30 alle ore 18.30 e il sabato dalle ore 09.00 alle ore 16.00

I pazienti accedono al servizio quotidianamente o per le attività previste dal proprio Progetto Terapeutico Riabilitativo Individualizzato e concordate con gli operatori.

Le attività terapeutiche ed educative individuali e di gruppo si svolgono sia all'interno della struttura che all'esterno, in presenza del personale. Le attività esterne prevedono il coinvolgimento e la collaborazione con altri enti e associazioni e sono specificamente orientate allo sviluppo delle abilità sociali e alla promozione della socializzazione e dell'inclusione sociale e lavorativa dei pazienti in programma.

Presso il servizio semiresidenziale è possibile usufruire dei seguenti servizi e attività:

- Counselling motivazionale e orientamento
- Colloqui psicoeducativi
- Colloqui di sostegno psicologico
- Psicoterapia individuale e di gruppo
- Mindfulness e gruppi di prevenzione della ricaduta
- Colloqui con psichiatra, terapia farmacologica, monitoraggio della terapia
- Percorsi specialistici per giocatori d'azzardo
- Laboratori pedagogici espressivi
- Musicoterapia
- Seminari informativi e di prevenzione

Dimissioni

Le dimissioni sono concordate con il paziente e il servizio per le dipendenze inviante. Il percorso terapeutico semiresidenziale si considera concluso al raggiungimento degli obiettivi concordati con il paziente e contenuti nel Progetto Terapeutico Riabilitativo Individualizzato che possono essere rivisti durante lo svolgimento del programma, sulla base di nuovi bisogni del paziente e delle evidenze del trattamento.

Dopo le dimissioni è previsto un follow up a 3, 6, 12 mesi utile per verificare lo stato di salute a intervalli di tempo predeterminati e migliorare l'efficacia del programma.



Come raggiungerci

Il Servizio semiresidenziale don Tonino Bello si trova a Reggio Calabria in via Nazionale 57 – Sambatello. La struttura può essere raggiunta in auto (uscita svincolo autostradale Gallico, seguire indicazioni per Sambatello) o con i mezzi pubblici dal capolinea piazza Garibaldi - linea Atam n°107 – 109

COMUNITÀ TERAPEUTICA ARCHÈ

Sede e contatti

Via Madonna delle Grazie snc, Gallico –
Reggio Calabria
0965 - 882298
ceresocomunita@cereso.it
Responsabile: dott. Lorenzo Di Raco



La comunità terapeutica nasce nel 1994 in una struttura donata all'Associazione dall'Arcidiocesi di Reggio Calabria con l'obiettivo di aiutare i giovani tossicodipendenti ad allontanarsi dalla strada e disintossicarsi. L'eroina era la droga maggiormente consumata e i tossicodipendenti erano esclusi ed emarginati dalla società. Il cambiamento nelle tipologie e negli stili di consumo ha richiesto una profonda revisione dei metodi e dei tempi di trattamento. Mantenendo fermi i valori fondanti di Progetto Uomo, la comunità Archè ha operato però una profonda revisione delle tecniche e degli strumenti per rendere il programma più efficace e rispondente ai bisogni dei pazienti. Questo rinnovamento ha previsto anche il trasferimento della struttura all'interno di un Parco urbano, il Parco della Mondialità, che è stato affidato alla gestione del CeReSo da parte dell'Arcidiocesi di Reggio Calabria. La comunità cura la manutenzione e l'animazione del parco attraverso l'impegno degli operatori, dei volontari e il coinvolgimento attivo dei pazienti. La partecipazione alle attività che prevedono l'interazione con il pubblico, che può accedere al parco alcuni giorni della settimana (mercoledì, venerdì, sabato, domenica dalle ore 15.00 alle ore 19.00), è libera per i pazienti e avviene sotto la supervisione e la presenza del personale. L'incontro con le persone che accedono al parco rappresenta per l'equipe un'occasione di crescita offerta ai pazienti, ed è proposta come uno strumento per ampliare, migliorare e consolidare le abilità comunicative e sociali che sono obiettivi del programma.

Destinatari

La comunità Archè può accogliere fino a 15 maggiorenni con disturbo da uso di sostanze e alcol per trattamenti di tipo residenziale che consentano la disintossicazione e il recupero di un equilibrio psicofisico adeguato. Sono ammessi al programma anche pazienti dipendenti in regime alternativo alla detenzione in carcere, se autorizzati dai Magistrati.

Modalità di accesso

L'ingresso in comunità terapeutica avviene in seguito alla richiesta del paziente attraverso il Sert di competenza che ne certifica il disturbo da uso di sostanze e/o alcol e ne richiede l'inserimento. Segue l'iter di valutazione con l'equipe multidisciplinare del Ce.Re.So. presso il servizio semiresidenziale. Il criterio di accesso principale di inserimento in comunità è rappresentato da una marcata compromissione del funzionamento del paziente nelle aree bio-psico-sociali che non consentono la progettazione di un trattamento ambulatoriale/diurno.

Il trattamento in comunità terapeutica ha tempi personalizzati concordati con il paziente, i suoi familiari e i servizi invianti. Essi vengono indicati all'interno del Progetto Terapeutico Riabilitativo Individualizzato – PTRI che il paziente sottoscrive insieme al contratto e al regolamento al suo ingresso in struttura.

La famiglia del paziente viene attivamente coinvolta e partecipa al percorso terapeutico attraverso le attività specifiche rivolte ai familiari.

Programma e attività

L'obiettivo principale del programma terapeutico in comunità è quello di aiutare i pazienti a raggiungere il maggior livello di autonomia e funzionamento possibile. Tutte le attività, individuali e di gruppo, educative e terapeutiche

hanno lo scopo di favorire l'acquisizione di una maggiore consapevolezza personale, individuando da una parte i fattori di rischio ai quali porre attenzione e dall'altra sperimentando e consolidando strategie di prevenzione delle ricadute e di auto-regolazione emotiva.

La partecipazione dei pazienti alla gestione della comunità favorisce l'acquisizione e/o il recupero delle abilità sociali e il ripristino di routine di vita autonome.

Il gruppo rappresenta un valore centrale dell'approccio comunitario e la relazione tra i pazienti e tra i pazienti e gli operatori è ciò che caratterizza maggiormente l'efficacia del programma residenziale.

Sono previste le seguenti attività:

- Colloqui psicoeducativi
- Colloqui psicologici
- Colloqui con psichiatra, terapia farmacologica, monitoraggio della terapia
- Gruppi terapeutici
- Gruppi di prevenzione della ricaduta
- Psicoterapia individuale e di gruppo
- Mindfulness
- Musicoterapia
- Laboratori pedagogici espressivi
- Seminari informativi e di approfondimento

Dimissioni

Le dimissioni sono concordate con il paziente, i familiari e il Servizio per le dipendenze inviante. È previsto un periodo di trattamento presso il servizio semiresidenziale per una fase denominata di "reinserimento" che favorisce il graduale recupero dell'autonomia e attraverso il sostegno e il confronto con il personale del Ce.Re.So. Tale percorso può essere concordato con il paziente per tempi e modalità di accesso ai servizi. Dopo le dimissioni è prevista una fase di follow up a 3, 6, 12 mesi.

Organizzazione della struttura residenziale e servizi

Sono garantiti i seguenti servizi:

- Predisposizione del progetto terapeutico riabilitativo individualizzato – PTRI entro 30 giorni dall'ingresso;
- Partecipazione all'incontro di gruppo terapeutico settimanale;
- Colloqui settimanali con gli operatori di riferimento (educatore, medico, psicologa)
- Partecipazione a laboratori pedagogico – espressivi settimanali
- Telefonate e videochiamate ai familiari secondo il calendario fornito all'ingresso
- Visite dei familiari concordate con l'equipe della struttura secondo disponibilità e obiettivi personali del paziente

Vengono forniti quattro pasti giornalieri (colazione, pranzo, merenda e cena). I pasti del pranzo e della cena sono preparati nella cucina interna e consumati nel refettorio, ad orari fissi e insieme agli operatori, rendendo anche questo un momento di conoscenza e approfondimento della relazione educativa. Il menù viene validato dal medico della struttura che ne garantisce il bilanciamento nutrizionale e la varietà degli alimenti introdotti. Tiene altresì conto delle differenti esigenze alimentari sia di natura dietetica (intolleranze e allergie, diete particolari suffragate da indicazioni mediche) sia per motivi religiosi.

È garantito un servizio lavanderia interno gestito direttamente dai pazienti.

Sono a carico del paziente:

- Spese sanitarie non coperte dal S.S.N. (Ticket se dovuti, acquisto di farmaci in fascia C);
- Spese di ordine personale (abbigliamento, uscite per attività individuali all'esterno della struttura, sigarette, prodotti per l'igiene);
- Spese di trasporto e vitto/alloggio in caso di trasferte.

La struttura prevede che ogni paziente versi una quota mensile a copertura della fornitura di sigarette, se fumatore, e prodotti per l'igiene personale.

In caso di indigenza, il Ce.Re.So. si impegna a fornire il necessario per l'igiene personale.



Come raggiungerci

La comunità terapeutica Archè si trova in Madonna delle Grazie snc, Gallico – Reggio Calabria. Si può raggiungere in auto, uscita Gallico, direzione parco della Mondialità, o con i mezzi pubblici, Autobus urbano linea ATAM – n°107, 109,119

L'équipe multidisciplinare

I servizi per le dipendenze del Ce.Re.So. operano in modo da favorire una maggiore integrazione e efficacia del percorso. L'équipe multidisciplinare è così composta:

Responsabili di struttura

Medico

Psicologo/psicoterapeuta

Pedagogisti

Educatori professionali

Oss

Formazione e aggiornamento del personale

L'équipe si riunisce ogni settimana per discutere dell'andamento dei percorsi dei singoli pazienti.

Il Ce.Re.So. considera di fondamentale importanza la formazione e l'aggiornamento del personale che opera all'interno dei servizi. Il piano di formazione, redatto annualmente dal Responsabile contiene aspetti inerenti la professione educativa e terapeutica nell'ambito specifico delle dipendenze, l'aggiornamento professionale sulle ricerche e le best practises, sulla sicurezza, nonché sui valori fondativi dell'Organizzazione.

Sono richiesti gli adeguamenti ECM per ogni figura professionale, secondo la normativa vigente

CENTRO STUDI E PROGETTAZIONE



Sede e contatti

Via san Giuseppe n°97, Reggio Calabria

0965-598983

info@cereso.it – www.cereso.it

Responsabile: dott.ssa Maria Angela Ambrogio



@Ceresoonline



@Ceresorc

Il Centro Studi è “un servizio al servizio dell’Organizzazione e del territorio, trasversale alle diverse attività del Ce.Re.So. o e come osservatorio per la rete sociale territoriale.

Si svolgono le seguenti attività:

- **Formazione**
- **Progettazione**
- **Documentazione**

Formazione

La formazione rappresenta il luogo in cui si progetta, realizza e verifica il processo di formazione iniziale e continua, teso all’aggiornamento costante dei saperi e delle pratiche.

È rivolto a tutto il personale del Centro, dipendenti e collaboratori, volontari, servizio civile e a studenti e specializzandi che richiedono tirocini da scuole e università convenzionate.

I processi formativi sono individualizzati e strettamente legati alle aree di competenza, vengono utilizzati metodi attivi che tengono in grande considerazione il rapporto tra teoria e prassi: corsi, seminari, workshop hanno in ogni caso lo scopo di permettere una riflessione sull’azione concreta.

Progettazione

L’area progetti si pone gli obiettivi di migliorare la qualità dei servizi attraverso la formazione e l’innovazione della formazione degli operatori, lo sviluppo di progettazioni che possano prevenire l’insorgenza del disagio soprattutto tra i giovani, l’inclusione sociale dei soggetti svantaggiati, la formazione professionale, l’inserimento lavorativo, attività di informazione, il lavoro in reti locali e la prevenzione nei gruppi e negli Istituti Scolastici di ogni ordine e grado.

Documentazione

Dall’inizio dell’attività ad oggi tale servizio informatizzato raccoglie i principali dati socio-anagrafici e il percorso terapeutico di tutti gli utenti. Nel tempo il servizio ha implementato le attività fornendo ed elaborando informazioni per monitorare/valutare tutti gli interventi per tutti i settori di attività del Ce.Re.So., attraverso schede di valutazione, e rilevazioni, focus, interviste, questionari, ecc.

Equipe del Centro Studi

È composta da pedagogisti, educatori professionali, psicologi e esperti in progettazione e formazione professionale che mantengono uno sguardo attento ai servizi, ai bisogni dei pazienti, delle famiglie e degli operatori e coniugano l’innovazione e le pratiche evidence based con i valori di riferimento da cui nasce l’Organizzazione.

Il Ce.Re.So. promuove, anima e favorisce la creazione di reti territoriali e con le istituzioni al fine di progettare interventi di comunità e costruire cultura del benessere e cittadinanza attiva.

4. LA QUALITÀ DEI SERVIZI

Le strutture terapeutiche e riabilitative del Ce.Re.So. presentano caratteristiche di grande rilevanza qualitativa. Nello specifico si contraddistinguono per:

- La forte integrazione con i Servizi territoriali
- La flessibilità e la specificità degli interventi che rispondono al valore dell'unicità della persona e della presa in carico globale
- La possibilità offerta ai pazienti di poter rientrare nel tessuto sociale attraverso percorsi formativi e di volontariato in collaborazione con enti e associazioni del territorio.

Standard e indicatori di Qualità del programma

Prodotto	Requisito di Qualità	Indicatore	Standard
Ascolto e analisi della richiesta di aiuto dei pazienti e dei familiari	Efficienza nella presa in carico e nella definizione della proposta di trattamento	Prese in carico presso i Servizi del Ce.Re.So. e/o altri servizi idonei/N. di domande pervenute	90/100
Prodotto	Requisito di Qualità	Indicatore	Standard
Progetto terapeutico individualizzato	Flessibilità dell'intervento	N. Progetti individualizzati/totale inserimenti	100%
Prodotto	Requisito di Qualità	Indicatore	Standard
Trattamento	Intensità terapeutica	N. attività a settimana	Almeno 1 gruppo al giorno Almeno 1 colloquio alla settimana per paziente
Prodotto	Requisito di Qualità	Indicatore	Standard
Recovery	Qualità di vita	N. di abilità e competenze apprese in programma secondo classificazione ICF	9/10 indicatori di risultato del PTRI
Prodotto	Requisito di Qualità	Indicatore	Standard
Dimissioni	Raggiungimento obiettivi PTRI	N. di pazienti che completano il percorso/N. di pazienti inseriti in programma	Almeno 8 su 10
Prodotto	Requisito di Qualità	Indicatore	Standard
Sicurezza e igiene della struttura	Rispetto norme e procedure sistema di qualità	Tutti i protocolli sono messi in atto	100%
Prodotto	Requisito di Qualità	Indicatore	Standard
Rispetto degli orari e delle attività	Adeguamento al PTRI individuale	Attività terapeutiche e educative secondo programmazione dell'equipe	Almeno 1 colloquio settimanale, almeno 6 ore settimanali di attività terapeutiche garantite per paziente
Prodotto	Requisito di Qualità	Indicatore	Standard
Reclami	Gestione efficace dei reclami	I reclami sono semplici e gestiti con velocità ed efficacia	Tempi di risposta a reclami non superiori a 15 gg.

Le informazioni sui dati possono essere visionate nelle sedi del CeReSo – ogni lunedì mattina dalle ore 10.00 alle ore 13.00 (attraverso incontro con i Responsabili di Struttura)

Gestione delle liste d'attesa

L'accesso al programma terapeutico residenziale avviene:

1. Su richiesta diretta del paziente, e/o dei suoi familiari, e/o del suo Avvocato, nel caso di pazienti detenuti in carcere o in regime di arresti domiciliari.
2. È possibile usufruire dei servizi di cura sia da privati, sia tramite il Servizio per le Dipendenze competente per territorio del paziente
3. L'equipe multidisciplinare del Ce.Re.So. effettua una valutazione della domanda di aiuto del paziente al fine di rispondere efficacemente e verificare l'adeguatezza del servizio alle caratteristiche del paziente. In caso di impossibilità della presa in carico, il Ce.Re.So. orienta il paziente a servizi idonei.
4. Al termine della valutazione, la persona accede alla comunità terapeutica residenziale e/o al servizio semiresidenziale per l'avvio del percorso terapeutico concordando la data di ingresso nei giorni della settimana successiva al colloquio di restituzione (ingressi dal lunedì al giovedì dalle ore 09.30 alle ore 12.30 e dalle ore 14.30 alle ore 17.30).

I tempi di attesa per l'inserimento in comunità sono consultabili anche dal sito del Ce.Re.So. www.cereso.it

Criteri per la gestione della lista d'attesa:

1. **Ordine cronologico:** definito in base alla richiesta di presa in carico che può avvenire telefonicamente.
2. **Criterio dei 2/5 di pazienti con misure di alternative alla detenzione:** il presente criterio può prevaricare l'ordine cronologico della lista. Infatti nel caso in cui il primo in lista sia un paziente con misura alternativa alla detenzione (arresti domiciliari o affidamento, si specifica che il paziente deve essere in possesso di certificazione di dipendenza fornita dal Servizio per le Dipendenze che ne richiede l'inserimento) ed all'interno della struttura siano già presenti un numero di persone in misura alternativa alla detenzione pari ai 2/5 del totale dei posti disponibili, il paziente non può essere inserito e deve attendere che si liberi un posto e pertanto sarà "scavalcato" dal primo paziente senza misure alternative inserito in lista.
3. **Criterio dei successivi 30 giorni:** La disponibilità all'inserimento resta valida per i successivi trenta (30 giorni) dall'emissione, terminati i quali decade e il paziente può richiedere eventuale rinnovo venendo inserito in coda alla lista d'attesa dedicata.

Inserimento d'urgenza richiesto dal SERD: nel caso in cui il Serd richieda un inserimento di urgenza di un paziente che si è dimostrato idoneo durante i colloqui la struttura si riserva il diritto di procedere all'inserimento dello stesso indipendentemente dal posto occupato in lista d'attesa (ad es. pazienti a rischio di grave indigenza).

La richiesta di presa in carico può avvenire telefonando al Servizio Semiresidenziale donTonino Bello al numero 0965/644389 o al numero 3317586166 o inviando una mail al ceresosemiresidenziale@cereso.it o ceresoservizi@pec.it ogni giorno dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle ore 18.00 e il sabato dalle ore 09.00 alle ore 16.00



5. ASCOLTO E TUTELA

Gestione del Rischio clinico e percorsi assistenziali

Il Ce.Re.So. ha elaborato e attuato un piano di gestione dei rischi connessi all'erogazione dei servizi finalizzato alla messa in atto di tutte le azioni che possono migliorare la qualità delle prestazioni e la sicurezza dei pazienti, sicurezza basata, tral'altro, sulla riflessione del sistema sui processi in atto attraverso l'integrazione e l'interazione dei servizi, degli operatori, dei pazienti e dei familiari/caregivers.

Reclami e segnalazione eventi

Tutti hanno la possibilità di segnalare eventi e/o reclami e/o suggerimenti utilizzando gli appositi moduli disponibili in ogni sede. I moduli sono messi a disposizione su apposito tavolino e possono essere compilati anche in forma anonima e disposti nell'apposito contenitore posto in ogni sede.

Il personale si impegna a rispondere entro 15 giorni dalla ricezione degli stessi, impegnandosi per la risoluzione del disservizio/disagio rilevato. Le segnalazioni sono oggetto di riflessione da parte di tutta l'Organizzazione che redige annualmente un Piano di Miglioramento volto alla ricerca di una sempre maggiore efficienza dei servizi per la sicurezza e il benessere dei pazienti e di tutto il personale.

Il Ce.Re.So. ha elaborato un piano per la prevenzione e la gestione dei rischi connessi all'erogazione dei servizi. Tale piano ha l'obiettivo di monitorare costantemente il processo terapeutico, individuando precocemente le criticità e riducendo gli errori, per raggiungere una sempre maggiore qualità, efficienza ed efficacia dei percorsi terapeutici e per il benessere dei pazienti.

Il sistema di monitoraggio si avvale della collaborazione e del contributo di tutti: pazienti, familiari, operatori, volontari. Tutti possono segnalare eventi, criticità e dare suggerimenti per migliorare i servizi.

L'Organizzazione svolge annualmente una riflessione sulle considerazioni e la documentazione raccolta. Il report dell'Audit è fornito a tutta l'Organizzazione ed è consultabile sul sito del Ce.Re.So. www.cereso.it

Questionario di soddisfazione

Il gradimento della qualità del servizio può essere espresso dai pazienti, in forma anonima, attraverso la compilazione di un questionario distribuito dagli operatori con cadenza al massimo annuale. Il questionario che viene successivamente valutato dall'Organizzazione, al fine di migliorare l'erogazione delle prestazioni.

Privacy

Il diritto al rispetto della privacy e la sua tutela sono garantiti in attuazione alle disposizioni di legge ai Sensi del Regolamento UE 2016/679

Conservazione della documentazione

La documentazione relativa ai dati degli utenti e al percorso riabilitativo viene gestita secondo la normativa contenuta nel Regolamento UE 2016/679 tutela della privacy. Le cartelle cliniche vengono conservate in schedari chiusi in appositi locali, il cui accesso è riservato al personale.

6. ALLEGATI

Modulo Reclami

DATI UTENTE/FAMILIARE				
Nome Utente/Familiare				
Indirizzo		Località		Prov
Note:				
DESCRIZIONE DEL RECLAMO				
Firma del Responsabile del rilevamento data				
ISTRUZIONI E INCARICHI PER RISOLVERE IL RECLAMO				
Incaricato della risoluzione: entro:				
RICHIESTA DI AZIONE CORRETTIVA TEMPESTIVA? ☐ SI ☐ NO				
FIRMA DEL RESPONSABILE DELLA DECISIONE DI RISOLUZIONE.....DATA.....				
DESCRIZIONE DELLA RISOLUZIONE DEL RECLAMO				
Firma del Responsabile della risoluzione data				
VERIFICA ATTUAZIONE RISOLUZIONE RECLAMO CLIENTE				
Firma del responsabile..... data				

SCHEDA INCIDENT REPORTING

- ☐ **EVENTO AVVERSO** (evento inatteso correlato al processo assistenziale che può causare un danno al paziente)
- ☐ **QUASI EVENTO** (errore che poteva causare un evento avverso evitato per caso fortuito o per intervento di un operatore)

PRIMA PARTE

la presente scheda, **che può essere compilata anche in forma anonima**, non ha l'intento di **ricercare il responsabile, ma di identificare i problemi**, anche quelli che non hanno arrecato danno, ma avrebbero potuto farlo e le cause ad essi connesse, favorendo così la possibilità di intraprendere azioni che portino alla loro eliminazione prima che si traducano in eventi avversi. Pertanto sulla scheda andranno riportati anche quegli errori che si verificano nell'attività sanitaria e che **costituiscono potenzialmente un rischio** di danno a carico dei pazienti e/o degli operatori. Poiché le informazioni che si otterranno saranno utilizzate esclusivamente per sviluppare strategie correttive e per prevenire, in futuro, problemi simili, **in caso di obblighi derivanti da legge, è necessario effettuare ordinarie segnalazioni alle autorità competenti.**

Sede dell'evento	Struttura
Qualifica segnalatore	☐ medico ☐ operatore ☐ altro
Dati relativi al paziente	N. cartella personale (facoltativo) ☐ M ☐ F ☐ non specificare Età
Luogo in cui si è verificato l'evento	☐ camera del paziente ☐ ufficio ☐ sale attività ☐ cucina/refettorio ☐ cortile esterno ☐ altro
Circostanze dell'evento	Data ora in cui si è verificato l'evento
Persone che hanno subito un evento avverso/quasi evento	☐ paziente ☐ più pazienti ☐ familiari ☐ visitatori ☐ personale ☐ altro

Descrizione dell'evento: (cosa è successo?)
Come si poteva prevenire l'evento? (Specificare)

Data ... / .../

Firma (facoltativa)

SECONDA PARTE **Questa scheda è compilata a cura di**

TIPOLOGIA DI EVENTO (Ove possibile classificare l'evento indicando una delle tipologie proposte)		
Ritardo di procedura diagnostica ☐	Mancata procedura diagnostica ☐	Inadeguata procedura diagnostica ☐
Ritardo di procedura terapeutica ☐	Mancata procedura terapeutica ☐	Inadeguata procedura terapeutica ☐
Infezione ☐	Reazione allergica a farmaci/alimenti ☐	Altro ☐

FATTORI CHE POSSONO AVERE CONTRIBUITO ALL'EVENTO (è possibile dare più risposte)	
FATTORI LEGATI AL PAZIENTE ☐ Condizioni generali di fragilità ☐ Non cosciente/alterato ☐ Scarsa autonomia ☐ Mancata adesione al programma ☐ Altro	FATTORI LEGATI AL SISTEMA ☐ Staff inadeguato/insufficiente ☐ Insufficiente addestramento ☐ Gruppo nuovo/inesperto ☐ Elevato/scarso turn over ☐ Scarsa continuità assistenziale ☐ Protocollo/procedura inesistente ☐ Mancato coordinamento ☐ Mancata/inadeguata comunicazione ☐ Mancanza/inadeguatezza attrezzature ☐ Mancata/inadeguata manutenzione attrezzature ☐ Mancata verifica preventiva attrezzature ☐ Ambiente inadeguato ☐ Altro

FATTORI CHE POSSONO AVERE RIDOTTO L'ESITO
☐ Individuazione precoce ☐ Buona pianificazione ☐ Fortuna ☐ Altro

A seguito dell'evento è stato necessario eseguire ulteriori indagini o prestazioni sanitarie?		
☐ Si ☐ No		
☐ Indagini di laboratorio ☐ Altre indagini ☐ Trasferimento	☐ Medicazioni ☐ Visita medica ☐ Altro	☐ Ricovero ospedaliero ☐ Consulenza psichiatrica

ESITO DELL'EVENTO		
NESSUN ESITO - Situazione pericolosa/danno potenziale/evento non occorso (es: farmaco ad alto rischio non conservato nel luogo/modo previsto) NESSUN ESITO – Nessun danno fisico occorso (es: profilassi antibiotica inadeguata, antidolorifico a dosaggio doppio, Rx all'arto sbagliato, errato test di laboratorio) Livell	Livello 1	Quasi evento/ near miss

QUASI EVENTO/ NEAR MISS NESSUN ESITO- Situazione pericolosa/danno potenziale/evento occorso, (non ha raggiunto il paziente) ma intercettato (es: preparazione di un farmaco, ma mai somministrato, farmaco prescritto per un paziente allergico allo stesso, ma non dispensato o somministrato)	Livello 2	Incidente/ Evento
NESSUN ESITO – Nessun danno fisico occorso (es: profilassi antibiotica inadeguata, antidolorifico a dosaggio doppio) EVENTO SENZA DANNO/NO HARM EVENT	Livello 3	
INCIDENTE/EVENTO CON ESITO MINORE danni minori o danni emotivi che non richiedono un trattamento con osservazioni o monitoraggi extra/ulteriore controllo medico (es. ferita superficiale, allontanamento del paziente dalla struttura,)	Livello 4	
EVENTO CON ESITO MODERATO/ DANNO MINORE TEMPORANEO - osservazioni o monitoraggi extra/ulteriore visita del medico/indagini diagnostiche minori, trattamenti minori	Livello 5	
EVENTO CON ESITO MEDIO/ DANNO MAGGIORE TEMPORANEO – osservazioni o monitoraggi extra/ulteriore visita del medico/indagini diagnostiche maggiori (es: TC RM), necessità di trattamenti maggiori (es. cortisonici, ammine vasoattive, antagonisti) cancellazione o posticipazione del trattamento, trasferimento ad altra struttura o sede, allontanamento	Livello 6	

VALUTAZIONE DEL RISCHIO FUTURO		
☐ Possibile riaccadimento di eventi simili	Frequente (più di 1 evento all'anno) Raro (meno di 1 evento all'anno)	
☐ Possibile esito di un evento analogo	Frequente (più di 1 evento all'anno) Raro (meno di 1 evento all'anno)	
Sono stati intrapresi accorgimenti a seguito dell'evento? ☐ Si ☐ No		
Quali?		
L'evento ha incrementato i costi, la durata della degenza o il consumo di risorse? ☐ Si ☐ No		
In che modo?		
C'è una lezione significativa da trarre dall'evento? ☐ Si ☐ No		
Se sì, quale? (proporre azioni per evitare il riaccadimento)		

L'evento è documentato in cartella clinica? ☐ Si ☐ No	Il paziente è stato informato dell'evento? ☐ Si ☐ No
---	--

Osservazioni

Luogo e data, _____

Firma _____

Regolamento Comunità Archè

Con questo documento desideriamo informarti con precisione e chiarezza su alcune regole in vigore presso la comunità terapeutica Archè – Totò Polimeni.

La comunità Archè è collocata all'interno di un Parco urbano, il Parco della Mondialità, che è stato affidato alla gestione del CeReSo da parte dell'Arcidiocesi di Reggio Calabria. Il CeReSo cura la manutenzione e l'animazione del parco attraverso l'impegno degli operatori, dei volontari e il coinvolgimento attivo dei pazienti. La partecipazione alle attività che prevedono l'interazione con il pubblico, che accede al parco alcuni giorni della settimana (mercoledì, venerdì, sabato, domenica dalle ore 15.00 alle ore 19.00), è libera per i pazienti e avviene sotto la supervisione e la presenza del personale.

L'incontro con le persone che accedono al parco rappresenta per l'equipe un'occasione di crescita offerta ai pazienti, ed è proposta come uno strumento per ampliare, migliorare e consolidare le abilità comunicative e sociali che sono obiettivi del programma.

Il rispetto delle stesse è importante per la buona riuscita del progetto terapeutico individuale e per favorire il mantenimento di un clima rispettoso e collaborativo.

L'organizzazione interna della struttura viene svolta in conformità al Programma Generale e al rispetto delle Leggi vigenti.

La comunità si impegna a garantire i diritti di riservatezza tutelando il diritto alla privacy e i diritti inalienabili di ogni persona.

Il paziente dichiara che la scelta del luogo di cura è stata libera, consapevole e che non ha subito nessuna forma di coercizione fisica, psichica e morale.

Regole generali:

1. Non sono tollerati gesti di violenza fisica e verbale che potranno essere sanzionati anche con l'allontanamento dalla struttura.
2. Per tutta la durata del percorso terapeutico il paziente si impegna ad astenersi dall'uso di bevande alcoliche; sostanze psicotrope; farmaci non prescritti dal medico referente; dal gioco d'azzardo (slot machine, gratta e vinci, schedine, lotto, ecc.) sia all'interno della struttura che durante le verifiche e le uscite all'esterno
3. Il paziente accetta di sottoporsi nei tempi e nei modi richiesti dagli operatori ai drug test di monitoraggio
4. Il paziente accetta di astenersi da rapporti sessuali con altri pazienti in programma

Organizzazione terapeutica ed educativa:

A ogni paziente viene assegnato un operatore di riferimento che ha il compito di coordinare e monitorare le varie attività previste dal Progetto Terapeutico Individualizzato

La struttura si impegna a garantire la redazione di un progetto terapeutico individualizzato secondo le necessità e le potenzialità del paziente che indichi chiaramente obiettivi, metodologie e tempi di attuazione. Tale progetto terapeutico può essere rimodulato e rivisto sulla base delle evidenze e sempre con l'esplicita partecipazione attiva del paziente

Le telefonate ai familiari si svolgono dal telefono/pc della struttura e seguono un calendario che tiene conto delle esigenze personali e delle attività terapeutiche ed educative. Non è possibile telefonare durante gli orari delle attività, né interrompere attività terapeutiche individuali e di gruppo per svolgere telefonate, se non in casi di effettiva urgenza.

I pazienti in regime alternativo alla detenzione possono sentire telefonicamente gli avvocati secondo le varie necessità, concordando l'orario con gli operatori e tenendo conto delle attività terapeutiche ed educative.

Le verifiche familiari si svolgono a partire dal 3° mese di permanenza in struttura. Le successive sono valutate dall'equipe e dal paziente sulla base degli obiettivi terapeutici personali. La famiglia si impegna a partecipare al percorso parallelo.

In caso di uscita per la verifica il paziente deve rientrare in struttura entro l'orario concordato con l'operatore. Le variazioni devono essere giustificate da validi motivi e autorizzate dal personale della struttura.

La gestione del denaro è concordata con l'operatore di riferimento. Eventuali somme di denaro ricevute devono essere comunicate e consegnate all'operatore. Tutte le spese personali sono a carico del paziente

Gestione della struttura e impegni del paziente:

I pazienti collaborano nella gestione della struttura e nel mantenere pulite e in ordine le camere e gli spazi comuni. Ciò riveste un'importanza terapeutica poiché promuove le abilità sociali, il senso di responsabilità e il ripristino di routine funzionali all'autonomia. Il gruppo delle persone residenti in comunità svolge le attività terapeutiche secondo il proprio progetto personalizzato, ma si ritrova nei momenti comuni dei pasti e per le attività ricreative, ludiche e socializzanti trasversali e rivolte a tutti.

È richiesta la presenza ai momenti comuni quali colazione, pranzo, cena. Non è possibile consumare pasti in orari diversi da quelli previsti, salvo prescrizione del Medico o motivazioni che vanno in ogni caso concordate con il personale in servizio

Sono previsti turni giornalieri di pulizia degli spazi comuni, interni ed esterni, gestione della lavanderia, aiuto al personale di cucina per la preparazione del pranzo e della cena, riordino della sala da pranzo e della cucina. Tali turni vengono assegnati dal personale educativo tenendo in considerazione gli impegni individuali e di gruppo e per consentire la partecipazione di tutti i pazienti in modo equo.

Il paziente è tenuto al rispetto dei propri turni di pulizia. La sostituzione al proprio turno va concordata con gli operatori e deve essere giustificata da motivi di salute e/o terapeutici.

Gli arredi, le attrezzature e gli strumenti sono a disposizione dei pazienti e sono stati acquistati e disposti per offrire uno spazio adeguato e confortevole. Eventuali danni agli oggetti/arredi della struttura dovranno essere risarciti dal paziente, utilizzando la cauzione versata al momento dell'ingresso.

Il personale in servizio effettua controllo delle camere per verificarne ordine e pulizia e accertare che non vi siano stati danni a oggetti/arredi. Tale mansione è considerata uno strumento per aiutare il paziente al raggiungimento/consolidamento dell'obiettivo della cura di sé e dell'ambiente.

Dalle ore 23.30 alle ore 06.45 il paziente è invitato a rimanere nella propria camera da letto, al fine di riposare e non disturbare gli altri pazienti. Le camere sono dotate di sistema di segnalazione emergenza, posto sopra ogni letto che può essere utilizzato in caso di urgenza. In caso di necessità (insonnia, malessere fisico e/o psicologico) il paziente può recarsi dal personale in servizio per richiedere quanto necessario.

La comunità dispone di spazi esterni delimitati, all'interno dei quali i pazienti possono soggiornare autonomamente. La struttura è ubicata all'interno di un parco. L'accesso al parco è consentito per le attività terapeutiche ed educative che si svolgono in presenza del personale. L'accesso autonomo deve essere concordato con gli educatori.

All'ingresso:

All'ingresso in struttura il paziente consegna all'operatore i documenti personali (Carta di identità, patente, codice fiscale, ecc.), i soldi e altri effetti personali (smartphone, chiavi di casa, ecc.) che verranno custoditi dal personale in apposito cassetto chiuso a chiave. Quanto consegnato viene registrato in apposito modulo. I soldi personali sono gestiti per le esigenze dei pazienti (sigarette, prodotti per l'igiene, uscite, ecc.) e i movimenti sono annotati su un modulo personale.

È richiesto il versamento di una cauzione pari a euro 100 per eventuali danni a oggetti/arredi che verrà restituita al termine del percorso in comunità

Al momento dell'ingresso il paziente verrà sottoposto a un controllo degli effetti personali e degli indumenti indossati per impedire che possano essere introdotti oggetti e beni non consentiti (farmaci, denaro, oggetti contundenti, sostanze stupefacenti, alcol). L'introduzione di eventuali oggetti personali dopo l'inserimento deve essere concordata con l'operatore di riferimento. In caso di abbandono della struttura i beni di proprietà devono essere ritirati entro e non oltre 15 giorni, trascorsi i quali il Ce.Re.So. declina ogni responsabilità.

Al rientro dalle verifiche familiari e/o da altre uscite l'operatore in turno verificherà gli effetti personali e gli indumenti indossati con le stesse modalità dell'ingresso in struttura e con le medesime finalità.

Il paziente si impegna a non introdurre all'interno della struttura sostanze stupefacenti e/o alcoliche, denaro, telefoni cellulari e ogni altro oggetto possa interferire con il buon andamento del proprio percorso terapeutico e con quello degli altri pazienti. A conferma di tale impegno, è richiesto al paziente di sottoscrivere un'autodichiarazione.

In caso di interruzione di programma:

In caso di interruzione del programma terapeutico, salvo diversi accordi, sarà consegnato esclusivamente il denaro utile al raggiungimento della propria abitazione. Il restante denaro, comprensivo della cauzione, sarà bonificato tramite versamento bancario o vaglia postale nelle due settimane successive.

Il paziente riceve copia del suddetto regolamento e del contratto terapeutico.

Una copia del suddetto regolamento è affissa in bacheca e può essere consultata dai pazienti in qualsiasi momento.

Data, __ / __ / __

Firma _____

Regolamento Servizio Semiresidenziale don Tonino Bello

Con questo documento desideriamo informarti con precisione e chiarezza su alcune regole in vigore presso il servizio semiresidenziale “don Tonino Bello”

Il rispetto delle stesse è importante per la buona riuscita del progetto terapeutico individuale e per favorire il mantenimento di un clima rispettoso e collaborativo.

L'organizzazione interna della struttura viene svolta in conformità al Programma Generale e al rispetto delle Leggi vigenti.

Il Centro si impegna a garantire i diritti di riservatezza tutelando il diritto alla privacy e i diritti inalienabili di ogni persona.

Il paziente dichiara che la scelta del luogo di cura è stata libera, consapevole e che non ha subito nessuna forma di coercizione fisica, psichica e morale.

Regole generali:

1. Non sono tollerati gesti di violenza fisica e verbale che verranno sanzionati con l'immediato allontanamento dalla struttura.
2. Per tutta la durata del Programma Terapeutico il paziente si impegna ad astenersi dall'uso di bevande alcoliche; sostanze psicotrope; farmaci non prescritti dal medico referente; dal gioco d'azzardo (slot machine, gratta e vinci, schedine, lotto, ecc.)
3. Il paziente accetta di sottoporsi nei tempi e nei modi richiesti dagli operatori agli esami di verifica (drug e alcol test) del consumo di alcol e di sostanze
4. Il paziente accetta di astenersi da rapporti sessuali con altri pazienti in programma

Organizzazione terapeutica ed educativa – norme di struttura:

A ogni paziente viene assegnato un operatore di riferimento che si occupa di monitorare la realizzazione del Progetto Terapeutico Individualizzato redatto dall'equipe multidisciplinare.

Il Progetto Terapeutico Individualizzato considera le necessità e le potenzialità del paziente e indica chiaramente obiettivi, metodologie e tempi di attuazione. Tale progetto terapeutico può essere rimodulato e rivisto sulla base delle evidenze e sempre con l'esplicita partecipazione attiva del paziente

Le attività terapeutiche ed educative, individuali e di gruppo sono programmate mensilmente. Ogni paziente riceve un planning per la partecipazione alle attività previste dal proprio progetto individualizzato e si organizza per potere essere presente. La partecipazione alle attività terapeutiche è prerequisite per lo svolgimento del percorso e l'assenza non motivata e prolungata dalle attività costituisce un motivo per l'interruzione del programma.

Sono previsti turni giornalieri di pulizia degli spazi comuni, interni ed esterni, aiuto nella gestione del pranzo. Tali turni vengono assegnati tenendo in considerazione gli impegni individuali e di gruppo e secondo principi di partecipazione e corresponsabilità.

Il paziente è tenuto al rispetto dei propri turni di pulizia e di gestione, ad osservare gli orari stabiliti, a partecipare con costanza alle attività terapeutiche previste dal programma (colloqui individuali, gruppi, attività ricreative).

La gestione del denaro è concordata con l'operatore di riferimento. Ogni paziente gestisce una somma di denaro concordata settimanalmente con l'operatore in accordo con i familiari laddove siano loro a fornire la quota. La quota settimanale è comprensiva delle spese di trasporto (biglietti bus o carburante, sigarette) e delle spese che il paziente individua come necessarie per lui (farmaci, acquisti da fare).

I familiari si impegnano a informare il personale in caso di richieste altre e di comportamenti inopportuni.

La verifica delle spese attraverso la compilazione del modulo apposito e la presentazione di scontrini e ricevute è parte integrante del percorso.

Non è consentito l'utilizzo di dispositivi elettronici durante la permanenza in struttura. Gli smartphone personali vanno riposti in ufficio al momento dell'arrivo e possono essere ripresi all'uscita e/o controllati in caso di necessità.

Pulizia e igiene degli ambienti:

Il paziente si impegna a mantenere in costante ordine e decoro gli spazi comuni.

Il paziente si impegna a rispettare il divieto di fumo.

Il paziente si impegna a indossare guanti e dispositivi di protezione negli ambienti indicati e a porre in essere comportamenti adeguati. Il personale si impegna ad informare i pazienti sui comportamenti corretti da tenere in ciascun ambiente della comunità.

All'ingresso:

Il paziente si impegna a non introdurre all'interno della struttura sostanze stupefacenti e/o alcoliche e ogni altro oggetto possa interferire con il buon andamento del proprio percorso terapeutico e con quello degli altri pazienti.

In caso di interruzione di programma:

Il paziente autorizza eventuali comunicazioni ai familiari sì ☐ no ☐

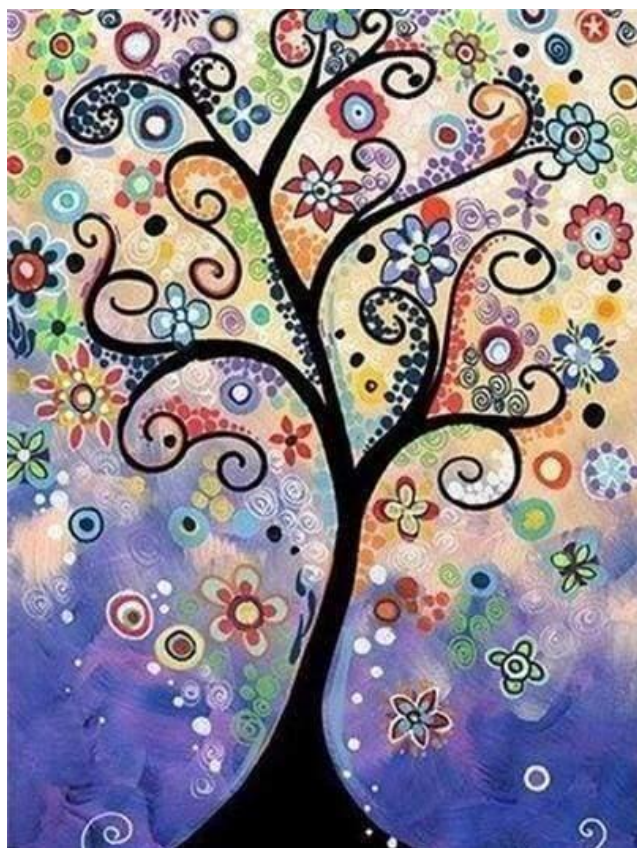
Il paziente riceve copia del suddetto regolamento, del contratto e del proprio Progetto terapeutico di trattamento.

Questi documenti sono affissi all'interno della struttura, così da potere essere consultati in ogni momento.

Data, __ / __ / __

Firma

Filosofia di Progetto Uomo



Siamo qui perché non c'è alcun rifugio dove
nascondersi da noi stessi.
Fino a quando una persona non confronta se
stessa negli occhi e nei cuori degli altri,
scappa.
Fino a quando non permette loro di condividere i suoi
segreti,
non ha scampo da essi.
Timorosa di essere conosciuta,
non può conoscere sé stessa né gli altri:
sarà sola
Dove altro se non nei nostri punti comuni
possiamo trovare un tale specchio?
Qui, insieme, una persona può, alla fine,
manifestarsi chiaramente a sé stessa,
non come il gigante dei suoi sogni
né il nano delle sue paure,
ma come un uomo
parte di un tutto
con il suo contributo da offrire.
In questo terreno
noi possiamo mettere radici e crescere,
non più soli, come nella morte,
ma vivi a noi stessi e agli altri.