



www.gabbianoonlus.it

Carta dei servizi

Comunità

Terapeutico – Riabilitativa di

Tirano (SO)

La Comunità Terapeutico - Riabilitativa di Tirano (SO)

Definizione del servizio

La comunità Terapeutico - Riabilitativa di Tirano offre un servizio residenziale, che s'inserisce nella logica di costruire programmi individuali su obiettivi graduali e realistici, anche minimi se necessario, pensati in riferimento ai livelli di responsabilità e di progettualità soggettivamente possibili. L'individualizzazione del percorso, principio cardine del progetto educativo, implica l'adozione di criteri di negoziazione e di flessibilità nei tempi e nei modi di svolgimento dell'iter terapeutico.

Giorni e orari:

la comunità residenziale svolge la sua attività 24/24 h per l'intero arco dell'anno.

Costi: agli ospiti accolti presso l'Associazione Comunità Il Gabbiano onlus non viene richiesto alcun contributo finanziario per quanto concerne i servizi indicati in questa carta. La struttura percepisce dall'Asl territorialmente competente la retta stabilita secondo i criteri della Regione Lombardia.

Agli ospiti che hanno un reddito o altre forme di sussidio (familiare e sociale) viene chiesto di farsi carico del costo dei farmaci non mutuabili, delle sigarette e dei prodotti di uso personale diversi da quelli che la comunità fornisce gratuitamente.

Come raggiungere la nostra comunità:

- in auto: da Lecco proseguire in direzione Valtellina (Colico, Sondrio), a Colico uscire dalla SS 36 e immettersi sulla SS 38 dello Stelvio direzione Sondrio-Tirano. Arrivati a Tirano, la comunità è posta di fronte alla Basilica "Madonna di Tirano".
- In treno: dalla Stazione Centrale di Milano, la tratta è Milano-Lecco-Colico-Morbegno-Sondrio-Tirano. Alla stazione di Tirano si prosegue per viale Italia sino alla piazza della Basilica n° 25.

Equipe:

L'équipe educativa della comunità è composta dal responsabile della struttura, da quattro educatori, da un operatore socio-sanitario, da due operatori adeguatamente formati, da un maestro di lavoro, da un servizio civile volontario. L'assistente sociale si occupa di questa struttura a tempo parziale. Vi sono poi uno psicoterapeuta clinico che svolge i colloqui individuali e una psicoterapeuta che si cura delle supervisioni dell'équipe.

Utenza:

Gli ospiti sono persone adulte di entrambi i sessi senza distinzioni di razza, fede o credo politico o stato di salute, con problemi legati all'abuso di sostanze stupefacenti; è prevista inoltre l'accoglienza di persone con problemi di dipendenza da sostanze alcoliche. Vengono inseriti anche ospiti con problemi correlati a fenomeni di "poliabuso" di sostanze stupefacenti e alcoliche. L'Associazione accoglie persone in misura alternativa al carcere (arresti e detenzione domiciliare, affidamento terapeutico).

Modalità di ingresso in comunità:

la richiesta di contatto con la comunità può arrivare direttamente dai potenziali ospiti o attraverso i servizi aventi in carico la persona.

Dove e come fare: l'ospite potenziale si presenta o viene presentato direttamente alla comunità dal servizio inviante che, in caso di successivo ingresso, collabora con l'équipe educativa per il periodo di permanenza in comunità. L'accoglienza è subordinata alla valutazione di idoneità reciproca e ai posti disponibili.

Accoglienza e ingresso in comunità: l'ospite viene presentato direttamente alla comunità dal servizio inviante.

Il servizio inviante verifica inoltre l'esistenza delle condizioni e della qualità dei servizi offerti dalla struttura comunitaria, nonché della disponibilità ad accogliere la persona da parte della struttura.

Successivamente viene svolto almeno un incontro tra il potenziale ospite e un referente della comunità (responsabile, assistente sociale o coordinatore educativo) in cui viene presentata alla persona la comunità. Tale colloquio ha inoltre l'obiettivo di chiarire la richiesta del potenziale ospite, di delineare il progetto e di scegliere la struttura più idonea per la realizzazione del programma.

Al momento dell'inserimento (la data viene concordata tra la comunità, il servizio inviante e il futuro ospite) viene compilata una scheda di ingresso che riporta le informazioni anagrafiche

relative alla persona. Ogni ospite è inoltre titolare di una cartella personale contenente, per l'intero percorso in comunità, le informazioni riguardanti il progetto educativo individualizzato; è inoltre titolare di una cartella sanitaria, contenente le informazioni di carattere medico e di una cartella giuridica, contenente le informazioni in merito ai vincoli giuridici e ai possibili processi ancora da svolgere.

Al momento dell'inserimento, in base alla legge sulla privacy, a ogni ospite viene richiesto il consenso all'apertura delle suddette cartelle.

Tempi di attesa: i tempi di attesa per poter essere accolti in comunità dipendono dalla disponibilità di posti letto della struttura scelta come più idonea e dall'espletamento di tutte le pratiche necessarie con il servizio inviante.

Le fasi dell'accoglienza: al momento dell'ingresso in comunità, l'ospite viene accolto direttamente dall'educatore di turno, che svolge un colloquio iniziale in cui vengono presentate la struttura, la giornata-tipo e le attività interne. Viene inoltre compilata la scheda di ingresso.

Dopo alcuni giorni dedicati all'ambientamento, l'équipe sceglie un operatore di riferimento che lo accompagnerà per il periodo di permanenza nella sede. L'operatore di riferimento propone inoltre un primo "contratto d'accoglienza", in grado di delineare gli obiettivi iniziali del percorso. Tale contratto ha la durata di due mesi e al termine di ogni mese viene effettuata una verifica circa l'andamento degli obiettivi concordati. Al termine dei due mesi, le parti (operatore, ospite) possono concordare di:

- stilare il progetto educativo individualizzato;
- prolungare il contratto se gli obiettivi prefissati non sono stati raggiunti in maniera significativa;
- valutare il trasferimento in una sede più idonea se gli obiettivi non sono stati raggiunti, concordando un progetto più adeguato con gli operatori della struttura individuata;
- considerare non attuabile, al momento, il percorso di un programma comunitario completo.

Il Progetto Educativo Individualizzato: il progetto educativo individualizzato è lo strumento principale di lavoro dell'équipe di tutte le unità di offerta dell'Associazione Comunità Il Gabbiano onlus.

I progetti individualizzati prevedono la presenza di due attori che giocano un ruolo fondamentale: l'ospite e l'educatore (équipe educativa).

I progetti per natura non sono statici, bensì flessibili e basati sulla negoziazione e la condivisione.

Il progetto può essere definito un documento condiviso che successivamente viene sottoscritto da entrambe le parti, contenente i seguenti elementi:

- l'analisi dei nodi problematici emersi durante il periodo d'accoglienza;
- l'analisi delle risorse presenti (sia personali che contestuali)
- gli obiettivi da raggiungere (a breve, medio e lungo termine)
- le azioni da svolgere da entrambe le parti (équipe e ospite)
- i tempi previsti riferiti a ogni singolo obiettivo;
- le verifiche.

Il progetto educativo è uno strumento dinamico che deve necessariamente prevedere la possibilità di apportare opportune modifiche ogni volta che, effettuata una verifica, si rileva la necessità di cambiare o aggiungere obiettivi o azioni da compiere.

Gli obiettivi del progetto devono prevedere la possibilità di costruire un processo di cambiamento che aiuti l'ospite a riflettere su se stesso, sulle sue dinamiche e che gli possa offrire la concreta possibilità di sperimentarsi in contesti diversi con l'utilizzo di nuovi strumenti.

Il progetto educativo viene inoltre concordato e condiviso con il servizio inviante e, per chi ha vincoli giuridici, con gli operatori referenti del ministero della Giustizia, in particolare l'Ufficio per l'Esecuzione Penale Esterna (UEPE) e la magistratura di sorveglianza. Per gli ospiti agli arresti domiciliari, il programma va concordato con il giudice di competenza.

Le dimissioni: il percorso comunitario degli ospiti può giungere al termine in diverse modalità:

- dimissioni per fine programma: si verificano quando le parti (équipe, ospite e servizio inviante) ritengono raggiunti gli obiettivi stabiliti all'interno del progetto;
- allontanamento dalla comunità: questa possibilità si verifica quando l'ospite viola gravemente le regole comunitarie, agendo così comportamenti che compromettono seriamente il percorso e il raggiungimento degli obiettivi dichiarati all'interno del progetto educativo, o quando l'ospite manca di compliance terapeutica;
- abbandono volontario: si verifica quando l'ospite decide, in completa autonomia, di non continuare il progetto in corso.

Ogni volta che si verifica una dimissione, l'équipe educativa produce una relazione per il servizio inviante e, per chi è in misura alternativa, anche per gli altri servizi competenti.

I Servizi della Comunità

La Comunità offre i seguenti servizi:

residenzialità: a ogni ospite viene offerto un posto letto in camera doppia o tripla (vedere sezione "descrizione struttura"), un minimo quotidiano di tre pasti (colazione, pranzo, cena), assistenza sanitaria e pronto soccorso.

È inoltre disponibile un servizio di lavanderia interna.

Servizi educativi: al momento dell'ingresso dell'ospite e per tutta la sua permanenza vengono garantiti colloqui individuali e la stesura di un progetto personale;

Assistenza psicologica: è garantita la presenza, un giorno alla settimana, dello psicologo della struttura per i colloqui terapeutici; inoltre possono essere accessibili vari servizi del territorio (Centro Psico-Sociale-CPS; Nucleo Operativo Alcolologia-NOA; gruppi Alcolisti Anonimi).

È in atto una convenzione con un medico psichiatra dell'ospedale di Sondrio.

Servizi di documentazione-accompagnamento: vengono offerti assistenza e accompagnamento per le pratiche civili e penali, assistenza nella interpretazione della documentazione giuridica, accompagnamento e gestione delle prescrizioni imposte dalle misure alternative in atto, come le istanze di richiesta di liberazione anticipata o di affidamento terapeutico. Viene inoltre offerto aiuto per altri tipi di problemi giuridico-legali, sanitari, sociali, come l'istruzione di pratiche pensionistiche e, più in generale, tutto ciò che riguarda il diritto alla casa e il rinnovo di documenti personali come il codice fiscale, la carta di identità, il libretto sanitario, l'ottenimento di tessere per mezzi pubblici o treni, oltre alla ricerca di enti disponibili a fornire domicilio di soccorso.

Sono garantiti, quando questo è necessario, gli accompagnamenti di natura sanitaria.

Assistenza sanitaria: l'assistenza socio-sanitaria viene erogata a persone tossicodipendenti e alcoliste che richiedono prestazioni sanitarie e azioni di protezione sociale, anche di lungo periodo, sulla base di progetti personalizzati, redatti sulla scorta di valutazioni multidimensionali.

Assistenza nella ricerca di lavoro: monitoraggio delle possibilità di accesso a borse lavoro, iscrizione alle liste di collocamento e, quando possibile, alle liste speciali per persone svantaggiate; contatti con cooperative e aziende; possibilità, nei termini previsti dai programmi individuali, di ricerca autonoma di opportunità lavorative.

Inserimento nella rete di servizi territoriali: la comunità incentiva la partecipazione degli ospiti a occasioni di incontro con le associazioni, anche di volontariato, operanti nella zona, a eventi culturali e manifestazioni sportive. Gli ospiti, a seconda del proprio progetto e della propria situazione psicofisica, possono accedere ai servizi presenti sul territorio, come biblioteche, circoli culturali e ricreativi, corsi, attività varie, in maniera da cercare di sviluppare nuovi interessi e di arrivare a una migliore gestione del proprio tempo libero.

Diritti degli ospiti

A ogni ospite viene garantito il:

- diritto alla salvaguardia della propria identità personale, intesa come rispetto globale del vissuto, delle esigenze e delle aspirazioni di ciascuno;

- diritto a essere assistito e curato con attenzione e con gli strumenti e tecniche a disposizione, nel rispetto della libertà di pensiero, delle opinioni politiche, delle scelte religiose, etiche, affettive e sessuali;
- diritto di poter lasciare la comunità. L'ospite entra e rimane in comunità solo per sua libera scelta, essendo proibiti comportamenti coercitivi che ne ledono la libertà, così come qualunque forma di violenza fisica, psicologica, verbale o di isolamento della persona. Il diritto ad abbandonare la comunità vale nei limiti della situazione penale.
- diritto a partecipare attivamente alla vita comunitaria;
- diritto a ottenere dagli operatori della comunità informazioni il più possibili complete e comprensibili in merito alla diagnosi di eventuali malattie, alla prognosi e alle terapie proposte;
- diritto a essere informato su possibili trattamenti alternativi, anche quelli che si possono eseguire in altre strutture;
- diritto alla riservatezza;
- diritto a proporre reclami e a essere informato sull'esito degli stessi;
- diritto alla segretezza della corrispondenza che non viene sottoposta ad alcun tipo di censura, l'ospite apre la posta davanti all'operatore.

Doveri degli ospiti

Ogni ospite ha il dovere di:

- rispettare il regolamento interno;
- rispettare il progetto individualizzato concordato al momento del suo ingresso;
- collaborare con gli operatori per la realizzazione del proprio progetto individualizzato;
- rispettare gli operatori e gli altri ospiti, indipendentemente dalle diverse opinioni politiche, scelte religiose, etiche, affettive, sessuali e alla loro situazione rispetto all'età, alla lingua, alla nazionalità, alla cultura e alla situazione economica;
- rispettare e prendersi cura degli spazi della comunità, potendo personalizzare la camera in uso, ma non potendo apportare modifiche permanenti a locali e arredi;
- sottoporsi, su richiesta degli operatori, al controllo a vista delle urine e all'esame dell'etilometro.

INFORMAZIONI PRATICHE

Denaro: gli ospiti che godono di un reddito proprio (pensione, stipendio, rendite da valori mobiliari ecc.) o di un capitale depositato (conto corrente, libretti postali o di risparmio ecc.) dovranno

permettere il controllo pratico dei movimenti di denaro da parte dell'équipe educativa. Le modalit di tale controllo sono concordate con ciascun ospite.

Al momento dell'ingresso in comunit gli ospiti devono consegnare agli operatori il denaro, le tessere bancomat, le carte di credito, i libretti postali e tutto quanto assimilabile al denaro, in proprio possesso. Questi valori vengono depositati in posta o in banca o, in caso di cifre di lieve entit, conservati in cassaforte.

Gli ospiti possono disporre delle somme relative al proprio denaro per le proprie spese, per le proprie uscite o per i rientri a casa, previo accordo con l'operatore di riferimento.

I viaggi sanitari in autonomia sono a carico della comunit, che affida direttamente la somma di denaro necessaria all'ospite: al rientro in comunit, l'ospite deve consegnare gli scontrini fiscali delle spese sostenute. In mancanza degli scontrini, la spesa viene addebitata all'ospite.

Sigarette: a ogni ospite che non dispone di un reddito proprio o di sussidi familiari, vengono date gratuitamente cinque sigarette al giorno o, in alternativa, un pacco di tabacco ogni cinque giorni.

Spazi comuni e apparecchiature: l'uso delle aree della comunit o l'utilizzo di televisori e riproduttori video sono consentiti nel rispetto dei diritti degli altri ospiti, negli orari previsti e comunque secondo le indicazioni degli operatori.

Durante le attivit ergoterapeutiche e di notte, apparecchi radio, giochi elettronici, televisori devono essere tenuti spenti.

Orari: i momenti dei pasti sono una occasione di convivialit importante per la vita comunitaria. Per questo, ogni ospite  tenuto a partecipare a questi momenti e a rispettare gli orari delle attivit quotidiane, che sono organizzate come segue:

- sveglia: ore 7.15 (lun-ven) e ore 8.15 (festivi)
- colazione: dalle ore 7.30 (lun-ven) e dalle ore 8.30 (festivi)
- distribuzione terapie e sigarette: dalle ore 8.00 alle ore 9.00
- inizio servizi di pulizia della casa: ore 9.00
- pausa caff: ore 9.45, nei giorni delle attivit ergoterapeutiche
- inizio attivit comune di assemblaggio: ore 10.00
- fine attivit di assemblaggio mattutino: ore 12.00
- pranzo: ore 12.30
- ripresa attivit di assemblaggio: ore 14.00
- fine attivit di assemblaggio: ore 16.00
- uscita: dalle ore 17.00 alle ore 18.00 (due pomeriggi la settimana) dopo il periodo di accoglienza

- cena: ore 19.30
- dalle ore 16.00 all'ora di cena e dopo cena il tempo è a disposizione per i colloqui con gli operatori, per attività libere o per le riunioni di gruppo.

Turni: Così come per i pasti e compatibilmente con le proprie condizioni psicofisiche, ogni ospite è tenuto a offrire il proprio contributo alle pulizie:

servizi a tavola: apparecchiare, servire i piatti a tavola, lavare le stoviglie, sparecchiare e riordinare la sala da pranzo;

pulizia parti comuni: pulizia della cucina, del soggiorno, dei bagni, della sala pranzo, delle scale e dei corridoi, attività per cui vengono stabiliti quotidianamente i turni e le mansioni di ciascuno;

spazi personali: ogni ospite provvede personalmente alla pulizia quotidiana della propria camera.

Queste attività si svolgono sotto la supervisione degli operatori.

Uso del telefono: in comunità è consentito l'uso del telefono cellulare proprio, ma non negli orari dell'ergoterapia, durante i pasti e, salvo eccezioni concordate, dopo la mezzanotte.

L'ospite può utilizzare il telefono della comunità solo per mettersi in contatto con il proprio servizio di riferimento. Nel caso in cui l'ospite non possa disporre di un telefono cellulare personale, può chiamare i familiari due volte alla settimana.

Test urine: a cadenza periodica o anche senza preavviso l'équipe educativa può chiedere agli ospiti di sottoporsi al prelievo delle urine per la ricerca di metaboliti delle sostanze di alterazione.

Il rinvio dell'esame da parte dell'ospite per oltre 12 ore dal momento della richiesta viene considerato come un'ammissione di positività. Per quanto riguarda l'etilometro, la prova dovrà avvenire al momento della richiesta.

Visite, uscite e rientri a casa: la comunità è uno spazio concettualmente aperto, che consente e favorisce, in assenza di controindicazioni, le visite da e verso amici e parenti.

Durante i primi due mesi, corrispondenti al periodo di accoglienza, gli ospiti non hanno la possibilità di uscire in autonomia; sono consentite solo le uscite comunitarie e le uscite sanitarie, sempre con accompagnamento dell'operatore.

Al termine di questo periodo l'ospite può concordare con il proprio operatore di riferimento la prima andata a casa in accordo con il servizio inviante e, per chi è in misura alternativa, con gli enti preposti. Le prime andate a casa non possono normalmente superare il limite dei due giorni

Qualora il periodo di accoglienza non abbia avuto esito positivo e gli obiettivi non siano stati raggiunti, la cadenza delle uscite può subire modifiche da parte dell'équipe.

Dopo il periodo di osservazione, sono consentite due uscite settimanali (dalle ore 17.00 alle ore 18.00); al rientro è obbligatorio, su richiesta degli operatori, sottoporsi alla misurazione dell'alcol attraverso l'etilometro, il massimo consentito è 0.50 mg.

Le visite dei parenti possono avvenire sin dall'ingresso in comunità, previo accordo telefonico con gli operatori e qualora non ci siano controindicazioni.

Reclami e lamentele:

L'Associazione Comunità Il Gabbiano onlus garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'utente attraverso la possibilità di sporgere reclamo a seguito di qualunque disservizio, atto o comportamento che, a suo giudizio, abbia negato o limitato la fruibilità alle prestazioni e/o leso un diritto previsto nella presente Carta dei Servizi o comunque giuridicamente tutelato.

Osservazioni, lamentele e reclami possono essere espressi dall'ospite, dal servizio inviante, o da persone fisiche o giuridiche riconosciute a sua tutela. Per i casi di immediata soluzione, viene data immediata risposta, mentre per gli altri casi si predispone un'attività istruttoria per la risoluzione del contenzioso.

L'Associazione adegua e organizza la propria struttura e mantiene costantemente aggiornato il proprio personale, monitorando periodicamente la qualità dei servizi offerti per garantire l'adeguamento agli standard.

Lavoro in rete:

La comunità lavora in rete con vari servizi territoriali:

- Asl invianti, durante l'intero percorso terapeutico, con cui vengono periodicamente effettuati degli incontri;
- Asl territorialmente competente;
- Ufficio per l'Esecuzione Penale Esterna, magistrati, tribunali, servizi sociali per minori;
- Cooperative sociali;
- Aziende, per quanto concerne le borse lavoro e gli inserimenti lavorativi;
- Parrocchie;
- Comuni;
- Associazioni di volontariato.

Fattori e standard di qualità

L'Associazione Comunità Il Gabbiano onlus si impegna a garantire al proprio personale educativo e amministrativo percorsi di formazione continua rispetto ai temi teorici e operativi specifici dei propri

ambiti di intervento. In particolare, l'aggiornamento costante riguarda, oltre ad argomenti più generali, la riflessione sulle teorie intorno alle dipendenze, sui percorsi terapeutici individualizzati, sui processi e sugli strumenti di valutazione dei trattamenti delle dipendenze, sui contesti storico-sociali, nazionali e internazionali, in continuo mutamento rispetto al fenomeno in oggetto. L'Associazione elabora le politiche e le strategie per permettere il rispetto dei diritti degli ospiti, in relazione alla umanizzazione dei servizi, alla personalizzazione delle cure, alla tutela della privacy e alla produzione delle informazioni necessarie per la fruizione del servizio, monitorando i processi di verifica dell'efficienza e dell'efficacia degli interventi e misurando i risultati ottenuti a fronte degli obiettivi.

La comunità terapeutico riabilitativa di Tirano offre ai suoi ospiti un numero di ore di presenza degli operatori superiore ai valori di legge.

Inoltre, l'Associazione promuove e supporta una costante supervisione alle proprie équipe educative, in un'ottica di costante miglioramento dei processi di erogazione dei servizi attraverso la professionalità di consulenti esperti. Viene inoltre consegnato ogni sei mesi un questionario di "valutazione della soddisfazione degli ospiti" che viene compilato in forma assolutamente anonima e riposto in un'urna chiusa. Periodicamente (due volte l'anno) l'équipe educativa legge i questionari e ne discute in una riunione plenaria con gli ospiti.

Tutela della Privacy:

L'Associazione Comunità Il Gabbiano onlus, nella sua unità di offerta di Tirano garantisce la tutela delle persone rispetto al trattamento dei dati personali, ai sensi delle disposizioni attualmente vigenti in materia di tutela della privacy (legge 31.12.96, n.675) e in base al Codice in materia di protezione dei dati personali (Decreto Legislativo n.196/03). I dati personali degli ospiti vengono conservati in appositi archivi, fisici e informatici, protetti in maniera conforme alla legge e tale da evitare l'accesso a persone non autorizzate. La conservazione dei dati avviene per un periodo non superiore a quello necessario al perseguimento delle finalità di trattamento, in un'ottica di non eccedenza dei dati trattati, sempre in base alle disposizioni del Garante per la privacy.

Associazione Comunità Il Gabbiano onlus
Piazza della Basilica, 25
23017 Tirano (SO)
Tel: 0342-704766 - Fax: 0342-704573
e-mail: tirano@gabbianoonlus.it