

# COMUNITÀ COMUNITÀ TERAPEUTICA SANFRANCESCO



# CARTA DEI CARTA DEI SERVIZI

## DESCRIZIONE DELLA COMUNITÀ MISSION

La comunità San Francesco, nei suoi trent'anni di attività ha sviluppato e consolidato la propria esperienza professionale nell'ambito della tossicodipendenza femminile. Conosciuta nel territorio cremonese dal 1985 ha rinnovato la propria proposta progettuale residenziale, prestando continua attenzione cercando di rispondere alla sempre maggiore complessità dei cambiamenti e delle implicazioni sociali, assistenziali, educative, psicologiche e giuridiche di tale problematica. Dall'Ottobre del 1990 è entrata a far parte della Cooperativa Sociale "Servizi per l'Accoglienza" che colloca la sede legale a Cremona e che dal Novembre del 2007 si è qualificata con forma giuridica Onlus.

La comunità San Francesco, nata e pensata per ospitare donne che desiderano cambiare attraverso un percorso terapeutico, ha come caratteristica principale l'attenzione alla persona e alle sue peculiarità, inserendola in una **realtà di tipo familiare**.

Alla base del progetto educativo c'è l'idea di fondo che ogni persona, per quanto tortuosi siano stati i suoi percorsi di vita, ha in sé risorse e potenzialità per motivarsi al cambiamento. È a partire da questa convinzione che la Comunità intende promuovere e difendere un possibile cambiamento anche nelle situazioni che sembrano più compromesse.

L'accoglienza incondizionata e l'attenzione alla persona sono accompagnate da un intervento educativo nel rispetto della dignità e libertà della persona stessa: è un porsi al servizio dell'altro credendo che in ognuno c'è la possibilità di fare un passo verso un cambiamento, da una situazione di disagio ad una di maggior benessere fisico, psichico e relazionale.

Si vogliono creare le condizioni affinché in un ambiente comunitario accogliente, aperto, esigente, attento ai problemi e alla sensibilità della persona, ognuno possa sperimentare uno stile di vita *diverso*, pur sapendo che non esistono interventi, formule, situazioni scontate.

In una strategia diversificata di servizi la comunità, oggi, si propone sul territorio con **tre unità di offerta**:

- **Modulo di Pronta Accoglienza**
- **Comunità Terapeutico Residenziale**
- **Modulo specialistico mamme con figli.**

## PRINCIPI

I valori che caratterizzano e fondano l'attività della comunità si rintracciano nella:

- ✓ **CENTRALITA' DELLA PERSONA:** alla base del progetto educativo c'è l'idea che ogni persona, per quanto difficoltose e complesse siano state le esperienze di vita, ha in sé risorse e potenzialità per intraprendere un percorso volto al cambiamento e alla crescita. L'accoglienza e l'attenzione alla persona sono accompagnate da un intervento educativo che rispetta la dignità e la libertà della stessa, favorendo l'assunzione in prima persona della responsabilità del proprio percorso di cambiamento. La centralità della persona implica, pertanto, il coinvolgimento e la partecipazione attiva dell'ospite nella definizione e nell'attuazione del suo progetto psico-educativo.
- ✓ **UGUAGLIANZA:** le proposte progettuali seguono regole e criteri di attuazione uguali per tutti (tenendo conto del regolamento interno, delle fasi di percorso, degli obiettivi generali legati ad ogni fase, delle risorse a disposizione...), senza esercitare preferenze o discriminazioni. La comunità si impegna a offrire servizi e proposte nel pieno riconoscimento e rispetto delle differenze, delle peculiarità e delle risorse personali di ciascuna ospite. I progetti, pertanto, presentano contenuti e obiettivi specifici individuati in base alle esigenze, alle problematiche, alle necessità rilevate ed espresse.
- ✓ **TRASPARENZA:** il "modus operandi" dell'équipe educativa viene esplicitato nei documenti programmatici della struttura (carta dei servizi, programma, regolamento interno...) consultabili ogni qualvolta l'ospite lo richieda. Ad ogni utente viene, inoltre, consegnata copia della carta dei servizi durante il colloquio di

conoscenza e del regolamento interno al momento dell'ingresso. L'ospite, quindi, ha la possibilità di osservare e verificare la coerenza tra gli intenti dichiarati e le attività proposte quotidianamente da tutto il personale. La comunità s'impegna ad accogliere e ad esaminare in modo costruttivo eventuali suggerimenti e reclami espressi dalle ospiti, mediante il confronto diretto nei colloqui individuali e nelle attività quotidiane, la somministrazione periodica della customer satisfaction e la predisposizione di un apposito modulo "reclami" che viene compilato in forma anonima.

- ✓ **ORGANIZZAZIONE degli interventi:** la presenza di un piano organizzativo delle attività quotidiane, individuali e di gruppo, permette di muoversi all'interno di un contesto chiaro e sicuro, riducendo al minimo l'estemporaneità degli interventi. Ciò permette anche di assicurare ad ogni ospite la sistematicità e la continuità nel tempo di spazi privilegiati di confronto.
- ✓ **COLLABORAZIONE** con la rete dei servizi territoriali sia per la condivisione del percorso comunitario dell'ospite, sia per l'ideazione e la definizione di progetti di inserimento ed integrazione sociale. La sinergia tra le diverse competenze e professionalità permette di co-progettare interventi di sostegno e di accompagnamento più completi a favore dell'utente che è pronto per reimmettersi nel tessuto sociale. Il confronto con competenze diverse permette di limitare il rischio per la comunità di autoreferenzialità.
- ✓ **QUALITÀ** dei servizi offerti garantita e perseguita ad un duplice livello: dal punto di vista logistico la comunità, mediante continua opera di ristrutturazione e manutenzione, mette a disposizione delle ospiti spazi pienamente rispondenti sia alle esigenze quotidiane e di convivenza, sia agli standard strutturali previsti dalla normativa vigente. Dal punto di vista organizzativo-professionale, la comunità garantisce la presenza di operatori preparati e in continua formazione, predisponendo

momenti di scambio interni all'équipe (riunioni d'équipe settimanali e supervisioni quindicinali) e momenti di confronto all'esterno attraverso la partecipazione a convegni e corsi di aggiornamento.

## DESTINATARI DEL SERVIZIO

La comunità accoglie donne maggiorenni con problematiche legate all'abuso e al poli-abuso di sostanze stupefacenti, alcool e psicofarmaci. Vengono ospitate sia singolarmente che insieme ai figli minori, come disposto dal decreto del Tribunale dei Minori. E' previsto, inoltre, l'inserimento di donne i cui figli sono temporaneamente allontanati dalla madre con l'obiettivo specifico di valutarne l'idoneità genitoriale per un eventuale ricongiungimento.

La comunità accoglie anche donne in stato di gravidanza, persone in trattamento metadonico e/o psicofarmacologico.

La struttura può ospitare fino a 15 soggetti adulti che non siano sottoposti a provvedimenti restrittivi alternativi alla pena detentiva (es. arresti domiciliari, obbligo di dimora, affidamento in prova...).

## COLLOCAZIONE TERRITORIALE

La comunità San Francesco è ubicata in una tipica cascina lombarda in Marzalengo, piccola frazione del comune di Castelveverde, a circa 10 km dalla città di Cremona. Adeguatamente ristrutturata nel corso degli anni, oggi si presenta con spazi pienamente rispondenti alle esigenze delle ospiti e agli standard strutturali previsti dalla normativa vigente. Un giardino ed un ampio cortile interni completano il fabbricato che ospita al piano terra la Direzione, gli uffici, la cucina, la sala da pranzo e ampi spazi comuni.

Ai piani superiori camere con bagno a uno, due e tre letti, una piccola cappella e un appartamento per la comunità delle religiose residenti.

Un'ala al secondo piano è attrezzata come "nido" per i bambini ospiti della comunità insieme alle mamme. Completa la struttura un appartamento che viene utilizzato dalle ospiti nella fase del pre-

reinserimento e laboratori per le attività ergo-terapiche.

La comunità si può raggiungere

**in treno** le stazioni ferroviarie più vicine sono Cremona o Olmeneta (Cr)  
**in autobus** > dalla Stazione Autolinee di Cremona per Marzalengo (Linea Cremona - Quinzano)

**in automobile** > dall'autostrada A21 (Brescia - Torino) uscita Cremona, seguire le indicazioni per Cremona centro, indi per Bergamo. Percorrendo la tangenziale si imbocca la SP 498 Via Bergamo; superato il semaforo in località Castelveverde, all'altezza del distributore Agip, svoltare a destra per Marzalengo. Seguire la strada in direzione della chiesa parrocchiale. Cento metri più avanti, sulla destra, si entra in un ampio cortile dove è possibile parcheggiare e dove è situato l'ingresso principale della comunità.

## MODALITÀ DI ACCESSO

Le utenti sono segnalate e inviate dal Ser.D di appartenenza. L'ammissione al programma terapeutico è subordinata alla disponibilità del posto, al consenso del soggetto e all'accettazione da parte dell'équipe educativa della struttura stessa. Per un'adeguata valutazione della domanda e in vista dell'inserimento si richiedono:

- La trasmissione da parte del Servizio inviante di alcune note di presentazione relative alla situazione dell'utente
- Un colloquio di conoscenza preliminare che viene effettuato presso la struttura, condotto dalla responsabile della comunità e dall'educatore referente della gestione della lista d'attesa. Si articola in due momenti: il primo è finalizzato alla conoscenza della persona e della situazione in generale, all'ascolto della richiesta e alla valutazione delle motivazioni; il secondo è dedicato alla presentazione della Carta dei Servizi e all'illustrazione del progetto educativo, del regolamento e della metodologia d'intervento. L'utente viene informato sui presunti tempi di attesa, ipotizzati in base al numero di disponibilità eventualmente già rilasciate e dai tempi preventivati per le dimissioni delle ospiti che stanno per terminare il programma. Il colloquio si conclude con la visita alla struttura.

- La trasmissione da parte del Servizio inviante di una relazione psico-sociale e medica e della valutazione psicodiagnostica da conservare nel FaSas

Per l'inserimento in comunità è indispensabile la certificazione dello stato di dipendenza rilasciata dai Servizi Territoriali per le Dipendenze o dai Servizi Multidisciplinari Integrati (DLR n°5509 del 10-10-2007)

Al suo ingresso in comunità, la nuova ospite è tenuta a:

- presentare la seguente documentazione: carta d'identità patente di guida (se in possesso), tessera sanitaria, codice fiscale, eventuali documenti medico-sanitari;
- consegnare denaro, carta di credito, bancomat, libretto assegni, oggetti di valore, eventuali apparecchi elettronici (cellulare, radio, MP3 etc.), farmaci e psicofarmaci, sigarette. Il denaro personale sarà depositato in cassaforte. Il tutto è riconsegnato all'ospite a fine percorso o in caso di interruzione dello stesso;
- accettare l'ispezione del proprio bagaglio da parte delle operatrici;

Durante il primo colloquio con l'educatore di riferimento l'utente dovrà inoltre:

- leggere e sottoscrivere il regolamento interno;
- leggere e sottoscrivere la documentazione per la privacy
- leggere e sottoscrivere l'accordo di ingresso

Se possibile, si richiede di arrivare in comunità già con un corredo sufficiente di vestiario e materiale per l'igiene personale. La comunità fornisce la biancheria (lenzuola, federe, asciugamani).

## **GESTIONE LISTA D'ATTESA**

La persona viene inserita nella lista d'attesa, dopo aver effettuato il colloquio di conoscenza e qualora la persona presenti caratteristiche compatibili con il percorso comunitario/terapeutico proposto e la persona concordi con l'ingresso in struttura.

In generale non vengono accolte persone che presentano gravi condizioni di salute (es. stadio avanzato di conclamazione AIDS, stadio avanzato di patologie come tumori...) che richiedono prevalentemente un supporto

sanitario; donne che richiedono l'ingresso in struttura come alternativa alla detenzione carceraria, donne che presentano gravi disturbi psichiatrici. L'équipe si riserva la possibilità di valutare ogni situazione segnalata.

Nel momento in cui c'è disponibilità di un posto, si contatta il Ser.D. inviante o la persona che risulta essere la prima della lista d'attesa. Se la persona contattata rinuncia all'ingresso si passa al nominativo successivo. Qualora la persona non sia disponibile all'ingresso in breve tempo, ma richieda di procrastinarlo per motivi validi (es. passaggio da un'altra struttura, necessità di occuparsi di questioni personali improrogabili, ecc.) rimane in lista d'attesa.

In casi di particolare urgenza (donne in gravidanza, mamme con figli con disposizione del T.M., ecc) l'équipe si riserva la possibilità di non seguire la cronologia esatta della lista d'attesa, ma di dare la precedenza al caso più urgente.

## **RETTA**

La retta giornaliera - a carico dell'ASST VALPADANA di Cremona - è definita dalla Regione Lombardia come da DLR n° 5509 del 10 ottobre 2007. Per i bambini ospiti della comunità, la retta di mantenimento del minore è di competenza dell'Ente locale di appartenenza.

## **ONERI A CARICO DELL'UTENTE (o della famiglia)**

Sono a carico dell'utente:

- Le spese relative all'acquisto delle sigarette (90 euro mensili)
- Le prestazioni sanitarie specialistiche non coperte dall'esenzione 014 e non convenzionate con il SSN
- L'onere di assistenza legale per eventuali procedimenti giudiziari

In caso di gravi difficoltà economiche dell'utente e del suo nucleo familiare, l'équipe può decidere di contribuire all'onere economico.

## PROGETTO EDUCATIVO

### METODOLOGIA DI INTERVENTO

La comunità propone un percorso educativo secondo un approccio di tipo relazionale. Attraverso il *dialogo* e l'esperienza di *nuove modalità di relazione*, si accompagna la persona a rielaborare il proprio vissuto, ritrovare fiducia in sé stessa e nelle proprie potenzialità, accrescere l'autostima, acquisire una maggiore autonomia per ipotizzare e intraprendere un nuovo progetto di vita.

L'obiettivo è quello di favorire l'assunzione in prima persona della responsabilità del proprio percorso di cambiamento e di crescita.

### PROGETTO INDIVIDUALIZZATO

Dal punto di vista metodologico, la nostra esperienza si caratterizza per l'attuazione di *"progetti individualizzati"* con obiettivi a breve, entro 3 mesi e lungo termine entro 6 mesi, proporzionati alle situazioni individuali del soggetto, concordati e sottoscritti dai destinatari, verificati e modificati durante il percorso.

Dopo una fase iniziale di osservazione (trenta giorni) partendo dall'individuazione dei bisogni, delle risorse e delle problematiche dell'ospite, vengono individuati gli obiettivi e le aree di lavoro su cui focalizzare in modo particolare l'intervento educativo (primo progetto individualizzato).

Ogni progetto viene sistematicamente verificato ogni tre mesi e ridefinito *in itinere*; indicativamente dopo sei mesi, con il coinvolgimento attivo della persona si procede alla revisione del progetto e all'identificazione di nuovi obiettivi, strumenti e strategie (piano terapeutico personalizzato).

### RAPPORTI CON IL SERVIZIO INVIANTE

La comunità lavora in stretta collaborazione con il Servizio Inviante per tutto il periodo di permanenza dell'ospite in struttura.

Sono previsti incontri periodici di verifica e di aggiornamento sull'andamento del percorso comunitario per condividere obiettivi, modalità e tempi di realizzazione del progetto.

### RAPPORTI CON LE FAMIGLIE

Il progetto educativo della comunità rivolge particolare attenzione ai rapporti con i nuclei familiari di origine per conoscere le dinamiche relazionali, individuare le risorse esistenti e stabilire, laddove sia possibile, una collaborazione con il nucleo stesso.

Il percorso comunitario prevede la possibilità di mantenere contatti (epistolari, telefonici, visite mensili) che vengono regolamentati dall'équipe educativa.

Nel primo mese di permanenza sono sospesi i contatti con l'esterno (partner, genitori ecc.). I familiari potranno avere notizie attraverso gli operatori, previo consenso dell'utente.

Dopo un mese gradualmente vengono inseriti i primi scambi epistolari, le telefonate e le visite in struttura che, fatto salvo alcune eccezioni, avvengono dopo due mesi di percorso.

Le lettere inviate e ricevute vengono lette dall'educatore di riferimento con lo scopo di monitorare i contenuti e approfondire la conoscenza dei legami che l'ospite mantiene con le figure di riferimento. In caso di contenuti particolarmente delicati, l'educatore, durante il colloquio settimanale, può decidere di leggere insieme all'ospite la lettera stessa, al fine di effettuare una valutazione critico-riflessiva.

Per quanto riguarda le telefonate vengono privilegiati i contatti con la rete familiare. Viene data la possibilità di ricevere una telefonata settimanale da parte dei genitori e/o del partner. Si dà anche la possibilità ai fratelli - che non vivessero più nel nucleo familiare di origine - di mantenere rapporti telefonici periodici.

I contatti con i figli minori non presenti in struttura (telefonate, visite, ecc.) vengono calendarizzati in accordo con il Servizio Tutela Minori referente, secondo le prescrizioni del Tribunale per i Minorenni.

In assenza di decreto, i rapporti vengono definiti con le famiglie a cui è affidato il minore.

Le visite mensili dei familiari in struttura (della durata non superiore alle 3) prevedono una presenza massima di tre adulti, che vengono di volta in volta definiti con l'ospite stesso. Ciò per favorire un clima di maggiore chiarezza, "intimità", attenzione e scambio. Durante le visite

è previsto che l'educatore incontri in colloquio i familiari alla presenza dell'utente per renderli partecipi dell'andamento del percorso terapeutico, dei cambiamenti e delle scelte che la persona sta compiendo e accompagnarli a comprendere il funzionamento della comunità.

In caso di particolari necessità, l'équipe può prevedere ulteriori momenti di incontro con i familiari.

A seconda delle fasi del percorso, degli obiettivi raggiunti, della valutazione dell'équipe, le visite in struttura lasciano spazio alle uscite con i familiari senza la presenza degli educatori. In concomitanza con la sperimentazione di una maggiore autonomia (fase del pre-reinserimento e reinserimento) si prevedono anche rientri giornalieri a casa e successivamente weekend con pernottamento.

Durante le visite si richiede ai familiari di rispettare le seguenti regole:

- ✓ Lasciare borse ed effetti personali (sigarette, cellulare, portafoglio) in ufficio
- ✓ Non è consentito prestare il proprio cellulare al familiare e alle altre ospiti
- ✓ Qualsiasi cosa venga portata in comunità deve essere sempre consegnata in ufficio agli operatori presenti (regali, abbigliamento, spesa, documentazione ecc.)
- ✓ È vietato lasciare sigarette e somme di denaro direttamente al proprio familiare e alle altre ospiti
- ✓ Gli incontri si svolgono all'interno della struttura, utilizzando spazi comuni individuati con gli operatori ed evitando di appartarsi negli ambienti personali (camera ecc.)
- ✓ È necessario rispettare i tempi della visita stabiliti
- ✓ Nel caso di uscite all'esterno, vanno rispettati i tempi di rientro e l'astensione da sostanze alcoliche. Sono consentiti solo gli acquisti concordati precedentemente con l'operatore di riferimento.

## RAPPORTI CON IL TERRITORIO

La comunità lavora in rete con il pubblico e il privato sociale presenti sul territorio cremonese. In particolare:

- il Servizio territoriale per le dipendenze
- il Nucleo Operativo Alcologia di Cremona per i soggetti alcolodipendenti
- il Comune e la Parrocchia di Castelveverde
- le Cooperative sociali di inserimento lavorativo (collaborazione con Mestieri Lombardia, accordo di intesa con la Coop. "Carità e Lavoro" e cooperative di inserimento lavorativo di tipo B per l'attivazione di borse lavoro e tirocini lavorativi)
- i Consulenti familiari
- l'Istituto comprensivo scolastico di Castelveverde e la Cooperativa Cittanova per l'inserimento dei minori ospiti della comunità
- l'Associazione "Il Girasole" di Cremona per sostegni familiari e supporto alla genitorialità

La comunità mantiene un atteggiamento aperto e disponibile a conoscere e creare nuove collaborazioni con enti e servizi territoriali, per trovare modalità e strategie più rispondenti ai bisogni e alle problematiche delle ospiti e dei minori.

## IL PERCORSO EDUCATIVO-TERAPEUTICO

La comunità considera **terapeutico** ogni atto quotidiano, azione, attività che aiuti il soggetto a sperimentarsi nel cambiamento, a "ritrovarsi", "riconoscersi", "ricostruirsi".

L'intervento terapeutico è rivolto alla persona nella sua globalità ed è attento a favorirne la crescita in ogni sua dimensione: fisica, psichica, relazionale, affettivo-emotiva, culturale, valoriale.

Accanto all'approccio individuale, centrato sul rapporto operatore-utente, l'azione educativa valorizza ogni dimensione della vita di comunità, utilizzando come prioritari il gruppo, il lavoro e la normatività. Il **gruppo** è il contesto in cui si sperimenta la relazione con l'altro e il confronto con le differenze di idee, di ruoli, di responsabilità; in esso si impara ad esprimere i propri pensieri, le proprie emozioni, a dare senso

e significato alle proprie esperienze, a gestire i conflitti in modo adeguato.

**Il lavoro**, con le sue valenze educative di rispetto degli orari, costanza nell'impegno, assunzione di responsabilità, sviluppo delle abilità e della creatività, è lo strumento che offre alla persona la possibilità di sperimentarsi in uno stile di vita all'insegna della "normalità".

La vita di comunità favorisce, inoltre, un continuo confronto con la dimensione delle norme. L'intervento educativo accompagna la persona nella ricerca di un senso e di un significato che promuove un atteggiamento non di semplice adeguamento ma di comprensione e di interiorizzazione delle norme, misura del processo di cambiamento.

## ATTIVITÀ E STRUMENTI

La vita della comunità è scandita dai ritmi della quotidianità e dalle attività proposte all'interno del percorso terapeutico educativo. Alle ospiti viene richiesta una partecipazione graduale ma responsabile e costante.

Le attività della comunità si suddividono in:

### **Attività educativo-terapeutiche**

Prevedono interventi a livello individuale e di gruppo.

#### **Interventi individuali**

**Colloquio educativo:** è lo spazio settimanale di confronto con l'educatore di riferimento.

**Colloquio di sostegno psicologico:** condotto da uno psicoterapeuta esterno all'équipe della comunità a cadenza settimanale.

**Colloquio di progetto:** con l'educatore di riferimento si elabora il progetto terapeutico individualizzato e si verifica il raggiungimento degli obiettivi a cadenza trimestrale.

**Colloquio di supporto psichiatrico:** condotto dallo psichiatra presente all'interno della comunità a cadenza quindicinale, secondo il bisogno individuato dall'équipe.

### **Interventi di gruppo**

**Gruppo educativo:** è condotto dagli operatori due volte alla settimana e vi partecipano tutte le ospiti. Si prendono in considerazione l'organizzazione, i conflitti e le dinamiche relazionali del gruppo e si condividono eventuali situazioni personali particolari.

**Gruppo di verifica della settimana:** ha cadenza settimanale ed è condotto a turno dagli operatori della comunità. Partendo dalla scheda personale che ogni ospite compila nel fine settimana, viene individuata e approfondita una tematica con l'obiettivo di stabilire strategie utili al miglioramento della convivenza.

### **Attività lavorative**

**Gestione della casa:** le ospiti della comunità si occupano, a turno, dei vari settori di lavoro: cucina, dispensa, lavanderia, pulizie ordinarie e straordinarie, cura del giardino. I turni sono assegnati dagli operatori in base al grado di responsabilità e secondo le diverse fasi del programma.

**Laboratorio di assemblaggio:** viene attivato in rapporto alla fornitura di lavoro da parte di alcune aziende del territorio.

### **Attività formativo-culturali**

Sono condotte da un'insegnante, esperta in media (due laboratori alla settimana della durata di un'ora).

**Laboratorio cineforum:** consiste nella visione di un film. Il laboratorio prevede: l'introduzione alla visione, la consegna della scheda con commenti critici, la visione, la discussione sui temi e sui contenuti affrontati, la condivisione delle valutazioni personali e del vissuto suscitato.

**Laboratorio attualità:** secondo una metodologia diversificata si presenta e si affronta un argomento di attualità o un tema di cultura generale.

**Laboratorio lettura quotidiani:** prevede la consegna di un quotidiano a testa, su una serie in dotazione, il tempo per la



lettura di un articolo e la successiva restituzione a tutto il gruppo con l'obiettivo di imparare ad informarsi e aggiornarsi, a decodificare e restituire i contenuti compresi.

**Laboratorio lingua italiana:** si propone di recuperare o aumentare le competenze linguistiche personali attraverso la scrittura e la lettura della lingua italiana. Il laboratorio viene attivato in rapporto al verificarsi del bisogno.

### Attività del tempo libero

La comunità, avvalendosi della collaborazione di volontari, organizza periodiche uscite di gruppo:

- Partecipazione ad eventi sul territorio (culturali, religiosi, sportivi, ricreativi)
- Gite
- Passeggiate e brevi escursioni
- Una settimana di vacanza estiva

Di anno in anno le attività proposte possono cambiare in base alla disponibilità dei conduttori.

### IMPIEGO DELLE UTENTI NELLE ATTIVITÀ

- A tutte le ospiti della comunità viene richiesta la collaborazione e la disponibilità a partecipare concretamente alla conduzione della casa, alla pulizia dei locali, all'igiene dell'ambiente, ai servizi di cucina ed alle varie attività educative ed ergo-terapiche.

- La comunità propone diversi laboratori ergo-terapici all'interno della struttura che presentano differenze in termini di complessità, precisione e abilità manuale. Tale diversificazione permette ad ogni utente di poter accedere al laboratorio in rapporto alle proprie attitudini, abilità e allo stato psico-fisico del momento.

- È l'équipe educativa che valuta - in funzione del progetto terapeutico individualizzato - la più idonea collocazione delle singole utenti nelle diverse attività previste dalla comunità.

Una settimana tipo

ORARIO	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì
7.30	SVEGLIA, igiene personale				
7.45	COLAZIONE riordino camere e pulizia della casa				
9.00	Attività Lavorative	Laboratorio Culturale	Gruppo Educativo	Attività Lavorative	Gruppo Educativo
10.00	PAUSA CAFFÈ				
10.15	Attività Lavorative	Attività Lavorative	Attività Lavorative	Attività Lavorative	Attività Lavorative
12.30	PRANZO				
14.15	Attività Lavorative	Attività Lavorative	Attività Lavorative	Attività Lavorative	Attività Lavorative
16.15	PAUSA MERENDA				
16.30	Gruppo educativo di verifica	Attività Lavorative	Attività Lavorative	Laboratorio Culturale	Attività Lavorative
17.45	Fine attività - TEMPO LIBERO per igiene personale e relax				
19.30	CENA				
21.00	TV, giochi di società, attività ricreative libere				
22.30	RIPOSO				



IL SABATO è impegnato nelle pulizie della Comunità.

Nel tardo pomeriggio: distribuzione ed elaborazione della scheda di verifica della settimana.

LA DOMENICA e nei giorni festivi la giornata è dedicata al riposo, al tempo libero per attività espressive di interesse personale, ad uscite di gruppo.

In mattinata: possibilità di partecipare alla S. Messa.

## FASI E TEMPI

Il programma educativo-terapeutico si articola in 3 moduli:

- 1. Pronta Accoglienza**
- 2. Comunità Terapeutica**
- 3. Modulo Specialistico Mamme con Figli**

### 1. PRONTA ACCOGLIENZA

All'ingresso in comunità si apre una fase osservativo-valutativo-diagnostica che vede impegnate le diverse figure professionali che operano all'interno della struttura ed è finalizzata all'elaborazione di un programma d'intervento complessivo. La valutazione interessa in particolare l'area medica, educativa, sociale e psicologica.

In questa fase, l'obiettivo prioritario è quello di rispondere ai bisogni emergenti per permettere alla persona di raggiungere una buona condizione psico-fisica necessaria per intraprendere con maggiore lucidità, coscienza ed energia il percorso terapeutico successivo.

Da subito viene assegnato un educatore di riferimento che accompagna l'ospite a inserirsi gradualmente nella vita comunitaria con cui è previsto fin dai primi giorni un colloquio settimanale.

Questa prima fase del percorso ha una durata di 3 mesi (salvo proroghe concordate con il Servizio inviante di riferimento) al termine della quale si arriva alla definizione del progetto successivo: passaggio al modulo Comunità Terapeutica, passaggio ad altra struttura, passaggio in comunità di coppia, o dimissioni.

### 2. COMUNITÀ TERAPEUTICA

Nella fase terapeutica residenziale, della durata di 36 mesi (salvo proroghe concordate con il Servizio inviante di riferimento), è centrale il lavoro introspettivo personale. Risultano fondamentali il supporto educativo e la psicoterapia individuale, considerati come spazi privilegiati di relazione che la comunità offre alla persona per:

- rivisitare la propria storia di tossicodipendenza;
- acquisire conoscenza e consapevolezza di sé, del proprio mondo emotivo, delle proprie dinamiche, dei propri aspetti

problematici;

- riflettere sul vissuto quotidiano (relazioni, comportamenti, frustrazioni, esperienze) per sviluppare una maggior capacità critica nei confronti di sé e degli altri e assumere modalità più responsabili e costruttive;
- consolidare le proprie motivazioni rispetto al cambiamento.

La partecipazione alle attività lavorative e ai gruppi è finalizzata a promuovere maggiore responsabilità nell'assunzione e nella gestione degli impegni quotidiani, ad aumentare le abilità relazionali, a sviluppare una sufficiente autostima e sicurezza di sé, a raggiungere una buona autonomia personale. Il risultato atteso è il cambiamento della persona rispetto all'immagine di sé, alla dipendenza dalla sostanza, allo stile di vita e di relazione.

Raggiunti questi obiettivi il progetto prevede nuovi interventi che favoriscono la sperimentazione di spazi di autonomia personale, mediante l'attuazione di:

- corsi di riqualifica professionale
- inserimento lavorativo protetto, con attivazione di borsa lavoro in accordo con l'ente territorialmente competente
- esperienze di volontariato
- ricerca lavorativa in autonomia
- conseguimento della patente di guida
- uscite in autonomia

L'affiancamento dell'équipe permette di attuare un costante monitoraggio.

### **3. MODULO SPECIALISTICO MAMME CON FIGLI**

L'inserimento in comunità della madre tossicodipendente e del minore, prevede un intervento di rete che vede coinvolti in un progetto comune i diversi servizi territoriali: il Ser.D, il Servizio Tutela Minori, il Tribunale per i Minorenni. L'ingresso del minore in comunità può avvenire in contemporanea con la madre oppure in un secondo tempo.

Il progetto di accogliere madri con figli, all'interno di un percorso rivolto a soggetti tossicodipendenti, è un'esperienza ormai decennale della comunità San Francesco che offre - oltre ad un percorso individuale in

cui la persona viene chiamata a lavorare sulle dinamiche della propria tossicodipendenza nell'ottica di un cambiamento del proprio stile di vita - un luogo di sostegno e di supporto in cui favorire la maturazione della persona anche nel proprio ruolo di genitore, con l'obiettivo di far sì che la madre impari ad assumere sempre più responsabilmente ed in modo autonomo la gestione del proprio figlio.

Nei confronti delle madri la comunità offre:

- un percorso di psicoterapia individuale con colloqui a cadenza settimanale in cui dare spazio a riflessioni sulla genitorialità
- uno spazio gioco all'interno del nido interno alla comunità in cui le madri possono "imparare" a trascorrere il tempo con i loro figli e confrontarsi con gli educatori del nido sulle situazioni quotidiane, sulla gestione dei bambini e sui loro comportamenti

La madre inoltre è tenuta a partecipare a tutte le attività del percorso terapeutico (gruppi, colloqui, laboratori, attività lavorative)

Nei confronti dei minori la comunità si propone di:

- prestare particolare attenzione allo sviluppo corporeo, cognitivo, affettivo-emotivo, relazionale
- sostenere, sviluppare, valorizzare il rapporto madre-figlio
- creare un ambiente sereno per favorire le fasi di crescita.

Ai bambini vengono garantiti i diritti fondamentali perché possano crescere serenamente: un intervento educativo personalizzato, la relazione con la rete familiare esterna, il gioco e l'interazione con altri bambini, l'assistenza sanitaria.

Durante il giorno i bambini in età scolare frequentano rispettivamente la scuola dell'infanzia, primaria e secondaria del territorio. I bimbi da 0 a 3 anni, sono accolti nel nido interno alla struttura dotato di spazi, attrezzature e giochi adeguati all'età dei piccoli ospiti. Gestito e animato dalla coordinatrice e due operatrici, con attività di tipo ludico, ricreativo ed educativo è in funzione dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 16.00 e il sabato mattina.

Tale modulo ha la durata di 18 mesi (salvo proroghe concordate con il Servizio inviante di riferimento).

Ad ogni modulo sono assegnati un numero specifico di posti letto che sono autorizzati, accreditati e a contratto: modulo di Pronta Accoglienza n. 3 posti letto, modulo Terapeutico Riabilitativo Residenziale n. 10 posti letto, modulo specialistico mamma con figli n. 2 posti letto.

I moduli di Comunità Terapeutica e Specialistico Mamme con Figli prevedono al loro interno due fasi, Pre-reinserimento e Reinserimento dove il passaggio da una fase all'altra ed il tempo di permanenza dell'utente vengono stabiliti e concordati con l'ospite e con i servizi referenti in funzione degli obiettivi prefissati e raggiunti nel progetto individuale e delle specifiche esigenze dell'utente.

### **PRE-REINSERIMENTO**

Nella fase del pre-reinserimento (durata prevista 3-6 mesi) la comunità mette a disposizione un appartamento, situato all'interno della struttura, dove la persona si misura nella gestione della quotidianità rispetto alla casa, al lavoro e al tempo libero. Si tratta di una fase di semi autonomia, in cui l'utente può organizzare il proprio tempo, la scansione della propria giornata e dei propri spazi abitativi, può gestire un budget settimanale definito dall'équipe educativa e utilizzare liberamente il proprio cellulare. È comunque tenuta ad aderire ad alcune regole della vita di comunità (assunzione farmaci non autonoma, uscite e relativi orari di rientro definiti concordati con gli operatori). Durante questa fase viene valutata la capacità di mantenere un comportamento improntato sulla responsabilità oltre che sulla trasparenza nella comunicazione con gli educatori.

Vengono mantenuti sia il colloquio educativo che quello psicoterapico, a cadenza settimanale.

### **REINSERIMENTO**

Compatibilmente con il tipo di progetto è prevista un'ulteriore fase, della durata di 3-6 mesi (o modificata in base alle esigenze individuali di percorso).

Il reinserimento rappresenta la fase conclusiva del programma

terapeutico. Si caratterizza con il passaggio dell'utente in un appartamento esterno alla comunità.

L'obiettivo di questa fase è consolidare la propria autonomia attraverso:  
→ la responsabilità di contatti diretti con i Servizi di riferimento (SerT, Servizio Tutela Minori) e della gestione autonoma della propria salute (appuntamento e contatti con il medico di base)

→ un'attività lavorativa continuativa

→ la costruzione di una rete esterna alla comunità, sul territorio in cui la persona sceglie di collocarsi una volta terminato il percorso

→ la gestione della casa, del denaro, del tempo libero

→ l'astensione dall'uso di sostanze.

La relazione educativa e terapeutica è mantenuta sia con l'operatore di riferimento che con la psicoterapeuta, attraverso i colloqui settimanali.

### **DIMISSIONI**

Le dimissioni vengono stabilite dall'équipe educativa in accordo con l'ente inviante nel momento in cui si considerano raggiunti gli obiettivi indicati nel progetto individuale.

La dimissione dell'utente al termine del percorso è un momento fondamentale in quanto determina l'inizio di una nuova fase di vita per la persona, caratterizzata da una totale autonomia che ha avuto modo di consolidarsi nelle ultime fasi del percorso comunitario.

L'équipe si impegna a mantenere una relazione con l'utente che la possa sostenere nei momenti di maggiore bisogno sia dal punto di vista psico-relazionale che pratico-organizzativo.

L'obiettivo principale di questo momento è sostenere la presa di coscienza, nella persona, dell'autonomia raggiunta nel tempo, rinforzando il mantenimento delle conquiste di indipendenza quotidiana: nell'attività lavorativa, nella gestione della casa e del denaro, nel mantenimento della rete amicale e familiare (quando questa si è dimostrata risorsa) e nell'organizzazione del tempo libero.

## REGOLAMENTO

Il regolamento è a servizio della persona e del suo percorso di cambiamento ed è finalizzato a garantire una convivenza all'insegna del rispetto e della tolleranza.

Regole e norme - che valgono in modo uguale per tutte le ospiti - sono un punto di riferimento quotidiano e permettono il regolare svolgimento del programma residenziale e della vita di gruppo. Sono pensate affinché tutte le ospiti possano sentirsi garantite, nel vivere l'esperienza comunitaria, da un clima di rispetto, di solidarietà, di partecipazione, di crescita e di corresponsabilità nei confronti degli altri e delle cose.

La trasgressione del regolamento comporta il confronto e la verifica con l'équipe educativa allo scopo di comprendere il significato del gesto e l'adozione di interventi educativi ritenuti adeguati.

È prerogativa dell'équipe valutare la gravità dell'atto, decidere l'allontanamento dalla comunità e comunicare le motivazioni al servizio inviante e alle persone autorizzate, nel rispetto del diritto alla privacy.

### REGOLE DI VITA COMUNITARIA

- Gli educatori sono le figure di riferimento. Ci si rivolge a loro per qualsiasi esigenza o richiesta. Si chiede pertanto il permesso per l'utilizzo di tutto ciò di cui si può aver bisogno (cibo, materiale, attrezzature ecc.)
- Va definito di volta in volta con gli operatori l'uso del telefono, la corrispondenza e le visite. Salvo eccezioni concordate con i servizi inviati, i primi contatti telefonici diretti con la famiglia avvengono dopo un mese di permanenza in comunità, le visite dopo due mesi dall'ingresso. Prima che trascorra questo lasso di tempo, i familiari possono telefonare e chiedere informazioni agli operatori.
- Non possono accedere nella struttura, per le visite, i familiari (partners, figli ecc.) rispetto ai quali vi sia certezza di utilizzo di sostanze (esiti positivi al controllo legale delle urine o esiti saltuari perché il familiare non si presenta con regolarità ai controlli). Analogamente l'operatore può vietare l'ingresso ai familiari che si presentano in uno stato di evidente alterazione. La comunità - nel dubbio

- si riserva la possibilità di richiedere un controllo specifico per autorizzare la visita.

- Verranno forniti solo i farmaci prescritti dal medico competente e l'assunzione avverrà alla presenza degli operatori. Resta inteso che la responsabilità dell'assunzione dei farmaci è a carico dell'utente e in caso di abbandono della struttura o di interruzione del programma - per chi è in trattamento metadonico, con suboxone o altro - i farmaci saranno trattiene e restituiti al Ser.D.

- Vengono consegnate un massimo di 12 sigarette al giorno (15 nei giorni festivi). Il costo delle sigarette è a carico dell'utente. Non è consentito fumare nei locali interni, nelle camere da letto, nei bagni e sui mezzi di trasporto della comunità.

- I pasti vengono preparati a turno dalle ospiti. Chi cucina deve usare guanti e cuffia. Per motivi igienici, solo chi prepara i pasti accede alla cucina.

- Si bevono due caffè al giorno. Non sono ammessi cambiamenti di menù, salvo indicazione medica. Non si prendono cibi al di fuori degli orari stabiliti.

- Non sono ammessi alcoolici a tavola o cibi che contengano alcool.

- La pulizia e il riordino degli ambienti interni ed esterni spettano a tutte le ospiti, secondo l'organizzazione interna.

- La camera da letto va utilizzata per il riposo notturno, per il tempo necessario per la pulizia della stessa e per l'igiene personale. Va richiesto il permesso di salire in camera al di fuori dei tempi stabiliti. Gli operatori potranno "perquisire" la camera qualora lo ritenessero opportuno.

- Ogni utente si occupa di lavare, stendere e stirare i propri capi di abbigliamento seguendo una turnazione settimanale rispetto all'utilizzo della lavatrice. Ogni variazione va concordata con la responsabile del settore lavanderia.

- La serata è comunitaria. Abitualmente ci si ritrova insieme alle 21 e si sale in camera a partire dalle 22. La serata si conclude generalmente non oltre le 22.30. Per rispettare le esigenze di orario dei bambini, le mamme concordano con l'operatore eventuali variazioni di orario.

- L'uso della tv e della radio in comunità è sempre stabilito e concordato con gli operatori.
- Non è consentito tenere in comunità computer, tablet, radio, I-Pod, I-Pad, E-book, MP3 e dvd personali.
- Non è possibile ospitare in comunità animali di proprietà degli utenti.
- All'ingresso ~~in comunità~~ vanno consegnati agli operatori denaro, cellulare, documentazione ed effetti personali. Per ogni eventuale spesa si fa riferimento agli operatori.
- Non sono consentiti prestiti di denaro tra i membri del gruppo.
- Non è possibile richiedere alcunché ai propri familiari e/o a terzi senza un precedente accordo con gli operatori.
- È obbligatorio sottoporsi ai prelievi delle urine in qualsiasi momento venga richiesto.

## NORME DI COMPORTAMENTO

- Il comportamento deve essere improntato al rispetto, alla lealtà e alla disponibilità. È quindi da escludere ogni forma di violenza fisica, verbale e psicologica. Il linguaggio si deve attenere alla correttezza, evitando volgarità, insulti e bestemmie. Verranno presi provvedimenti per ogni eventuale trasgressione. Vanno evitati discorsi e riferimenti che esaltino lo stile di vita di tossicodipendente, la "piazza". Questo tipo di comunicazione va data preferibilmente agli operatori o all'interno dei gruppi educativi per essere aiutati a superare momenti difficili e di particolare fragilità.
- L'abbigliamento deve essere curato, decoroso e rispettoso di sé, degli altri e dell'ambiente. Non è ammesso l'uso di minigonne, shorts e canottiere/magliette con scollature eccessive.
- Non sono ammessi rapporti sessuali e omosessuali all'interno della comunità.
- Si chiede il rispetto degli orari stabiliti, in particolare la puntualità al momento dei pasti e delle attività educative e lavorative. I tempi a tavola vanno rispettati da tutti, iniziando insieme e terminando quando lo stabilisce l'operatore presente.

- È obbligatoria la partecipazione attiva alle attività proposte: attività educative (gruppo educativo, culturale, ecc.), di gestione della comunità (pulizie, cucina, lavanderia, baby-sitting, ecc.) ed ergo-terapiche (assemblaggio ecc.). Ogni eventuale esonero va concordato con l'operatore.
  - Nel rispetto di sé e della convivenza, è necessaria particolare cura dell'igiene personale (doccia giornaliera), degli ambienti comunitari e in particolare della stanza e del bagno personali.
  - Si richiede di mantenere un comportamento rispettoso nei confronti di volontari, tirocinanti ecc. presenti in struttura, evitando anche richieste di alcun genere.
  - L'utente non può uscire dalla struttura se non accompagnata o autorizzata dagli operatori.
  - È tenuta ad informare e concordare con gli educatori ogni uscita in autonomia, quando prevista dalla fase del percorso.
  - È obbligata a mostrare il contenuto di borse, abbigliamento e dei propri effetti personali quando richiesto dagli operatori.
  - Non è consentito eseguire tatuaggi e/o piercing durante il percorso comunitario.
- Nei casi di abbandono volontario del programma, qualora l'utente chiedesse di essere riammesso in comunità e il Ser.D inviante desse parere favorevole, la richiesta dell'utente verrà valutata dall'équipe e l'eventuale ingresso potrà avvenire comunque non prima di un mese dalla data delle auto-dimissioni, compatibilmente con la disponibilità dei posti.

**L'espulsione dalla struttura** può essere effettuata nei seguenti casi:

- introduzione e/o consumo di stupefacenti, alcool e psicofarmaci
- opposizione a sottoporsi a controlli o analisi del sangue e/o delle urine richieste dall'équipe
- violenza verbale e/o fisica tra le utenti, mancanza di rispetto nei confronti degli operatori
- allontanamento ingiustificato dalla struttura
- grave mancanza di motivazione al cambiamento personale

## DIRITTI DEGLI UTENTI

- Diritto di ottenere informazioni complete in merito al percorso terapeutico proposto.
- Diritto di conoscere il regolamento interno e i provvedimenti in caso di eventuali trasgressioni.
- Diritto ad un trattamento di eguaglianza e imparzialità (in merito a scelte religiose, spirituali, provenienza etnica, ecc.).
- Diritto ad avere a disposizione strutture abitative adeguate alla permanenza residenziale.
- Diritto di partecipazione alle attività educativo-terapeutiche, nei tempi e modi stabiliti dall'équipe educativa.
- Diritto a mantenere rapporti con i servizi pubblici di competenza territoriale per la valutazione dell'andamento del programma.
- Diritto ad avere rapporti con le istituzioni civili e penali in caso di procedimenti giudiziari.
- Diritto a ricevere un'adeguata cura sanitaria: potersi sottoporre agli esami e alle visite previsti, avere informazioni complete rispetto alla diagnosi di eventuali patologie insorte durante il percorso e/o pregresse e alla terapia proposta.
- Diritto che i propri dati personali siano trattati in conformità alla normativa sulla privacy.
- Diritto alle visite e/o al mantenimento di contatti telefonici con figli e famigliari, nei tempi e modi previsti dal regolamento e concordati - ove necessario - con i servizi coinvolti.
- Diritto all'informazione nei tempi e nei modi previsti dagli operatori del programma.
- Diritto al reclamo e all'informazione circa l'esito dello stesso.
- Diritto di auto-dimissione e di eventuale richiesta di rientro in percorso, attraverso il servizio territoriale competente.

## DOVERI DEGLI UTENTI

- Rispettare le norme definite dall'équipe educativa e disciplinate dal regolamento interno.
- Collaborare alla definizione del progetto terapeutico personale, partecipando attivamente alla sua realizzazione.

- Ottemperare al programma attraverso un comportamento coerente e responsabile.
- Rispettare i pagamenti e le spese concordate al momento del colloquio conoscitivo.

## TUTELA DELLA SALUTE FISICA

Durante l'intero percorso viene promossa l'educazione alla cura ed il rispetto per il proprio corpo, mediante l'attenzione all'igiene personale quotidiana, all'assunzione di un abbigliamento consono e adeguato al contesto, all'attenzione alle condizioni di salute generale, tenendo conto che la condizione di tossicodipendenza frequentemente comporta la presenza di patologie correlate. Partendo dalla documentazione sanitaria fornita dai servizi invianti (medico di base, medico del Ser.D., CPS) viene effettuata la presa in carico da parte del medico convenzionato della struttura, finalizzato a un inquadramento diagnostico e a un piano di intervento mirato. La comunità s'impegna a fornire all'utente un'accurata assistenza sanitaria che prevede un costante monitoraggio delle malattie pregresse o contratte in fase di percorso.

In comunità tutte le terapie vengono autosomministrate, ovvero assunte dall'utente stesso, alla presenza degli operatori in turno. L'ospite si assume la piena responsabilità qualora decidesse di non seguire le indicazioni terapeutiche prescritte dagli specialisti, firmando una comunicazione scritta.

In caso di assunzione di metadone o suboxone si fa riferimento al servizio inviante per quanto riguarda l'impostazione del piano di scalaggio, che il medico concorda sia con l'operatore che con l'utente stesso.

In caso di utenti con terapia psicofarmacologica precedentemente prescritta la comunità offre un servizio di consulenza psichiatrica al fine di valutare e monitorare l'efficacia della terapia in atto. La consulenza quindicinale permette una maggiore tempestività per affrontare l'insorgenza di nuove sintomatologie e un confronto più puntuale tra gli operatori e lo specialista.

## ORGANIGRAMMA

L'équipe multidisciplinare coinvolge le seguenti figure:

- Responsabile
- 6 educatori professionali
- Assistente sociale coordinatrice del nido
- 2 operatori del nido
- Professionisti collaboratori: due psicologhe-psicoterapeute per le utenti, una psicologa-psicoterapeuta supervisore dell'équipe nido, uno psichiatra, uno psicologo-psicoterapeuta supervisore dell'équipe educativa, un medico di base, un infermiere professionale della cooperativa
- Volontari qualificati per la conduzione dei laboratori

**L'équipe educativa** è composta da: Responsabile, psicoterapeuta, educatrici professionali, assistente sociale coordinatrice del nido.

Si incontra una volta alla settimana per affrontare problemi organizzativi e valutare l'andamento del progetto terapeutico di ogni ospite e del gruppo.

L'équipe inoltre usufruisce di spazi per:

- un incontro di supervisione mensile per l'équipe educativa
- un incontro di supervisione quindicinale per l'équipe educativa e l'équipe del nido
- un incontro di supervisione mensile per l'équipe del nido

## QUALITÀ DEL SERVIZIO

### FATTORI E STANDARD DI QUALITÀ

La comunità San Francesco si impegna nei confronti dei propri utenti a rispettare determinati livelli di qualità sugli aspetti più importanti del servizio offerto. *Garantisce:*

- la partecipazione ad attività di formazione specifica e di aggiornamento per tutto il personale educativo
- la supervisione mensile dell'équipe nell'ambito terapeutico e in quello organizzativo
- la supervisione quindicinale dell'équipe educativa e dell'équipe nido in merito all'approfondimento di situazioni e problematiche della diade mamma-bambino
- la supervisione quindicinale dell'équipe nido per affrontare problematiche in merito alla gestione dei bambini inseriti al nido interno alla struttura
- l'utilizzo di un sistema di comunicazione interna e esterna su supporto cartaceo e/o informatico secondo la normativa vigente sulla tutela della privacy, atto a garantire la riservatezza delle informazioni
- la semplificazione delle procedure di ingresso
- la consegna e la presentazione di materiale informativo (Carta dei Servizi) con modalità di accesso ed erogazione dei servizi, trasparenza, chiarezza e correttezza delle informazioni sulle prestazioni e sui servizi offerti.

### PROGRAMMI DI MIGLIORAMENTO

La Comunità San Francesco è costantemente impegnata per incrementare la soddisfazione dei propri utenti attraverso:

- la personalizzazione del servizio offerto in base al bisogno individuale
- l'innovazione dell'offerta di prestazioni e servizi
- un continuo miglioramento della qualità del servizio adottando le



soluzioni più idonee per un intervento sempre più efficiente ed efficace.

## MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA

La Direzione della Comunità San Francesco

- garantisce la funzione di tutela nei confronti delle utenti attraverso la possibilità di segnalare un disservizio, atto o comportamento che abbia negato o limitato la fruibilità delle prestazioni
- è attenta e disponibile a ricevere:
  - proposte e suggerimenti per migliorare il servizio offerto
  - osservazioni, critiche e segnalazioni di malfunzionamento
  - reclami

Segnalazioni, suggerimenti e reclami possono essere presentati sotto qualsiasi forma (verbalmente o per iscritto) direttamente al Responsabile della struttura, durante il colloquio con l'operatore di riferimento, negli incontri di gruppo oppure utilizzando la scheda di verifica settimanale. Valutato il problema l'équipe provvederà, ove possibile, a soddisfare la richiesta degli utenti o ad informare la Direzione Generale della Coop. per le specifiche competenze. Per chiunque preferisse utilizzare un canale meno diretto, è disponibile il **Modulo segnalazioni-suggerimenti-reclami** (allegato 1) che può essere ritirato presso gli uffici della Comunità. Compilato e firmato, potrà essere consegnato direttamente alla Responsabile o ad un educatore professionale, depositato nell'apposita cassetta, oppure spedito

- via e-mail all'indirizzo [sanfrancesco@serviziaccoglienza.it](mailto:sanfrancesco@serviziaccoglienza.it)
- via fax al numero 0372 42 59 00
- via posta all'indirizzo della Comunità o della Sede Amministrativa (Coop. Servizi per l'Accoglienza - Via S. Antonio del Fuoco, 11 -26100 -Cremona)

L'équipe si impegna a fornire una risposta (in forma scritta se specificatamente richiesto) entro 15 giorni dalla data di ricezione del modulo.

- si impegna a monitorare e a valutare i percorsi terapeutici (relazioni di aggiornamento su richiesta dei Servizi invianti) e a verificare costantemente i Progetti Individualizzati secondo i tempi e le modalità indicati nella presente Carta dei Servizi
- verifica annualmente gli standard generali e specifici, apportando le opportune modifiche e i necessari aggiustamenti procedurali (anche attraverso l'indagine sulla soddisfazione e sul gradimento dei servizi offerti) per il miglioramento continuo della Qualità.
- Valuta il grado di soddisfazione dell'utenza attraverso la somministrazione annuale di un questionario. I risultati dei questionari di soddisfazione vengono esaminati dall'équipe educativa al fine di migliorare la qualità delle prestazioni e rendere il servizio maggiormente adeguato ai bisogni dei suoi utenti.

## PRIVACY

La comunità ha adeguato la propria struttura organizzativa e documentale al fine di rispettare quanto previsto dalla legge attualmente in vigore, per cui è responsabile della corretta applicazione delle indicazioni contenute all'interno della Legge sulla Privacy (art. 13, D. Lgs. 30 giugno 2003 n. 196). A tale riguardo, l'équipe educativa garantisce ed assicura il trattamento e l'utilizzo della documentazione personale delle singole utenti esclusivamente per gli scopi relativi alle attività di assistenza prestate e a non divulgare a terzi le informazioni, se non preventivamente autorizzata dall'utente stessa, mediante la compilazione e la sottoscrizione dell'apposito modulo che viene conservato nel FaSAS personale. All'ospite, inoltre, vengono illustrate le modalità di trattamento dei dati personali e sensibili come previsto dalla normativa vigente sulla privacy, chiedendone il consenso e la sottoscrizione con apposito modulo.

L'accesso e l'utilizzo della documentazione personale di ciascun utente, è permesso esclusivamente al personale della comunità direttamente incaricato della gestione del servizio di assistenza.

**MODULO SEGNALAZIONI  
SUGGERIMENTI - RECLAMI**

NOME \_\_\_\_\_

COGNOME \_\_\_\_\_

OGGETTO DELLA SEGNALAZIONE E/O RECLAMO

\_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

SUGGERIMENTI

\_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

DATA \_\_\_\_\_

FIRMA \_\_\_\_\_

Il presente modulo potrà essere consegnato direttamente al Responsabile dell'U.O. o ad un educatore, depositato nell'apposita cassetta, oppure spedito

- via e-mail all'indirizzo [sanfrancesco@serviziaccoglienza.it](mailto:sanfrancesco@serviziaccoglienza.it)
- via fax al numero 0372 42 59 00
- via posta all'indirizzo della Comunità (Via Piave, 34 - Loc. Marzalengo 26022 CASTELVERDE) o della Sede Amministrativa (Coop. Servizi per l'Accoglienza - Via S. Antonio del Fuoco, 11 - 26100 CREMONA)

**INDICE**

**DESCRIZIONE DELLA COMUNITÀ**

MISSION	pag. 2
PRINCIPI	pag. 3
DESTINATARI DEL SERVIZIO	pag. 5
COLLOCAZIONE TERRITORIALE	pag. 5
MODALITÀ DI ACCESSO	pag. 6
GESTIONE LISTA D'ATTESA	pag. 7
RETTA	pag. 8
ONERI A CARICO DELL'UTENTE	pag. 8

**PROGETTO EDUCATIVO**

METODOLOGIA D'INTERVENTO	pag. 9
Progetto individualizzato	pag. 9
Rapporti con il servizio inviante	pag. 9
Rapporti con le famiglie	pag. 10
Rapporti con il territorio	pag. 12
IL PERCORSO EDUCATIVO-TERAPEUTICO	pag. 12
Attività e strumenti	pag. 13
Impiego delle utenti nelle attività	pag. 15
Una settimana tipo	pag. 16
FASI E TEMPI D'INTERVENTO	pag. 18
Pronta Accoglienza	pag. 18
Comunità terapeutica	pag. 18
Modulo specialistico mamme con figli	pag. 19
Pre-reinserimento	pag. 21
Reinserimento	pag. 21
Dimissioni	pag. 22

REGOLAMENTO	pag. 23
Regole di vita comunitaria	pag. 23
Norme di comportamento	pag. 25
Diritti degli utenti	pag. 27
Doveri degli utenti	pag. 27
TUTELA DELLA SALUTE FISICA	pag. 28
ORGANIGRAMMA	pag. 29

## LA QUALITÀ DEL SERVIZIO

FATTORI E STANDARD DI QUALITÀ	pag. 30
PROGRAMMI DI MIGLIORAMENTO	pag. 30
MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA	pag. 31
PRIVACY	pag. 32
ALLEGATI	
Modulo segnalazioni - suggerimenti - reclami	pag. 33

## COMUNITÀ SAN FRANCESCO PER L'ACCOGLIENZA DI DONNE TOSSICODIPENDENTI

Via Piave, 34 - Loc. Marzalengo  
26022 CASTELVERDE - Cremona -  
Tel. 0372 - 426671  
Fax 0372 - 425900

E-mail [sanfrancesco@serviziaccoglienza.it](mailto:sanfrancesco@serviziaccoglienza.it)



La Comunità appartiene alla  
**Soc. Coop. Soc. SERVIZI PER L'ACCOGLIENZA Onlus**  
della Diocesi di Cremona  
che gestisce una rete di servizi  
nell'ambito del disagio sociale

È comunità accreditata dalla Regione Lombardia  
Deliberazione n° 73 del 29/09/2003 e successiva n° 390 del  
10/08/2007

Il documento è stato aggiornato nel mese di Giugno 2023.  
La Carta dei Servizi è stata redatta dall'educatore professionale  
Cristina Superchi, verificata dall'educatore professionale Domaneschi  
Nicoletta, letta e approvata da tutti i componenti dell'équipe.  
Revisione entro Giugno 2025