

CUDES 001912
Strada Mantovanella, 8 - Loc. Gambarara
46100 - MANTOVA

CARTA DEI SERVIZI

DICEMBRE 2024

AMARE ED ESSERE AMATI È USCIRE DAL
GIRO E RIAPRIRE LA PORTA ALLA
SPERANZA

SPEZZA LA CATENA!

INDICE

PREMESSA.....	PG 3
INTRODUZIONE.....	PG 3
LA COMUNITÁ.....	PG 3
ACCREDITAMENTO.....	PG 3
PRINCIPI FONDAMENTALI.....	PG 4
MISSION.....	PG 5
OBIETTIVI DEL SERVIZIO.....	PG 5
DESTINATARI.....	PG 6
MODALITÁ DI ACCESSO E LISTE DI ATTESA.....	PG 6
PROGETTO TERAPEUTICO.....	PG 7
FASI DEL PERCORSO.....	PG 9
DIMISSIONI/FINE PROGRAMMA.....	PG 10
ABBANDONO/ALLONTANAMENTO.....	PG 10
GIORNATA TIPO.....	PG 12
PERSONALE.....	PG 12
COSTI DELLA COMUNITÁ E PARTECIPAZIONE ALLE SPESE.....	PG 13
DIRITTI E DOVERI DEGLI OSPITI.....	PG 14
TRATTAMENTO DEI DATI.....	PG 15
RECLAMI.....	PG 15
LA STRUTTURA.....	PG 16
CONTATTI.....	PG 16
COME RAGGIUNGERCI.....	PG 17
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA.....	PG 18

PREMESSA

La Carta dei Servizi rappresenta lo strumento attraverso il quale la Cooperativa VALSA CEPIA definisce gli standard di qualità dei propri servizi, esplicitando gli obiettivi perseguiti e riconoscendo i diritti specifici attribuiti ai cittadini-utenti-consumatori.

Attraverso la Carta dei Servizi, VALSA CEPIA intende rendere noto a tutte le parti interessate le politiche e il progetto terapeutico che costituiscono la base dei servizi offerti, con la consapevolezza che tale documento non possa esaurire la complessità delle dinamiche relazionali che si sviluppano durante il percorso all'interno della comunità.

INTRODUZIONE

VALSA CEPIA, in qualità di ente accreditato presso la Regione Lombardia e titolare di un contratto con l'ATS Val Padana, è responsabile dell'erogazione di un servizio residenziale terapeutico finalizzato al recupero di persone dipendenti da sostanze lecite e illecite.

LA COMUNITÀ

Attiva nel settore delle dipendenze dal 1985, l'Associazione ha istituito una comunità di recupero ergoterapica, accreditata nel 1990 dalla Regione Lombardia, con la capacità di ospitare adulti di sesso maschile, privi di restrizioni penali e senza comorbidità psichiatriche certificate. Inizialmente situata in un contesto parrocchiale nel centro di Mantova, che favoriva la socializzazione e il mantenimento delle normali attività quotidiane, la comunità si è trasferita nel 2017 in una zona più periferica, pur mantenendo invariati i principi e i valori che ne hanno sempre guidato l'operato

ACCREDITAMENTO

VALSA CEPIA è accreditata dal 1990 con Delibera n°481 del 07/11/2024, codice CUDS 001912. L'accreditamento l'autorizza ad ospitare simultaneamente 12 adulti di sesso maschile, di cui 11 posti sono attualmente contrattualizzati.

PRINCIPI FONDAMENTALI

I. EGUAGLIANZA.

L'erogazione del servizio deve essere improntata al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti. Non è consentita alcuna distinzione nell'erogazione dei servizi per motivi legati a razza, lingua, religione o opinioni politiche. L'eguaglianza va intesa come il divieto di ogni discriminazione ingiustificata, e non come uniformità nelle prestazioni, che, in coerenza con il progetto terapeutico adottato, devono essere sempre più personalizzate in base alle condizioni individuali e sociali degli utenti.

II. IMPARZIALITÀ.

La cooperativa adotta comportamenti ispirati a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità nei confronti degli utenti, evitando qualsiasi forma di favoritismo o pregiudizio.

III. CONTINUITÀ.

L'erogazione dei servizi avviene in modo continuo, regolare e senza interruzioni, nel rispetto delle normative di settore, sia per quanto riguarda l'autorizzazione al funzionamento che l'accreditamento.

IV. DIRITTO DI SCELTA.

Ogni utente, nei limiti stabiliti dalla normativa vigente, ha il diritto di scegliere, tra i vari soggetti erogatori di servizi destinati a persone con dipendenze da sostanze lecite e illecite, l'unità d'offerta sul territorio che meglio risponde alle proprie esigenze.

V. PARTECIPAZIONE.

La partecipazione attiva del cittadino nella fruizione del servizio deve essere sempre garantita, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire una collaborazione costruttiva con i soggetti erogatori. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano in possesso del soggetto erogatore. È inoltre diritto dell'utente formulare osservazioni, proporre suggerimenti per il miglioramento del servizio e produrre memorie e documenti. I soggetti erogatori sono tenuti a rispondere prontamente alle segnalazioni e alle proposte avanzate dagli utenti. Inoltre, è previsto che i soggetti erogatori acquisiscano periodicamente la valutazione dell'utente sulla qualità del servizio, secondo le modalità stabilite nel titolo successivo.

VI. EFFICIENZA ED EFFICACIA.

Il servizio è erogato in modo tale da garantire sia l'efficienza che l'efficacia. La cooperativa adotta tutte le misure necessarie per il raggiungimento di tali obiettivi, assicurando che il servizio offerto sia adeguato e risponda alle reali necessità degli utenti.

MISSION

La nostra missione, fin dai primi anni '80, è stata quella di offrire un punto di riferimento concreto per le persone, i gruppi e le strutture della Regione Lombardia che affrontano il disagio giovanile in tutte le sue forme, come dipendenze da droga, alcol, gioco d'azzardo, ecc. Abbiamo sempre promosso attività di prevenzione, terapia, recupero e reinserimento.

Siamo convinti che la tossicodipendenza sia spesso legata a disturbi delle relazioni e dell'affettività, crediamo che la ricostruzione delle capacità relazionali sia fondamentale nel percorso terapeutico. Il dialogo e la condivisione della vita sono strumenti chiave per il recupero, così come la gestione degli spazi comunitari, il lavoro condiviso e il confronto in gruppo, che aiutano ogni individuo a sviluppare una nuova consapevolezza di sé.

La vita comunitaria non deve essere vista come un ambiente rigido, ma come un'opportunità di vivere secondo le regole della famiglia e della società, dove l'operatore guida l'individuo verso scelte autonome e consapevoli. Il percorso, particolarmente indicato per chi ha già completato un trattamento comunitario "tradizionale", si qualifica come un progetto di reinserimento che favorisce anche il confronto con l'esterno e la riscoperta delle proprie attitudini attraverso attività lavorative.

OBIETTIVI DEL SERVIZIO

Il progetto terapeutico adottato dal Ce.p.i.a. si fonda sui seguenti obiettivi:

Riconoscere e affrontare il disagio alla base della dipendenza: Aiutare l'utente a comprendere che l'uso della droga è sintomo di un disagio profondo e di un tentativo di evasione dai reali problemi, con l'obiettivo di affrontare queste problematiche sottostanti.

Sostenere l'autosufficienza dell'individuo: Promuovere il principio che ogni persona deve essere supportata nel proprio percorso di auto-aiuto, stimolando la responsabilità e l'autonomia nel processo di recupero.

Valorizzare l'importanza dei legami affettivi: Incoraggiare l'individuo a riconoscere che l'amore verso se stessi, l'esperienza di essere amati e l'amore verso gli altri sono forze determinanti per superare la solitudine e la schiavitù della dipendenza.

Promuovere la responsabilità individuale: Ogni persona deve essere protagonista attiva della propria vita, assumendo la responsabilità delle proprie scelte e del proprio percorso di recupero.

Riconoscere l'unicità di ogni individuo: Ogni persona deve essere trattata come unica, con le proprie specificità e necessità, per garantire un percorso terapeutico personalizzato ed efficace.

Focalizzarsi sulle cause e non solo sui comportamenti: Non concentrarsi sul tipo di sostanza utilizzata, ma esplorare e comprendere le motivazioni che spingono la persona a fare uso di droghe, al fine di intervenire in modo mirato sul fondo del problema.

DESTINATARI

La comunità può ospitare un massimo di 12 persone adulte di sesso maschile, che non presentino alcuna restrizione penale (ad esempio, arresti domiciliari o affidamento terapeutico) né soffrano di patologie psichiatriche comorbili incompatibili con il servizio offerto. In tali casi, la valutazione della compatibilità del caso sarà effettuata congiuntamente agli enti invianti.

In quanto comunità orientata al reinserimento sociale, è particolarmente indicata per persone che abbiano già intrapreso un percorso di analisi personale e che siano in grado di affrontare la vita comunitaria come una sfida aperta.

MODALITÀ DI ACCESSO E LISTA D'ATTESA

Per accedere alla comunità terapeutica, oltre a soddisfare i requisiti previsti, i soggetti interessati devono:

- Essere in possesso di un certificato di dipendenza, rilasciato da un Ser.T. o S.M.I.
- Aver partecipato e “superato” uno o più colloqui con l'équipe, finalizzati a:
 1. Stabilire una prima conoscenza e fiducia tra l'individuo e gli operatori;
 2. Presentare alla persona il progetto terapeutico del Cepia;
 3. Raccogliere i dati necessari per valutare la compatibilità tra il progetto terapeutico del Cepia e la situazione anamnestica dell'individuo.

Durante i colloqui, il Direttore di Comunità, un operatore o un ospite più anziano accompagna la persona interessata in una visita degli spazi comunitari.

Se i colloqui vengono superati e vi è disponibilità di posti, l'ingresso sarà formalizzato con la sottoscrizione del contratto d'ingresso, che comprende: regolamento, programma giornaliero, diritti degli utenti, informativa sulla privacy e progetto individuale.

Nel caso in cui la comunità sia al completo, l'interessato verrà inserito in lista d'attesa, che terrà conto che prevede le seguenti priorità:

1. Compatibilità tra il caso e l'organizzazione
2. Esperienze terapeutico-riabilitative precedenti
3. Eventuali rientri da abbandono o ricaduta;
4. Richieste particolari dagli enti invianti;

La lista d'attesa è consultabile e costantemente aggiornata sul sito internet della comunità.

PROGETTO TERAPEUTICO

Il percorso terapeutico si fonda sull'approccio della libera scelta dell'individuo, radicato nella convinzione che il recupero sia possibile solo se la persona decide attivamente di intraprendere il cammino di cambiamento. La comunità si propone di supportare questa scelta, creando un ambiente che favorisca la crescita personale, il miglioramento delle competenze e la consapevolezza delle potenzialità individuali.

Si tratta di un intervento dinamico e personalizzato, volto a favorire il recupero delle capacità psicologiche, relazionali e professionali di ciascun utente, in un contesto di sostegno e rispetto reciproco

Il percorso terapeutico ha una durata massima formale di 36 mesi. Tuttavia, i tempi, gli obiettivi e le modalità di intervento sono adattabili e personalizzati in base all'anamnesi e alla partecipazione di ciascun individuo, garantendo un approccio individualizzato che risponde alle necessità specifiche di ogni utente. Il progetto educativo, la definizione degli obiettivi e il loro monitoraggio sono rivisti e condivisi al massimo ogni sei mesi con gli utenti, in modo da garantire un costante aggiornamento del percorso terapeutico.

Struttura del Percorso Terapeutico

Il percorso terapeutico si articola attraverso diverse fasi, con obiettivi flessibili e adattati alle caratteristiche di ciascun partecipante. L'approccio prevede la personalizzazione dell'intervento in base all'evoluzione del processo di recupero e all'impegno individuale. Durante il periodo di trattamento, gli utenti sono coinvolti attivamente nelle decisioni relative al proprio progetto educativo, che viene sottoscritto insieme agli operatori e periodicamente aggiornato.

Il Ruolo dell'Attività Lavorativa

La comunità V.A.L.S.A. Ce.p.i.a. si fonda su un progetto ergoterapico che include l'attività lavorativa come strumento terapeutico centrale. Inizialmente, l'attività lavorativa ha una funzione educativa, volta alla costruzione delle prime basi di autonomia. Con il progredire del percorso, e in concomitanza con il miglioramento delle capacità e autonomie dell'utente, questa attività può evolvere in una vera opportunità lavorativa, contribuendo al recupero di un ruolo sociale e al rafforzamento dell'autostima.

Fase Iniziale: Raccolta Dati Anamnestici

Il primo mese di ingresso dell'utente nella comunità è dedicato alla raccolta delle informazioni anamnestiche, fondamentali per la redazione del Fascicolo socio-assistenziale e sanitario (FASAS), all'interno del quale viene delineato il Progetto Individualizzato (PI) ed Progetto Educativo Individuale (PEI). Questi documenti rappresentano la base del piano terapeutico personalizzato e definiscono le principali aree di intervento.

Aree di Intervento del Progetto Educativo Individuale

Il Progetto Educativo Individuale è strutturato per affrontare diverse aree dell'esperienza dell'individuo, in base ai dati anamnestici raccolti.

Le principali aree di intervento comprendono:

Area Personale (familiare, sociale, ergoterapica): comprende il supporto nelle relazioni interpersonali e familiari, il miglioramento delle capacità di autonomia e la valorizzazione delle attitudini professionali.

Area Sanitaria: affronta gli aspetti medici e psichiatrici, includendo la gestione delle problematiche legate alla dipendenza e al benessere fisico e mentale.

Area Psico-Educativa: si concentra sul potenziamento delle competenze cognitive, emotive e relazionali, con l'obiettivo di facilitare la reintegrazione sociale e lavorativa.

Adattamenti e Monitoraggio del Percorso

Il progetto educativo e gli obiettivi a esso associati vengono monitorati periodicamente e adattati, se necessario, per rispondere alle necessità emergenti. Gli operatori della comunità sono impegnati a valutare e supportare ogni utente, con l'obiettivo di sviluppare le competenze e risorse necessarie per un futuro di stabilità e autonomia.

Riconoscimento e Supporto delle Attitudini Individuali

Durante il percorso terapeutico, particolare attenzione viene dedicata alla riscoperta e valorizzazione delle attitudini individuali, attraverso attività personalizzate e iniziative specifiche. Se, al termine del programma terapeutico, l'utente desidera intraprendere attività lavorative diverse da quelle proposte dalla Cooperativa Valsa Cepia, la comunità offre il supporto nella ricerca di una nuova occupazione, favorendo l'integrazione nel mondo del lavoro.

Strumenti Terapeutici Utilizzati

Oltre all'attività lavorativa, gli strumenti terapeutici impiegati includono:

Colloqui individuali e di gruppo

Colloqui psicologici

Corsi di formazione

Autogestione degli ambienti comunitari

Attività culturali e sportive

Uscite in autonomia

Gestione economica e della vita di gruppo

Questi strumenti sono finalizzati a sviluppare l'autonomia, il benessere psicologico e il reinserimento sociale degli utenti.

FASI DEL PERCORSO

I° FASE: Osservazione

Obiettivi:

- Instaurare una relazione con la persona;
- Favorire l'inserimento della persona nella struttura;
- Favorire l'integrazione della persona nel gruppo già esistente;
- Processo di disintossicazione da sostanze;
- Favorire una conoscenza reciproca al fine di creare un rapporto di fiducia;
- Effettuare un'anamnesi individuale e una prima valutazione iniziale di ogni persona al fine di definire un primo progetto individuale

II° FASE: Sviluppo del progetto di reinserimento:

Obiettivi:

In accordo con il progetto educativo individuale, raggiungimento graduale delle autonomie nei seguenti ambiti,

- Acquisizione di responsabilità verso se stessi e verso gli altri;
- Maggiore autonomia nella cura della propria salute fisica;
- Riscoperta e messa in pratica dei valori basilari della vita;
- Riduzione ed eventuale interruzione di terapie sostitutive;
- Accrescere la propria autostima per favorire un nuovo progetto di vita;
- Favorire i rapporti familiari e amicali positivi;
- Favorire la conoscenza e lo sviluppo delle singole potenzialità sia professionali che umane;
- Inserimento lavorativo graduale esterno alla struttura;
- Favorire la progressiva autonomia della persona in un contesto stabile socio-lavorativo.
- Gestione economica progressivamente autonoma e personalizzata;
- Gestione progressivamente autonoma del tempo libero;
- Favorire le relazioni extra comunitarie (amicali, affettive/sentimentali, ecc.).

III° FASE: Autonomia

Obiettivi:

- Sostenere e concretizzare i cambiamenti maturati

DIMISSIONI - FINE PROGRAMMA

Le dimissioni a conclusione del programma vengono concordate in modo condiviso tra l'utente, l'équipe e l'ente inviante, al fine di garantire un adeguato accompagnamento e supporto nel processo di reintegrazione dell'utente

ABBANDONO E/O ALLONTANAMENTO

L'allontanamento di un utente dalla comunità V.A.L.S.A. C.e.p.i.a. può avvenire per motivi che riguardano il comportamento dell'utente stesso, la non partecipazione attiva al programma terapeutico o il mancato rispetto delle regole comunitarie. I principali motivi che possono giustificare una decisione di allontanamento, presa dagli operatori, includono:

1. **Violazione delle Norme della Comunità:** Comportamenti che violano le regole e le normative interne della comunità, come l'aggressività verbale o fisica verso altri utenti o operatori, l'abuso di sostanze non autorizzate, il mancato rispetto degli orari e delle attività programmate.
2. **Mancato Impegno nel Percorso Terapeutico:** Quando l'utente dimostra una totale mancanza di motivazione o impegno nel partecipare alle attività terapeutiche, educative e lavorative, rendendo impossibile il proseguimento del percorso. Questo include il rifiuto di partecipare a colloqui individuali o di gruppo, attività formative, o altre iniziative previste dal programma.
3. **Pericolo per Sé Stesso o per Altri:** Situazioni in cui l'utente, per il suo comportamento, crea un rischio per la propria sicurezza o per quella degli altri, ad esempio in caso di tendenze autolesionistiche o di comportamenti violenti nei confronti di altri membri della comunità.
4. **Problemi di Salute che Impossibilitano la Partecipazione al Programma:** Se l'utente sviluppa problemi di salute fisica o mentale che non possono essere gestiti all'interno della comunità, e che richiedono un tipo di assistenza o trattamento specialistico diverso da quello fornito dalla struttura.
5. **Abuso di Sostanze:** L'utilizzo di sostanze psicoattive non autorizzate, incluso alcool o droghe, che contravviene alle regole stabilite dalla comunità e mina il percorso di recupero e la stabilità della struttura.
6. **Comportamenti Fraudolenti o Illeciti:** In caso di comportamenti che violano la legge, come furti, truffe o altre attività illegali che minano la sicurezza e l'integrità della comunità.
7. **Rifiuto di Collaborare con il Progetto Terapeutico:** Quando l'utente rifiuta di collaborare con il progetto educativo individuale o non accetta la valutazione e i suggerimenti degli operatori riguardo al proprio percorso terapeutico.

In ogni caso, l'allontanamento viene deciso in maniera collegiale dall'équipe terapeutica, che valuta attentamente la situazione, cercando di risolvere la problematica con l'utente attraverso il dialogo e il supporto.

La permanenza all'interno della comunità V.A.L.S.A. C.e.p.i.a. è di natura volontaria, pertanto l'utente ha la facoltà di interrompere il percorso terapeutico in qualsiasi momento, previa comunicazione agli operatori della struttura.

In caso di abbandono e/o allontanamento

NON verranno consegnati:

- farmaci sostitutivi (metadone, alcover, subuxone, subutex e/o simili) salvo esplicita indicazione del servizio inviante e mediante documento intestato e firmato dal medico referente del servizio.

Verranno consegnati:

- Terapia psico-farmacologica della giornata
- Farmaci per patologie mediche organiche croniche già diagnosticate
- Documenti
- Effetti personali (bancomat, carta di credito, telefono, ecc.)

Sarà responsabilità dell'operatore inviare tempestivamente la comunicazione di abbandono o allontanamento all'ente inviante, informando delle motivazioni che hanno portato a tale decisione.

L'utente ha la possibilità di richiedere la documentazione socio-sanitaria, tramite richiesta scritta. L'équipe stabilirà le modalità e i tempi per il rilascio della documentazione, in base alle necessità e alla situazione dell'utente.

I beni personali lasciati in struttura possono essere recuperati entro un massimo di sette giorni dalla dimissione o dall'allontanamento. Dopo tale termine, l'équipe provvederà a decidere le modalità di gestione dei beni non ritirati, secondo le proprie politiche interne.

In ogni caso, l'obiettivo della comunità è assicurare un percorso terapeutico costruttivo e rispettoso delle scelte individuali, cercando sempre di offrire supporto per il benessere e il recupero dell'utente.

GIORNATA TIPO

La giornata tipo si configura secondo il seguente schema:

- Ore 7,20 momento di riflessione/organizzazione lavori
- Ore 8,00 inizio lavori
- Ore 12 termine lavori
- Ore 12,15 pranzo
- Ore 13:30 ripresa lavoro
- Ore 17 termine lavoro e tempo libero
- Ore 19,15 cena
- Ore 19,45 pulizie
- Ore 20,30 tempo libero

Il Sabato mattina orario lavorativo normale, il pomeriggio tempo libero.

La domenica tempo libero, con sveglia massimo alle ore 10:00.

PERSONALE

L'équipe multidisciplinare della comunità V.A.L.S.A. C.e.p.i.a. è composta da professionisti con competenze diverse e complementari, che lavorano in sinergia per garantire un supporto integrato e personalizzato per ogni utente.

Sono presenti:

Educatori: Si occupano del supporto educativo e del monitoraggio del percorso di recupero, facilitando l'integrazione dell'utente nelle attività terapeutiche e quotidiane.

Psicologi-terapeuti: Offrono supporto psicologico individuale e di gruppo, utilizzando interventi terapeutici mirati per il benessere emotivo e mentale degli utenti.

Psichiatri-psicoterapeuti: Gestiscono le problematiche psichiatriche, fornendo diagnosi, trattamenti e terapie psicoterapiche per supportare la salute mentale.

Medico: Si occupano della gestione delle problematiche neurologiche degli utenti, monitorando la salute fisica e neurologica in relazione alla terapia in corso.

Assistente sociale: Forniscono supporto nella gestione delle problematiche sociali, lavorando per il reinserimento dell'utente nella comunità e nel contesto familiare.

Questa équipe, altamente qualificata, collabora strettamente per progettare e realizzare percorsi terapeutici individualizzati, affrontando tutti gli aspetti del recupero psicologico, fisico e sociale degli utenti.

COSTI DELLA COMUNITÀ E PARTECIPAZIONE ALLE SPESE

La comunità V.A.L.S.A. C.e.p.i.a. , in quanto struttura accreditata e contrattualizzata, garantisce ai suoi ospiti una serie di prestazioni gratuite, sociosanitarie e non, che vengono offerte come parte del programma di accoglienza e trattamento. Le prestazioni gratuite comprendono:

- Vitto e alloggio
- Prodotti per l'igiene personale
- Supporto psicologico
- Supporto educativo
- Incontri di auto-aiuto settimanali (gruppo educativo – ogni venerdì mattina)
- Supporto psichiatrico interno o presso i dipartimenti di salute mentale
- Supporto sanitario tramite il medico della comunità o medico di base (in caso di trasferimento da fuori Mantova, l'utente dovrà cambiare il proprio medico)
- Eventuale terapia farmacologica (psicofarmaci)

In relazione alla disponibilità economica dell'ospite, alcune prestazioni potrebbero richiedere un contributo parziale o totale da parte dell'utente. Tali prestazioni includono:

- Prestazioni odontoiatriche
- Prestazioni specialistiche
- Farmaci prescritti a seguito di necessità mediche contingenti
- Farmaci per patologie organiche croniche già diagnosticate
- 60 gr. di tabacco ogni 7 giorni
- Spese per il vestiario
- Igiene personale aggiuntiva rispetto a quanto già fornito
- Uscite ricreative, culturali, ecc.

Le spese individuali e personali, come quelle per il vestiario, le prestazioni odontoiatriche o specialistiche, saranno conteggiate separatamente. Quando l'utente inizierà a percepire un reddito (ad esempio, attraverso una borsa lavoro), verrà stabilita una quota di riscossione da parte dell'équipe, in base alle spese sostenute.

In questo contesto, l'utente sarà sempre informato in anticipo riguardo agli importi e alle modalità di pagamento delle prestazioni a carico personale. L'obiettivo è garantire che ogni ospite riceva un trattamento equo e personalizzato, mantenendo una trasparenza completa sulle spese a suo carico.

DIRITTI E DOVERI DEGLI OSPITI

La tutela dei diritti degli ospiti e il rispetto dei doveri sottoscritti sono fondamentali per la validità del contratto di ingresso, che viene firmato da entrambe le parti al momento dell'inserimento dell'utente nel programma.

Il contratto di ingresso stabilisce le condizioni generali di permanenza e partecipazione al percorso terapeutico.

DIRITTI DEGLI UTENTI

Diritto al rispetto della privacy: Ogni utente ha il diritto di vedere tutelata la propria privacy e la riservatezza dei propri dati personali.

Diritto a un dignitoso trattamento di vitto e alloggio: Gli utenti hanno diritto a un alloggio adeguato, a un vitto sano e sufficiente, alla copertura medica e alla possibilità di tutelare la propria situazione giuridica.

Diritto a un adeguato e competente intervento educativo e psicologico: Gli utenti hanno diritto a ricevere interventi educativi e psicologici da parte di personale qualificato, in linea con il proprio percorso terapeutico.

Diritto alla conoscenza e informazioni sul percorso terapeutico: Gli utenti hanno diritto a essere informati e aggiornati riguardo agli obiettivi, alle fasi e agli sviluppi del loro percorso terapeutico.

Diritto alle auto-dimissioni: La permanenza nella comunità non è obbligatoria e l'utente ha il diritto di decidere di lasciare la struttura, nel rispetto delle modalità previste dal contratto di ingresso.

DOVERI DEGLI UTENTI

Divieto dell'uso di sostanze psicotrope e alcool: È assolutamente vietato l'uso di sostanze psicotrope e alcoliche, ad eccezione della somministrazione di psicofarmaci, che avverrà solo se necessari e sotto il monitoraggio di medici e psichiatri.

Divieto assoluto della violenza: È vietata ogni forma di violenza, sia fisica che verbale, nei confronti di altri utenti o del personale.

Partecipazione alle attività lavorative e terapeutiche proposte dall'équipe: Gli utenti sono tenuti a partecipare attivamente alle attività lavorative e terapeutiche proposte dall'équipe, in modo da favorire il loro recupero e reinserimento.

Controlli da parte dell'équipe: L'équipe ha il diritto di effettuare esami delle urine a sorpresa, ispezioni nelle stanze degli utenti e il controllo degli smartphone, qualora ritenuto necessario per il monitoraggio del percorso terapeutico.

Il rispetto di questi diritti e doveri è essenziale per il corretto svolgimento del percorso terapeutico e per mantenere un ambiente sicuro e favorevole al recupero di tutti gli utenti.

TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

I dati personali forniti dagli utenti/ospiti, o dai loro familiari qualora gli stessi siano impossibilitati a fornirli, o acquisiti nell'ambito dell'attività istituzionale del V.A.L.S.A. C.e.p.i.a. sono trattati nel rispetto della normativa vigente sulla protezione dei dati personali, in particolare ai sensi del Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR) e del Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196, come modificato dal Decreto Legislativo 101/2018.

I dati raccolti comprendono non solo le informazioni anagrafiche e sociali, ma anche dati cosiddetti "sensibili" relativi allo stato di salute, alla valutazione dell'autonomia personale e ad altre informazioni di carattere assistenziale. Questi dati sono custoditi in modo sicuro nella cartella clinica, sociale e nel piano di assistenza individuale.

Al momento dell'ingresso presso il V.A.L.S.A. C.e.p.i.a., l'utente/ospite verrà informato riguardo al trattamento dei propri dati personali e sanitari. Sarà quindi richiesto un consenso informato per il trattamento di tali dati, che dovrà essere fornito dall'utente stesso, se cognitivamente in grado di farlo, o da un tutore giuridicamente autorizzato in caso di incapacità.

Tutte le informazioni sensibili saranno raccolte e trattate esclusivamente da personale qualificato e formato sui temi della protezione dei dati personali e sensibili. Il trattamento avverrà unicamente al fine di garantire l'erogazione dei necessari interventi sanitari e assistenziali, nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali e della dignità degli utenti, adottando modalità che riducano al minimo il disagio per le persone coinvolte, in relazione ai dati raccolti.

Il V.A.L.S.A. C.e.p.i.a. garantisce che il trattamento dei dati personali sarà effettuato in conformità con i principi di liceità, correttezza, trasparenza, limitazione delle finalità, minimizzazione dei dati, accuratezza, integrità e riservatezza, come stabilito dal Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR) e dalla normativa nazionale applicabile.

RECLAMI

Tutti i caregiver di V.A.L.S.A. C.e.p.i.a, inclusi utenti, familiari, enti invianti e altre figure coinvolte, sono invitati a formalizzare per iscritto eventuali osservazioni e reclami riguardanti disservizi o disagi, utilizzando il modulo allegato (Allegato II). Il modulo è disponibile presso l'ufficio del direttore all'interno della comunità e può essere inoltrato nelle seguenti modalità:

Consegna diretta in struttura presso l'ufficio del direttore
Via email all'indirizzo: cepia.sanleonardo@libero.it

Le osservazioni e i reclami verranno gestiti con la massima attenzione, al fine di garantire il miglioramento continuo dei servizi offerti.

LA STRUTTURA

La comunità V.A.L.S.A.C.e.p.i.a. è situata in un quartiere della prima periferia del comune di Mantova. La struttura si sviluppa su due piani fuori terra e un piano seminterrato ed è organizzata come segue:

Piano terra: Gli spazi destinati alla vita comune includono un salone polifunzionale, la cucina, locali accessori, uffici amministrativi, un ambulatorio infermieristico e la lavanderia. Inoltre, al piano terra sono presenti tre camere da letto con quattro posti, riservate alle persone che si trovano nelle fasi finali del percorso terapeutico.

Piano superiore: Il piano superiore è composto da sette camere da letto, per un totale di otto posti letto, e una camera riservata al personale in turno notturno. La struttura è dotata anche di servizi igienici adeguati.

Questa disposizione permette di garantire spazi adeguati per le attività quotidiane, il riposo e il monitoraggio degli utenti, favorendo un ambiente sicuro e funzionale per il percorso terapeutico

CONTATTI

I servizi, le strutture e i privati possono contattarci nei seguenti modi



0376 390286



cepingia.sanleonardo@libero.it

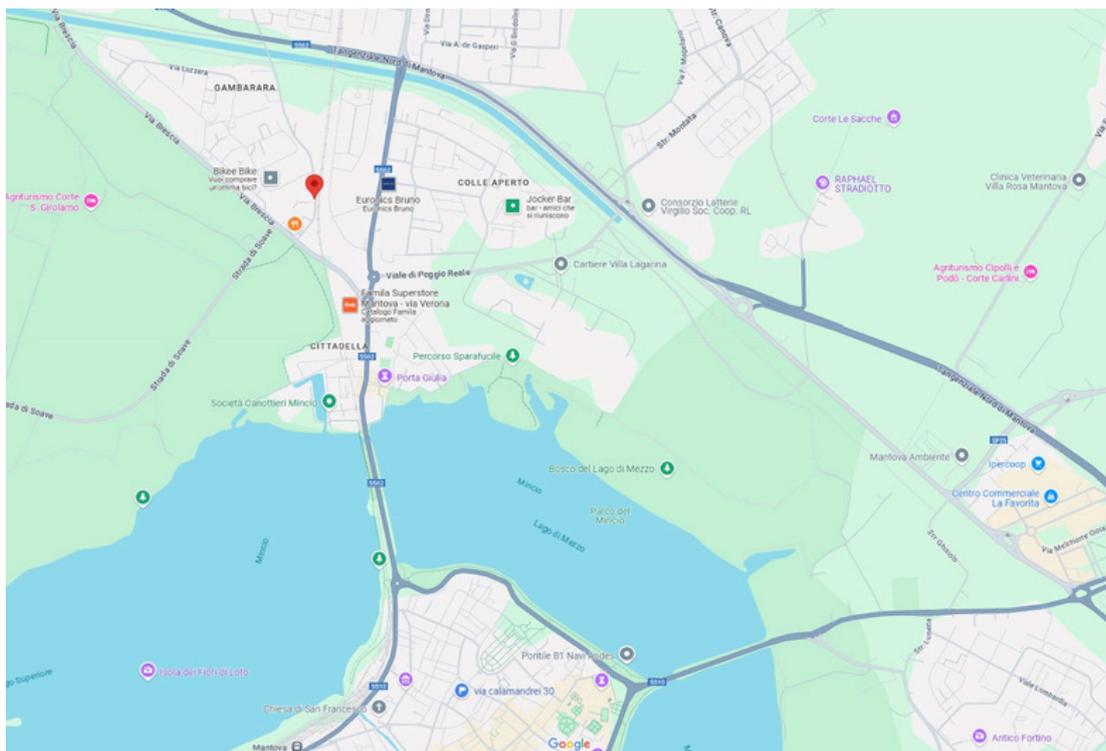


valsacepia@pec.it



tramite il form presente sul sito www.valsacepia.it

COME RAGGIUNGERCI



La comunità si trova in Strada Mantovanella, 8 - Loc. Gambarara, Mantova, nel quartiere della prima periferia del comune di Mantova. Per raggiungere la struttura, puoi seguire le seguenti indicazioni:

In auto: Se provieni dal centro di Mantova, prendi la Strada Statale 62 in direzione sud-est, e continua fino a raggiungere la Strada Mantovanella. La comunità è situata a pochi minuti di distanza dalla SS62.

In treno: Se arrivi in treno, la stazione ferroviaria di Mantova è la più vicina. Da lì, puoi prendere un taxi o un autobus per arrivare alla comunità.

In autobus:

-Linea 2- Linea urbana verso Brescia: da Mantova Fs (Piazza Don Eugenio Leoni) fino a Gambarara Bivio Via Brescia; quindi a 3 minuti piedi fino a Strada Mantovanella, 8

-Linea 46- Autobus verso Brescia: da Mantova Fs (Piazza Don Eugenio Leoni) fino a Gambarara Bivio Via Brescia; quindi a 3 minuti piedi fino a Strada Mantovanella, 8;

-Linea 7E- Autobus per Bancole: da Piazza Felice Cavallotti, 7-8 a Cittadella 2 (Via Verona, 47). Quindi procedi a piedi per circa 10 minuti: Procedi in direzione nord su Via Verona/SR62 verso Piazzale Vittorina Gementi; Alla rotonda prendi la 1ª uscita e prendi Via Brescia; Svoltata a destra e prendi Strada Mantovanella.

-Linea 8- Autobus per Bancole Sgarzari: da Libertà' 1 (Corso della Libertà, 49) a Cittadella 2 (Via Verona, 47). Quindi procedi a piedi per circa 10 minuti: Procedi in direzione nord su Via Verona/SR62 verso Piazzale Vittorina Gementi; Alla rotonda prendi la 1ª uscita e prendi Via Brescia; Svoltata a destra e prendi Strada Mantovanella.

SODDISFAZIONE DELL'UTENZA

La rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti viene effettuata almeno annualmente, con l'obiettivo di valutare i servizi e le prestazioni ricevute. La soddisfazione degli utenti è un obiettivo fondamentale per il V.A.L.S.A.C.e.p.i.a, che, all'interno di un processo di miglioramento continuo, monitora costantemente questo aspetto e prende in considerazione eventuali criticità emerse.

Ogni anno, viene somministrato a tutti gli utenti un questionario di customer satisfaction. I risultati ottenuti sono condivisi e diffusi a tutte le parti interessate. Inoltre, tutto il personale del V.A.L.S.A.C.e.p.i.a, in particolare il Direttore della comunità, è sempre disponibile per raccogliere reclami, sia scritti che verbali, al fine di garantire il miglioramento della qualità dei servizi.

Le criticità emerse dall'analisi dei dati raccolti tramite i questionari vengono esaminate dalla Direzione. Se necessario, queste criticità vengono integrate nel piano di miglioramento annuale, per ottimizzare i servizi e rispondere meglio alle esigenze degli utenti.

REGOLAMENTO INTERNO

Il rispetto delle regole sotto riportate È un elemento imprescindibile per la permanenza dell'utente presso la Comunità terapeutica V.A.L.S.A.-Ce.p.i.a onlus. Tuttavia, in riferimento al progetto educativo individuale, condiviso con l'interessato, tali regole possono subire delle variazioni.

1. È vietato l'uso e l'introduzione in struttura di qualsiasi sostanza stupefacente o psicotropa compreso l'alcool (ad esclusione delle terapie farmacologiche concordate con i medici di riferimento);

2. È vietato l'uso della violenza fisica e/o verbale.

3. È vietato allontanarsi dalla comunità senza il permesso degli operatori.

4. È vietato avere relazioni affettive durante il percorso terapeutico senza il consenso degli operatori, previa conoscenza del partner da parte di questi ultimi.

Il non rispetto di queste regole può essere causa di allontanamento immediato.

5. È necessario attenersi scrupolosamente alle limitazioni suggerite circa l'uso di sigarette, caffè, musica, cellulare, TV ecc. (la visione della TV in orari condivisi con gli operatori e il tabacco 60gr in 7 gg.)

6. È vietato fumare in ambienti chiusi.

7. È vietato detenere cellulare, lettori musicali, soldi ecc. senza il consenso degli operatori e su richiesta degli operatori l'ospite È tenuto a consegnare il cellulare per i dovuti controlli.

8. È necessario attenersi agli orari di comunità, favorendo i momenti socializzanti.

9. È obbligatorio rispettare tutte le norme di salute e sicurezza per la propria incolumità e quella degli altri (cinture di sicurezza, limiti velocità, occhiali, ecc) in riferimento al DLgs. 81 del 2008.

10. È necessario partecipare "attivamente" ai gruppi ed ai colloqui individuali.

11. È obbligatorio mantenere in ordine e pulito il proprio spazio personale e quello di vita in comune.

12. NON È consentito entrare nelle stanze altrui, salvo consenso della persona che la occupa e/o gli operatori. NON SI PUO' LAVARE LE STANZE DEGLI ALTRI. Ogni persona lava il proprio spazio in accordo con il progetto di responsabilizzazione personale.

13. È necessario attenersi ai turni di lavoro senza scaricare sugli altri il da farsi.

14. È vietato mangiare e bere il caffè al di fuori dai pasti senza la condivisione con gli operatori.

15. Quanto portato dall'esterno (oggetti, radio ecc) deve essere mostrato agli operatori e tenuto dall'ospite previo loro consenso.

16. È obbligatorio usare un linguaggio corretto, non volgare (bestemmie, rutti, ecc.).

17. Eventuali richieste vanno fatte per iscritto e presentate prima della riunione di equipe, al seguito della quale, in occasione degli incontri di gruppo, vengono restituite le decisioni assunte.

18. È vietato allontanarsi dagli spazi di lavoro senza il consenso del responsabile di turno.

19. Quando sono affidate mansioni È obbligatorio rispettare tragitti e indicazioni fornite dagli operatori.

20. È necessario un abbigliamento consono e rispettoso dell'ambiente attenendosi alle indicazioni degli operatori.

21. L'ascolto della musica È consentito solo in accordo con le indicazioni degli operatori

22. È vietato portare in camera alimenti (biscotti, pane, focacce, pizze, cioccolatini ecc) e bevande (cocacola, succhi, the, caffè) di ogni genere, salvo permesso concordato e registrato con gli operatori.

NOTA BENE

1) Il mancato rispetto delle suddette regole può comportare conseguenze negative per sé e per gli altri

2) Il seguente regolamento È suscettibile a cambiamenti e modifiche anche personalizzate a seconda di eventi o criticità incontrati nel percorso terapeutico dell'ospite.

MODULO RECLAMI ED OSSERVAZIONI

IL/LA SOTTOSCRITTO/A _____

IN QUALITÀ DI:

 UTENTE FAMILIARE DI UTENTE SERVIZIO INVIANTE CHIEDE/PROPONE CHE: SEGNALA/INFORMA CHE:

INFORMATIVA AI SENSI DEL DECRETO LEGISLATIVO 196/2003, ARTICOLO 13:

- I DATI FORNITI VERRANNO TRATTATI ESCLUSIVAMENTE PER LE FINALITÀ CONNESSE AL PERCORSO TERAPEUTICO;
- IL TRATTAMENTO SARÀ EFFETTUATO CON SUPPORTO CARTACEO E INFORMATICO;
- IL CONFERIMENTO DEI DATI È OBBLIGATORIO PER DAR CORSO ALLA PROCEDURA;

LUOGO E DATA

FIRMA



CUDES 001912
Strada Mantovanella, 8 - Loc. Gambarara
46100 - MANTOVA
P.I.02352430207 – rea MN 0245584

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE OSPITI

Per noi è fondamentale conoscere il tuo punto di vista riguardo al programma che stiamo portando avanti. Crediamo che la condivisione di obiettivi sia essenziale per il successo del percorso e per il tempo che ogni persona decide di dedicare al proprio benessere. Il questionario che ti proponiamo è completamente anonimo e rappresenta uno strumento utile per gli operatori, permettendo loro di migliorare e qualificare ulteriormente il proprio lavoro, il loro impegno e il supporto che offrono. Le domande sono a risposta singola e ti invitiamo a rispondere in modo oggettivo e sincero, scegliendo l'opzione che ritieni più adatta alla tua esperienza e motivandola nella sezione "PERCHÉ". La tua partecipazione e le tue risposte sono preziose per noi e contribuiranno a migliorare la qualità dei servizi offerti.

grazie

DATA COMPILAZIONE __/__/____

FASCIA D'ETÁ

- dai 18 ai 29 anni
- dai 30 ai 39 anni
- dai 40 ai 49 anni
- dai 50 ai 59 anni
- dai 60 anni

DA QUANTO TEMPO SEI IN COMUNITÁ

- Meno di un mese
- Da 1 a 6 mesi
- Da 6 mesi a 1 anno
- Da 1 anno a 2 anni
- Oltre 2 anni

1. COME VALUTI L'ACCOGLIENZA E LA DISPONIBILITÀ DELI OPERATORI?

- insoddisfatto
- poco soddisfatto
- Neutrale
- Soddisfatto
- Molto soddisfatto

PERCHÉ _____



2. TI SENTI RISPETTATO COME PERSONA?

- Per niente
- Poco
- Neutrale
- Abbastanza
- Molto

PERCHÉ _____

3. RITIENI CHE IL PROGRAMMA ERGOTERAPICO (ATTIVITÀ LAVORATIVE INTERNE ED ESTERNE) SIA
UTILE PER IL TUO RECUPERO?

- Per niente utile
- Poco utile
- Neutrale
- Abbastanza utile
- Molto utile

PERCHÉ _____

4. RITIENI CHE GLI INTERVENTI DEGLI OPERATORI SIANO COERENTI COL TUO PROGETTO?

- Per niente
- Poco
- Neutrale
- Abbastanza
- Molto

PERCHÉ _____

5. COME VALUTI IL SUPPORTO PSICO-EDUCATIVO CHE RICEVI?

- insufficiente
- scarso
- sufficiente
- buono
- ottimo

PERCHÉ _____



6. È POSITIVO IL RAPPORTO CON I VOLONTARI?

- Per niente
- Poco
- Neutrale
- Abbastanza
- Molto

PERCHÉ _____

7. SEI IN DIFFICOLTÁ NELL'ORGANIZZARE LE TUE ATTIVITÁ GIORNALIERE?

- Per niente
- Poco
- Neutrale
- Abbastanza
- Molto

PERCHÉ _____

8. PENSI CHE QUELLO CHE FAI SIA SUFFICIENTE PER LA GESTIONE DELLA COMUNITÁ (bidoni, dispensa, ordine, pulizia, gestione prodotti, etc?)

- Per niente
- Poco
- Neutrale
- Abbastanza
- Completamente

PERCHÉ _____

9. TI SENTI COINVOLTO NEL TUO PROCESSO DI RECUPERO?

- Per niente
- Poco
- Neutrale
- Abbastanza
- Completamente

PERCHÉ _____



10. TI SENTI MOTIVATO A PROSEGUIRE IL TUO PERCORSO TERAPEUTICO?

- Per niente motivato
- Poco motivato
- A tratti
- Abbastanza motivato
- Molto motivato

PERCHÉ _____

11. QUANDO SEI IN CUCINA, METTI SUFFICIENTE IMPEGNO E CURA NELLA PREPARAZIONE DEI PASTI?

- Per niente
- Poco
- Neutrale
- Abbastanza
- Molto

PERCHÉ _____

12. COME VALUTI LA QUALITÀ COMPLESSIVA DELL'AMBIENTE NELLA COMUNITÀ?

- Insoddisfatto
- Poco soddisfatto
- Neutrale
- Soddisfatto
- Molto soddisfatto

PERCHÉ _____

13. QUALI AREE DEL PROGRAMMA RITIENI POSSANO ESSERE MIGLIORATE? (PUOI INDICARE PIÙ DI UNA RISPOSTA)

- Supporto psicoeducativo
- Attività lavorativa
- Comunicazione con gli operatori
- Altro _____

