

## CARTA DEI SERVIZI

# Comunità Trasta

Intervento socio riabilitativo applicato  
a persone con problemi di tossicodipendenza



REVISIONE 30/11/2023

## PREMESSA

Il Centro di Solidarietà di Genova nasce nel 1973; fondatrice e ispiratrice fu Bianca Costa insieme ad un gruppo di volontari. In oltre trentacinque anni di intensa attività il Centro ha maturato una lunga esperienza nei servizi di prevenzione, cura e riabilitazione per persone che manifestano dipendenza da sostanze psico-attive e problematiche correlate. Negli anni ha diversificato la sua gamma di servizi per rispondere alle esigenze espresse dal territorio estendendoli anche alle problematiche psichiatriche e alle popolazioni profughe.

Il lavoro di rete caratterizza tutte le aree di intervento e la collaborazione con gli enti pubblici invianti presenti sul territorio è costante.

Il Centro di Solidarietà di Genova è membro della Federazione Italiana delle Comunità Terapeutiche (FICT); si riconosce nei valori di fondo che caratterizzano la valenza sociale del proprio operato: la centralità della persona quale soggetto critico, autonomo e sociale, portatore di capacità progettuale che può attivare, nonché lo spirito di volontariato che accompagna la storia del Centro fin dai suoi esordi.

La comunità di Trasta è una Comunità terapeutica riabilitativa residenziale per persone che si trovano in condizioni di dipendenza, uomini e donne maggiorenni (solo in casi particolari dai 14 ai 18 anni) previa definizione di un progetto assistenziale personalizzato, concordato tra servizio inviante e struttura ricevente. Le prestazioni sono terapeutiche, psicologiche e psicopedagogiche per il recupero e il reinserimento sociale da situazioni di dipendenza.

Il modello terapeutico di riferimento si rifà ai valori di fondo soprascritti di Progetto Uomo, attuati in tutte le comunità terapeutiche aderenti alla FICT.

## MISSIONE

La Struttura si pone lo scopo di rispondere alla specifica domanda di trattamento in ambito residenziale per persone maggiorenni con problemi di dipendenza da sostanze, in funzione di un percorso riabilitativo definito insieme ai servizi pubblici invianti.

L'obiettivo è di individuare un percorso a termine, finalizzato al raggiungimento di un soddisfacente grado di autonomia funzionale della persona o all'attivazione di una rete di supporto sul territorio a sostegno della sua inclusione sociale.

La struttura attua un lavoro di rete attraverso una sinergia di servizi per intervenire sulla persona nella sua globalità.

## VISIONE

Obiettivo del Ceis Genova è quello di consolidare la Comunità di Trasta quale strumento terapeutico comunitario per le persone adulte con problemi di dipendenze, lavorando in rete con i servizi sia in fase di ammissione del percorso terapeutico che in dimissione unendo il trattamento sociale e quello riabilitativo.

Per una migliore realizzazione del progetto il Centro propone di integrare il servizio con un'adeguata assistenza e supporto alla famiglia nell'affrontare il percorso del paziente, rendendola parte attiva del processo e nello stesso tempo formandola per la gestione del successivo rapporto con il familiare.

Per la realizzazione dell'intervento sono prioritarie le seguenti strategie:

- attivare un sistema organizzativo e gestionale che valorizzi il percorso individualizzato delle persone in carico favorendo processi di miglioramento continui della qualità;

- creare le condizioni affinché la persona in carico si adegui al trattamento diventando parte attiva del processo riabilitativo.

### VALORI AZIENDALI

I valori aziendali del CEIS Genova che sono alla base della politica perseguita possono essere così identificati:

- tutela e promozione della dignità umana;
- orientamento costante al benessere ed alla qualità della vita dei utenti, dei loro parenti e del personale;
- rispetto e coinvolgimento degli utenti e dei famigliari;
- responsabilizzazione e crescita professionale del personale;
- valutazione della qualità e miglioramento continuo
- lavoro di rete con i servizi territoriali
- partecipazione attiva con i servizi invianti

### A CHI È RIVOLTA

La struttura offre i suoi servizi a persone maggiorenni di ambo i sessi con problemi di abuso e dipendenza da sostanze, in assenza di comorbidità psichiatrica.

La struttura può organizzarsi nell'accogliere anche minori tra i 14 e i 18 anni individuando aree loro dedicate e formulando un progetto assistenziale personalizzato concordato con il servizio inviante.

Il contratto per l'ingresso e l'adesione al percorso terapeutico viene stipulato tra l'interessato, il referente della Comunità ed il referente del Ser.T. di appartenenza.

La struttura, in linea con le scelte strategiche del Centro di Solidarietà di Genova, collabora con tutti gli attori del territorio coinvolti in questa problematica (Dipartimenti per le Dipendenze, Aziende Ospedaliere, Prefettura, Enti Locali, Ministero della Giustizia...) in una ottica di lavoro di rete.

La struttura "TRASTA", è attualmente autorizzata per 42 posti letto residenziali, suddivisi in 32 posti letto per il percorso riabilitativo "classico" e 10 posti letto per il modulo di Pronta Accoglienza, della durata di 3 mesi.

### LA STRUTTURA

L'U.O. Comunità di Trasta è situata nella prima periferia di Genova in Salita Ca' dei Trenta 28, vicina alla stazione F.S. di Ge-Bolzaneto e servita dalla linea di trasporto pubblico.

È posta nella parte centrale del complesso strutturale, circondata dal verde e attrezzata con un cortile esterno, un campetto per le attività sportive e terrazzamenti coltivabili o adibiti a giardino.

Il totale dei posti letto della Comunità Terapeutica Residenziale "TRASTA" è di 42 letti; i servizi igienici a disposizione degli ospiti, sono tutti privati e 8 camere su 22 (16 posti letto) hanno servizio igienico per disabili.

La superficie totale a disposizione degli ospiti, a parte le camere da letto ed i servizi igienici, è pari a mq. 156,50, suddivisi in un ampio soggiorno e sala tv, a piano terreno. I corridoi e disimpegni hanno superficie totale pari a 164,60 mq.

La struttura dispone inoltre di un ampio cortile esterno, accessibile dal piano terreno, della dimensione di mq. 610 circa, opportunamente separato per garantirne l'utilizzo esclusivo da parte degli ospiti della comunità terapeutica. Il modulo opera 24 ore su 24 per 365 giorni l'anno.

### **VITTO E FORNITURA DI BENI DI PRIMA NECESSITÀ**

Vengono erogati tre pasti giornalieri (colazione, pranzo e cena). I pasti del pranzo e della cena sono preparati nella cucina interna del complesso e consumati nel refettorio.

I tre pasti sono serviti ad orari fissi e consumati insieme agli operatori, rendendo anche questo un momento di conoscenza e approfondimento della relazione educativa.

Il menù viene redatto da una Nutrizionista certificata che ne garantisce il bilanciamento nutrizionale e la varietà degli alimenti introdotti. E' predisposto in cinque differenti menù mensili ed una ulteriore suddivisione tra menù estivo e menù invernale. Tiene altresì conto delle differenti esigenze alimentari sia di natura dietetica (intolleranze e allergie, diete particolari suffragate da indicazioni mediche) sia per motivi religiosi (credo musulmano et altri).

#### **La fornitura di beni di prima necessità**

La struttura fornisce a ciascun ospite al momento dell'inserimento:

- la biancheria per il letto (cambio settimanale)
- il necessario per la pulizia e l'igiene personale (shampoo doccia schiuma saponette dentifricio – spazzolino- asciugamani), ridistribuendolo quando necessario.

### **ORARI E ATTIVITÀ DELLA GIORNATA**

Le attività secondo cui viene strutturato il progetto socioriabilitativo e terapeutico sono suddivise in:

- 1) attività terapeutiche
- 2) attività lavorative
- 3) attività riabilitative
- 4) tempo libero

Le attività terapeutiche (1) comprendono:

- un Incontro del Mattino (IDM) nel quale viene organizzata la giornata e si ricordano impegni e obiettivi individuali
- un gruppo settimanale sul "Qui ed Ora" in integrazione con gli altri utenti della struttura a seconda della fase del proprio percorso, condotto da un educatore professionale;
- colloqui condotti dallo psicologo relativamente ai vissuti emotivi dell'utente e finalizzato, laddove necessario, alla presa di consapevolezza rispetto alla situazione psicopatologica;
- colloqui settimanali individuali con gli operatori del Progetto, al fine di garantire un maggiore contenimento degli utenti e di organizzare la loro giornata;
- colloqui di gruppo settimanali finalizzati alla rielaborazione della propria dipendenza
- colloqui mirati alla ridefinizione dei rapporti con la propria famiglia
- incontri periodici di verifica con i familiari
- colloqui di verifica mensili con gli operatori del Servizio Pubblico finalizzati al monitoraggio dei progetti individuali;
- somministrazione di test di valutazione;

I familiari partecipano, laddove possibile, a gruppi di auto-mutuo-aiuto condotti da esperti volontari CEIS Genova

Le attività lavorative (2) comprendono:

- mantenimento della pulizia e dell'ordine nei locali della struttura occupati dall'utenza;
- piccola manutenzione ordinaria della comunità, a seconda della condizione degli utenti, gestita in collaborazione con gli operatori;
- conduzione della lavanderia e della stireria utilizzate dagli utenti.

Le attività culturali e formative (3) comprendono:

- seminari formativi sul lavoro;
- seminari sull'educazione alla legalità
- cineforum con discussione sul film;
- corso base di computer;
- uscita settimanale per attività sportiva o ricreativa in piscina;
- attività sportiva nella palestra e nel campo da calcio della struttura;
- recupero scolastico per utenti senza licenza media.

Il tempo libero (4) comprende:

- uscite con gli operatori;
- uscite individuali, dopo un congruo periodo di ambientamento, quando le condizioni dell'utente lo permettono e secondo le valutazioni dell'équipe del Progetto;
- uscite e week-end con la famiglia, preparati e verificati dagli operatori;
- gite durante il week-end o uscite per recarsi al mare in estate;
- riposo, conversazione, lettura, ascolto di musica e utilizzazione del calcetto e del ping pong;
- partecipazione a manifestazioni teatrali.

Una volta al mese viene effettuata la Riunione di casa alla quale partecipano tutti gli utenti e gli operatori per discutere di problemi collettivi e di cambiamenti organizzativi. Saltuariamente vengono organizzati seminari o conferenze.

Tutte queste attività sono effettuate dagli operatori dell'équipe curante, con l'apporto in taluni casi, di operatori esperti e accompagnatori, espressione del mondo del volontariato che da molti anni collaborano con il Centro di Solidarietà di Genova.

### Orari della giornata

#### **Dal lunedì al venerdì:**

07.00 – 08.15	Sveglia; pulizia personale; colazione; eventuale somministrazione terapia farmacologica
08.15 – 08.45	Incontro del Mattino
09.00 – 12.00	Lavoro nei settori/gruppi
12.30 – 13.30	Pranzo
13.45 – 17.30	Lavoro nei settori/gruppi
17.45 – 18.15	Incontro della Sera
18.30 – 19.30	Tempo libero
19.30 – 20.15	Cena
20.30 – 22.00	Tempo libero/attività settore culturale
22.00 – 22.30	Salita al piano notte

**Sabato:**

07.30 – 09.15	Sveglia; pulizia personale; colazione; eventuale somministrazione terapia farmacologica
09.30 – 09.45	Incontro del Mattino
09.45 – 12.00	Pulizie di casa
12.30 – 13.15	Pranzo
13.45 – 19.30	Tempo libero
19.30 – 20.15	Cena
20.30 – 22.00	Tempo libero
22.00 – 22.30	Salita al piano notte

**Domenica:**

08.30 – 09.30	Sveglia; pulizia personale; colazione; eventuale somministrazione terapia farmacologica
09.45 – 11.00	Pulizie di casa
11.00 – 12.30	Tempo libero
13.00 – 13.45	Pranzo
13.45 – 17.30	Tempo libero
17.45 – 18.15	Incontro della Sera
19.30 – 20.15	Cena
20.30 – 22.00	Tempo libero
22.00 – 22.30	Salita al piano notte

**PERSONALE**

L'équipe è costituita da:

- Un educatore con funzione di responsabile della struttura;
- Cinque Educatori laureati
- Uno Psicologo;

L'équipe si riunisce settimanalmente per valutare l'andamento dei progetti terapeutici dei singoli utenti inseriti, confrontarsi sulle strategie educative da applicare per il raggiungimento degli obiettivi fissati, pianificare le attività della struttura per la settimana.

Ogni utente inserito viene assegnato ad un operatore di riferimento che seguirà in maniera particolare l'andamento del progetto ed al quale si riferirà per la parte educativa, anche se comunque l'intera équipe interviene su tutto il gruppo degli ospiti.

Il lavoro dell'equipe è sostenuto da un professionista esterno che svolge il ruolo di supervisore, con cadenza quindicinale.

### **STANDARD DI SERVIZIO**

Nell'erogazione dei servizi la Direzione assicura il rispetto dei seguenti standard:

- predisposizione del progetto riabilitativo entro 30 giorni dal ricovero;
- partecipazione all'incontro di gruppo settimanale condotto da un educatore professionale;
- colloquio settimanale individuale con gli operatori del Progetto;
- colloquio di verifica trimestrale con gli operatori del Servizio Pubblico;
- partecipazione ad almeno un laboratorio terapeutico riabilitativo nel percorso di ogni utente;
- uscita mensile per attività sportiva o ricreativa in piscina;
- uscita mensile con gli operatori;
- riunione di casa mensile alla quale partecipano tutti gli utenti e gli operatori;
- almeno tre incontri con la presenza dei familiari all'interno del percorso comunitario dell'utente;

### **MODALITÀ/PROCEDURE D'ACCOGLIENZA IN STRUTTURA**

Il responsabile dell'U.O. riceve la richiesta di inserimento in Comunità di un utente da parte del referente dell'Ente inviante e fissa una serie di colloqui, con la persona segnalata e il referente dell'Ente inviante, finalizzati a valutare le esigenze dell'utente e le sue motivazioni all'inserimento all'interno del percorso riabilitativo della Comunità terapeutica.

In tale fase saranno definiti i tempi, le modalità di ingresso e di permanenza dell'utente all'interno della Comunità ed il PTI a breve e medio termine.

In caso di accettazione, è cura dell'operatore incaricato aprire una cartella clinica per l'utente nel quale, oltre ai dati anagrafici e di anamnesi medica, vengono registrate le informazioni riguardanti il percorso terapeutico di destinazione previsto.

### **SIGNIFICATO E FUNZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI**

La Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/94, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", individua:

- i principi che devono regolare i rapporti tra gli enti erogatori di servizi ed i cittadini;
- i relativi strumenti di attuazione: adozione di standard, semplificazione delle procedure, informazioni agli utenti, rapporti con gli utenti, dovere di valutazione della qualità dei servizi, reclami e rimborsi.

L'insieme di questi provvedimenti costituisce la "carta dei servizi", che, in estrema sintesi, rappresenta un sistema di garanzia di qualità del servizio, attuato con la partecipazione ed il controllo dei cittadini.

In questo documento, che si uniforma alle disposizioni del DPCM del 19/05/95 ed alle "Linee guida del Ministero della Sanità n. 2/95", la Struttura presenta gli standard operativi e qualitativi, che garantisce nell'erogazione del servizio.

Per la realizzazione di questo obiettivo abbiamo provveduto a:

- adottare gli standard di quantità e di qualità del servizio di cui assicuriamo il rispetto;
- pubblicizzare e verificare il grado di soddisfazione tra gli utenti, attraverso il modello dell'analisi partecipata della qualità (APQ);
- garantire al Cittadino azioni correttive nei casi in cui sia possibile dimostrare che il servizio

reso è inferiore agli standard assicurati.

Questi sono solo i primi passi per la realizzazione del nostro progetto nel quale il Cittadino, con i suoi suggerimenti, reclami o osservazioni, riveste il ruolo di primo attore.

Pertanto, la Carta dei servizi è da interpretare in chiave dinamica, soggetta a continui momenti di verifica, miglioramenti ed integrazioni.

### **I PRINCIPI FONDAMENTALI CHE HANNO ISPIRATO LA CARTA DEI SERVIZI SONO:**

**Eguaglianza ed imparzialità:** nessuna discriminazione è compiuta per motivi riguardanti il sesso, la razza, la lingua, la religione e le opinioni politiche.

**Rispetto:** gli utenti sono assistiti e trattati con premura, cortesia ed attenzione nel rispetto della persona e della sua dignità.

**Continuità:** l'erogazione del servizio, nell'osservanza delle modalità operative, è continua, regolare e senza interruzioni.

**Diritto di scelta:** l'Utente ha diritto di prendere liberamente decisioni, compatibilmente con il suo quadro psicologico, in merito ai trattamenti proposti dai sanitari.

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

**Efficienza ed efficacia:** il servizio è erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia delle azioni intraprese, volte a fornire prestazioni terapeutico-riabilitative sempre aggiornate dal punto di vista tecnico - scientifico.

### **PROCEDURA DI RECLAMO**

Gli Utenti e/o i Clienti hanno la possibilità di presentare reclami per reali o presunti disservizi subito mediante:

- compilazione dello specifico modulo a disposizione presso l'accettazione;
- inviando una lettera, un fax o e-mail al centro;
- chiedendo di poter conferire con il Responsabile della qualità per esporre il problema.

I dati relativi ai reclami ed alle richieste sono registrati sul modulo dedicato alla rilevazione della soddisfazione e sul registro dei reclami.

Il livello di soddisfazione viene valutato sia sulla base del numero e del contenuto dei reclami che sulla base dei giudizi espressi sul "Questionario di gradimento/valutazione del cliente".

Tale questionario è messo a disposizione dell'utente e dei clienti nelle sale d'aspetto affinché possano esprimere i loro giudizi, richieste, segnalazioni, suggerimenti, reclami.

In tutti i casi il questionario viene consegnato al momento della dimissione (a tutti gli ospiti o chi ne fa le veci) o della conclusione del servizio (nel caso del cliente).

La gestione dei reclami segue le modalità definite nella procedura dedicata alla gestione delle non conformità e laddove possibile si conclude con una risposta inviata al cliente entro pochi giorni dal ricevimento. Nel caso in cui il reclamo sia particolarmente complesso il Responsabile della qualità avvia un'opportuna indagine interna per chiarire le circostanze accadute ed eventualmente convocando riunioni di chiarimento con il personale coinvolto. Una volta valutate le circostanze e le possibili conseguenze RQ fornirà, laddove possibile ed entro 30 giorni dal ricevimento, una risposta scritta al reclamante.