

 COMUNITA' MARCO RIVA	CARTA DEI SERVIZI	MO007
<i>ALLEGATO.7</i>	Carta dei servizi e regolamento aggiornati alla data del 30/03/2020	Rev.2 Febbraio 2020

COMUNITÀ MARCO RIVA
 Organizzazione di volontariato o.n.l.u.s.

Sede legale e operativa: Via Vesuvio, 24 Busto Arsizio (VA)

Tel.0331 685162

E-mail: ctmarcoriva@hotmail.it Sito web: www.comunitamarcoriva.org

Codice Fiscale: 90013630125

Accreditamento Regione Lombardia DGR n° 20365 del 27/01/2005

Posti accreditati e a contratto n° .14

Autorizzazione al funzionamento ASL Varese delibera n° 1273 del 30/11/2004

Contratto con ATS dell'Insubria 01/01/2019

Iscrizione Registro Generale Regionale del Volontariato

DGR n°3289 del 03/07/1996

Iscrizione Registro Persone Giuridiche presso Prefettura di Varese

al n° 315 del 31/01/2014

STRUTTURA TERAPEUTICA RIABILITATIVA RESIDENZIALE (TRR)

CARTA DEI SERVIZI

La Comunità Marco Riva Organizzazione di Volontariato è sorta nel 1983, è una Associazione apolitica, apartitica e senza scopi di lucro ed ha sede in Via Vesuvio 24 a Busto Arsizio.

È impegnata a svolgere in modo organizzato e senza fini di lucro un'attività finalizzata a:

accoglienza, assistenza e recupero di persone dipendenti da sostanze psicoattive; al loro inserimento socio-lavorativo attraverso l'organizzazione delle risorse materiali e morali degli associati e di terzi che a qualsiasi titolo (professionale, di volontariato) partecipino all'attività e alla gestione dell'associazione, come risulta dall'art.3 dello statuto dell'associazione.

La Comunità Marco Riva vuole essere un luogo di accoglienza e di condivisione del bisogno, partendo dal presupposto che ogni uomo è portatore di un patrimonio di ricchezza interiore da capire e valorizzare.

Il presente documento vuole descrivere quello che la Comunità Marco Riva è; lo spirito e i valori sottesi alla proposta che essa rivolge alle persone con dipendenza da sostanze, le attività, gli strumenti che utilizza.

Da fine febbraio 2020, purtroppo, a seguito della pandemia da COVID 19 è stato necessario da parte degli operatori valutare quali attività del programma implicassero contatti a rischio, secondo le indicazioni del Ministero della Salute e poi di ATS. Di conseguenza diverse attività sono state conservate ma con modifiche nelle modalità di svolgimento (ad esempio attività che si svolgevano in presenza si sono svolte da remoto), altre sono state sospese. L'adeguamento del servizio alle misure di prevenzione del contagio da COVID 19 è descritto nel protocollo allegato al Modello Organizzativo Gestionale. Nella presente Carta dei Servizi, sono indicate con asterisco (*) le attività che sono state oggetto di revisione e lo saranno fino a che durerà la pandemia. Si rinvia per queste attività al protocollo COVID presente all'interno di questo modello organizzativo e gestionale.

1. CONDIZIONI CHE DANNO TITOLO ALL'ACCESSO

Possono accedere al programma terapeutico residenziale soggetti di sesso maschile con certificata diagnosi di dipendenza da una o più sostanze psicoattive, emessa dai servizi territoriali pubblici e privati presenti sul territorio della regione Lombardia, nelle seguenti condizioni.

La dipendenza da sostanze ha avuto un impatto talmente grave e pervasivo che diverse aree della vita del soggetto sono fortemente compromesse, per cui verosimilmente interventi ambulatoriali non sarebbero sufficienti a incidere sulla dipendenza stessa.

Il soggetto ha cercato di smettere o ridurre l'assunzione di sostanze psicoattive attraverso precedenti interventi ambulatoriali, ma senza riuscire a smettere di assumere sostanze.

Il soggetto ha già svolto uno o più percorsi terapeutici di tipo residenziale, ma la dipendenza persiste. In tal caso si valutano attentamente, nella decisione sull'accesso della persona, i fattori che possono o meno favorire un esito positivo del percorso (quali obiettivi porsi, quali interventi prediligere, cosa sia cambiato rispetto ai precedenti trattamenti sia nella motivazione dell'utente, sia nel suo contesto familiare e di vita, per cui possa o meno avere un'effettiva utilità un percorso presso la nostra struttura).

Il soggetto con diagnosi di dipendenza ha in corso l'esecuzione di una misura penale oppure quest'ultima è imminente, per cui chiede di poter accedere alla struttura usufruendo della misura dell'affidamento terapeutico in comunità.

Come requisito per l'ingresso, qualora il soggetto non abbia la cittadinanza italiana, sono richiesti regolare permesso di soggiorno e sufficiente conoscenza della lingua italiana, valutata nel corso dei colloqui conoscitivi.

2. DESCRIZIONE DELL'UNITÀ DI OFFERTA CON L'INDICAZIONE DEI POSTI ABILITATI ALL'ESERCIZIO, ACCREDITATI E A CONTRATTO

Descrizione della struttura

La Comunità Marco Riva è situata in un edificio conforme ai criteri dello standard regionale della Lombardia per le comunità riabilitative residenziali. Accanto al fabbricato residenziale vi sono i laboratori e le attrezzature sportive (un campo di calcio e un campo da tennis). L'area complessivamente occupata è di circa 20.000 mq. La comunità è ubicata in una zona verdeggiante nella periferia della città di Busto Arsizio, più precisamente nel "Quartiere Redentore".

Articolazione degli ambienti:

Il fabbricato residenziale è costituito da: n°2 camere da letto singole, n°6 camere da letto a 2 posti, n°1 camera per operatori, n°1 salone per riunioni e vita comune, n°1 sala da pranzo, n°1 cucina, n°1 infermeria, n°1 ufficio per operatori, n°1 ufficio per colloqui individuali.

Locale lavanderia.

Locale dispensa.

I laboratori comprendono n°3 vani con una superficie singola di 100 mq.

N° 1 locale seminterrato pluriuso per attività terapeutiche e hobby.

Locali adibiti a pollaio, legnaia, depositi attrezzi divisi per ambiti dell'attività ergoterapica (attrezzatura e materiale edile, attrezzi per la manutenzione del verde, materiale per lavori di verniciatura e tinteggiatura).

I posti abilitati all'esercizio, accreditati e a contratto sono 14.

3. CRITERI DI FORMAZIONE E MODALITÀ DI GESTIONE DELLA LISTA D'ATTESA, DI ACCOGLIENZA, DI PRESA IN CARICO E DI DIMISSIONE DEGLI UTENTI

Quando viene fatta una richiesta di inserimento presso la nostra struttura, viene richiesta e visionata una relazione da parte dei servizi che hanno in carico la persona e, salvo evidenti controindicazioni, vengono fissati uno o più colloqui conoscitivi (al massimo entro 10 giorni), durante i quali viene effettuata anche una visita guidata della struttura (*). Se i colloqui hanno esito positivo (su valutazione dell'intera équipe educativa), la persona viene ritenuta idonea all'inserimento, entra a far parte di una lista d'attesa e viene informata sui tempi d'attesa previsti. Se vi sono elementi di controindicazione, la comunità nel dare parere negativo sull'ingresso ne esplicita le motivazioni per iscritto al servizio inviante. Il criterio di gestione della lista d'attesa è fondamentalmente cronologico, salvo che si presentino situazioni di significativa e comprovata urgenza (ad esempio se viene meno una collocazione abitativa). Esiste un operatore, di formazione psicologo, che si occupa specificamente degli ingressi insieme al coordinatore. Il numero di posti liberi e delle persone in lista d'attesa è visualizzabile sul nostro sito internet, costantemente aggiornato.

Quando la persona fa ingresso in comunità, si incarica della sua accoglienza l'operatore che è in turno in quel momento, secondo una specifica procedura.

La dimissione dell'utente può avvenire secondo i seguenti criteri:

Conclusione del programma riabilitativo: gli obiettivi del progetto riabilitativo sono stati raggiunti, a giudizio sia dell'utente sia dell'équipe educativa.

Espulsione: per importanti trasgressioni al regolamento o per motivazione estremamente bassa l'équipe educativa decide di chiudere il programma riabilitativo, ritenendo che manchino le condizioni per continuare

Interruzione volontaria: l'utente decide di sua volontà di lasciare la comunità, nonostante il parere contrario degli operatori.

Passaggio ad altra struttura residenziale: nel percorso comunitario si evidenziano delle condizioni (ad esempio problemi psichiatrici, limiti cognitivi, necessità di reinserirsi in altro territorio) tali per cui all'équipe e all'utente appare più idoneo per quest'ultimo l'inserimento in altre strutture residenziali, sia nell'ambito della cura delle dipendenze, sia di altro genere; le condizioni di permanenza in struttura in questi casi sono descritte al punto 8.

L'operatore di turno gestisce le dimissioni dell'utente secondo una specifica procedura (vedi punto 8).

4. MODALITÀ DI EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI

Le prestazioni erogate dalla comunità sono pensate e attuate in linea sia con la finalità generale di promuovere la cura della persona rispetto alla tossicodipendenza, sia con gli obiettivi specifici previsti per il singolo utente.

Le prestazioni erogate si articolano nelle seguenti tipologie:

1 Primo contatto e ingresso: vengono verificate con il soggetto le caratteristiche della richiesta di aiuto da lui espressa e si illustrano le offerte del servizio ed il loro iter procedurale. Concretamente questo avviene attraverso i colloqui precedenti l'ingresso e l'accoglienza al momento dell'arrivo della persona in comunità;

- 2 Valutazione diagnostica integrata: sulla base dei contributi sia degli educatori sia degli psicologi, si formula un programma riabilitativo personalizzato che affronti il recupero della salute fisica, psichica e sociale, in accordo con l'utente che lo sottoscrive insieme all'equipe educativa;
- 3 Somministrazione di test psicologici validati da parte di uno psicologo: in particolare viene somministrata a tutti in precisi momenti del percorso SCL-90R come misura dello stato di benessere o malessere psicofisico (all'ingresso, dopo tre mesi, dopo 9 mesi cioè circa a metà percorso, al termine del programma), in modo da poter misurare come si modifica lo stato di malessere psicofisico in relazione all'andamento del programma; i risultati vengono fatti oggetto di restituzione in sede di colloquio individuale;
- 4 Colloqui educativi individuali, in genere con il case manager oppure, in caso di necessità contingente, con l'operatore in turno;
- 5 Colloqui psicologici individuali;
- 6 Progettazione individualizzata del percorso divisa per fasi del programma, in cui si specificano per iscritto la pianificazione, gli obiettivi, gli strumenti, i tempi e gli indicatori misurabili; l'utente e il case manager verificano insieme in itinere l'andamento del percorso in relazione al progetto;
- 7 Attività di gruppo: gruppi educativi su uno specifico tema, gruppi educativi di verifica dell'andamento della vita comunitaria e del programma, gruppi di psicoterapia incentrati sui vissuti legati al percorso comunitario e sul cambiamento rispetto alla tossicodipendenza;
- 8 Ergoterapia: attribuzione a ogni ospite di una mansione da portare avanti, con la finalità di far emergere per ogni persona i punti di forza e di debolezza che la caratterizzano nel modo di affrontare la responsabilità; la persona viene stimolata a crescere (professionalmente e umanamente) negli aspetti di debolezza emersi (ad esempio la costanza, l'affidabilità, la capacità organizzativa, la capacità di collaborare con gli altri ecc.).
- 9 Osservazione nei momenti informali della vita quotidiana: gli operatori sono presenti accanto agli ospiti nella vita quotidiana (ad esempio durante i pasti, nelle pulizie, o mentre gli ospiti svolgono le mansioni ergoterapiche).
- 10 Fascicolo socioassistenziale e sanitario: per ogni utente viene creata una cartella personale contenente tutta la documentazione relativa al contratto educativo, al progetto riabilitativo, al progetto riabilitativo individuale, alla pianificazione e al percorso terapeutico nelle singole aree di intervento (sanitaria, psicoeducativa, sociale), compresi dati anamnestici, risultati dei test effettuati, diario clinico. Nel corso dell'anno 2020 si procederà gradualmente al passaggio dal fascicolo cartaceo individuale a quello informatizzato attraverso la piattaforma GE.DI.

La Comunità Marco Riva eroga inoltre alcune prestazioni rivolte ai caregiver, nell'ottica di favorire una loro collaborazione con il programma riabilitativo della persona ospite. Concretamente questo avviene tramite:

Colloquio con i caregiver che accompagnano la persona ai colloqui di conoscenza precedenti l'ingresso (*); richiesta di collaborazione con l'equipe nel sostenere il percorso di cura attraverso comportamenti concreti di chiarezza e condivisione di ciò che osservano.

Sottoscrizione, al momento dell'ingresso dell'utente, del loro impegno a collaborare con l'equipe.

Condivisione attraverso telefonate tra case manager e caregiver in merito all'andamento del percorso in comunità e delle uscite in famiglia e sul territorio, laddove vi sia l'autorizzazione da parte dell'utente.

Colloqui con i caregiver durante il percorso comunitario, ad esempio in occasione delle visite in comunità (*) oppure in specifiche situazioni (ad esempio conflitti, decisioni da prendere o altro).

DESCRIZIONE DELLA GIORNATA TIPO

Dal lunedì al venerdì

Orario	Attività
07.00	Sveglia e igiene personale
07.30	Colazione
07.30-08.00	Riordino camere
08.00	Attività ergoterapica e colloqui individuali
12.00	Fine attività ergoterapica
12.30-13.00	Pranzo
13.00-14.00	Pausa attività
14.00	Inizio attività ergoterapiche, educative o psicologiche
17.30	Fine attività
18.00	Tempo libero
19.30	Cena
21.00	Attività ricreative o momenti di gruppo o culturali o tempo libero
23.00	Riposo notturno

Sabato

Orario	Attività
07.00	Sveglia
07.30	Colazione
07.30-08.00	Riordino camere e uscite programmate (*)
08.00	Tempo libero, attività ricreative e colloqui individuali
12.30 - 13.00	Pranzo
14.00	Tempo libero, attività ricreative
19.30	Cena
21.00	Attività ricreative
23.30	Riposo notturno

Domenica

Orario	Attività
08.00	Sveglia
08.30	Colazione
09.00	Tempo libero, attività ricreative e colloqui individuali
13.00	Pranzo
14.00	Riposo, attività ricreative
19.30	Cena
21.00	Attività ricreative
23.00	Riposo notturno

DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ SETTIMANALI

Attività	Volume/ frequenza	Obiettivi
Verifiche di gruppo	1 volta ogni due settimane. Il venerdì dalle 14.30 alle 15.45	Monitorare e migliorare la convivenza quotidiana, il rispetto delle regole, l'organizzazione
Psicoterapia di gruppo	2 volte la settimana. Il lunedì e venerdì dalle 16.30 – 17,45	Riflessione su di sé e sul proprio cambiamento
Ergoterapia	Tutti i giorni Dalle 8.00 alle 12.00 e dalle 14,00 alle 17.30	Crescita personale nelle capacità di portare avanti le responsabilità
Gruppo educativo	1 volta ogni due settimane. Il venerdì dalle 14.30 alle 15,45	Riflettere e confrontarsi su un tema specifico
Gruppo reinserimento	1 volta alla settimana, con calendario mensile dalle 20.00 alle 21.00	Riflessione su di sé nel progressivo aumento dell'autonomia e passaggio all'esterno
Gruppo mutuo auto-aiuto (A.A. o N.A.)	1 volta alla settimana dalle 21.00 alle 22.30 (*)	Possibilità di affrontare il rapporto con l'alcol tramite la metodologia dei 12 passi.
Attività culturali	1 volta la settimana. Il giovedì ore 21,00 – 23,00 Il fine settimana come da programmazione da parte degli utenti (*)	Favorire la socializzazione e un impiego soddisfacente del tempo libero
Caffè pensiero	Tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle 19.45 alle 20.00	Comunicare al gruppo l'andamento della giornata e i propri stati d'animo
Attività sportive	1 o 2 volte alla settimana dopo le 18.00 (a seconda della stagione) (*)	Favorire il benessere psicofisico e la socializzazione
Colloqui individuali	1 o 2 volta ogni settimana in base alla situazione dell'ospite e disponibilità operatore	Favorire la riflessione su di sé e l'investimento sul programma
Passaggio di Fase	Al 3° e al 12° mese	Fare il punto sul percorso fatto, sugli obiettivi futuri; rilanciare la motivazione
Test soddisfazione utenti	Ogni 6 mesi	Rilevare il grado di soddisfazione in merito al servizio offerto

Le voci con * sono quelle sospese o modificate a causa emergenza COVID-19

5. ORARIO DI FUNZIONAMENTO

Il servizio residenziale è attivo 24 ore su 24 per 365 giorni l'anno. L'orario delle visite all'interno della struttura è concordato tra gli operatori e i famigliari secondo quanto previsto nel regolamento e nelle fasi del programma terapeutico riabilitativo

6. RAGGIUNGIBILITÀ DELLA STRUTTURA

La Comunità Marco Riva è raggiungibile:

In treno tramite le Ferrovie FF.SS con fermata a Busto Arsizio dalla quale si prosegue con autobus n°55 e 5 sino alla fermata di Via Azzimonti angolo Via Rossini posta a 300 m. dalla struttura comunitaria;

Tramite le ferrovie di Trenord con destinazione Novara o Malpensa e fermata alla Stazione di Busto Arsizio dalla quale si prosegue utilizzando l'autobus n°2 fino alla fermata di Via Azzimonti angolo Via Rossini posta a 300 m. dalla struttura comunitaria;

In auto: autostrada Milano-Varese uscita casello Busto Arsizio, si prosegue per la superstrada Malpensa uscita Busto Nord-Gallarate, si imbocca a sinistra Viale della Repubblica fino al 2° semaforo, si piega a destra per Via Azzimonti, Via Maestri del lavoro, via Rodari, Via Vesuvio.

Siamo contattabili tramite:

telefono al numero: 0331685162

email all'indirizzo: ctmarcoriva@hotmail.it, indirizzo pec: marcoriva.comunita@legalmail.it

Ulteriori informazioni sono liberamente scaricabili dal sito web: www.ctmarcoriva.org

Eventuali visite presso la struttura (*) possono essere concordate prendendo appuntamento presso la sede chiedendo del Responsabile del Servizio Sig. Paolo Castiglioni.

7. COMPARTICIPAZIONE ALLA SPESA

Attualmente non è prevista alcuna compartecipazione alla spesa.

8. STRUMENTI E MODALITÀ ATTE A TUTELARE I DIRITTI DELLE PERSONE ASSISTITE

La Comunità Marco Riva si impegna a rispettare e a far rispettare i seguenti diritti della persona accolta:

Diritto alla salute: la salute viene intesa nella sua globalità, come salute fisica, psichica e sociale; pertanto la Comunità Marco Riva oltre ad assicurare un servizio socio-sanitario di buona qualità si impegna a:

- 1) Incoraggiare gli ospiti ad assumere un ruolo attivo e partecipativo al miglioramento e mantenimento della propria salute;
- 2) Migliorare la collaborazione con i servizi sociali e sanitari a tutela degli ospiti inseriti in comunità;
- 3) Individuare nella comunità gruppi caratterizzati da bisogni specifici di salute e creare le condizioni idonee a farvi fronte; ad esempio è attiva da anni la collaborazione con l'ambulatorio di Malattie Infettive dell'Ospedale di Busto; per gli ospiti che necessitano di un aiuto di carattere psichiatrico, viene promossa la presa in carico da parte del CPS di Busto Arsizio;
- 4) Monitorare quei casi in cui può esserci il dubbio sull'idoneità del servizio offerto dalla comunità per la specifica situazione di salute della persona: ad esempio per gli ospiti che necessitano di un aiuto di carattere psichiatrico, l'equipe educativa si pone l'interrogativo se le condizioni dell'ospite rendano necessario l'accesso ad una struttura di doppia diagnosi;
- 5) Creare in comunità ambienti di vita favorevoli, umani e stimolanti
- 6) Assicurare l'accesso ai servizi sanitari di base nel caso se ne verificasse la necessità, per specifiche patologie in corso o che si manifestassero durante il periodo di permanenza.
- 7) Favorire le occasioni di attività fisica (corsa, palestra, calcio), quale mezzo per accrescere il benessere psicofisico, favorire un impiego soddisfacente del tempo libero, sviluppare la socializzazione (es. partite con altre comunità. Gruppi e associazioni presenti sul territorio) (*).
- 8) Favorire il mantenimento dei rapporti con i familiari e con altre figure di riferimento esterne alla comunità (*), secondo i tempi e le modalità previste dal regolamento nelle varie fasi del programma,

incoraggiando nella persona ospite la riflessione sulle relazioni e sul cambiamento rispetto alle modalità legate alla tossicodipendenza.

9) Favorire nelle fasi avanzate e finali del programma la creazione di una rete di relazioni che possa sostenere l'ospite nella scelta di vivere da lucido anche dopo la fine del percorso comunitario (es. partecipazione ad attività di volontariato, di carattere religioso, sportivo o altre forme di aggregazione) (*).

Diritto alla sicurezza: la Comunità Marco Riva considera fondamentale preservare la sicurezza fisica degli ospiti e delle persone che operano a qualsiasi titolo nella struttura comunitaria, con l'approntamento di adeguate dotazioni e l'attuazione di corrette misure preventive, in particolare:

- 1 Igiene: rispetto scrupoloso delle norme di igiene più attuali (*); rispetto delle indicazioni e manuale di autocontrollo HACCP del D.lgs. 155/97;
- 2 Sorveglianza: presenza continuativa diurna e notturna di operatori; è installato un impianto di videosorveglianza per tutta la struttura.
- 3 Impianto antintrusione per l'ufficio, l'infermeria e l'edificio comprendente i laboratori e la palestra.
- 4 Antincendio: adeguata dotazione di mezzi antincendio, esistenza di un piano antincendio nel rispetto della normativa prevista dal D.lg. 626/94, del D.M. del 10/3/98 e del D.lgs. 81/2008.
- 5 È vietato fumare negli spazi chiusi.
- 6 Elettricità, gas e rischi connessi: impiantistica elettrica e del gas a norma di legge.
- 7 Fornitura agli ospiti delle dotazioni antinfortunistiche e di sicurezza nei vari ambiti della convivenza e dell'attività ergoterapica, con la messa a disposizione di opuscoli sulla salute e sicurezza negli ambienti di lavoro, D.lgs. n.° 626/94 e D.lgs. 81/2008; controllo da parte degli operatori e dei volontari del rispetto della normativa e dell'effettivo utilizzo delle attrezzature antinfortunistiche individuali e collettive.
- 8 Manutenzione periodica dell'attrezzatura utilizzata durante l'ergoterapia, secondo un piano specifico annuale.
- 9 Gestione emergenze sanitarie: siamo dotati di farmaci da banco e kit di pronto soccorso custoditi in infermeria in caso di abrasioni, tagli e contusioni di piccola entità; se necessario, invece, si provvede ad accompagnare la persona al Pronto Soccorso dell'Ospedale di Busto; eventualmente si chiama il 112.
- 10 Custodia dei farmaci a cura degli operatori negli appositi armadi e stanza chiusi a chiave; controllo da parte degli operatori del rispetto delle prescrizioni mediche nell'assunzione dei farmaci.
- 11 Custodia dei soldi personali degli ospiti in apposita cassaforte, gestione concordata con gli operatori secondo la valenza educativa della gestione del denaro, obbligo per l'ospite di rendicontare le spese, controllo e firma di entrate e uscite su apposito modulo.

Diritto alla qualità dei prodotti e dei servizi fruiti: obiettivo primario della Comunità Marco Riva è di porsi al servizio dei propri ospiti curando di rispondere con puntualità, qualità ed affidabilità alla loro domanda. L'organizzazione persegue l'obiettivo mediante questi punti:

- 1 Coinvolgimento della persona ospite nella realizzazione e nel monitoraggio del progetto riabilitativo individuale; confronto costante con il case manager e momenti strutturati di confronto con l'intera equipe;
- 2 Puntualità e chiarezza nel comunicare alle persone ospiti interventi educativi, regole e risposte a richieste;
- 3 Supporto e accompagnamento per l'espletamento di pratiche giudiziarie, sanitarie, tributarie e anagrafiche;
- 4 Tutela del contesto comunitario rispetto al rischio di introduzione di sostanze stupefacenti attraverso controlli degli ambienti, di eventuali bagagli degli ospiti che effettuano uscite, perquisizione della persona e del bagaglio all'ingresso, urine e alcoltest;
- 5 Coinvolgimento dei caregiver in un'ottica di collaborazione con l'equipe a sostegno del percorso terapeutico;
- 6 Coinvolgimento negli obiettivi riabilitativi di tutte le risorse umane, favorendo l'aggiornamento specifico delle varie figure professionali e dei volontari;
- 7 Impegni sul fronte culturale favorendo lo sviluppo dei legami con le altre comunità sia del territorio che della rete nazionale (*).

Diritto all'informazione:

- 1 L'ospite ha diritto ad essere informato dagli operatori sull'andamento del proprio percorso riabilitativo.
- 2 L'ospite ha diritto ad essere informato, in tutte le fasi del percorso, nel caso accadano fatti rilevanti all'esterno riguardanti la propria famiglia.
- 3 L'ospite ha a disposizione TV, quotidiani, internet (controllato dagli operatori) per essere aggiornato sull'attualità.

Diritto alla riservatezza: nessuna informazione sulla situazione dell'ospite viene data ad altri senza il suo consenso; tutto il personale della Comunità Marco Riva è tenuto al segreto professionale; in relazione al disposto della legge 675/1996 e Regolamento UE n. 2016/679, la Comunità Marco Riva garantisce l'utilizzo dei dati anagrafici ai soli fini previsti e consentiti dalla Legge.

Presso la struttura è presente un sistema di videosorveglianza a tutela del personale dipendente e dei beni. Il sistema è stato regolarmente approvato dall'Ispettorato del Lavoro di Varese. Le telecamere non riprendono in alcun modo le camere e i bagni degli ospiti. Sono installate sul perimetro esterno e nei locali di vita comune, uffici e infermeria. Gli utenti vengono informati della presenza del sistema dagli appositi cartelli presenti.

Diritto alla dignità personale: è fondamentale per la Comunità Marco Riva garantire la volontarietà dell'ingresso e della permanenza. L'ospite ha diritto di non accettare il trattamento o le cure che gli vengono proposte, in tal caso però se ne assume la piena responsabilità per le conseguenze che ne possono derivare, compreso l'allontanamento dalla struttura. L'ospite ha inoltre il diritto di lasciare la struttura e di abbandonare il programma riabilitativo in qualsiasi momento, assumendosene la responsabilità.

Diritto al reclamo: il diritto al reclamo dell'ospite è ritenuto dalla Marco Riva degno di considerazione. Lo stesso può essere fatto sia verbalmente al responsabile del servizio o mediante scritto sempre indirizzato allo stesso. Semestralmente viene somministrato un questionario circa la qualità del servizio erogato, all'interno del questionario è presente anche un apposito spazio per eventuali reclami o suggerimenti volti al miglioramento dell'offerta. Eventuali segnalazioni saranno oggetto di discussione collegiale durante i momenti comuni strutturati entro il termine di 30 gg.

Indicazioni in caso di dimissioni, trasferimento ad altra struttura e continuità delle cure:

La dimissione dell'utente può avvenire secondo i criteri descritti nel punto 3 (conclusione del percorso, interruzione volontaria da parte dell'ospite, espulsione, trasferimento ad altra struttura).

L'operatore di turno gestisce le dimissioni dell'utente secondo una specifica procedura: controllo della preparazione dei bagagli, restituzione della documentazione personale, sanitaria e legale precedentemente custodita dalla struttura, restituzione dei soldi personali precedentemente custoditi dalla struttura in apposita cassaforte e gestiti insieme agli operatori, consegna della terapia farmacologica prescritta per il giorno stesso, firma del ritiro effetti personali.

Per quanto riguarda il trasferimento in altra struttura, in accordo con l'equipe e con il servizio inviante, si valuta la possibilità che l'ospite attenda il passaggio rimanendo in comunità, laddove vi siano tempi d'attesa brevi e rischio elevato di ricaduta nell'uso di sostanze stupefacenti. Le condizioni della permanenza sono: rispetto del regolamento, limitazione o sospensione dell'autonomia nei contatti con l'esterno (come da fase di "Accoglienza", vedi regolamento), garanzia della continuità delle cure psicoeducative, mediche ed eventualmente psichiatriche.

9. VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI E DEI CAREGIVER

La valutazione del grado di soddisfazione degli utenti in merito alla qualità dei servizi offerti avviene attraverso un'apposita scheda (in allegato), che viene somministrata individualmente ogni 6 mesi. L'equipe e la Direzione tengono in considerazione non solo l'aspetto quantitativo della valutazione,

ma anche quello qualitativo, che traspare dalle osservazioni che gli utenti sono invitati a fare in forma scritta.

La valutazione del grado di soddisfazione dei caregiver avviene attraverso un'apposita scheda (in allegato), somministrata ogni 6 mesi.

I reclami, gli apprezzamenti, i suggerimenti per migliorare il servizio possono essere espressi sia attraverso il questionario sul grado di soddisfazione sia attraverso un apposito modulo (in allegato). Per quanto riguarda la segnalazione di eventuali disservizi, gli ospiti della comunità sono invitati a utilizzare il momento formale della "verifica", durante la quale sono presenti in genere tutti gli operatori e tutti gli ospiti. Le segnalazioni vengono poi prese in considerazione e discusse tra gli operatori nella successiva riunione d'equipe durante la quale si elabora una risposta che viene fornita agli utenti. Si prevede in riunione d'equipe anche il momento e il modo in comunicare la risposta agli utenti.

REGOLAMENTO (Allegato 8)

DOCUMENTAZIONE AI FINI FISCALI:

Non è previsto alcun contributo economico da parte degli utenti per cui non è previsto alcun rilascio di documentazione fiscale.

RILASCIO DELLA DOCUMENTAZIONE SOCIOSANITARIA

In caso di richiesta da parte degli ospiti o degli aventi diritto alla documentazione sociosanitaria dovrà essere presentata richiesta sottoscritta dal richiedente ed indirizzata alla struttura. La stessa verrà evasa nel termine di 30 giorni dalla data della ricezione.
