

	CARTA DEI SERVIZI		CdS
	Data : 31/12/19	Revisione: 01	Pagina : 1/24

LA CARTA DEI SERVIZI

La *Carta dei servizi* è uno strumento di fondamentale importanza di cui l'Associazione **Soggiorno Proposta onlus** si serve per creare un rapporto di fiducia con i giovani, i loro familiari, le associazioni e istituzioni che ad essa si affidano e che con essa collaborano.

Tale documento ha l'obiettivo di promuovere l'informazione, la trasparenza, la partecipazione e il miglioramento della qualità dei servizi offerti, attraverso l'introduzione, all'interno del processo di erogazione dei servizi, del punto di vista dell'utente, poiché rappresenta il punto di vista più importante dal quale parte tutta la nostra azione.

Un vademecum per chi si accosta alla nostra realtà, che permette al lettore di conoscerla più a fondo a partire dai principi che ne orientano le scelte e ogni singola azione, per allargarsi agli aspetti più pratici inerenti le diverse strutture che ospitano i nostri ragazzi, l'organizzazione interna, le modalità di accesso e i programmi, gli standard qualitativi e gli impegni che la direzione ha deciso di adottare e i meccanismi di tutela e monitoraggio della soddisfazione dell'utente.

Attraverso la divulgazione della *Carta dei Servizi* siamo certi di riuscire ad entrare in un circolo virtuoso che, attraverso la partecipazione attiva delle parti interessate, possa offrire servizi sempre più adeguati e coerenti con le esigenze dell'utente.

L'Associazione **Soggiorno Proposta onlus** si impegna quindi a garantire la divulgazione della propria *Carta dei Servizi*, affinché si realizzi l'intento per il quale è stata redatta, e ad aggiornarla annualmente in base agli spunti di crescita e miglioramento.

Il nostro augurio è che questo documento, che viene distribuito a tutti coloro che entreranno in contatto con la nostra Associazione e a quanti ne facciano richiesta, possa essere un modo per renderli partecipi, attivi e consapevoli del processo di miglioramento a cui **Soggiorno Proposta onlus** vuole puntare per il bene dei propri ragazzi e quindi un aiuto concreto per la nostra crescita.

CHI SIAMO – MISSION E VISION

Soggiorno Proposta è un'associazione Onlus il cui fondatore è il Salesiano Don Luigi Giovannoni e l'attuale presidente Pusti Don Daniele.

La sua azione si rivolge a giovani tossicodipendenti, alcolisti, cocainomani, assuntori "nuove droghe" e poliassuntori, ludopatici con difficoltà psicologiche e relazionali, con problemi legali (in affidamento al servizio sociale).

	CARTA DEI SERVIZI		CdS
	Data : 31/12/19	Revisione: 01	Pagina : 2/24

L'Associazione **Soggiorno Proposta Onlus**:

- Opera nei settori della prevenzione, cura, riabilitazione e reinserimento sociale dei giovani, perseguendo finalità istituzionali negli ambiti psico-sociale, assistenziale, umanitario, culturale e scolastico -professionale;
- Cura la dimensione educativa, formativa, preventiva e terapeutica delle attività che si svolgono nelle sedi proprie e delle organizzazioni associate;
- Si impegna per una nuova qualità della vita nel rispetto dei diritti delle persone, favorisce e partecipa ad iniziative di pace e promuove la cultura della partecipazione civile, della solidarietà e del volontariato;
- Attua iniziative volte alla prevenzione, alla cura, alla riabilitazione e al reinserimento dei giovani che hanno fatto l'esperienza dell'emarginazione fisica, psichica, sociale, della tossicodipendenza, dell'alcolismo, della ludopatia;
- Organizza la formazione e l'aggiornamento degli operatori dell'Associazione e delle organizzazioni associate;
- Promuove attività di studio, ricerca, documentazione e pubblicazione che hanno attinenza con l'emarginazione giovanile;
- Elabora e realizza progetti di informazione e di prevenzione del disagio all'interno delle istituzioni scolastiche, educative ed associative, nonché iniziative specifiche rivolte alle famiglie;
- Fornisce servizi di consulenza ed assistenza ad Organismi pubblici e privati che operano soprattutto nell'ambito delle politiche giovanili;
- Promuove iniziative lavorative dei vari settori produttivi a scopo terapeutico, nonché l'istituzione di altri Centri di Informazione, Associazioni di Volontariato e Cooperative Sociali a favore dei soggetti a rischio;
- Aderisce ad Organismi di coordinamento regionale, nazionale ed internazionale che operano con analoghe finalità;
- Non ha scopo di lucro.

Soggiorno Proposta onlus si impegna a potenziare le azioni esistenti per far fronte alle problematiche relative alla prevenzione, disintossicazione, crescita individuale e accompagnamento verso il sociale.

	CARTA DEI SERVIZI		CdS
	Data : 31/12/19	Revisione: 01	Pagina : 3/24

I PRINCIPI

L'azione di **Soggiorno Proposta onlus** si basa su alcuni principi fondamentali:

1. Eguaglianza

Il servizio offerto da Soggiorno Proposta è ispirato al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti.

Le regole poste dall'Associazione, che riguardano i rapporti con gli utenti e l'accesso alle prestazioni, sono uguali per tutti.

Nessuna distinzione viene applicata nell'erogazione del servizio per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinione politica: il trattamento socio-sanitario è garantito in misura paritaria a tutti.

2. Imparzialità

Nell'erogazione del servizio, **Soggiorno Proposta onlus** si ispira a criteri di imparzialità e quindi di giustizia ed obiettività.

Ad ogni utente è assicurato un servizio che rispetti la sua dignità.

3. Continuità

L'erogazione dei servizi di **Soggiorno Proposta onlus** è continua, regolare e senza interruzioni.

I casi di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio sono espressamente disciplinati dalla normativa di settore e dalle procedure interne.

In tali casi, l'organizzazione si impegna ad applicare tutte le misure necessarie ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

4. Diritto di scelta

L'utente ha diritto di scegliere liberamente e al di fuori di ogni costrizione morale e materiale se intraprendere il percorso di riabilitazione di **Soggiorno Proposta onlus** e potrà scegliere, tra i diversi soggetti che operano sul territorio, quello a cui affidarsi.

5. Efficacia ed efficienza

Il servizio offerto da **Soggiorno Proposta onlus** è erogato in modo da garantire efficienza ed efficacia: l'organizzazione dell'Associazione in tutte le sue fasi operative, è finalizzata a conseguire la maggiore funzionalità possibile in relazione alle esigenze degli utenti e a garantire una reale efficacia delle prestazioni rese.

	CARTA DEI SERVIZI		CdS
	Data : 31/12/19	Revisione: 01	Pagina : 4/24

6. Partecipazione

L'utente ha il diritto di presentare reclami, istanze, osservazioni, di accedere alle informazioni e di proporre suggerimenti per migliorare il servizio erogato da **Soggiorno Proposta**.

I VALORI

– METODO:

In metodo che utilizzano gli operatori di Soggiorno Proposta è informato ai principi pedagogici di Don Bosco che sono alla base di ogni scelta e di ogni modalità di organizzazione della vita comunitaria.

– PERSONA AL CENTRO – UMANIZZAZIONE:

La dimensione personale si realizza nell'attenzione particolare all'individuo e alla sua storia.

Pur nell'ambito di un cammino comune fatto di convivenza e condivisione ognuno trova le risposte ai propri bisogni e alla propria situazione. Ciò si realizza tramite la presenza di operatori che mettono a disposizione non solo le loro doti umane, ma anche la loro competenza e professionalità per leggere al meglio le specificità di ogni residente.

– SPIRITO DI FAMIGLIA:

La dimensione familiare si realizza non solo nella disposizione e ampiezza degli spazi, nell'arredamento, nelle attività, ma anche e soprattutto in una convivenza basata su relazioni affettuose e al tempo stesso autorevoli. La scelta del piccolo gruppo consente ai ragazzi di vivere intensamente le emozioni e di elaborarle, di essere spontanei e confidenti sia tra di loro che con gli operatori. Anche la gestione organizzativa risulta agevole. Il clima di fraterna amicizia e di condivisione costituisce uno spontaneo e potente fattore di crescita generando bisogni di emulazione e di partecipazione.

– DIMENSIONE GIOVANE:

La dimensione giovanile propriamente salesiana si esprime nel linguaggio, nel vestire, nel divertimento, ecc.. La presenza dei giovani è una costante in comunità; Frequente e significativa è la presenza di gruppi provenienti dagli oratori per animare la liturgia domenicale, gruppi scout che soggiornano lunghi periodi per condividere vari momenti e attività con i residenti. Tutto costituisce motivo di confronto e di arricchimento reciproco, per chi risiede e per chi è ospitato. La gioia e

	CARTA DEI SERVIZI		CdS
	Data : 31/12/19	Revisione: 01	Pagina : 5/24

la festa sono elementi costitutivi del sistema, inscindibili dagli impegni e dal lavoro. Le feste sono curate nei minimi particolari, dalle domeniche ordinarie alle grandi solennità liturgiche, oltre alle feste di compleanno, del compimento di un anno di comunità e di fine programma per ciascun ragazzo.

– **PREVENZIONE E CURA:**

Si realizza nella presenza, nello 'stare con' alla luce di quell'intuizione di don Bosco per cui un educatore deve accompagnare il giovane e metterlo 'quasi nell'impossibilità morale di sbagliare'. Il tipo di relazione che si crea con il giovane è basato sull'autorevolezza e l'affettività insieme ed è teso a sollecitare, ammonire, dimostrare concretamente, aiutare a far tesoro dei propri errori più che a punire. Tutta l'organizzazione è basata su una serie di fini e regole molto chiare, per cui si accompagna il ragazzo a farle proprie tramite il rispetto e la comprensione.

– **FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO:**

A ogni giovane che entra si offre la possibilità di riprendere gli studi, ampliare la propria cultura di base, acquisire una dimensione professionale e lavorativa tramite l'attivazione di corsi scolastici e di aggiornamento culturale, di inglese, di informatica, di tornitura, saldatura, falegnameria, restauro, ecc.. L'intervento educativo -formativo in comunità si realizza anche tramite escursioni in montagna, gite culturali, visite a musei e a città di particolare valore storico-artistico, incontri con esperti aventi per contenuto argomenti scientifici e/o di attualità.

– **EVOLUZIONE:**

La comunità è una realtà in continua evoluzione e affronta ogni giorno la sfida dell'adeguamento alle esigenze che la società richiede, con particolare riguardo al mondo giovanile e alle sue dinamiche, alle esigenze che rappresenta, al modo con cui va alla ricerca dei valori.

Ciò avviene senza generalizzare né considerare quella dei giovani una categoria a se stante:

ogni soggetto è un individuo a sé e, pur vivendo il suo tempo come migliaia di altri giovani, tuttavia è portatore di una sua realtà dinamica che la comunità deve cercare di capire e interpretare per dare le giuste risposte al singolo individuo. Evoluzione quindi del contesto, delle istituzioni e delle metodologie messe in atto dalla Comunità.

– **DIMENSIONE ESPERIENZIALE:**

Il **Soggiorno Proposta onlus** dà priorità assoluta all'azione che non è rappresentata soltanto dal lavoro quanto da ogni attività svolta dai ragazzi: gestione del menage, incontri, dialogo, attività di laboratorio e del tempo libero.

Il 'fare' rappresenta il perno del processo educativo in quanto consente al giovane

	CARTA DEI SERVIZI		CdS
	Data : 31/12/19	Revisione: 01	Pagina : 6/24

di trovare una definizione reale di sé, di conoscere e di far conoscere agli altri le proprie capacità e i propri limiti. Egli ha la possibilità di sperimentare se stesso e di offrire allo stesso tempo una ricchezza di stimoli e di prospettive d'intervento a chi gli vive accanto. E se all'inizio vedrà ciò come una semplice regola cui adeguarsi per occupare il tempo e convivere armoniosamente, in seguito scoprirà delle gratificazioni nel proprio agire e nei riconoscimenti provenienti dagli altri fino a pervenire a convinzioni personali.

– **QUOTIDIANITÀ:**

La giornata è divisa in modo equilibrato in un momento per il lavoro, uno per i pasti, uno per il riposo e uno per le attività libere. È programmata in modo meticoloso al fine di trasmettere quanti più possibili contenuti educativi tramite il lavoro, gli incontri, i suggerimenti, le attività ricreative, lo sport, gli hobby, i viaggi, la formazione culturale. L'autogestione del gruppo passa attraverso un sistema di attribuzione progressiva di responsabilità per cui chi è più avanti con il programma accompagna il ragazzo che ha svolto un minor periodo e gli trasmette i valori acquisiti. L'intento finale è quello di trasmettere ai ragazzi un'autodisciplina utile allo loro vita.

– **TERRITORIALITÀ:**

La Comunità si inserisce nel territorio tramite una totale apertura ad ogni forma di collaborazione con l'esterno. Ciò spiega la presenza di volontari, le gite, le visite ai musei, le escursioni in montagna, gli incontri culturali ed ogni esperienza formativa che qui si realizza.

Si cerca in tutti i modi di risvegliare nel giovane il senso di appartenenza al territorio inteso in senso geografico, sociale, delle opportunità e dei servizi offerti. Il giovane maturerà così una mentalità aperta alle varietà territoriali e di vita e quindi più funzionale al suo equilibrio e reinserimento futuro.

LA STORIA

Nel settembre 1984 inizia la storia del **Soggiorno Proposta onlus**.

Donna Mira Cespa di Ortona (CH) dona ai Salesiani il primo Centro in contrada “**S. PIETRO**” e **Don Luigi Giovannoni, salesiano**, inizia l'avventura del recupero dei giovani tossicodipendenti. Il posto è incantevole, l'esperienza pratica, la passione e la fede spronano a partire.

A due anni di distanza, ma anche di grande impegno, arriva la donazione del secondo Centro in contrada “**MORRECINE**”.

Siamo nell'agosto del 1986: le opportunità per i giovani crescono e si amplia il discorso di rete e l'azione di prevenzione nel territorio.

Nel maggio del 1989 Enrico Cespa aggiunge il terzo Centro in contrada “**FEUDO**”:

	CARTA DEI SERVIZI		CdS
	Data : 31/12/19	Revisione: 01	Pagina : 7/24

E' il momento dell'esperienza residenziale, che raggiunge mediamente il numero di cinquanta giovani in programma.

Con la creazione dei **C.I.P.A.** (Centri di Informazione e di Prima Accoglienza) si realizzano nel territorio strette collaborazioni con le varie istituzioni locali e la zona è disseminata da continui progetti di prevenzione dovunque la proposta è stata accolta.

Avendo creato buone collaborazioni con le altre comunità nate all'ombra del **Soggiorno Proposta**, si possono offrire risposte diversificate e complementari alle diverse forme di problematiche giovanili ed un grande lavoro di accompagnamento ai residenti e alle loro famiglie.

Intanto mutano sia il panorama delle dipendenze sia le richieste da parte delle istituzioni. Si sente l'urgenza di nuove strutture intermedie.

Nel febbraio del 1993 a Vasto (CH) in collaborazione con il "Genova-Rulli" e con la ASL locale **nasce il Centro Precomunitario "IL PORTO"**, come preparazione all'ingresso in Comunità.

Ci si aggiorna introducendo la possibilità di accompagnare psicologicamente e anche farmacologicamente il momento di disintossicazione.

Sempre in questo clima prende vita **nel 1996 la Cooperativa Sociale "PAN"** in collaborazione con il C.S.M. (Centro di Salute Mentale).

Si chiude così il cerchio con opportunità di reinserimento sociale sia per persone svantaggiate, sia per chi ha terminato il programma, ma non ha trovato lavoro.

Con il passar degli anni si individuano nuove urgenze e così **nel 2002 il Centro Feudo viene ripensato per l'accoglienza e la terapia degli alcolisti.**

Successivamente anche il Centro di Morrecine cambia progressivamente destinazione a partire dal 2005: Ospiterà giovani soprattutto con **dipendenza da Cocaina e da nuove droghe.**

Per il cambiamento avvenuto nell'anno 2008, a partire dalla fine di giugno, determinante è stata l'esigenza di avere servizi più mirati e calzanti i bisogni concreti e le aspettative più urgenti ed immediate.

Di fatto la ristrutturazione ha interessato il **"Feudo"** trasformato in centro di pre-accoglienza; **"Morrecine"** modificato per riabilitare ragazzi/e con problemi di alcool e **"San Pietro"** per accogliere, educare e riabilitare ragazzi/e con problemi correlati all'uso di sostanze stupefacenti.

Dopo un inizio faticoso e con disagi organizzativi, ad oggi possiamo affermare che entrambi sono stati superati brillantemente .

La modifica strutturale attuata tenta di creare un servizio di prima accoglienza accentrato sul territorio, che funzioni in rete sia con i servizi pubblici di settore territoriali competenti che con altri centri riabilitativi.

Lo sforzo di formazione e di aggiornamento degli operatori è costante e oneroso. Ricorrendo a competenze e a contributi diversi si possono mettere in piedi equipe idonee e motivate. E ormai già si possono godere buoni risultati, anche se sofferti.

	CARTA DEI SERVIZI		CdS
	Data : 31/12/19	Revisione: 01	Pagina : 8/24

Non paghi di tutto ciò, a livello formativo e di aggiornamento teorico – pratico, ci siamo sottoposti ad un costante lavoro di supervisione. Inoltre un ottimo assetto associativo ci ha accompagnato e sostenuto, anche in momenti difficili. Il risultato è una realtà solida a livello pedagogico – riabilitativo, ma anche una organizzazione valicata dal tempo.

In questi lunghi anni si è potuto così collaborare fino a quando ci è stato possibile e a tutti i livelli; si è potuto sedere a tavoli diversi per portare un proprio contributo nel campo delle dipendenze e del disagio giovanile; la stessa struttura è diventata sede di incontri, confronti ed esperienze nelle diverse aree del sociale. Aperti alle istituzioni, ai gruppi e a mille esperienze sociali, culturali, religiose. Il Volontariato ha da noi trovato fantasia, energia, esistenza e vita.

Altri segni e progetti bollono in pentola per il prossimo futuro. Non ci manchi il coraggio, la passione e la fede per nuovi ed attuali traguardi.

Dal 2002 Soggiorno Proposta onlus ha iniziato anche una sua avventura in Brasile ed ultimamente in Angola.

Si sono realizzati Centri di Accoglienza e vari tipi di scuole per ragazzi di strada in contesti di estrema povertà sociale, culturale, spirituale, in collaborazione con le missioni salesiane del posto e con altre realtà italiane. Migliaia di ragazzi e giovani ora hanno una cura ed una abilitazione alla vita. E non solo. Ora si possono operare esperienze internazionali davvero efficaci.

L'Associazione **Soggiorno Proposta** costituita il 30.09.1985 (atto nr. 8936 del Rep. Gentile, degli atti e nr. 4111 della raccolta) ha sede legale in Ortona (CH) C.da Villamagna, n. 4.

È iscritta all'Albo degli **Enti Ausiliari** della Regione Abruzzo dal 1986 e nuovamente iscritta con DECRETO N. 365 DEL 09.07.97.

È iscritta al **Registro delle Associazioni di Volontariato** della Regione Abruzzo con DECRETO N. 1040 DEL 18.10.94.

È iscritta all'**Anagrafe Unica delle ONLUS** ai sensi art. 3 comma 2 del D.M. 18 luglio 2003 n. 266 con prot. n. 39033 del 10.11 2003.

È stata individuata con Decreto del 4 febbraio 1994 dal Ministero di Grazia e Giustizia come **Comunità Terapeutica** idonea all'**Affidamento in Prova al Servizio** Sociale art. 94 del T.U. sulle tossicodipendenze Legge N. 309/90.

È inserita da diversi anni all'interno di vari coordinamenti:

1. C.N.C.A. (Coordinamento Nazionale Comunità di Accoglienza)
2. C.T.C.R. (Comitato Tecnico Consuntivo Regionale)
3. C.E.A.R.A. (Coordinamento Enti Ausiliari Regione Abruzzo)
4. Consulta Volontariato Comune di Ortona (CH)

	CARTA DEI SERVIZI		CdS
	Data : 31/12/19	Revisione: 01	Pagina : 9/24

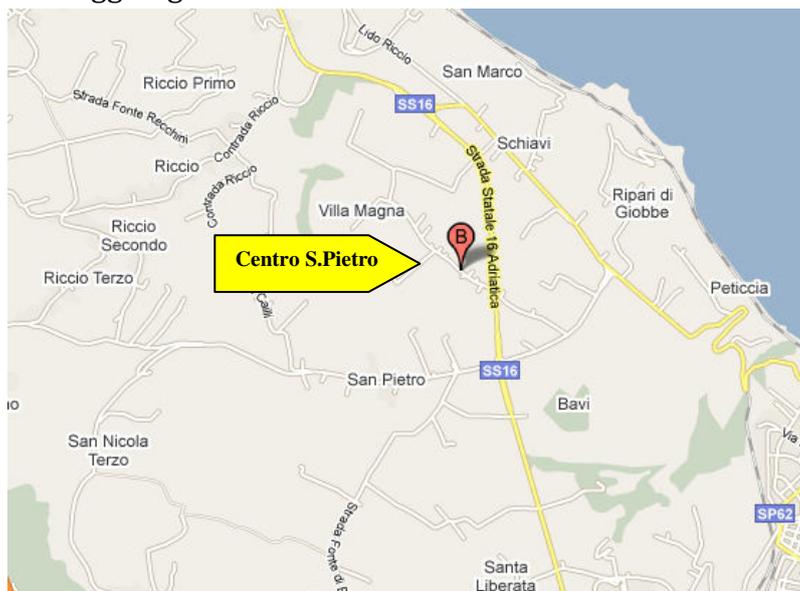
LE STRUTTURE

Soggiorno Proposta onlus dispone di diversi stabili per lo svolgimento delle attività di recupero. Ciascuna struttura è immersa nel verde delle campagne, ma comunque ben collegata ai paesi vicini

SAN PIETRO – TOSSICODIPENDENZA, ALCOLISMO, LUDOPATIA

Contrada Villamagna, 4
66026 Ortona - (CH)
Tel. e Fax 085/9196464 - cell. 334.1893177
sanpietro@soggiornoproposta.org

Per raggiungerci:



Dopo tre anni di studi, confronti ed esperienze prende il via questo cammino terapeutico per **cocainomani, eroinomani e poliassuntori**, alcool dipendenti, ludopatici, una risposta a nuove e complesse problematiche. Abbiamo dunque tesorozzato l'esperienza e programmato il nuovo.

Vari fenomeni nuovi fondano questo progetto rinnovato:

- la mutata realtà dei giovani coinvolti
- la massificazione dell'uso di cocaina e nuove droghe, dell'uso di alcool e dell'aumento della ludopatia

	CARTA DEI SERVIZI		CdS
	Data : 31/12/19	Revisione: 01	Pagina : 10/24

- la modalità diffusa della poliassunzione
- la quasi totale assenza di risposte mirate
- il problematico contesto socio-educativo dei giovani

Tipologia di utenza

- Persone di sesso maschile e femminile dai 18 ai 45 anni
- Dipendenza da cocaina, eroina e sostanze psicotropani, alcool, gioco d'azzardo con e senza comorbidità
- Giovani con disagio psicosociale

Ricettività della Struttura:

- Programma residenziale di 15 mesi con 3 mesi di accompagnamento esterno per persone con dipendenza da sostanze psicoattive e 12 mesi con 3 mesi di accompagnamento esterno per persone con dipendenza da alcool
- Accoglienza disponibile per 11 residenti
- Si escludono gravi clinicità e la non autosufficienza

Obiettivi:

- Recupero fisico psicologici
- Preparazione ad ingressi in Comunità
- Accompagnamento e sostegno del giovane
- Programmi psicologici riabilitativi comunitari personalizzati

Equipe della Struttura:

il **Centro "S. Pietro"** prevede la presenza di diverse figure professionali specializzate:

- Operatori qualificati e di esperienza
- Responsabile Coordinamento
- Psicologo
- Assistente Sociale, condiviso con altri Centri
- Educatore Professionale
- Sociologi
- Pedagogisti
- Operatore
- Medico, condiviso con altri Centri

	CARTA DEI SERVIZI		CdS
	Data : 31/12/19	Revisione: 01	Pagina : 11/24

MORRECINE – TOSSICODIPENDENZA, ALCOLISMO, LUDOPATIA

Contrada

Morrecine,

9

66026

Ortona

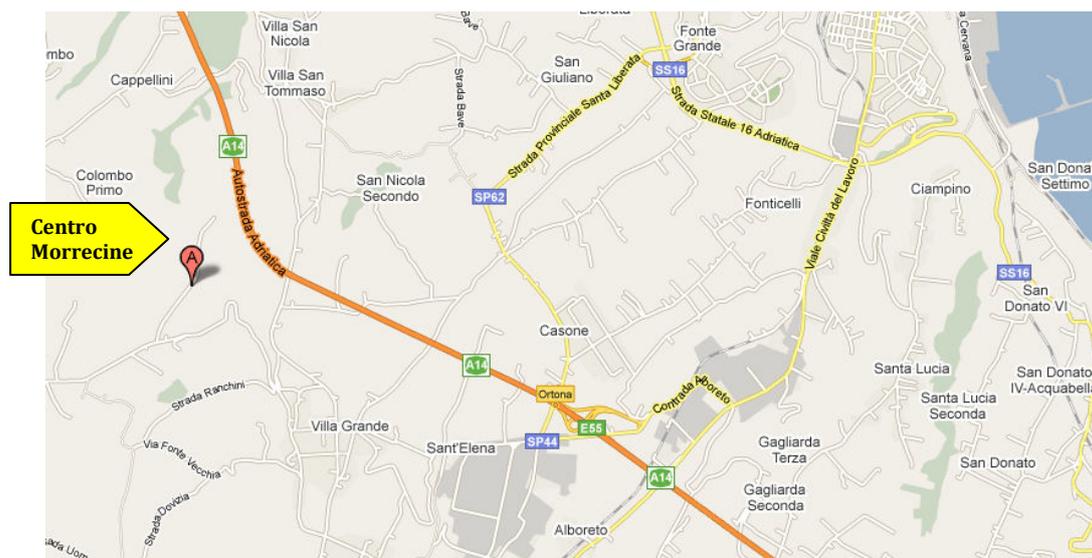
-

(CH)

Tel. 085/9194001 - cell. 334.3304845

morrecine@soggiornoproposta.org

Per raggiungerci:



La nuova struttura di **MORRECINE** ospita un programma per **cocainomani, eroinomani e poliassuntori**, alcooldipendenti e ludopatici ed è fornita di un'èquipe di operatori e volontari qualificati e da alcuni anni impegnati in questo settore i quali si basano sul metodo pedagogico di Don Bosco e sulle moderne correnti psicologiche, in particolare la **logoterapia di V.E. Frankl**.

Tipologia di utenza:

	CARTA DEI SERVIZI		CdS
	Data : 31/12/19	Revisione: 01	Pagina : 12/24

- Maschi e femmine di età compresa tra i 18 e i 45 anni
- Individui affetti da dipendenze da sostanze psicoattive, alcool, gioco d'azzardo con e senza comorbilità
- Famiglie di soggetti alcolisti e poliassuntori

Ricettività della Struttura

- Programma residenziale di 15 mesi con 3 mesi di accompagnamento esterno per persone con dipendenza da sostanze psicoattive e 12 mesi con 3 mesi di accompagnamento esterno per persone con dipendenza da alcool
- Accoglienza disponibile per 13 residenti
- Si escludono gravi clinicità e la non autosufficienza

Obiettivi:

- Realizzazione di interventi integrati (alcolisti e poliassuntori)
- Costruzione di un sistema di trattamento globale basato sulla valutazione dei bisogni, il trattamento, la prevenzione della ricaduta ed il reinserimento sociale degli utenti.
- Assicurazione di un sistema di trattamento accessibile, efficace, flessibile ed affidabile attraverso forme di risoluzione dei problemi individuali: colloqui, soggiorno residenziale o solo diurno, formula weekend, sostegno alle famiglie.
- Assicurazione di un'adeguata formazione all'équipe degli operatori che opererà nella struttura riconvertita in relazione alla nuova problematica.

L'ORGANIZZAZIONE

L'organico di **Soggiorno Proposta onlus** è costituito da persone che mettono a disposizione del prossimo la propria professionalità, competenza e buona volontà in un'ottica di servizio.

Ciascun operatore segue un iter di formazione e di aggiornamento per poter svolgere correttamente il proprio lavoro secondo quanto stabilito dai programmi e protocolli.

L'iter di formazione comprende le seguenti fasi:

- **Aggiornamento professionale**

E' l'attività successiva al corso di studi (diploma, laurea, specializzazione); consiste in: formazione complementare, formazione specifica in medicina generale e formazione specialistica, dirette ad adeguare per tutto l'arco della vita professionale le conoscenze professionali.

	CARTA DEI SERVIZI		CdS
	Data : 31/12/19	Revisione: 01	Pagina : 13/24

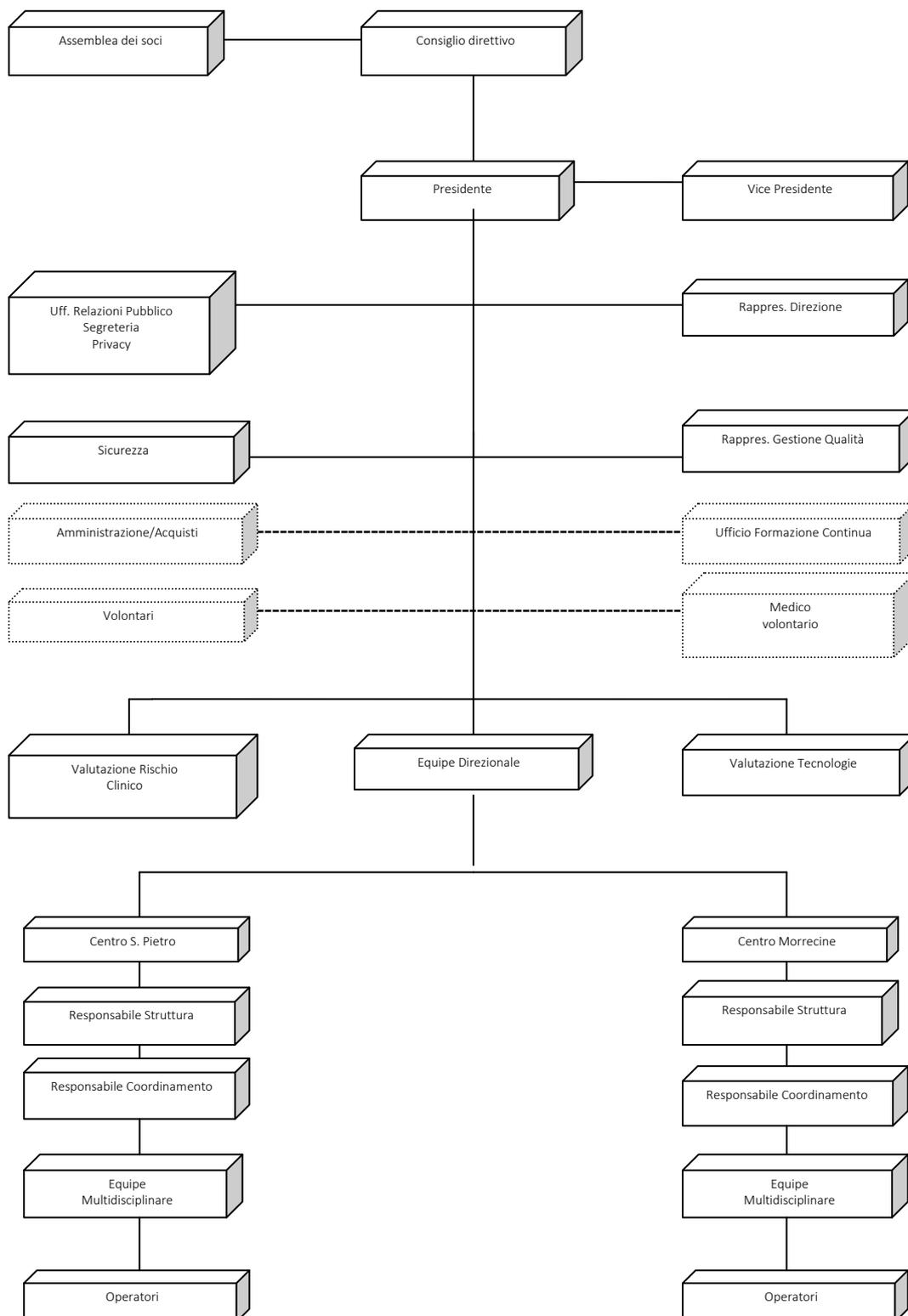
- **Formazione permanente**

La formazione permanente comprende le attività finalizzate a migliorare le competenze e le abilità cliniche, tecniche e manageriali ed i comportamenti degli operatori sanitari rendendole coerenti al progresso scientifico e tecnologico. La formazione continua consiste in attività di qualificazione specifica per i diversi profili professionali, attraverso la partecipazione a corsi, convegni, seminari, organizzati da istituzioni pubbliche o private, nonché soggiorni di studio e la partecipazione a studi clinici controllati e ad attività di ricerca. L'obiettivo è quello di garantire efficacia, appropriatezza, sicurezza ed efficienza all'assistenza prestata dal SSN; è quindi rivolta prevalentemente allo sviluppo di capacità coerenti con il ruolo assegnato

- **Addestramento**

Acquisizione di abilità ("saper fare"), idonee ad una funzione ben definita e precisa.

Organigramma - fabbisogno



	CARTA DEI SERVIZI		CdS
	Data : 31/12/19	Revisione: 01	Pagina : 15/24

MODALITA' D'ACCESSO

La richiesta di accesso

La richiesta di accesso nella Comunità di **Soggiorno Proposta onlus** può essere effettuata attraverso i seguenti canali:

- SerD
- SerA
- Servizi Sociali dei Comuni
- Associazioni di Volontariato esterne
- Associazioni di Volontariato collegate
- Istituti penitenziari
- Servizi Sociali per adulti (UEPE)
- Istituti Religiosi
- Potenziali utenti
- Familiari dei potenziali utenti

Per le richieste di accesso provenienti da fuori provincia, i potenziali utenti, dopo aver comunicato al SerD/SerA di provenienza/residenza le loro intenzioni di ingresso in comunità, possono decidere per un eventuale primo contatto conoscitivo della struttura.

Soggiorno Proposta può accogliere su Ordinanza del Giudice anche utenze carcerarie.

E' possibile che i primi approcci avvengano tramite contatti telefonici mirati con l'interessato e/o con un suo familiare: un componente dell'Equipe Direzionale/Multidisciplinare cercherà di capire e valutare le reali motivazioni che spingono l'interessato all'ingresso in comunità e le eventuali condizioni di urgenza. Successivamente verrà informato il SerD/SerA di provenienza.

Il Primo Colloquio

Il primo colloquio ha luogo presso la sede dell'Associazione; verrà effettuato da un componente dell'Equipe Direzionale/Multidisciplinare e potrà avvenire anche in presenza di un familiare del ragazzo interessato.

Il colloquio si propone di conoscere/valutare:

- la motivazione dell'utente all'ingresso
- le sue aspettative
- lo stato psicofisico
- l'esistenza di un eventuale programma terapeutico/farmacologico in corso
- il rapporto con i familiari

	CARTA DEI SERVIZI		CdS
	Data : 31/12/19	Revisione: 01	Pagina : 16/24

- i legami affettivi
- problemi e preoccupazioni aperti
- eventuali diversità
- stato civile
- situazione lavorativa
- pendenze giudiziarie
- servizi sociali per minori (se ha figli)
- assenso preliminare e verbale ad un programma d'ingresso

Il primo colloquio serve anche ad informare l'utente ed il suo familiare sul tipo di servizio di rieducazione offerto da **Soggiorno Proposta onlus** e sul programma specifico del Centro di Accoglienza e stabilire eventualmente la data di ingresso.

Nel corso del primo colloquio verranno raccolti i dati dell'utente e verrà fatto firmare allo stesso il **"Consenso al trattamento dei dati personali e sensibili"**; si richiederà inoltre la firma di delega al fine di prelevare per suo conto dal SerD/SerA territoriale le sostanze programmate dal SerD/SerA di provenienza.

La formazione della Lista di Attesa

I criteri valutativi dell'inserimento dell'utente nella **Lista di Attesa** sono essenzialmente cronologici ma possono tener conto di urgenza, stato di necessità, situazione clinica, situazione familiare, situazione giudiziaria.

L'assegnazione dei compiti durante il periodo d'attesa

All'utente che ha espresso il desiderio di entrare in comunità e che si trova nella condizione di dover attendere, vengono richiesti adempimenti ed iniziative quali:

- Esecuzione di analisi cliniche di laboratorio per la completa conoscenza dello stato fisico (HIV, Epatiti, Contagi vari, ecc)
- Comunicazione al SerD/SerA di provenienza del giorno di ingresso previsto
- Trasmissione da parte del SerD/SerA di provenienza di eventuale programma terapeutico a scalare di sostanze sostitutive e/o di psicofarmaci alla Comunità Soggiorno Proposta ed al SerD/SerA territoriale
- Richiesta di sospensione alla ASL della convenzione con il medico curante
- Richiesta di sospensione momentanea di procedimenti legali e del nuovo recapito per l'eventuale corrispondenza.
- Comunicazione al datore di lavoro del programma riabilitativo da intraprendere

Ulteriori colloqui e valutazione finale

L'utente sosterrà altri colloqui, allo scopo di:

	CARTA DEI SERVIZI		CdS
	Data : 31/12/19	Revisione: 01	Pagina : 17/24

- capire la sua reale volontà nel seguire un percorso riabilitativo/pedagogico psicofisico dalle sostanze stupefacenti, dall'alcol e dagli psicofarmaci, da gioco d'azzardo
- seguire l'evoluzione delle sue condizioni psico-fisiche diagnosticate dal medico personale al fine di un eventuale ingresso;
- capire se la sua idea di comunità è cambiata rispetto al primo colloquio;
- valutare determinazione e risultati di direttive e compiti e assegnati all'utente;
- non perdere i contatti con lo stesso qualora si richiede un lungo tempo di attesa;
- verificare che il SerD/SerA di provenienza sia a conoscenza delle decisioni prese dall'utente in autonomia e privatamente in riferimento alla patologia.

Se tutte le condizioni precedenti sono soddisfatte si conferma l'ingresso e si rispetta la lista di attesa o la data di ingresso stabilita.

Per casi particolari e di estrema eccezionalità l'opportunità o meno di un eventuale ingresso viene sottoposta all'Equipe di riferimento e se necessario all'Equipe Direzionale/Presidente.

L'Ingresso nella struttura

Una volta liberatosi un posto nella Comunità, l'utente iscritto nella Lista di Attesa, viene contattato telefonicamente affinché gli venga comunicato il giorno e l'ora dell'ingresso in struttura.

Nel caso in cui l'utente decidesse di rinviare l'ingresso per motivi personali, seri, oggettivi e certificabili si sospende la Lista di Attesa in vista di ulteriori e futuri aggiornamenti.

La Presa a Carico

L'ingresso dell'utente nel Centro viene ufficializzato con la firma di entrambe le parti interessate del "**Contratto Riabilitativo**" con il quale l'utente dichiara di entrare liberamente e volontariamente in comunità impegnandosi a rispettare programmi, condizioni e regole della comunità e sottoscrivendo il consenso informato all'atto socio-sanitario i cui contenuti verranno illustrati dal Responsabile del Centro.

Il Contratto Riabilitativo viene portato a conoscenza degli eventuali familiari presenti e firmato da quest'ultimi per presa visione.

L'utente appena entrato al Centro sarà tenuto a consegnare al Responsabile di Coordinamento od all'Operatore di turno:

- denaro posseduto;
- oggetti personali di valore;
- farmaci utilizzati.

	CARTA DEI SERVIZI		CdS
	Data : 31/12/19	Revisione: 01	Pagina : 18/24

Per ciascun utente dell'Associazione **Soggiorno Proposta onlus** sarà identificato il Case-Manager (Tutor) che avrà il compito di relazionarsi con le famiglie e che è responsabile dei piani individuali di assistenza.

Almeno due giorni prima dell'ingresso dell'utente viene stabilito dal SerT/SerA competente il programma terapeutico di somministrazione e scalaggio che verrà integrato con il programma standard pedagogico riabilitativo della comunità relativo a questa fase: entrambi tali programmi concorrono a formare il primo ***“Programma Terapeutico Individualizzato”***.

L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Quando l'utente ha avuto accesso alla struttura inizierà la fase residenziale comunitaria con il graduale inserimento nel gruppo; gli operatori provvederanno a formulare una diagnosi personalizzata e multidisciplinare. Questa fase è molto importante perché si procederà assieme all'utente all'individuazione delle cause personali e sociali della dipendenza e del disagio, alla presa in atto dei bisogni individuali e delle risorse ancora disponibili e alla comprensione del contesto familiare, relazionale e socio-culturale.

Attraverso colloqui individuali e azioni di gruppo, si arriverà alla formulazione, alla interiorizzazione e alla socializzazione della propria motivazione necessaria al proseguimento cammino.

Il cammino di ciascuno si svolge attraverso specifiche attività e tappe fondamentali per la riabilitazione dell'individuo:

- **incontri di gruppo e i colloqui personali che favoriscono l'individualizzazione e la socializzazione del residente. In particolare:**
 - incontri settimanali di gruppo e con l'operatore;
 - incontro mensile sull'andamento del gruppo con l'operatore;
 - incontri spontanei di formazione, informazione, sensibilizzazione;
 - colloqui individuali tra residenti e con l'operatore;
 - colloqui periodici con gli operatori del servizio inviante;
 - colloqui e consulenze psicoterapeutiche, quando necessitano.

- **attività formative e lavorative che costituiscono la parte esperienziale del programma. In pratica questa fase comprende:**
 - corsi di formazione e aggiornamento scolastico-professionale;
 - incontri informativi e di sensibilizzazione su tematiche del mondo del lavoro e della scuola;
 - possibilità di attività guidate a livello agricolo, zootecnico, artigianale e informatico;
 - visite guidate e stage presso cooperative e aziende;

	CARTA DEI SERVIZI		CdS
	Data : 31/12/19	Revisione: 01	Pagina : 19/24

attività promozionali ed esperienziali per il tempo libero.

• **Incontri e rapporti con i famigliari necessari per un proficuo cammino di reinserimento. Tale fase avviene attraverso azioni concrete quali:**

- incontri mensili con la famiglia e altri in Comunità;
- verifiche costanti e consistenti del giovane in Famiglia;
- incontri e colloqui tra familiari e operatori della Comunità;
- possibilità di brevi permanenze dei familiari in Comunità;
- contatti telefonici quindicinali con familiari o altri.

Per i pasti principali il menù settimanale segue il più possibile le esigenze sanitarie e le appartenenze religiose e culturali degli utenti.

La Comunità richiede ed esige che l'utente si attenga alle basilari esigenze di igiene e pulizia e garantisce un servizio sia di controllo che di fruizione dei servizi alla persona (parrucchiere, barbiere ed altri servizi richiesti e compatibili con le regole della comunità).

Ciascun utente può usufruire dei seguenti Confort:

- Sala lettura
- Sala TV per informazioni, intrattenimento culturale
- Sala visione filmati
- Sala Computer
- Sala di riflessione personale
- Campo da pallavolo
- Campo da calcio
- Campo da calcetto
- Tennis da tavolo
- Biliardino
- Gite culturali
- Gite sportive
- Corsi professionali
- Corsi Culturali

La conclusione del programma e le dimissioni.

Al termine del programma vengono restituite al **servizio inviante**, oltre che le relazioni periodiche, una relazione conclusiva effettuata dall'équipe degli operatori della Comunità.

In essa sono esplicitate la valutazione del percorso comunitario del residente e una valutazione sulla quantità e la qualità della collaborazione con il Servizio stesso.

Nella stessa relazione viene formalizzato il progetto di inserimento e accompagnamento nato dal lavoro di rete durante il programma residenziale.

In caso di prosecuzione del trattamento medico-farmacologico, se ne esplicitano la natura e le relative modalità. Tale relazione verrà consegnata anche ai familiari dell'utente.

	CARTA DEI SERVIZI		CdS
	Data : 31/12/19	Revisione: 01	Pagina : 20/24

GLI INDICATORI E STANDARD DI QUALITA'

Per l'efficace realizzazione del progetto la nostra organizzazione ritiene sia indispensabile una prassi valutativa del programma, sia in itinere, che al termine di esso.

INDICATORI

Tali valutazioni si effettueranno attraverso un'appropriata rilevazione di diverse tipologie di indicatori:

- **Indicatori di struttura**, utilizzati per misurare gli aspetti strutturali delle residenze.
- **Indicatori di appropriatezza**, utilizzati per misurare il grado di correttezza nella erogazione di un servizio socio sanitario, in funzione delle condizioni psico fisiche del paziente e delle indicazioni di efficacia del trattamento.
- **Indicatori di processo**, utilizzati per misurare la gestione corrente della Comunità e monitorare i principali "processi" tecnici ed organizzativi che impattano sulla qualità dei servizi erogati
- **Indicatori di esito**, utilizzati per misurare il risultato finale dei servizi erogati, in termini di "soddisfazione dell'utente", attraverso la distribuzione e l'elaborazione di appositi questionari od impiegando altri metodi diretti od indiretti.

In particolare **Soggiorno Proposta onlus** si servirà dei seguenti indicatori per monitorare l'efficacia del percorso educativo:

per le dipendenze da sostanze psicoattive:

- la permanenza media del residente in comunità;
- l'astinenza dalle sostanze nelle 4 verifiche e nei week-end;
- la dinamica di gruppo in cui si opera;
- la relazione affettivo-familiare;
- le trasgressioni non avvenute in Comunità.

A 15 mesi dal termine del programma per le dipendenze da sostanze psicoattive e a 12 per i dipendi da alcol e dal gioco d'azzardo, si utilizzeranno invece i seguenti indicatori:

- il rapporto con le sostanze;

	CARTA DEI SERVIZI		CdS
	Data : 31/12/19	Revisione: 01	Pagina : 21/24

- la relazioni familiari-amicali;
- il proseguimento e compimento dell'iter scolastico;
- la conservazione e miglioramento occupazionale;
- la valorizzazione del tempo libero;
- il mantenimento dei rapporti con la Comunità;
- le ricadute in rapporto alla durata del programma.

STANDARD DI QUALITA'

Soggiorno Proposta onlus adotta **standard di qualità** di cui si assicura la piena adesione e il rispetto da parte di tutta l'organizzazione.

- Accoglienza e presenza costante degli operatori;
- Rispetto della persona e delle relazioni umane;
- Individualizzazione di progetti di riabilitazione personalizzati e coerenti ai bisogni della persona;
- Rispetto delle liste di attesa e dei criteri di formazione;
- Informazione chiara e trasparente agli utenti e famigliari anche attraverso la consegna della Carta dei Servizi;
- Trasparenza delle decisioni e degli interventi;
- Professionalità degli operatori attraverso la formazione continua e l'aggiornamento;
- Assicurazione e tutela della Privacy;
- Strutture igienicamente adeguate e confortevoli con sistema di manutenzione adeguato;
- Presenza di un sistema di sicurezza interno;
- Rispetto delle normative socio sanitarie vigenti;
- Rispetto dei requisiti previsti dai manuali di autorizzazione e accreditamento così come da Legge Regionale n. 32/2007 e s.i.m

Soggiorno Proposta Onlus ha deciso di intraprendere un percorso per l'implementazione di un **Sistema di Gestione per la Qualità**, poiché ritiene che la soddisfazione dei propri utenti e il miglioramento continuo siano fondamentali per il proseguimento delle proprie attività. Punta pertanto a certificarsi a breve secondo la norma **UNI EN ISO 9001:2008**.

LA TUTELA E LA VERIFICA

Valutazione della soddisfazione dell'utente

L'Associazione **Soggiorno Proposta onlus** ha predisposto questionari per la valutazione della prestazione terapeutica, pedagogica e riabilitativa dei propri servizi. Per raccogliere i dati vengono utilizzati i moduli:

- A) **"Questionario per la soddisfazione dell'Utente"**
- B) **"Questionario per la soddisfazione dei Familiari"**.

	CARTA DEI SERVIZI		CdS
	Data : 31/12/19	Revisione: 01	Pagina : 22/24

Tali questionari contengono:

- una breve introduzione per l'utente/familiare, con le motivazioni e gli scopi del questionario;
- una serie di domande "chiuse", nelle quali viene richiesto all'utente/familiare di effettuare una serie di valutazioni "quantitative" sui diversi aspetti del servizio.
- due domande "aperte", nelle quali si richiede all'Utente/Familiare di elencare gli aspetti più positivi e gli aspetti che dovrebbero essere migliorati, del servizio fornito dall'Associazione.

I questionari di valutazione della soddisfazione dell'utente vengono erogati :

- a conclusione della fase dell'Accoglienza
- a conclusione della prima Verifica
- a conclusione del Programma Riabilitativo
- ad ogni esigenza di valutazione

I questionari di valutazione della soddisfazione dei familiari vengono erogati:

- a conclusione della fase dell'Accoglienza
- a conclusione del Programma Riabilitativo
- ad ogni esigenza di valutazione

Il questionario compilato potrà essere imbucato nella cassetta predisposta presso gli uffici direzionali.

I questionari compilati, restituiti dagli utenti e dai familiari, verranno elaborati periodicamente dal Responsabile Gestione Qualità al fine di valutare il livello di soddisfazione degli utenti e familiari e permettere a tutta l'organizzazione di migliorare sotto tutti i punti di vista rendendo il servizio sempre più efficace ed efficiente.

Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)

L'URP di **Soggiorno Proposta Onlus** è inserito in seno all'Ufficio centralizzato "Amministrazione/Segreteria".

L'URP è a disposizione degli utenti, delle famiglie degli utenti e di tutte le parti interessate, durante il normale orario di funzionamento dell'Ufficio, per ricevere/fornire informazioni riguardanti:

- Servizi erogati
- Strutture disponibili
- Modalità di accesso
- Reclami e chiarimenti
- Rispetto della Privacy
- Struttura organizzativa
- Presenza di organi di tutela degli utenti

	CARTA DEI SERVIZI		CdS
	Data : 31/12/19	Revisione: 01	Pagina : 23/24

- Informazioni circa la presenza ed il possibile ricorso ad associazioni di volontariato attive nella struttura
- Tempi e gestione delle liste di attesa
- Comfort presenti nelle strutture

L'URP è anche raggiungibile telefonicamente e per via telematica.

Presso ciascun Centro il Responsabile di Coordinamento svolge anche la funzione URP ed è autorizzato a fornire informazioni iniziali e generali ad utenti e familiari.

Suggerimenti e reclami

L'Associazione **Soggiorno Proposta onlus** garantisce la tutela dell'utente rispetto ad atti o comportamenti che impediscano o limitino la fruibilità dei Servizi, assicurando la possibilità di sporgere **reclami** ed impegnandosi ad analizzarli ed a dare tempestiva risposta al problema segnalato.

L'Associazione **Soggiorno Proposta onlus**, inoltre, incoraggia gli Utenti, il proprio personale e tutti i portatori di interesse a segnalare ogni problema, disfunzione od eventuale anomalia, nonché possibili suggerimenti, che possano impattare sulla Qualità dei servizi erogati, al fine di promuovere eventuali azioni di miglioramento.

L'utente che intende sporgere reclamo o proporre uno spunto di miglioramento compila personalmente un suo proprio documento o la Scheda predisposta, precisando l'oggetto del reclamo/suggerimento ed apponendo in calce, se lo ritiene opportuno, la propria firma ed il proprio indirizzo.

La scheda compilata può essere consegnata a mano alla Segreteria di qualsiasi Centro.

A ciascun reclamo firmato, la Direzione dell'Associazione **Soggiorno Proposta** si impegna a dare risposta scritta **entro 60 giorni**.

Organismi di tutela

TRIBUNALE DEL MALATO

Tribunale del malato, sezione di Chieti C/O P.O. Colle Dell'Ara - Chieti Scalo Franco Fois.
0871358583 aldo.cerulli@fastwebnet.it

ASSOCIAZIONE NO-PROFIT DIFESA DEL MALATO

NUMERO VERDE 800.502.502

www.difesadelmalato.it

Riferimenti di legge:

- "Carta dei diritti del paziente", approvata nel 1973 dalla American Hospital Association;
- "Carta dei diritti del malato", adottata dalla CFE in Lussemburgo dal 6 al 9 maggio 1979;
- "Carta dei 33 diritti del cittadino", redatta nella prima sessione pubblica per i diritti del malato, in Roma il 29 giugno 1980;
- Art. 25 della "Dichiarazione universale dei diritti dell'Uomo" - Art. 11 e 13 della "Carta sociale europea 1961";

	CARTA DEI SERVIZI		CdS
	Data : 31/12/19	Revisione: 01	Pagina : 24/24

- Art. 12 della "Convenzione internazionale dell'ONU sui Diritti economici, sociali e culturali", 1966;
- Risoluzione n. 23 dell'Organizzazione Mondiale della Sanità, 1970, che trovano piena corrispondenza nei principi della Carta Costituzionale (artt. 2 - 3 - 32).
- "Carta dei diritti del paziente", approvata nel 1973 dalla American Hospital Association;
- "Carta dei diritti del malato", adottata dalla CFE in Lussemburgo dal 6 al 9 maggio 1979;
- "Carta dei 33 diritti del cittadino", redatta nella prima sessione pubblica per i diritti del malato, in Roma il 29 giugno 1980;
- Art. 25 della "Dichiarazione universale dei diritti dell'Uomo" - Art. 11 e 13 della "Carta sociale europea 1961";
- Art. 12 della "Convenzione internazionale dell'ONU sui Diritti economici, sociali e culturali", 1966;
- Risoluzione n. 23 dell'Organizzazione Mondiale della Sanità, 1970, che trovano piena corrispondenza nei principi della Carta Costituzionale (artt. 2 - 3 - 32).

Ortona lì 31.12.2019

Il Presidente
Don daniele Pusti