

# CARTA DEI SERVIZI

## COMUNITÀ TRASTA

Intervento socio-riabilitativo applicato a persone con problemi di dipendenza



## INTRODUZIONE E FINALITÀ DEL DOCUMENTO

La Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 27/01/94, recante “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:

- Eguaglianza ed imparzialità: nessuna discriminazione è compiuta per motivi riguardanti le differenze di età, di genere, di stato civile, di orientamento e identità sessuale, di etnia, di cittadinanza, di religione, di condizione sociale e giuridica, di ideologia politica, di funzionamento psichico o fisico, di salute e qualsiasi altra differenza che caratterizzi la persona;
- 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.

## CENNI STORICI

Il Centro di Solidarietà di Genova nasce nel 1973; fondatrice e ispiratrice fu Bianca Costa insieme ad un gruppo di volontari. In quasi cinquant'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, alle popolazioni profughe, all'area dei senza dimora, dei minori con esordio di disturbo psichiatrico e dei minori stranieri non accompagnati.

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.





## MISSIONE, VISIONE E VALORI AZIENDALI

La Struttura si pone lo scopo di rispondere alla specifica domanda di trattamento in ambito residenziale per persone maggiorenti 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 e/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.

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'ideale 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:

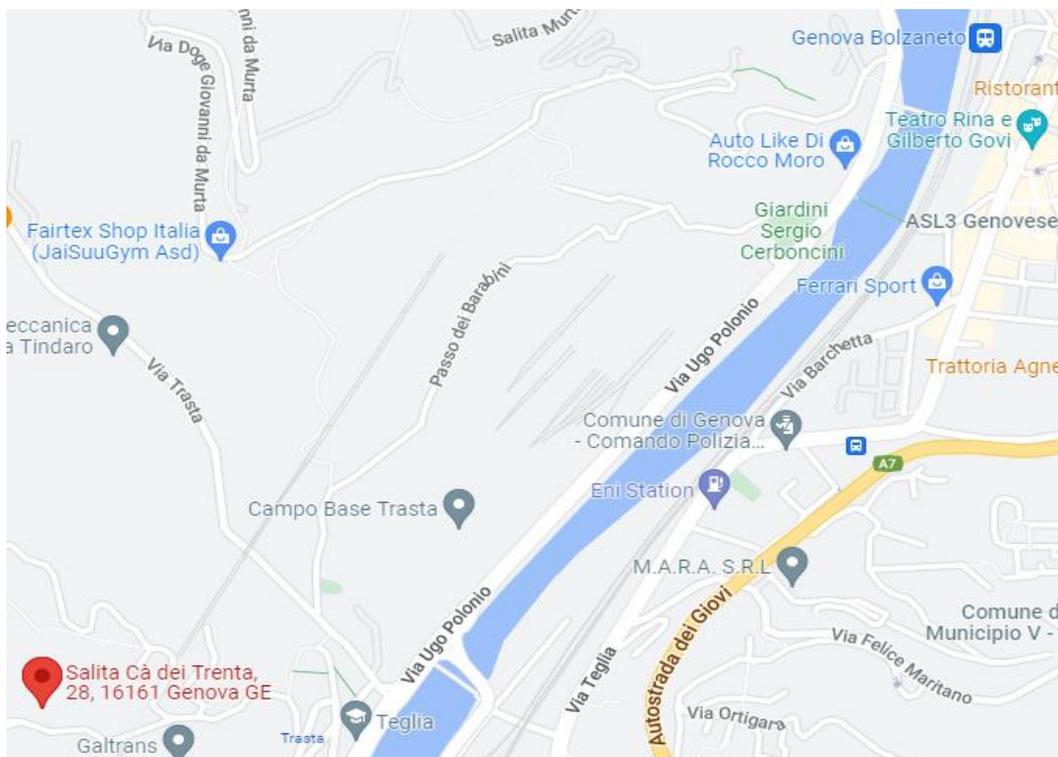
- attivare un sistema organizzativo e gestionale che valorizzi il percorso individualizzato delle persone in carico favorendo processi di miglioramento continui della qualità;
- creare le condizioni affinché la persona in carico si adegui al trattamento diventando parte attiva del processo riabilitativo.

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 degli utenti, dei loro parenti e del personale;
- rispetto e coinvolgimento degli utenti e dei familiari;
- responsabilizzazione e crescita professionale del personale;
- valutazione della qualità e miglioramento continuo
- lavoro di rete con i servizi territoriali
- partecipazione attiva con i servizi inviati



## DOVE SIAMO



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 del Progetto Uomo, attuati in tutte le comunità terapeutiche aderenti alla FICT.

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.

## PERSONALE

L'équipe è costituita da:

- Un responsabile della struttura;
- Otto operatori di diverso background formativo (educatori professionali, assistenti sociali);
- Uno psicoterapeuta ad indirizzo Analitico Transazionale (specializzato in psicologia dello sport);

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 almeno due operatori di riferimento che seguiranno direttamente l'andamento del progetto ed ai quali si riferirà per la parte educativa, anche se comunque l'intera équipe interviene su tutto il gruppo degli ospiti. Il lavoro dell'équipe è sostenuto da un professionista esterno che svolge il ruolo di supervisore, con cadenza quindicinale.

## 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, alcol o gioco d'azzardo, 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 responsabile della Comunità ed il referente del Ser.D 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, ecc.) 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 socio-riabilitativo tradizionale e 10 posti letto per il modulo di Pronta Accoglienza, della durata di 3 mesi + 1.

## PRESA IN CARICO

Il responsabile dell'U.O. riceve la segnalazione di un candidato all'inserimento da parte del referente Servizio per le dipendenze e fissa dei colloqui conoscitivi finalizzati a valutare le esigenze dell'utente, la compatibilità tra il bisogno da soddisfare e le caratteristiche della struttura, e la dimensione motivazionale rispetto 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 e presa in carico, è cura dell'operatore incaricato aprire una cartella clinica e una cartella sociale per l'utente, nelle quali, oltre ai dati anagrafici e di anamnesi medica, vengono registrate le informazioni riguardanti il percorso terapeutico di destinazione previsto.



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

- predisposizione del progetto riabilitativo entro 30 giorni dalla presa in carico;
- 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;
- 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.

Vengono erogati quattro pasti giornalieri (colazione, pranzo, merenda e cena). I pasti del pranzo e della cena sono preparati nella cucina interna del complesso e consumati nel refettorio, ad orari fissi e insieme agli operatori, rendendo anche questo un momento di conoscenza e approfondimento della relazione educativa.

Il menù viene redatto da una nutrizionista certificata – avente altresì l'incarico di responsabile HACCP, controllo fornitori e verifica cucine – che ne garantisce il bilanciamento nutrizionale e la varietà degli alimenti introdotti. È 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.

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, assorbenti, deodorante), ridistribuendolo quando necessario.

Siamo qui  
perché non c'è alcun rifugio  
dove nasconderci da noi stessi.  
Fino a quando una persona non  
confronta se stessa negli occhi e nei  
cuori degli altri, scappa.  
Fino a quando non permette loro di  
condividere i suoi segreti, non ha  
scampo da essi.  
Timorosa di essere conosciuta, né può  
conoscere se stessa né gli altri: sarà  
sola.  
Dove altro se non nei nostri punti  
comuni possiamo trovare un tale  
specchio?  
Qui, insieme, una persona può, alla  
fine, manifestarsi chiaramente a se  
stessa, non come il gigante dei suoi  
sogni né il nano delle sue paure,  
ma come un uomo parte di un tutto  
con il suo contributo da offrire.  
In questo terreno noi possiamo mettere  
radici e crescere, non più soli, come  
nella morte, ma vivi a noi stessi e agli  
altri.

