



*Fondazione Centro di Solidarietà Bianca Costa Bozzo Onlus*

---

# COMUNITÀ ALLOGGIO

## LA TARTARUGA- LA TARTARUGA LEVANTE

### CARTA DEI SERVIZI

#### Presentazione

Il Centro di Solidarietà di Genova nasce nel 1973 e ha maturato in questi quarant'anni una lunga esperienza nella predisposizione di servizi di prevenzione, cura e riabilitazione per persone che manifestano dipendenza da sostanze.

Il Centro offre i propri servizi sia a livello di territorio locale e regionale nonché nazionale con tre tipologie di interventi: riduzione del danno, comunità tradizionale, specialistico. Si aggiunge a questi un settore di prevenzione che propone il proprio intervento ai giovani ed agli adolescenti, collaborando inoltre con scuole, insegnanti e genitori. Il lavoro di rete caratterizza comunque tutte le aree di intervento e la collaborazione con gli enti pubblici inviati presenti sul territorio è costante.

Il Centro di Solidarietà di Genova, essendo membro della Federazione Italiana delle Comunità Terapeutiche, 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, nonché lo spirito di volontariato che accompagna la storia del Centro fin dai suoi esordi.

La prima comunità alloggio "La Tartaruga" ha visto la sua apertura nel 1997 e poteva ospitare 8 persone malate di AIDS. Negli anni successivi in base alle necessità del territorio la Regione Liguria ha autorizzato la definizione di altri 8 posti letto, realizzati dall'altro lato del comprensorio di salita Ca' dei Trenta n°28: è nata così anche la "Tartaruga levante".

Le due strutture sono gestite dalla stessa équipe socio-sanitaria e funzionano come una struttura unica.

#### Mission

Mission della fondazione Centro di Solidarietà Bianca Costa Bozzo onlus: dedicarsi alle persone più fragili della società, sostenendole nei loro percorsi di cura e inclusione sociale perché abbiano la possibilità di conquistare dignità e autonomia e dispiegare le proprie potenzialità nella comunità in cui vivono.



*Fondazione Centro di Solidarietà Bianca Costa Bozzo Onlus*

---

## Vision

Soddisfare le esigenze di cura, integrazione e dignità dei cittadini che necessitano di sostegno e accompagnamento verso una propria autonomia

## A chi è rivolta

La struttura "Tartaruga e Tartaruga Levante" offre i propri servizi ad utenti uomini e donne di qualsiasi età, purché maggiorenni, che convivono con AIDS e patologie correlate.

E' una struttura socio-sanitaria, adibita a comunità alloggio, in grado di ospitare fino ad un massimo di 16 persone, in regime residenziale, purché con un livello di compromissione fisica e psichica tale da non richiedere assistenza medica continuata (24h/die).

Obiettivo principale è far prendere consapevolezza del proprio stato di salute alle persone inserite, al fine di aiutarli a mantenere una qualità di vita ottimale, stimolando gli utenti ad una regolare assunzione della terapia farmacologica, ad uno stile di vita salute-correlato e ad un'adeguata pianificazione dei controlli periodici presso i reparti di malattie infettive di riferimento, mantenendo un regime assistenziale rispetto all'uso di sostanze tossiche (alcol e sostanze stupefacenti).

Il contratto terapeutico si diversifica in base alle caratteristiche individuali, prestando accurata attenzione alle patologie ed ai vissuti personali di ogni singolo utente, nella logica del contenimento del disagio e nella prospettiva dell'inclusione sociale. A tal scopo l'équipe utilizza un approccio sistemico durante la permanenza dell'utente all'interno della struttura, coinvolgendo, laddove possibile, anche la famiglia di riferimento.

L'azione di sostegno e prevenzione, anche terziaria, prevede il consolidamento e la collaborazione con le Istituzioni Sanitarie Pubbliche nella logica del lavoro di rete, specialmente con i reparti ospedalieri di riferimento, attraverso una sinergia di servizi per intervenire sulla persona nella sua globalità.

L'équipe che segue la Struttura è composta da:

- Un'assistente sociale responsabile della struttura
- Un medico responsabile sanitario
- Quattro OSS
- Uno psicologo
- Due infermieri professionali

La Struttura offre anche un servizio di consulenza legale.



## Percorso socio-sanitario

### **Fase 0 – Valutazione diagnostica**

La fase preliminare all'inserimento dell'utente in struttura comprende una serie di colloqui di conoscenza e di analisi della domanda finalizzati alla definizione di un potenziale percorso terapeutico:

- Una valutazione della condizione clinica da parte del responsabile sanitario della struttura.
- Una visita pre-ammissiva (eventualmente anche con i familiari disponibili) con il responsabile sanitario e lo psicologo.
- Individuazione, in sinergia con l'ente inviante del Servizio Pubblico, degli elementi essenziali sui quali risulterà necessario intervenire durante la permanenza dell'utente presso la Casa Alloggio.

### **Fase 1 – Osservazione e diagnosi**

Il periodo varia da 1 a 3 mesi.

In tale periodo viene valutata l'adesione dell'utente alla proposta socio sanitaria, attraverso una serie di colloqui anamnestici con gli operatori della équipe ed il confronto con i curanti del Servizio inviante, al fine stabilire un programma personalizzato di permanenza e/o di riabilitazione finalizzato, laddove possibile, all'inclusione sociale.

Nel caso in cui la valutazione risultasse negativa la stessa verrà comunicata al Servizio Pubblico il quale riprenderà in carico l'utente.

### **Obiettivi**

- a) Eventuale disintossicazione da sostanze psicotrope con eventuale impostazione, laddove necessario, di un trattamento sostitutivo, a cura del referente del servizio inviante.
- b) Fase osservativa, al fine di valutare se l'inserimento è idoneo alla struttura e al gruppo ospiti.
- c) Fase di assessment tramite colloqui anamnestici individuali e laddove presente con la famiglia ed somministrazione di strumenti psicodiagnostici.
- d) Mantenimento della compliance relativa alle terapie antiretrovirali
- e) Impostazione del contratto terapeutico, in accordo con l'utente ed il Servizio inviante.

### **Fase 2 – trattamento socio-sanitario**

La durata della permanenza all'interno della struttura è strettamente connessa con la tipologia di progetto ipotizzato al momento dell'inserimento dell'utente e non prevede necessariamente un termine prestabilito.

Tale permanenza può naturalmente subire delle variazioni a seconda della valutazione che l'équipe effettuerà sull'andamento e il percorso dell'utente.

La struttura mutua alcune regole di convivenza comunitaria tipiche del Progetto Uomo, integrandole con la Carta Etica di Sasso Marconi (Coordinamento Italiano Case Alloggio) e prevede un programma di supporto psicologico individuale e di gruppo e un coinvolgimento dell'utente nelle attività lavorative e ricreative della struttura. Tali attività sono fortemente



## ***Fondazione Centro di Solidarietà Bianca Costa Bozzo Onlus***

---

caratterizzate da elementi socio-riabilitativi di stimolazione e di verifica dell'effettiva capacità del soggetto a parteciparvi.

Nel corso di questa fase vengono progressivamente incrementate le abilità, l'empowerment e il potere decisionale del singolo, laddove possibile.

### **Obiettivi**

- a) contenimento psicosociale
- b) riduzione del danno
- c) modificazione comportamentale rispetto allo stile di vita precedente
- d) stabilizzazione farmacologica ed eventuale risoluzione della dipendenza da stupefacenti
- e) recupero e/o miglioramento della rete sociale
- f) verifica delle possibilità progettuali

### **Fase 3 – Reinserimento**

Durante il percorso verrà valutato insieme all'utente ed al Servizio Pubblico quale tipo di conclusione del contratto terapeutico ipotizzare, quali gli obiettivi e che tipo di rete socio-assistenziale attivare per sostenere l'utente nel suo percorso di inclusione sociale e lavorativo.

### **Obiettivi**

- a) autonomia funzionale e lavorativa, se sostenibile dalle condizioni cliniche dell'utente
- b) eventuale reinserimento in famiglia
- c) eventuale inserimento in alloggio assistito, al fine di garantire continuità nel processo verso una parziale o maggiore autonomia
- d) inserimento lavorativo protetto, laddove necessario
- e) accrescimento della consapevolezza relativamente alla compliance farmacologica al termine del trattamento socio sanitario.



Fondazione Centro di Solidarietà Bianca Costa Bozzo Onlus

## Tabella riassuntiva del trattamento socio sanitario

<i>Intervento</i>	<i>Tempi</i>	<i>Obiettivi</i>
Fase 0 Valutazione diagnostica	2 colloqui	Valutazione risorse e potenzialità progettuali
Fase 1 Osservazione e diagnosi	1 a 3 mesi	Definizione percorso individuale
Fase 2 Trattamento socio-sanitario	Personalizzato	Compliance farmacologia e miglioramento qualità della vita
Fase 3 Reinserimento	Personalizzato, circa 6 mesi	Inclusione sociale e inserimento lavorativo, laddove possibile

## Attività socio-riabilitative e terapeutiche

Le attività della Struttura sono suddivise in:

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

### Le attività terapeutiche (1) comprendono:

- un gruppo mensile condotto dallo psicologo della Struttura relativo al vissuto emotivo dell'utente e finalizzato, laddove necessario, alla presa di consapevolezza rispetto alla sofferenza psicologica vissuta.
- colloqui educativi settimanali individuali con l'operatore di riferimento della struttura
- colloquio di sostegno psicologico con lo psicologo della struttura
- colloqui di verifica mensili con gli operatori del Servizio inviante
- eventuale somministrazione di test psicodiagnostici
- intervento familiare strutturato con colloqui di conoscenza e chiarificazione delle problematiche dell'utente.

### Le attività lavorative (2) comprendono:

- mantenimento della pulizia e dell'ordine nei locali della struttura in collaborazione con l'équipe
- gestione della lavanderia utilizzata dagli utenti
- cura degli spazi privati

### Le attività culturali (3) comprendono:



## **Fondazione Centro di Solidarietà Bianca Costa Bozzo Onlus**

---

- recupero scolastico per utenti senza licenza media
- laboratorio di disegno a caratterizzazione ludico-espressiva
- cineforum con discussione sul film
- corso base di computer
- laboratori creativi

### **Il tempo libero (4) comprende:**

- uscite di gruppo con gli operatori della Struttura
- uscite individuali, dopo un congruo periodo di ambientamento, quando le condizioni dell'utente lo permettono e secondo le valutazioni dell'équipe della Struttura
- uscite e week-end con la famiglia, concordati con gli operatori della Struttura
- uscita settimanale per attività ricreative
- gite concentrate prevalentemente nel periodo estivo
- possibilità di utilizzare gli attrezzi ginnici presenti in struttura
- riposo, conversazione, lettura, ascolto di musica.
- gruppo cucina che prevede la creazione di piatti insieme all'operatore, unitamente alla pianificazione della ricetta e l'acquisto della spesa.

Una volta al mese (o quando se ne ravvede la necessità) viene convocata la Riunione di Casa, alla quale partecipano tutti gli utenti e gli operatori della Struttura per discutere di problemi collettivi e di cambiamenti organizzativi.

Saltuariamente vengono organizzati seminari o conferenze.

## **Progetto Alloggio Assistito**

Il Centro di Solidarietà di Genova ha attivato nel secondo semestre del 2003 un appartamento in centro città a Genova, normata dalla DGR vigente in tema di residenzialità socio-sanitaria come "alloggio assistito" per un'utenza che inizia a sperimentarsi all'esterno della struttura, ma al contempo necessita ancora di una fase di sostegno intermedia alla completa autonomia lavorative ed abitativa.

L'alloggio può ospitare due persone per un massimo di dodici mesi. Durante tale periodo l'utente sarà seguito da una équipe composta da educatore, medico, psicologo e infermiere.

La tariffa giornaliera per l'alloggio assistito è normata dalla legge regionale vigente (DGR 1749/11 e s.m.i.).



## *Fondazione Centro di Solidarietà Bianca Costa Bozzo Onlus*

---

### Diritti

L'Unità operativa garantisce agli ospiti della struttura un ambiente di sostegno privo di sostanze stupefacenti, all'interno del quale è garantita la dignità, il rispetto, la salute e la sicurezza per tutta la durata del programma.

Il trattamento terapeutico è adottato senza alcuna discriminazione in relazione al sesso, alla etnia, all'origine, al credo, all'ideologia politica, all'orientamento sessuale, ai precedenti penali.

Il personale della struttura informa i residenti ammessi alla frequenza del progetto residenziale, della metodologia del programma adottato dall'unità operativa e della filosofia ad essa sottesa.

Agli utenti è garantita l'informazione relativa al trattamento dei dati personali, ivi compresa la finalità della loro raccolta, e richiesto per iscritto il consenso al trattamento degli stessi, con particolare riguardo ai dati sensibili, ai sensi e per gli effetti della legge vigente.

Agli utenti è garantita la possibilità di interrompere il programma e lasciare la struttura in qualsiasi momento senza che intervenga alcuna forma di coercizione fisica o verbale.

Sono garantite le comunicazioni personali con familiari ed amici con le limitazioni previste dal percorso riabilitativo, in relazione all'intervento terapeutico e preventivamente approvate per iscritto all'atto dell'ammissione.

All'atto dell'ingresso il personale operante all'interno della struttura, dopo aver informato l'utente ed averne ricevuto il consenso necessario, verifica, quando lo ritenga opportuno, che lo stesso non introduca sostanze vietate ed oggetti ad offendere.

Nel corso di tutto il programma il personale, con il consenso dell'ospite rilasciato all'atto dell'ammissione, potrà verificare che la corrispondenza non rappresenti veicolo per l'introduzione di materiale la cui detenzione è vietata e che il tenore della corrispondenza stessa non contraddica la metodica del progetto di recupero.

Nel corso di tutto il programma il personale, con il consenso dell'ospite rilasciato all'atto dell'ammissione, potrà accedere alle stanze degli utenti in qualsiasi momento per motivi di tutela dell'utente stesso, degli altri presenti e dell'ambiente.

Il personale non adotterà alcuna forma di violenza fisica o verbale nei confronti degli utenti né per motivi disciplinari né per alcun altro motivo.

Il personale della struttura prende in consegna, a titolo di deposito i valori appartenenti all'ospite e, nel caso di interruzione da parte dell'utente o di suo allontanamento da parte del personale, i valori depositati saranno riconsegnati ai famigliari se da questi precedentemente consegnati.



## *Fondazione Centro di Solidarietà Bianca Costa Bozzo Onlus*

---

### Doveri

Agli ospiti delle strutture residenziali viene richiesto, quale condizione necessaria per la permanenza all'interno delle strutture:

Il rispetto delle elementari norme di convivenza.

L'astensione da ogni forma di violenza fisica o verbale diretta nei confronti degli altri ospiti, degli operatori, del personale volontario e di chiunque altro acceda alla struttura.

L'astensione dall'introduzione e dalla conservazione nell'unità operativa di sostanze stupefacenti, alcool e psicofarmaci non prescritti.

L'astensione dall'introduzione e dalla conservazione di armi od oggetti atti ad offendere.

L'astensione dall'introduzione e conservazione di beni provento di attività illecite.

L'astensione dall'accesso alla struttura in condizione psicologiche di alterazione, indotta da sostanze.

L'astensione dal danneggiamento di beni ed arredi appartenenti alla struttura o ad altri utenti.

L'astensione dall'introduzione di animali.

In caso di abbandono della Struttura l'utente dovrà portare via tutti gli effetti personali, in quanto il Centro di Solidarietà di Genova non risponderà degli effetti non ritirati entro il quindicesimo giorno dall'allontanamento e sarà autorizzato alla distruzione degli stessi decorso tale intervallo di tempo.

E' fatto divieto di fumare all'interno delle zone non adibite; per la sicurezza degli ospiti in orario notturno sigarette ed accendini potranno essere custoditi dal personale della struttura.

### 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;



## *Fondazione Centro di Solidarietà Bianca Costa Bozzo Onlus*

---

- 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:

- Uguaglianza ed imparzialità: nessuna discriminazione è compiuta per motivi riguardanti il sesso, l'etnia, 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

In caso di reclamo da parte di un cliente, sia scritto che verbale, questo viene immediatamente riportato al Responsabile di Struttura. Questi, dopo averlo analizzato insieme alla Direzione del CEIS Genova, individua l'azione correttiva più opportuna per risolvere il problema (se possibile) o per evitarne il suo ripetersi.

Ad ogni reclamo scritto viene data risposta per iscritto, indicando quanto è stato messo in atto per risolvere il problema lamentato e/o prevenirne il ripetersi. Copia della risposta è conservata in struttura.

## Tariffe

La struttura è accreditata con la Regione Liguria e ne recepisce gli standard di funzionamento ed il relativo piano tariffario come previsto dalla DGR 862/11 e s.m.i. e dalla DGR 1749/11 e s.m.i.



*Fondazione Centro di Solidarietà Bianca Costa Bozzo Onlus*

---

## Per contattare la comunità alloggio

Indirizzo: Salita Ca' dei Trenta, 28 - 16161 Genova

Telefono e fax: 010.7411128

Mail: [latartaruga@ceisge.org](mailto:latartaruga@ceisge.org)

Mail responsabile: [responsabile-tartaruga@ceisge.org](mailto:responsabile-tartaruga@ceisge.org)

Pec: [fondazione@pec.ceisge.org](mailto:fondazione@pec.ceisge.org)

Fondazione Centro di Solidarietà  
Bianca Costa Bozzo ONLUS  
IL PRESIDENTE  
Enrico Giuseppe Costa