



GRUPPO
MARANATHA'
Odv - Ets

C a r t a

d e i

S e r v i z i



INDICE

1. PREMESSA	3
2. CHI SIAMO	3
3. LE NOSTRE STRUTTURE	5
4. L'ORGANIZZAZIONE	6
5. I SERVIZI OFFERTI	8
6. I LIVELLI ESSENZIALI DI ASSISTENZA GARANTITI	9
A) DISINTOSSICAZIONE (CPA)	10
B) PROGRAMMA DI RECUPERO (CASA DEGLI ALBERI)	12
7. DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI	17
8. GIORNATA TIPO	19
8.1 QUESTA LA GIORNATA TIPO ALL'INTERNO DEL CENTRO DI PRIMA ACCOGLIENZA CPA.....	19
8.2 QUESTA LA GIORNATA TIPO ALL'INTERNO DELLA COMUNITÀ CASA DEGLI ALBERI	20
9. COME ACCEDERE AI SERVIZI.....	21
10. L'USCITA DALLA COMUNITÀ.....	22
11. I NOSTRI STANDARD DI QUALITÀ.....	23
12. MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA.....	24



1. PREMESSA

Il presente documento costituisce la Carta dei servizi del Gruppo Maranathà ODV - ETS e rappresenta uno strumento informativo sui servizi proposti in favore di soggetti affetti da dipendenza.

La Carta dei Servizi ha i seguenti obiettivi:

- Fornire informazioni sui servizi offerti e sulle modalità di accesso;
- Evidenziare gli standard garantiti nell'erogazione del servizio;
- Attivare sistemi per la rilevazione dell'efficacia del servizio proposto e il grado di soddisfazione di chi lo utilizza.

La Carta esprime l'impegno assunto dalla nostra organizzazione al rispetto dei diritti dell'utenza in un'ottica di miglioramento continuo dei propri servizi. Costituisce un'assunzione di responsabilità rispetto alle funzioni e al ruolo che occupiamo nel settore dei servizi alla persona.

2. CHI SIAMO

Questi i dati del Gruppo Maranathà ODV - ETS:

Denominazione:

Gruppo Maranathà ODV - ETS

Centro di accoglienza per tossicodipendenti, farmacodipendenti, alcolisti.

Sede Legale: Via Saccari n.78 – 89852 Mileto (VV)

Codice fiscale: 98660610795

Numero dei soci: sette.

Dipendenti/Collaboratori a tempo indeterminato/determinato: Quattordici.

Collaboratori volontari: tre.

A.S.P. di appartenenza: n°8 di Vibo Valentia

Capienza ospiti:

Sede di Via Saccari, 78 n. 25

Sede di Località Mirtilli n. 18

L'Associazione Maranathà è un'associazione di volontariato che dal settembre 1992 opera effettiva nel settore della prevenzione e della cura delle tossicodipendenze. Maranathà è l'unico ente della provincia di Vibo Valentia iscritto all'albo Regionale delle Comunità terapeutiche che svolge questa tipologia di servizio. Maranathà è stata anche la prima associazione in Calabria ad occuparsi di Prima Accoglienza per



tossicodipendenti in un momento storico in cui non era pensabile nemmeno lontanamente che le strutture accreditate potessero accogliere ,al loro interno, soggetti tossicodipendenti che effettuassero lo scalaggio con sostanze sostitutive .

Approfondendo un'intuizione nata assolutamente spontanea, Maranathà ha creato, con l'ausilio del SerD, una struttura capace di offrire aiuto ai suoi utenti nel momento in cui maggiormente ne avevano bisogno: il momento dello svezamento dalle sostanze.

Il nostro Centro è stato il promotore – e in un certo senso – l'artefice del cambiamento di tendenza in Calabria, circa il modo di avvicinarsi al tossicodipendente che nel frattempo aveva mutato la sua tipologia peculiare. Specializzatasi dunque nella prima accoglienza ai tossicodipendenti, Maranathà ha successivamente istituito una Comunità Terapeutica nella quale agli utenti vengono proposti metodi e strumenti atti al cambiamento del loro comportamento sociale, nel pieno rispetto della dignità umana e della libertà di scelta personale.

La stipula di convenzioni, il reperimento di fondi pubblici, la rendicontazione e perfino la certificazione di un sistema di gestione per la qualità, non ci allontanano neanche di un passo dalla motivazione iniziale: essere noi un'istituzione per gli altri evolvendoci con i tempi.

Alla diversificazione della società si procede attraverso lo sviluppo delle tematiche di convivenza: trovare soluzioni in modo specialistico, con professionalità, senza mai perdere di vista l'obiettivo di affrontare i problemi e cercare soluzioni col cuore oltre col cervello è stato e rimane il nostro obiettivo primario.



3. LE NOSTRE STRUTTURE

Il Gruppo Maranathà ODV - ETS ha sede legale in via Saccari, 78 - 89852 Mileto (VV).

Telefono : 0963. 542950 E-mail: gruppomaranatha@virgilio.it

Telefono e fax uffici amministrativi 0963 542950

Presidente: Domenico Salvatore DICARLO

Vice – Presidente : Antonella ROTELLA

Responsabile amministrativo: Antonino Giovanni ZOCCOLI

Giorni e orari di apertura:

Gli uffici amministrativi sono aperti tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle 9,00 alle 13,00 e dalle 15,30 alle 18,00.

Il sabato dalle 9,00 alle 13,00

Informazioni sulla nostra organizzazione possono essere trovate sul sito web:
www.gruppomaranatha.it

Le strutture della nostra organizzazione sono le seguenti:

Centro di Prima Accoglienza

Via Saccari 78 – 89852 Mileto (VV)

Telefono: 0963.336566

Giorni e orari di apertura:

La struttura è aperta tutti i giorni dell'anno, per eventuali esigenze si prega comunque di telefonare preventivamente e concordare un appuntamento.

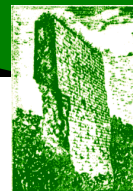
Comunità terapeutica "Casa degli Alberi"

Località Mirtilli – 89852 Mileto (VV)

Telefono: 0963.338339

Giorni e orari di apertura:

La struttura è aperta tutti i giorni dell'anno, per eventuali esigenze si prega comunque di telefonare preventivamente e concordare un appuntamento.



4. L'ORGANIZZAZIONE

Il servizio di recupero delle tossicodipendenze è gestito dal Gruppo Maranathà attraverso le figure professionali contenute nello schema della pagina che segue.

La direzione fa capo a:

Sac. Domenico DICARLO – c/o sede amministrativa

Il Presidente ha la supervisione dell'attività dell'associazione nel suo complesso.

Tel. 3487264736

L'ammissione ai servizi della comunità è curata da:

Antonino Giovanni ZOCCOLI– c/o sede amministrativa

Il Responsabile amministrativo segue i rapporti con il Ser.T di provenienza dell'utente.

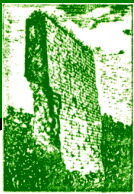
Tel. 0963.542950

Il Responsabile Assicurazione Qualità è:

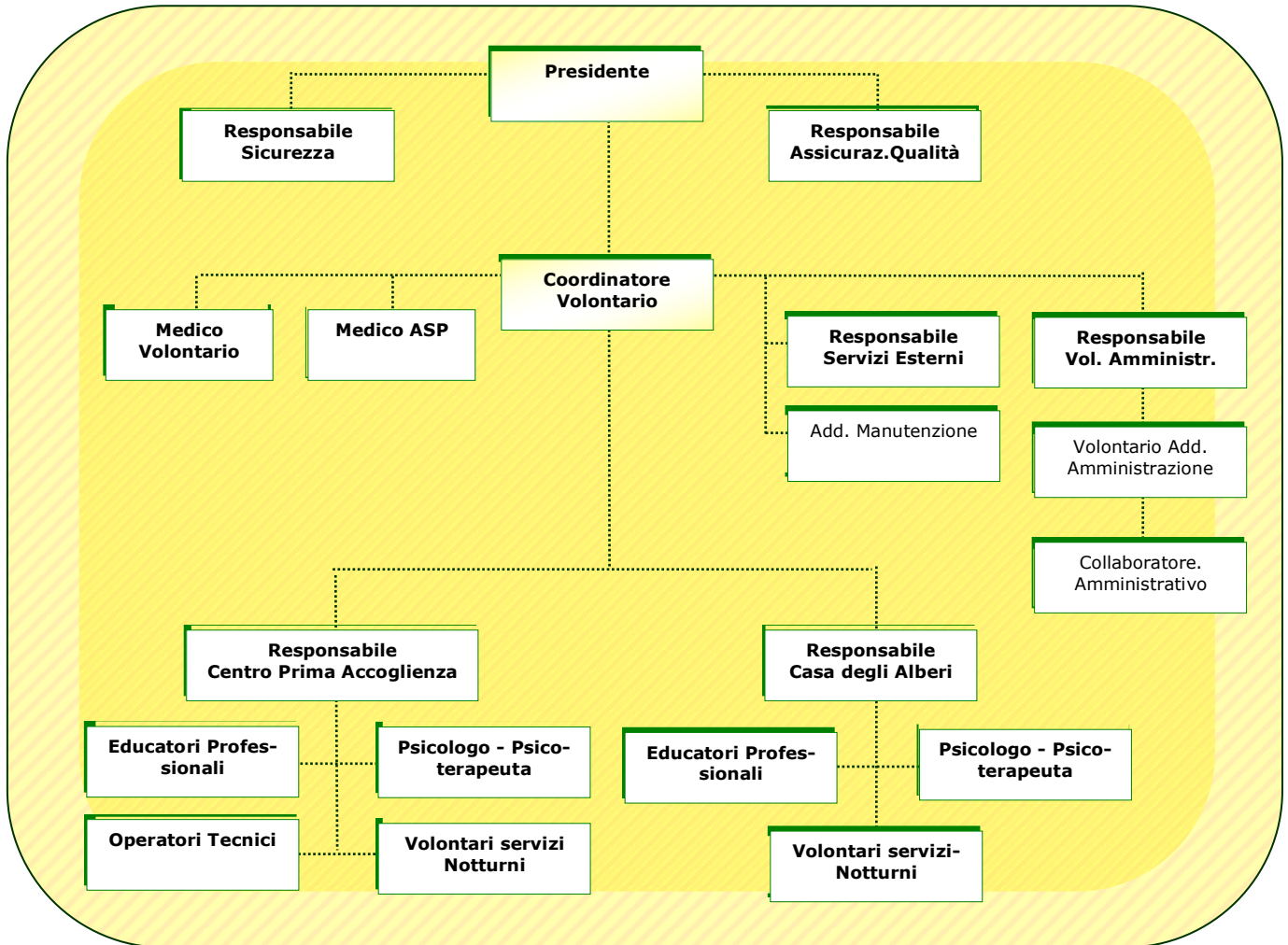
Antonella ROTELLA– c/o sede amministrativa

A quest'ultima possono essere indirizzate comunicazioni relative a segnalazioni di reclami.

Tel. 0963.542950



Organigramma del Gruppo Maranathà onlus





5. I SERVIZI OFFERTI

Il Gruppo Maranathà fornisce accoglienza e trattamento residenziale all'interno delle proprie comunità terapeutiche di soggetti con problemi di abuso da sostanze stupefacenti o alcoliche .

- *Centro di prima accoglienza (CPA), capacità 25 utenti*

I servizi erogati durante la permanenza sono:

- a) Disassuefazione da sostanze stupefacenti, psicotrope ed alcool con programma definito dal Sert di appartenenza ed attuata in collaborazione con il locale SerD di Vibo Valentia.
- b) Preparazione eventuale dell'ospite al prosieguo del programma riabilitativo presso una comunità terapeutica (CT) indicata dal Sert di appartenenza. Maranathà, nella sua opera si avvale delle strutture pubbliche presenti sul territorio e del supporto di un'equipe di medici volontari.

- *Comunità terapeutica "Casa degli Alberi", capacità 18 utenti*

Il programma sviluppato in un periodo di circa diciotto mesi viene seguito da una équipe multidisciplinare e prevede le seguenti prestazioni:

- Presa in carico residenziale
- Presa in carico semiresidenziale
- Animazione socio-culturale
- Formazione (esterna e interna)
- Animazione del tempo libero
- Percorsi di reinserimento sociale e lavorativo



6. I LIVELLI ESSENZIALI DI ASSISTENZA GARANTITI

Dall'ingresso in comunità, l'utente viene coinvolto in un programma terapeutico pensato con lo scopo di offrire molteplici possibilità alla persona che chiede aiuto. Esso, infatti, è diviso in modo da rappresentare più alternative al tossicodipendente o alcolista, che può così decidere quale percorso scegliere in base alle aspettative che egli ha e in base ai tempi di permanenza che si è prefissato. L'idea di suddividere il programma in più fasi è stata dettata dall'importanza che crediamo abbia il prendere in considerazione le aspettative e i bisogni dell'utenza.

Le varie fasi, in ogni caso, sono strettamente legate fra loro. Infatti, ogni volta che la persona che ha intrapreso il programma terapeutico si avvicina al termine del percorso scelto, ha l'opportunità di decidere se terminare il programma scelto o proseguire con un'altra fase del programma. La decisione viene presa insieme all'equipe e al Sert di appartenenza che valuta la situazione per programmare l'intervento futuro.

All'interno del programma sono definiti i livelli essenziali di assistenza garantiti all'utente.

Durante la permanenza in comunità sono assicurati i seguenti servizi:

- vitto (colazione, merenda, pranzo, cena)
- alloggio
- lavanderia
- assistenza medica (con il supporto del servizio sanitario nazionale)
- attività di sostegno alla persona individuale e di gruppo
- attività ricreative



A) DISINTOSSICAZIONE (CPA)

DURATA

2 mesi circa

Attraverso la costante e sempre crescente responsabilità degli utenti, ci si prefigge l'obiettivo del raggiungimento di un ottimale livello affettivo-educativo che porti ad un livello di crescita nelle motivazioni e nella realizzazione di un ampio progetto di vita: quest'ultimo si persegue attraverso l'applicazione di programmi riabilitativi che possono essere diversi per la diversa natura dei soggetti.

COSA SI FA

Gli operatori dell'associazione Maranathà, per individuare le metodologie d'intervento partono dal servizio di ascolto che mira a stabilire rapporti di conoscenza e collaborazione tra l'ospite, la sua famiglia (se c'è) e la pre-accoglienza, in piena e stretta collaborazione con il SerD di appartenenza dell'ospite per giungere alla definizione di una serie di obiettivi indispensabili a concretizzare un progetto di vita (la salute, la giornata, i rapporti problematici con la famiglia o con essa interrotti, con il gruppo di pari, con le figure di riferimento).

Questa fase di intervento sugli utenti aiuta gli stessi a riflettere sull'esperienza della droga, ed a rafforzare il desiderio di liberarsene, meditando sulle proprie attese della vita, avvalendosi anche dell'ausilio di figure professionali di riferimento quali: psicologi, assistenti sociali, educatori, ecc.

L'ospite viene inserito nella struttura solo dopo alcuni colloqui preliminari, durante i quali viene informato sugli obiettivi da raggiungere e sulle regole da seguire. Egli deve avere sempre chiaro l'obiettivo essenziale liberamente accettato entrando nel CPA: la libertà da ogni dipendenza attraverso l'impegno individuale profondo, tenendo sempre presente che sono di uguale importanza sia la vita di gruppo che il lavoro. Attraverso questo progetto di vita, l'ospite è in grado di verificare di verificare sé stesso ed il proprio progredire verso l'autonomia personale.

Durante la permanenza nella struttura gli ospiti partecipano a varie attività:

- incontri di ricerca;
- incontri di verifica;
- seminari su tematiche inerenti gli aspetti sociali;
- diario personale;
- lavoro di artigianato all'interno della struttura;



- escursioni, giochi di gruppo, ecc.

Vengono indirizzati presso la struttura i soggetti che dopo aver contattato i Sert dimostrano la chiara volontà di un possibile cambiamento chiedendo volontariamente di accedere alla pre-accoglienza.

Le regole per il buon andamento della vita comunitaria consistono nel divieto assoluta di qualsiasi forma di violenza, nella partecipazione alla vita di gruppo, nello svolgimento degli impegni quotidiani, nel massimo rispetto reciproco tra gli ospiti e gli operatori anche riguardo all'aspetto igienico-sanitario identificabile con una sana condotta di prevenzione da possibili infezioni.

Ogni utente viene invitato a collaborare alla gestione del centro mediante turni ciclici che provvedono ai compiti usuali (servizio di lavanderia, gestione della casa, ecc.), in questo modo dunque, si comincia ad attuare lentamente il processo di autonomia e di autogestione che viene annotato nella scheda personale dell'utente che servirà per rilevare tutti i dati che emergeranno durante il cammino nel CPA.



B) PROGRAMMA DI RECUPERO (CASA DEGLI ALBERI)

DURATA
18 mesi circa

COSA SI FA
Il programma si divide in tre fasi:

- a) PREPARAZIONE
- b) COMUNITÀ
- c) REINSERIMENTO

Preparazione

La fase di preparazione ha la durata di quattro mesi e persegue i seguenti obiettivi:

- ◆ **Creazione di un linguaggio comune**
Realizzata attraverso la ripetizione continua dei termini e dei concetti con cui si indicano le cose, sviluppata in contenitori diversi (incontro del mattino, incontro della gestione, gruppi, ecc.).
- ◆ **Analisi dei rapporti interpersonali**
Sviluppata attraverso i gruppi d'analisi transazionale, serve, creando le condizioni per il dire il "non detto", ad evitare scontri spesso spiacevoli e inutili.
- ◆ **Conferimento di una responsabilità**
L'attribuzione di un ruolo e una funzione all'interno della casa si espleta attraverso il governo dei diversi settori (cucina, lavanderia, punto, gestione casa comprendente le pulizie e il miglioramento con i lavori di piccola manutenzione, giardino – serre).
- ◆ **Primi contatti con le famiglie**
Si svilupperanno attraverso l'organizzazione d'incontri all'interno del centro, con l'obiettivo di rinsaldare i rapporti tra di esse e gli ospiti.

In questi primi quattro mesi gli strumenti terapeutici sono così suddivisi:

- Per i primi due mesi si svolgono sedici gruppi di analisi delle transazioni (due volte a settimana nel dopo cena).



- Una volta a settimana ha luogo un incontro gestionale (tale incontro si ripete anche nei mesi successivi).

Nei successivi due mesi vengono eseguiti tre seminari (divisi in sei parti), un gruppo di famiglia alla settimana, un gruppo di verifica obiettivi alla settimana, un incontro con le famiglie al mese.

Nei quattro mesi gli ospiti hanno a disposizione 46 momenti di formazione divisi tra gruppi, incontri, seminari. Tali momenti si sviluppano in special modo dopo cena, dopo in pratica gli impegni e le imminenze quotidiane lasciano posto a momenti di riflessioni.

Comunità

La fase di comunità ha la durata di dieci mesi ed ha i seguenti obiettivi:

- ◆ **Scoperta e sviluppo del mondo dei sentimenti e delle emozioni**
Attraverso i gruppi di vissuto emotivo gli ospiti sperimentano la possibilità e la capacità di comprensione del proprio mondo emotivo e anche di quello degli altri.
- ◆ **Intensificazione dei rapporti familiari.**
Avviene attraverso l'organizzazione costante d'incontri coi familiari degli ospiti e gli operatori, in modo da ricreare, laddove esista il bisogno, la possibilità di intessere nuovi e sani rapporti.
- ◆ **Verifiche in famiglia**
Si effettuano una volta al mese e servono a far sperimentare all'ospite la beneficenza di un rapporto sano oltre che rendere consapevole la famiglia che il proprio figlio ha necessità di essere supportato e seguito in maniera costante, e la famiglia cammini insieme al figlio.
- ◆ **Sperimentazione del sentimento di solidarietà con inserimento temporaneo in strutture sociali del territorio**
- ◆ **Canalizzazione degli interessi e sviluppo dell'autonomia nell'opzione delle scelte**
Attraverso la progressiva scelta degli indirizzi futuri che l'ospite vorrà seguire per organizzare la propria vita una volta fuori dalla comunità.

Durante la fase di comunità gli strumenti terapeutici che si utilizzano saranno così suddivisi:

- una volta a settimana:
 - un gruppo di vissuto emotivo



- un incontro gestionale
 - un incontro con i genitori
 - un fine settimana in famiglia
 - un gruppo fine settimana
 - volontariato in una struttura sociale
- due volte al mese:
- un gruppo di famiglia

Gli ospiti avranno complessivamente 120 momenti di formazione divisi tra gruppi, inserimenti in strutture sociali, incontri con le famiglie, fine settimana a casa, ecc.

Reinserimento

La terza fase, chiamata di reinserimento, ha la durata di quattro mesi e ha le seguenti finalità:

- ◆ **Cominciare a concludere l'opera di svezzamento dell'ospite nei confronti del centro**

Mediante l'assunzione di progressive responsabilità (esterne alla struttura) da parte dell'ospite, e la continuazione dei fine settimana in famiglia con l'obiettivo di ricercare (con l'aiuto della famiglia) un lavoro in un luogo diverso dalla comunità.

- ◆ **Inserimento lavorativo**

Avviene con la regolarizzazione del rapporto lavorativo e la sperimentazione della possibilità di curarsi finalmente di sé stessi, sperimentando varie forme di lavoro con la possibilità di crearsi un'opportunità lavorativa.

N.B. Laddove dovesse essere difficilissimo, se non impossibile, l'inserimento lavorativo vicino al paese di origine, la comunità cercherà, per quanto potrà, di tentare soluzioni differenti.

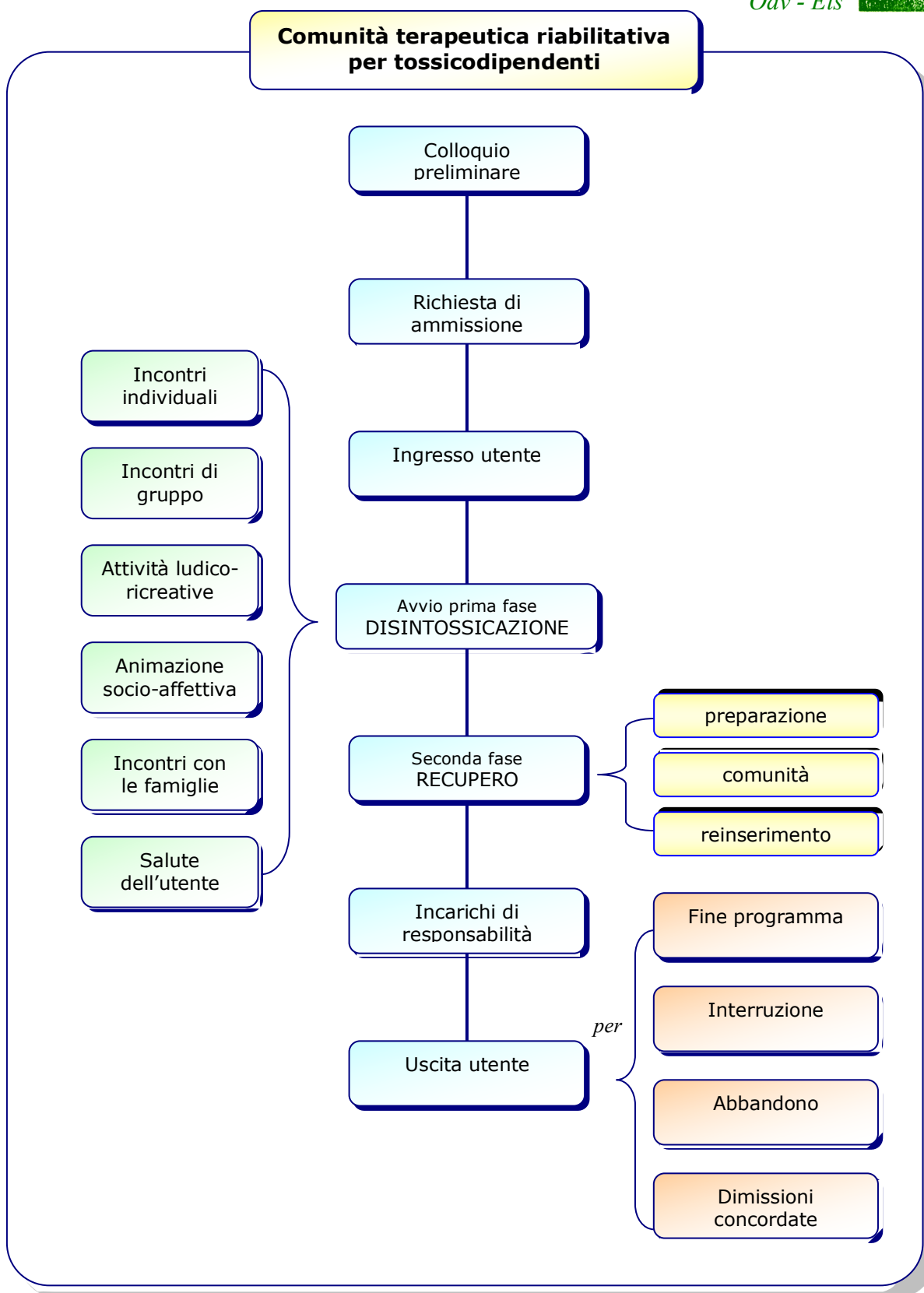
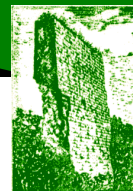
In quest'ultima fase, i gruppi pian piano scompaiono e prendono posto colloqui personali con l'operatore, che terminano quando l'utente riesce finalmente ad avere cura di sé stesso.

La chiusura dell'ultima fase viene solennizzata con una grande festa organizzata in itinere dai ragazzi e dagli operatori, con il coinvolgimento di tutte le istituzioni.



E' importante sottolineare che la durata del programma, fissata in diciotto mesi, è puramente orientativa, infatti la chiusura del programma terapeutico di un ospite è qualcosa di talmente delicato e soggettivo che risulta assolutamente improprio definirne la scadenza a priori.

Certamente, quando i tempi saranno maturi per staccare l'ospite dalla struttura, la valutazione viene operata dagli operatori della comunità insieme al servizio pubblico che insieme, valutando la situazione globale dell'ospite (compresa quella legale), stabiliscono il percorso migliore da seguire per una totale riuscita del programma di recupero, tenendo conto principalmente delle esigenze e delle necessità dell'utente.





7. DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI

Il principio di base è che l'utente rimane in comunità per sua libera scelta, per cui non sono permessi mezzi coercitivi che possano ledere la sua libertà, né attraverso forme di violenza fisica, né psicologica.

Il Gruppo Maranathà assicura all'utente i seguenti diritti:

- Essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni morali, politiche e religiose.
- Partecipare alla scelta dei percorsi individualizzati.
- Ottenere informazioni dettagliate relative alle prestazioni ed al servizio.
- Ottenere dal personale che lo cura informazioni complete e comprensibili.
- Proporre reclami ed essere informato sull'esito degli stessi.
- Tutela dei propri dati personali in conformità alle normative sulla privacy.

A fronte di tali diritti, l'utente ha il dovere di:

- Rispettare i programmi terapeutico-riabilitativi concordati all'ingresso
- Rispettare il regolamento Interno,
- Compartecipare alla cura e al mantenimento dell'ambiente educativo secondo l'ottica del mutuo e reciproco aiuto tra pari.
- Rispettare le norme di convivenza.
- Informare e concordare con gli educatori ogni eventuale allontanamento e frequentazione al di fuori delle strutture.
- Sottoporsi a perquisizione da parte del personale del centro, qualora se ne renda necessario.

DIRITTI E DOVERI DEI FAMILIARI

- I familiari hanno il diritto di essere informati circa il programma riabilitativo del proprio congiunto, previa autorizzazione dello stesso.
- Hanno il diritto di ricevere sostegno e ascolto parallelamente al percorso rieducativo.
- Sono invitati a collaborare con gli operatori nel far rispettare le regole, attenendosi alle indicazioni degli stessi.
- Hanno il dovere di partecipare fattivamente al processo rieducativo e di cambiamento del proprio congiunto, garantendo l'osservazione vigile e responsabile del suo comportamento sia nell'ambito della struttura ospitante, nei momenti di visita e di incontro, sia nell'ambito del domicilio domestico nei momenti di verifica e di graduale reinserimento sociale.



All'interno della comunità vige il seguente

Regolamento

1. I familiari possono far visita solo nei giorni ed agli orari indicate dagli operatori, sempre che gravi motivi non facciano prendere altre temporanee decisioni;
2. L'utente non può effettuare né ricevere direttamente alcuna telefonata, se non con il consenso degli operatori;
3. Gli incontri con gruppi esterni sono possibili solo previa programmazione con gli operatori;
4. E' fatto obbligo di permanere nel perimetro della comunità, o nell'ambiente di lavoro assegnato;
5. L'utente è autorizzato a introdurre con sé esclusivamente vestiario e un corredo personale;
6. Maranathà non è responsabile del furto, danneggiamento del corredo o effetti personali.
7. E' richiesta la compartecipazione economica della propria famiglia, laddove è possibile, per spese personali.
8. La consegna delle sigarette verrà effettuata dall'operatore di turno e si potrà fumare solo nei luoghi consentiti (zona giorno).
9. E' espressamente vietato il consumo di alcolici e sostanze stupefacenti.
10. E' vietata l'assunzione arbitraria di farmaci, salvo prescrizioni mediche.
11. E' richiesta la disponibilità ad analisi cliniche periodiche.
12. Si chiede il rispetto del menù (salvo indicazioni mediche specifiche) , degli orari dei pasti e delle norme d'igiene.
13. Si chiede puntualità e partecipazione alle iniziative formative, lavorative e di tempo libero che vengono proposte.
14. L'accesso ai vari ambienti (zona notte, sala giochi, sala tv, ecc.) è consentito negli orari prestabiliti.
15. Tutti sono obbligati a utilizzare guanti, cappello e camice nei locali cucina.
16. Non è ammessa alcuna forma di coercizione fisica.
17. All'interno della comunità vige il divieto di fumo.



8. GIORNATA TIPO

8.1 QUESTA LA GIORNATA TIPO ALL'INTERNO DEL CENTRO DI PRIMA ACCOGLIENZA CPA

• SVEGLIA	07:30
• COLAZIONE	08:15
• SPAZIO AUTO SOMMINISTRAZIONE TERAPIA	08:30
• INCONTRO DEL MATTINO	09:00
• INIZIO ATTIVITA' LAVORATIVE	09:30
• BREAK/SPUNTINO	10:45
• INCONTRO TEMATICO	11:15
• RIPOSO	12:15
• PRANZO	13:00
• TURNO PIATTI	14:00
• RIPOSO/TEMPO LIBERO	14:30
• INIZIO ATTIVITA' POMERIDIANE*	16:00
• BREAK/MERENDA	18:00
• TEMPO LIBERO	18:30
• CENA	19:30
• TURNO PIATTI	20:30
• SPAZIO AUTO SOMMINISTRAZIONE TERAPIA	21:00
• SALA TV	21:15
• RIPOSO	22:30

* Colloqui, attività ludico-ricreative, gruppi di supporto, gruppi di conoscenza, gruppi di intervento, seminari informativi. La domenica è prevista un'uscita di gruppo. Da lunedì a venerdì per gli utenti sono programmate uscite con accompagnatori autorizzati per: visite specialistiche, analisi, acquisti personali o altro.



8.2 QUESTA LA GIORNATA TIPO ALL'INTERNO DELLA COMUNITÀ CASA DEGLI ALBERI

• SVEGLIA	07:00
• PULIZIA PERSONALE E CAMERA	07:30
• COLAZIONE	07:45
• AUTOSOMMINISTRAZIONE TERAPIA	08:00
• INCONTRO DEL MATTINO	08:15
• INIZIO ATTIVITA' LAVORATIVE	08:30
• BREAK/SPUNTINO	10:30
• ATTIVITA' TERAPEUTICHE	10:45
• APPARECCHIATURA	12:45
• PRANZO	13:00
• TURNO PIATTI	14:00
• RIPOSO	14:00 - 15:45
• PAUSA CAFFE'	16:00
• ATTIVITA' POMERIDIANE	16:15
• TEMPO LIBERO	18:30
• AUTOSOMMINISTRAZIONE TERAPIA	19:15
• CENA	19:30
• TURNO PIATTI	20:30
• SALA TV/TEMPO LIBERO	21:30
• RIPOSO	22:30

* Colloqui, attività ludico-ricreative, gruppi di supporto, gruppi di conoscenza, gruppi di intervento, seminari informativi o gruppi di altro tipo.

* **La Domenica è prevista un'uscita di gruppo o un'attività di animazione. Dal Lunedì al Sabato per gli utenti sono programmate uscite con accompagnatori autorizzati per: visite specialistiche, analisi, acquisti personali, gite, (al mare o in montagna), disbrigo pratiche personali presso gli uffici (posta, caf, inps etcc..) o altro.**



9. COME ACCEDERE AI SERVIZI

L'accesso ai nostri servizi è *gratuito* ed è subordinato all'autorizzazione del proprio Servizio per le Dipendenze (SerD) di residenza. La retta, il cui importo è fissato dalla regione di origine, è erogata dall'ASP di provenienza. Restano a carico degli utenti i costi per farmaci non forniti gratuitamente dal Servizio Sanitario Nazionale.

L'ammissione avviene dopo colloqui preliminari condotti dal SerD dai quali deve emergere la volontarietà della richiesta di ammissione alla Comunità; anche se contatti preliminari possono aversi con il tramite di familiari, servizi pubblici, terapeuti privati od altro, è sempre con il futuro ospite che viene concordato l'inserimento.

Durante i colloqui vengono esposte le caratteristiche del programma terapeutico e verranno proposte una serie di visite per consentire al paziente di conoscere personalmente la realtà nella quale intende accedere ed all'équipe educativa di perfezionare l'osservazione ai fini del definitivo inserimento.

Durante le fasi di ingresso, all'utente viene chiesto di accettare formalmente il programma terapeutico ed il regolamento interno. Inoltre è tenuto alla liberatoria per il trattamento dei dati personali.

Tempi di attesa prevedibili

I tempi di attesa variano per in base alla disponibilità del posto letto ed alla lista d'attesa in corso.



10. L'USCITA DALLA COMUNITÀ

L'uscita dell'utente dalla comunità può avvenire per:

- *Fine programma*: una volta che siano considerati raggiunti gli obiettivi esplicitati nel programma individuale l'equipe definisce le dimissioni dell'utente.
- *Interruzione*: quando il programma viene sospeso per cause indipendenti dalla volontà dell'utente (malattia, provvedimenti restrittivi, ecc.).
- *Abbandono*: quando l'utente decide di interrompere anticipatamente il percorso. L'equipe, in caso di situazioni particolari, può decidere di consentire all'utente un rientro diretto in comunità, qualora lo stesso ne faccia richiesta entro pochi giorni dall'uscita.
- *Dimissioni concordate*: laddove sussistano le condizioni (rete familiare, supporto lavorativo, rete sociale ampia, ecc.) su richiesta dell'utente si può procedere ad una dimissione concordata tra utente, comunità e Sert.
- *Allontanamento*: può avvenire a seguito di gravi trasgressioni alle regole comunitarie, trasgressioni che interferiscono seriamente con la tutela degli altri ospiti garantita dalla comunità. Tali inosservanze sono:
 - introduzione di stupefacenti, alcool e psicofarmaci;
 - violenza fisica verso altri utenti o operatori;
 - sistematici rifiuti ad aderire alle altre regole del contesto comunitario.



11. I NOSTRI STANDARD DI QUALITÀ

La capacità di comprendere e soddisfare le esigenze e le aspettative, presenti e future, dei nostri utenti è la chiave da cui dipende il successo della nostra organizzazione. E' per questo che la direzione pone al centro del proprio sistema aziendale l'utente, focalizzando costantemente su di esso la propria attenzione.

Questi gli standard garantiti nel proprio funzionamento:

- Mantenimento di un sistema di gestione della qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001
- Rispetto della normativa in tema di tutela della privacy, mediante un sistema costantemente aggiornato che garantisce la tutela dei dati personali degli utenti.
- Cura degli aspetti igienico-sanitari mediante un sistema di autocontrollo (HACCP) che garantisce i livelli di igiene e pulizia richiesti dalle normative in tema di somministrazione di alimenti.
- Formazione specifica e aggiornamento permanente rivolti a tutto il personale.
- Supervisione dell'équipe mediante il supporto di professionalità esterne.
- Attività di verifiche interne dirette a tenere sotto controllo i processi di erogazione dei servizi e delle prestazioni.
- Monitoraggio continuo del grado di soddisfazione dell'utenza mediante appositi strumenti.
- Monitoraggio dello stato di salute dell'utente senza oneri aggiuntivi.
- Sostegno alle famiglie attraverso colloqui individuali.



12. MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA

Al fine di tutelare l'utente, la comunità Maranathà ha posto una serie di meccanismi che garantiscono il rispetto dei suoi diritti.

Reclami: ogni utente ha la possibilità di segnalare reclami direttamente alla direzione tramite il Responsabile Assicurazione Qualità, al quale può rivolgersi per evidenziare eventuali disservizi, comportamenti o situazioni che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.

Gestione dei reclami e delle segnalazioni: osservazioni, segnalazioni, reclami comunque pervenuti e da chiunque forniti, sono gestiti dalla direzione che li valuta fornendo una risposta rapida.

Verifica e miglioramento degli standard: tramite l'analisi di una serie di indicatori, la direzione verifica periodicamente gli andamenti nei servizi erogati e valuta il raggiungimento degli obiettivi di miglioramento che vengono posti durante ciascun anno.

Responsabile Assicurazione Qualità

Antonella ROTELLA

Via Saccari n. 78 – 89852 Mileto (VV)

Tel. 0963.542950

Il Gruppo Maranathà Odv Ets ha un sistema qualità
certificato secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015
Certificato n. 785 – Settore EA 38f

SINCERT

