



Il Millepedi  
SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE  
Onlus

# CARTA DEI SERVIZI

## CENTRO DIURNO “GULLIVER”

*Struttura semi-residenziale terapeutico/riabilitativa  
per soggetti tossicodipendenti*

# CARTA DEI SERVIZI CENTRO DIURNO GULLIVER

## **INDICE**

Introduzione p. 3

## **I PARTE**

1. Presentazione dell'ente p. 4
2. Mission p. 4
3. Finalità strategiche p. 5
- 3.1 Obiettivi specifici p. 5
4. Principi cui è ispirata la carta dei servizi p. 5
5. Parametri di qualità perseguiti p. 6
6. Azioni per la partecipazione e la tutela degli utenti p. 8

## **II PARTE**

7. Schede sintetiche aree d'intervento p. 10
- 7.1 Area Dipendenze e soggetti a rischio di esclusione sociale p. 10
  
8. Regolamento del servizio p. 12
- 8.1 Regolamento Centro Diurno Gulliver p. 12
  
9. I progetto di intervento e la metodologia p. 14
- 9.1 Il programma terapeutico del Centro Diurno Gulliver p. 14
10. Contatti con Utenti potenziali p. 26

## INTRODUZIONE

La carta dei servizi è un documento che nasce dalla volontà della Cooperativa Sociale “Il Millepiedi” onlus per promuovere il *Centro Diurno Gulliver* attraverso una corretta informazione unitamente alla trasparenza e alla garanzia dei diritti degli utenti.

La finalità è stata quella di costruire uno strumento informativo agile e di facile lettura, per orientare gli utenti nella rete delle attività poste in essere e per fare conoscere gli standard di qualità, avendo come punto di riferimento il miglioramento del servizio in funzione delle esigenze dell’utenza.

La carta dei servizi è composta fondamentalmente da due parti:

1. una **parte istituzionale** che comprende:
  - la presentazione dell'ente, la mission e le finalità del servizio e interventi erogati
  - i principi della carta
  - parametri di qualità perseguiti: gli impegni assunti verso i beneficiari dei servizi
  - descrizione delle azioni per la partecipazione e la tutela degli utenti
  
2. una seconda parte che comprende le **schede sintetiche delle attività del servizio** (*criteri per l'accesso ai servizi, le modalità del relativo funzionamento, ecc...*), i **progetti socio-educativo** e i **regolamenti** che la Società Cooperativa Sociale Il Millepiedi onlus attua.

## I PARTE

### 1. CHI SIAMO

La Cooperativa “Il Millepiedi” è nata il 6 Luglio 1994 sulla spinta propositiva della Comunità Emmanuel Campania, grazie alle motivazioni di un gruppo di giovani provenienti dagli itinerari di formazione umana e spirituale, previsti nell’ambito delle attività della Parrocchia Maria S.S. delle Grazie al Purgatorio presso la quale continuano ad essere presenti offrendo un valido sostegno alle sue numerose attività. Gli scopi perseguiti sono volti a favorire lo sviluppo globale della persona, la sua cura ed integrazione sociale. La Cooperativa collabora, in qualità di consulente con la Caritas Diocesana di Napoli, la ASL NA 1, la ASL NA2 NORD, il comune di Napoli, altri Comuni della Provincia ed Enti del Privato Sociale.

Aderente al C.N.C.A. (Coordinamento Nazionale delle Comunità di Accoglienza) e al C.I.C.A. (Coordinamento Italiano Case Alloggio/AIDS).

Socio Fondatore del Consorzio di Cooperative Sociali CO.RE..

Da sempre, l’offerta dei servizi della cooperativa è rivolta direttamente a soddisfare la domanda di assistenza e di aiuto proveniente dai minori e adolescenti; giovani e famiglie in disagio per situazioni problematiche legate alla tossicodipendenza e/o alla malattia correlata all’uso di droghe; persone a rischio di esclusione sociale per situazioni di estrema marginalità o a causa delle condizioni di precaria salute dovute all’HIV e/o a patologie connesse ad essa.

### 2. LA MISSION E LA NOSTRA FILOSOFIA D’AZIONE

La Società Cooperativa Sociale Il Millepiedi ONLUS organizza i servizi e gli interventi in una logica sistemica e di rete in grado di promuovere energie e risorse degli individui e della comunità al fine di contrastare il disagio e di promuovere il benessere e il miglioramento della qualità di vita.

Nei servizi, che essa offre, **prefigura un modello d’intervento** in cui il servizio stesso non è inteso semplicemente come un luogo a cui la persona bisognosa accede e da cui riceve benefici, ma come un “circuito sociale e sanitario” fatto di **offerte e percorsi integrati** in grado di programmare interventi individualizzati, differenziati e reticolari che possono dare risposte a bisogni complessi, realizzando azioni ampie che abbraccino i tanti mondi vitali della persona e che siano sinergicamente operativi a favore delle fasce più deboli e svantaggiate della popolazione nel campo della prevenzione, assistenza, cura, formazione per il re-inserimento socio lavorativo.

### **3. LE FINALITA' STRATEGICHE**

Obiettivi strategici che la Cooperativa persegue sono:

1. la promozione di percorsi educativi personalizzati e la messa in rete degli interventi ricercando sinergie con altri servizi socio sanitari
2. il miglioramento dei servizi adeguandoli sempre più ai bisogni espressi dall'utenza mediante lo scambio informativo

#### **3.1 GLI OBIETTIVI SPECIFICI**

Obiettivi primari specifici dei servizi e degli interventi erogati sono:

1. sostegno agli ultimi (minori a rischio, famiglie con disagio, tossicodipendenti, soggetti con comorbilità siero positivi e affetti da HIV, giovani disoccupati, immigrati, ecc...)
2. prevenzione del disagio dei minori e adolescenti e contrasto alla tossicodipendenza
3. promozione dell'agio e del benessere psico-fisico dei minori e delle persone svantaggiate
4. lotta alle varie povertà (deprivazione economica, culturale e formativa, emarginazione sociale, ecc...)
5. sostegno al reinserimento sociale e lavorativo per i soggetti svantaggiati mediante la formazione professionale

### **4. I PRINCIPI CUI È ISPIRATA LA CARTA DEI SERVIZI**

#### **Eguaglianza**

L'erogazione dei servizi è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti. Ciascuno ha uguale diritto all'accesso ai servizi, pur nel rispetto dei regolamenti che disciplinano i vari interventi.

Nell'erogazione del servizio non può essere compiuta nessuna distinzione per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. L'eguaglianza è intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione.

#### **Imparzialità**

Le modalità che disciplinano l'erogazione delle attività sono improntate a criteri di obiettività ed imparzialità.

#### **Continuità**

L'erogazione dei servizi si basa sul principio di continuità senza interruzioni. Il funzionamento irregolare o l'eventuale interruzione del servizio sono regolati e in tali casi vengono adottate misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

## **Partecipazione**

La partecipazione dell'utente, quale soggetto attivo, alla prestazione del servizio è garantita al fine di una migliore efficacia dell'intervento e nell'ottica di una stretta collaborazione con gli operatori.

L'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano. Il diritto di accesso è esercitato secondo le vigenti normative.

L'utente può produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio.

La partecipazione può caratterizzarsi anche a livello associativo, attraverso partenariati, con altri soggetti del privato-sociale, del volontariato, delle organizzazioni pubbliche o private presenti sul territorio.

## **Qualità**

I servizi sono valutati in base alla loro capacità di soddisfare le istanze dei destinatari e di ottimizzare le risorse a disposizione.

## **5. PARAMETRI DI QUALITÀ PERSEGUITI**

Il miglioramento del servizio passa attraverso una corretta informazione/conoscenza delle fasi del processo di erogazione delle attività e dall'individuazione di parametri di qualità valutabili. Si intende, quindi, fornire informazioni corrette e trasparenti sul processo di erogazione del servizio nonché individuare indicatori di qualità traducibili in variabili misurabili.

### **Informazione sul processo di erogazione**

Sono distinti quattro fasi operative: 1-accoglienza; 2-analisi del problema e attivazione delle risorse disponibili; 3-definizione di un progetto individuale; 4-valutazione dell'intervento verificando il grado di soddisfazione dei beneficiari.

### **Efficienza ed efficacia**

I servizi sono erogati in modo da garantirne l'efficienza e l'efficacia. Si adottano misure idonee per il raggiungimento di tali obiettivi grazie a standard qualitativi ed in base all'esperienza dell'utenza. L'utente può presentare segnalazioni anche con comunicazioni verbali, circa carenze, comportamenti non corretti, ecc...

### **Qualità della prestazione**

La Cooperativa Sociale Il Millepiedi si impegna ad assicurare un buon livello di qualità nei servizi, prevedendo procedure di verifica degli stessi.

Sono esaminate periodicamente la funzionalità dei servizi erogati alla persona, anche raccogliendo, mediante idonei strumenti, il grado di soddisfazione e le proposte di miglioramento che provengano dagli utenti.

### **Qualità del personale impiegato**

La Cooperativa Sociale Il Millepiedi si dota di:

- personale con qualifiche e competenze specialistiche e pluriennali nel settore che si aggiorna costantemente
- modalità operative atte a contenere il turn over per dare continuità alla prestazione
- strumenti per facilitare la comunicazione tra gli operatori e il lavoro d'equipe

### **Indicatori di qualità e strumenti**

Gli obiettivi dichiarati e le prestazioni effettuate verranno valutati "ex post" attraverso la misurazione di parametri (standard) oggettivi:

- grado di soddisfazione dell'utenza;
- monitoraggio dei punti di forza e criticità sul processo di erogazione dei servizi al fine di migliorarli (controllo di gestione);

mediante i seguenti strumenti:

- questionari mirati, finalizzati alla misurazione della soddisfazione (customer satisfaction)
- schede di monitoraggio s.w.a.t. analysis, focus group per la verifica degli aspetti di forza e di debolezza del servizio.

### **Standard di qualità**

Ogni servizio è un sistema formato da tre componenti ciascuna delle quali racchiude delle dimensioni di qualità:

1. la relazione intesa come qualità sociale e relazionale
2. il processo di erogazione inteso come qualità gestionale
3. la struttura quale standard organizzativo

### **Schema dettagliato**

	<b>Relazione</b>	<b>Strumento</b>
Accoglienza	All'utente è garantito un sistema di accoglienza	Grado di Soddisfazione
Analisi del contesto e delle risorse	All'utente è garantita l'attivazione delle risorse disponibili per contrastare e/o ridurre il bisogno	Invio e rapporti costanti con la Committenza Pubblica
Rispetto della persona	Al beneficiario deve essere garantita una relazione rispettosa della persona	Assenza / Gestione dei Reclami

Processo		
Trasparenza/Informazione	All'utente deve essere garantita trasparenza ed informazione	Consenso Informato, Gestione dei Dati
Professionalità	All'utente deve essere garantita la professionalità degli operatori nella prestazione	Formazione e Aggiornamento equipe
Integrazione interna ed esterna	Ai beneficiari deve essere garantito un servizio integrato e reticolare	Rete dei rapporti territoriali
Continuità	All'utente deve essere assicurata la continuità del servizio	Apertura e Follow-Up
Adeguatezza	All'utente deve essere garantito un servizio consono ai bisogni al fine di renderlo significativo e quindi efficace	Verifiche periodiche e Confronto con il conteso di appartenenza
Percorso educativo	Percorso individualizzato, per tutti gli utenti	Presenza del PEI
Struttura		
Comfort	All'utente deve essere garantito l'uso di spazi adeguati alle attività	Grado di Soddifazione
Accessibilità	All'utente deve essere garantita facilità di accesso al servizio	Assenza di barriere

## 6. AZIONI PER LA PARTECIPAZIONE E LA TUTELA DEGLI UTENTI

Stimolare e consolidare lo scambio informativo è obiettivo prioritario per raggiungere standard di crescita dei servizi posti in essere.

Pertanto, la Cooperativa promuove il confronto e la partecipazione dell'utenza e dei loro familiari ritenendo molto utile che questi possano dare contributo al miglioramento del servizio adeguandolo sempre più alle esigenze da essi provenienti. Mediante gli strumenti che la Cooperativa adotta sarà possibile modellare i servizi alle istanze sociali.

### Strumenti di partecipazione saranno:

- l'espressione del grado di soddisfazione dell'intervento
- la divulgazione dei risultati delle valutazioni sul livello di soddisfazione del servizio
- la necessità di accettare le proposte terapeutiche e riabilitative relative al proprio programma
- la possibilità di presentare suggerimenti e proposte di miglioramento del servizio.

### Strumenti di tutela saranno:

- procedura di Reclamo



La comunità, garantisce la funzione di tutela nei confronti degli utenti anche attraverso la possibilità per quest'ultimo di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbiano negato o limitato la fruibilità del servizio.

In particolare l'utente deve rivolgersi al Responsabile del Centro, che registra il reclamo e provvede a dare immediata risposta all'utente per le segnalazioni ed i reclami che si presentano di rapida soluzione, predisponendo contemporaneamente le opportune azioni correttive e preventive, mirate ad eliminare le cause che hanno prodotto il disservizio.

In alternativa l'utente ha la facoltà di sporgere reclamo per iscritto, inviandolo alla Direzione della Cooperativa. Il Presidente, in collaborazione con Responsabile, provvede, non oltre trenta giorni dalla presentazione del reclamo, ad informare l'utente delle azioni intraprese ed i tempi previsti per la rimozione della non conformità e delle cause che la hanno generata.

- Tempi massimi di attesa

In riferimento al Piano regionale di Contenimento delle Liste d'Attesa, i servizi di terapia riabilitativa per dipendenze dipendono direttamente dai servizi tossicodipendenze delle rispettive ASL (SERT). Nel caso di indisponibilità di posti, si provvede previa valutazione dei fine programma previsti, ad instaurare un percorso di accompagnamento dell'utente di concerto con il SERT in attesa dell'ingresso. Sulla base dei dati storici il tempo massimo di attesa è di 30 giorni.

- Gestione della Privacy

Il Servizio si impegna a garantire il rispetto della riservatezza delle informazioni personali raccolte sia tramite documentazione che durante colloqui. Ogni operatore è tenuto a non divulgare informazioni sugli utenti e a conservare in luoghi riservati i moduli e le cartelle personali

## II PARTE

### **7. SCHEDE SINTETICHE AREE D'INTERVENTO**

#### **Le Aree d'intervento della Cooperativa**

La Cooperativa Sociale Il Millepiedi eroga prestazioni principalmente per le aree d'intervento:

- minori e famiglie
- dipendenze e soggetti in HIV a rischio di esclusione sociale

Le attività di servizio possono dirsi preventive, socio-educative, di assistenza riabilitativa e di reinserimento sociale svolte in favore di minori; persone tossicodipendenti, svantaggiate e a rischio di esclusione sociale. Un'attività che si confronta con:

- a) la complessità che ancora oggi caratterizza il disagio delle fasce deboli e in particolare dei minori e tossicodipendenti;
- b) difficoltà di approccio multidimensionale verso le patologie che si legano all'HIV e alle forme di dipendenza;
- c) i processi di riforma del sistema di sicurezza sociale (in primo luogo la riforma del Servizio Sanitario Nazionale - d.lgs 502/92 e sue modificazioni - e dei Servizi Sociali – legge quadro sui servizi sociali L.328/00 e L.R. 11/07);
- d) le condizioni di un territorio fortemente urbanizzato, esposto com'è alla presenza di comportamenti devianti e da pratiche diffuse d'illegalità, caratterizzato da una condizione socio economica contrassegnata da un alto tasso di disoccupazione giovanile, la quale favorisce il lavoro sommerso, e da una forte presenza del fenomeno dell'immigrazione. Un insieme di fattori questi che sottopongono questo territorio a notevoli tensioni sociali ed economiche che coinvolgono le persone deboli ad alto rischio di esclusione sociale.

#### **7.1 Area Dipendenze e soggetti a rischio di esclusione sociale**

##### **Obiettivi**

Intervenire con programmi educativi e terapeutici efficaci sulle problematiche personali e sociali interconnesse e correlate alla tossicodipendenza.

Assistere e sostenere persone sieropositive, affette da HIV e con comorbidità causata dalla patologia

## **Descrizione sintetica del Servizio**

### **Centro Diurno Gulliver**

Ente iscritto all'Albo degli E.E. A.A. della Regione Campania con (Decreto Dirigenziale) e Delibera n° 271 del 07/12/2000.

**Ubicazione della sede operativa:** Via G. Pascoli, II Tr., "Parco dei Pini" isolato 6 80026 Casoria - Arpino (Napoli Tel. e fax: 0815844746

**Il servizio comprende:** attività semiresidenziali terapeutiche di cura e assistenza, gruppi di self help, sostegno psicologico. Le attività sono organizzate anche con particolari ambiti differenziati per i tossicodipendenti soggetti a misure alternative alla detenzione e a quelli in terapia sostitutiva

**A chi è rivolto:** il Centro Diurno accoglie, a pieno regime, sedici persone che hanno intrapreso un cammino terapeutico di riabilitazione dalla dipendenze.

**Finalità educative:** sostenere la persona sotto il profilo terapeutico, recupero e reinserimento sociale; formazione e reinserimento professionale; integrazione tra la popolazione tossicodipendente e la comunità locale; educazione alla tutela e all'auto-tutela dalla salute.

**Accesso:** l'utente può rivolgersi, durante gli orari di apertura della Cooperativa, dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 17,00, per avere informazioni sul servizio

**Chi può richiederlo:** soggetti tossicodipendenti inviati dal Ser.T. e dalla rete dei Servizi Territoriali, e famiglie che necessitano di aiuto

**Referenti del servizio per la cooperativa:** Dott. Francesco Mormone

**Figure professionali impegnate:** psicologi, sociologi, educatori professionali, assistenti sociali, counselor, operatori di prossimità, tirocinanti, tecnici di laboratorio, volontari,

**Dimensione della qualità:** organizzativa e gestionale

**Indicatore di qualità:** per ogni singolo utente è prevista l'elaborazione di un progetto educativo individualizzato di tipo multidisciplinare

**Fattori della qualità:** verifica e valutazione dell'intervento; adeguatezza; servizio rispondente alle necessità degli utenti; personale qualificato; continuità della prestazione.

## 8. REGOLAMENTO DEL SERVIZIO

### 8.1 Regolamento Centro Diurno Gulliver

La frequenza al Centro e' finalizzata al graduale raggiungimento dell'autonomia e della maturità psico - fisica di ciascuna persona a cui e' rivolto il servizio. Pertanto, al fine di garantire un adeguato svolgimento del percorso riabilitativo, è stilato il seguente regolamento interno, i cui obblighi e diritti l'utente assume con l'accettazione del **PATTO TERAPEUTICO**

E' presupposto indispensabile il rispetto dei fondamentali diritti della persona, sia da parte degli operatori che degli utenti, escludendo ogni forma di coercizione fisica, psicologica e morale.

Ogni utente deve assumere un **comportamento** rispettoso degli operatori, degli altri ospiti del Centro e di tutti coloro che contribuiscono al mantenimento della struttura nonché delle attrezzature e degli ambienti che lo circondano.

E' incompatibile con la frequenza ogni forma di violenza fisica e verbale.

Gli utenti sono richiamati al decoro e all'appropriatezza nel proprio modo di presentarsi e vestirsi.

E' fatto obbligo il rispetto delle elementari regole dell'igiene personale e relazionale, al fine di prevenire la diffusione di malattie infettive gli utenti sono tenuti ad attenersi alle procedure di igienizzazione vigenti presso la struttura.

E' fatto divieto di riferire all'esterno del gruppo notizie riferite all'interno delle attività terapeutiche.

La metodologia di lavoro dell'equipe privilegia l'attenzione alla persona elaborando uno **specifico** progetto terapeutico in maniera individualizzata.

**Le attività** del centro si svolgono dal Lunedì al Venerdì dalle 9.00 alle ore 17.00 e gli orari devono essere perentoriamente rispettati.

Le attività del Centro sono di natura psicologica, educativa, sociale e lavorativa, tutte parimenti importanti.

La presenza al Centro è formalizzata mediante la firma dell'apposito registro, così come le eventuali uscite.

All'ingresso effettivo al Centro, è previsto un periodo di inserimento, finalizzato allo sviluppo della motivazione personale e alla chiara percezione del progetto di vita.

La **durata** del percorso riabilitativo è orientativamente di circa 18 mesi e la dimissione dal Centro è decisa dall'equipe operativa, dal Ser.t. territorialmente competente in accordo con l'utente, sulla base del progetto terapeutico stilato.

Ogni utente partecipa alle attività, tra le quali l'ergoterapia e le pulizie dei locali, nelle modalità stabilite dall'équipe, in accordo con il progetto educativo individuale concordato.

Non sono consentite **uscite** durante le attività senza preavviso motivato ed accolto dall'équipe o dal responsabile della struttura.

Non sono consentite visite personali e/o telefonate di natura privata durante tutto l'arco della giornata, se non motivate ed accolte dal responsabile della struttura.

E' fatto divieto di assumere alcool e qualsiasi tipo di **sostanze stupefacenti** per tutta la durata del percorso riabilitativo.

Il consumo di **sigarette** è previsto soltanto durante le pause dalle attività, e il numero delle stesse è stabilito dall'équipe in base alle scelte terapeutiche effettuate dall'équipe.

Eventuali **assenze** impreviste devono essere comunicate prima delle ore 9.00.

Dopo 3 giorni consecutivi di assenza è obbligatorio il certificato medico.

La frequenza di luoghi considerati pericolosi (discoteche, concerti, stadi, ecc.) è subordinata alla decisione dell'équipe sulla base del progetto terapeutico stilato.

E' vietato portare con sé **oggetti personali** di eccessivo valore.

**Le attività lavorative**, anche fuori dall'orario del centro, sono subordinate al parere dell'équipe.

E' obbligatorio svolgere le **analisi tossicologiche** secondo la frequenza indicata dagli operatori.

E' necessario, massimo ogni 6 mesi, svolgere un' **indagine sanitaria** personale.

E' prevista la collaborazione operativa tra **la famiglia** e l'équipe ai fini di una corretta applicazione del progetto terapeutico.

E' obbligatoria la presenza di un referente familiare ai **gruppi famiglia**.

Sono previste esperienze di **vita residenziale** (campi - scuola, campi - lavoro).

Sono previste, nell'ambito di attività esterne - come ad esempio le collaborazioni nei servizi collegati al Centro Diurno, i centri di Ascolto, etc. - testimonianze di vita e esperienze di volontariato.

Al termine del percorso riabilitativo è proposto l'inserimento in un **gruppo di verifica** e confronto.

Il Centro non è responsabile di eventuali smarrimenti di oggetti personali.

I dati personali raccolti nella cartella socio-sanitaria sono raccolti al fine dell'elaborazione del progetto terapeutico e del PEI (progetto educativo individualizzato) e come strumento per il monitoraggio, il confronto, la valutazione condivisa nell'ottica dell'integrazione con il Servizio Pubblico (Ser.T)

Il Centro è tenuto a rilasciare relazione trimestrale al Ser.T. e, dove previsto, alla Uepe, e Autorità Competenti richiedenti informazioni sull'utente

## 9. IL PROGETTO DI INTERVENTO E LA METODOLOGIA

### 9.1 Programma terapeutico Centro Diurno Gulliver

#### Principi etici e finalità del Progetto Riabilitativo

Il Progetto Riabilitativo del Centro Diurno "Gulliver" si ispira ai seguenti principi base:

- ◆ Rispetto dei fondamentali diritti della persona che escludono, in ogni fase dell'intervento, ogni forma di coercizione fisica, psicologica e morale;
- ◆ Garanzia della volontarietà nell'accesso al programma e nella permanenza nella Struttura;
- ◆ Promozione del graduale raggiungimento dell'autonomia e della maturità psico-fisica della persona (che accede del Servizio);
- ◆ Chiarezza e trasparenza con l'utenza rispetto interventi, scelte, motivazioni e scopi psico-socio-riabilitativi;
- ◆ Apertura al dialogo e alla comunicazione come scelte di intervento.

#### Accesso al Centro

L'equipe del Centro Diurno "Gulliver" promuove e sostiene le dinamiche di integrazione pubblico-privato sociale. Pertanto, l'ingresso alla struttura è subordinato al necessario parere favorevole del Ser.T. territorialmente competente

L'ingresso al Centro Diurno "Gulliver" è soggetto a due principi di base: la motivazione della persona tossicodipendente ad intraprendere un percorso terapeutico di riabilitazione e dalla conseguente adesione al Progetto Terapeutico Individuale proposto e condiviso necessariamente dal servizio inviante, il Ser.T. territorialmente competente. Il Ser.T. ,infatti, in qualità di detentore del trattamento socio-sanitario formula una prima ipotesi di aderenza del programma terapeutico della struttura ai bisogni della persona dipendente. Provvede a fornire informazioni all'equipe del Centro, relative all'anamnesi dell'utente, alle condizioni sociali, familiari, sanitarie, giuridiche, compatibili con un percorso semiresidenziale.

La valutazione di questi presupposti viene effettuata, in ultima analisi, dall'équipe della Struttura, costituita principalmente dalle figure del Coordinatore, dello psicologo e degli educatori, che entrano in relazione con il richiedente nelle diverse fasi conoscitive.

La fase di ammissione è finalizzata ad acquisire informazioni più articolate sulla domanda portata dalla persona, a raccogliere i dati anagrafici ed anamnestici utili alla compilazione della cartella clinica, a promuovere un orientamento alla partecipazione dell'utente alla successiva fase di **valutazione multidisciplinare integrata** e a illustrare le modalità di funzionamento e

organizzazione del Servizio. La VaMI è un processo complesso finalizzato a conoscere ed analizzare dal punto di vista medico-sanitario e psico-socio-educativo la richiesta portata dall'utente in un dato momento, nonché a valutare e diagnosticare eventuali patologie connesse e correlate.

La VaMI è un processo necessario nei seguenti casi :

- Definizione di programma terapeutico per nuovo utente;
- Definizione di programma terapeutico di utente già conosciuto e precedentemente dimesso;
- Ridefinizione di programma terapeutico di utente in carico a fronte della rilevazione di nuovi bisogni o di nuova domanda dell'utente.

Le modalità attraverso le quali si realizza la VaMI sono:

- Colloqui conoscitivi/valutativi e visite individuali anche allargati ai contesti di riferimento significativi, previo consenso dell'utente, ed effettuati dalle diverse professionalità del Servizio;
- Accertamenti strumentali e di laboratorio;
- Osservazione comportamentale in fase di valutazione;
- Contatti finalizzati alla acquisizione di documentazione e informazioni presso altri enti o servizi esterni , nel rispetto delle normative vigenti;
- Eventuale collegamento con il medico di medicina generale di riferimento del paziente

Mediante le modalità e gli strumenti indicati , la Valutazione Multidisciplinare Integrata andrà a contenere :

- Storia personale di uso ed abuso di sostanze e degli effetti ricercati e conseguiti dal punto di vista medico-sanitario e psico-socio-educativo;
- Esame medico generale, raccolta anamnestica, valutazione della documentazione clinica pregressa, accertamenti strumentali e di laboratorio, anche per patologie correlate e concomitanti;
- Screening di laboratorio per la verifica dell'utilizzo di sostanze d'abuso e il loro andamento nel tempo, nonché la effettiva assunzione di farmaci prescritti;
- Analisi psicologica della storia personale e delle dinamiche relazionali storiche e attuali, delle pregresse azioni tratta mentali;
- Valutazione psicodiagnostica (inclusiva di batteria tests/questionari diagnostici : quest.ASI, MMPI2, , quest.SCID2, intervista SCID2);
- Certificazione medico legale in base ai criteri DSM IV-TR ;
- Analisi della situazione socio-educativa della persona e del contesto familiare, lavorativo, relazionale, sociale;
- Analisi della situazione giuridica;

- Definizione delle aree di problematicità riconosciute e non dall'utente, delle risorse attivabili e degli obiettivi realisticamente raggiungibili dal punto di vista medico-sanitaria e psico-socio-educativo.

Al termine della Valutazione Multidisciplinare Integrata viene effettuata dalla équipe multiprofessionale una sintesi diagnostica.

Il primo contatto avviene di norma con il Coordinatore, in accordo con il Ser.T. di appartenenza dell'utente, per valutare un piano d'azione congiunto ed una prima ipotesi di progetto individuale sulla base delle necessità riferite.

Successivamente e congiuntamente al Ser.T. di riferimento, si concorda un ciclo di incontri con l'interessato, con l'eventuale presenza degli Operatori ASL, presso la Sede del Centro "Gulliver", del Ser.T. o a domicilio dell'utente, a seconda delle necessità socio-ambientali e delle eventuali limitazioni alla libertà dell'utente.

L'ammissione al Centro avviene considerando principalmente la struttura di personalità e i trattamenti farmacologici sostitutivi ritenuti idonei e coerenti al Programma.

Il Centro prevede successivamente l'elaborazione di un Progetto Terapeutico specifico e calibrato alle esigenze, necessità e progettualità individuali, oltre che rispettoso delle differenze interpersonali, tenendo debitamente conto delle eventuali patologie organiche e dei disagi psicologici, per consentire l'adeguamento della proposta terapeutica con le esigenze personali. Per questi motivi una proposta viene elaborata dopo un primo periodo osservazione al Centro e di verifica da parte del Personale di riferimento, del Coordinatore, e del parere dell'équipe.

E' ammesso, come strumento terapeutico, la messa alla prova per un periodo di tempo limitato.

Necessari all'ingresso effettivo al centro sono i seguenti documenti:

Tessera Sanitaria, Codice Fiscale, Carta d'Identità, Certificato di iscrizione al Sert, Certificato di sana e robusta costituzione per attività non agonistica.

Durante il primo colloquio in Accoglienza ad ogni utente viene consegnata copia della Carta dei Servizi e viene illustrata la modalità di trattamento dei dati personali e sensibili relativamente alla Legge sulla Privacy, chiedendone il consenso attraverso la firma del modulo "Consenso trattamento dati personali utente" e consegnando l'informativa sulla raccolta ed il trattamento dei dati personali ai sensi del "Codice in materia di protezione dei dati personali" (D.Lgs. n°196 del 30/06/03).



La Comunità è responsabile per la corretta applicazione delle indicazioni contenute all'interno della Legge sulla Privacy; a tale riguardo garantisce ed assicura il trattamento e l'utilizzo della documentazione personale dei singoli utenti esclusivamente per gli scopi relativi alle attività di assistenza prestate, e la non divulgazione a terzi delle informazioni contenute all'interno dei documenti sopra specificati, se non preventivamente autorizzato dai familiari dell'utente o dall'utente stesso.

### **Patto terapeutico**

L'inizio del percorso avviene con la stipula di un "Patto Terapeutico" in cui sono descritte e proposte sinteticamente le modalità di trattamento e la regolamentazione dei principi di mutuo rispetto; inoltre l'ingresso è subordinato anche all'accettazione del primo "Incontro Statico", il PEI. L'Incontro Statico è l'elaborazione del Progetto Educativo Individualizzato che l'équipe, successivamente al primo periodo di analisi dei bisogni e delle necessità dell'utente, propone in un momento di incontro di gruppo. Si tratta di uno strumento che rileva alcuni macro-aspetti individuati come "devianti della personalità" e co-responsabili di alcune problematiche legate alla dipendenza, proponendo quindi la lettura di questi primi elementi come fonte di nuove e iniziali risorse personali.

E' considerata facente parte della strategia psico-educativa la necessità di riflettere e confrontarsi mutuamente e continuamente rispetto gli elementi emersi e messi in rilievo dagli operatori e relativi a ciò che della personalità viene considerato necessario modificare.

### **Tempi**

Il passaggio terapeutico indirizzato al cambiamento e teso al raggiungimento di una prima indipendenza e autonomia della persona, sia dalla sostanza nella sua simbolicità e nel bisogno psico-fisico che nello stile di vita, e conseguentemente dal Centro come luogo di cura, avviene nella nostra ottica gradualmente e nel pieno rispetto dell'individualità di ogni utente. Considerando le debite unicità e singolarità e gli eventuali progressi riabilitativi, il tempo di permanenza effettiva in carico presso questo Centro è stabilito coerentemente con quanto sopra esposto e su queste basi a discrezione del Responsabile della Struttura con l'équipe e in accordo con le Strutture Inviati.

Il tempo mediamente previsto per il percorso terapeutico così considerato è indicativamente di circa

18 mesi.

### **Descrizione sintetica degli interventi:**

a carattere psicologico: colloqui diagnostici, terapeutici di gruppo ed individuali

a carattere educativo: attività sportiva, laboratori di informatica, fotografia, cineforum, artistico-teatrale, discussioni di gruppo;

a carattere sociale: screening del territorio, collegamento in rete della struttura alle altre risorse esistenti, filtro e orientamento della domanda, sensibilizzazione, elaborazione di documentazione .

a carattere lavorativo: percorsi di educazione al lavoro

### **La proposta terapeutica:**

Il “Cammino Terapeutico” è suddiviso in tre fasi: Accoglienza, Fase Costruttiva e Responsabilità

#### **Prima Fase – Accoglienza.**

L’obiettivo di questo momento è di proporre all’utente un contesto relazionale e normativo che, a partire da e con particolare rilievo alla gestione della propria vita calata nella quotidianità, fornisca un rinnovato senso di contenimento, di confine e protezione, attraverso ad esempio il rispetto degli orari di ingresso e di uscita al Centro e delle attività proposte.

In questa prima fase, la famiglia è chiamata a dare il massimo supporto ed incoraggiamento alla persona che ha intrapreso la cura proposta, accompagnata nel prestare attenzione a non sostituirsi alla volontà del caro e alla gestione delle sue responsabilità, stringendo un rapporto di collegamento con gli operatori del Centro al fine di creare di mutuo accordo e sostegno un ambiente idoneo al processo di aiuto dell’intero universo relazionale che gravita attorno all’assistito.

Infatti, per la stessa scelta e connotazione della struttura a regime diurno, il costante rapporto con le famiglie e con le altre presenze significative nella storia di ogni persona, intende realizzare e perseguire due fondamentali obiettivi:

la verifica del feedback emotivo “dentro-fuori” rispetto al Centro, (ovvero l’analisi dei vissuti sensibili a carattere emotivo che emergono dalla progressiva presa di consapevolezza dell’utente come persona in cura e dal suo dividersi tra realtà esterna e ambiente comunitario);

confronto e revisione dei comportamenti, dello stile di vita e di condotta, della coerenza d’azione nella vita quotidiana in riferimento alle riflessioni emerse durante il trattamento al Centro.

Dopo indicativamente un mese di partecipazione al percorso terapeutico, per ciascun utente, osservato dall'quipe di operatori, viene proposto un "Incontro Statico".

L'Incontro Statico è sintetizzabile come un momento di intenso confronto personale che giova anche della ricchezza dei messaggi prodotti e rimandati dal gruppo dei pari e che mira a fornire agli interessati una prima base di lavoro da cui cominciare e intraprendere il percorso di rivalutazione personale (interiore).

Le riflessioni, individuali e di gruppo, sono sostenute dalla lettura di alcuni testi ritenuti dagli operatori del Centro come particolarmente significativi e di aiuto.

La fase di Accoglienza ha una durata di sei mesi circa e, verificato il grado di autonomia e di indipendenza raggiunta da ciascun utente, avviene il passaggio al momento successivo.

### **Seconda Fase – Costruttività.**

Il macro-obiettivo raggiunto durante la prima fase del cammino, la definizione e la presa di consapevolezza del proprio problema di tossicodipendenza, viene ripreso per essere ampliato ed approfondito durante questa fase.

In questo periodo ogni utente è sollecitato ad indagare su come l'agire tossicomane abbia procurato in passato e provochi nel presente effetti indesiderati e a verificare la propria motivazione a compiere delle scelte di campo, come ad esempio "passare dal problema droga all'essere uomo", a considerare il proprio essere uomini in difficoltà.

E' il momento della strategia riabilitativa in cui ogni utente è chiamato a compiere un atto di responsabilità verso se stesso con il presupposto di giungere alla capacità di autovalutazione critica e realistica, svelando le "maschere di ambiguità, inganno e ipocrisia", raggiungendo la consapevolezza del "rifugio sicuro indotto dall'effetto psicotropo della sostanza d'abuso", in un percorso che conduca così, negli intenti, "oltre l'apparenza", ricercando l'emersione delle parti autentiche di ciascuno, "verso l'essere e non verso il sembrare".

La proposta terapeutica è dunque chiarificata nella ricerca di un cammino che, a partire dalla onesta e critica nuova conoscenza di sé, consenta un confronto proficuo e obiettivo con il mondo esterno, con particolare attenzione alle relazioni interpersonali, (famiglia, lavoro, amicizie, gruppo sociale...).

### **Terza Fase – Responsabilità.**

Il lavoro ricercato nella seconda fase, precedentemente descritta, centrato sulla riscoperta, ridefinizione e rivalutazione della propria identità, è propedeutico nelle riflessioni e nel lavoro di consapevolizzazione della propria condizione di sofferenza, condizione fondamentale per il passaggio alla terza fase.

Ciascun utente è chiamato a vivere in questo momento il peso indotto dalla responsabilizzazione delle proprie azioni, non solo riguardo la propria esistenza ma anche rispetto le altre presenze dei pari nel Centro, esemplificazione dei rapporti interpersonali.

Questa acquisizione di competenze relazionali avviene attraverso la graduale assegnazione di impegni e ruoli nella gestione degli spazi comuni, con riferimento sia ad aspetti tecnico-organizzativi nelle attività del Centro (come ad esempio la cura di alcuni luoghi o suppellettili o ancora la responsabilizzazione rispetto la gestione di alcuni momenti comuni), sia alla presenza, in qualità di figure più esperte e responsabili, nell'accompagnare i nuovi ingressi alla comprensione degli strumenti riabilitativi comuni, o ancora nel supportare gli utenti "più giovani" nei momenti di difficoltà.

I fruitori del percorso terapeutico sono in questa fase orientati e indotti a raggiungere un grado di autonomia sempre maggiore, ad ampliare la propria capacità di auto-contenimento e di richiesta di appoggio emotivo, aprendosi alla considerazione dell'altro e alla ricerca di soluzione delle problematiche estranee alle proprie, forti della capacità di riduzione degli agenti stressanti acquisita durante il percorso pregresso, verificandosi e sperimentandosi come capaci e adeguati nelle responsabilità loro attribuite, affinché queste siano intese e concettualizzate come servizio verso gli altri, come personale testimonianza dei valori eventualmente acquisiti.

La Responsabilità attribuita e vissuta percorre un iter graduale che a partire dalla propria persona si estende agli altri presenti nel Centro e ancora sulle altre persone significative.

A questo proposito, orientativamente negli ultimi tre mesi di trattamento, ogni utente è assistito nel lavoro di individuazione, con modalità introspettivamente più incisive, del proprio ruolo nella società, territorialmente e culturalmente intesa, divenendo risorsa utile e fruibile per gli altri immediatamente vicini quali la famiglia o il mondo del lavoro, affrontando eventuali implicazioni, cattive gestioni o dei sospesi precedenti al percorso terapeutico.

E' previsto, inoltre, che durante o al termine del percorso così considerato, ad ogni ospite sia proposto di collaborare nei Servizi collegati al Centro Diurno, come i Centri di Ascolto, o di essere presenti, sempre se ritenuto necessario e se condiviso, di prestare la propria esperienza all'attività

delle Testimonianze, ovvero di prevenzione nelle scuole con peculiari modalità sperimentali successivamente descritte.

Il passaggio formale ad ogni fase successiva avviene a discrezione decisionale dell'équipe degli operatori e con il relativo consenso e consapevolezza dell'interessato. Esso prevede, inoltre, la proposta del secondo oppure terzo incontro statico, se si inizia rispettivamente la seconda o terza fase.

### **Dimissioni**

Alla fine del percorso, dopo una valutazione multidisciplinare e integrata con il parere degli operatori del Ser.t., si procede alle dimissioni dell'utente attraverso un rito simbolico di fine programma. Ai Servizi viene fatta Comunicazione scritta e l'Utente riceve un Attestato.

Qualora il programma terapeutico si dovesse interrompere prima della conclusione, per abbandono dell'utente o per decisione disciplinare da parte dell'équipe, sarà inviata comunicazione e relazione dettagliata ai servizi e – su richiesta – all'utente stesso.

### **Metodologia di lavoro e strumenti adottati**

L'équipe degli operatori del Centro Diurno “Gulliver” adotta una metodologia di lavoro che privilegia *l'attenzione alla persona*. La peculiarità di questo approccio si fonda sulla programmazione e progettazione degli interventi psico-socio-riabilitativi individualizzati, *centrati sulla persona*.

L'elaborazione del singolo progetto d'aiuto, infatti, avviene solo dopo un periodo di osservazione in cui ogni utente viene valutato ed ascoltato nei bisogni e nelle difficoltà vissute e questo tempo diviene utile affinché gli operatori, in un lavoro di condivisione e verifica delle singole osservazioni e valutazioni, delineino un primo profilo personalizzato ed etiopatologico, delineando così un primo progetto di intervento sulla base della proposta terapeutica generale adottata dal Centro, con le modalità descritte in questo documento di sintesi.

L'orientamento di fondo che guida le scelte terapeutiche intraprese da questa Struttura si fonda sui contributi teorici e metodologici della Psicologia, nelle sue accezioni più di matrice antropologico-umanistica (quali Rogers e la terapia non direttiva, Winnicott e le relazioni oggettuali, Bion e

l'analisi dei gruppi, il modello matapsicologico dell'Analisi Transazionale, l'approccio alla psicopatologia e al trattamento dell'indirizzo fenomenologico...) con particolare attenzione alla formazione dell'identità e alla formazione e gestione dei gruppi di riabilitazione, privilegiando in particolare:

le dinamiche di gruppo, egualmente tese alla ricerca e allo sviluppo di capacità di autogestione da parte degli utenti;

i confronti e le discussioni di gruppo su argomenti riguardanti ad esempio la relazionalità, l'emozionalità, la responsabilizzazione sociale e individuale, le reattività comportamentali;

l'attribuzione di graduali responsabilità secondo il livello di autonomia raggiunta dai singoli;

i confronti individuali interpersonali sia con l'operatore di riferimento che tra pari;

i colloqui terapeutici o di contenimento con gli operatori;

le esperienze di "vita comune" a carattere residenziale.

## **Principali attività riabilitative proposte**

### Verifica

Le attività denominate di "verifica" sono proposte con due modalità, di gruppo ed individuali, e vengono effettuate indicativamente due volte a settimana, salvo esigenze particolari e a discrezione delle scelte riabilitative degli operatori coinvolti.

Le verifiche sono momenti tesi a confrontare sia i vissuti emotivi che eventuali situazioni, di natura comportamentale, stressante o psicologico-intimistica, che ciascun utente vive nella quotidianità, sia interna al Centro che esterna. Si pone particolare attenzione alla discussione delle regole di vita comuni, al rapporto con gli altri (utenti, operatori, familiari e conoscenti) e alle relazioni interpersonali, alle attività svolte nella quotidianità familiare, al rapporto con la strada e gli altri luoghi a rischio, nella loro accezione reale e simbolica, alla ricerca di disposizioni e strategie compensatorie per il tempo trascorso al di fuori del Centro.

### Ricerca

La "Ricerca" si propone come un momento di approfondita riflessione, individuale o in piccoli gruppi accomunati dal percorso svolto, ed avviene utilizzando la lettura di testi ritenuti particolarmente significativi, la cui scelta e i cui contenuti sono calibrati secondo la fase del

cammino terapeutico. In alcuni momenti del percorso terapeutico questa attività può essere ampliata nella sua realizzazione all'intero gruppo di utenti.

Ogni incontro di Ricerca è suddiviso in tre momenti:

nel primo vi è la lettura di una parte selezionata e scelta del testo previsto con la guida dell'operatore di riferimento, con la successiva discussione che prende spunto da quanto emerso e che consente di comprendere ed attualizzare i messaggi che emergono;

il secondo prevede una specifica e contestuale riflessione su un particolare contenuto rilevato e assunto all'attenzione e che deve essere calato nella realtà personale dell'interessato, prestando particolare riferimento alla storia trascorsa. Ogni utente possiede un quaderno di ricerca su cui annotare le proprie riflessioni;

l'ultimo momento è dedicato all'elaborazione personale di una proposta da svolgere in un secondo tempo cui seguono eventuali riflessioni (di natura più generale).

### Terapia Psicologica

La terapia psicologica rivolta al gruppo è settimanale, ed è condotta dallo psicologo della Struttura. E' rivolta principalmente alla rielaborazione della propria storia di vita, all'emozionalità attuale e alla progettualità.

Parte integrante e rilevante del progetto terapeutico individualizzato è costituito, inoltre, dal colloquio psicologico individuale di sostegno o di psicoterapia, che ciascun utente svolge con lo psicoterapeuta della Struttura almeno una volta a settimana.

### Testimonianza

Attività libera e a discrezione della volontà dell'utente, a condizione del giudizio di adeguatezza rispetto le condizioni individuali e del momento storico e personale da parte dell'équipe, che consiste in una serie di incontri di prevenzione alla droga negli istituti scolastici superiori. La formulazione di questa attività è incentrata sul racconto spontaneo e senza preparazione pregressa di alcune delle proprie esperienze di vita, con grande peso al piano emotivo e comunicativo. L'operatore di riferimento presenta gli utenti partecipanti e il lavoro globale che stanno svolgendo presso la Struttura e invita i presenti a creare un momento di dialogo, con modalità paritarie (evitando situazioni "dall'alto", ovvero tipo conferenza-lezione) e argomentando unicamente rispetto le proprie esperienze interne. Si tratta di un momento che se adeguatamente sviluppato permette all'utente di provare un primo confronto con una realtà esterna spesso stigmatizzante, e il racconto della propria biografia si può arricchire di elementi della vita quotidiana altrimenti più

complessi da ricercare nel lavoro prettamente terapeutico svolto presso la Struttura, quali il confronto, la messa in discussione, l'affrontare possibili "accuse", ecc.

### Attività pedagogiche

Il percorso prevede la valutazione delle conoscenze di base, delle competenze di cittadinanza e il grado di istruzione degli utenti. Parte integrante del programma è tutta una serie di azioni finalizzate al recupero dell'obbligo scolastico e della formazione professionale.

Sono previste anche attività di laboratorio e ludico-sportive che si prepongono tre obiettivi fondamentali:

- l'apprendimento di tecniche specifiche in ambiti quali la fotografia, l'informatica o la lettura e scrittura, al fine di fornire alcuni strumenti concreti di formazione, da poter utilizzare, eventualmente, per il reinserimento lavorativo;
- l'espressione della creatività e delle potenzialità personali nonché di senso critico, attraverso laboratori quali ad esempio quello artistico o il cineforum;
- la rilevazione e la canalizzazione dei moti aggressivi e istintivi, attraverso l'attività sportiva controllata.

Tutte le attività pedagogiche strutturate sottendono l'importanza legata al lavoro di gruppo quale strumento primario di confronto personale e reciproco e sono tese alla condivisione di una nuova proposta critica di "regole di vita", ovvero di modalità nuove e socialmente accettate di regolamentazione degli spazi e della convivenza comune, così da non intendere più le norme sociali preposte come limitanti la libertà personale ma come strumenti che consentano la gestione equilibrata e non trasgressiva della quotidianità.

A tal proposito sono previste almeno due volte l'anno esperienze di vita residenziale, in particolare:

- campi-scuola a tema specifico, per verificare la capacità di gestione della vita quotidiana comune;
- campi-lavoro volti a realizzare particolari esperienze di solidarietà nei confronti di realtà disagiate che necessitano di un intervento di sostegno di tipo strutturale.

### Gruppo Famiglie

L'incontro esteso ai familiari degli utenti, denominato "Gruppo Famiglie" è rivolto alle persone che vivono in stretto contatto con i ragazzi tossicodipendenti in carico o a coloro che, in diversi vesti, ricoprono un ruolo particolarmente significativo nella loro storia.



E' uno spazio dedicato interamente alla manifestazione, elaborazione e rivisitazione dei vissuti e delle emozioni di genitori, mogli, compagne o figli, che spesso, a causa della mancanza di strumenti o della sfiducia rispetto la cura, esasperano il proprio senso di colpa e di responsabilità rispetto la tossicodipendenza del congiunto, con effetti reattivi depressivi, ansiogeni, fobici o evitanti.

L'obiettivo del gruppo è di offrire un'area e un momento di contenimento della sfera emotiva utilizzando la capacità di accoglienza reciproca di ogni membro in grado di restituire sostegno e comprensione empatica, affinché il gruppo sviluppi capacità e strumenti di auto-mutuo-aiuto.

Il gruppo è condotto da uno psicologo, da un'assistente sociale o dal Responsabile avviene con cadenza mensile almeno per tutta la durata del percorso terapeutico dell'utente, rendendosi disponibili, se richiesto, ad accogliere i relativi cari anche nel periodo successivo alla dimissione.

### Colloqui con le famiglie

Per la particolare connotazione a regime diurno del Centro Gulliver, è considerata indispensabile la presenza e la collaborazione della famiglia di ogni utente in carico.

Tale partecipazione è ritenuta, infatti, parte integrante nell'elaborazione del progetto d'aiuto personalizzato, quindi fondamentale per l'accompagnamento nel percorso terapeutico globale.

I colloqui sono previsti al bisogno o pianificati con frequenza settimanale o bisettimanale, a seconda delle necessità terapeutiche, con le persone ritenute particolarmente significative nella storia dell'interessato, e sono finalizzati a verificarne i comportamenti o lo sviluppo delle prescrizioni fornite dagli operatori all'esterno dell'orario e dell'ambiente "protetto" del Centro. Questi incontri sono tesi anche alla pianificazione e progettazione di interventi comuni.

### Gruppo Infinito

In conclusione al percorso riabilitativo, viene proposto agli utenti dimessi un incontro di confronto a cadenza mensile, per condividere e valutare eventuali difficoltà riscontrate nell'effettivo reinserimento sociale, possibili momenti di scoraggiamento, avvilitamento, depressività reattiva, per valutare nuove strategie di comportamento e relazionalità.

### Orario Settimanale delle principali attività

Orari	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì
8.30-9.00	<i>Accoglienza alla giornata</i>	<i>Accoglienza alla giornata</i>	<i>Accoglienza alla giornata</i>	<i>Accoglienza alla giornata</i>	<i>Accoglienza alla giornata</i>
9.00-10.30	<u>Laboratorio artistico</u>	<u>Terapia di gruppo</u>	<u>Cerchio -diari</u>	<u>Cerchio -diari</u>	<u>Laboratorio didattico</u>
10.30-11.00	<i>Pausa -Break</i>	<i>Pausa -Break</i>	<i>Pausa -Break</i>	<i>Pausa -Break</i>	<i>Pausa -Break</i>
11.00-12.30	<u>Cerchio -diari</u>	<u>Cerchio -diari</u>	<u>Educazione al lavoro</u>	<u>Attività ludico- sportiva</u>	<u>Colloqui psicologici</u>
12.30-14.00	<i>Pranzo e <u>attività di confronto</u></i>	<i>Pranzo e <u>attività di confronto</u></i>	<i>Pranzo e <u>attività di confronto</u></i>	<i>Pranzo e <u>attività di confronto</u></i>	<i>Pranzo e <u>attività di confronto</u></i>
14.00-15.00	<i>Pausa e attività di gestione spazi comuni</i>	<i>Pausa e attività di gestione spazi comuni</i>	<i>Pausa e attività di gestione spazi comuni</i>	<i>Pausa e attività di gestione spazi comuni</i>	<i>Pausa e attività di gestione spazi comuni</i>
15.00-17.00	<u>Verifica</u>	<u>Cineforum</u>	<u>Ricerche</u>	<u>Ricerche</u>	<u>Verifica</u>

- In corsivo sono indicati i momenti routinari e generici, sono sottolineate le attività riabilitative specifiche. In generale le attività sono soggette a modifiche e adattamenti e qui sono indicate quelle svolte di norma e da programmazione.
- Gli orari sono da intendersi flessibili e capaci di adattamento per esigenze interne ed esterne.
- Una volta al mese si svolge il Gruppo Famiglie, generalmente il giovedì dalle ore 18.00 alle ore 19.30. I momenti preposti al colloquio con le famiglie sono da programmare e generalmente si svolgono nel corso della mattinata.
- Una volta al mese si svolge il Gruppo Infinito, generalmente il giovedì dalle ore 20.00 alle ore 22.00.

#### Luoghi di riferimento

Come precedentemente indicato, ciclicamente sono previste all'interno del programma terapeutico attività residenziali presso altre sedi, quali la Comunità "Agape", sita in Alvito (FR), in via Noce di Pampino. Le altre attività esterne si svolgeranno preferibilmente presso le seguenti sedi:

- Attività ludico-sportiva: Centro Sportivo "S. Ilardi" Via Cupa S. Marciano Casoria (NA);

- Attività di educazione al lavoro: Cooperativa "Un Fiore per la Vita" Via Lufrano n. 86 Casoria (NA);
- Controlli medico-farmacologici e ASL di riferimento: Ser.T. di Casavatore (Na) Via Marconi n.181, ASL NA 2 Nord DS 42 (Ex ASL NA 3).

### **Modalità di valutazione e verifica degli interventi**

Periodicamente si utilizzeranno specifiche tecniche di osservazione al fine di verificare l'efficacia degli interventi effettuati. Il sistema di valutazione, di tipo qualitativo e quantitativo, è rivolto sia agli utenti che in seconda battuta alle famiglie e si divide in tre fasi: ex ante, in itinere ed ex post. Di seguito si descrivono sinteticamente queste scale di valutazione.

#### **I fase (ex ante)**

- Misurazione delle aspettative e delle attese dell'utente durante la fase di accoglienza nel Centro Diurno, anche tramite la somministrazione di questionari di valutazione psicologica/diagnostica, sia semi-strutturati che non strutturati.
- Valutazione della percezione del Servizio dal altre realtà esterne: è valutato opportuno riconoscere i contenuti di questa immagine riflessa, sia al fine di strutturare una controinformazione, sia per valutare aspetti reali e obiettivi della criticità emersa rispetto il Servizio.
- Incontri rivolti alla valutazione del comportamento degli utenti e della auto- ed etero-percezione che ricavano della loro esperienza
- Rilevazione delle reazioni comportamentali ed emotive emerse durante lo svolgimento delle attività, eventualmente attraverso specifiche scale di reazione.

#### **II fase (In itinere)**

- Valutazione dei risultati attesi con particolare attenzione ai cambiamenti avvertiti dall'utente, utilizzando, come principale strumento di rilevazione il "differenziale semantico" con valutazione degli aggettivi aderenti o non aderenti alla realtà.
- Osservazione delle modificazioni comportamentali e della messa alla prova delle proprie capacità attraverso l'osservazione diretta.
- Giornate di "verifica orale" per valutare il grado di responsabilità e formazione degli utenti dalla loro diretta esperienza interna.

### **III fase (ex post)**

- Verifica dell'eventuale e attesa reintegrazione degli utenti nel tessuto sociale. (Nel caso di un intervento ritenuto soddisfacente), gli operatori stenderanno un rapporto finale di valutazione verificando e accertando quanti utenti del Centro Diurno:
  - Abbiamo portato a termine il percorso terapeutico;
  - Abbiamo interrotto nel medio e lungo periodo l'uso di sostanze stupefacenti;
  - Si siano reinseriti nel contesto lavorativo;
  - Siano rientrati nell'ambito familiare ascritto o acquisito;
  - Manifestino capacità di indipendenza e autonomia.

## **10. CONTATTI CON UTENTI POTENZIALI**

### **Unità di Strada**

L'Unità di strada nasce per contrastare la diffusione della tossicodipendenza nonché la riduzione dell'espressione più evidente del fenomeno stesso quale il vagabondaggio e la microcriminalità. L'accesso al servizio è facilitato da un approccio non istituzionale finalizzato ad entrare in contatto soprattutto con quei giovani che non afferiscono ai servizi pubblici, cercando quindi di mettere in evidenza la realtà sommersa della tossicodipendenza a Napoli e provincia

L'obiettivo è quello di offrire risposte ai bisogni più semplici e immediati dei giovani con problemi di tossicodipendenza e/o le famiglie come informazione, counseling, prevenzione ed orientamento verso strutture riabilitative.

*Strumenti:* Tecniche di approccio e di animazione, Colloquio di sostegno/orientamento

*Interventi:* Colloqui informativi/preventivi, Colloqui motivazionali, Interventi informativi e preventivi, Consulenza telefonica anonima

### **Centro Ascolto**

Il Centro di Ascolto nasce per dare accoglienza, ascolto ed orientamento per superare le difficoltà e soprattutto essere un "punto d'Ascolto" per coloro che necessitano di uno spazio per condividere.

L'accoglienza: consiste nell'accogliere le persone in situazioni di bisogno, nel metterle a proprio agio e nel fornire loro elementi chiarificatori in ordine a questo servizio.

L'ascolto: è la funzione principale che si svolge attraverso il colloquio, offrendo la massima disponibilità di tempo, di discrezione e di comprensione dei problemi.

L'orientamento: in base ai bisogni della persona, si cerca di individuare la risposta più idonea al bisogno espresso indirizzandola verso le strutture o i servizi presenti nel territorio che meglio rispondano alle sue necessità.

Il centro ascolto è rivolto ai soggetti ed alle famiglie con problemi di tossicodipendenza al fine di garantire: un servizio d'ascolto telefonico e/o diretto per le problematiche personali-familiari dell'utenza. Il servizio è gestito dall'operatore per le tossicodipendenze, prevede la compilazione di schede anamnestiche per ogni intervento telefonico e/o colloquio che saranno registrati su apposito schedario. L'operatore provvederà, altresì, a fissare le date degli appuntamenti per le consulenze, i gruppi ed i colloqui dei singoli gruppi familiari.

Attualmente è attivo anche il servizio colloqui cocaina rivolto a persone che non intendono e/o necessitano intraprendere un percorso terapeutico residenziale.

L'èquipe presente presso il Centro d'Ascolto è composta da un Operatore Qualificato e/o da un volontario.

Il centro di ascolto è attivo presso la sede operativa della Cooperativa in Via Botteghele 139 – Napoli dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle 17.00, tramite appuntamento telefonico.

Altri sportelli sono attivati periodicamente presso le chiese della Parrocchia Maria SS. Delle Grazie al Purgatorio.

### **Il Gruppo di auto aiuto**

Il gruppo di auto aiuto è un gruppo d'incontro formato da persone che riconoscono e sono convinte di aver bisogno di aiuto. I Gruppi di auto mutuo – aiuto sono nati per dare supporto a tutti coloro che accomunati da problemi analoghi hanno la necessità di condividere e confrontarsi per ritrovare un equilibrio personale. Il gruppo di auto-aiuto è un gruppo dove attraverso l'incontro, la condivisione, l'identificazione, il confronto e lo specchio dei suoi pari, la persona ha la possibilità di conoscere se stessa e mobilitare le proprie energie emotive e spirituali per migliorare la propria esistenza. .

### **Mediazione Familiare**

La mediazione familiare è un percorso di riorganizzazione delle relazioni familiari. La principale finalità del processo mediativo è promuovere la relazione genitoriale oltre la rottura delle relazioni di coppia, rendendo le coppie protagoniste responsabili di un processo decisionale interattivo atto negoziare le relazioni. L'intento è giungere alla realizzazione di un contratto, un progetto non imposto ma negoziato, scelto dai partecipanti, un accordo così definito aumenta la possibilità di essere mantenuto nel tempo.



Spett.le  
Cooperativa Il Millepiedi  
Napoli  
SEDE

**Prot. 4/2015/PR del 15/7/2015**

**Oggetto:** *Attestato di Associazione al Coordinamento degli Enti Ausiliari della Regione Campania*

In relazione all'oggetto vi confermiamo che la vostra associazione risulta tra i soci del C.E.A.R.C. dal 2008. Il CEARC rappresenta gli Enti Ausiliari della Regione Campania che operano nel campo delle dipendenze patologiche. L'associazione ha in particolare funzioni di rappresentanza sindacale e di associazione di categoria. Gli enti iscritti al CEARC, pur nella loro specificità di proposta educativa, *condividono principi di attenzione ai bisogni dell'utenza e del territorio*, che vengono poi riportati nella **Carta di Servizi** di ogni singolo associato redatta in conformità al decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995.

Si rilascia su richiesta dell'interessato, per gli usi consentiti dalla legge.

Il presidente  
Daniele Scarallo