

## *Carta dei servizi*

## PREMESSA

La Carta dei Servizi è il documento con il quale l'Associazione BAN-carella – Comunità La Locanda del Gigante ente ausiliario della Regione Campania, in conformità alla normativa di riferimento (D.C.P.M. 19/05/95 e Regolamento n. 1 del 22 giugno 2007, recante “la definizione dei requisiti e le procedure per l'accreditamento dei soggetti pubblici e privati ....”) fornisce informazioni sulle finalità, l'organizzazione e la gestione del servizio.

Si ispira ai seguenti principi informatori:

- imparzialità nell'erogazione delle prestazioni e uguaglianza del diritto all'accesso ai servizi;
- piena informazione dei cittadini utenti sui servizi offerti e le modalità di erogazione degli stessi;
- definizione di standard e assunzione di impegni rispetto alla qualità del servizio e alla determinazione di modalità di valutazione costante della qualità stessa;
- organizzazione di modalità strutturate per la tutela dei diritti dei cittadini;
- ascolto delle opinioni e dei giudizi, sulla qualità del servizio espresso dagli utenti, attraverso modalità e strumenti di partecipazione e coinvolgimento.

## PRESENTAZIONE:

### ASSOCIAZIONE BAN-carella ONLUS

L'Associazione BAN-carella è una ONLUS nata ad Acerra nel 1988 con lo scopo di promuovere lo sviluppo sociale attraverso una cultura di solidarietà e di autopromozione della persona. L'Associazione BAN-carella è attenta ai fenomeni sociali ed ha tra i suoi obiettivi la costruzione di una “comunità solidale” attraverso servizi e progetti per la crescita ed il recupero della persona e delle situazioni di svantaggio.

Destinatari dei servizi e dei progetti realizzati dall'Associazione BAN-carella sono tossicodipendenti ed ex tossicodipendenti, detenuti ed ex-detenuti, alcolisti, persone in difficoltà con la vita.

L'Associazione attiva per gli utenti percorsi psicoeducativi, servizi di formazione professionale, orientamento al lavoro e di accompagnamento all'inserimento lavorativo, laboratori artistici, culturali e professionali, iniziative di animazione territoriale in sinergia con la Fondazione La Locanda del Gigante; inoltre, per operatori, volontari si attivano percorsi formativi; per genitori e famiglie servizi di sostegno; per la comunità si realizzano attività ed interventi di prevenzione e di contrasto alle dipendenze.

L'Associazione, per la realizzazione delle sue attività, si avvale di: un responsabile di programma (sociologo/psicologo) della presenza costante del fondatore e di numerosi volontari.

Alla base della proposta della comunità c'è una filosofia della vita basata sui seguenti principi:

- ogni uomo, in quanto persona, ha valore in se, è in relazione con gli altri e con l'ambiente ed ha in sé l'energia per realizzare il proprio progetto di vita se opportunamente aiutato;
- ogni persona, qualunque sia il suo passato, è un individuo che tende naturalmente verso il proprio sviluppo e la propria realizzazione;
- la dipendenza è considerata come una perdita dei gradi di libertà dell'individuo, effetto e causa di un malessere psicologico, sociale, esistenziale;
- la tossicodipendenza è un disagio manifesto che rappresenta un sintomo della difficoltà ad affrontare le responsabilità della propria vita e il non possesso o lo smarrimento di una progettualità significativa;
- educare significa accompagnare la persona, in un rapporto di profondo rispetto per la sua originalità e consentirgli di recuperare il suo percorso di crescita potenziale, favorendo il superamento degli ostacoli che impediscono la promozione e lo sviluppo delle proprie risorse individuali.

Il processo di recupero individuale viene favorito in un contesto di gruppo che consente la rielaborazione di problematiche personali spesso maturate proprio in seguito a difficoltà relazionali.

Il gruppo costituisce il mezzo privilegiato per avviare un processo terapeutico di “ridecisionalità” e fornisce inoltre il “campo psicosociale” opportuno per sperimentare sani processi relazionali e per dar vita ad esperienze e progetti operativi finalizzati, capaci di fornire dati di realtà, riscontri positivi, occasioni di crescita e confronto.

## PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO

La Comunità “La Locanda del Gigante” accoglie in ambiente protetto persone che vivono uno stato di disagio psico fisico, tossicodipendenti, alcolisti, farmacodipendenti, detenuti tossicodipendenti agli arresti o in detenzione domiciliare, che non assumono sostanza di abuso e non hanno in corso trattamenti con farmaci sostitutivi.

Il servizio, in regime residenziale, è svolto nella struttura autorizzata sita Via Calabricito, 57 ex Contrada Grottareale a Acerra ed ha una recettività complessiva

di 8 persone. E' possibile contattare la struttura, preferibilmente, dalle ore 8,30 alle ore 20,30 al numero 081/8446245.

La Comunità è funzionante 24 ore su 24 per l'intero anno solare e garantisce quanto segue:

- ❖ attuazione di un programma terapeutico predefinito e personalizzato di durata non superiore ai 18 mesi, concordato con l'utente, autorizzato dal Ser.T. di riferimento, in accordo con il quale il periodo può essere prolungato;
- ❖ valutazione psico-sociale e diagnostica multidisciplinare con la collaborazione del SerT di appartenenza;
- ❖ supporto psicologico, individuale e/o di gruppo;
- ❖ monitoraggio delle condizioni psicofisiche dell'utente ed eventuali modifiche ed interventi di miglioramento del programma terapeutico, ove necessario;
- ❖ sostenere e rinforzare le motivazioni al cambiamento modulando in itinere le aspettative dell'utente e dei familiari;
- ❖ coinvolgere e sostenere le famiglie nel percorso riabilitativo potenziando le valenze relazionali positive;
- ❖ cura della persona.

#### CRITERI, MODALITÀ DI ACCESSO E DIMISSIONI

L'utente effettua alcuni colloqui ed incontri di conoscenza e di definizione del percorso riabilitativo con il responsabile e il fondatore.

Successivamente la persona avvia un periodo di pre-orientamento e di conoscenza attraverso alcune giornate "di prova", preferibilmente nel fine settimana.

Contemporaneamente continua il rapporto fra la Comunità e la famiglia dell'utente con il suo coinvolgimento nel percorso riabilitativo.

All'ingresso in Comunità ciascun utente ha una cartella di documentazione richiesta per l'iniziale ammissione contenente:

- consenso al trattamento dei dati
- documento di identità, codice fiscale, libretto sanitario, certificato di residenza
- analisi cliniche effettuate presso il SerT
- documentazione giudiziaria:
- titolo di studio
- posizione lavorativa
- impegnativa di pagamento rilasciata dalla ASL di appartenenza

Le dimissioni dalla Comunità possono essere

causate dai seguenti motivi:

- a) Conclusione dell'iter pedagogico riabilitativo.  
La conclusione dell'iter pedagogico riabilitativo viene decisa dagli operatori e concordata con l'utente; sancisce il conseguimento degli obiettivi programmatici e consente la piena autonomia di scelta e di adesione al percorso riabilitativo.
- b) Allontanamento dalle struttura. L'allontanamento dalla struttura può essere determinato da:
  - inosservanza delle regole;
  - insorgenza di incompatibilità con le metodologie e gli strumenti terapeutici.

Se l'incompatibilità è da attribuire a patologie psico fisiche gravi, l'utente viene indirizzato ad un centro medico specializzato; se invece riguarda l'ambito pedagogico, può essere indirizzato, d'accordo con la famiglia e con il Ser. T. di appartenenza, presso un centro terapeutico che risponda alle esigenze evidenziate.

- c) Interruzione del rapporto.

L'interruzione del rapporto si verifica quando l'utente decide unilateralmente di non continuare il programma.

#### LE PRESTAZIONI ED I SERVIZI FORNITI AGLI UTENTI

L'utente usufruisce di prestazioni di carattere pedagogico e di servizi di supporto di carattere legale e socio-sanitario, finalizzate alla promozione della sua autonomia.

Più precisamente:

1. Prestazioni riabilitative: gli operatori della Comunità, attraverso le metodologie e gli strumenti previsti dal programma riabilitativo, aiutano l'utente a raggiungere la sua autonomia.
2. Servizio di supporto legale: uno scadenario consente di ricordare agli utenti le date processuali (udienze, testimonianze, etc.). La Comunità segue, altresì, gli utenti nelle richieste necessarie per l'ottenimento dei benefici di legge (arresti domiciliari, affidamento in prova al Servizio Sociale) e per il coordinamento di tali misure restrittive o cautelari con le esigenze pedagogiche del programma.
3. Servizio di supporto sanitario:

Nel caso di insorgenza di patologie durante la permanenza residenziale, la Comunità assicura l'assistenza sanitaria. Per quelle patologie che richiedono la consulenza e l'assistenza e/o Centri specializzati la Comunità, d'accordo con la

famiglia dell'utente, si preoccupa di indirizzare in altre sedi opportune quegli utenti che ne necessitano.

4. Servizio di supporto di carattere socio-lavorativo: la Comunità fornisce all'utente la consulenza necessaria per espletare le pratiche relative alla conservazione di un eventuale posto di lavoro.
5. Servizi per le attività: la Comunità mette a disposizione beni mobili ed immobili per lo svolgimento delle attività di programma o ad esso connesse per un numero di utenti relativi alla capienza autorizzata dalle vigenti norme igienico sanitarie. L'organizzazione delle strutture, nel severo rispetto delle norme igieniche, prevede le seguenti attività: *CUCINA E MENSA*

I pasti sono preparati direttamente dagli utenti coordinati dalle volontarie, secondo un calendario predefinito.

#### *DISPENSA*

Stoccaggio e distribuzione di viveri, prodotti per l'igiene, utensili, attrezzi e materiale di consumo necessari..

#### *LAVANDERIA*

Pulizia ed igiene della biancheria della Comunità e degli indumenti personali. In casi particolari di patologie contagiose i suddetti servizi vengono offerti con maggiore attenzione dell'igiene e profilassi attraverso misure precauzionali.

#### *· Attività ricreative*

Prevedono l'organizzazione di escursioni, proiezioni video e tv, feste, animazione. La loro realizzazione è subordinata alle esigenze di un corretto iter terapeutico e comunitario.

#### *· Attività culturali*

Prevedono seminari tematici di attualità, partecipazione a convegni, incontri vari e plenarie con successive discussioni individuali o collettive mirate alla formazione personale.

#### *· Attività lavorative*

Il lavoro non ha finalità preminentemente produttive ed è perciò finalizzato al funzionamento della struttura. Esso è articolato in vari settori: pulizia, lavanderia, cucina, manutenzione, e soprattutto agricoltura in sinergia con la Fattoria Sociale della Fondazione La Locanda del Gigante.

#### *· Attività di laboratorio*

Le attività di laboratorio sono finalizzate a far acquisire al giovane la consapevolezza delle sue capacità lavorative, facendogli acquisire la professionalità necessaria per un suo inserimento nel mondo produttivo. Sono attivi presso la Fattoria Sociale La Locanda del Gigante, in stretta collaborazione con la Comunità, i seguenti laboratori:

- Lavorazione del ferro;
- Lavorazione del legno;
- Riciclo materiali;

#### **LE REGOLE DI COMPORTAMENTO DEGLI UTENTI**

L'utente aderendo al progetto riabilitativo ne accetta le norme fondamentali che esprimono il rifiuto di atteggiamenti negativi del passato:

eliminare l'uso di droghe legali o illegali, alcool, violenza fisica e verbale.

Ogni ospite avrà cura dei propri spazi e di quelli comuni, degli arredi e delle suppellettili della casa. Dovrà osservare le elementari norme di igiene e cura della propria persona nonché del proprio abbigliamento. Oltre alla propria salute, gli ospiti sono tenuti a rispettare quella altrui, pertanto tutte le norme di prevenzione consigliate devono essere seguite, al fine di evitare il diffondersi di malattie. Vanno rispettate, inoltre, una serie di regole richieste dalla gestione della vita comunitaria: orari, momenti della vita di gruppo, rispetto dell'ambiente. Mentre è tenuto al rispetto delle norme sociali, l'utente è conseguentemente stimolato ad individuare e ad attuare norme interiori di comportamento.

L'organizzazione dei servizi, è gestita dagli stessi utenti al fine di una progressiva assunzione di responsabilità, attraverso una partecipazione diretta e pratica del funzionamento della collettività. La fruizione delle prestazioni, dei servizi, dei beni mobili ed immobili messi a disposizione dalla Comunità, è subordinata al rispetto – oltre che delle norme fondamentali già indicate e delle regole comportamentali, legate all'iter riabilitativo ed alla vita comunitaria – anche alle seguenti norme regolanti la fruizione dei servizi che vengono così riassunte.

1) L'utilizzazione dei beni mobili ed immobili avviene nella consapevolezza e nel rispetto di un uso comune ed il danneggiamento comporta l'assunzione personale della riparazione.

2) La fruizione delle prestazioni legali o sanitarie comporta un'assunzione personale di spesa qualora si abbia bisogno di specifiche prestazioni da parte di specialisti esterni (visite mediche specialistiche, farmaci per particolari patologie, cure odontoiatriche, assistenza legale in occasione di procedimenti giudiziari, ecc.).

3) L'igiene personale non è disgiunta dalla cura e dalla pulizia delle strutture. Particolare attenzione è richiesta a quegli utenti che presentano patologie contagiose.

**IL PROGETTO RIABILITATIVO:  
FINALITÀ, OBIETTIVI, ATTIVITÀ, FASI,  
METODOLOGIA, STRUMENTI**

L'esperienza in Comunità è la fase centrale dell'itinerario riabilitativo, nel quale la persona può pervenire alla consapevolezza delle proprie problematiche, aiutato dal confronto costante del gruppo. La Comunità aiuta l'utente ad esplorare la propria realtà emotiva stimolandolo a prendere contatto con i propri sentimenti, a riconoscerli, esprimerli ed imparare a gestirli. Di pari passo l'esperienza comunitaria fornisce contesti ed occasioni finalizzate all'autopromozione, allo sviluppo del proprio potenziale e quindi all'acquisizione di competenze psico-sociali e socio-lavorative. In tal modo oltre a realizzare l'obiettivo di una maggiore consapevolezza di sé, e quindi di una maggiore capacità di autonomia, la persona acquisisce strumenti e competenze che la mettono in condizione di avviare un'effettiva inclusione sociolavorativa.

Quindi il contesto socio-lavorativo offre non solo il setting per un recupero di carattere psicoterapeutico ma anche un'opportunità di crescita professionale.

Il lavoro manuale, in altri termini, è funzionale sia alle esigenze di una struttura autogestita sia al processo di crescita della persona; così anche i ruoli e i compiti che, variando secondo i tempi di crescita e le possibilità di ciascuno, esprimono il graduale cammino di responsabilità verso sé stesso e gli altri.

Le finalità della proposta riabilitativa della Comunità "La Locanda del Gigante" sono quindi:

- il raggiungimento di un'adeguata consapevolezza di sé con problemi, limiti e risorse;
- l'acquisizione di un equilibrio tra ragione, sentimenti e comportamenti;
- l'apprendimento di abilità trasversali;
- lo sviluppo di capacità a lavorare in cooperazione;
- l'avvio di nuove opportunità di inclusione sociolavorativa;
- la concretizzazione di un nuovo modo di concepire la crescita nella libertà, considerando obiettivo realistico la crescita personale in una realtà di cooperazione;
- miglioramento del concetto che l'utente ha di se stesso.

L'attribuzione delle funzioni ha il compito specifico di valorizzare al massimo le propensioni e le competenze di ogni individuo e la loro spendibilità all'interno del

gruppo di lavoro, al fine di garantire alle persone coinvolte un ambiente di lavoro che sia gratificante e stimolante

All'ingresso vi è la definizione e/o ridefinizione del progetto individualizzato redatto dall'équipe (SerT/Comunità) e confrontato con l'utente.

**GLI STRUMENTI**

✓ *Colloqui motivazionali*

I colloqui motivazionali nel contesto comunitario durante lo svolgimento del progetto terapeutico individuale favoriscono nell'utente una presa di consapevolezza delle motivazioni nel "qui ed ora", favorendone un rafforzamento dove possibile.

✓ *Gruppi di auto aiuto*

Il gruppo funge da contenitore emotivo e da elaboratore cognitivo dei vissuti che caratterizzano le dinamiche relazionali tra le persone, durante la vita quotidiana in Comunità (laboratori, esperienze psicosociali e momenti comuni). Inoltre il gruppo permette una maggiore consapevolezza delle relazioni che caratterizzano la persona rispetto alle figure significative della sua vita quali la propria famiglia e quella di origine.

✓ *Incontri plenari*

Sono gruppi di incontro allargati a cui partecipano tutti gli utenti e tutto il personale volontario.

L'incontro plenario viene condotto dal responsabile del programma ed è finalizzato alla diffusione e condivisione di linee generali, organizzazione di eventi e/o altre situazioni di interesse generale. Tali incontri plenari possono servire a porre fine o comunque a frenare situazioni in cui si trasgrediscono regole di vita comunitaria o situazioni che mettono in pericolo una o più persone.

✓ *Verifiche*

Verifiche giornaliere con tutti gli utenti della fase, nelle quali si passa in rassegna la giornata trascorsa mettendo in evidenza situazioni, atteggiamenti e comportamenti significativi, sia negativi che positivi.

✓ *Seminari*

I seminari sono finalizzati sia alla formazione professionale, sia alla promozione della salute (Es. prevenzione, igiene).

I seminari possono essere organizzati sia dagli volontari, sia proposti dagli utenti in base alle esigenze delle sedi operative.

✓ *Attività con le famiglie*

La dipendenza è spesso sintomo di disagio e di una problematica che riguarda l'intero nucleo familiare e non solo il tossicodipendente. Per questo la famiglia viene coinvolta in un cammino parallelo a quello dell'utente lungo tutte le fasi del progetto di recupero.

Questa attività si articola in:

- colloqui finalizzati alla conoscenza e al sostegno dei familiari;
- incontri con il nucleo familiare per la conoscenza e l'eventuale sostegno;
- gruppi di auto-aiuto riservati a genitori, fratelli, sorelle, partners, parenti che ricoprono ruoli significativi;
- gruppi di confronto dei singoli nuclei familiari con il familiare che segue il percorso psicoterapeutico (gruppi misti con cadenza periodica);
- gruppi di verifica del percorso fatto con la famiglia;

## MECCANISMI DI TUTELA

L'utente partecipa alla vita della Comunità attraverso i continui momenti ed occasioni di colloquio con gli operatori, i momenti di gruppo, le attività di verifica, l'attiva partecipazione e coinvolgimento nella definizione del proprio percorso diventano meccanismi di tutela degli utenti. Inoltre, la stessa famiglia dell'utente è continuamente stimolata alla partecipazione, aggiornata sul processo di crescita e coinvolta nel percorso riabilitativo. Il Ser. T. di appartenenza dell'utente è informato del percorso attraverso le relazioni periodiche che per legge vengono inviate. Entrato in Comunità, l'utente sa che può interrompere il percorso terapeutico in qualunque momento; è infatti esclusa qualsiasi forma di costrizione.

## Procedura di reclamo

L'Associazione 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 alla dott.ssa Giovanna Petrella, che registra il reclamo verbale sul modulo Modulo Reclami scritti, così come previsto dalla procedura aziendale PQ008, Gestione della non conformità.

L'Associazione 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.

I reclami sono esaminati annualmente dal Presidente in sede di Riesame del Sistema Qualità al fine di determinare opportuni piani di miglioramento, documentati sul modulo RSQ021 "Riesame del Sistema qualità".

In alternativa l'utente ha la facoltà di sporgere reclamo per iscritto, utilizzando il Modulo Reclami Scritti, (cfr. PQ008, Gestione della non conformità) messo a disposizione di tutti gli utenti presso l'ufficio della segreteria dell'Associazione.

Il Responsabile del Sistema Qualità esamina periodicamente i moduli di reclamo, attivando eventualmente un'azione correttiva, così come previsto dalla procedura PQ008, Gestione della non conformità.

Il Responsabile del Sistema Qualità analizza il reclamo ed una volta intrapresa l'azione correttiva, eventualmente in collaborazione con il Presidente, 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.

## LE TARIFFE PRATICATE

La retta giornaliera attualmente prevista è di Euro 54,00 in base alle norme vigenti, nazionali e regionali, a carico dell'ASL di pertinenza se ricorrono i requisiti. Tale retta è suscettibile di variazioni in misura degli adeguamenti annuali dell'indice Costo Vita ISTAT, degli aumenti contrattuali e di ulteriori oneri gestionali. Per l'utente o la famiglia non ci sono costi tranne spese specifiche e particolari come ad esempio per le sigarette, le spese dentistiche, vestiario.