

# ***CARTA***

# ***DEI***

# ***SERVIZI***



## **ASSOCIAZIONE**

## **“LA ZOLLA”**

**ORGANIZZAZIONE DI VOLONTARIATO**

VIA S. SAVINO, 42 – 26100 CREMONA

CODICE FISCALE 93015090199

Tel. 0372.453311

Sito Internet: [www.lazollaonlus.org](http://www.lazollaonlus.org)

E-mail: [lazolla.cremona@gmail.com](mailto:lazolla.cremona@gmail.com)

PEC: [lazollaonlus@pec.it](mailto:lazollaonlus@pec.it)

Ufficio educatori: [lazolla.staff@gmail.com](mailto:lazolla.staff@gmail.com)

PEC educatori: [lazollastaff@legalmail.it](mailto:lazollastaff@legalmail.it)

Rappresentante Legale:

Dott. Salomoni don Giuseppe

Tel. 338.8399985



PAG. 3 – PREMESSA – OBIETTIVI

PAG. 3 – PROPOSTA DI INTERVENTO

PAG. 4 – FILOSOFIA DEI PROCESSI TERAPEUTICI

PAG.5 – PROGRAMMA TERAPEUTICI – PRONTA ACCOGLIENZA

PAG. 8 – PROGRAMMA SETTIMANALE ACCOGLIENZA

PAG. 9 – QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE ACCOGLIENZA

PAG. 11 – PROGRAMMA “LA ZOLLETTA”

PAG. 13 – PROGRAMMA SETTIMANALE “ZOLLETTA”

PAG. 14 – QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE “ZOLLETTA”

PAG. 16 – GLI OPERATORI – I VOLONTARI

PAG. 17 – PERCORSO RISERVATO ALLE FAMIGLIE

PAG. 18 – UFFICIO DI PRESIDENZA – MODALITA’ DI ACCESSO

PAG. 18 – DIRITTI DEGLI UTENTI

PAG. 19 – DOVERI DEGLI UTENTI – DIRITTI E DOVERO DEI FAMIGLIARI

PAG. 20 – QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEI FAMIGLIARI

PAG. 21 – PRINCIPI FONDAMENTALI – OBIETTIVI DELLA QUALITA’



## **PREMESSA**

La Carta dei Servizi è lo strumento fondamentale di comunicazione che regola il rapporto tra il Cittadino e l'Associazione di Solidarietà La Zolla.

Con la carta dei servizi l'Associazione vuole fornire ai singoli cittadini, agli enti ed alle Associazioni che li rappresentano una dettagliata informazione sulla propria struttura e le proprie attività.

## **OBIETTIVI**

Gli obiettivi dell'Associazione di solidarietà La Zolla sono::

- Erogare un servizio, che pur prendendo in considerazione i continui mutamenti sociali e culturali della dipendenza da sostanze lecite e illecite, ponga al centro del proprio intervento il recupero della dignità dell'uomo, attraverso l'applicazione della filosofia di "Progetto Uomo";
- Divulgare e promuovere i principi e i valori della filosofia "Progetto Uomo".
- Garantire un miglioramento continuo dei propri servizi.

## **PROPOSTA D'INTERVENTO**

I principi ispiratori di "Progetto Uomo" costituiscono una valida indicazione sia per il recupero dalla tossicodipendenza, sia per tutti coloro che sono alla ricerca di una valorizzazione della propria identità, nel rispetto comunque dell'identità degli altri e senza cercare compromessi, senza porsi in concorrenza.

I percorsi preventivi, educativi e riabilitativi ispirati a "Progetto Uomo" mirano a riconoscere, accogliere ed affrontare il disagio che nasce da problematiche individuali, relazionali, sociali e ambientali; escludono ogni delega, promuovendo la responsabilità e il coinvolgimento della persona, del suo ambiente familiare e sociale.

L'obiettivo di tutti gli interventi è di agevolare la persona nel raggiungimento di un buon livello di autonomia e di benessere nell'ambiente nel quale è sollecitato a vivere in modo significativo.

La proposta "Progetto Uomo" può essere utilizzata come una "scuola di vita":

- a) per conoscere se stessi e per verificare il valore dei rapporti interpersonali (obiettivo degli interventi di prevenzione primaria e secondaria);
- b) per opporsi ad ogni forma di dipendenza (programma terapeutico-riabilitativo);
- c) per formare, qui intesa come maturazione delle facoltà psichiche ed intellettuali dovute allo studio e all'esperienza.



## **FILOSOFIA DEI PROCESSI TERAPEUTICI**

I programmi terapeutici sono caratterizzati da un taglio spiccatamente educativo.

L'obiettivo di fondo è l'emancipazione dal problema della tossicodipendenza e, nel caso di compresenza di problematiche psico-patologiche, un contenimento "sufficientemente buono" delle stesse. Tale obiettivo si persegue attraverso:

- l'acquisizione di maggior fiducia in se stessi e nelle proprie potenzialità;
- recupero dei valori e assunzione delle proprie responsabilità personali e sociali più costante;
- maggior rispetto degli altri e dell'osservazione dei limiti;
- una più efficace gestione delle pressioni esterne;
- una più funzionale gestione dell'emotività;
- maggiore consapevolezza di ciò che può aver portato al comportamento di abuso;
- una più spontanea verbalizzazione dei propri vissuti e dei propri sentimenti;
- riappropriazione di legami amicali significativi e di legami affettivi interrotti.

Il raggiungimento di quanto descritto avviene con una graduale ricostruzione del "se' destrutturato" attraverso gruppi, colloqui individuali, interventi personalizzati; efficaci strumenti che mirano a dare all'utente consapevolezza di sé, della realtà in cui vive, del proprio problema personale sottostante la tossicodipendenza.

Tuttavia il fattore di maggior cambiamento passa attraverso le "mille azioni" della quotidianità. Gli utenti si occupano dei lavori di settore: manutenzione ordinaria degli stabili, cucina, lavanderia, laboratori creativi, piccole attività di assemblaggio e pulizia dei locali.



## PROGRAMMI TERAPEUTICI

### ***Pronta Accoglienza "La Zolla"***

Il progetto della Comunità psicoergoterapica residenziale si offre per un intervento di Pronta Accoglienza. Nasce dopo un accurato lavoro di analisi dei bisogni del territorio effettuato con la collaborazione del Ser.D. di Cremona. Questo lavoro ha evidenziato la necessità di creare una struttura comunitaria che accolga, in un contesto protetto, i soggetti tossicodipendenti che hanno bisogno di un sostegno immediato per contenere la crisi e di uno spazio di lavoro per elaborare motivazioni personali ed intraprendere possibili percorsi terapeutici individualizzati.

La filosofia di fondo del Progetto si riassume in quattro parole chiave:

**Accogliere:** offrire uno spazio protetto a cui possono accedere le persone che hanno bisogno di una presa in carico immediata ed un periodo di tempo per riorganizzare la propria situazione di vita.

**Contenere:** attraverso un sistema di regole e di strutturazione delle giornate, offrire un contesto protetto che allontani la persona dalle sostanze e gli permetta di iniziare un percorso di crescita personale.

**Osservare:** la persona viene osservata nella sua globalità, ogni momento della giornata, strutturata e non, è determinata al fine di identificare i bisogni reali, le caratteristiche e le problematiche.

**Progettare:** costruire, attraverso un lavoro di rilettura del periodo di osservazione e un confronto con gli altri Servizi coinvolti, un piano di trattamento individualizzato che risponda alle caratteristiche specifiche del singolo.

#### **OBIETTIVO**

In un periodo di tempo determinato della durata di 3 mesi definire, attraverso un accurato lavoro di osservazione e di diagnosi (educativa, psicologica e psichiatrica), un piano di trattamento individualizzato finalizzato all'inserimento in percorsi idonei ai bisogni della persona.

#### **DESTINATARI**

- tossicodipendenti che si rivolgono direttamente al Centro, con o senza famiglia;
- tossicodipendenti inviati dai Ser.D. di appartenenza;
- tossicodipendenti in trattamento metadonico a scalare inviati dai Ser.D. di competenza;
- tossicodipendenti con disturbi mentali gravi in comorbilità;
- vengono accolti solo tossicodipendenti maggiorenni, di sesso maschile.

#### **STRUMENTI**

- **Colloqui di aggancio:** l'aggancio, il primo contatto, avviene grazie alla richiesta di alcuni colloqui a cui l'Operatore fa seguire altri momenti di incontro e di ascolto. Questi colloqui hanno la finalità di accogliere la domanda e raccogliere un minimo di informazione sullo stato psicologico-sociale della persona per definire l'inserimento. Viene definito un primo contratto di lavoro in cui vengono esplicitate delle regole, impegni; il numero dei colloqui è variabile a seconda delle caratteristiche della persona e dei tempi d'ingresso.
- **Colloqui di raccolta dati:** servono per avere una serie di informazioni oggettive riguardanti la situazione personale, familiare, legale, tossicomana e sanitaria.
- **Colloqui di anamnesi:** viene effettuata una indagine storico approfondita nelle seguenti aree: famiglia, relazioni interpersonali (amicizie, scuola, lavoro ecc.), relazioni affettive e sessuali, hobbies e interessi, vissuto tossicomano.
- **Colloqui di sostegno:** l'Operatore è disponibile a rispondere al bisogno dell'utente di essere ascoltato nei momenti di crisi.



- **Incontro del mattino:** avviene giornalmente ed è un momento di gruppo strutturato dove l'Operatore rilegge con i residenti gli avvenimenti del giorno precedente e definisce la programmazione delle attività che si svolgeranno nella giornata.
- **Gruppo educativo:** viene effettuato due volte la settimana in giorni prestabiliti ed è uno strumento finalizzato a conseguire i seguenti obiettivi:
  - identificare le problematiche ed i bisogni specifici di ciascun soggetto;
  - portare gli utenti ad una chiara consapevolezza dei propri bisogni lavorando principalmente sulla presa di coscienza dei propri comportamenti e sulla possibilità di cambiamento;
  - allacciare una relazione interpersonale con l'utente quale presupposto ad una buona alleanza terapeutica.
- **Convivenza:** attraverso i momenti strutturati le persone hanno la possibilità di confrontarsi e di accettare le proprie differenze.
- **Strutturazione del tempo:** ogni momento della giornata è programmato e viene richiesto all'utente il rispetto dei tempi previsti.
- **Gestione della casa:** è organizzata in settori di lavoro (cucina, manutenzione, orto e giardino, assemblaggio) nei quali i ragazzi hanno la possibilità di confrontarsi con l'assunzione di nuove responsabilità.
- **Regole:** no droga, no alcool, no psicofarmaci se non prescritti da un medico specialista, no violenza fisica e verbale, no rapporti sessuali tra residenti.
- **Impegni:** rispetti orari prestabiliti, gestione economica (non avere in consegna denaro ed oggetti valore, numero limitato di sigarette e caffè), uscite programmate e protette.

#### **METODOLOGIA**

Viene effettuato un lavoro di osservazione comportamentale, sociale, storico e fenomenologico finalizzato alla definizione di un Piano di trattamento. Ci si avvale di una Cartella Terapeutica, un Questionario Anamnestico che ha l'obiettivo di raccogliere informazioni rispetto alle varie Aree della vita, un Diario di "bordo", una Cartella Medica. Il lavoro che viene svolto è personalizzato: l'utente viene preso in carico per essere accompagnato in un percorso individualizzato che tenga conto delle sue caratteristiche, limiti e risorse. Lo stile di lavoro è la **flessibilità**, non inteso come lassismo o come ridefinizione delle regole, quanto come capacità di capire la diversità dei soggetti e di adeguare gli interventi in base alle situazioni. E' intesa quindi come **elasticità nell'azione educativa**.

#### **FIGURE PROFESSIONALI PER L'ACCOGLIENZA**

- n. 1 Psicologo a tempo parziale;
- n. 6 Educatori professionali a tempo pieno;
- n. 1 coordinatore a tempo parziale
- n. 1 Infermiera professionale a tempo parziale (volontaria).

Il lavoro delle figure professionali sopraelencate è integrato dalla presenza di Volontari qualificati attraverso corsi interni periodici.

#### **POSTI RESIDENZIALI DI ACCOGLIENZA**

- n. 15 posti accreditati e a contratto;

Il servizio è gratuito, si richiede un contributo per le spese personali.

## **PIANO DI TRATTAMENTO**

I piani di trattamento che possono essere definiti alla fine del periodo di osservazione coinvolgono, in un'ottica di lavoro di Rete e di fruizione delle risorse territoriali, le strutture che possono rispondere congruentemente ai bisogni di ogni singolo soggetto. Possibili risposte sono:

- Comunità Terapeutica;
- Comunità Pedagogica;
- Comunità di intervento a Bassa Soglia;
- Cooperative di lavoro;
- Percorsi individualizzanti;
- Comunità per soggetti a Doppia Diagnosi.



## **RAGGIUNGIBILITÀ CON I MEZZI DI TRASPORTO**

Partendo dalla stazione ferroviaria di Cremona, prendere il bus H con destinazione San Savino.

### Contatti:

La Zolla - OdV, via San Savino n. 42, 26100 Cremona

Tel. 0372.453311

Ufficio educatori: lazolla.staff@gmail.com

PEC educatori: lazollastaff@legalmail.it

### Contatti amministrazione:

E-mail: lazolla.cremona@gmail.com

PEC: lazollaonlus@pec.it

PROGRAMMA SETTIMANALE LA ZOLLA

PRONTA ACCOGLIENZA



	LUNEDÌ	MARTEDÌ	MERCOLEDÌ	GIOVEDÌ	VENERDÌ	
6.45	Sveglia	Sveglia	Sveglia	Sveglia	Sveglia	
7.15	Colazione	Colazione	Colazione	Colazione	Colazione	
7.30	Terapie	Terapie	Terapie	Terapie	Terapie	
8.00	Metadone	Metadone	Metadone	Metadone	Metadone	
8.00	I.D.M.	I.D.M.	I.D.M.	I.D.M.	I.D.M.	
9.00	Inizio lavori					
10.30	Pausa/break	Pausa/break	Pausa/break	Pausa/break	Pausa/break	
10.45	Ripresa lavori					
12.15	Fine lavori					
	Tempo libero					
13.00	Pranzo	Pranzo	Pranzo	Pranzo	Pranzo	
14.00	Terapie	Terapie	Terapie	Terapie	Terapie	
	Tempo libero					
14.30	Inizio lavori	GRUPPO	Inizio Lavori	GRUPPO	Inizio lavori	
15.00						
16.00	Pausa/break		Pausa/break		Pausa/break	
16.30	Ripresa lavori		Ripresa lavori		Ripresa lavori	
17.15	Fine lavori	Tempo Libero	Fine lavori	Tempo Libero	Fine lavori	
	Doccia	Doccia	Doccia	Doccia	Doccia	
	Tempo Libero					
19.15	Cena	Cena	Cena	Cena	Cena	
20.00	Terapie	Terapie	Terapie	Terapie	Terapie	
	TV	TV	TV	TV	TV	
23.00	A letto					

	SABATO	DOMENICA
7.45	Sveglia	Sveglia
8.15	Colazione	Colazione
8.30	Terapie/Metadone	Terapie/Metadone
9.00	I.D.M.	Pulizia
9.30	Pulizie	
12.15	Tempo libero	Tempo libero
13.00	Pranzo	Pranzo
14.00	Terapie	Terapie
	Tempo libero	Tempo libero
16.00	Doccia	Doccia
	Break	Break
	Tempo Libero	Tempo Libero
19.15	Cena	Cena
20.00	Terapie	Terapie
	TV	TV
23.00	A letto	A letto

# La Zolla (Comunità Di Pronta Accoglienza)



## QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

Età: .....

Sesso: M

ASPETTO CONTRATTUALE	CARATTERISTICHE	VALUTAZIONE									
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
ACCOGLIENZA DELLA PERSONA	Modalità di contatto del Centro	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	Facilità di raggiungimento del Centro	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	Tempi di attesa	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	Cordialità e disponibilità del personale	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	Rispetto degli impegni presi	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	Sensibilità e riservatezza	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	Chiarezza e completezza delle informazioni ricevute	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	Rispetto privacy	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
CONFORT DELLA STRUTTURA	Qualità dei locali e delle strutture a disposizione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	Qualità del vitto	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	Manutenzione e pulizia dei locali	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	Spazio a disposizione dei pazienti	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	Luminosità	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	Temperatura	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	Confortevolezza generale dell'ambiente	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
PROGRAMMA TERAPEUTICO	<i>PERSONALE</i>										
	Capacità di accoglienza, ascolto e comprensione dei bisogni	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	Competenza e professionalità	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	Capacità di individuazione del problema e sua presa in carico	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	<i>STRUMENTI TERAPEUTICI</i>										
	Soddisfazione terapie e cure mediche ricevute	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	Percezione dell'efficacia di gruppi e colloqui	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	Percezione dell'efficacia di incontri terapeutici quali: IDM, seminari, gruppi famiglia, ecc.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10



	Comprensione dei significati degli strumenti terapeutici	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	Soddisfazione generale sull'efficacia delle cure e dell'assistenza ricevute	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	Ha ricevuto sostegno psicologico	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	Ha ricevuto sostegno psichiatrico	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

VALUTAZIONE PERSONALI											
Complessivamente quanto è soddisfatto di questo centro	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Consiglierebbe ad un amico/conoscente di rivolgersi al nostro servizio, in caso di bisogno		Assolutamente no									
		No									
		Non so									
		Si									
		Sicuramente si									

Quali aspetti, secondo lei, andrebbero migliorati in questo Centro?

## **La Zolletta**



Dal 01/09/2012 ha preso avvio la Sperimentazione Regionale “La Zolletta” DGR 3239 del 04/04/2012. Dal 2/01/2016 si è conclusa la fase sperimentale, passando ad un regime di accreditamento. La Zolletta si configura come una struttura comunitaria ed innovativa di tipo residenziale, riabilitativa e lavorativa di 8 posti per il trattamento della cronicità, con programma centrato sulla valenza terapeutica del lavoro e della riabilitazione in contesto agricolo e lavori vari, completata da supporto educativo e psicologico, da presidio medico-psichiatrico e da formazione e coaching lavorativo.

### **OBIETTIVI**

1. Favorire processi di inclusione sociale attraverso la trasmissione di competenze tecniche ed esperienziali di mestieri agricoli e artigianali che consentano al target d’utenza di proporsi sul mercato del lavoro come depositari di un’utile professionalità.
2. Assicurare una collocazione abitativa stabile ed economicamente sostenibile per persone prive di significativi riferimenti familiari, inadeguate a vivere da sole, ma che possono trovare in una comunità stabile di vita che pervenga ad auto sostenersi, anche economicamente, la soluzione più costruttiva per sé e per la società stessa.
3. Favorire il raggiungimento e il mantenimento di una occupazione lavorativa (con particolare riguardo alla cooperativa agricola) in modo da assicurare una stabilità economica ed una soddisfazione personale relativamente al fatto di percepirsi come soggetti attivi e utili per le esigenze del territorio di appartenenza.
4. Aumentare la sensibilità del territorio nei confronti dei soggetti multiproblematici al fine di integrare la “presa in carico” specialistica con il sostegno e il supporto sociale di matrice più informale derivante dalle figure del volontariato e dalla rete territoriale dell’Ufficio di Piano in cui la Cooperativa LE QUERCE è inserita stabilmente.

### **DESTINATARI**

Questa sperimentazione è dettata dal desiderio di offrire una risposta a richieste difficilmente collocabili in modo univoco che si situano al confine tra i disturbi di dipendenza, la cronicità e la ricaduta, la marginalità sociale, la patologia psichiatrica/degenerativa anche se non riconosciuta, nelle diverse possibili forme della loro correlazione. Ci si vuol rivolgere dunque a quelle persone di sesso maschile che hanno fallito nei precedenti esperimenti comunitari e che si ritrovano a vivere in condizioni di svantaggio e di disagio sociale.

### **STRUMENTI**

La richiesta dell’interessato e/o della famiglia è vagliata dalla équipe integrata pubblico-privato del Dipartimento Dipendenze e de’ La Zolletta per attivare in tempi rapidi il completamento della procedura di presa in carico che prevede i seguenti passaggi:

- verifica della documentazione medico-sanitaria e psicosociale;
- certificato di residenza;
- certificato di condizione di svantaggio sociale;
- colloqui di approfondimento del “bisogno”;
- successivi colloqui di “contratto” svolti dall’équipe de’ La Zolletta;
- eventuale procedura di ulteriore approfondimento diagnostico da parte dell’équipe;
- individuazione del medico referente competente (medico di base o di reparto ospedaliero) e presa in carico dell’utente per la gestione-somministrazione delle eventuali terapie farmacologiche;
- definizione da parte dell’équipe integrata col pubblico di un progetto individualizzato che tenga conto della situazione sanitaria e psicosociale;
- definizione di un Bilancio di Competenze lavorative e eventuale realizzazione di minimi percorsi di formazione finalizzati ad apprendere abilità necessarie;
- definizione di concerto con la Cooperativa LE QUERCE dell’attività lavorativa;
- periodica verifica all’interno della équipe integrata pubblico-privato dell’andamento del progetto individualizzato;
- gruppi educativi;

- colloqui con lo Psichiatra e/o la Psicologa;
- attività lavorative presso la Coop. "Le Querce" o la Struttura (laboratorio assemblaggio, verde, pulizia);
- ogni ospite è tenuto al rispetto e all'osservanza delle regole ed a concorrere alle spese di vitto ed alloggio.



#### **FIGURE PROFESSIONALI PER LA ZOLLETTA**

- n. 1 Psicologa a tempo parziale;
- n. 1 Educatore a tempo pieno;
- n. 1 Coordinatore a tempo parziale
- n. 1 Infermiera professionale a tempo parziale(volontaria).

#### **POSTI RESIDENZIALI CONVENZIONALI**

n. 8 posti accreditati e a contratto

#### **LA RETE DI LAVORO**

La Rete del Progetto Regionale "La Zolletta" si direziona verso molteplici Servizi territoriali: Ser.D., Servizi Sociali Comunali di provenienza del Soggetto, Uffici di Piano e delle attività produttive delle Coop B, Consultori Pubblici e Privati, Volontariato, Enti formazione del lavoro.

#### **RAGGIUNGIBILITÀ CON I MEZZI DI TRASPORTO**

Partendo dalla stazione ferroviaria di Cremona, prendere il bus H con destinazione San Savino.

Contatti:

La Zolla - OdV, via San Savino n. 42, 26100 Cremona

Tel. 0372.453311

Ufficio educatori: lazolla.staff@gmail.com

PEC educatori: lazollastaff@legalmail.it

Contatti amministrazione:

E-mail: lazolla.cremona@gmail.com

PEC: lazollaonlus@pec.it



## PROGRAMMA SETTIMANALE LA ZOLLETTA

	LUNEDÌ	MARTEDÌ	MERCOLEDÌ	GIOVEDÌ	VENERDÌ
6.45	Sveglia	Sveglia	Sveglia	Sveglia	Sveglia
7.15	Colazione	Colazione	Colazione	Colazione	Colazione
7.30	Terapie	Terapie	Terapie	Terapie	Terapie
8.00	Metadone	Metadone	Metadone	Metadone	Metadone
8.30	Inizio lavori				
12.30	Fine lavori				
13.00	Pranzo	Pranzo	Pranzo	Pranzo	Pranzo
14.00	Terapie	Terapie	Terapie	Terapie	Terapie
14.30	Inizio lavori				
17.00	Fine lavori				
17.30	GRUPPO	Tempo libero	Tempo libero	Tempo libero	Tempo libero
19.15	Cena	Cena	Cena	Cena	Cena
20.00	Terapie	Terapie	Terapie	Terapie	Terapie

	SABATO	DOMENICA
7.45	Sveglia	Sveglia
8.15	Colazione	Colazione
8.30	Terapie/Metadone	Terapie/Metadone
	Inizio lavori	Pulizia
12.30	Fine lavori	
13.00	Pranzo	Pranzo
14.00	Terapie	Terapie
	Tempo libero o attività proposte dalla struttura	Tempo libero o attività proposte dalla struttura
19.15	Cena	Cena
20.00	Terapie	Terapie

## La Zolletta

### QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

Età: .....

Sesso: M

ASPETTO CONTRATTUALE	CARATTERISTICHE	VALUTAZIONE									
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
ACCOGLIENZA DELLA PERSONA	Modalità di contatto del Centro	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	Facilità di raggiungimento del Centro	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	Tempi di attesa	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	Cordialità e disponibilità del personale	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	Rispetto degli impegni presi	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	Sensibilità e riservatezza	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	Chiarezza e completezza delle informazioni ricevute	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	Rispetto privacy	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
CONFORT DELLA STRUTTURA	Qualità dei locali e delle strutture a disposizione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	Qualità del vitto	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	Manutenzione e pulizia dei locali	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	Spazio a disposizione dei pazienti	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	Luminosità	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	Temperatura	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	Confortevolezza generale dell'ambiente	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
PROGRAMMA TERAPEUTICO	<i>PERSONALE</i>										
	Capacità di accoglienza, ascolto e comprensione dei bisogni	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	Competenza e professionalità	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	Capacità di individuazione del problema e sua presa in carico	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	<i>STRUMENTI TERAPEUTICI</i>										
	Soddisfazione terapie e cure mediche ricevute	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	Percezione dell'efficacia di gruppi e colloqui	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	Percezione dell'efficacia di incontri	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

	terapeutici quali: IDM, seminari, gruppi famiglia, ecc.										
	Comprensione dei significati degli strumenti terapeutici	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	Soddisfazione generale sull'efficacia delle cure e dell'assistenza ricevute	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	Ha ricevuto sostegno psicologico	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	Ha ricevuto sostegno psichiatrico	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

VALUTAZIONE PERSONALI											
Complessivamente quanto è soddisfatto di questo centro	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Consiglierebbe ad un amico/conoscente di rivolgersi al nostro servizio, in caso di bisogno	Assolutamente no										
	No										
	Non so										
	Si										
	Sicuramente si										

Quali aspetti, secondo lei, andrebbero migliorati in questo Centro?

## **GLI OPERATORI DEL PROGETTO UOMO**

L'operatore è la "risorsa" che mette l'altro in grado di aiutare se stesso.

Ciò che l'operatore è, certamente, è comunicato e percepito; anche se l'operatore non può realizzare il cambiamento al posto dell'altro. Infatti "Solo tu puoi farlo, ma non lo puoi fare da solo": è ciò che è ribadito con chiarezza all'utente.

Nel suo processo di crescita e di cambiamento l'utente si giova del rapporto con ciascun operatore.

Gli operatori, oltre ad essere in possesso dei necessari titoli funzionali sono in grado di esprimere una sintesi tra le capacità umane (ascolto, disponibilità al servizio) e quelle professionali.

Gli operatori, nello svolgimento del proprio servizio, seguono quanto specificato nel Codice Deontologico.

## **IL NOSTRO VOLONTARIATO**

Il Centro è riferimento per quanti desiderano svolgere un servizio di volontariato nel settore del recupero e della prevenzione primaria e secondaria, con particolare attenzione alle situazioni di disagio giovanile, offrendo energia, capacità e tempo per le iniziative da intraprendere.

### **Le caratteristiche dell'essere volontari alla Zolla:**

- ~ spirito di gratuità;
- ~ collocazione nell'area privato-sociale;
- ~ fiducia incondizionata nell'uomo e nella sua capacità di cambiamento;
- ~ a fianco e insieme in uno spirito di collaborazione;
- ~ auto-aiuto = crescita personale e disponibilità al confronto;
- ~ capacità di riconoscersi in uno stile di vita (l'essere a servizio di chi è nel disagio);
- ~ opera secondo i principi della solidarietà, condivisione gratuita e senza giudizio e pregiudizio;
- ~ lotta per ridisegnare le relazioni tra stato e società al fine di umanizzare i rapporti tra strutture e società;
- ~ non pensa di essere tanto ricco da poter dare ai più bisognosi, ma tende alla crescita personale e al recupero della dignità, riconoscendo il bisogno;
- ~ capacità di umiltà: di crescita personale.

### **Strutturazione del volontariato:**

- ~ motivazione al servizio;
- ~ formazione permanente;
- ~ organizzazione.

### **Finalità:**

- ~ costruire una rete capillare e vitale come sostegno del centro;
- ~ collaborazione fattiva e costruttiva sui valori quali: l'onestà, la responsabilità, lo spirito di servizio;
- ~ sensibilizzare il territorio e le istituzioni per promuovere una cultura positiva basata sui valori.

### **PERCORSO PSICO-EDUCATIVO RISERVATO ALLE FAMIGLIE**

L'Associazione La Zolla, costituita da genitori con figli tossicodipendenti ed ispirandosi al Progetto Uomo, ha sempre dedicato speciali cure e attenzioni alle famiglie in difficoltà.

Sin dall'inizio si è cercato di coinvolgere i familiari in quanto elementi fondamentali per motivare gli utenti a cominciare ed a proseguire un percorso terapeutico. Al gruppo, caldeggiato anche dagli operatori del Ser.D., partecipano genitori con figli in comunità, ma frequentemente con figli ancora attivi nell'uso delle sostanze. Il Gruppo di mutuo auto-aiuto si tiene **tutti mercoledì dell'anno dalle ore 18,30 alle 20.**

## **UFFICIO DI PRESIDENZA**

L'ufficio di presidenza ha sede negli uffici presso la sede dell'Associazione e svolge compiti quali:

- ~ definisce le politiche, le linee guida e gli obiettivi del centro;
- ~ struttura l'organizzazione ed ottimizza la messa a disposizione delle risorse.

## **MODALITÀ DI ACCESSO AI SERVIZI**

L'ingresso in struttura è subordinato all'autorizzazione del Servizio inviante e solo per i residenti in Lombardia.

Con l'ingresso in struttura l'utente dichiara e firma di accettare incondizionatamente il regolamento del centro.

## **DIRITTI DEGLI UTENTI**

Questi i fondamentali diritti garantiti alla nostra utenza:

1. Diritto al rispetto della privacy.
2. Diritto a un dignitoso trattamento di vitto e alloggio, alla copertura medica e alla possibilità di tutelare la situazione giuridica.
3. Diritto a un adeguato e competente intervento educativo/psicologico.
4. Diritto alla conoscenza e informazioni sul percorso terapeutico.
5. Diritto a un percorso terapeutico personalizzato, se necessario.
6. Diritto alle auto-dimissioni.
7. Diritto di mantenimento dell'aspettativa al lavoro.
8. Diritto alla visita di eventuali figli se minori.
9. Diritto alle visite e telefonate con i famigliari.

Ogni tre mesi verrà somministrato agli utenti un questionario per monitorare il grado di soddisfazione del servizio.

## DOVERI DEGLI UTENTI

Gli utenti inseriti nel programma di recupero **RESIDENZIALE** hanno l'obbligo di attenersi a determinate regole di vita.

Queste le due regole fondamentali:

1. **DIVIETO DELL'USO DI SOSTANZE PSICOTROPE ED ALCOOL** (esclusa la somministrazione di eventuali psicofarmaci, se necessari, monitorata da medici e psichiatri).
2. **DIVIETO ASSOLUTO DELLA VIOLENZA** (fisica e verbale).

L'inosservanza di dette regole porta all'interruzione del percorso terapeutico con relativa richiesta di riformulazione di un nuovo contratto.

In caso di **GRAVE TRASGRESSIONE** delle stesse si può arrivare all'espulsione dell'utente per garantire un ambiente **SANO** a chi vuole farsi aiutare seriamente.

Per creare i presupposti al lavoro terapeutico personale e sociale vengono fatte al residente una serie di ulteriori richieste temporanee, sempre nell'ottica del rispetto del diritto fondamentale alla salute e alla libertà individuale di poter eventualmente lasciare la comunità nel momento in cui lo decida.

**UNA PRIMA RICHIESTA** è quella di rinunciare alla totale libertà di movimento e di uscire dalla comunità nel momento in cui la persona lo decide.

**UNA SECONDA RICHIESTA** è quella di rinunciare ai rapporti sessuali (tra residenti all'interno della comunità). La sessualità è energia e comunicazione, l'interruzione dei rapporti stimola il residente a comunicare in altro modo e questo si trasforma in una nuova forma di apprendimento; inoltre permette di sviluppare quella parte dell'affettività finora sconosciuta e spesso negata dai pregiudizi della propria esperienza personale.

**UNA TERZA RICHIESTA** è quella di rispettare il contratto di auto/aiuto partecipando sempre e comunque a tutte le attività della comunità, rispettando modi e tempi decisi dall'equipe di operatori.

## DIRITTI E DOVERI DEI FAMILIARI

- I familiari hanno il diritto di essere informati circa il percorso riabilitativo del parente, dopo autorizzazione dello stesso.
- I familiari hanno il dovere di collaborare nel fare rispettare le regole in collaborazione con gli operatori.
- È obbligatoria la partecipazione alle attività terapeutiche rieducative suggerite dagli operatori.
- Nelle uscite del parente hanno l'obbligo di vigilare attentamente e responsabilmente sugli atteggiamenti del parente e di mantenere comunicazione (anche telefonica) con gli operatori di riferimento.

Ove è possibile verrà somministrato ai famigliari un questionario per monitorare il grado di soddisfazione del servizio.



## **PRINCIPI FONDAMENTALI**

I rapporti tra il Centro, quale erogatore di servizi, e l'utenza, devono essere improntati ai seguenti principi fondamentali, che il Centro di Solidarietà si impegna a rispettare:

- Uguaglianza: nell'erogazione dei servizi deve essere garantita l'uguaglianza di tutti i fruitori; nessuna distinzione può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. L'uguaglianza va intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione.
- Imparzialità: il comportamento del soggetto erogatore di servizi deve essere ispirato a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.
- Continuità: l'erogazione dei servizi deve essere continua, regolare e senza interruzioni, in caso di irregolare funzionamento, dovuto a cause di forza maggiore, devono essere adottate le misure idonee, onde arrecare il minore danno possibile.
- Diritto di scelta: compatibilmente con la normativa vigente, l'utente ha diritto di scegliere tra i soggetti che erogano il servizio di cui ha bisogno.
- Privacy: La tutela delle persone rispetto al trattamento dei dati personali in attuazione delle disposizioni in materia di privacy. (D.L. 196/2003) garantisce che i dati personali dei pazienti in cura vengono conservati per un periodo non superiore a quello necessario al perseguimento delle finalità di cura.

## **OBIETTIVI DELLA QUALITÀ**

**Sul piano terapeutico:** il successo del cliente intesa come crescita personale, valoriale, sociale e culturale.

**Sul piano gestionale:** il miglioramento qualitativo del servizio e delle procedure interne adottate a realizzarlo, attraverso la ricerca, l'analisi, la progettazione e realizzazione di azioni volte ad assicurarne l'efficacia e l'efficienza. L'impegno è quello di coinvolgere il personale a migliorare le proprie prestazioni attraverso:

- il riconoscimento e la valorizzazione della professionalità e dell'esperienza delle risorse umane;
- la diffusione tra tutto il personale di "una cultura di qualità", orientata al conseguimento di risultati sempre più efficaci.

**Sul piano relazionale:** l'instaurarsi di un clima di partecipazione e di collaborazione sia nelle relazioni interne che nei rapporti tra il Centro e il territorio.