



**Società Cooperativa  
Sociale a r.l. Berta '80**



**Comunità Terapeutica  
Istituto Croce Bianca**

# ***Carta dei Servizi***

## ***Comunità Terapeutica Istituto Croce Bianca***

**Rev. del 02.01.2021**

---

**Comunità Terapeutica Istituto Croce Bianca**  
Via Rocchetta n. 49 - 62027 San Severino Marche (MC)  
Tel.: 0733.636116 - Fax: 0733.636832  
Web: [www.istitutocrocebianca.it](http://www.istitutocrocebianca.it) - Mail: [info@berta80.org](mailto:info@berta80.org)

## **LA COMUNITA' TERAPEUTICA ISTITUTO CROCE BIANCA**

L'**Istituto Croce Bianca** è una Comunità Terapeutica residenziale fondata il 07 aprile 1969 con lo scopo di promuovere la formazione del personale volontario per l'assistenza carceraria e post-detentiva. Nei primi anni '80 l'attività si è indirizzata verso altri settori di intervento a salvaguardia dell'emarginazione sociale, quali la tossicodipendenza e l'alcolismo, attraverso l'erogazione di prestazioni e trattamenti residenziali finalizzati alla prevenzione, cura e reinserimento socio/lavorativo di soggetti affetti da disturbi derivanti da nuove e vecchie forme di dipendenza patologica anche sottoposti a misure alternative alla reclusione. L'Associazione Istituto Croce Bianca risulta iscritta al:

- Registro Regionale delle Organizzazioni di Volontariato alla Sezione Socio-Assistenziale (Decreto del Dirigente del Servizio Servizi Sociali della Regione Marche n. 21 del 14.03.1996).
- Registro Regionale delle Organizzazioni di Volontariato alla Sezione alla Sezione Protezione Civile (Decreto del Dirigente del Servizio Protezione civile della Regione Marche n. 506 del 31.07.1996).
- Registro delle Persone Giuridiche (Decreto del Responsabile della P.F. Affari Generali della Regione Marche n. 214 del 23.06.2004).
- Albo degli Enti Ausiliari della Regione Marche (Decreto n. 17 del 14.02.2001 - Sez. A - Settore Sanitario al Repertorio n. 1).

La Società Cooperativa Sociale a Responsabilità Limitata Berta '80 è convenzionata con l'A.S.U.R. Marche – Area Vasta n. 3 (Determina n. 361 del 03.07.2019 e s.i.m.) ed interviene per conto della Comunità Terapeutica Istituto Croce Bianca per lo svolgimento di attività di cura e riabilitazione di persone con dipendenze patologiche per un numero di posti convenzionati pari a 20 unità in regime residenziale.

La Comunità Terapeutica Istituto Croce Bianca risulta accreditata con Decreto n. 171 del 01.06.2018 della P.F. "Accreditamenti" della Regione Marche per l'erogazione di prestazioni di riabilitazione ed educativo assistenziali per tossicodipendenti in regime residenziale (cod. STD) con una dotazione di 22 posti letto.

La Comunità Terapeutica Istituto Croce Bianca è membro dell'Assemblea del Dipartimento delle Dipendenze Patologiche - Area Vasta n. 3.

## **FINALITA' E CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO (MISSION)**

La Comunità Terapeutica Istituto Croce Bianca si propone, con spirito mutualistico e senza fine di lucro, di offrire alla collettività servizi socio-sanitari ed educativi, finalizzati alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini come interesse generale della comunità. All'interno della suddetta struttura vengono ospitati, tramite l'attuazione di percorsi terapeutico/riabilitativi di tipo residenziale, soggetti affetti da: tossicodipendenza, alcolismo, nuove forme di dipendenza patologica e persone dipendenti sottoposte a misure alternative alla detenzione. Attenzione particolare viene posta all'attività di prevenzione del disagio adulto e giovanile rivolta a: istituti scolastici, parrocchie, centri di aggregazione, società sportive, associazioni, gruppi formali ed informali.

## RIFERIMENTI VALORIALI E METODOLOGICI GENERALI

La Comunità Terapeutica Istituto Croce Bianca adotta un programma terapeutico riabilitativo residenziale denominato *Progetto Fiducia*, il quale considera il ricorso alla droga come una conseguenza di un profondo disagio della persona, ma che si può superare con la propria volontà, modificando il proprio stile di vita, diventando protagonisti della propria riabilitazione, riacquistando l'autonomia e la consapevolezza in se stessi.

Lo strumento che fa da supporto al programma terapeutico è rappresentato dal Gruppo Operativo. Le riunioni di gruppo, gestite da operatori esperti del settore ed alle quali partecipano quotidianamente tutti gli ospiti delle Comunità, tendono a favorire il riscatto degli utenti, offrendo loro residenze protette e la possibilità di realizzarne le potenzialità.

Il percorso riabilitativo si basa altresì sull'ergoterapia, ovverosia sull'attività lavorativa come strumento finalizzato al reinserimento sociale degli utenti ed in particolare al ripristino del senso del sé, dell'identità, dell'autonomia e della propria autostima. L'intento è di qualificare gli ospiti al fine di facilitarne il loro futuro reinserimento nel mondo del lavoro.

La metodologia di cura offre pertanto un trattamento intensivo e strutturato atto a far fronte anche ad un problema cronico, coinvolgendo le aree comportamentali, intrapsichiche e socio-relazionali dell'utente. La tecnica si basa su di un approccio multimodale che agisce su più fronti integrati tra loro e si suddivide in fasi.

Il programma terapeutico riabilitativo ha una durata di circa due anni e risulta strutturato in quattro fasi progressive. Il suddetto periodo è legato alle caratteristiche ed alla tipologia degli utenti, secondo piani di trattamento individualizzati. Il programma terapeutico viene condiviso con il Servizio per le Dipendenze Patologiche di riferimento dell'utente e può essere oggetto di modifiche riguardo sia agli obiettivi specifici, sia agli esiti attesi, sempre e comunque in accordo con il Servizio inviante. Va evidenziato che le finalità generali, le modalità inerenti i passaggi di fase e le tipologie di interventi/prestazioni terapeutiche erogate, non possono essere modificati nella loro interezza. Durante il passaggio da una fase a quella successiva, nel rispetto dei tempi di reazione degli ospiti, si chiede all'utenza di raggiungere alcuni obiettivi, quali: adeguatezza del comportamento, rispetto delle regole e delle norme di vita in comune, responsabilizzazione per attuare il processo di differenziazione/individuazione.

La durata complessiva del programma terapeutico riabilitativo potrà subire quindi delle variazioni concordate di intesa con il Servizio per le Dipendenze Patologiche di appartenenza. I passaggi di fase e la durata di ognuna saranno valutati e decisi dall'equipe terapeutica; quest'ultima monitorerà costantemente la qualità del percorso effettuato dal soggetto, rispetto sia alla domanda iniziale che ne ha motivato l'inserimento, sia in relazione al grado di adeguamento dello stesso agli obiettivi che ci si propone di raggiungere. Si delinea, quindi, per ciascun utente, un programma terapeutico personalizzato (P.T.I.) che terrà conto, nei limiti del possibile e delle risorse presenti, delle caratteristiche distintive e delle specifiche problematiche di ciascun soggetto; pertanto il programma terapeutico potrà essere ridefinito nei tempi e nei modi in base agli esiti delle valutazioni di volta in volta effettuate. Per i soggetti sottoposti a misure alternative alla detenzione con sentenze che nei tempi superino la durata del programma, questa potrà essere prolungata secondo tempi e modi definiti dall'equipe e concordati con il Servizio per le Dipendenze Patologiche di appartenenza<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> Per ulteriori approfondimenti in merito, si rimanda ai contenuti del Regolamento e del Programma Terapeutico della C.T. Istituto Croce Bianca.

## **ATTIVITA' SVOLTE E PRESTAZIONI OFFERTE**

Il programma terapeutico riabilitativo della Comunità Istituto Croce Bianca si basa sull'erogazione dei seguenti trattamenti e/o interventi:

- psicoterapia individuale, di gruppo, familiare;
- psicodramma analitico;
- colloqui psicologici individuali, di gruppo, familiari;
- colloqui sociali individuali, di gruppo, familiari;
- terapia familiare;
- counselling sociale;
- assistenza socio-amministrativa;
- misure di sostegno/accompagnamento nella fase di reinserimento;
- assistenza medica;
- recupero scolastico;
- arte terapia;
- onoterapia;
- formazione professionale;
- inserimento e/o reinserimento socio-lavorativo;
- attività di prevenzione del disagio sul territorio.

I metodi degli interventi psico-socio-educativi utilizzati tengono in considerazione il principio dell'individualizzazione e le particolari caratteristiche di ogni persona. Le strategie e le attività da svolgere sono precedentemente pianificate, monitorate e avallate dall'equipe interdisciplinare.

## **TIPOLOGIA DI PERSONE ACCOLTE**

Il programma terapeutico della Comunità Istituto Croce Bianca è rivolto a persone maggiorenni di sesso maschile, nello specifico a:

- Tossicodipendenti.
- Alcolisti.
- Soggetti affetti da nuove forme di dipendenze patologica.

- Soggetti affetti da disturbi da dipendenze patologiche sottoposti a misure alternative alla detenzione.

## STANDARD DI QUALITA'

L'Istituto Croce Bianca adotta indicatori di valutazione della qualità basati su tre diversi livelli:

- **Struttura:** tutto quello che viene erogato (organizzazione, tecnologia, professionalità, mezzi e risorse umane).
- **Processi:** ciò che viene fatto (sequenze di attività relative all'assistenza sanitaria).
- **Esiti:** ciò che si ottiene (risultati in termini di cura dell'utente ed il suo grado di soddisfazione a seguito di uno specifico intervento sanitario).

**La misurazione e la valutazione dei livelli di qualità si basa su indicatori standard:**

- **Macrovalutazione:** è rivolta agli aspetti generali (degenza media, indice di occupazione dei posti letto, numero dei reclami, abbandoni, ecc.).
- **Microvalutazione:** è rivolta agli aspetti operativi quotidiani (tempi di risposta, partecipazione, soddisfazione delle richieste, ecc.)

Al fine di apportare miglioramenti dei livelli di qualità dell'attività di cura la Comunità Terapeutica:

- Effettua una rilevazione ed analisi periodica dei bisogni e delle aspettative degli utenti.
- Coinvolge nei processi terapeutici la propria rete organizzativa rappresentata dai propri consulenti.
- Presta attenzione ai processi più che alle singole azioni.
- Attua rilevazioni ed analisi dei dati per conoscere i problemi, identificare le cause ed attivare i miglioramenti.
- Tiene in debito conto l'analisi dei costi e degli sprechi in rapporto alla qualità raggiunta.
- Favorisce il lavoro di squadra per sviluppare il senso di appartenenza e di coinvolgimento continuo dell'equipe nelle azioni di miglioramento.
- Sviluppa le capacità di relazione interna ed esterna al gruppo degli operatori.
- Utilizza metodologie formalizzate di autodiagnosi e di autovalutazione.
- Produce sistematicamente documenti per descrivere e dimostrare quello che si fa.
- Attiva processi di benchmarking (anche interni).
- Attiva tutte le tecniche per la qualità (PDCA, problem solving, Pareto, audit clinico, matrice delle responsabilità, daily routine work, diagramma causa-effetto, ecc.).

Gli obiettivi del miglioramento dei livelli di qualità che la Comunità Terapeutica intende raggiungere si possono schematizzare così come indicati nella tabella sottostante:

## POSSIBILI OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO E SVILUPPO DEL SISTEMA DI GESTIONE DELLA QUALITA'

Obiettivi interni	Obiettivi esterni
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Qualità delle procedure gestionali e specifiche.</li> <li>▪ Qualità dei processi tecnici e delle prestazioni (efficienza ed efficacia).</li> <li>▪ Qualità della rete di processi.</li> <li>▪ Qualità degli obiettivi specifici.</li> <li>▪ Condivisione degli obiettivi.</li> <li>▪ Coinvolgimento e soddisfazione degli operatori.</li> <li>▪ Soddisfazione degli amministratori.</li> <li>▪ Qualità della struttura.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Soddisfazione dei clienti/utenti.</li> <li>▪ Riduzione dei rischi per la salute e l'ambiente.</li> <li>▪ Riduzione dei danni per la salute e l'ambiente.</li> <li>▪ Consapevolezza della cultura dei clienti/utenti.</li> <li>▪ Coinvolgimento dei clienti/utenti.</li> <li>▪ Miglioramento degli input al servizio.</li> <li>▪ Miglioramento dell'accesso e del comfort.</li> <li>▪ Carta dei Servizi chiara e completa.</li> </ul>

### MODALITA' DI ACCESSO/DIMISSIONI

L'ingresso nella Comunità Terapeutica Istituto Croce Bianca avviene in collaborazione con il Servizio per le Dipendenze Patologiche dell'ASL di provenienza dell'utente. Successivamente alla richiesta di inserimento da parte del Servizio per le Dipendenze Patologiche e dopo avere realizzato un colloquio preliminare da parte del responsabile della "Fase di Accoglienza" della C.T.

La richiesta d'Ingresso firmata e timbrata dall'ente inviante, rappresenta inoltre l'impegno da parte di questo a far pervenire, entro breve tempo, "*l'impegno di spesa*" presso la sede amministrativa della Comunità Terapeutica.

L'accesso in Comunità Terapeutica è gratuito per l'utente, in quanto la retta di permanenza residenziale è a carico dell'ASL di provenienza. In tal contesto non sono previste a carico dei pazienti eventuali compartecipazioni alla spesa per la retta giornaliera.

La richiesta di ingresso in C.T. prodotta del Servizio per le Dipendenze Patologiche di competenza dell'utente, deve essere documentata da: relazione sociale, relazione sanitaria, relazione psicologica/psichiatrica, certificato penale e dei carichi pendenti, vissuto personale dell'utente.

Se al momento dell'entrata in C.T. l'ospite risulta in trattamento farmacologico integrato, il Servizio per le Dipendenze Patologiche di provenienza dovrà inviare al Servizio per le Dipendenze Patologiche territoriale e per conoscenza alla Comunità, il programma farmacologico medesimo integrandolo e/o modificandolo in base alle necessità dell'utente.

Se l'ospite si trova in stato di detenzione, ma ha espresso la propria volontà ad intraprendere un programma riabilitativo, potrà inoltrare una richiesta direttamente all'equipe della Comunità e/o al proprio Servizio Territoriale Dipendenze Patologiche di appartenenza, saranno gli stessi operatori della C.T. a fissare un primo appuntamento per un colloquio di valutazione presso la sede della Comunità e/o presso il Carcere dietro consenso delle parti interessate e previo ottenimento da parte del Magistrato di Sorveglianza del nulla osta all'incontro in accordo con l'U.E.P.E.<sup>2</sup>.

Il processo di ammissione avviene nel rispetto delle liste di attesa, qualora dovessero formarsi. Nel caso dovesse costituirsi una lista di attesa per l'accesso alla Comunità Terapeutica, la Direzione sentirà tutti i portatori di interesse, darà urgenza ai soggetti con urgenza clinica.

<sup>2</sup> Uffici Esecuzione Penale Esterna.

La dimissione di norma avviene al termine del programma terapeutico. In qualsiasi momento il soggetto è libero di interrompere il programma terapeutico in corso. Un'eventuale richiesta di rientro in Comunità Terapeutica sarà valutata dall'equipe della C.T. in accordo con il Servizio per le Dipendenze Patologiche di provenienza dell'utente.

In caso di comportamento violento e/o aggressivo nei confronti degli utenti e/o degli operatori (anche se riferito ad un singolo episodio) e/o a margine di fatti e/o trasgressioni ritenute lesive delle prescrizioni contenute nel Regolamento e nel Programma Terapeutico, l'utente può essere allontanato dalla C.T. da parte dell'equipe terapeutica che informerà immediatamente il Servizio per le Dipendenze Patologiche di provenienza del paziente, la rispettiva famiglia di appartenenza e chiunque altro ne abbia la responsabilità.

Si elencano differenti casistiche relative alla dimissione dal trattamento dell'ospite:

- fine programma: l'ospite giunge al termine dell'intero percorso comunitario e viene ritenuto idoneo alla conclusione da parte dell'equipe della C.T.<sup>3</sup> Normalmente le dimissioni per fine programma vengono concordate tra l'equipe della C.T. e gli operatori della A.S.L./Servizio Territoriale Dipendenze Patologiche di riferimento dell'utente;
- fine programma anticipata: l'equipe ritiene che il programma terapeutico dell'ospite sia giunto al termine in anticipo rispetto ai tempi prestabiliti dal percorso comunitario. Le suddette dimissioni vengono concordate tra l'equipe della C.T. e gli operatori della A.S.L./Servizio Territoriale Dipendenze Patologiche di riferimento dell'utente;
- allontanamento dal programma: l'equipe della C.T. allontana l'ospite dal percorso comunitario in quanto ritiene che l'utente abbia ripetutamente e/o gravemente trasgredito al regolamento. L'allontanamento può essere:
  - definitivo: senza possibilità di rientro in C.T. da parte dell'utente.
  - temporaneo: si concede la possibilità all'ospite di rientrare in C.T. dopo alcuni giorni, con l'intento di "far riflettere" l'utente in merito ai comportamenti trasgressivi compiuti. All'ospite potranno comunque essere applicate alcune sanzioni/limitazioni decise da parte dell'equipe in accordo con il Servizio Territoriale Dipendenze Patologiche di competenza dell'utente.

Se il paziente risulta sottoposto a misure alternative alla detenzione, l'equipe della C.T. trasmetterà alla Magistratura di Sorveglianza le motivazioni che hanno determinato la decisione di allontanamento per i necessari provvedimenti del caso.

- abbandono del programma da parte dell'ospite: in questo caso è l'utente stesso che, personalmente e sotto la propria responsabilità, decide di lasciare anticipatamente il percorso terapeutico. Al tal proposito si verificano alcuni casi:
  - l'utente entro le 24 ore rientra in C.T.: l'ospite viene riammesso nel percorso comunitario, ma l'equipe applicherà alcune sanzioni/limitazioni legate al comportamento del paziente;
  - l'utente, successivamente alle 24 ore, chiede di essere riammesso nel programma terapeutico: sarà l'equipe che deciderà, insieme agli operatori del Servizio Territoriale Dipendenze Patologiche di competenza del paziente, se riammettere o meno il paziente e

---

<sup>3</sup> Comunità Terapeutica

quali sanzioni/limitazioni applicare in relazione al comportamento tenuto da parte dell'ospite.

Se il paziente risulta sottoposto a misure alternative alla detenzione, ma decide liberamente l'abbandono del percorso comunitario, l'equipe della C.T. trasmetterà alla Magistratura di Sorveglianza la volontà espressa ed attuata da parte dell'ospite per i provvedimenti del caso.

## **MODALITA' DI FUNZIONAMENTO DELLA COMUNITA' TERAPEUTICA**

La Comunità Terapeutica Istituto Croce Bianca è aperta tutto l'anno, è attiva 24 ore su 24 e dispone di 20 posti letto convenzionati distribuiti in 20 camere singole con servizi privati annessi. Le attività giornaliere sono indicate dal Regolamento Interno e si strutturano sulla base di momenti destinati ad attività professionali, formative, terapeutiche (colloqui individuali, di gruppo, familiari di coppia), svago, cura della propria persona, riposo<sup>4</sup>.

Le strutture della Comunità Terapeutica Istituto Croce Bianca sono conformi alla normativa vigente in materia di eliminazione della barriere architettoniche e alle norme contenute nei regolamenti locali di igiene.

I servizi offerti all'utente dalla Comunità Terapeutica sono di tipo residenziale (vitto e alloggio), di guardaroba (lavaggio e stiratura), di animazione del tempo libero, di accompagnamento alle strutture sanitarie.

### **Tutele dei diritti degli utenti**

Durante tutta la permanenza in Comunità Terapeutica, la tutela sanitaria degli ospiti è garantita dai servizi territoriali dell'A.S.U.R. Marche – Area Vasta 3. Nella struttura residenziale non sono ammessi comportamenti a rischio di trasmissione di infezioni.

Tutti gli utenti inseriti in Comunità Terapeutica sono tutelati dai rischi contro gli infortuni e/o danni: sia per i rischi civili (attraverso polizze stipulate con compagnie assicurative private), sia per le attività lavorative (attraverso la copertura assicurativa INAIL). Al momento la Comunità terapeutica ha in essere una polizza assicurativa RCT con la Compagnia Assimoco - Agenzia di Roma con scadenza in data 31.12.2021.

Le modalità di funzionamento della Comunità Terapeutica Istituto Croce Bianca si ispirano a criteri ed obiettivi tesi al rispetto dei diritti della persona secondo un preciso codice di comportamento in base al quale l'utente:

- va tutelato nei suoi diritti fondamentali;
- va preso in carico nella globalità e nel rispetto delle sue esigenze;
- va riconosciuto nella sua originalità, nelle sue differenze, nelle sue risorse, nel suo contesto familiare e relazionale;
- va aiutato e/o facilitato nello sviluppare: una specifica autonomia, l'empowerment e ad acquisire strumenti per autodeterminarsi;
- va salvaguardato nella libertà di scelta di permanere nel servizio e/o di cambiare;

---

<sup>4</sup> Per approfondimenti si rimanda al Regolamento Interno e al Programma Terapeutico della C.T. Istituto Croce Bianca.



- va tutelato nella sua privacy<sup>5</sup>;
- gli viene esclusa qualsiasi forma di violenza fisica psichica e morale.

### **Impegni reciproci tra la Comunità Terapeutica e gli utenti**

La Comunità Terapeutica e gli utenti in trattamento si assumono degli impegni reciproci all'atto dell'ingresso nella struttura. **L'utente** pertanto dichiara di impegnarsi a:

- collaborare alla definizione del programma e a partecipare attivamente alla sua realizzazione;
- ottemperare alle prescrizioni del programma terapeutico riabilitativo residenziale attraverso un comportamento coerente con lo stesso;
- dedicarsi con lealtà e disponibilità alle relazioni umane nella vita di gruppo della comunità;
- osservare le indicazioni presenti nel Regolamento interno della C.T.

La Comunità Terapeutica **Istituto Croce Bianca** si impegna a:

- offrire operatori idonei ad affiancare/supportare il percorso educativo terapeutico dell'utenza;
- mettere a disposizione le strutture abitative adeguate alla permanenza residenziale, a seconda del programma stabilito con il Servizio per le Dipendenze Patologiche di riferimento degli ospiti;
- predisporre gli strumenti per la formazione professionale in settori compatibili con le capacità della struttura;
- svolgere insieme ai familiari dell'utente il completamento del programma, compresa la fase di re-inserimento;
- tenere i rapporti con i servizi pubblici di competenza territoriale, per la valutazione dell'andamento del programma;
- facilitare corretti rapporti con le istituzioni civili e penali, al fine di un buon proseguimento del programma terapeutico degli utenti;
- adoperarsi per la prevenzione e la cura di malattie insorgenti durante il periodo di permanenza in comunità degli ospiti.

### **Rapporto con i familiari, parenti e conoscenti**

- Ogni contatto tra gli utenti e i propri familiari/parenti/conoscenti<sup>6</sup> in Comunità Terapeutica, viene mediato dallo staff degli operatori.
- Periodicamente l'equipe della Comunità Terapeutica organizza incontri con i familiari/parenti/conoscenti presso le proprie strutture alla presenza degli operatori. Le suddette riunioni vengono effettuate con cadenza periodica almeno due volte l'anno in modalità

---

<sup>5</sup> A tutti i clienti della comunità viene consegnata l'informativa contenente tutte le informazioni previste dall'art. 13 del D.Lgs. n. 196/2003. Contestualmente viene acquisito in forma scritta il consenso al trattamento dei dati. Tali documenti sono prodotti in due originali; la copia in possesso dello studio è archiviata, a cura del titolare del trattamento, in un luogo con le caratteristiche nel seguito descritte. La natura dell'attività svolta richiede che venga acquisita e prodotta documentazione sia in formato cartaceo che elettronico. La documentazione acquisita in formato elettronica è trasferita sugli elaboratori dello studio ed i supporti originali custoditi secondo le modalità appresso descritte. L'accesso agli elaboratori è protetto mediante password di bios (unica per ogni elaboratore) e Nome Utente/Password di sistema, attribuiti in maniera univoca a ciascun dipendente dello studio autorizzato all'accesso. Le password di Bios sono aggiornate periodicamente dal Titolare del trattamento che né dà comunicazione agli interessati. L'incaricato della custodia delle passwords custodisce la busta contenente la password in un armadio blindato; al momento della sostituzione della password provvede a distruggere il plico precedente senza visionarne il contenuto.

<sup>6</sup> La terapia familiare rappresenta uno dei principali interventi erogati all'utenza. In quest'ambito i "conoscenti" vengono coinvolti nel trattamento qualora rappresentino per l'utenza delle "figure di riferimento" di primaria importanza e/o nel caso in cui i pazienti non abbiano un nucleo familiare e/o parentale con i quali rapportarsi.

collettiva/di gruppo. Vengono anche organizzati colloqui familiari singoli a seconda delle esigenze dei trattamenti individuali.

- E' tassativamente vietato elargire denaro e/o effettuare regali agli utenti da parte dei familiari, parenti e conoscenti tranne nei casi concordati con la Comunità Terapeutica.
- Qualsiasi regalo in denaro, sigarette e/o alimenti ricevuti dal singolo utente, deve essere consegnato all'equipe, la quale provvederà a custodirlo e/o a consegnarlo al legittimo proprietario nei casi previsti dal regolamento.
- Durante la fase/prova del periodo di permanenza in Comunità Terapeutica (durata da 30 a 60 giorni) non sono consentiti agli utenti rapporti diretti con i propri familiari/parenti/conoscenti. Tuttavia è auspicabile che quest'ultimi si tengano in contatto con gli operatori in merito all'andamento del programma terapeutico dell'assistito.
- Durante la prima fase del programma terapeutico (durata 3 mesi circa) l'utente può ricevere una visita familiare e/o di un parente (solo se ha uno o più figli in età adolescenziale e/o pre-adolescenziale). Inoltre in questa fase del trattamento l'ospite può inviare alla propria famiglia e/o ricevere dai propri familiari 2 lettere al mese e telefonare alla propria famiglia e/o ricevere telefonate dai propri familiari 1 volta al mese.
- Nella seconda fase del programma terapeutico (durata di 6 mesi circa) si concede all'utente un breve permesso di pochi giorni al fine di consentirgli un primo contatto con il proprio nucleo familiare e verificare le conseguenze dell'impatto emotivo relativo al rientro nel proprio ambiente.
- A partire dalla seconda fase del trattamento è facoltà dell'equipe avviare una serie di colloqui di terapia familiare in relazione alle necessità terapeutiche degli ospiti. Inoltre gli utenti possono inviare alla propria famiglia e/o ricevere dai propri familiari 2 lettere al mese, telefonare alla propria famiglia e/o ricevere telefonate dai propri familiari 2 volte al mese.
- Nella terza fase del programma terapeutico (durata di 6 mesi circa) l'utente ha facoltà di effettuare verifiche a casa della durata anche superiore alla settimana su decisione dell'equipe della C.T. In questo stadio l'ospite può: inviare lettere alla propria famiglia e/o riceverne dai propri familiari, telefonare alla propria famiglia e/o ricevere telefonate dai propri familiari sino ad una volta a settimana, ricevere una visita familiare al mese.
- Durante la quarta fase dell'iter di cura (durata 6 mesi circa), l'utente può effettuare frequenti verifiche familiari anche al fine di riallacciare rapporti sociali e lavorativi con il proprio contesto locale. La durata è variabile e concordata con l'equipe della C.T.
- Le verifiche di cui sopra possono anche essere effettuate presso altri parenti e/o conoscenti solo a partire dalla terza fase del programma terapeutico. La suddetta scelta potrà essere determinata dal fatto che l'utente non ha più familiari in linea retta, oppure una eventuale verifica presso amici e conoscenti dell'ospite viene ritenuta dalla C.T. funzionale al buon andamento del programma terapeutico.
- I rapporti tra gli utenti e i propri conoscenti e/o parenti oltre il terzo grado, vengono gestiti secondo altre modalità. In particolare le visite in C.T. di persone estranee all'ambiente familiare dell'ospite vengono concesse a partire dalla terza fase del programma terapeutico e le richieste

di incontro devono essere dettagliatamente motivate da parte del paziente. L'equipe deciderà se concedere o meno l'eventuale colloquio.

- Durante le riunioni di terapia familiare di gruppo organizzate all'interno della C.T., l'equipe potrà assecondare all'utente la partecipazione anche di familiari oltre il terzo grado di parentela qualora lo ritenga opportuno e per motivi legati al buon andamento del programma terapeutico.
- Nelle terapie familiari individuali l'equipe potrà richiedere la presenza di parenti dell'utente oltre il terzo grado solo nel caso lo ritenga necessario per il buon andamento del programma terapeutico.
- L'equipe potrà anche organizzare colloqui tra gli utenti e propri conoscenti qualora ciò venga ritenuto funzionale al buon andamento del programma terapeutico.
- L'equipe può revocare tutte le facoltà sopra illustrate, al sopravvenire di trasgressioni da parte degli utenti.

### **Informazione assistita agli utenti e ai familiari e coinvolgimento degli assistiti nella cura**

L'equipe della C.T. ha il compito di garantire un'informazione chiara, semplice, essenziale, completa e comprensibile all'utente e alla famiglia in relazione sui propri diritti, responsabilità ed il grado di coinvolgimento nel programma terapeutico. In particolare il paziente ha diritto ad avere informazioni e indicazioni complete e comprensibili:

- sul proprio stato di salute
- sull'eziologia, durata ed evoluzione della patologia (laddove sia possibile)
- sulla natura e sugli effetti dei mezzi diagnostici e terapeutici
- sulla partecipazione all'elaborazione del piano diagnostico-terapeutico
- sui riflessi della propria patologia, delle cure sullo stato e sulla qualità della propria vita

Ai fini dell'inserimento in C.T. l'utente dovrà ricevere un'adeguata informazione sul percorso di cura; è diritto della persona assistita dare o negare il proprio consenso scritto al programma terapeutico. La C.T., senza il consenso dal paziente, non potrà dar avvio al trattamento e informerà il Servizio inviante dell'impossibilità di intraprendere il programma con l'utente.

Preliminarmente all'avvio dell'utente alla terapia, l'operatore della C.T. consegnerà al paziente:

- una copia del regolamento interno della Comunità,
- una copia della Carta dei Servizi,
- un questionario di valutazione del servizio, dei suggerimenti, degli elogi e dei reclami
- una copia del programma terapeutico riabilitativo
- e un'estrapolazione del piano terapeutico individuale che verrà sottoscritto dal Case Manager, dell'operatore del Servizio inviante e dal paziente medesimo. Tale programma terapeutico individuale conterrà gli obiettivi del trattamento comunitario, gli indicatori di valutazione, il grado di misurazione del raggiungimento di tali obiettivi, le terapie e gli interventi prescritti nel programma terapeutico e la sua durata in relazione agli obiettivi, il grado di coinvolgimento del servizio inviante e della famiglia del paziente.

La C.T. è tenuta ad informare sistematicamente i familiari e i parenti del paziente circa l'andamento del programma terapeutico tramite contatti telefonici programmati e/o per mezzo di incontri presso la sede della struttura alla presenza o meno dell'utente (la decisione spetta all'equipe qualora ritenga che la partecipazione dell'ospite sia funzionale al buon andamento del programma terapeutico).

Nel caso in cui l'utente si renda responsabile di atti e/o comportamenti lesivi del regolamento e/o del programma terapeutico l'equipe, oltre ad informare il servizio inviante (e la magistratura qualora il paziente risulti sottoposto a misure alternative alla detenzione), comunica i fatti avvenuti ai familiari/parenti dell'ospite e le relative decisioni prese in merito alla prosecuzione della terapia.

La responsabilità e il coinvolgimento dei familiari/parenti dell'utente nel trattamento, si esercitano anche:

- tramite la partecipazione della famiglia/parenti del paziente agli incontri familiari che la C.T. organizza sistematicamente durante l'anno e/o singolarmente in relazione alle necessità del piano terapeutico individuale.
- Nei momenti in cui l'utente effettua verifiche e/o si reca a casa per dei permessi. La famiglia del paziente dovrà riferire all'equipe in merito al comportamento e all'atteggiamento tenuto da parte del paziente nei giorni trascorsi presso il proprio domicilio.

### **Organizzazione della Giornata: dal lunedì al venerdì**

- Ore 7.00 sveglia.
- Ore 7.00 – 7.30: pulizie personali e della propria stanza
- Ore 7.30 – 8.00: colazione.
- Ore 8.00 – 8.30: programmazione di gruppo della giornata.
- Ore 8.30 – 12.15: attività lavorative.
- Ore 12.15 – 12.45: tempo libero
- Ore 12.45 – 13.00: pranzo.
- Ore 13.00 – 14.45: tempo libero e riposo. (Ore 13.00 – 15.00 nel periodo estivo).
- Ore 14.45 – 17.00: attività lavorative. (ore 15.00 – 17.00 nel periodo estivo).
- Ore 17.00 – 18.30: merenda e a seguire tempo libero (cura ed igiene della persona).
- Ore: 18.30 – 19.30: terapia di gruppo.
- Ore 19.30 – 20.00: tempo libero e/o attività ricreative.
- Ore 20.00 – 20.30: cena.
- Ore 20.30 – 23.00: tempo libero e/o riposo.
- Ore 23.00: riposo notturno.

### **Organizzazione della Giornata: Sabato**

- Ore 7.00 – 14.45: mantenimento dello stesso programma settimanale di cui sopra. (7.00 - 15.00 nel periodo estivo)
- Ore 14.45 alle 17.00: riordino delle stanze/cura della persona. (15.00 – 17.00 nel periodo estivo)
- Ore 17.00 – 18.30: merenda e a seguire attività ricreative e tempo libero (cura ed igiene della persona).
- Ore: 18.30 – 19.30: terapia di gruppo.
- Ore 19.30 – 20.00: tempo libero e/o attività ricreative.
- Ore 20.00 – 20.30: cena.
- Ore 20.30 – 23.00: tempo libero e/o riposo.
- Ore 23.00: riposo notturno.

## Organizzazione della Giornata: Domenica

- Ore 8.00: sveglia.
- Ore 8.00 – 8.30: colazione.
- Ore 8.30 – 9.00: programmazione settimanale dei programmi televisivi.
- Ore: 9.00 – 12.30: riordino delle stanze, cura ed igiene della persona.
- Ore 12.30 – 13.00: pranzo.
- Ore 13.00 – 14.30: riposo. (13.00 – 15.00 nel periodo estivo)
- Ore 14.30 – 20.00: attività ricreative, tempo libero, uscite programmate (15.00 – 20.00 nel periodo estivo)
- Ore 20.00: cena.
- Ore 20.30 – 23.00: tempo libero.
- Ore 23.00: riposo notturno.

Durante la giornata gli utenti possono effettuare colloqui sociali/psicologici/psichiatrici su appuntamento da concordare con l'operatore di riferimento. Detti colloqui vengono stabiliti dall'equipe della Comunità Terapeutica durante le riunioni settimanali.

### Le attività lavorative

La Comunità Terapeutica Istituto Croce Bianca utilizza l'ergo-terapia quale forma di intervento da affiancare alle altre tipologie di trattamento in precedenza elencate. I settori lavorativi all'interno dei quali gli ospiti riescono ad acquisire elevate specializzazioni sono:

**LAVORAZIONI MECCANICHE:** dove gli ospiti si formano nelle riparazioni e manutenzioni degli automezzi, degli autoveicoli e dei macchinari della Comunità Terapeutica.

**LA FALEGNAMERIA:** utilizzata acquisire professionalità nel campo delle riparazioni degli infissi, porte, finestre e nella realizzazione di prodotti di uso interno.

**IL SETTORE EDILE:** importante per acquisire precise mansioni relative al riassetto, manutenzione e restauro di immobili, oltre che nello stucco, pittura, decorazione di pareti di edifici interni ed infine nel montaggio di pareti in cartongesso e nella posa in opera di pavimenti e massetti.

**LA SERRA:** nella quale vengono coltivati prodotti ortofrutticoli adibiti al consumo interno, oltre che piante da arredamento.

**IL SETTORE AGRICOLO:** l'area destinata ai lavori agricoli occupa un terreno di 35 ettari, molti dei quali sono destinati alla coltivazione di prodotti agricoli ad uso interno e alla vendita. La Comunità Terapeutica dispone di moderni mezzi agricoli e di tre silos destinati alla conservazione delle produzioni agricole. Si utilizzano inoltre metodi lavorativi all'avanguardia dalla concimazione, piantumazione, fino alla raccolta e alla vendita.

**L'ALLEVAMENTO:** sia di animali da cortile, bovini, suini, caprini, ovini, asini, destinati al soddisfacimento dei fabbisogni interni che alla vendita, sia di api destinate alla produzione di miele nelle versioni della "Acacia" e "Millefiori".

**IL FORNO:** nel quale gli ospiti hanno l'opportunità di specializzarsi nella produzione del pane, pizze e prodotti farinacei.

## Le regole di vita comunitaria

*Regole per la cucina:* possono accedere al servizio di cucina solo gli utenti e gli operatori in possesso del libretto di idoneità sanitaria. In cucina è fatto obbligo utilizzare guanti, cappello e camice. Per motivi d'igiene, oltre al cuoco, nessun altro può sostare in cucina.

*Metodologia della somministrazione dei pasti:* i pasti vengono cotti nella cucina centralizzata della Comunità Terapeutica Istituto Croce Bianca ed il cibo viene trasportato nella sala da pranzo con carrello riscaldato e refrigerato. Detto trasporto viene effettuato in tempi brevi dopo la fine della cottura, per evitare un notevole scadimento delle qualità organolettiche e la possibilità, in caso di interruzioni prolungate dei livelli prescritti di temperatura, che si possa verificare una proliferazione batterica incontrollata. Il tempo intercorrente tra preparazione e somministrazione non supera mai le 2 ore nel caso in cui il cibo venga conservato in isoterma. La somministrazione dei pasti si rifà ad un sistema dietetico che consente di conciliare le esigenze terapeutiche con quelle tecnico-amministrative. Il menù contiene prescrizioni dietetiche elaborate considerando le patologie prevalenti e le esigenze nutrizionali dei pazienti, risulta altresì di facile lettura e consultazione per consentire al personale di utilizzarlo nell'interesse dell'ospite. Le calorie totali giornaliere sono ripartite tra colazione (20%), pranzo (40%), merenda (10%) e cena (30%). I singoli pasti prevedono un'equilibrata ripartizione tra i vari principi nutritivi, rispettando le percentuali precedentemente espresse. Il menù della Comunità Terapeutica Istituto Croce Bianca:

- prevede ricette standardizzate, a composizione bromatologica definita e ripetibili, che consentono il raggiungimento degli apporti nutrizionali idonei;
- viene articolato su base settimanale;
- prevede l'alternanza stagionale e privilegia i prodotti del territorio;
- rispetta le abitudini alimentari e gli orari dei pasti;
- tiene conto delle tradizioni locali, in particolare di quelle relative ai giorni festivi o a ricorrenze nelle quali è previsto il consumo di cibi particolari.

Il menù giornaliero contempla 2 alternative per ogni portata e un numero minimo di piatti fissi.

Il menù giornaliero della Comunità Terapeutica Istituto Croce Bianca prevede la somministrazione di pasti personalizzati in relazione a specifiche esigenze nutrizionali e dietetiche degli utenti o di loro diversi regimi alimentari. Le diete vengono allestite, quando possibile, con i piatti dell'alimentazione comune (menù del giorno e/o piatti fissi) opportunamente adattati e combinati a seconda dell'esigenza di modifica bromatologica. In questo modo si garantisce una maggiore accettazione della restrizione dietetica da parte del paziente, che si sente meno discriminato, e si consente, inoltre, una migliore organizzazione a livello di cucina. Il menù giornaliero della Comunità Terapeutica Istituto Croce Bianca prevede la somministrazione di differenti tipologie di dieta, nello specifico:

- ipocalorica: dedicata a pazienti con malattie metaboliche, è caratterizzata, oltre che dal contenuto calorico ridotto, da un limitato apporto di grassi e di zuccheri semplici;
- ipercalorica: indicata nei pazienti con fabbisogno energetico;
- priva di glutine: per pazienti affetti da morbo celiaco;
- ipoproteica: rivolta a utenti affetti da insufficienza renale cronica e nelle fasi di scompenso acuto delle epatopatie con encefalopatia porto-sistemica;
- a ridotto apporto di fibre e di lattosio: per gli ospiti con problemi di diarrea acuta, di riacutizzazione di diverticolite intestinale;
- per disfagia: è indicata nei pazienti con deficit della masticazione e/o che presentano problemi meccanici o funzionali di deglutizione;
- di rialimentazione: è opportuna per gli ospiti che hanno affrontato un digiuno prolungato;
- ad personam: trattasi di schemi dietoterapeutici ricettati individualmente, per soggetti con problematiche nutrizionali complesse.

*Colazione e merenda:* la colazione e la merenda, in quanto momenti di socializzazione e di vita di gruppo, vanno consumate da tutti gli utenti insieme negli spazi dedicati.

*Orari:* gli orari giornalieri relativi alle attività terapeutiche, ai momenti di riposo, alla consumazione dei pasti, alle attività ludiche, ricreative e culturali sono stabiliti sulla base dei differenti programmi terapeutici ai quali aderiscono gli utenti.

*Orari pasti:* il pranzo e la cena hanno orari stabiliti, tranne in casi eccezionali stabilite dagli operatori.

*Analisi e visite:* le visite mediche degli ospiti vanno concordate con il M.M.G.<sup>7</sup> della Comunità Terapeutica, in accordo con il Direttore Sanitario della C.T.

*Fumo:* l'utente può fumare al massimo 10 sigarette al giorno. Le sigarette fanno parte esclusivamente delle spese personali. L'operatore, per motivi educativi, può decidere di aumentare e/o diminuire al paziente tale quantità sino ad un massimo di 15. Non si fuma durante le riunioni ed in presenza di altri pazienti.

*Soldi:* agli ospiti non è permesso tenere soldi in comunità. In comunità lo stile deve essere quello di eliminare il superfluo. Per le esigenze di tipo personale, provvederà la famiglia in accordo con gli operatori della comunità.

*Perquisizioni personali:* dopo ogni rientro in C.T., verrà effettuata una perquisizione personale all'utente ed ai suoi eventuali bagagli. Sono soggetti a perquisizione anche i bagagli portati dai familiari.

*Visite dei familiari:* le visite dei familiari debbono avvenire in giorni ed orari concordati con l'equipe della C.T.

*Comportamento ore notturne:* dopo le ore 23:00 non è permesso all'utenza di uscire dalle stanze, tranne nei casi stabiliti dagli operatori.

*Televisione:* la televisione può essere fruita dagli ospiti dopo pranzo e dopo cena. L'operatore può decidere che la TV resti spenta.

*Radio:* è permesso ai pazienti l'ascolto della radio a volume moderato nella propria camera nei casi previsti dal regolamento.

*Attrezzi per la manutenzione:* gli attrezzi devono essere riposti dagli utenti negli appositi spazi. Il responsabile deve tenere un inventario che periodicamente sarà controllato dagli operatori.

*Lavatrice:* vanno rispettati i turni di utilizzo. La lavatrice non deve essere usata dagli utenti in modo improprio (poca biancheria, fuori turno, ecc.).

*Biblioteca e giornali comunitari:* i libri comunitari, dopo la loro fruizione, vanno riposti dai pazienti nella biblioteca. I giornali sono d'uso collettivo e non personale.

---

<sup>7</sup> Medico di Medicina Generale

*Controllo camere:* giornalmente verrà controllato l'ordine e la pulizia delle stanze degli ospiti. Quando l'operatore lo riterrà opportuno verranno fatte delle perquisizioni più approfondite.

*Controllo urine:* quando gli operatori lo riterranno opportuno, potranno richiedere agli utenti dei campioni d'urine al fine di verificarne la presenza di metaboliti.

*Attività lavorative:* l'equipe assegna ogni utente ad un'attività lavorativa. L'ospite deve mantenere un comportamento idoneo nel proprio posto di lavoro (deve rispettare gli orari, le indicazioni relative alle mansioni da svolgere e gestire in maniera conforme l'uso gli attrezzi).

*Prevenzione della diffusione di malattie infettive:* le Comunità Terapeutiche mettono in atto interventi di prevenzione della diffusione delle malattie infettive quali: infezioni da HIV, epatiti e patologie correlate alla tossicodipendenza nei confronti dei soggetti in trattamento. In particolare:

- cura, in collaborazione con i Reparti di Malattie Infettive dell'A.S.U.R. Marche – Aree Vaste n. 2 e n. 3, i soggetti sieropositivi e/o affetti da epatiti;
- attua interventi di informazione, consulenza e prescrizione di esami di laboratorio in anonimato per soggetti che abbiano avuto comportamenti a rischio per infezione da HIV/HCV/HBV, anche diversi dalla tossicodipendenza;
- valuta periodicamente l'andamento ed i risultati del trattamento e dei programmi di intervento sui singoli utenti in riferimento agli aspetti di carattere clinico, psicologico, sociale, nonché in termini di cessazione di assunzione di sostanze stupefacenti.

Nello specifico i comportamenti relativi alla prevenzione della diffusione di malattie infettive rispettano le seguenti indicazioni e norme di comportamento interne alla C.T.:

- Gli ospiti al loro ingresso in C.T. devono essere in possesso dei referti relativi ad analisi cliniche/laboratoristiche specifiche per HIV – HCV – HBV.
- Gli utenti, dietro prescrizione del M.M.G. della Comunità Terapeutica, vengono periodicamente sottoposti ad esami del sangue finalizzati alla verifica della presenza di malattie infettive.
- Gli utenti affetti da malattie infettive vengono accompagnati dagli operatori presso gli ambulatori di malattie infettive dell'A.S.U.R. Marche – Aree Vaste n. 2 e n. 3, al fine di effettuare visite/controlli periodici delle loro patologie.
- Ogni paziente in trattamento presso le CC.TT. dispone di una camera singola con bagno che deve essere quotidianamente pulita da parte dell'utente stesso; a tal proposito all'ospite vengono fornite tutte le attrezzature e i materiali idonei ad una corretta detergenza e disinfezione della propria stanza.
- I locali comuni della C.T. (sala mensa, sala riunioni, sale ricreative, luoghi di lavoro) vengono quotidianamente puliti da parte degli utenti sulla base di turnazioni settimanali, con l'ausilio di prodotti di igiene, disinfettanti specifici e dispositivi di protezione individuale.
- I pasti vengono cucinati e consumati dagli utenti all'interno della cucina. Le stoviglie vengono quotidianamente lavate con sterilizzatori. La sala pranzo viene preparata e pulita dagli utenti ed è il luogo dove il personale della Comunità e i suoi ospiti consumano insieme i pasti; a tal proposito vengono usati piatti e stoviglie monouso di carta. I luoghi di lavoro rispettano le normative in materia di Testo Unico sulla sicurezza e salute nei luoghi di lavoro (D. Lgs. n. 81/08 e s.i.m.). Le visite mediche periodiche riguardano sia il personale della C.T., sia gli utenti che vengono impegnati nelle attività lavorative.
- Gli operatori vengono adeguatamente informati sulle patologie e sulle terapie assunte dagli utenti. Le terapie sono custodite in una cassaforte situata nell'ambulatorio medico, al quale hanno unico accesso: il Direttore della C.T., il Direttore Sanitario e gli operatori adibiti alla consegna dei farmaci ai pazienti.



- Il personale della C.T. dispone di servizi sanitari riservati dotati di disinfettanti monouso. Nel momento in cui gli operatori effettuano il controllo delle urine degli utenti devono usare i Dispositivi di Protezione Individuale conformi alle normative di legge in materia.

Per ciò che concerne le principali norme di convivenza e le più importunate prescrizioni relative alla vita comunitaria (comprese: verifiche, permessi, uscite, rapporti con i familiari e il mondo esterno alla C.T.), si rimanda al Regolamento Interno della Comunità Terapeutica Istituto Croce Bianca.

### **Modalità di accesso agli atti e alla documentazione**

La Comunità Terapeutica Istituto Croce Bianca garantisce una rapida risposta alla richiesta di accesso agli atti ed alla documentazione socio-sanitaria di ogni singolo utente nel rispetto delle seguenti tempistiche:

- carattere di urgenza: entro le 24 ore dalla richiesta;
- carattere ordinario: entro 7 giorni lavorativi.

Nel caso di trasferimento del paziente ad altra struttura pubblico/privata, la trasmissione di atti e documenti dell'ospite è di natura contestuale all'evento.

Per custodire qualsiasi tipo di documento, inoltre, non si fa uso di cartelle trasparenti, a meno che non siano contenute all'interno degli appositi raccoglitori. L'accesso ai locali dello studio che ospitano gli elaboratori elettronici e/o gli armadi contenenti la documentazione cartacea non è consentito a personale esterno se non in presenza di personale responsabile.

La documentazione di natura non tecnica, non strettamente necessaria all'erogazione della prestazione (documentazione contabile, lettere d'incarico, contratti, etc.), è custodita in un armadio blindato le cui chiavi sono in possesso del titolare del trattamento e del responsabile del trattamento dei dati. La documentazione cartacea da cestinare viene preventivamente trattata attraverso un distruggi-documenti. I supporti informatici prima di essere resi disponibili per un nuovo uso, sono formattati in modo che non siano accessibili i files precedentemente contenuti.

L'utente ha diritto alla presentazione di un eventuale reclamo/suggerimento/elogio all'equipe della C.T. e/o direttamente all'operatore di riferimento attraverso la compilazione di un apposito modulo (**Scheda Reclami, Suggerimenti ed Elogi**). Tale segnalazione verrà esaminata dagli operatori della struttura durante apposite riunioni finalizzate alla valutazione della qualità dei servizi, con l'intento di apportare misure di miglioramento e/o correzioni alle prassi operative in essere. L'esito della suddetta verifica sarà infine comunicata a tutti gli utenti in apposite sedi in concomitanza all'eventuale modifica del regolamento e/o del programma terapeutico riabilitativo.

L'inoltro di un reclamo/suggerimento/elogio può essere effettuato anche da parte dei familiari dei pazienti in trattamento, nonché dai Servizi invianti e/o da altri portatori di interesse. Rimane inalterata da parte della Comunità la procedura successiva riferita all'analisi della segnalazione e l'eventuale modifica dei processi in atto.

## DEONTOLOGIA E LAVORO DI RETE CON LE ISTITUZIONI

La Comunità Terapeutica Istituto Croce Bianca ritiene che una componente essenziale alla risoluzione al problema dall'uso di sostanze, consiste in un lavoro sia intrapersonale sia a livello interpersonale. Una varietà di prove hanno dimostrato quanto le persone con una rete sociale adeguata riescano a vivere più a lungo, ad essere più salutari e ad essere meno stressati a livello psicologico. I fattori sociali comprese le caratteristiche della rete sociale, sono fortemente associati all'uso di sostanze, perciò i legami sociali appropriati, intesi come strategia di intervento, risultano favorevoli alla prevenzione, "riducendo così il tremendo fardello della tossicodipendenza". Esistono due tipi di sistemi che possono essere d'aiuto alla persona tossicodipendente: quello formale e quello informale.

- Il primo è composto da educatori professionali, assistenti sociali, psicologi, psichiatri, medici, infermieri e terapisti di vario genere;
- il secondo sistema, invece, è composto da parenti, amici, vicini di casa, colleghi di lavoro i quali aiutano la persona a diventare autonoma e ritrovare una soluzione da sé. In quest'ultimo sistema i legami che la persona può avere sono con "terapisti naturali" che a differenza di quelli del sistema formale non hanno delle competenze specifiche per dare aiuto alla persona; hanno quasi sempre una relazione personale, un interesse verso la persona bisognosa di aiuto, hanno una capacità innata di ascoltare, di consigliare, una sorta di empatia verso gli altri.

Per aiutare positivamente la persona con disturbo da uso di sostanze, è opportuno costruire attorno a lui una rete sociale per ampliare i legami interpersonali, per raggiungere un elevato coinvolgimento e attaccamento emotivo fra essi. Punto di partenza per la costruzione di una rete sociale è soprattutto la percezione dei costi-benefici e il contesto in cui ci si trova. "Ognuno sviluppa nuove relazioni con nuove persone o nuove reti quando il rapporto costi-benefici risulta soddisfacente; in seguito la relazione si rafforzerà se le ricompense reciproche aumentano e i costi, al contrario, diminuiscono". L'obiettivo relativo alla costruzione di una rete sociale è quello di favorire la reintegrazione e la riconnessione della persona con altre: il primo processo corrisponde al reinserimento nella società ritornando ad essere alla pari delle altre persone; il secondo processo invece corrisponde al momento in cui la persona, entrando in relazione con altre, costruisce quel legame che favorisce la partecipazione alla vita sociale considerata fonte di sopravvivenza

Gli educatori il Responsabile della Comunità Terapeutica incontrano periodicamente tutti i servizi, enti, istituzioni coinvolti nella progettualità legata al trattamento terapeutico con gli utenti in carico presso la struttura. Le occasioni in cui avvengono gli incontri concernono soprattutto: la proposta di ammissione, l'ammissione vera e propria, l'analisi periodica circa l'andamento del programma, le verifiche pianificate e i relativi esiti, le dimissioni, il grado di raggiungimento degli obiettivi, il follow up, eventuali altre necessità.

## COLLEGAMENTO E COORDINAMENTO CON I SERVIZI DEL TERRITORIO

Nei confronti della rete dei servizi del territorio la Comunità Terapeutica Istituto Croce Bianca opera secondo le suddette modalità:

**Servizi territoriali delle dipendenze patologiche (S.T.D.P.):** rappresentano i servizi inviati degli utenti. L'equipe della C.T. progetta, coordina, valuta gli interventi terapeutici in accordo con gli

operatori del S.T.D.P.. La C.T. partecipa ad incontri di programmazione periodica con il servizio inviante e relaziona periodicamente al suddetto servizio circa l'andamento del programma terapeutico dell'utenza. La C.T. tramette ulteriori comunicazioni quali: conclusione concordata del programma terapeutico, allontanamento e relativa motivazione, conclusione anticipata e relativa motivazione, carcerazione, trasferimento presso altra struttura, ricovero ospedaliero, verifiche periodiche e permessi. Inoltre la C.T. trasmette, su richiesta motivata, i flussi informativi in proprio possesso in relazione ad un arco temporale preciso. La Comunità partecipa ad attività progettuali gestite in partenariato con il S.T.D.P. e/o gestisce progetti finanziati dal medesimo servizio.

**A.S.U.R. Marche Area Vasta 3:** rappresenta l'articolazione territoriale dell'azienda sanitaria ove insiste la Comunità Terapeutica. La C.T. assegna ad ogni utente il Medico di Medicina Generale della struttura. L'equipe si rivolge ai servizi e/o alle UU.OO. dell'ASUR per: visite mediche specialistiche, esami di routine, interventi a carattere di urgenza, ricoveri ospedalieri, day hospital. La C.T. opera in convenzione con l'ASUR Marche Area Vasta 3 per un totale di n. 20 posti letto. Detta convenzione viene rinnovata/aggiornata ogni tre anni sulla base del mantenimento dei requisiti di autorizzazione e accreditamento. La C.T. emette trimestralmente le fatture in formato elettronico all'ASUR Marche in relazione al pagamento delle rette residenziali per la degenza e il trattamento degli ospiti in carico. La C.T. fornisce all'ASUR Marche i propri flussi informativi su motivata richiesta. La C.T. partecipa ad eventi formativi/informativi su tematiche inerenti le nuove e vecchie forme di dipendenza patologica e la devianza in genere.

**Strutture Detentive della Regione Marche:** l'equipe della C.T. si reca periodicamente presso le strutture detentive al fine di effettuare colloqui di valutazione all'ingresso in comunità con gli utenti sottoposti a misure alternative alla detenzione su segnalazione ed in accordo con i servizi invianti. La C.T. partecipa ad eventi formativi/informativi su tematiche inerenti le nuove e vecchie forme di dipendenza patologica e la devianza in genere.

**Magistrato di Sorveglianza e U.E.P.E.:** rilasciano i nulla osta all'ingresso in C.T. dell'utenza sottoposta alle misure alternative alla detenzione. L'equipe della Comunità relaziona periodicamente ai suddetti organi circa l'andamento del programma terapeutico degli ospiti sottoposti a misure alternative.

**Prefettura:** effettua azioni di monitoraggio del fenomeno delle dipendenze patologiche nel territorio, pertanto la C.T. relaziona periodicamente circa l'andamento dei casi presenti presso la propria sede. Inoltre l'equipe partecipa a riunioni e incontri periodici con la Prefettura in relazione ad attività progettuali e ad azioni di miglioramento circa gli interventi e trattamenti da erogare alla propria utenza. La C.T. partecipa ad eventi formativi/informativi su tematiche inerenti le nuove e vecchie forme di dipendenza patologica e la devianza in genere. La Comunità partecipa ad attività progettuali gestite in partenariato con la Prefettura.

**Comuni:** rilasciano certificati e documenti agli utenti in trattamento presso la C.T.. Gli operatori della Comunità si rivolgono ai Servizi Sociali del Comune di San Severino Marche al fine di reperire risorse e/o sostegni economici per supportare gli utenti residenti nel territorio che versano in stato di indigenza (tale incombenza viene svolta da parte dell'equipe anche nei confronti di altri Comuni di riferimento degli ospiti). La C.T. partecipa ad eventi formativi/informativi su tematiche inerenti le nuove e vecchie forme di dipendenza patologica e la devianza in genere.

**Regione Marche:** la C.T. gestisce attività progettuali finanziate dal Servizio Servizi Sociali della Regione Marche in collaborazione con altri Enti (Consorzio di Bonifica della Regione Marche,

Soprintendenza della Regione Marche, ...). La C.T. partecipa ad eventi formativi/informativi su tematiche inerenti le nuove e vecchie forme di dipendenza patologica e la devianza in genere

**Istituti Scolastici:** l'equipe della C.T. incontra periodicamente le scuole del territorio al fine di attivare incontri di prevenzione sia direttamente all'interno delle classi, sia presso gli spazi della Comunità Terapeutica. La C.T. partecipa ad eventi formativi/informativi su tematiche inerenti le nuove e vecchie forme di dipendenza patologica e la devianza in genere.

**Associazioni di Volontariato e del Terzo Settore:** la C.T. gestisce progetti in partenariato con i suddetti enti privati, inoltre partecipa a: riunioni, seminari, tavole rotonde con le associazioni presenti sul territorio. La C.T. partecipa ad eventi formativi/informativi su tematiche inerenti le nuove e vecchie forme di dipendenza patologica e la devianza in genere. La Comunità partecipa ad attività progettuali gestite in partenariato con Enti del Terzo settore.

**Gruppi formali ed informali:** parrocchie, società sportive, oratori, Centri di aggregazione giovanile, famiglie. La C.T. collabora con i suddetti soggetti attraverso l'organizzazione e gestione di attività di prevenzione in merito al fenomeno delle vecchie e nuove forme di dipendenza patologica.

## **CONTRATTO DI OSPITALITA' (previsioni degli obiettivi, impegni per il raggiungimento, standard di riferimento, modalità misurazione dei risultati)**

Gli obiettivi di trattamento dell'utenza vanno valutati in relazione alle condizioni di ingresso del paziente in Comunità Terapeutica sia in termini di gravità clinica, sia di risorse attivabili, rendendosi conto del fatto che alcuni obiettivi possono essere raggiunti con tempi diversi.

### **Obiettivi generali:**

1. Ridurre e/o sospendere l'uso di sostanze.
2. Portare la performance globale psico-sociale del paziente il più vicino possibile alla norma.
3. Far raggiungere una qualità della vita più vicino alla norma.
4. Evitare le patologie correlate, le attività criminali e la prostituzione.

### **Macro-indicatori di outcome:**

1. Uso di sostanze psicoattive.
2. Performance globale del paziente (psichica e sociale).
3. Qualità della vita.
4. Incidenza di patologie e situazioni correlate, quali: malattie diffusive, l'overdose, attività criminose e prostituzione.

Gli interventi e/o le prestazioni erogate devono agire su questi indicatori, determinando delle variazioni positive (outcome attesi) oggettivamente rilevabili. Sulla base di questi macro-indicatori, si devono comprendere sia il grado di salute aggiunta che gli interventi riescono a creare, sia il grado di patologia evitata (riduzione dei rischi).

### Descrizione delle componenti identificatrici dei macro-indicatori:

Macroindicatore	Componenti
<b>Utilizzo di sostanze di abuso</b>	Morfinuria positiva, altre sostanze, abuso alcolico, numero di ricadute
<b>Grado di performance</b>	Grado di istruzione, grado di professionalità, capacità di produttività reale, occupazione lavorativa, dimensione della rete sociale, numero di episodi di conflittualità familiare in un determinato arco di tempo, numero attività sociali positive
<b>Qualità della vita</b>	Qualità percepita, stauts clinico, stato sociale
<b>Incidenza di patologie correlate</b>	Presenza di patologie infettive, numero episodi di overdose presenza/intensità di sintomi psichiatrici, livello di conoscenza, percezione del rischio, abilità preventive, numero di episodi di attività criminale, presenza di attività di prostituzione

Nella valutazione dell'esito del trattamento, acquista efficacia la verifica delle performance del paziente, misurato sulla base di quattro principali dimensioni:

- **funzionalità fisica**
- **funzionalità psichica**
- **produttività economica**
- **integrazione sociale**

Macrofattori	Principali fattori determinanti
<b>Situazione fisica</b>	Patologie che riducono la probabilità di sopravvivenza e/o che producono limitazioni funzionali
<b>Funzionamento psichico</b>	Gestione delle emozioni/aggressività, mantenimento valori positivi e introiezione di regole sociali, comprensione dei propri limiti, analisi della realtà, decision making e problem solving, riconoscimento/gestione del rischio, sviluppo/mantenimento di attività abituarie gratificanti, evitamento da attività criminali, autocura, contenimento dell'ansia
<b>Funzionalità cognitiva</b>	Intelligenza, memoria, attenzione
<b>Capacità relazionale</b>	Familiare e sociale
<b>Livello culturale</b>	Grado di istruzione e cultura sociale positiva
<b>Livello professionale</b>	Abilità tecniche, specializzazione, capacità di interagire correttamente con l'ambiente di lavoro nel tempo
<b>Capacità produttiva</b>	Abilità gestionali, professionali, esistenza di un lavoro e/o di attività ritenute lecite e in grado di creare reddito, capacità di mantenere un lavoro
<b>Grado di autonomia psico-fisica dalle sostanze</b>	Dipendenze fisica e psichica da sostanze

La valutazione dei risultati del trattamento è configurabile alla stregua di un processo definito e condiviso con il Servizio inviante. All'atto dell'ingresso del paziente in Comunità Terapeutica l'operatore del STDP e il personale della C.T. elaborano un Programma Terapeutico Individualizzato (con il consenso dell'ospite), mantenendo però inalterati le principali disposizioni contenute all'interno del Programma Terapeutico Riabilitativo adottato dalla Comunità.

L'andamento del programma terapeutico è monitorato attraverso il passaggio di fasi. Il passaggio da una fase all'altra viene anticipato tramite la stesura da parte degli ospiti del contratto terapeutico. All'interno del contratto terapeutico l'utente rinnova le propria motivazione relativa alla sua

permanenza in Comunità ed effettua un resoconto dell'andamento dei mesi trascorsi. Gli ospiti sono invitati a compilare un apposito modulo nel quale esprimono una loro valutazione relativa al contratto precedente, le proprie aspettative e gli obiettivi finalizzati alla prosecuzione del percorso terapeutico.

### Scheda di monitoraggio dell'andamento del programma terapeutico individuale

Inizio trattamento:..... Durata..... fine prevista.....

DATA	OBIETTIVO	RISULTATO ATTESO	PERSONALE COINVOLTO	METODOLOGIA DI INTERVENTO	DATA VERIFICA	OBIETTIVO raggiunto		RAGIONI mancato raggiungimento
						SI	NO	
				<ul style="list-style-type: none"> <li>• psicoterapia .....</li> <li>• psicodramma analitico;</li> <li>• colloqui psicologici .....</li> <li>• colloqui sociali .....</li> <li>• terapia familiare;</li> <li>• arte terapia;</li> <li>• onoterapia</li> <li>• inserimento e/o</li> <li>reinserimento socio-lavorativo.</li> <li>• Altro: (specificare).....</li> </ul>				

Con cadenza periodica ed in forma anonima, la Comunità Terapeutica Istituto Croce Bianca somministra agli utenti un questionario relativo al grado di soddisfazione percepita dal paziente in merito a:

- rapporto utenti vs. operatori, equipe, responsabile, case manager
- rapporto utente vs. gruppo dei pazienti
- rapporto utente con l'ambiente comunitario (luogo lavoro, spazi personali e condivisi, ambienti per il trattamento terapeutico)
- rapporto utente con il sistema organizzativo della Comunità
- rapporto utente con i trattamenti erogati, i servizi offerti, gli interventi, le iniziative e altre attività
- rapporto utente circa l'andamento del proprio percorso terapeutico
- varie ed eventuali (suggerimenti, reclami, elogi, valutazioni varie)

I risultati emersi dalla valutazione dei questionari verranno esaminati dagli operatori della C.T. durante apposite riunioni finalizzate al monitoraggio della qualità dei servizi, con l'intento di apportare misure di miglioramento e/o correzioni alle prassi operative in essere. L'esito della suddetta verifica sarà infine comunicata a tutti gli utenti in apposite sedi in concomitanza all'eventuale modifica del regolamento e/o del programma terapeutico riabilitativo.

### L'Equipe della Comunità Terapeutica Istituto Croce Bianca

L'Equipe della Comunità Terapeutica Istituto Croce Bianca è formata da:

- Responsabile di Struttura/Responsabile del Programma Terapeutico;
- Direttore Sanitario (Medico);
- Medico/Psichiatra;
- Psicologi;
- Educatori;

- Collaboratori;
- Animatori, maestri d'arte, formatori/docenti professionali;
- Altro personale volontario e ausiliario.

Tutte le decisioni di natura psico-sociale, educative e gestionali spettano agli operatori. A fianco ed a sostegno degli operatori sono presenti figure professionali volontarie. Il Responsabile della comunità, insieme al suo staff, predispone e realizza l'intervento educativo nel suo complesso ed in sintonia con il Programma Terapeutico Individuale (P.T.I.) definito con il Servizio Territoriale Dipendenze Patologiche di provenienza degli utenti.

### **Riunioni di équipe**

L'équipe si riunisce ogni due settimane in un incontro durante il quale si discutono le dinamiche del gruppo, dei singoli utenti e la metodologia di lavoro con gli ospiti. Durante la riunione si rivede collettivamente il sistema di pianificazione della cura. La riunione d'équipe serve inoltre a organizzare la quotidianità, gli orari e tutti i vari aspetti e le varie linee lavorative. La riunione vuole essere un momento di verifica costruttiva sull'andamento del servizio.

### **Formazione**

Il responsabile della comunità ha il compito di garantire un supporto formativo in grado di favorire il consolidamento delle competenze educative e di trattamento. La comunità prevede una formazione interna ed una esterna. Con formazione esterna si intendono tutte quelle occasioni, esterne al servizio, proposte da istituzioni, enti, organizzazioni attraverso percorsi che affrontano tematiche inerenti al lavoro con utenti affetti da nuove e vecchie forme di dipendenza patologica. Con formazione interna si intende la conoscenza generata dal processo innescato dallo strumento della supervisione.

### **Supervisione**

La supervisione rappresenta un sistema di osservazione/valutazione/progettazione costruito sulla base del confronto e della riflessione fra gli educatori, con la presenza di un consulente esterno. Questo modello, articolato con cadenza mensile, ha come focus l'andamento della quotidianità e, nello specifico, le dinamiche fra operatori e quelle fra operatori e utenti. Il fine è quello di riflettere sull'ambiente per favorire processi di cambiamento, sostenendo l'équipe nell'impegno costante ad adottare un modello d'intervento relazionale centrato sui bisogni, sulle esigenze, sui diritti e sul rispetto dell'individualità dell'altro. Questo sostegno porta alla realizzazione di interventi flessibili e ad un'elasticità che evitano scelte organizzative esclusivamente centrate su esigenze istituzionali piuttosto che sui bisogni evolutivi degli ospiti. Va sottolineato che la riflessione alla base del processo di supervisione genera conoscenza, apprendimento e quindi formazione.

**Dotazione organica e rispettive funzioni della Comunità Terapeutica Istituto Croce Bianca**

Ruolo	Principali Funzioni	Orario	Inquadramento	Titolo studio
Direttore Sanitario	<ul style="list-style-type: none"> <li>• cura la produzione ed il rispetto di procedure e regolamenti per la continuità assistenziale</li> <li>• verifica la qualità delle cartelle cliniche, ove presenti, e/o dei piani terapeutici-riabilitativi, la loro tenuta aggiornamento e conservazione</li> <li>• cura l'organizzazione tecnico-sanitaria della struttura in accordo con gli altri operatori</li> <li>• controlla la tenuta del registro delle presenze e dei trattamenti effettuati in collaborazione con gli altri collaboratori professionali</li> <li>• cura la produzione ed il rispetto di procedure e regolamenti per la gestione dell'igiene ambientale</li> <li>• controlla la tenuta dei farmaci e cura la compilazione del registro di carico e scarico degli stupefacenti</li> <li>• cura la produzione ed il rispetto di procedure e regolamenti per la gestione dell'emergenza</li> </ul>	Part time	Dirigente Liv. F1	Laurea in Medicina e Chirurgia
Responsabile di Struttura	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Responsabile del programma terapeutico.</b></li> <li>• <b>Case Manager</b></li> <li>• Sovrintende e coordina l'equipe terapeutica interna</li> <li>• Definisce con i Servizi invianti i progetti terapeutici personalizzati degli ospiti in ingresso</li> <li>• Partecipa alle riunioni di coordinamento insieme al Coordinatore del programma terapeutico, al responsabile amministrativo, al responsabile del personale</li> <li>• Organizza e presiede gli audit di verifica dei risultati della struttura con la propria equipe</li> <li>• Partecipa alla riunione annuale per il riesame della direzione</li> <li>• Conduce la riunione settimanale e/o mensile con gli operatori</li> <li>• Collabora con il Direttore Sanitario nella gestione dei rapporti con i servizi invianti e con il privato-sociale</li> <li>• Partecipazione all'équipe per garantire la trasmissione e pianificazione delle informazioni</li> <li>• Gestisce i rapporti con il supervisore dell'équipe</li> <li>• Sovrintende agli interventi, misure di sostegno/accompagnamento.</li> <li>• Si interfaccia con operatori dei servizi di riferimento e con i familiari degli ospiti in relazione a quanto previsto dal progetto terapeutico</li> <li>• Riceve i moduli per il reclami</li> <li>• Nomina il tutor di riferimento rispetto a: nuovi assunti, al cambio di mansioni</li> <li>• Partecipazione all'équipe diagnostica per garantire la trasmissione delle informazioni e la pianificazione delle attività diagnostiche.</li> <li>• Pianificazione e verifica delle varie attività degli operatori in riferimento alla quotidianità, ai settori animativo-pedagogico, amministrativo ed economico, lavorativo.</li> <li>• Stesura turni lavorativi e pianificazione ferie.</li> <li>• Verifica il rispetto degli orari, dei turni lavorativi degli operatori</li> <li>• Verifica compilazione degli appositi registri delle consegne, delle presenze degli operatori e utenti e della cartella legale</li> </ul>	Tempo pieno	Direttore Liv. F2	Diploma di Assistente Sociale



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestisce i rapporti con gli uffici amministrativi territoriali</li> <li>• Collabora alla stesura del budget annuale e al bilancio di esercizio</li> <li>• Sovrintende ai rapporti con lo studio commerciale per la gestione contabile e amministrativa della struttura</li> </ul>			
Psicologo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Colloqui psicologici/psicoterapici individuali, familiari di coppia, di gruppo.</li> <li>• Stesura relazioni psicologiche.</li> <li>• Colloqui di accoglienza/di ingresso.</li> <li>• Responsabile del progetto terapeutico.</li> <li>• Valutazione percorsi terapeutici.</li> </ul>	Part time	Dipendente Liv. D2	Laurea in Psicologia
Educatore	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Partecipa alla conduzioni di gruppi di sostegno</li> <li>• Esercita un ruolo educativo e di affiancamento degli ospiti in relazione a quanto previsto dal progetto terapeutico</li> <li>• Affianca il Direttore nei rapporti con gli operatori dei servizi di riferimento e con i familiari degli ospiti in relazione a quanto previsto dal progetto terapeutico</li> <li>• Si interfaccia con i servizi trasversali tutte le volte che il progetto terapeutico dell'utente lo richiede</li> <li>• Gestisce gli interventi manutentivi a: struttura, impianti, attrezzature domestiche e arredi.</li> <li>• Gestisce il calendario delle attività animative e si coordina con eventuali operatori esterni</li> <li>• Gestione funzioni di accoglienza e compila la cartella terapeutica</li> <li>• Rileva i dati e i flussi informativi</li> <li>• Sovrintende e coordina il funzionamento della Comunità organizzando le turnazioni degli ospiti nelle mansioni domestiche, verifica il registro presenze degli utenti</li> <li>• Conduzione e partecipazione alle attività lavorative, pedagogiche ed espressive.</li> <li>• Conduzione e attuazione attività giornaliere e le attività ergoterapiche.</li> <li>• Conduzione incontri di gruppo</li> <li>• Colloqui sociali individuali, familiari di coppia e di gruppo, accoglienza/ ingresso.</li> <li>• Gestisce i progetti di inserimento socio/lavorativo</li> </ul>	Tempo pieno	Dipendente Liv. D1	Laurea in Servizio Sociale
Educatore	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Partecipa alla conduzioni di gruppi di sostegno</li> <li>• Esercita un ruolo educativo e di affiancamento degli ospiti in relazione a quanto previsto dal progetto terapeutico</li> <li>• Affianca il Direttore nei rapporti con gli operatori dei servizi di riferimento e con i familiari degli ospiti in relazione a quanto previsto dal progetto terapeutico</li> <li>• Si interfaccia con i servizi trasversali tutte le volte che il progetto terapeutico dell'utente lo richiede</li> <li>• Gestisce gli interventi manutentivi a: struttura, impianti, attrezzature domestiche e arredi.</li> <li>• Gestisce il calendario delle attività animative e si coordina con eventuali operatori esterni</li> <li>• Gestione funzioni di accoglienza e compila la cartella terapeutica</li> <li>• Rileva i dati e i flussi informativi</li> <li>• Sovrintende e coordina il funzionamento della Comunità organizzando le turnazioni degli ospiti</li> </ul>	Tempo pieno	Dipendente Liv. D1	Laurea in Psicologia

	<p>nelle mansioni domestiche, verifica il registro presenze degli utenti</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conduzione e partecipazione alle attività lavorative, pedagogiche ed espressive.</li> <li>• Conduzione e attuazione attività giornaliere e le attività ergoterapiche.</li> <li>• Conduzione incontri di gruppo</li> <li>• Colloqui sociali individuali, familiari di coppia e di gruppo, accoglienza/ ingresso.</li> <li>• Gestisce i progetti di inserimento socio/lavorativo</li> </ul>			
Medico/Psichiatra	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Effettua visite e consulenze medico/psichiatriche.</li> <li>• Modifica/monitora le terapie farmacologiche degli utenti in accordo con il servizio inviante</li> <li>• Collabora con i servizi inviati in merito alla condizione sanitaria degli utenti e riferisce al Direttore Sanitario</li> </ul>	Part time	Libero professionista	Laurea Medicina e Chirurgia
Psicologo	Conduzione gruppi di psicodramma analitico	Part time	Libero Professionista	Laurea in Psicologia
Animatore socio/culturale	Conduzione laboratori di arte terapia	Part time	Libero Professionista	Diploma scuola superiore + Attestato operatore fattorie didattiche (DGR 1486/13)
Addetta di Segreteria	Supporto nella gestione segretariale, amministrativa, contabile, rapporti con banche e enti terzi	Part time	Dipendente Liv. B 1	Laurea in Economia
Maestro d'Arte	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordina e organizza le attività lavorative in agricoltura</li> <li>• Effettua manutenzioni ordinarie, gestisce gli approvvigionamenti dei prodotti, materiali, attrezzature</li> <li>• Forma e addestra gli ospiti nelle attività ergoterapiche in agricoltura</li> <li>• Collabora con gli operatori nella gestione dell'ergoterapia</li> </ul>	Part time	Dipendente Liv. 3 - Contratto B.A.C.	Diploma di scuola media inferiore
Consulente contabile e amministrativo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestione contabile, amministrativa, fiscale della C.T.</li> <li>• Amministrazione del personale C.T.</li> <li>• Referente dei servizi inviati in merito a rendicontazioni economiche, fiscali, amministrative</li> </ul>	Part time	Libero professionista	Laurea in Economia
Collaboratore	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestione servizi vari.</li> <li>• Sovrintende e coordina le attività di approvvigionamento beni e viveri.</li> <li>• Garantisce il servizio di portineria</li> </ul>	Part time	Co.co.pro.	Diploma di scuola media inferiore + Corso di Formazione Prof.le Regione Marche D.G.R. n. 1294 del 26.07.99 e n. 407 del 28.02.00 rif. L. n. 45 del 18.02.99
Operatore di supporto	Addetta ai servizi di pulizia, preparazione pasti, riordino/riassetto dei locali, piccole manutenzioni	Part time	Dipendente livello A2	Diploma di scuola inferiore

### Responsabili articolazioni organizzative della Comunità Terapeutica *Istituto Croce Bianca*

<b>Articolazione organizzativa</b>	<b>Responsabile</b>
Comunità Terapeutica	Responsabile Struttura
Area Psicologica	Psicologo
Area medico/Psichiatrica	Medico/Psichiatra
Area sociale	Educatore
Area contabile/amministrativa	Ragioniere
Area servizi educativi e generali	Educatore
Area Amministrativa e Sistema Informativo interno	Responsabile Struttura

### Esplicitazione del rapporto di lavoro del personale della C.T. Istituto Croce Bianca

<b>CCNL applicato</b>	C.C.N.L. Cooperative Sociali sottoscritto da lavoratori delle cooperative del settore socio-sanitario assistenziale ed educativo e di inserimento lavorativo sottoscritto da: ANCST-LEGACoop, FEDERSOLIDARIETA' – CONFCOOPERATIVE, AGCI-SOLIDARIETA' E FUNZIONE PUBBLICA-CGIL, FPS-CISL, FISASCAT-CISL, UIL-FPL
<b>Altre tipologie di rapporti lavorativi applicati</b>	Vengono applicati altresì rapporti di lavoro flessibili, atipici e libero professionali, così come indicato dal Regolamento Interno disciplinato ed approvato ai sensi della L. n. 142 del 3/04/2001. La struttura terapeutica si avvale altresì di personale volontario.

### Responsabile del Programma Terapeutico – Comunità Terapeutica *Istituto Croce Bianca*

Titolo di Studio del Responsabile	Presenza oraria in C.T.	Modalità di sostituzione del responsabile	Modalità di affiancamento del Responsabile
Diploma in Assistente Sociale	38 ore/settimanali	<p>Durante le sue assenze, il responsabile del programma terapeutico viene sostituito nelle sue funzioni da:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Educatore, in relazione a:               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Direzione/coordinamento della C.T.;</li> <li>○ rapporti con i servizi pubblici e con il privato sociale;</li> <li>○ gestione del programma terapeutico;</li> <li>○ coordinamento riunioni d'équipe;</li> <li>○ gestione attività lavorative/animazione;</li> <li>○ amministrazione della C.T.</li> </ul> </li> <li>▪ Psicologo, in relazione a:               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ gestione del programma terapeutico;</li> <li>○ coordinamento riunioni d'équipe;</li> <li>○ rapporti con i servizi pubblici e con il privato sociale.</li> </ul> </li> <li>▪ Direttore Sanitario, in relazione a:               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ gestione del programma terapeutico;</li> <li>○ coordinamento riunioni d'équipe;</li> <li>○ rapporti con i servizi pubblici e con il privato sociale</li> <li>○ approvvigionamento/gestione farmaci.</li> </ul> </li> </ul>	<p>Gli operatori della C.T. affiancano il Responsabile del Programma Terapeutico durante tutto l'arco della giornata, in particolare:</p> <p><b>Psicologo:</b> assicura la gestione dei colloqui psicologici individuali, di coppia, familiari e di gruppo durante tutto l'arco della giornata in orari e con modalità prestabilite durante le riunioni d'équipe. Gestisce inoltre i colloqui di accoglienza/di ingresso, funge da responsabile del progetto terapeutico ed effettua la valutazione dei percorsi terapeutici.</p> <p><b>Educatore:</b> assicura gli interventi e le misure di sostegno/accompagnamento dell'utenza nel rispetto della turnazione definita nella riunione di programmazione. Garantisce le funzioni di accoglienza in C.T. e la corretta esecuzione della programmazione giornaliera; funge da responsabile dei servizi generali, assicura la gestione dei colloqui sociali individuali, di coppia, familiari e di gruppo durante tutto l'arco della giornata in orari e con modalità prestabilite durante le riunioni d'équipe. Gestisce inoltre i colloqui di accoglienza/di ingresso e le misure di sostegno/accompagnamento.</p>

### Presenza/turnazione giornaliera del personale - Comunità Terapeutica *Istituto Croce Bianca*

Orario	1) Resp. di struttura	2) Psicologo	3) educatore	3) educatore	4) collaborat.	5) Psichiatra	6) Maestro d'arte	7) Direttore Sanitario	8) segretaria	9) Liberi professionisti
7.00			1							
8.00			1							
9.00			1							
10.00			1							
11.00			1	1						
12.00			1	1						
13.00				1						
14.00				1						
15.00				1						
16.00				1						
17.00			1	1						
18.00			1							
19.00			1							
20.00			1							
21.00			1							
22.00			1							
23.00			1							
Notte										

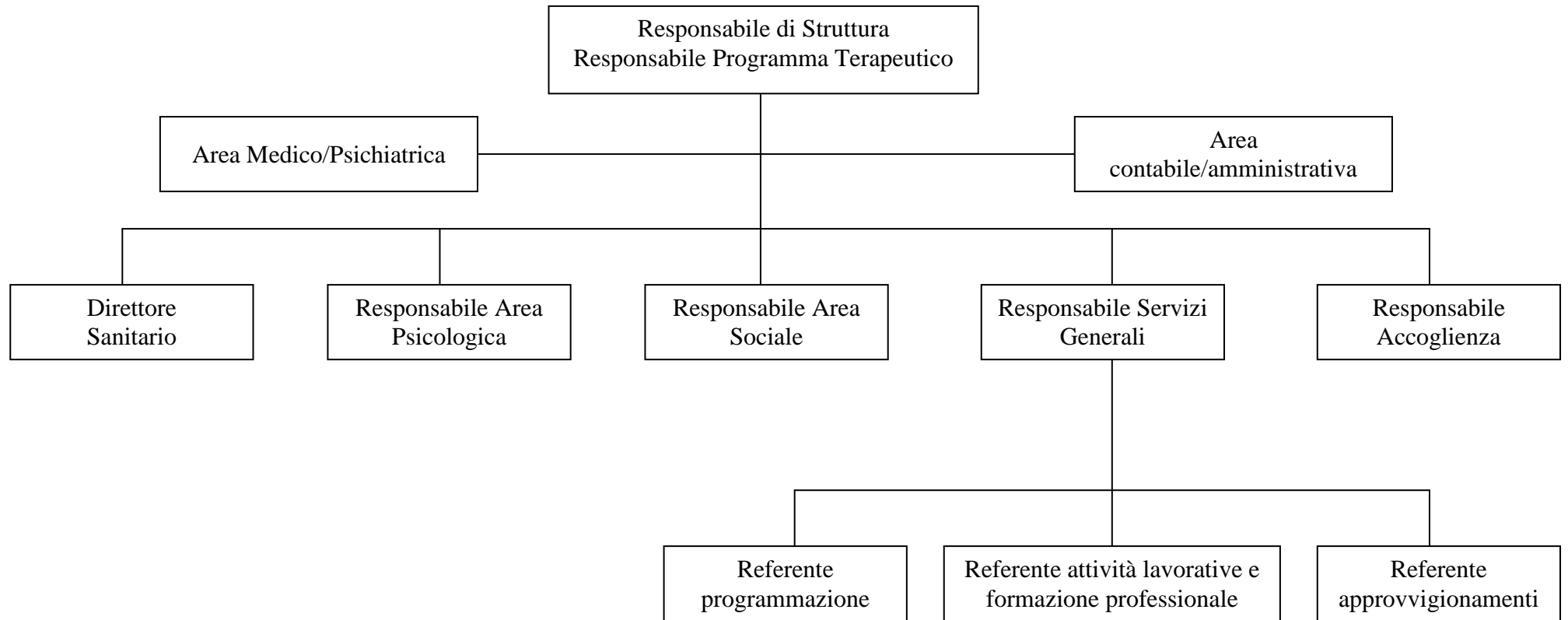
#### NOTE

- 1) Il Responsabile di struttura garantisce una copertura oraria dalle 8.00 alle 12.00 e dalle 15.00 alle 19.00 dal lunedì al giovedì (il venerdì fino alle 17.00). Egli è presente in C.T. anche nelle giornate del sabato e della domenica con orari stabiliti durante la riunione di programmazione quindicinale e con relativo recupero durante la settimana. Il Direttore garantisce la presenza notturna, alla quale fa seguito un turno di riposo, alternandosi con l'Operatore di supporto.
- 2) Lo Psicologo/psicoterapeuta garantisce una presenza pari a due giorni la settimana dalle 15.00 alle 18.00. E' presente occasionalmente le mattine al fine di partecipare a riunioni interdipartimentali e/o allargate con altri attori operanti nel settore socio-sanitario locale e regionale.
- 3) Gli Educatori garantiscono la copertura dell'orario dalle 7.00 alle 23.00 dal lunedì al sabato secondo una turnazione che consente il rispetto delle 38 ore settimanali. A loro integrazione, nelle ore di assenza, il Collaboratore garantisce la copertura dell'orario giornaliero fino alle ore 23.00; quest'ultimo garantisce la presenza notturna, alla quale fa seguito un turno di riposo, alternandosi con il Responsabile di struttura.
- 4) Il collaboratore si integra con gli educatori, garantendo la copertura dell'orario giornaliero fino alle ore 23.00. il collaboratore assicura la presenza notturna, alla quale fa seguito un turno di riposo in alternanza con il Responsabile di struttura.
- 5) Lo Psichiatra garantisce una presenza di due ore/settimanali nella giornata del martedì dalle 8.00 alle 10.00.

- 6) Il Maestro d'arte garantisce una presenza giornaliera dal lunedì al giovedì dalle 8.00 alle 12.00 (il venerdì fino alle 11.00).
- 7) Il Direttore Sanitario garantisce una copertura oraria dalle 9.00 alle 13.00, oppure dalle 15.00 alle 19.00 in modalità alternata dal lunedì al venerdì.
- 8) La segretaria garantisce una copertura dalle 9.00 alle 13.00 e/o dalle 15.00 alle 19.00 dal lunedì al giovedì a giorni alterni (il venerdì fino alle 12.00 e/o fino alle 18.00).
- 9) I Liberi professionisti (Psicologo e Animatore socio/culturale) sono presenti il lunedì ed il giovedì per la gestione dei laboratori di arte terapia e delle sedute di psicodramma dalle 18.00 alle 19.00.

La suddetta pianificazione è suscettibile di modifiche sulla base delle esigenze stabilite dall'équipe durante le riunioni di programmazione interne. Inoltre tutto il personale garantisce la propria presenza nelle riunioni di equipe e nelle riunioni di programmazione nel rispetto del proprio ruolo/funzione.

**Organigramma della Comunità Terapeutica Istituto Croce Bianca**



### Livello organizzativo dell'equipe della Comunità Terapeutica Istituto Croce Bianca

Riunione d'équipe	Riunione di programmazione	Supervisione dell'equipe	Partecipazione a corsi di formazione	Partecipazione a riunioni
Ogni 15 giorni in orari e luoghi da stabilire	Ogni 15 giorni in orari e luoghi da stabilire, in alternanza alla riunione di équipe	Una volta al mese nel periodo: da ottobre/giugno dalle 15.00 alle 18.00	In base alle esigenze dell'équipe e nel rispetto all'offerta formativa presente nel territorio e/o a livello regionale/nazionale	Partecipazione a riunioni allargate e/o a momenti formativi congiunti con il Servizio Pubblico e/o con i soggetti del Privato Sociale
<b>Contenuti:</b> discussione/valutazione dei singoli casi clinici e relativo avanzamento delle fasi del programma terapeutico; valutazione dei criteri di ammissione/dimissione dei pazienti; programmazione degli incontri familiari; programmazione delle verifiche degli utenti; gestione delle problematiche giuridiche dell'utenza; gestione problematiche medico/sanitarie dell'utenza; gestione azioni relative all'inserimento socio-lavorativo dell'utenza.	<b>Contenuti:</b> gestione della turnazione degli operatori; programmazione attività lavorative dell'utenza; gestione/conferimento responsabilità degli ospiti (sia in relazione alle attività lavorative, sia in merito alla gestione delle attività inerenti la vita comunitaria); gestione attività amministrativo e/o contabile della C.T.; Progettazione/programmazione degli interventi, delle azioni, degli sviluppi e delle strategie gestionali della C.T.	<b>Contenuti:</b> analisi del clima interno all'équipe della C.T.; prevenzione del burn out interna all'équipe della C.T.; valutazione globale degli interventi terapeutici clinico/assistenziali rivolti all'utenza; analisi/modifica del programma terapeutico; gestione/discussione/valutazione di casi clinici particolari.	<b>Contenuti:</b> tematiche di rilievo clinico/terapico; gestione/aggiornamento dei programmi terapeutici; gestione delle risorse umane; analisi dei livelli di qualità dei servizi erogati; gestione del management; partecipazione alle attività formative gestite dal Dipartimento delle Dipendenze Patologiche (gestione buone prassi, valutazione dei programmi, stesura, applicazione, revisione di procedure condivise, altro).	<b>contenuti:</b> programmazione congiunta con gli operatori dell'A.S.U.R. Marche in relazione alla gestione dei trattamenti rivolti ai pazienti inseriti nel programma terapeutico; implementazione di linee guida Regionali e/o Ministeriali; programmazione socio-sanitaria congiunta con gli interlocutori del pubblico e/o del privato sociale presenti nel territorio (Comuni, Ambiti Territoriali, Provincia, Regione, Cooperative Sociali, Scuole, CAG, Associazioni di Promozione Sociale, altri soggetti)



**Piano Formativo anno 2020 - Comunità Terapeutica Istituto Croce Bianca**

<b>Attività formativa</b>	<b>Ente organizzatore</b>	<b>Periodo</b>	<b>Luogo</b>	<b>Operatori coinvolti</b>
Il fenomeno digitale	SITD	15/16 – 22/23/02/2020	FANO (PU)	n. 2 Operatori
Dipendenze patologiche ed emergenza Covid: criticità e risorse del sistema dei Servizi	Università della Calabria	17/06/2020	Webinair	n. 2 operatori
Qualità di vita – ambiente – processi cognitivi ed emozionali. Prevenzione e clinica delle dipendenze.	SITD Regione Campania	17/08/2020 – 17/02/2021	FAD	n. 2 Operatori

Nota: Molte delle attività formative previste nel 2020 sono state sospese causa Covid-19. Ulteriori iniziative saranno definite nel corso dell'anno 2021 in collaborazione con il Dipartimento delle Dipendenze Patologiche

## IL CENTRO STUDI

Presso la sede dell'Istituto Croce Bianca è operativo il **Centro Studi**. Si tratta di una struttura dedicata a:

- Organizzazione di Corsi di Formazione per operatori sociali.
- Organizzazione di corsi di formazione per volontari.
- Organizzazione di Convegni finalizzati all'analisi delle problematiche di tipo psico-sociale, dell'emarginazione, delle problematiche carcerarie.
- Organizzazione di Seminari e Tavole Rotonde aperte alla cittadinanza con l'intento di sensibilizzare l'opinione pubblica circa i fenomeni legati a forme di devianza.
- Attività di studio e ricerca in merito a tematiche di carattere sociale, culturale, religioso.

Il Centro Studi dispone di una biblioteca fornita di testi specializzati sul fenomeno della droga, della criminalità e della devianza in genere e di un centro di produzione televisiva. L'attività del Centro Studi da anni si focalizza nell'organizzazione di Convegni, Seminari ed incontri di studio tenuti da esperti nazionali ed internazionali nell'ambito della criminalità, del fenomeno delle devianze, della droga, della psichiatria. I contributi più rappresentativi sono stati raccolti all'interno di volumi che hanno trattato le tematiche medico-psichiatriche, criminologiche, sociali, penitenziarie, sociologiche, religiose.

Dai primi anni sessanta ad oggi viene pubblicato il periodico trimestrale "Semaforo Verde". Nella rivista vengono pubblicati studi e ricerche riguardanti l'attività dell'Istituto Croce Bianca, integrati da articoli scientifici di interesse nazionale ed internazionale legati ai temi della droga, alle questioni legate all'abuso di alcol, al disagio giovanile, ai problemi di carattere sociale, alle devianze in genere. Un ampio spazio viene altresì lasciato agli ospiti delle Comunità i quali hanno l'opportunità di "far sentire la propria voce" attraverso la pubblicazione di alcuni loro scritti.

L'Istituto Croce Bianca, in collaborazione con il Comune di San Severino Marche (MC), organizza dal 1989 il Premio Nazionale "Creatività e Vita", quale riconoscimento conferito finora a coloro i quali, dopo aver terminato da almeno cinque anni un programma di recupero, si sono reintegrati nel tessuto sociale, stabilizzandosi nel lavoro, dando vita ad una famiglia, avviando nuove forme di espressione artistica, oppure contribuendo all'avvio di progetti nell'ambito dei diritti civili e umanitari.

Il Centro Studi dispone altresì di n. 36 camere con bagno a disposizione di coloro i quali vogliono soggiornare per motivi di studio, di stage o in concomitanza di Seminari e Convegni.

## MISSIONE IN ETIOPIA

L'Istituto Croce Bianca, in collaborazione con un nutrito gruppo di volontari laici e con il Segretariato Missioni Estere dei Padri Cappuccini di Recanati, da anni è impegnata nell'attivazione e nella gestione di progetti rivolti alla popolazione presente nel sud dell'Etiopia a Dubbo nella regione del Wolaita. Nello specifico si cercano di affrontare numerosi problemi, tra i principali si segnalano:

- altissima mortalità infantile;
- denutrizione;
- mancanza di strutture e di assistenza sanitaria;
- carestie;
- analfabetismo.

L'obiettivo che si intende raggiungere è quello di rendere la popolazione locale indipendente dagli aiuti dell'occidente, per questo i volontari dell'Istituto Croce Bianca, in concerto con i missionari insieme ad alcuni esponenti della popolazione del luogo, hanno attivato una serie di progetti finalizzati che hanno portato a:

- realizzazione di un fabbricato destinato ad ospitare gli orfani e i bambini abbandonati;
- costruzione di un centro sociale destinato sia all'educazione di giovani donne, sia alla tutela degli orfani;
- ristrutturazione e messa in opera di pozzi preesistenti
- sostegno all'autonomia lavorativa della popolazione, tramite l'avvio di cooperative agricole finalizzate all'attivazione di forme di imprenditoria locale;
- avvio di attività relative all'adozione a distanza di bambini e giovani orfani, in concomitanza con l'organizzazione di percorsi di aiuto rivolti a famiglie etiopi che versano in condizioni precarie;

Durante la presenza nel Wolaita, i missionari cappuccini hanno allestito vari ambulatori medici e cliniche. Nel giugno del 2000 è stata inaugurata una clinica per la maternità di Dubbo che si trova nel Bolosso Sore nella Regione del Wolaita a circa 30 Km. dalla città di Soddo. All'iniziativa ha dato una preziosa collaborazione il CUAMM, organizzazione di medici volontari di Padova, che ha assicurato la sua assistenza nella costruzione e nell'equipaggiamento medico del centro.

Per il reperimento di fondi, è stata costituita la Fondazione "Pro Dubbo Onlus" allo scopo di dare alla clinica stabilità economica, coprendo almeno il 50% delle spese.

Oggi la clinica della Maternità ha preso il nome di "**Dubbo St. Mary Small General Hospital**", per decisione delle autorità sanitarie etiopiche che hanno voluto elevare la clinica della maternità al rango di ospedale generale. Il CUAMM, per garantire un servizio ospedaliero completo, fornisce medici specialisti i quali offrono le proprie prestazioni volontarie presso la suddetta struttura sulla base di turnazioni prestabilite durante l'intero corso dell'anno.

## **SEDE OPERATIVA E SEDI PERIFERICHE DELLA COMUNITA' TERAPEUTICA *ISTITUTO CROCE BIANCA***

### **Sede Operativa**

- **Comunità Terapeutica “Istituto Croce Bianca”**  
Via Rocchetta n. 49 - 62027 San Severino Marche (MC)  
Tel: 0733.636116 - Fax: 0733.636832  
Web: [www.istitutocrocebianca.it](http://www.istitutocrocebianca.it) - Mail: [info@berta80.org](mailto:info@berta80.org)
  
- **Istituto Croce Bianca - Centro Prima Accoglienza**  
Via Rocchetta n. 49/A - 62027 San Severino Marche (MC)  
Tel: 0733.636116 - Fax: 0733.636832  
Web: [www.istitutocrocebianca.it](http://www.istitutocrocebianca.it) - Mail: [info@berta80.org](mailto:info@berta80.org)

### **Sedi periferiche**

- **La Ginestra del Conero**  
Via del Cimitero (Frazione Massignano) - 60100 Ancona  
Tel.: 071.2139027  
Web: [www.istitutocrocebianca.it](http://www.istitutocrocebianca.it) - Mail: [info@berta80.org](mailto:info@berta80.org)
  
- **Centro Giovanile “S. Maria delle Nevi”**  
Loc. Sassotetto - 62028 Sarnano (MC)  
Tel.: 0733.651181  
Web: [www.istitutocrocebianca.it](http://www.istitutocrocebianca.it) - Mail: [info@berta80.org](mailto:info@berta80.org)

### **Modalità di accesso ai servizi:**

Chi desidera contattare l'Associazione Istituto Croce Bianca può farlo nei seguenti orari:  
dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 20.00.  
Il sabato dalle 9.00 alle 13.00.

Chi desidera contattare la Comunità Terapeutica “Croce Bianca” può farlo nei seguenti orari:  
dal lunedì al sabato dalle 9.00 alle 22.00  
(la domenica sulla base delle reperibilità).

La presente Carta dei Servizi è stata elaborata con il contributo di tutti gli iscritti all'Associazione di Volontariato Istituto Croce Bianca Onlus e verrà distribuita nel territorio a:

- Medici di Medicina Generale
- Istituzioni di volontariato e del Terzo Settore
- Direzioni e Strutture Sanitarie, Farmacie
- Dipartimento delle Dipendenze Patologiche
- Centri di Aggregazione formali e informali