

Carta dei Servizi

della comunità “Il Cuore di Crema”

Revisione gennaio 2023

La Carta dei Servizi:

Introduzione

Nel presente documento verranno elencati i principi, le regole e gli standard qualitativi della comunità psicoterapica "Il Cuore di Crema", al fine di tutelare le esigenze dei pazienti che decidono di intraprendere il nostro percorso terapeutico-educativo (ospiti residenti nella struttura per il periodo del progetto). Nella documentazione verranno inseriti anche gli attuali strumenti di rilevazione per la determinazione dell'efficacia e dell'efficienza del trattamento (tabella indicatori e valutazione : vedi file esterno)

La Carta dei servizi rappresenta l'impegno che gli operatori e tutto il personale dell'organizzazione si assume nei confronti degli ospiti e troverete informazioni chiare sulla metodologia di erogazione e standard del servizio, sui diritti e le modalità di tutela degli ospiti, nonché le procedure, i tempi e tutto ciò che serve per comprendere il funzionamento della comunità residenziale.

Le principali attività della comunità sono dettagliatamente descritte nel **progetto educativo**.

La tutela delle esigenze dei pazienti è stata elaborata nel **codice deontologico**.

Nell'**organigramma** sono descritte in dettaglio presenze e impegno dei dipendenti, dei professionisti esterni e dei volontari.

Contenuti

Progetto educativo

Codice etico

Carta dei diritti e dei doveri dell'utente in comunità

Regolamento

Principali progetti educativi in essere

Gestione risorse umane e organigramma

Strumenti di valutazione del grado di soddisfazione degli utenti e del personale.

Progetto educativo

Premessa

La struttura del Cuore di Crema nasce all'inizio degli anni '50, come espressione della solidarietà della diocesi cremasca e dei suoi fedeli, per rispondere alle situazioni di disagio economico e materiale del territorio.

Nel corso degli anni, col modificarsi dei bisogni, il Cuore di Crema cambia via via le proprie modalità di servizio, orientando il proprio ambito di intervento al recupero di persone tossicodipendenti.

Nel 1981 si avvia la comunità per tossicodipendenti.

La comunità è accreditata con la regione Lombardia come realtà sociosanitaria che si occupa di problematiche di dipendenza da sostanze legali e illegali. La comunità ogni anno stipula con l'ATS territoriale un contratto per la definizione dei rapporti giuridici ed economici.

La struttura è situata in una "tranquilla" zona residenziale della città, a pochi minuti dal centro storico.

La struttura, priva di barriere architettoniche, può ospitare fino a 21 soggetti adulti.

La tipologia è la seguente:

- soggetti tossicodipendenti di sesso maschile e maggiorenni.
- Soggetti tossicodipendenti in regime di affidamento sociale.
- Soggetti tossicodipendenti in terapia metadonica.
- Soggetti alcolodipendenti e poli dipendenti (con particolare attenzione al gambling).

La comunità svolge il proprio servizio 365 giorni all'anno ed opera 24 ore su 24.

Sono presenti 14 posti accreditati e a contratto per il modulo terapeutico riabilitativo e 7 posti accreditati e a contratto per il modulo specialistico alcol e polidipendenti.

Filosofia del progetto

L'impostazione e l'organizzazione della comunità "Il Cuore di Crema" si sono modificate nel tempo, pur mantenendo la loro specificità di fondo. L'obiettivo è quello di promuovere un cambiamento nelle persone che permetta il passaggio da una situazione di disagio a una di maggior benessere. L'ambito specifico di intervento della comunità "Il Cuore di Crema" è la dipendenza, fenomeno che sembra sottrarsi a

ogni tentativo di definizione generalizzabile. “Il Cuore di Crema” utilizza un approccio flessibile che prende forma a partire dai dati del reale (individuo, gruppo, fenomeno) “qui e ora”, un reale osservato con un approccio fenomenologico. Questa modalità permette la progettazione e la realizzazione di percorsi individualizzati, centrati sul singolo e sulle caratteristiche del gruppo in un dato momento della vita comunitaria.

Fasi del progetto educativo

1. Colloqui Preliminari

La persona che richiede l'accoglienza in C. T. viene invitata a prendere contatto col Ser.D, N.O.A., SMI di appartenenza, affinché, in accordo con l'équipe della comunità, si predisponga un progetto per l'eventuale disintossicazione e la preparazione motivazionale all'ingresso.

Si prosegue effettuando almeno un colloquio preliminare per approfondire le motivazioni della persona al cambiamento e definire un eventuale inquadramento diagnostico. Lo svolgimento dei suddetti colloqui può essere effettuato anche a distanza utilizzando gli strumenti offerti dalla tecnologia.

2. Inserimento

Completato l'iter sopra indicato, si procede all'inserimento della persona. In casi di particolare urgenza è prevista un'accoglienza rapida (entro una settimana dal primo colloquio), previo rilascio da parte del SERD, NOA, SMI di competenza della valutazione multidisciplinare e della certificazione di dipendenza

3. Accoglienza

L'utente inizia la prima fase residenziale che si svolge direttamente nella nostra struttura o presso altre pre-comunità qualora fosse concordato con il servizio inviante.

Gli obiettivi di questo periodo sono:

- disintossicazione attraverso il trattamento metadonico a scalare, alcover o altro (se necessaria);
- conoscenza della persona per impostare un primo progetto;
- raggiungimento di un buon livello di fiducia nei confronti della comunità;

- raggiungimento di una condizione di benessere psico-fisico.

Per conseguire gli obiettivi indicati vengono utilizzati i seguenti strumenti:

- seminari finalizzati alla conoscenza del programma comunitario;
- colloqui periodici con gli educatori;
- incontri di gruppo;
- attività programmate e informali.

Questa fase ha una durata media di 3 mesi.

4. Fase comunitaria

Raggiunti gli obiettivi dell'accoglienza, inizia la fase comunitaria.

L'utente è aiutato a riflettere sulla sua storia per prenderne consapevolezza e capire le motivazioni dei propri comportamenti, delle scelte e delle esperienze passate. Egli si confronta coi propri valori e con quelli proposti dalla comunità, cercando di tradurli nel quotidiano per ridefinire un progetto di vita.

La struttura offre alla persona la possibilità di misurarsi coi propri limiti e potenzialità e di accrescere il proprio livello di responsabilità.

Tale fase ha una durata media di 12 mesi.

5. Reinserimento

La fase del reinserimento, della durata di circa 3-6 mesi, si svolge in comunità e il cammino educativo privilegia l'esperienza nella realtà sociale esterna. L'utente viene posto nella condizione di poter misurare la profondità e la qualità dei valori acquisiti, l'autonomia e la responsabilità nel gestirli.

La progettazione educativa si rivolge alla creazione di una rete di sostegno per l'inserimento sociale che si sviluppa nei seguenti ambiti: la famiglia, gli amici, le relazioni sentimentali, la ricerca del lavoro, l'impiego in strutture del volontariato sociale, il contesto scelto per il reinserimento, ecc.

Attraverso colloqui periodici di verifica si accompagna l'utente, in un'ottica di separazione-individuazione, al definitivo distacco dalla comunità.

Metodologia di Lavoro

La scelta metodologica alla base del nostro intervento educativo è il “**lavoro per progetti**”. L’educatore a cui fa riferimento il singolo utente predispone ed elabora il progetto che viene discusso e supervisionato dall’*équipe* educativa.

Tale scelta implica un’attenzione particolare al singolo che pur entrando a far parte del contesto più ampio comunità-gruppo, ha il diritto di poter “giocare” la propria originalità.

L’educatore acquisisce quindi un ruolo strategico nella progettualità individuale dove si pone con atteggiamento di ascolto e confronto. Sulla base della documentazione psico-diagnostica e anamnestica richiesta ai servizi inviati e dei colloqui preliminari, viene formulato il progetto iniziale che si compone di: analisi dei bisogni e delle risorse, obiettivi da raggiungere, strategie di intervento, scansione temporale, indicatori e modalità di verifica.

Attraverso il lavoro sugli obiettivi e sugli indicatori, il progetto educativo viene monitorato costantemente al fine di verificare il grado di cambiamento della persona e l’efficacia delle strategie educative messe in atto. Ogni progetto prevede una propria durata temporale, allo scadere della quale si provvede a un’ulteriore verifica, alla stesura di un nuovo progetto e alla configurazione di nuovi obiettivi.

Il Contratto con l'Utente

L’educatore di riferimento, prima di rendere operativo il progetto, ne confronta con l’utente le finalità educative e le relative strategie, la durata, gli indicatori e le modalità delle verifiche necessarie per raggiungere gli obiettivi proposti.

Il coinvolgimento in fase progettuale dei destinatari dell’intervento soddisfa due esigenze basilari del lavoro educativo: il riconoscimento di una fondamentale fiducia nella capacità e potenzialità della persona e la necessità di operare in modo sinergico, pur nella diversità dei ruoli.

Qualora si verificasse il non rispetto dei termini del contratto o il non raggiungimento degli obiettivi previsti, al fine d’evidenziarne le cause, i soggetti coinvolti avvieranno un lavoro d’approfondimento e discussione. Questo momento potrà sfociare nella ridefinizione del contratto educativo o nella sua conclusione. In questo ultimo caso il confronto che il diretto interessato e il servizio inviante deciderà quali strade si potranno intraprendere: allontanamento temporaneo dalla comunità, trasferimento in un'altra C. T. o definitiva conclusione del progetto residenziale con il conseguente ritorno presso la propria residenza.

Rapporto con il Territorio

In una logica di intervento di rete e consapevoli che la risposta comunitaria non può pretendere di risolvere da sola il problema della dipendenza, la nostra comunità collabora con gli enti locali operanti sul territorio cremasco:

Comune: progettazione di progetti di sostegno e accompagnamento degli utenti che risiedono a Crema o che decidono di vivere in questo comune o paesi limitrofi.

Oratori: momenti di incontro con gruppi di giovani, attività di volontariato attraverso partecipazione ad attività di animazione.

Scuole: testimonianze degli educatori e degli utenti sul fenomeno della dipendenza.

Realtà del volontariato sociale nelle quali gli utenti possano sperimentare esperienze di solidarietà.

Centri di formazione personale dove nella fase di reinserimento gli utenti hanno la possibilità di acquisire delle competenze professionali da spendere nel mondo del lavoro.

Modalità di ingresso in comunità

Come già scritto in precedenza l'ingresso in comunità avviene previo il rilascio della certificazione di dipendenza rilasciato dai servizi pubblici e del privato accreditato che si occupano dell'abuso di sostanze.

Quando necessario la comunità ha una lista di attesa per la gestione degli ingressi degli utenti. Nel rispetto delle norme regionali essa viene pubblicata sul sito:

www.cuoredicrema.jimdo.com

- La comunità ha a disposizione 14 posti per modulo terapeutico riabilitativo e 7 posti per il modulo specialistico alcol e polidipendenza.
- Le liste di attesa sono organizzate per richiesta di ingresso, ovvero i presenti nella lista ottengono un numero ordinale che regola la cronologia dell'ingresso.

Conclusione del progetto educativo

La conclusione del progetto educativo avviene nei seguenti casi:

- Dimissione dal percorso comunitario al raggiungimento degli obiettivi previsti dal progetto educativo.

- Auto-dimissione dell'utente.
- Trasferimento in altre strutture terapeutiche per garantire il principio della continuità delle cure e l'appropriatezza dell'intervento educativo.
- Allontanamento dell'utente da parte dell'équipe al verificarsi delle seguenti situazioni:

Non adesione da parte dell'utente al progetto educativo individuale con il conseguente rifiuto di opporre la firma.

Gravi e reiterati episodi di violenza verbale.

Grave episodio di violenza fisica.

Per garantire la continuità delle cure la comunità si impegna in tutti i casi sopracitati a fornire indicazioni ai servizi per le dipendenze coinvolti attraverso la stesura di una relazione educativa. Agli utenti che stanno assumendo una terapia farmacologica verrà consegnata una scorta di farmaci sufficiente a soddisfare il bisogno di 3 gg.

Richiesta documentazione

Il diretto interessato può richiedere la documentazione della propria cartella sociosanitaria che riassume e certifica il lavoro educativo svolto in comunità.

I tempi di attesa sono i seguenti: 14 gg, dalla richiesta se i documenti sono già stati predisposti e inseriti nella cartella sociosanitaria, 30 gg. dalla richiesta se fosse necessaria una ulteriore elaborazione di certificati e/o stesura di relazioni.

Non sono previsti costi per il rilascio della documentazione.

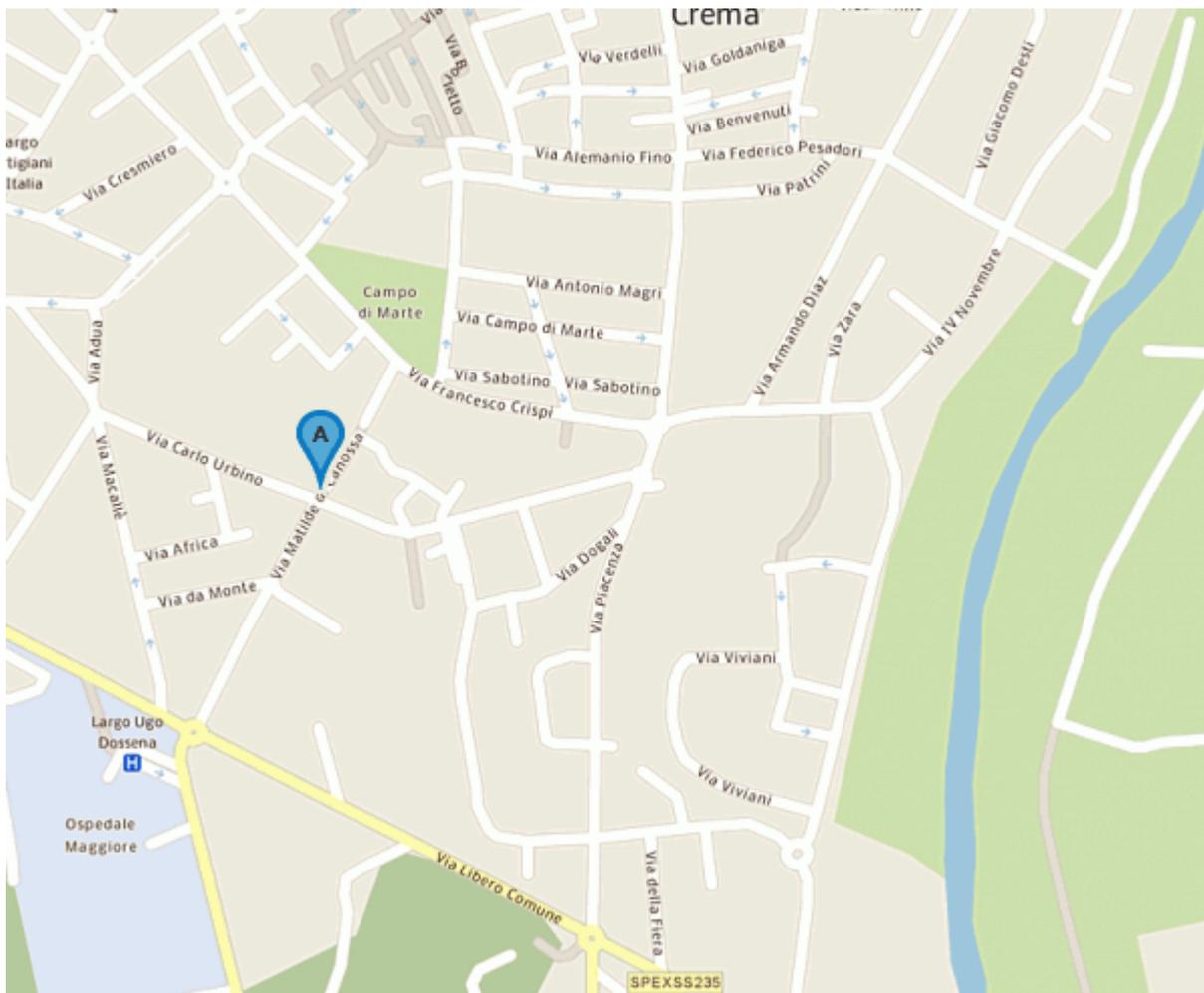
Dove siamo

Indirizzo : Comunità “Il Cuore di Crema” via Matilde di Canossa, 7 26013 Crema

Da Brescia: 58 km dal centro Brescia. Tang. Ovest, SP-BS 235.

Da Milano: 45 Km dal centro di Milano. Tang. Est, uscita per Paullo, s.s. 415

Da Bergamo: 40 km da centro di Bergamo. Indicazioni per la s.s. 591



**FONDAZIONE OPERA DIOCESANA SAN PANTALEONE
COMUNITÀ IL CUORE DI CREMA**

CODICE ETICO

1. Profilo della Comunità

La Comunità terapeutica “Il Cuore di Crema” vuole essere un’opportunità, fra le altre, offerta a tossicodipendenti, alcolodipendenti e poli dipendenti per potersi ritrovare come persone, riconoscendosi in una storia individuale che ha in sé potenzialità evolutive. Nello sforzo di comprendere il senso progressivo e identitario della nozione di “persona”, che porta con sé un bagaglio di esperienze e vissuti difficilmente riconducibili in un quadro rigido di intervento, si inserisce la scelta di un metodo pedagogico fondato sul dialogo. Tale orientamento aiuta la promozione di relazioni che animano il rispetto e la disponibilità all’ascolto, per un recupero più profondo del senso e della consapevolezza di sé e del mondo che ci circonda. Il rapporto educativo si fa quindi personalizzato al fine di favorire la crescita dei singoli nella loro specifica identità. Un’identità che non è data, ma è un processo, una meta da acquisire progressivamente.

2. Coordinate Generali

La Comunità propone quindi un percorso che consente di elaborare la propria esperienza personale, di ritrovare fiducia in sé stessi e negli altri, di favorire l’assunzione di responsabilità e una sempre maggiore autonomia. L’impostazione e l’organizzazione della comunità “Il Cuore di Crema” si sono modificate nel tempo, pur mantenendo la loro specificità di fondo. L’obiettivo è quello di promuovere un cambiamento nelle persone che permetta il passaggio da una situazione di disagio a una di maggior benessere. L’ambito specifico di intervento della comunità “Il Cuore di Crema” è la dipendenza, fenomeno che sembra sottrarsi a ogni tentativo di definizione generalizzabile.

La comunità, all’interno di un sistema integrato dei servizi, collabora con le istituzioni nella lettura dei bisogni e nella programmazione degli interventi nel territorio e nella rete dei servizi regionali.

La Fondazione Opera Diocesana nella quale amministrativamente si situa la Comunità del Cuore di Crema, ispira la sua attività ai contenuti della solidarietà umana e dell’amore cristiano così come espressi nello statuto della Fondazione e fatti propri dalla Comunità Terapeutica.

La Comunità si è impegnata in questi anni ad attivare strumenti finalizzati a:

instaurare un rapporto con la società civile, basato sulla fiducia, la correttezza e la trasparenza;

- mantenere un atteggiamento sempre più attento alle risorse umane impiegate coniugando le esigenze del servizio e quelle individuali nel rispetto dei diritti e della dignità di tutto il personale presente nei servizi;
- favorire la tutela della salute e la promozione del capitale intellettuale e umano interno all'organizzazione in assenza di forme di discriminazioni sessuali, religiose e razziali, per la tutela della salute.

3. Codice etico

L'etica esprime l'insieme dei valori da cui scaturiscono norme di condotta – sia pubblica sia privata – seguite da una persona o da un gruppo di persone. È una parola usata in moltissimi contesti e indica una riflessione su regole e principi da seguire nella vita pratica. Il raggio d'azione dell'etica, quindi, pur rinviando a un universo fatto di principi e valori, è tutt'altro che astratto: riguarda il quotidiano e si traduce in concrete norme di comportamento.

Obiettivo primario del Codice Etico è rendere comuni e diffusi i valori in cui la Comunità si riconosce, a tutti i livelli, facendo sì che chiunque, nell'ambito delle rispettive competenze ed in relazione alla posizione ricoperta nell'organizzazione della Comunità, ogniqualevolta sia chiamato a prendere una decisione, si ricordi con chiarezza che a essere in gioco non sono soltanto gli interessi, i diritti e i doveri propri, ma anche quelli degli altri. In altre parole si deve essere consapevoli che il benessere e il rispetto di tutti devono essere sempre ed esplicitamente presi in considerazione in ogni fase dell'agire quotidiano.

Il valore di un Codice Etico consiste perciò nel fatto che esso è volto a ribadire che in nessun modo la convinzione di agire a vantaggio della Comunità può giustificare l'adozione di comportamenti in contrasto con principi e valori condivisi.

4. Norme e standard di comportamento

4.1 Impegni della Comunità

1. Rispettare le leggi e i regolamenti dello Stato vigenti in materia.
2. Mantenere con gli interlocutori rapporti improntati a principi di correttezza, trasparenza e imparzialità; non sono ammesse discriminazioni dovute a distinzioni di credo religioso, sesso, razza, opinioni politiche e culturali.
3. Mantenere riservati i dati e le informazioni che riguardano gli utenti, il personale dipendente o volontario, dati che sono trattati secondo le norme vigenti, assicurando il pieno rispetto delle misure di sicurezza e di protezione.
4. Favorire la crescita personale e professionale dei dipendenti e volontari attraverso l'aggiornamento continuo e la supervisione.
5. Garantire agli ospiti, ai dipendenti e ai volontari ambienti sicuri e adeguati nel rispetto delle norme vigenti in materia di sicurezza e di accreditamento.
6. Garantire a chi chiede aiuto le prestazioni professionali e, ove necessario, le cure farmacologiche in linea con le più aggiornate acquisizioni scientifiche.

4.2 Impegni dei dipendenti e collaboratori

I dipendenti sono coloro che prestano la loro attività, a qualunque titolo, sulla base di un contratto di

lavoro. Essi si impegnano a:

1. Adottare un comportamento consono al decoro e alla dignità professionale e a non abusare del proprio ruolo e della propria posizione professionale.
2. Rispettare la riservatezza e il segreto professionale secondo quanto stabilito dalla normativa vigente e dai codici deontologici a cui fanno riferimento.
3. Non svolgere alcuna attività che contrasti con il corretto adempimento dei compiti affidati. Sono tenuti inoltre a non divulgare informazioni ed evitare comportamenti e situazioni che possono ledere l'immagine pubblica e gli interessi della Comunità.
4. Mettere al servizio della persona la propria professionalità in termini di competenza ed abilità professionale e verificare costantemente il proprio lavoro secondo i criteri definiti dalla Comunità stessa, aggiornandosi attraverso le opportunità messe a disposizione dalla Comunità.
5. Prendere decisioni in merito agli utenti in modo imparziale, senza discriminazioni di credo religioso, razziali, economiche, culturali.
6. Non permettere che l'esercizio del ruolo nell'attività professionale sia condizionato dall'instaurarsi di relazioni affettive privilegiate.
7. Non instaurare relazioni sessuali con utenti.
8. Mantenere un comportamento astinente dall'uso di sostanze stupefacenti.
9. Mantenere un comportamento astinente dall'uso di alcoolici durante le ore di lavoro.
10. Avere un abbigliamento e una cura della persona adeguati al contesto e al ruolo.
11. Utilizzare e custodire gli strumenti e le attrezzature, di cui dispongono, non per motivi privati, ma per lo svolgimento dell'attività lavorativa.

4.3 Impegni dei volontari

I volontari sono coloro che svolgono gratuitamente la loro opera in Comunità.

Ciascuno di essi si impegna a:

1. operare per il benessere e la dignità della persona e per il bene comune, sempre nel rispetto dei diritti fondamentali dell'uomo.
2. Rispettare le persone con cui entra in contatto senza distinzioni di età, sesso, razza, religione, nazionalità, ideologia politica o censo, senza imporre i propri valori morali e culturali.
3. Collaborare con gli operatori attenendosi alle indicazioni riguardanti le linee educative decise dall'équipe.
4. Partecipare al meglio alla vita della Comunità prendendo parte alle riunioni e alla formazione per verificare le motivazioni del proprio agire, nello spirito di un indispensabile lavoro di gruppo.
5. Osservare la riservatezza e il segreto professionale in merito a tutto ciò che gli è confidato o di cui viene a conoscenza nell'espletamento della sua attività e a non divulgare informazioni che possono ledere l'immagine della Comunità.

6. Rispettare le leggi dello Stato, nonché il regolamento della Comunità.
7. Sensibilizzare altre persone ai valori del volontariato.
8. Mantenere un comportamento astinente dall'uso di sostanze stupefacenti.
9. Mantenere un comportamento astinente dall'uso di alcoolici durante le ore di servizio
10. Avere un abbigliamento e una cura della persona adeguati al contesto e al ruolo.

4.4 Impegni degli utenti

Il metodo educativo sollecita gli utenti a confrontarsi con la normatività per comprenderne il contenuto e il significato in rapporto alla crescita personale. Norma fondamentale è il rispetto di sé, degli altri e dell'organizzazione della vita comunitaria. Ciò si traduce in alcune regole:

- Fumo: ogni utente riceve nei giorni feriali un numero massimo di 11 sigarette e nei festivi un numero massimo di 12.
- Uso dei farmaci: sono consentiti tutti i farmaci prescritti dal medico della comunità, dal SER.T., dal C.P.S. e dal N.O.A.
- Utilizzo dei mass-media: è consentito l'uso della televisione come momento organizzato del tempo libero e la lettura di quotidiani, riviste e libri forniti dalla comunità o personali, ma previo confronto con l'educatore.
- Comunicazioni con l'esterno: non è possibile nella fase di accoglienza comunicare con l'esterno; in seguito, viene disciplinata in funzione del progetto educativo individuale.
- Le uscite di gruppo: sono finalizzate e realizzate in base a una programmazione settimanale concordata tra gli utenti e l'équipe educativa.
- Uscite individuali: fanno sempre riferimento al progetto educativo dell'utente.
- Uso del denaro: durante l'accoglienza e la fase comunitaria non è consentito tenere con sé denaro; ogni spesa viene concordata con l'educatore di riferimento.

- Ascolto della musica: è consentito l'uso della radio che la comunità mette a disposizione degli utenti in determinati orari e secondo precise modalità. Non è possibile portare in comunità radio, MP3, cellulari, audio-cassette, senza il consenso dell'équipe educativa.

La trasgressione delle norme comporta la verifica con l'équipe educativa allo scopo di comprendere il significato del gesto e l'adozione di interventi educativi ritenuti adeguati.

Qualora si verificasse il non rispetto dei termini del Codice Etico, al fine d'evidenziarne le cause, i soggetti coinvolti avvieranno un lavoro d'approfondimento e discussione con l'équipe educativa. Questo momento potrà sfociare nella ridefinizione dei rapporti con la Comunità o nella sua conclusione.

CARTA DEI DIRITTI E DEI DOVERI DELL'UTENTE DI COMUNITÀ

I diritti e i doveri dell'utente di comunità per il recupero e il reinserimento sociale di soggetti ex tossicodipendenti sono espressione dei principi contenuti nelle dichiarazioni di diritto internazionale - Dichiarazione universale dei diritti dell'uomo (1948), Carta sociale europea (1961), Convenzione internazionale dell'Onu sui diritti economici, sociali e culturali (1966), Risoluzione n. 23 dell'Oms (1970), Carta dei diritti del malato della Cee (1979) e Carta dei 33 diritti del cittadino (1980) - e nella Costituzione italiana (art. 2, 3, 32).

I diritti

- L'utente ha diritto di essere trattato, assistito e curato con premura e attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose.
- L'utente ha diritto di essere individuato sempre con il proprio nome e cognome.
- L'utente ha diritto di ottenere dalla comunità informazioni relative al programma educativo-terapeutico, al regolamento interno, alle prestazioni da essa erogate.
- L'utente ha diritto di ottenere dall'equipe educativa della comunità informazioni complete circa la valutazione della sua situazione, il progetto educativo personalizzato e gli obiettivi che con esso si intendono raggiungere.
- L'utente ha diritto a conoscere le motivazioni di tutti gli interventi terapeutici, educativi e sanzionatori predisposti nei suoi confronti dall'equipe educativa.
- L'utente, salvo i casi di urgenza, in cui il ritardo possa comportare pericolo per la sua salute, ha diritto di ricevere le notizie che gli permettano di esprimere un consenso prima di essere sottoposto a terapie, interventi o trattamenti che comportino rischi o disagi. Se l'équipe ritiene inopportuno fornire informazioni dirette all'utente, le può dare ai familiari, salvo che l'utente non abbia in precedenza già espresso il suo diniego in proposito.
- L'utente ha diritto di ottenere che i dati relativi alla sua condizione di tossicodipendenza o alcolismo, a eventuali malattie e ogni altra circostanza che lo riguardi, rimangano segreti.

I doveri

- L'ingresso in comunità implica da parte del cittadino-tossicodipendente l'instaurazione di un rapporto di fiducia e di rispetto nei confronti della struttura e del personale operante al suo interno, presupposto indispensabile per l'impostazione e la realizzazione di un corretto ed efficace programma educativo-terapeutico di recupero e reinserimento sociale.
- L'utente che entra in comunità assume l'impegno a mantenere in ogni momento un comportamento responsabile, a rispettare e comprendere i diritti degli altri utenti e a collaborare col personale operante nella struttura.
- L'utente è tenuto al rispetto degli ambienti, degli arredi e delle attrezzature delle comunità.
- L'utente ha il dovere di attenersi rigorosamente al regolamento della comunità, al fine di contribuire a creare un clima di convivenza positivo e un ambiente adatto alla realizzazione degli interventi educativo-terapeutici.
- L'utente ha il dovere di partecipare attivamente alla vita della comunità, sia alle attività ergoterapiche e di manutenzione della struttura sia ai momenti più propriamente educativo-terapeutici.
- L'utente, qualora l'equipe educativa lo ritenga opportuno e glielo motivi, ha il dovere di sottoporsi a eventuali visite mediche, e di assumere le terapie farmacologiche prescritte dallo specialista, salvo l'interruzione del programma educativo.

Regolamento della comunità “Il Cuore di Crema”

Io sottoscritto....., come da accordi presi con l’educatore....., accetto il presente regolamento facente parte della proposta educativa della comunità d’accoglienza per tossicodipendenti e alcolodipendenti “Il Cuore di Crema”.

1 - rispettare gli orari che scandiscono la vita comunitaria:

Giorni feriali		Giorni festivi
Sveglia	h. 7,20 da Lunedì a Venerdì h 8,20 Sabato	h. 9,00
Colazione	h 7,40 da Lunedì a Venerdì h.8,40 Sabato	h 9,20
Pulizie camere	h 8,00 Lunedì	
Inizio lavori	h 8,00 da Lunedì a Venerdì h 9,00 Sabato Sabato dalle 11 alle 12 riflessione scritta	
Pausa	dalle 9,20 alle 9,40 dal Lunedì a Venerdì Dalle 10,30 alle 10,45 Sabato	
Pausa sigaretta	dalle 11,00 alle 11,05	dal lunedì al venerdì
Termine lavori	h 12,15	
Pranzo	h.12,30	h 12,15
Ripresa attività	h 14,00	Pomeriggio organizzato h 15,00 salvo diversa indicazione

Incontri di gruppo	h 14,15 Martedì, Giovedì, Venerdì
Pausa	h 16,00
Ripresa lavori	h 16,15
Termine attività	h 17,30
Tempo Libero	h 17,30
Cena	h 19,00
Serata organizzata	h 20,30
In camera	dalle 22,00 alle 22,30 da Lunedì a Venerdì dalle 22,00 alle 23,00 Sabato e prefestivi

2 - farmi il letto alla mattina;

3 - farmi una doccia al giorno;

4 - mangiare il cibo preparato dalla cucina. Le eccezioni sono ammesse solo per diete particolari legate a motivi di salute; sono ammesse solo diete in bianco;

5 - fumare non più di 11 sigarette al giorno che mi verranno fornite dalla comunità e non potranno essere cedute ad altri utenti;

6 - uscire dalla comunità solo se accompagnato e autorizzato dagli educatori o se previsto da attività educative;

7 - non intrattenere rapporti epistolari e telefonici con familiari e conoscenti per i primi 3 mesi e in seguito solo previo accordo con l'educatore di riferimento;

8 - partecipare a tutte le attività riguardanti la gestione della casa;

9 - partecipare a tutte le attività ergo terapeutiche previste dal programma educativo;

10 - partecipare a tutti i momenti educativi e terapeutici individuali e di gruppo;

11 - non portare né trattenere soldi, sigarette, droghe, piercing, alcol, medicinali, radio, walkman, giornaletti con contenuto violento, discriminatorio, pornografico;

12 - indossare non più di un braccialetto, una collana, un anello, purché non

siano di valore;

13 - avere cura del mio corpo e dei miei effetti personali;

14 - non usare violenza fisica e verbale verso cose e persone;

15 - non utilizzare un linguaggio volgare;

16 - essere sottoposto a discrezione dell'équipe al prelievo di liquidi biologici o all'alcol-test per verificare l'eventuale utilizzo di sostanze psicotrope;

17 - accettare le regole sulla riservatezza dei dati personali;

18 - iniziare ad occuparmi delle eventuali pratiche o interventi necessari per il reinserimento (conseguimento della patente, effettuazione di cure dentistiche di carattere estetico o preventivo, ecc.) solo al raggiungimento dell'autonomia;

19 - a discrezione dell'équipe periodicamente verranno effettuati controlli nelle camere.

Sono cosciente che in caso di violazione di quanto contenuto in questo regolamento l'équipe educativa, si riserva di prendere provvedimenti sanzionatori a valenza educativa, fino all'allontanamento dalla comunità nel caso in cui non sia possibile proseguire il rapporto terapeutico.

Sono informato che il percorso comunitario ha una durata orientativa di 18/36 mesi e si snoda attraverso tre fasi:

- 1) Accoglienza: circa 3 mesi
- 2) Comunità: circa 15 mesi
- 3) Reinserimento: da 6 a 18 mesi.

Sono perciò a conoscenza che i tempi del programma sono comunque legati al raggiungimento degli obiettivi previsti dai progetti individuali definiti con l'équipe educativa. Di conseguenza accetto che il passaggio da una fase all'altra non sia determinato da nessun automatismo, ma dalla valutazione dell'équipe. Sono inoltre consapevole che le attività ergo terapeutiche non retribuite sono parte del programma terapeutico avendo finalità educative.

Progetto gioco d'azzardo

Una sperimentazione sulle analogie e differenze tra diverse dipendenze

“Una dipendenza vale l'altra”

Obiettivi del progetto:

- sensibilizzare al tema del gioco d'azzardo gli utenti della comunità;
- raggiungere la consapevolezza di una possibile ricaduta in un'altra dipendenza;
- diventare consapevoli della propria dipendenza al gioco d'azzardo;
- diventare consapevoli della similitudine e delle dinamiche legate ad ogni dipendenza.

Attività:

- visione di film e spezzoni di film inerenti al tema dell'azzardo;
- visioni di programmi e reportage televisivi riguardanti il tema dell'azzardo;
- schede da compilare durante e dopo la visione dei film e dei reportage televisivi;
- attività di gruppo e di piccolo gruppo;
- lettura di testimonianze, articoli e discussione in gruppo;
- ripresa delle tematiche emerse in gruppo con l'educatore di riferimento del progetto individuale;
- riflessione scritta;
- Colloquio con l'educatore.

Vengono effettuati due gruppi al mese

Esempi di film proposti:

"Tris di donne e abiti nuziali"

"Lo scopone scientifico"

"Condotta"

"Regalo di Natale"

"Luci della ribalta"

“Beata ignoranza”

“Il passato è una terra straniera”

“Uno zoo in fuga”

Esempi di reportage televisivi:

- rai new 24: "Il paese dei balocchi";
- rai 3: "Articolo tre" trasmissione del 22 10 2010;
- rai 3: "I biscazzieri" trasmissione del 08 05 2011;
- la repubblica.it tv: “La repubblica del gioco”

- utilizzo del sito:” azzardo e nuove dipendenze”;
- testimonianze tratte da riviste, giornali, ...

Esempio di proposta: l'elaborazione di un filmato

Il laboratorio prevede la visione di un film o di uno spezzone di film. Durante lo svolgimento, i partecipanti trascrivono parole o termini rilevanti per la loro esperienza. A conclusione del filmato vengono elaborate in gruppo libere associazioni; con il materiale prodotto viene infine costruita una storia attinente al tema.

Esempi di filmati

- La leggenda cherokee dei due lupi. (non siamo né troppo bravi né troppo cattivi).
- Pause drugs 2010 (bonsai tv).
- Il circo della farfalla.
- Vi spiego la mia regola dei cinque secondi (Alex Zanardi).
- Nick Vujicic senza braccia e senza gambe: testimonianza di vita.

Attività di verifica (al termine dei due incontri mensili)

- Condivisione in gruppo (al termine dell'attività) degli elementi emersi.
- Report dell'educatore dell'attività svolta (vedi diario utenti).
- Eventuale ripresa delle attività e della situazione personale a colloquio.
- Eventuale ripresa dell'attività in équipe educativa.
- Eventuale ripresa dell'attività nella riflessione scritta settimanale

Verifica progetto

Gli obiettivi sono da considerarsi raggiunti se:

- i singoli utenti condividono le loro riflessioni sulla tematica proposta (in gruppo, nella riflessione scritta, a colloquio individuale);
- gli utenti che vivono personalmente il problema del “Gioco d'azzardo” chiedono di approfondire le dinamiche relative alla situazione;
- gli utenti chiedono di approfondire le dinamiche relative alle similitudini esistenti tra le varie dipendenze.

Valutazione finale

In base agli elementi emersi e riportati sui diari, l'équipe almeno una volta l'anno supervisiona l'attività svolta.

Progetto Alcol-dipendenza

Il secondo ambito d'azione, relativo ai nostri ospiti, si propone l'obiettivo di tenere alta la guardia nei confronti delle sostanze alcoliche attraverso l'organizzazione di due differenti setting terapeutici relativi alle dinamiche di gruppo. In concreto istituiremo due differenti gruppi organizzati secondo una cadenza settimanale: un gruppo di sensibilizzazione al problema che si svolge con cadenza quindicinale; è la partecipazione degli ospiti ad un gruppo CAT (Club Alcolisti in trattamento). Durante questi momenti verranno attivati processi utili alla realizzazione dei seguenti obiettivi formativi:

- Acquisizione di una sensibilità rispetto ai rischi collegati all'uso e all'abuso della sostanza alcolica;
- Approfondimento del significato dell'alcool utilizzato come sostanza psicoattiva e di dipendenza;
- Approfondimenti delle articolazioni psicologiche della dipendenza rispetto al valore di compensazione dell'alcool (alcool utilizzato come farmaco)
- La partecipazione al gruppo come strumento di sensibilizzazione e approfondimento;
- L'utilizzo dei sussidi farmacologici per mantenere l'astinenza;
- L'alcolismo come malattia cronica recidivante: interventi medico-specialistici.

PROGETTO DI EDUCATIVA TERRITORIALE

“NUOVI INIZI”

Premessa:

Il sistema sanitario, dagli anni '90 del secolo scorso (DPR 309/90 “Testo unico delle leggi in materia di disciplina degli stupefacenti e sostanze psicotrope, prevenzione, cura e riabilitazione dei relativi stati di tossicodipendenza”) ad oggi (Legge Regionale n. 23/2020 “Nuovo sistema di intervento sulle dipendenze patologiche”), si è avviato progressivamente nella direzione della modifica della presa in carico dell'utenza dalla modalità a “compartimenti stagni” ad una modalità che prevede la centralità della rete di cura e dei percorsi socio-assistenziali. Finalità di tali progetti assistenziali integrati ed individualizzati vede la focalizzazione delle azioni nella promozione, per ogni utente, della possibilità di accedere a percorsi formativi qualificanti volti all'inserimento lavorativo e alla inclusione sociale nel rispetto delle caratteristiche personali (Bollettino Ufficiale – Supplemento n. 51 del 16/12/2020 art.17.1 relativo alla Legge Regionale n. 23/2020).

Il presente progetto si iscrive nella suddetta cornice ed ha come fulcro il favorire la costruzione di una rete relazionale e collaborativa tra istituzioni ed enti del privato sociale che ha lo scopo di fornire sostegno ed azioni sinergiche a supporto di persone che vivono condizioni di dipendenza da sostanze legali, illegali o comportamenti di addiction, di disagio psicologico, di emarginazione e di svantaggio sociale.

Target:

La tipologia di utenza si caratterizza per utilizzo di sostanze legali, illegali e gioco d'azzardo patologico. In associazione a diagnosi di dipendenza o abuso di sostanze, frequentemente si riscontrano situazioni di disagio psichico, che necessitano la presa in carico congiunta dei servizi specialistici deputati, quali il Servizio Dipendenze e il Centro Psico-Sociale. Con il trascorrere degli anni, è emerso, in maniera sempre più evidente, come l'età media dell'utenza sia aumentata, in quanto i soggetti giungono ad un inserimento in struttura terapeutico-residenziale in seguito a numerosi tentativi di mantenimento dell'astensione che hanno esito fallimentare o di storie lunghissime di dipendenza da alcol, di conseguenza, presentano una condizione di deterioramento

psicofisico e sociale pronunciato, nonché, in alcuni casi, di cronicizzazione. In base al quadro appena descritto, si evince che un altro ambito deficitario dell'utenza target è rappresentato dalle relazioni sia a livello familiare che di coppia e sociale, in quanto il protrarsi della condizione di utilizzo di sostanze e di malessere psicologico porta ad un progressivo disgregamento della rete relazionale. Frequentemente le persone iniziano il percorso comunitario in una condizione legale ed economica precaria, aggravati dalla contrazione di ingenti debiti o di finanziamenti a cui non riescono a fare fronte o, nelle situazioni più critiche, dopo aver perso ogni bene, compreso il luogo di domicilio. Il target si configura, quindi, per una condizione di spiccato deterioramento dal punto di vista biopsicosociale. Fatta questa analisi è oltremodo importante evidenziare come i servizi territoriali non sempre sono in grado o hanno le risorse per poter supportare in modo adeguato simili situazioni di fragilità. Quindi, alla luce di quanto appena descritto e come già precedentemente specificato il presente progetto vuole favorire la costruzione di una rete relazionale e collaborativa tra istituzioni ed enti del privato sociale.

Bisogni:

Sulla base delle peculiarità presentate dal presente target di utenza, sono stati individuati i seguenti bisogni:

- Supporto al mantenimento dell'astensione dalle sostanze legali o illegali o dai comportamenti di addiction conquistato durante il percorso comunitario e nelle situazioni di difficoltà all'astensione completa offrire un supporto pluridimensionale per evitare la “discesa nel baratro”.
- Reperimento di un luogo dove risiedere dopo il termine del percorso residenziale al fine di riprendere in mano la propria vita con una condizione di maggiore stabilità che favorisca benessere;
- Ricostruzione di una rete socio-relazionale che fornisca supporto, nuove possibilità ed inclusione;
- Acquisizione di nuove competenze attraverso corsi formativi professionalizzanti propedeutici ad inserimenti lavorativi;
- Inserimento in realtà lavorative, tramite iniziali periodi di prova, tirocini o borse lavoro, che consentano di sperimentare e consolidare abilità già possedute e di nuova acquisizione con finalità di assunzione.

Obiettivi:

Sulla base dei suddetti bisogni individuati in riferimento all'esperienza clinica e professionale maturata in decenni di attività da parte della scrivente struttura terapeutico – residenziale e della stretta collaborazione con la Caritas locale, sono stati identificati i seguenti obiettivi:

- Favorire l'inclusione socio-lavorativa di persone fragili, provenienti da trattamenti residenziali e con diagnosi di dipendenza attiva o in remissione protratta o inseriti in percorsi di ospitalità o di appoggio da parte della Caritas locale;
- Supportare nel processo di consolidamento e, ove possibile, di potenziamento delle autonomie personali relative ai diversi ambiti di vita: cura di sé e del luogo di abitazione, lavoro, relazioni e tempo libero;
- Mettere in opera azioni di prevenzione secondaria quali il rendere i soggetti consapevoli e l'identificare i fattori di rischio inerenti situazioni di vita, scelte e comportamenti, al fine di prevenire possibili ricadute nell'uso di sostanze legali ed illegali o agiti maladattivi;
- Mettere in opera azioni di prevenzione secondaria mirate all'identificazione di segnali di disagio, quali malessere psicofisico e uso di sostanze legali ed illegali, favorendo il contatto iniziale con i servizi specialistici territoriali, il mantenimento della presa in carico e la compliance ai PTDA (Percorsi Terapeutici Diagnostico-Assistenziali);
- Favorire la creazione di relazioni e stabili collaborazioni, nonché strategie di intervento comuni, tra i soggetti coinvolti al fine di rispondere in maniera efficace e tempestiva ai bisogni emergenti e, nelle situazioni maggiormente compromesse o di cronicizzazione delle problematiche, di operare un contenimento e una riduzione del danno finalizzati alla tutela del benessere psicofisico e alla stabilità economica ed abitativa.

Risorse iniziali:

Il presente progetto prevede il coinvolgimento di differenti figure, al fine di favorire un'analisi di contesto ed interventi maggiormente corali in un'ottica di presa in carico olistica della persona:

- Educatrice territoriale assunta con contratto a tempo determinato di 20 ore settimanali dalla Comunità “Cuore di Crema”;
- Direttore della Comunità “Cuore di Crema”;
- Educatori professionali della Comunità “Cuore di Crema”;
- Operatori della Caritas locale.

Risorse da coinvolgere in itinere:

In base all’analisi delle condizioni di vita dell’utenza target del progetto, all’età, alle relazioni deteriorate sia a livello familiare che amicale e di contesto sociale, alla frequente perdita dell’attività lavorativa condizionata da periodi di forte malessere psicofisico, si presenta la necessità di coinvolgere nel progetto risorse provenienti da molteplici ambiti, al fine di offrire un sostegno composito che rifletta la complessità delle situazioni di vita. Si prevede di coinvolgere servizi territoriali quali i Servizi Sociali del Comune, il Ser.D dell’ASST di Crema, il CPS dell’ASST di Crema, la Comunità Sociale Cremasca, il Servizio di Inserimento Lavorativo del Comune, il Consorzio di Cooperative Sociali locale, le Acli, l’Ufficio di Protezione Giuridica del Comune e gli Amministratori di Sostegno nominati, le Associazioni di Volontariato locali e tutti gli operatori che si renderanno necessari nei diversi programmi individualizzati degli utenti.

Azioni:

Il presente progetto, sulla base dell’analisi della domanda e dei bisogni presentati dal target dell’utenza verso cui è indirizzato, si svilupperà nelle azioni seguenti:

- Inserimento e mantenimento dei contatti in struttura comunitaria da parte dell’educatrice territoriale attraverso lo svolgimento di turni settimanali e colloqui socio-educativo-motivazionali per favorire la conoscenza e il supporto dell’utenza che si avvia verso la fase di reinserimento del proprio progetto residenziale;
- Partecipazione settimanale dell’educatrice territoriale alla riunione di equipe clinica della Comunità “Cuore di Crema”;

- Partecipazione alla riunione di equipe della comunità a cadenza quindicinale che vede la presenza del Direttore della comunità, dell'educatrice territoriale e degli educatori di riferimento degli utenti coinvolti nel progetto;
- Partecipazione alla riunione di equipe territoriale a cadenza mensile che vede coinvolti un operatore della Caritas locale, il Direttore della Comunità "Cuore di Crema" (coinvolto per la prima annualità di progetto) e l'educatrice territoriale;
- Creazione di una rete operativa che vede coinvolta la Comunità "Cuore di Crema", la Caritas locale, l'educatrice territoriale e i servizi specialistici e sociali territoriali che di volta in volta si renderanno necessari nella predisposizione di progetti individualizzati per ogni utente (ad esempio: Ser.D dell'ASST di Crema, CPS dell'ASST di Crema, Servizi Sociali del comune, Ufficio di Protezione Giuridica del comune per la nomina di Amministratori di Sostegno, Acli...);
- Svolgimento di visite domiciliari da parte dell'educatrice territoriale a cadenza settimanale nella prima fase di progetto, frequenza che si manterrà o andrà progressivamente diminuendo con il passare del tempo sulla base dell'andamento del percorso dell'utenza;
- Svolgimento di colloqui socio-educativo-motivazionali da parte dell'educatrice territoriale con gli utenti del progetto, al fine di supportare i soggetti nella fase di cambiamento di vita che si trovano ad attraversare e di favorire uno stile di vita improntato alla salute e al benessere;
- Collaborazione da parte dell'educatrice territoriale con gli operatori coinvolti nella rete di supporto e sostegno;
- Svolgimento di riunioni di gruppo di confronto degli operatori coinvolti presso la Comunità "Cuore di Crema" o la Caritas locale;
- Coinvolgimento delle risorse disponibili a livello territoriale, quali benefici e supporti sia a livello economico sia di assistenza alla persona (ad esempio: ASA, OSS, Assistente domiciliare, Educatore domiciliare, Volontari, pacchi alimentari, ecc...).

Progetto Teatro-terapia

Il progetto, condotto da una arte terapeuta e regista prevede il coinvolgimento di 8-10 persone con una cadenza settimanale. Gran parte del lavoro prevede il coinvolgimento dei canali di comunicazione non verbali e utilizza attività di animazione, giochi, attività musicali e di rilassamento che coinvolgono emozioni e corpo dei partecipanti. Il progetto prevede un costante monitoraggio dell'equipe che verrà aggiornata circa l'andamento delle dinamiche psicologiche e sociali all'interno del laboratorio teatrale. Nel progetto vengono utilizzate tecniche, metodologie, artistiche e visuali che facilitano la crescita della persona nella sfera emotiva, affettiva e relazionale. E' dunque un intervento di aiuto e di sostegno a mediazione non-verbale attraverso l'uso dei materiali artistici. Gli obiettivi e le finalità del progetto sono le seguenti:

- promuovere il benessere personale, introducendo, in una situazione di dipendenza dalle sostanze, aree di scelta autonoma e di valorizzazione di sé.
- Promuovere modalità di comunicazione di sé diversificate, attraverso la sperimentazione di vari materiali e di diverse tecniche.
- Utilizzare il medium artistico come stimolatore e facilitatore dei processi relazionali.

Risorse umane (2022-2023)

Lo standard quantitativo e qualitativo delle risorse di personale è definito dalla normativa regionale specifica per l'unità d'offerta.

Descrizione quantitativa delle risorse umane

Il numero delle persone impegnate nella realizzazione progettuale delle attività educative della comunità "Il Cuore di Crema" è di 20 (venti).

Elenco – ruoli – monte ore settimanale a persona

Cognome e nome	Figura prof.	Titolo di studio	Monte ore settimanale e rapp. di lavoro
Tosi Mario	Direttore/responsabile	Diploma di educatore professionale	38 ore dipendente
Colombo Livio	educatore professionale	diploma di educatore professionale	38 ore dipendente
Comandulli Stefania	Educatrice	Laurea in psicologia	38 ore dipendente
Dragoni Francesco	Educatore/responsabile d'area	Laurea in scienze politiche e dottorato in sociologia	38 ore dipendente
Castagnaro Mauro	Educatore	Laurea scienze politiche	38 ore dipendente
Tassi Emilio	Educatore Professionale	Laurea scienze educazione	20 ore dipendente
Lopopolo dr.ssa Emilia	Psicologa psicoterapeuta	Laurea e specializzazione in psicoterapia e diploma di counseling	In base alle necessità
Iacchetti dott. Davide	Psichiatra	Laurea Specifica	2 ore mensili
Venturelli dr.ssa Piera	Medico Convenzionato ASL	Laurea Specifica	2 ora convenzionato ASL

Trezzi Emanuele	Infermiere professionale	Diploma Specifico	2 ore settimanali
Provana Battista	Psicologo psicoterapeuta Volontario	Laurea e corso quadriennale di formazione disturbi psicosomatici	8 ore sett. Coord. Cat.
Pea Marco	Operatore notturno	Quinta elementare	20 ore settimanali guardia notturna
Zincolini Chiara	Educatrice territoriale	Laurea in psicologia	20ore settimanali

Funzioni e Procedure

Funzioni

Ruolo e mansioni del direttore

- Gestisce i rapporti con l'Opera Diocesana San Pantaleone.
 - È responsabile del rispetto del budget di esercizio del Cuore di Crema definito dalla Fondazione Opera Diocesana San Pantaleone, alla cui preparazione partecipa.
 - Stipula i contratti con l'ATS in qualità di procuratore legale per queste materie.
 - E' referente dei rapporti con gli uffici pubblici del territorio.
 - Garantisce il rispetto delle norme vigenti regionali riguardanti le comunità d'accoglienza terapeutico riabilitative per poli-dipendenti.
-
- Si occupa di tutta la dimensione amministrativa, giuridica e statistica.
 - Autorizza le spese.
 - E' responsabile del sistema informatico.
 - Gestisce il servizio affitti.
-
- E' responsabile del personale.
 - Garantisce l'applicazione ed il rispetto del contratto d'assunzione del personale.
 - Autorizza le ferie e i permessi del personale.
 - E' responsabile in materia di sicurezza sul lavoro.
 - In collaborazione con il responsabile d'area garantisce le procedure per la selezione e l'inserimento del personale di nuova assunzione.

- In collaborazione con il responsabile d'area definisce e realizza un piano annuale di formazione e aggiornamento del personale.
 - Garantisce le procedure per l'inserimento di nuovi volontari.
-
- In collaborazione con il responsabile d'area predispone il progetto del servizio e il suo aggiornamento periodico.
 - Convalida i protocolli previsti dalla normativa regionale o definiti internamente.
 - Verifica la qualità e l'efficienza del lavoro educativo.
 - Coordina l'équipe educativa.
 - Qualora, su uno specifico argomento, non sia possibile definire una soluzione condivisa, tenendo conto di tutti gli elementi emersi, assume la decisione di merito.
 - Aggiorna l'équipe in materia legislativa relativa all'accreditamento con la regione Lombardia.
 - Supporta l'educatrice referente dei progetti territoriali.

Ruolo e mansioni dell'educatore responsabile d'area

- In collaborazione con il direttore predispone il progetto del servizio e il suo aggiornamento periodico ed è responsabile delle attività di valutazione e miglioramento.
- In collaborazione con il direttore adempie le procedure per l'inserimento del personale di nuova assunzione.
- In collaborazione con la psicologa e l'educatore referente dei volontari, adempie le procedure per l'inserimento di nuovi volontari.
- In collaborazione con il direttore garantisce la definizione e realizzazione di un piano annuale di formazione e aggiornamento del personale.
- In collaborazione con il direttore coordina l'équipe educativa.
- Supervisiona e verifica la corretta compilazione dei FASAS e relaziona al direttore.
- Garantisce il rispetto delle condizioni igieniche della struttura.
- Gestisce i rapporti con i servizi per le dipendenze in relazione alle modalità d'accesso e svolge i colloqui di ingresso.
- Gestisce i rapporti con i Ser.d. in materia di terapia metadonica.
- E' responsabile delle relazioni educative con gli ospiti dei quali è educatore di riferimento: della formulazione, dell'aggiornamento e verifica del PEI; della formulazione, dell'aggiornamento e verifica del PAI; dei rapporti con il Ser.d.
- Si occupa della gestione e dell'aggiornamento del sito della comunità.

Ruolo e mansioni dell'educatore professionale

- E' responsabile delle relazioni educative con gli ospiti dei quali è educatore di riferimento: della formulazione, dell'aggiornamento e verifica del PEI; della formulazione, dell'aggiornamento e verifica del PAI; dei rapporti con i Ser.d.
- Compila la turnazione delle presenze del personale secondo gli standard indicati dalla normativa vigente.
- E' il referente organizzativo dei volontari.
- Garantisce la progettualità educativa del settore cucina.
- Garantisce la progettualità educativa del settore lavanderia.
- Gestisce i rapporti con associazioni "Banco alimentare" e "Insieme è meglio".
- Realizza interventi educativi di gruppo sulle tematiche del gioco d'azzardo.
- Coordina il tirocinio per educatori professionali all'interno dell'ente.

Ruolo e mansioni dell'educatore professionale responsabile settore lavorativo

- L'educatore è responsabile delle relazioni educative con gli ospiti dei quali è educatore di riferimento, della formulazione, dell'aggiornamento e verifica del PEI; della formulazione, dell'aggiornamento e verifica del PAI; dei rapporti con il Ser.d.
- Gestisce i rapporti con le aziende locali.
- Gestisce le attività lavorative della comunità garantendone la progettualità educativa.
- Organizza e conduce i gruppi terapeutici sulle tematiche alcol-correlate.
- E' responsabile della gestione e manutenzione degli automezzi.

Ruolo e mansioni dell'educatrice referente della fase d'accoglienza

- L'educatrice è responsabile delle relazioni educative con gli ospiti dei quali è educatrice di riferimento: della formulazione, dell'aggiornamento e verifica del PEI; della formulazione, dell'aggiornamento e verifica del PAI; dei rapporti con i Ser.d.
- Supporta il responsabile d'area nei rapporti con i servizi per le dipendenze in relazione alle modalità d'accesso.
- Gestisce la progettualità educativa e l'accompagnamento degli utenti della fase comunitaria dell'accoglienza".
- Si occupa di tenere i rapporti con il CEAL Lombardia
- Sovrintende e organizza i rapporti con il servizio sanitario pubblico locale.

Ruolo e mansioni dell'educatore referente della fase d'accoglienza

- L'educatore è responsabile delle relazioni educative con gli ospiti dei quali è educatore di riferimento: della formulazione, dell'aggiornamento e verifica del PEI; della formulazione, dell'aggiornamento e verifica del PAI; dei rapporti con i Ser.d.
- Gestisce i rapporti con il medico di base.
- Sovrintende il rapporto con la farmacia e l'acquisto dei farmaci prescritti dai medici.
- Gestisce i rapporti con l'associazione "Banco farmaceutico".
- Tiene aggiornate le scorte dei farmaci.
- Gestisce la progettualità educativa e l'accompagnamento degli utenti della fase comunitaria dell'accoglienza.

Ruolo e mansione dell'educatore territoriale

- E' la referente educativa di tutte le persone che hanno terminato il percorso educativo residenziale e che avendo scelto di reinserirsi nel territorio cremasco, necessitano di un sostegno socioeducativo.
- Collabora con il direttore nell'implementazione del progetto di supporto territoriale.
- Partecipa all'équipe educativa.
- Solo in caso di particolari necessità e previa autorizzazione del direttore, partecipa alla copertura dei turni previsti dall'organizzazione comunitaria.

Operatore notturno

- Dorme in comunità ed è il referente degli utenti dal termine del turno serale dell'educatore (22.30/23.00) fino all'inizio del primo turno mattutino (7.15 dal lunedì al venerdì, 8.00 il sabato e 8.30 i festivi).
- In caso di necessità interpella telefonicamente l'educatore reperibile.
- Si occupa delle pulizie e delle piccole manutenzioni dei locali affittati.

Psicologa

- Partecipa all'équipe educativa.
- Nei casi scelti dall'équipe educativa, collabora con gli educatori alla formulazione e alla realizzazione dei PEI.
- In caso di necessità attività di formazione del gruppo dei volontari e partecipa alla loro selezione.
- Svolge attività di psicoterapia con gli utenti della comunità ove prevista nel PEI.
- Quando esplicitamente richiesto dalle norme regionali svolge colloqui di valutazione psicologica e stende le relative relazioni.

Psichiatra

- Supervisiona mensilmente le situazioni degli utenti che l'équipe ritiene opportuno.

Medico di base

- Visita settimanalmente in comunità i pazienti che ne fanno richiesta.
- Visita in ambulatorio gli utenti inviati dalla comunità in caso di bisogni non differibili;
- Compila la cartella medica.
- È la referente della comunità per problematiche mediche e igienico sanitarie.
- È responsabile del Comitato Covid19.

Psicologo volontario

- Partecipa all'équipe educativa.
- Nei casi scelti dall'équipe educativa, collabora con gli educatori alla formulazione e alla realizzazione dei PEI.
- Su richiesta e indicazione dell'équipe esegue interventi di psicoterapia.
- E' responsabile del rapporto con il CAT (club alcolico territoriale) di zona.

Infermiere

- Verifica la corretta compilazione del foglio unico di terapia.
- Collabora con il medico di base e le altre figure sanitarie.
- Responsabile della stesura della cartella infermieristica.

- In caso di necessità effettua tamponi Covid 19 e iniezioni.

Volontariato diurno

I volontari diurni partecipano all'attività educativa della comunità e gestiscono situazioni di tempo libero degli utenti, secondo la normativa regionale vigente. In caso di urgenze fanno riferimento alla figura educativa reperibile.

Procedure

- **Modalità per le Reperibilità**

La presenza dell'operatore notturno, dei volontari diurni e notturni è sempre subordinata alla reperibilità del personale dipendente, come previsto dalla normativa regionale. L'organizzazione della reperibilità è la seguente: dalle 22.30 alle 24.00 è reperibile l'educatore che ha gestito la serata.

Dalle 24.00 alle 07,15 è reperibile l'educatore che comincia il primo turno del mattino.

La domenica mattina dalle 7.30 alle 14.00 è reperibile l'educatore che comincia il turno alle 14.00 della domenica.

La reperibilità implica l'obbligo di raggiungere la struttura entro 30 minuti.

- **Procedure per l'inserimento di nuovo personale**

Le procedure hanno lo scopo di definire e documentare le modalità organizzative per la ricerca, selezione e inserimento del personale.

- Personale dipendente

Ambito di applicazione

La presente procedura trova applicazione per il personale assunto con contratto di lavoro a tempo indeterminato, con contratto a tempo determinato e con contratto di collaborazione.

Descrizione della procedura

In materia di assunzioni, la comunità "Il Cuore di Crema" garantisce il rispetto delle normative vigenti e dei contratti collettivi di lavoro. Inoltre garantisce pari opportunità a uomini e donne nell'accesso dell'impiego, senza discriminazioni per ragioni di sesso, di religione, di opinioni politiche e sindacali.

Ricerca e selezione del personale: modalità generali

La responsabilità delle procedure di selezione ed inserimento del personale è attribuita ad una commissione composta dal direttore e dal responsabile d'area.

La selezione, la valutazione ed il reclutamento del personale si sviluppano in coerenza con la pianificazione delle risorse indicate dal budget ed è effettuata perseguendo la corrispondenza dei profili dei candidati rispetto a quelli richiesti.

La modalità di selezione e valutazione del personale sono adeguate al profilo professionale delle risorse umane da reperire e prevedono l'utilizzo di metodologie e strumenti di trasparenza.

Nell'ambito della selezione del personale, la struttura individua l'inquadramento contrattuale più idonea al profilo richiesto.

Modalità di raccolta dei CV e delle domande di lavoro

Al fine di costituire adeguate banche dati contenenti le informazioni di soggetti che abbiano dichiarato la propria disponibilità all'impiego e nel pieno rispetto delle norme di protezione dei dati personali, il "Cuore di Crema" provvede anche attraverso il sito internet della comunità, alla ricezione ed alla acquisizione di CV e di domande di lavoro.

La banca dati è in costante aggiornamento.

Per l'inserimento di nuovo personale si osserva il seguente iter procedurale

- L'équipe educativa della comunità definisce l'esigenza occupazionale e il profilo professionale da inserire nell'organico della struttura.
- Si utilizza la banca dati presente.
- I componenti della commissione di selezione effettuano un colloquio con le figure ritenute potenzialmente idonee in funzione del curriculum vitae.
- La scelta della risorsa da inserire viene motivata e condivisa in équipe.

Modalità d'inserimento del personale

Il nuovo collaboratore inserito nell'organico verrà inizialmente accompagnato nella nuova attività lavorativa da un dipendente della struttura indicato dall'équipe educativa.

Personale volontario

Procedure per l'inserimento di nuovo personale volontario

Le procedure hanno lo scopo di definire e documentare le modalità organizzative per la ricerca e l'inserimento del personale volontario.

Ricerca e selezione del personale: modalità generali

La responsabilità delle procedure di selezione ed inserimento del personale volontario è attribuita ad una commissione composta dal responsabile d'area, dall'educatore referente organizzativo del gruppo volontari e dalla psicologa che si occupa della formazione del gruppo volontari.

La ricerca avviene tramite la selezione delle persone che si sono offerte per l'attività di volontariato.

La selezione avviene tramite colloquio effettuato da due dei componenti della commissione e in seguito alla valutazione effettuata dalla commissione stessa.

Questionario di soddisfazione degli ospiti

Raccolta dati

	Voto da 1 a 10 (10 massima soddisfazione)	Osservazioni e consigli per il miglioramento
1. Rapporto con gli aspetti generali della struttura		
1.1 Valuta la tua soddisfazione rispetto ai servizi offerti di: cibo, riscaldamento, igiene		
1.2 Valuta la tua soddisfazione rispetto alla suddivisione degli spazi: camera, armadi, bagni, luoghi comuni		
1.3. Valuta la tua soddisfazione rispetto alla attività animative: uscite, gite, attività ricreative interne		
1.4 Valuta la tua soddisfazione rispetto alla organizzazione del		

laboratorio		
2. rapporto con gli aspetti educativi		
2.1 Valuta la tua soddisfazione rispetto alle attività educative di gruppo (gruppo sulla quotidianità, gruppo alcool, gruppo azzardo ecc.)		
2.2 Valuta la tua soddisfazione rispetto alla assistenza degli educatori		
2.3 Valuta la tua soddisfazione rispetto alla assistenza organizzativa relativa alle tue uscite per il disbrigo delle tue pratiche		
3. Giudizio globale sulla comunità		
3.1 soddisfazione rispetto al raggiungimento dei propri obiettivi e agli strumenti offerti		
3.2 soddisfazione rispetto al benessere provato in C.T. dopo i primi due mesi		

Questionario annuale sulla soddisfazione degli operatori

Il questionario viene compilato nel mese di dicembre prima dell'incontro di equipe nel quale vengono raccolte le criticità organizzative e le proposte delle politiche organizzative della Fondazione O.D.S.P,

A - gestione amministrativa e organizzativa della struttura	valuta il grado di soddisfazione (da 1 a 10) rispetto a:
1. Tempistica e efficacia dell'organizzazione degli orari di lavoro, flessibilità della direzione nell'incontrare i bisogni del dipendente (ferie, malattia, ecc.)	1.2.3.4.5.6.7.8.9.10
2. Puntualità nei pagamenti degli stipendi	1.2.3.4.5.6.7.8.9.10
3. Politiche di rewarding (ammontare di stipendio, bonus eventuali sia monetari che di servizi complementari)	1.2.3.4.5.6.7.8.9.10
B - Relazioni gerarchiche e divisione dei ruoli e del lavoro	valuta il grado di soddisfazione (da 1 a 10) rispetto a:
1. Chiarezza dei ruoli e divisione delle mansioni	1.2.3.4.5.6.7.8.9.10
2. Chiarezza e trasparenza della struttura di comunicazione tra colleghi e tra subordinati e direzione	1.2.3.4.5.6.7.8.9.10
3. Chiarezza e trasparenza tra subordinati e direzione amministrativa e di gestione del personale	1.2.3.4.5.6.7.8.9.10
C - Sistema comunicativo per la gestione del lavoro	valuta il grado di soddisfazione (da 1 a 10) rispetto a:
1. Valuta l'attuale utilità relativa alle equipe di organizzazione e gestione del lunedì	1.2.3.4.5.6.7.8.9.10
2. Valuta l'attuale utilità relativa all'equipe sui casi del mercoledì	1.2.3.4.5.6.7.8.9.10

Varie osservazioni sui punti che secondo te sono di maggior criticità