



**GIUSEPPE OLIVOTTI S.C.S.**  
Società Cooperativa Sociale – ONLUS

# ***CARTA DEI SERVIZI***



***SERVIZIO RESIDENZIALE PER PERSONE  
TOSSICODIPENDENTI E ALCOLDIPENDENTI  
DI TIPO "C" (SPECIALISTICO), MIRA (VE)***

***AREA DIPENDENZE***

**Gentilissima Signora,**

**Egregio Signore,**

Le presentiamo la Carta dei Servizi della **Comunità Terapeutica di Tipo "C"** - Area Dipendenze- della Giuseppe Olivotti s.c.s.

Con la Carta dei Servizi la **"Giuseppe Olivotti" s.c.s.** mette a disposizione delle persone un strumento per conoscere con chiarezza la propria area ed essere informati sull'organizzazione generale dei servizi da essa gestiti.

Con l'augurio che la lettura e condivisione di questo documento possa essere un elemento del nostro star bene insieme, Le porgiamo i nostri migliori saluti.

**La Coordinatrice della Comunità  
Terapeutica di tipo "C" di Mira (VE)**  
Dr.ssa Roberta Stevanato

# INDICE

1. INTRODUZIONE E FINALITA' DEL DOCUMENTO	4
2. CENNI STORICI	4
3. MISSION ED OBIETTIVI	5
4. DESTINATARI	5
5. ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO	6
6. PROGRAMMA TERAPEUTICO	8
7. INIZIATIVE RIVOLTE AI FAMILIARI	15
8. FINANZIAMENTO, ORGANIZZAZIONE, STRUMENTI DI TUTELA E PARTECIPAZIONE (INDAGINI DI SODDISFAZIONE, RECLAMI ED OSSERVAZIONI)	18
9. INFORMAZIONI UTILI	19

## **1. INTRODUZIONE E FINALITA' DEL DOCUMENTO**

La Carta dei Servizi è lo strumento attraverso il quale il cittadino viene informato delle caratteristiche del servizio offerto. Rappresenta, inoltre, un mezzo di tutela dei diritti dell'utenza e la possibilità, da parte di quest'ultima, di poter valutare la qualità del servizio fornito.

Nel rispetto della normativa prevista, in particolare la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994, i principi fondamentali di tale Carta sono i seguenti: eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia.

La presente Carta dei Servizi della CT di tipo "C" della Giuseppe Olivotti s.c.s. è stata redatta dal personale delle Comunità Terapeutica di Mira (Ve) col supporto della Direzione Aziendale ed approvata in data **15/06/2019**. Il documento verrà aggiornato periodicamente ed in occasione di modifiche organizzative importanti riguardanti la Area Dipendenze della cooperativa alla quale la stessa afferisce e/o in occasione di modifiche organizzative riguardanti la stessa CT.

## **2. CENNI STORICI**

La Cooperativa Giuseppe Olivotti s.c.s., promossa dalla Fraternità della Provincia Veneta dei Padri Cappuccini, nasce nel 1981 per organizzare modalità di reinserimento di detenuti che potevano usufruire delle misure alternative, individuando nella vita comunitaria e nel lavoro i fattori qualificanti.

Nel 1984, vista la richiesta di accoglienza da parte di detenuti con problemi inerenti alla tossicodipendenza, viene definito un programma terapeutico che risponda a questa domanda. A questo programma possono accedere sia persone in regime di detenzione che libere.

L'intento generale che dà senso alla Giuseppe Olivotti s.c.s. è quello di servire la persona cercando di aiutarla nel suo cammino di recupero della propria identità, libertà e dignità. L'attenzione è rivolta alla persona stessa e a tutto il suo sistema familiare data l'importanza che questo riveste sia nella formazione della personalità del singolo sia in quello che sarà lo stile di vita futura.

Dal 1984 ad oggi il programma terapeutico ha subito notevoli cambiamenti (come ad esempio la possibilità di inserire utenti con "doppia diagnosi") e questo per essere in sintonia con i mutamenti che vengono via via percepiti nelle persone accolte, nei loro sistemi familiari, a livello sociale e culturale.

Tutto il programma terapeutico e gli strumenti in esso presenti sono volti a promuovere nelle persone che entrano in contatto con esso, siano queste tossicodipendenti o i familiari o amici, una maggiore conoscenza di sé, del proprio modo di agire ed inoltre una maggior consapevolezza della propria responsabilità nelle loro relazioni a livello personale, familiare e sociale.

### 3. MISSION ED OBIETTIVI

La Comunità Terapeutica di tipo “C” di Mira (VE), quale articolazioni dell’Area Dipendenze della “Giuseppe Olivotti” s.c.s, che ne ha la proprietà e la gestione, ne condivide la mission:

#### ***“Accoglienza e cura di persone in disagio sociale”***

La **CT di tipo “C”** della “Giuseppe Olivotti” s.c.s., in particolare si propone di sostenere i propri utenti nel processo di ricostruzione di un’identità personale intrisa di coscienza critica, responsabilità, costanza, solidarietà, capacità di sopportazione, senso di appartenenza. Tramite interventi terapeutici diversificati la CT realizza programmi individualizzati, atti alla riformulazione della visione del mondo, di sé e del proprio futuro, anche attraverso il coinvolgimento della famiglia dell’utente (qualora fosse possibile) onde garantire una maggior durata dei risultati ottenuti.

L’impegno per il futuro della CT di Tipo “C” della Olivotti scs è orientato: da un lato, a migliorare sempre più l’esperienza di accoglienza, cura e reinserimento dei propri ospiti; dall’altro, a promuovere azioni di tipo “culturale” e formativo per incidere in termini di cambiamento sul contesto locale e regionale e promuovere in modo diffuso la cultura della solidarietà e della promozione del benessere personale, familiare e sociale.

Per realizzare la propria Mission la CT di tipo “C” della Giuseppe Olivotti s.c.s. **collabora con gli Enti territorialmente preposti**: Aziende Ulss, Dipartimenti delle Dipendenze, Ser.D., UEPE, USSM, Tribunali, Comuni, Aziende private e privati cittadini.

Il Consiglio di Amministrazione della Giuseppe Olivotti s.c.s. ha approvato il testo del **Codice Etico** e ha adottato il **Modello Organizzativo per la prevenzione dei reati** come da D.Lgs 231/2001.

### 4. DESTINATARI

La **Comunità Terapeutica di Tipo “C”** della Giuseppe Olivotti s.c.s. è un servizio residenziale per persone tossicodipendenti e alcolodipendenti. Ha finalità di **accoglienza, trattamento terapeutico e riabilitativo e reinserimento socio-lavorativo** di **adulti maschi** che hanno raggiunto la maggiore età anche in presenza di problematiche psichiche, che abbisognano di una gestione “intensiva” e “specialistica” psichica e/o psicofarmacoterapica (es. gravi disturbi della personalità, comorbilità, ecc.)

## 5. ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

### 5.1 Giornata Tipo

Le Comunità di tipo "C" di Mira (VE) della Giuseppe Olivotti s.c.s. organizza la propria giornata nel seguente modo.

#### 5.1.1 Attività dal lunedì al venerdì

ORA	ATTIVITA'
<b>07,30</b>	Sveglia e pulizia personale
<b>08,00</b>	Colazione e assunzione terapia farmacologica
<b>08,15</b>	Pulizie casa
<b>09,00</b>	Gruppo
<b>10,00-12,00</b>	Attività pratiche
<b>12,30</b>	Pranzo
<b>14,00-16,30</b>	Attività educative e/o pratiche
<b>16,45</b>	Merenda
<b>17,00</b>	Attività educative e ludiche
<b>18,00</b>	Tempo libero
<b>19,30</b>	Cena
<b>20,30</b>	Tempo libero
<b>21,00</b>	Attività culturali o ricreative
<b>22,45</b>	Riposo

#### 5.1.2 Attività del sabato

ORA	ATTIVITA'
<b>07,30</b>	Sveglia e pulizia personale
<b>08,00</b>	Colazione
<b>08,15</b>	Pulizie casa
<b>09,00</b>	Gruppo
<b>10,00-12,00</b>	Attività Pratiche
<b>12,30</b>	Pranzo
<b>14,00-17,40</b>	Attività pratiche e sportive/ricreative e tempo libero
<b>18,00</b>	Igiene personale e preparazione cena
<b>19,30</b>	Cena
<b>20,30</b>	Tempo libero
<b>21,00</b>	Attività culturali
<b>22,45</b>	Riposo

### 5.1.3 Attività della domenica

ORA	ATTIVITA'
08,30	Sveglia e pulizia personale
09,00	Colazione
09,15	Pulizie casa
10,00	Attività personali o di gruppo
12,30	Pranzo
13,30	Tempo libero
14,15	Attività di gruppo ricreative
16,15	Merenda
16,30	Attività personali
18,00	Tempo libero
19,30	Cena
20,30	Tempo libero

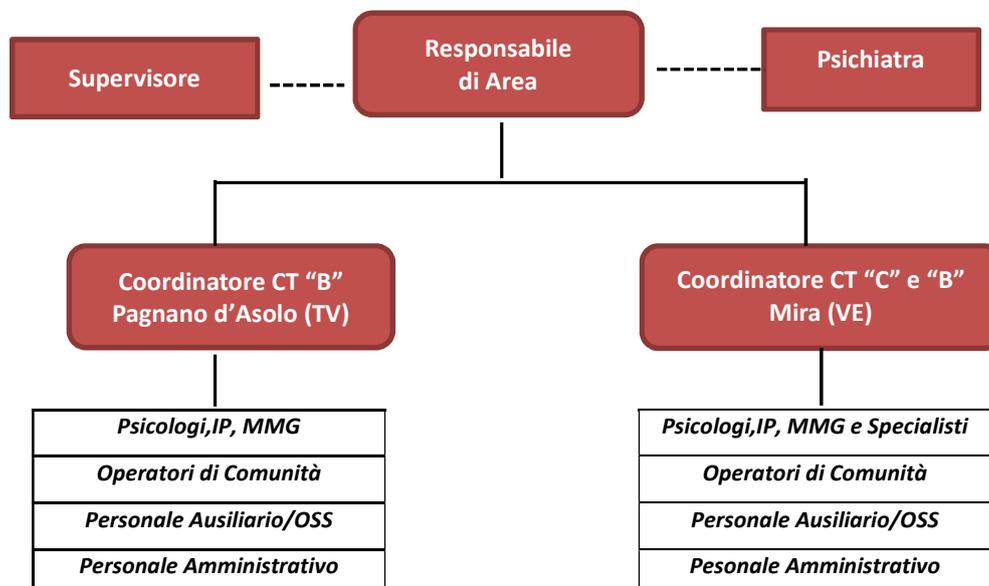
### 5.2 Organigramma ed équipe terapeutica

La CT di tipo "C" della "Giuseppe Olivotti" s.c.s. afferisce all' **Area Dipendenze** della cooperativa

Tale Area comprende i seguenti Servizi tutti finalizzati al recupero e gestione delle dipendenze:

- 1 **Servizio Residenziale (o Comunità Terapeutica) di tipo "C" (Specialistico)** con sede a Mira (VE);
- 2 **Servizi Residenziali (o Comunità Terapeutico) di tipo "B" (Intensivi)** con sedi a Mira (VE) e Pagnano d'Asolo (TV);
- 3 **1 Servizio Semiresidenziale** con sede a Mira (VE)

Di seguito si riporta l' Organigramma dell' Area e della CT di tipo "C" di Mira



La “Giuseppe Olivotti” s.c.s., per l’erogazione delle attività inerenti l’Area “Dipendenze” presente nella sua CT di tipo “C”, si avvale di personale interno qualificato, adeguatamente formato ed informato rispondente ai requisiti previsti dalla DGR 84/07. È garantita la presenza continuativa di personale nell’arco delle 24 ore e 7 giorni alla settimana. L’equipe effettua turni notturni per garantire ascolto e assistenza per tutti gli ospiti che esprimono il proprio disagio attraverso il sovvertimento del ritmo circadiano o altri disturbi del sonno.

## 6. PROGRAMMA TERAPEUTICO

### 6.1 Personalizzazione del Programma Terapeutico

Per ciascun soggetto inserito nelle strutture operative è predisposto un progetto di riabilitazione e reinserimento finalizzato al raggiungimento di uno stato di equilibrio e di autonomia psico-fisica e relazionale in attuazione del Programma Terapeutico predisposto con il Ser.D di residenza.

A seguito della valutazione diagnostica multidimensionale iniziale proveniente dal SerD e da quella in itinere fatta dalla Comunità Terapeutica, dato l’impianto generale del percorso terapeutico, che di seguito verrà esplicitato dettagliatamente, la sua individualizzazione avrà luogo attraverso l’identificazione e la conoscenza approfondita delle aree di maggior criticità della personalità dell’utente e la conseguente scelta e modulazione degli strumenti e degli interventi terapeutici finalizzata a conseguire, al termine del percorso terapeutico, l’affrancamento dalla dipendenza da sostanze e la formulazione di un personale progetto di vita autonoma.

### 6.2 Criteri per l’accesso al servizio (Ammissione)

L’ammissione al servizio gestito dalla Giuseppe Olivotti s.c.s. avviene sulla base della richiesta del Ser.D e/o CSM di riferimento. Il tempo di attesa per l’inserimento all’interno del percorso terapeutico **non supera i 30 giorni dalla richiesta** a meno di particolari situazioni sanitarie o di altro genere dell’utente o in caso di saturazione dei posti letto.

Nel caso in cui il soggetto tossicodipendente si rivolga **direttamente** alla Giuseppe Olivotti s.c.s., questa provvederà ad indirizzare il soggetto stesso al SerD di residenza al fine della necessaria valutazione.

Identificato il percorso terapeutico adeguato all’utente l’ammissione al Programma Terapeutico è subordinata all’assenso dell’utente che sarà informato sugli obiettivi del progetto riabilitativo, sui metodi adottati, sulle regole di cui si chiede il rispetto.

L’ingresso in comunità di un ospite è sempre un momento molto delicato. È importante in questi momenti creare un clima d’ accoglienza e accettazione della sofferenza.

Nei casi in cui sia possibile, la “Giuseppe Olivotti” s.c.s. si rende disponibile a far conoscere all’ospite, prima del suo effettivo inserimento, la struttura della comunità e le persone che vi abitano. E’, infatti, possibile, di comune accordo con i Servizi competenti, definire una o due occasioni in cui la persona possa conoscere non solo i componenti dell’equipe e i futuri compagni di percorso ma, soprattutto, vivere degli autentici momenti

di convivialità (pranzo, partita a calcio, giochi di società) che possano sedare ansie legate a prospettive di istituzionalizzazione e trasmettere un clima “familiare” accogliente. In questo modo gli verrà permesso di creare una certa familiarità con la realtà nuova in cui sarà introdotto e di rendere meno traumatico il momento del vero e proprio inserimento.

La data di inserimento effettivo viene concordato con il Servizio Inviante e l’ospite per poi rettificare l’ingresso con una riunione successiva.

In sede di inserimento è richiesta la sottoscrizione di un regolamento interno della Comunità. Tale strumento ha l’obiettivo di responsabilizzare, chiarire e formalizzare le condizioni base di convivenza all’interno della Comunità ma ha anche il compito di far percepire un “impegno di rete” in cui sia anche l’adulto di riferimento chiamato ad adempiere a specifici compiti (partecipazione al gruppo mensile per i genitori).

Ad ogni ospite viene affidato un operatore di riferimento (case manager) che è deputato alla definizione della situazione progettuale attraverso monitoraggi periodici del Progetto Assistenziale Individuale (PAI) e costituirà il riferimento principale per l’equipe dell’ospite. Infatti, nel periodo di permanenza in Comunità l’ospite sarà coinvolto, informato e responsabilizzato riguardo al proprio PAI che sarà redatto (entro 3 mesi dalla data dell’ingresso) sulla base del Progetto Quadro (proveniente dai Servizi Inviati), della Scheda Osservativa (strumento interno dell’equipe), e di eventuali test somministrati dagli psicologi interni all’equipe.

#### **Documenti richiesti dalla struttura ai Servizi al momento dell’inserimento sono i seguenti:**

- Carta d’identità in originale
- Fotocopia documenti identità dei genitori/tutori.
- C. F. /tesserino sanitario
- Esenzione ticket (rif. registrata all’ Az. Ulss di residenza)
- Esami urine recenti
- Esami del sangue recenti (rif. marckers epatite b; marckers epatite c; siero immunologia; hiv)
- Documentazione giudiziaria se necessaria
- ISEE
- Iscrizione al Centro per l’impiego
- Certificato di invalidità (eventuale)

### **6.3 Permanenza nella struttura**

La ***durata massima*** del programma terapeutico è di norma **18 mesi** ai quali può seguire un periodo di *semiresidenzialità*.

Nello svolgimento del progetto riabilitativo la struttura si impegna a garantire rispettare i fondamentali diritti della persona escludendo in tutte le fasi del trattamento, ogni forma di coercizione fisica, psichica e morale garantendo la volontarietà dell’accesso, della permanenza e, se richiesto, l’anonimato.

Durante il percorso terapeutico gli utenti godono di un’assicurazione contro i possibili normali incidenti.

Tuttavia all'interno del percorso terapeutico l'utente non effettua attività pericolose né utilizza attrezzature che presentano rischi al di fuori della norma inoltre è garantita la continua presenza degli operatori nella struttura.

#### **6.4 Valutazione e verifica dell'intervento**

Il percorso terapeutico dell'utente viene verificato e valutato congiuntamente dagli operatori della Comunità Terapeutica e da quelli del Ser.D. Tra i due enti la comunicazione ha luogo in forma verbale e scritta.

In particolare la verifica e la valutazione degli interventi viene fatta da parte degli operatori della Comunità Terapeutica, attraverso l'osservazione diretta dei comportamenti, l'analisi dei contenuti espressi nei colloqui e nelle sedute di gruppo e l'eventuale utilizzo di test.

Di tale verifiche viene data comunicazione periodica in forma scritta ai servizi competenti.

Gli operatori dei Servizi periodicamente hanno colloqui di sostegno e valutazione con gli utenti.

#### **6.5 Conclusione del programma**

Prima della scadenza del periodo di permanenza nel programma i responsabili della sede operativa e quelli del Ser.D di residenza verificano e valutano l'intervento attuato e decidono l'eventuale conclusione del percorso terapeutico.

Nel caso in cui dalla verifica emerga la necessità di un prolungamento del tempo di permanenza, il trattamento può continuare per un ulteriore periodo.

La sede operativa si impegna a comunicare immediatamente al Ser.D di residenza del soggetto ogni interruzione del progetto riabilitativo.

#### **6.6 Principali indicazioni per l'utente.**

L'ammissione degli utenti nelle strutture gestite dalla Giuseppe Olivotti s.c.s. avviene per l'attuazione del Programma Terapeutico.

Al momento dell'accoglienza nelle sedi operative gli operatori controlleranno il bagaglio e la persona.

L'utente è tenuto a tenere un comportamento coerente con i principi che ispirano la Giuseppe Olivotti s.c.s. ed il Programma Terapeutico.

All'interno delle strutture non sono ammessi: l'assunzione di droghe, alcool o di farmaci senza specifica indicazione medica; rapporti sessuali; qualsiasi forma di violenza fisica. La non osservanza di queste regole fondamentali comporta la dimissione immediata dal Programma Terapeutico.

L'utente può uscire dalle strutture solo quando è stato concordato con gli operatori.

La possibilità di tenere contatti telefonici o per iscritto con familiari ed amici, è data normalmente secondo i tempi previsti dal Programma Terapeutico, che non sono però vincolanti ma possono variare secondo il giudizio degli operatori.

L'utente è tenuto a svolgere i compiti e le attività pratiche previste in ogni struttura, senza diritto a compenso, essendo tali attività, laboratori occupazionali integrati nel percorso terapeutico

La Giuseppe Olivotti s.c.s. si impegna a far sì che in ogni momento del Programma terapeutico siano rispettati i diritti fondamentali della persona onde evitare ogni forma di violenza fisica, psichica, e morale dell'utente, garantendone così la volontarietà della permanenza.

Ogni abbandono del Programma Terapeutico viene comunicato agli Enti di competenza.

L'utente è tenuto a curare la propria igiene personale e ad usare i locali ed i vari utensili con responsabilità e rispetto.

La permanenza dell'utente all'interno del Programma Terapeutico, è subordinata all'osservanza del presente regolamento e della normale prassi che attiene alle dinamiche della Comunità.

L'utente è tenuto a sottoscrivere il regolamento contenente anche le principali norme di comportamento sopraesposte, al momento del suo inserimento all'interno del Programma Terapeutico.

### **6.7 Collaborazione con altri enti all'interno del Programma Terapeutico**

All'interno del Programma Terapeutico ci si avvale della collaborazione con strutture residenziali esterne.

Questo nel caso in cui determinate caratteristiche dell'utente, siano esse di personalità o inerenti le dinamiche relazionali instauratesi nel gruppo, oppure particolari momenti del suo percorso terapeutico, rendano preferibile il proseguimento del programma, in alcuni casi solo per brevi periodi, in un contesto diverso, ugualmente protetto ma con diversa organizzazione utile a favorire nell'occorrenza il raggiungimento degli obiettivi perseguiti.

La collaborazione con altre sedi o settori della Giuseppe Olivotti s.c.s o con Aziende Private fidelizzate del territorio, viene così incontro alla crescente necessità di personalizzare gli interventi all'interno del percorso terapeutico per adeguarli ai singoli utenti.

Si prevede l'utilizzo di tale strumento di flessibilità in tutte le fasi del Programma Terapeutico.

### **6.8 Metodologie del processo terapeutico**

#### **6.8.1 Cornice generale di riferimento (fasi e tempi)**

Il trattamento è costituito da un programma educativo/terapeutico. Al suo interno si articola una prima fase di accoglienza. Il programma può prevedere anche una fase di reinserimento sociale e lavorativo.

Parallelamente ed in connessione al cammino terapeutico dell'utente, anche i familiari e/o amici e conoscenti significativi, sono coinvolti in un programma parallelo costituito da proposte terapeutiche e riabilitative specifiche (rif. iniziative rivolte ai famigliari).

#### **6.8.2 Premessa Metodologica**

Questo percorso terapeutico pur avendo molte caratteristiche in comune con gli altri percorsi terapeutici, si caratterizza per l'elevato grado di flessibilità dei tempi di permanenza in programma, per l'alto grado di coinvolgimento del contesto familiare nel cammino terapeutico e per la possibilità di adottare in modo flessibile diversi tipi di strumenti e metodologie terapeutiche direttamente collegate alla professionalità dell'equipe terapeutica. Questo percorso riabilitativo è fortemente modulato sulle caratteristiche e sulle necessità delle persone che lo intraprendono e dei loro contesti familiari. Il percorso non è dato ma viene

costruito e ritariato seguendo l'evoluzione del cambiamento personale dell'utente e del suo contesto di origine. Questo approccio richiede un costante confronto e collaborazione tra la Comunità Terapeutica e l'Ente inviante al fine di individuare di volta in volta gli obiettivi possibili e le strategie utili al loro raggiungimento.

Il metodo perseguito, nel trattamento psicosociale residenziale, pone la vita comunitaria, e quindi l'esperienza gruppal, come fondamento della proposta terapeutica.

Si utilizza una psicoterapia che si rifà ai principi generali della terapia familiare sistemica.

Le dinamiche gruppal, intese come fulcro essenziale del trattamento, vengono viste come una riproduzione "sostitutiva" delle relazioni familiari originarie. Sarà proprio l'analisi di queste relazioni significative che permetterà l'elaborazione dell'esperienza tossicomane e di disagio psichico.

Queste dinamiche, ancora una volta riproposte con il gruppo dei pari (alleanze, coalizioni, invischiamenti, disimpegno ecc.), verranno discusse e rielaborate dallo staff terapeutico e dagli utenti stessi. Parallelamente lo stesso lavoro verrà effettuato nei gruppi multifamiliari (Iniziativa rivolte ai familiari). Si cercheranno altre modalità comportamentali possibili in modo da dare all'utente un ventaglio di soluzioni. Lui stesso avrà poi modo di sperimentare concretamente e quotidianamente queste proposte con i pari, al fine di favorire lo sviluppo di un personale progetto di vita. La vita del gruppo all'interno della struttura comporta pertanto:

- la condivisione dei momenti più significativi della vita quotidiana;
- la circolazione degli affetti;
- la messa in comune di conflitti, conquiste, tensioni, risorse e difficoltà.

Gli strumenti usati oltre alle sedute di psicoterapia di gruppo (centrate sugli aspetti relativi al comportamento, al passato, al qui e ora, all'emotività), sono: i colloqui individuali, le sedute di gruppo con i familiari, le verifiche contemporanee sull'utente ed il suo sistema familiare, l'ergoterapia (non a scopo di lucro), le regole comportamentali, la possibilità dell'uso dello specchio unidirezionale nella supervisione diretta ed immediata alle verifiche sopradette. Proprio attraverso questo punto di osservazione (seconda cibernetica) si creerà lo spiraglio per un'analisi non solo delle dinamiche di gruppo ma anche delle interazioni dell'operatore con il gruppo stesso.

La metodologia psicoterapeutica utilizzata si integra con tecniche riabilitative, educative, formative ed attività culturali sia per gli utenti che per il loro nucleo familiare. Per quanto riguarda l'aspetto più propriamente riabilitativo diventa di importanza fondamentale acquisire o ri-acquisire stili comportamentali diversi da quelli imposti dal disagio tossicomane. Importante a questo riguardo, è l'aspetto psico-educativo e formativo, che punta ad un'educazione alla salute e al benessere fisico, psichico e relazionale (vd. indicazioni in merito date dall'Organizzazione Mondiale della Sanità), attraverso l'acquisizione di un corretto stile di vita e di un'adeguata stima del sé.

### **6.8.3 Obiettivi intermedi e finali**

Tra gli obiettivi del Programma si possono annoverare:

- raccolta dati, anamnesi e diagnosi;
- definizione dell'eventuale programma di riabilitazione e terapia e sua assunzione;
- coinvolgimento della famiglia estesa;
- ristabilizzazione dei ritmi biologici (ritmo sonno-veglia, cadenza dei pasti, attività motoria per educare ad un corretto rapporto con il proprio corpo);
- cura e rispetto di sé stessi, dell'altro e dell'ambiente in cui si vive (igiene e cure personale e dell'ambiente);
- tenuta nelle attività diurne quotidiane;
- individuazione e pianificazione delle fasi del percorso terapeutico utile all'utente;
- co-costruzione delle motivazioni e dell'"ingaggio" dell'utente nel trattamento e preparazione alle fasi successive;
- presa di coscienza della necessità di affrontare il proprio disagio attraverso il lavoro di gruppo;
- presa di coscienza della propria posizione all'interno del sistema familiare e all'interno del gruppo dei pari;
- raggiungimento di una maggiore consapevolezza di sé, della propria storia e di quella familiare;
- acquisizione di: maggiore capacità di riconoscimento e di controllo della propria emotività e, di conseguenza, dei comportamenti; una maggiore capacità di stabilire relazioni significative con gli altri; stili comportamentali diversi e più evoluti che facilitino la futura formulazione di un nuovo, personalizzato progetto di vita;
- verifiche delle relazioni familiari e gruppali tese al raggiungimento di una modalità relazionale più evoluta;
- affiancamento e consolidamento per una struttura personale sempre più autonoma e indipendente.
- graduale distacco dalla struttura fino al raggiungimento ed attuazione del proprio personale progetto di vita;
- costruzione di nuove relazioni significative con il contesto sociale allargato;
- ricerca di un lavoro e di una sistemazione abitativa.

### **6.8.4 Strumenti**

Tra gli strumenti adoperati nel Programma si hanno:

- psicoterapia di gruppo;
- psicoterapia individuale;
- psicoterapia di sostegno a favore dei familiari dell'utente;
- genealogia storica familiare;
- musicoterapia;

- gruppo motivazionale;
- gruppi psicoeducativi e formativi;
- gruppi organizzativi;
- sedute congiunte tra l'utente e la famiglia di terapia familiare (con uso dello specchio unidirezionale e audiovisivi);
- periodi di verifica in famiglia;
- ergoterapia;
- training autogeno e shiatsu;
- corsi di comunicazione e laboratori occupazionali;
- attività terapeutiche individuali o di gruppo, ad hoc per singoli pazienti;
- momenti culturali strutturati ed attività ricreative (seminari culturali, orto didattico, laboratori artistici e musicali);
- supervisione clinica ed istituzionale dello staff degli operatori.

## **6.9 Descrizione del processo operativo**

Tutte le attività dell'ambito psico-terapeutico, educativo, formativo culturale, costituiscono un *"setting"* ampio e strutturato che *"contiene"*, dà ritmi e significati. Ogni fatto, azione, emozione, gesto, comportamento, relazione, vengono presi in considerazione per innescare il processo di cambiamento.

Per semplicità descriveremo separatamente le attività dei diversi ambiti.

### **6.9.1 L'attività psicoterapeutica.**

L'attività psicoterapeutica, si articola su più fronti. Tuttavia riveste primaria importanza la terapia grupppale. Le sedute di psicoterapia di gruppo hanno obiettivi e modalità specifiche atte all'elaborazione ed allo sviluppo delle problematiche relative soprattutto al comportamento, all'emotività ed alla storia dell'utente.

La psicoterapia di gruppo è affiancata da una psicoterapia individuale.

Gli interventi hanno la funzione di trovare l'"ingaggio" più idoneo e rafforzare la motivazione al cambiamento. I colloqui, l'osservazione del comportamento, le modalità di comunicazione verbale e non verbale, le dinamiche relazionali instaurate dall'utente dentro e fuori dal gruppo con compagni e operatori nonché il lavoro svolto nei gruppi multifamiliari, forniscono le informazioni necessarie per poter conoscere il funzionamento psichico del paziente e formulare le prime ipotesi. Queste riguardano: le funzioni dell'io, i meccanismi di difesa, la tipologia familiare, la consistenza dei ruoli parentali, infine una prima analisi delle risorse personali e familiari. Una attenzione costante è rivolta alle retroazioni dell'utente agli interventi che via via vengono attuati.

### **6.9.2 L'attività educativa riabilitativa e culturale.**

La componente educativa viene data prima di tutto dalle regole e dagli orari da osservare, dall'organizzazione chiara e precisa dei lavori e dai confini spaziali da rispettare. Le attività ricreative, culturali (la lettura, il teatro, il cinema, i documentari, la redazione di un giornalino interno al programma nel quale trovano spazio persone

e associazioni esterne; la partecipazione ad attività culturali-ricreative esterne alla comunità, ecc.) e sportive tendono anche a colmare alcune delle lacune che a volte gli utenti presentano come conseguenza del precedente stile di vita. Queste sono condotte da operatori o da esperti volontari esterni, coadiuvati dagli operatori. La funzione di queste attività è quella di fare acquisire sia sul piano comportamentale che psicologico, uno stile di vita volto al benessere fisico, psichico e relazionale. Un'altra funzione è quella di stimolare la curiosità verso nuovi interessi e far acquisire abilità cognitive e relazionali nuove. I significati di questi cambiamenti vengono co-costruiti via via nei momenti di gruppo.

A seconda delle problematiche che via via si evidenziano possono essere usate diverse vie utili a favorire il lavoro con il proprio sistema familiare, ovvero:

- *corrispondenza*,
- *sedute programmate* con l'utente e la propria famiglia in C.T., condotte dallo psicoterapeuta con l'uso dello specchio unidirezionale. Queste sedute vengono registrate e riviste dagli operatori con la possibilità di essere ridiscusse in sede di supervisione degli operatori. Le stesse potranno essere riviste all'interno dei gruppi terapeutici della C.T. con la partecipazione di tutti i residenti. Analogamente quanto sopra potrà accadere anche all'interno dei gruppi multifamiliari (Iniziative rivolte ai familiari).
- *periodi di permanenza (5-10 gg) degli utenti in famiglia*. La riconnessione del sistema familiare ha lo scopo di favorire il cambiamento dell'intera famiglia e di permettere una verifica del cammino terapeutico compiuto in termini di cambiamento delle modalità relazionali che continuerà anche nella fase di Reinserimento.

## **7. INIZIATIVE RIVOLTE AI FAMILIARI**

### **7.1 Premessa**

L'utente all'interno della Comunità interagisce continuamente con diversi strumenti allo scopo di raggiungere, una maggiore consapevolezza del mondo interno, una maggiore autonomia, capacità di scelta, una nuova e più responsabile modalità relazionale con sé stesso e con gli altri.

Saranno questi poi i *criteri di verifica* del cammino terapeutico compiuto.

A seconda delle necessità terapeutiche può essere valutata, congiuntamente al referente del Ser.D. inviante, lo spostamento temporaneo dell'utente in un'altra sede della Cooperativa Olivotti dove un diverso contesto terapeutico può permettere un più attento lavoro terapeutico su alcune tematiche personali. Ciò rientra nella filosofia di questo tipo di percorso riabilitativo che essendo centrato sulla persona si propone di utilizzare al meglio le risorse disponibili.

La struttura organizzativa della comunità è co-costruita dagli utenti ed operatori, assieme alle regole, impegni, e compiti con responsabilità via via crescente i quali svolgono una funzione educativa a livello individuale e gruppale.

Il lavoro all'interno della CT è costituito da opere di manutenzione della struttura, cucina, coltivazione di ortaggi ed eventuali lavori per conto/terzi. Tali attività non hanno fini di lucro ma sono strutturate come

laboratori occupazionali, collegati al lavoro terapeutico.

La fase del Reinserimento sociale e lavorativo è la fase conclusiva del Programma Terapeutico. In essa avviene la riconnessione dell'utente agli ambiti naturali della vita; per ricondurlo ad un funzionamento psichico, sociale e lavorativo adeguato alla fase evolutiva in cui si colloca.

Tale riavvicinamento ai contesti sociali potrà avvenire non secondo un percorso prefissato ma concordato con l'utente e progettato dalla équipe terapeutica della Comunità assieme all'équipe del SerD inviante, in base alle prerogative stesse dell'utente ed in modo da utilizzare al meglio tutte le risorse disponibili. Il reinserimento potrà così avvenire o direttamente in famiglia o in autonomia abitativa oppure attraverso il passaggio ad ulteriori strutture terapeutiche esterne gestite da altre Comunità Terapeutiche.

L'équipe terapeutica seguirà strettamente l'evoluzione del percorso riabilitativo dell'utente. Ciò avverrà in particolare attraverso colloqui individuali e gruppi psicoterapeutici, alcuni dei quali prevedono con regolarità la presenza dei familiari, che hanno lo scopo di sostenere l'utente, monitorare il percorso di reinserimento sociale e fornire un luogo di confronto per affrontare costruttivamente tutte le problematiche tipiche del reinserimento in società che di volta in volta si presenteranno.

Una volta constatato il raggiungimento di un adeguato equilibrio psicofisico da parte dell'utente nonché il suo reinserimento nel contesto sociale e lavorativo, l'équipe terapeutica della Comunità congiuntamente a quella del Ser.D deciderà la conclusione del percorso riabilitativo rimanendo comunque come riferimento per ogni eventuale confronto successivo.

## 7.2 Obiettivi

Obiettivi delle iniziative rivolte ai familiari sono i seguenti:

- fornire un luogo adatto ed utile di ascolto, sostegno e condivisione per i familiari;
- aiutare ogni membro della famiglia a definirsi rendendosi consapevole del proprio ruolo all'interno del sistema;
- evidenziare i conflitti e le dinamiche di relazione e quali effetti producono.
- co-costruire insieme le risoluzioni possibili sfruttando le risorse di ognuno.
- aiutare le famiglie stesse ad essere tra loro di aiuto reciproco ed a riconoscersi come i primi protagonisti del loro cammino e cambiamento;
- programmare seguire e sostenere la riconnessione tra familiari e utenti nella loro evoluzione.
- sostenere l'autonomia dell'utente rispetto alla famiglia d'origine qualora si ritenga utile rispetto all'evoluzione del paziente.

## 7.3 Strumenti

Gli strumenti maggiormente utilizzati sono costituiti da:

- **“gruppi di terapia familiare multipla”** (T.F.M.) con l'inserimento di elementi psico-educativi, a frequenza bisettimanale durante la fase di Comunità, condotti da operatori e psicoterapeuti. Nella fase di reinserimento a questi gruppi partecipano anche i relativi utenti e la frequenza diviene quindicinale;

- **terapie familiari** se necessarie.

#### **7.4 Descrizione del processo operativo**

Nel programma tutta la famiglia viene considerata inserita nel percorso terapeutico.

Durante la fase di Comunità Terapeutica i familiari svolgono un lavoro progressivo che ha come temi principali: la costruzione di motivazioni per la frequentazione del programma; la condivisione delle esperienze passate, l'analisi delle dinamiche relazionali innescate con la separazione dell'utente dalla famiglia, l'analisi delle relazioni interne alla famiglia e la riflessione rispetto all'utilità di una riconnessione dell'utente al nucleo familiare o piuttosto ad una separazione dalle figure genitoriali.

Durante la fase di Reinserimento nei "gruppi multifamiliari con utenti del Reinserimento" viene considerato il percorso compiuto dagli utenti e dalle loro famiglie in termini di cambiamento delle relazioni tra loro esistenti, gli obiettivi raggiunti e di punti critici su cui ancora lavorare. Infine viene discusso tutto ciò che riguarda l'effettivo reinserimento nella società. In questo processo, al fine di produrre una reale autonomia dal programma, viene responsabilizzata l'intera famiglia attraverso una graduale restituzione della facoltà di scelta su ogni questione-opzione. Dalla famiglia stessa scaturiscono i progetti per il futuro assetto familiare che si incaricherà di realizzare.

#### **7.5 Sedi**

I gruppi multifamiliari di "**Comunità Terapeutica**" ed i gruppi multifamiliari con utenti del "**Reinserimento**" hanno luogo presso la struttura sita in Mira (Ve), Via Nazionale n.57 - Tel. 041-420223.

#### **7.6 Durata**

La durata delle "iniziative a favore dei familiari" sono in relazione alla permanenza nel programma dell'utente.

## 8. FINANZIAMENTO, ORGANIZZAZIONE, STRUMENTI DI TUTELA E PARTECIPAZIONE (INDAGINI DI SODDISFAZIONE, RECLAMI ED OSSERVAZIONI)

### 8.1 Finanziamento

La “Giuseppe Olivotti” s.c.s. per l'accoglimento dei utenti presso la **Comunità Terapeutica di tipo “C”** di Mira (VE), percepisce una retta giornaliera dai Servizi Inviati

Per informazioni dettagliate relative alla retta ed ai servizi “compresi” e “non” dalla retta si al coordinatore e al personale amministrativo del servizio.

### 8.2 Sistemi di Gestione

La CT di Tipo “C” di Mira della *Giuseppe Olivotti* s.c.s. dispone di una documentazione specifica (es. procedure, istruzioni operative, obiettivi ecc.) che descrive in maniera approfondita la cultura, le caratteristiche e gli obiettivi specifici degli stessi per l'anno in corso.

La gestione del servizio prevede l'utilizzo di documentazione rispondente alle indicazioni del: D.lgs. 231/2001, in materia di responsabilità amministrativa delle società e degli enti; D.lgs. 81/2008 e successivi aggiornamenti, in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro (rif. Sistema SGSL aziendale); D.Lgs. 196/03 e del Regolamento UE 679/2016 in materia Protezione dei dati.

L'adozione di tale documentazione, oltre che all'ottenimento e mantenimento di tutti i riconoscimenti regionali di settore precedentemente illustrati, mira a garantire un elevato livello di qualità e di efficacia degli interventi realizzati.

### 8.3 Strumenti di tutela e partecipazione (rif. indagini di soddisfazione, reclami, suggerimenti)

Nell'ottica del “miglioramento continuo” e della “partecipazione”, gli utenti ospiti della CT “C” di Mira (e se del caso Familiari/Tutori/Amministratori di Sostegno e gli Enti/Organismi inviati) sono chiamati - annualmente - a fornire informazioni sulla qualità percepita delle prestazioni rese attraverso la rilevazione del grado di soddisfazione mediante utilizzo di un “questionario di valutazione” specifico.

Inoltre il personale di area è sempre a disposizione per raccogliere suggerimenti migliorativi e segnalazione di disservizi attraverso il **modulo “Reclami e suggerimenti”** allegato ad apposita istruzione operativa aziendale (rif. IO 01 “Gestione suggerimenti di miglioramento e reclami”).

Tali osservazioni, debitamente firmate, vanno scritte preferibilmente sull'apposito modello scaricabile dal sito della Cooperativa ([www.olivotti.org](http://www.olivotti.org)) o disponibile in copia cartacea presso la stesse strutture e recapitate:

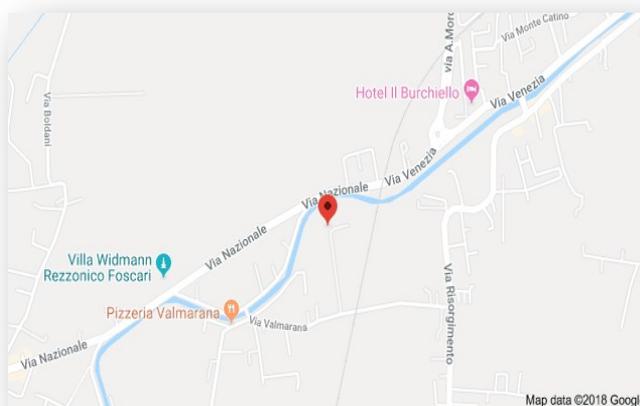
- **“brevi manu”** con inserimento dello stesso in apposita cassetta presente nella Reception della Sede legale ed Amministrativa della cooperativa;
- **via posta celere** all'indirizzo della Sede Legale ed Amministrativa della Cooperativa (Via Nazionale n. 57, 30034 Mira (VE));
- **via e-mail** all'indirizzo: [info@olivotti.org](mailto:info@olivotti.org);

La Direzione della “Giuseppe Olivotti” s.c.s. provvederà ad informare il Servizio interessato e ad istruire, in

collaborazione con lo stesso, le necessarie pratiche ai fini del riscontro ed alla risoluzione delle segnalazioni pervenute entro i 30 giorni successivi al loro recapito.

## 9. INFORMAZIONI UTILI

La **Comunità Terapeutica di Tipo "C" della Giuseppe Olivotti scs** è sita in Via Nazionale n.57 a Mira (VE).



E' facilmente raggiungibile in auto e con i mezzi di trasporto pubblici.

- **AUTOMOBILE** – Dall' Autostrada A/13 - Tangenziale di Mestre/A57 seguire le indicazioni per Venezia Aeroporto ed uscire a Mirano/Dolo.
- **TRENO** - La stazione dei treni più vicina è quella di Mira/Mirano. Dal centro di Mira alla stazione ferroviaria sono circa 4 Km. Per il collegamento è attivo un servizio locale di trasporto urbano "Omnibus" il cui orario e tragitto è consultabile sul sito Actv (<sup>1</sup>).
- **AUTOBUS** - Il Comune di Mira è raggiungibile in autobus utilizzando i mezzi dell'ACTV della linea extra-urbana n.53 i quali partono circa ogni 15-30 min. ed ogni 56 min. da Venezia/Mestre e da Padova. Gli autobus che collegano il Comune di Mira con i vicini Comuni di Mirano e Dolo appartengono alla linea extra-urbana.
- **AEREO** - L'aeroporto di Venezia "Tessera" è a circa 27 Km dal Comune di Mira (VE). Dall'aeroporto di Venezia si raggiunge la Stazione Ferroviaria di Venezia/Mestre e da qui si raggiunge il Comune di Mira (VE) con la linea ACTV extra-urbana

---

<sup>1</sup> [www.actv.avmspa.it](http://www.actv.avmspa.it)



#### **SERVIZIO RESIDENZIALE DI TIPO "C", MIRA (VE)**

30034, Mira (Ve), Via Nazionale n° 57

**Contatti:**

Tel. 041.420223;

Mail: [segreteria.mira.dipendenze@olivotti.org](mailto:segreteria.mira.dipendenze@olivotti.org)

Pec: [ctmira.olivotti@pec.pcn.net](mailto:ctmira.olivotti@pec.pcn.net);

**Responsabile Area Dipendenze:**

Dott. Paci Gionata; Tel.348.3906815; Mail: [gionata.paci@olivotti.org](mailto:gionata.paci@olivotti.org)

**Coordinatrice/Direttrice:**

Dott.ssa Roberta Stevanato, Tel. 334.5318909

#### **SEDE LEGALE ED AMMINISTRATIVA**

Via Nazionale n° 57, 30034 Mira (Ve)

Tel. 041.420349/041.5609602

E-mail: [info@olivotti.it](mailto:info@olivotti.it)

Pec: [olivotti@pec.pcn.net](mailto:olivotti@pec.pcn.net)