



GIUSEPPE OLIVOTTI S.C.S.

Società Cooperativa Sociale – ONLUS

CARTA DEI SERVIZI



***SERVIZIO SEMIRESIDENZIALE
TERAPEUTICO RIABILITATIVO PER PERSONE
TOSSICODIPENDENTI E ALCOLDIPENDENTI DI MIRA (VE)***

AREA DIPENDENZE

Gentilissima Signora,

Egregio Signore,

Le presentiamo la Carta dei Servizi del **Servizio Semiresidenziale** 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 i servizi afferenti alla propria Area Dipendenze ed essere informati sulla loro organizzazione.

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.

**Il Coordinatore/Direttore
Servizio Semiresidenziale di Mira (VE)**

(Dr. Donato Diamante)

Donato Diamante



INDICE

1. MISSION E CODICE ETICO	4
1.2 ACCREDITAMENTI E CERTIFICAZIONI	5
1.3 PERSONALE	5
1.4 CENNI STORICI.....	5
2. PROGRAMMA TERAPEUTICO	6
2.1 DESTINATARI	6
2.2 CRITERI PER L'ACCESSO AI SERVIZI: AMMISSIONE	6
2.3 PERSONALIZZAZIONE DEL PROGRAMMA TERAPEUTICO	6
2.4 VALUTAZIONE E VERIFICA DELL'INTERVENTO	6
2.5 CONCLUSIONE DEL PROGRAMMA	6
2.6 PRINCIPALI INDICAZIONI PER L'UTENTE	7
3. METODOLOGIE DEL PROGETTO TERAPEUTICO.....	7
3.1 PREMessa METODOLOGICA.....	7
3.2 OBIETTIVI	7
3.3 STRUMENTI	7
3.4 DESCRIZIONE DEL PROCESSO OPERATIVO	8
3.5 GIORNATA TIPO	9
3.6 DURATA.....	9
4. FINANZIAMENTO, SISTEMI DI GESTIONE E STRUMENTI DI TUTELA E PARTECIPAZIONE	9
4.1 FINANZIAMENTO	9
4.2 SISTEMI DI GESTIONE	9
4.3 STRUMENTI DI TUTELA E PARTECIPAZIONE	10
5. INFORMAZIONI UTILI.....	11

1. MISSION E CODICE ETICO

Accoglienza e cura di persone in disagio sociale

La Giuseppe Olivotti Società Cooperativa Sociale, pur evolvendosi continuamente nei metodi e nelle proposte operative, ha mantenuto nel suo cammino alcuni punti fermi che costituiscono ancora oggi l'identità sostanziale dell'esperienza:

- la centralità della persona, la sua originalità, la sua ricchezza e le sue relazioni significative (e non la patologia o il suo disagio), sono lo stimolo da cui partire per costruire in chiave umana, e secondo lo stile francescano, nuove possibilità ed opportunità di crescita.
- la necessità di fare della cooperativa una "esperienza educativa", un luogo di apprendimento di uno stile di vita adeguato per tornare a vivere la normalità e la quotidianità.
- la necessità di un dialogo costruttivo con il territorio, con i servizi e le istituzioni, per una collaborazione ed una integrazione reciproca.
- l'importanza della riflessione culturale per compiere una attiva e coerente azione di formazione e animazione, promuovendo competenze, professionalità e nuove modalità nei servizi.
- la promozione del volontariato e della cittadinanza attiva come forma di condivisione, di partecipazione e di coinvolgimento della comunità locale.
- l'importanza della prevenzione e della promozione del benessere fisico psichico e relazionale intesa come sperimentazione e proposta di nuovi modelli culturali di relazione, di lettura dei contesti e di indirizzo di sviluppo.
- l'apertura e il confronto con altre esigenze e realtà locali, nazionali ed internazionali, per una maggiore crescita e una cooperazione al fine di favorire la diffusione delle esperienze.
- l'attenzione al disagio come criterio di interpretazione e di verifica della normalità e della quotidianità della vita sociale e politica.

L'impegno per il futuro è orientato da un lato a migliorare sempre più l'esperienza di accoglienza, cura e reinserimento dei giovani ospitati nelle strutture della Giuseppe Olivotti s.c.s. e, soprattutto, 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 Cooperativa **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 scs ha approvato il testo del **Codice Etico** e ha adottato il **Modello Organizzativo per la prevenzione dei reati** come da D.Lgs 231/2001.

1.2 ACCREDITAMENTI E CERTIFICAZIONI

Tutte le strutture educative e socio-sanitarie della Giuseppe Olivotti scs, sono autorizzate e accreditate come prevede la Legge n° 22/2002 della Regione Veneto.

La Giuseppe Olivotti scs, ha ottenuto la Certificazione di Qualità da parte di SGS ITALIA, in base alla norma UNI EN ISO 9001 edizione 2008 settore **EA 38** (ASSISTENZA SOCIALE) e **37 e 35** (PROGETTAZIONE DI ATTIVITA' DI FORMAZIONE IN CAMPO SOCIALE E DI SERVIZI AL LAVORO).

1.3 PERSONALE

Il personale delle equipe multidisciplinare e multi professionale è composta da:

- Coordinatore delle attività Terapeutiche Riabilitative - Psichiatra
- Responsabile Area Dipendenze – Psicologo/psicoterapeuta
- Coordinatore/Direttore di struttura – Educatore
- Psicologi/psicoterapeuti
- Amministrativa
- Supervisore

1.4 CENNI STORICI

La Giuseppe Olivotti s.c.s., promossa dalla Fraternita 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 scs 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 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 ed è proprio per questo motivo che ci si è resi conto, assieme ai servizi, della necessità di avere nel territorio una struttura diurna in grado di accogliere queste nuove tipologie di utenza.

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.

2. PROGRAMMA TERAPEUTICO

2.1 DESTINATARI

Il servizio si rivolge a persone del territorio dell'Azienda ULSS n° 3 Serenissima e delle Aziende ULSS limitrofe e, basandosi su progetti strettamente individualizzati, garantisce un percorso per diverse tipologie d'utenza e precisamente:

- utenti che, dopo un percorso terapeutico svolto anche in altre comunità, hanno bisogno di una fase di reinserimento sociale e lavorativo nel territorio d'appartenenza;
- pazienti cronici che necessitano di un contesto di reinserimento protetto e di un sostegno psico-sociale a lungo termine
- utenti che, dopo un percorso terapeutico completo, hanno una ricaduta e necessitano di un sostegno;
- giovani assuntori che sono stati segnalati al servizio e per i quali serve una proposta di aggancio possibilmente fuori dal circuito solamente ambulatoriale del SerD e/o un periodo di monitoraggio, valutazione e un percorso motivazionale.

2.2 CRITERI PER L'ACCESSO AI SERVIZI: AMMISSIONE

L'ammissione al Programma Terapeutico gestito dalla Giuseppe Olivotti scs avviene sulla base della richiesta del Ser.D. di riferimento, previo colloquio di valutazione. Identificato il percorso terapeutico individualizzato adeguato, 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.

2.3 PERSONALIZZAZIONE DEL PROGRAMMA TERAPEUTICO

Per ciascun soggetto inserito è predisposto un progetto personalizzato finalizzato al raggiungimento di uno stato di equilibrio e di autonomia psico-fisica e relazionale. Sono possibili delle modifiche in itinere subordinate alla valutazione fatta dall'equipe terapeutica e dai servizi invianti.

2.4 VALUTAZIONE E VERIFICA DELL'INTERVENTO

Il percorso terapeutico dell'utente viene verificato e valutato congiuntamente dagli operatori del Programma Semiresidenziale 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 del Programma Semiresidenziale, attraverso l'osservazione diretta dei comportamenti durante le attività che siano lavorative o di gruppo e l'analisi dei contenuti espressi nei colloqui.

Di tali 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.

2.5 CONCLUSIONE DEL PROGRAMMA

Prima della scadenza del periodo di permanenza nel programma i responsabili della sede operativa e quelli del SerD 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. ogni interruzione del progetto riabilitativo.

2.6 PRINCIPALI INDICAZIONI PER L'UTENTE

L'ammissione degli utenti nella struttura gestita dalla Giuseppe Olivotti scs avviene seguendo apposite procedure regionali ed in accordo con i Servizi Inviati (vedi paragrafo 2.2) per l'attuazione dello specifico Programma Ergoterapico-educativo oltre che seguendo appositi protocolli per il contenimento del rischio Covid 19.

All'interno della struttura non sono ammesse: l'assunzione di droghe, alcool o di farmaci; rapporti sessuali; qualsiasi forma di violenza fisica. La non osservanza di queste regole basilari comporta la dimissione immediata dal percorso.

L'utente è tenuto a svolgere i compiti e le attività pratiche previste, senza diritto a compenso;

La Giuseppe Olivotti s.c.s. si impegna a far sì che in ogni momento del Programma ergoterapico-educativo 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.

L'utente, al momento del suo inserimento all'interno del percorso, è tenuto a sottoscrivere un **Regolamento** contenente le principali norme di comportamento tra le quali anche quelle sopra esposte.

3. METODOLOGIE DEL PROGETTO TERAPEUTICO

3.1 PREMESSA METODOLOGICA

Il metodo perseguito si basa su interventi di carattere psicoeducativo e di terapia occupazionale, con riferimenti alla teoria motivazionale comportamentale e alla terapia sistemico-familiare.

3.2 OBIETTIVI

Gli obiettivi dei progetti terapeutici sono:

- migliorare la cura di sé e delle relazioni
- migliorare l'autostima in un'ottica di empowerment individuale
- acquisire competenza nella capacità di leggere i contesti relazionali e gestire conflitti e frustrazioni
- promuovere l'assunzione personale di responsabilità
- aumentare la capacità di tenuta all'interno del contesto lavorativo: maggior costanza e rispetto delle regole, degli orari, dei compiti e dei tempi assegnati, e dei ruoli.

3.3 STRUMENTI

Ci si avvarrà di strumenti quali:

- incontri di gruppo;
- colloqui psicoeducativi;
- terapia di sostegno a favore dei familiari dell'utente;
- colloqui formativi;

- ergoterapia;
- attività educative e ricreative;
- supervisione dello staff degli operatori.

3.4 DESCRIZIONE DEL PROCESSO OPERATIVO

Il processo operativo sarà differenziato per ognuno a seconda degli obiettivi individuali fissati ad inizio percorso.

Primaria importanza viene data ai **laboratori ergo-terapici** (*laboratorio orticoltura, laboratorio cura del verde, laboratorio falegnameria, laboratorio cucina, pizzeria e panificazione*) in cui ognuno si sperimenta in ambito lavorativo.

Sono di fondamentale importanza anche i colloqui formativi per gli utenti che stanno svolgendo il programma di reinserimento sociale; mentre per le ricadute e per il target dei giovani poli-assuntori sono previsti colloqui di supporto e motivazionali.

Sono previsti anche incontri di gruppo e/o personali che hanno come filo conduttore l'analisi del "qui ed ora" per dare una visione "corretta" di come affrontare le numerose difficoltà del quotidiano.

La componente educativa viene data prima di tutto dalle regole che governano presenza all'interno di un gruppo ("Non sono depositario della verità" anche l'altro ha una visione della realtà: il saper ascoltare, il saper accorgersi che c'è l'altro....), dagli orari da osservare, dall'organizzazione chiara e precisa dei lavori e dai confini spaziali da rispettare. La funzione di queste attività è quella di fare acquisire sia sul piano comportamentale che cognitivo, uno stile di vita che verta al benessere, psichico e relazionale. Un'altra funzione è quella di stimolare la curiosità verso nuovi interessi e far acquisire abilità cognitive e relazionali nuove.

3.5 GIORNATA TIPO

Presso il Servizio Semiresidenziale Diurno della Olivotti, la giornata è organizzata come di seguito:

Ore 8,00	Accoglienza, colazione o caffè con chiacchierata di gruppo
	Colloquio con operatore (eventuale)
ore 8,30 oppure	Cambio abiti per accesso ad attività di Laboratorio (es. orticoltura, cucina e panetteria, ecc.)
	Coordinamento lavori
	Attività della comunità
ore 10,30	Pausa
ore 10,45 oppure	Ripresa del laboratorio
	Attività della comunità
ore 12,30	(TURNO) Pranzo comunitario
	Sistemazione cucina
ore 14,00 oppure	Ripresa del laboratorio
	Attività della comunità
	Colloquio con l'operatore o con lo psicoterapeuta (eventuale)
	Partecipazione ad attività di gruppo (eventuale)
ore 15,30	Pausa
ore 16,30	Chiusura della giornata.

3.6 DURATA

La durata del percorso è di norma di **12/18 mesi**.

4. FINANZIAMENTO, SISTEMI DI GESTIONE E STRUMENTI DI TUTELA E PARTECIPAZIONE

4.1 FINANZIAMENTO

La "Giuseppe Olivotti" s.c.s. per l'accoglimento dei utenti presso IL Servizio Semiresidenziale di Mira (VE), percepisce una retta giornaliera dai Servizi Inviati

Per informazioni dettagliate relative alla retta ed ai servizi "compresi" e "non", si rinvia alle **Segreteria del servizio**.

4.2 SISTEMI DI GESTIONE

Il **Servizio Semiresidenziale** 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 dei servizi prevede l'utilizzo di documentazione rispondente alle indicazioni contenute nelle Norme della Serie **UNI EN ISO 9001 e successive** (rif. Sistema Qualità Aziendale); del **D.Lgs 231/2001** in materia di responsabilità amministrativa delle società e degli enti; quelle emanate dal **D.Lgs. 81/2008** e

successivi aggiornamenti in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro (rif. Sistema SGSL aziendale); ed infine, a quelli del **D.Lgs 196/03** e del **Regolamento UE 679/2016** in materia di 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.

4.3 STRUMENTI DI TUTELA E PARTECIPAZIONE

Nell'ottica del "miglioramento continuo" e della "partecipazione", gli utenti/ospiti del servizio (e se del caso familiari/tutori/amministratori di sostegno e gli Enti/Organismi invianti) sono chiamati - semestralmente - a fornire informazioni sulla qualità percepita delle prestazioni ricevute 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"** allegata 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) 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: olivotti@olivotti.org;

La Direzione della "Giuseppe Olivotti" s.c.s. provvederà ad informare il servizio 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.

5. INFORMAZIONI UTILI

Il **Servizio Semiresidenziale diurno di Mira (VE)** è sito in Via Nazionale n.57 a Mira (VE) ed è facilmente raggiungibile in auto e con i mezzi di trasporto pubblici.

- **AUTOMOBILE** – Dall'Autostrada A/13- Tangenziale di Mestre/A 57 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 ⁽¹⁾.
- **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

¹ www.actv.avmspa.it



SERVIZIO SEMIRESIDENZIALE DIURNO

Via Nazionale n°57,30034 Mira (Ve)

Contatti

Tel. 041.420223;

Mail: mira.laboratori@olivotti.org

Pec: ctmira.olivotti@pec.pcn.net;

Responsabile dell'Area Dipendenze:

Dott. Paci Gionata; Tel.348.3906815;

Mail: gionata.paci@olivotti.org

Coordinatore/Direttore servizio:

Dott. Diamante Donato; Tel. 324.6017277

Mail: donato.diamante@olivotti.org

SEDE LEGALE ED AMMINISTRATIVA

Via Nazionale n° 57, 30034 Mira (Ve)

Tel. 041.420349/041.5609602

E-mail: olivotti@olivotti.org

Pec: olivotti@pec.pcn.net