



Centro di Solidarietà Arezzo ONLUS
Via Teofilo Torri, 42 – Arezzo (AR)
Tel. 0575 302038
P.IVA 01470140516 - C.F. 92002530514
info@csaarezzo.onlus.it –
info@pec.csaarezzo.onlus.it
www.csaarezzo.onlus.it



LA CARTA DEI SERVIZI DEL CSA ONLUS

Centro di Solidarietà di Arezzo

C. S. A.
Centro di Solidarietà Arezzo
ONLUS
IL PRESIDENTE



Sommario

CAMPO DI APPLICAZIONE.....	3
PRESENTAZIONE	3
PRINCIPI FONDAMENTALI	3
LA MISSIONE E LA POLITICA	4
METODOLOGIA OPERATIVA	6
IL PERCORSO.....	6
I moduli.....	6
Terapeutico riabilitativo.....	6
Pedagogico riabilitativo.....	6
Diagnostico.....	7
Specialistico.....	7
REGOLAMENTI, DIRITTI E DOVERI	8
INGRESSO E SVILUPPO DEL PERCORSO	8
DIMISSIONI	9
MODELLO TERAPEUTICO	9
Prima fase.....	10
Seconda fase.....	10
Reinserimento	10
SEDI OPERATIVE.....	11
Petrognano	11
Percorso residenziale	11
Baciano	12
Percorso residenziale	12
Percorso residenziale - reinserimento	13
Grosseto	14
Percorso Residenziale	14
Percorso residenziale - Reinserimento	15
Abbadia S. Salvatore.....	16
Percorso residenziale.....	17
Città di Castello.....	17
Percorso residenziale	18
I SERVIZI DI SUPPORTO.....	21
PREVENZIONE E RAPPORTI CON IL TERRITORIO.....	21



GESTIONE DEI RECLAMI.....	22
Whistleblowing (D.Lgs. 24 del 10/03/23)	22
Procedura per le segnalazioni.....	22
CONTATTI.....	23

CAMPO DI APPLICAZIONE

Erogazione di servizi di prevenzione, recupero, riabilitazione e reinserimento di persone adulte con dipendenze, in regime residenziale e semiresidenziale.

PRESENTAZIONE

Il C.S.A. ovvero Centro di Solidarietà di Arezzo nasce nel 1983.

Per statuto il Centro è apolitico e non confessionale ed ha come unica matrice la cultura della solidarietà intesa come attenzione e riconoscimento dei bisogni umani.

Nel 1988 l'associazione viene riconosciuta Ente Ausiliario della Regione Toscana e quindi convenzionato con le USL. Il Centro aderisce al CEART Coordinamento Enti Accreditati Regione Toscana – ETS e alla FICT Federazione Italiana Comunità Terapeutiche. Nel 1998 grazie alle nuove riforme sulle associazioni non-profit il C.S.A. diviene ONLUS. Nel 2009 il CSA ha ottenuto relativamente al Sistema di Qualità Aziendale, il rilascio della certificazione CSQ a fronte delle normative ISO 9001:2015. Il CSA entra successivamente all'interno del sistema di accreditamento sanitario Umbro e dal 2018 anche dentro a quello Toscano. Il sistema di accreditamento Umbro trova applicazione all'interno delle sedi di Città di Castello di Via Cortonese e di Via Pomerio San Girolamo. Il sistema di accreditamento Toscano trova applicazione all'interno delle sedi di Baciano, Petrognano, Abbadia, Grosseto.

Le strutture nel loro complesso sono in grado di ospitare circa 130 pazienti, amboesseri proponendo un percorso riabilitativo, sostanzialmente di natura psicoterapeutica ed educativa di tipo sistemico-relazionale, all'interno della regione Toscana e Umbra.

PRINCIPI FONDAMENTALI

Il Centro si impegna a rispettare i seguenti principi:

Equaglianza: si esclude ogni discriminazione di razza, ideologia politica e religione e garantisce la parità di trattamento per i propri utenti. Nell'eventualità che vi siano difficoltà linguistiche e culturali, il centro si avvarrà della collaborazione di mediatori linguistico-culturali, ricercati e qualificati, in linea con i principi del sistema di gestione, presso le agenzie territoriali preposte.



Imparzialità: il centro è ispirato a criteri di obbiettività, giustizia e imparzialità.

Continuità: i servizi vengono erogati in modo continuo, regolare e senza interruzioni. Vengono mantenuti i rapporti con gli operatori dei servizi inviati attraverso visite periodiche, relazioni e aggiornamenti sull'andamento del progetto educativo individuale, rilasciando all'utente lettera di dimissione al termine del percorso.

Diritto di scelta: garantisce all'utente una completa informazione sul programma terapeutico, sul trattamento che lo riguarda e sulla possibilità di aderirvi in piena autonomia e libertà e di interrompere il rapporto con il centro in qualunque momento.

Privacy: in attuazione delle disposizioni in materia di privacy (D.lgs. n. 196 del 30.06.2003 - GDPR 2016/679 (Regolamento (UE) 2016/679) garantisce la tutela dati personali.

Efficienza e Efficacia: il centro si impegna nell'offrire prestazioni ottimali e di sottoporle a regolare verifica e aggiornamento al fine di adeguarle alle esigenze degli utenti.

I servizi del C.S.A sono rivolti a persone con disturbo da uso di sostanze e da gioco d'azzardo anche in comorbidity psichiatrica. Essi si realizzano attraverso metodologie educative e cliniche, nell'ambito del trattamento e della prevenzione.

LA MISSIONE E LA POLITICA

Operare nel campo delle dipendenze attraverso percorsi terapeutici mirati all'emancipazione dalla dipendenza da sostanze, alcol e gioco d'azzardo.

IL CSA eroga servizi di valenza terapeutica e riabilitativa a favore di persone adulte con disturbi da addiction, parallelamente a servizi di aiuto e sostegno alle loro famiglie, fornendo strumenti atti a promuovere nel soggetto lo sviluppo di una propria autonomia e libertà.

IL CSA può ospitare utenti maggiorenni e giovani adulti in misura legale come previsto dal DPR 309/90 e successive modifiche. I servizi erogati:

- ◇ rispondono alle linee guida delle delibere regionali specifiche attualmente in vigore
- ◇ sono contenuti negli accordi contrattuali con le Unità Sanitarie Locali dei territori di provenienza degli utenti.



- ◇ Vengono svolti conformemente ai requisiti di autorizzazione ed accreditamento sanitario regionale Toscano ed Umbro.

La metodologia d'intervento del C.S.A è la seguente:

- ◇ Valutare la domanda attraverso colloqui anamnestici;
- ◇ Elaborare e condividere i piani terapeutici individuali in collaborazione con i Ser.D di provenienza, con eventuali servizi coinvolti con l'utente;
- ◇ Accogliere, sostenere e prendere in carico le famiglie;
- ◇ Mantenere, facilitare e talora promuovere i rapporti con i servizi territoriali;
- ◇ Svolgere azioni di sensibilizzazione e prevenzione in collaborazione con enti pubblici e, in particolare con le scuole attraverso giornate di studio, seminari, convegni e corsi di formazione;
- ◇ Formazione continua degli operatori.

Rimane impegno costante della Direzione del Centro di Solidarietà di Arezzo:

- ◇ Assicurarsi che la Missione la Politica sia mantenute definite e vengano comprese, attuate e sostenute a tutti i livelli dell'organizzazione aziendale.
- ◇ definire e documentare gli obiettivi e gli impegni coerentemente con la Filosofia, la Politica e la Missione, in modo misurabile e riferito nel tempo.
- ◇ definire gli obiettivi almeno annualmente, all'inizio dell'anno ed emettere gli stessi in sede di riesame.
- ◇ Tener conto dei risultati raggiunti, delle tempistiche di attuazione e delle relative responsabilità, per la definizione del riesame.
- ◇ diffondere la Filosofia, la Politica e la Missione a tutto il personale, attraverso i sistemi informativi interni e o attraverso una comunicazione formale.

L'iter obbligatorio di autorizzazione ed accreditamento sanitario oltre che la certificazione volontaria ISO 9001 ottenuta dal C.S.A. per sistemi di gestione della qualità, contribuiscono a definire, monitorare e accogliere le esigenze ed aspettative di tutte le Parti Interessate. Il sistema di gestione consente la valutazione integrata (utenti, operatori, servizi inviati) di efficacia ed il perseguimento del miglioramento continuo degli interventi terapeutici e dei servizi offerti.

Il C.S.A. al fine di migliorare la qualità delle prestazioni erogate prevede:



- ✓ La costituzione della Commissione tecnica sul Rischio clinico che fornisce approfondimenti, riflessioni e raccomandazioni utili agli operatori che lavorano nei nostri servizi;
- ✓ Il reperimento e l'analisi dei dati per la rilevazione della soddisfazione dei clienti;
- ✓ Formazione specifica rivolta a tutto il personale riguardo al modello terapeutico utilizzato, formazione continua sulle tematiche inerenti le aree di intervento specifiche;
- ✓ Supervisione, intervensioni integrate con i SerD e le altre comunità del territorio toscano e umbro.

METODOLOGIA OPERATIVA

Le prestazioni erogate dal C.S.A. e le relative tariffe a carico dell'Azienda Sanitaria di provenienza dell'utente, sono disciplinate da Delibere Regionali specifiche in vigore per la Regione Toscana e Umbria, regolate inoltre con accordi contrattuali fra Azienda Usl Toscana Sud Est e Azienda USL distretto Alto Tevere Umbro.

Il C.S.A. eroga i propri servizi in conformità al proprio programma terapeutico.

Il progetto terapeutico individuale (PTI) con il quale si gestisce il percorso nella struttura, anche a livello educativo, viene elaborato e condiviso tra ASL, C.S.A e lo stesso utente conformemente alla normativa vigente.

Il personale impiegato è quello previsto dalle vigenti normative regionali e nazionali di riferimento. Sostanzialmente si tratta di figure qualificate, con adeguati titoli di studio (psicologi, psicoterapeuti, educatori, infermieri, psichiatri, ecc.) ricercati, selezionati e addestrati secondo procedure che garantiscono la qualità delle prestazioni erogate.

IL PERCORSO

I moduli

I moduli si differenziano per finalità, numero e professionalità del personale impiegato e tempo di durata:

Terapeutico riabilitativo

Prevede piani terapeutici e riabilitativi, personalizzati e articolati in interventi individuali e di gruppo, finalizzati al superamento della dipendenza, al miglioramento della qualità della vita e ad un pieno reinserimento sociale. Possibilità di coinvolgimento del nucleo familiare con gruppi terapeutici e colloqui di sostegno. Ospitano persone anche in trattamento farmacologico, anche sostitutivo.

Il percorso ha durata di norma non superiore a 18 mesi.

Pedagogico riabilitativo

Accoglie persone che accettano di aderire ad un piano di trattamento, dettagliatamente descritto e personalizzato. Accoglie, di norma, persone senza trattamento farmacologico specifico in corso. I piani di



trattamento sono personalizzati ed attuati adottando metodologie di tipo pedagogico per lo svolgimento dei programmi riabilitativi.

Sono finalizzati al recupero dell'autonomia personale e all'integrazione sociale lavorativa.

Il percorso ha durata di norma non superiore a 30 mesi.

Diagnostico

E' volto ad attività ad orientamento diagnostico, propedeutiche alla definizione di un programma terapeutico-riabilitativo con la possibilità di coinvolgimento del nucleo familiare, al ripristino e/o miglioramento delle condizioni psico-fisiche dell'utente al fine della predisposizione ed avvio del programma terapeutico anche attraverso la condivisione della vita comunitaria e/o lo svolgimento di un'attività lavorativa. Prevede l'impostazione del programma terapeutico complessivo ed individuazione della tipologia del centro più idoneo allo svolgimento dello stesso.

Il percorso ha durata di norma non superiore a 4 mesi.

Specialistico

Prevede l'inserimento di utenti con disturbo da dipendenza in comorbidità psichiatrica ed è centrato sulla relazione con gli operatori di riferimento e sul sostegno psichiatrico. Specifica del modulo specialistico è la presenza dello psichiatra la cui competenza, oltre a garantire elementi di terapia nella relazione, accompagna l'evoluzione della condizione dell'utente nelle strutture. L'utente inserito in questo modulo riceve un trattamento integrato, mirato al disturbo da dipendenza e alla diagnosi psichiatrica attraverso le diverse figure professionali coinvolte nel caso e che si avvalgono delle diverse metodologie operative: psichiatra, psicoterapeuta, psicologo, educatori, istruttori, infermiere e medico di medicina generale. Attraverso l'integrazione delle diverse figure professionali e l'equipe dei servizi invianti vengono individuati gli obiettivi di trattamento da perseguire con il caso, che possono essere: farmacologici, comportamentali, relazionali, sociali verso la realizzazione di un'alleanza terapeutica che sostenga l'utente e tutti gli operatori nello sviluppo del percorso.

L'approccio terapeutico verso questa tipologia di utenza si pone con attenzione alla diagnosi ed è quindi regolato da una modalità relazionale sintonizzata al quadro di riferimento dell'utente che non attacca quindi le sue difese ma lo accompagna verso una graduale modifica degli stili di autoprotezione.

Si utilizzeranno quindi gruppi improntati ad uno stile supportivo e di ascolto, un'attenta valutazione dell'evoluzione della situazione potrà consigliare l'inserimento in altri moduli o l'utilizzo di ulteriori strumenti di intervento.

Il percorso ha durata di norma non superiore a 18 mesi.



REGOLAMENTI, DIRITTI E DOVERI

Le Comunità sono dotate di un regolamento generale e uno specifico per ogni sede che spiega in modo esauriente l'organizzazione e lo svolgimento del programma e le modalità di gestione delle uscite e dei rapporti con i familiari e il contesto sociale esterno.

Agli utenti viene chiesto:

- Il rispetto delle regole di base del centro, come definite nei regolamenti, a loro consegnati e sottoscritti, al momento dell'ingresso;
- La partecipazione alle attività di gestione del centro;
- L'impegno nel seguire il percorso terapeutico stabilito, sia medico che farmacologico e la tenuta di un atteggiamento rispettoso verso gli altri utenti del centro;
- Di non introdurre e usare sostanze stupefacenti ed alcool, e di non esercitare atti di violenza sia fisica che verbale.

L'utente ha diritto di essere assistito e curato con premura e attenzione, nel rispetto della dignità umana, delle proprie convinzioni morali e politiche, di fare richieste personali e specifiche che verranno valutate e se possibile, autorizzate e di interrompere il percorso terapeutico in ogni momento in osservanza delle eventuali misure legali.

INGRESSO E SVILUPPO DEL PERCORSO

Gli utenti aderiscono volontariamente al programma con un progetto che può prevedere:

scalaggio e stabilizzazione delle terapie sostitutive, ricompensamento tossicologico, valutazione e trattamento farmacologico del craving in ambiente protetto, costruzione di un programma complesso per il raggiungimento ed il mantenimento della condizione drug-free, programmi residenziali volti all'inserimento e/o accompagnamento nella vita sociale e lavorativa e acquisizione della capacità di mantenere uno stile di vita sano ed adeguato.

L'ingresso viene definito, previa valutazione diagnostica e multidisciplinare, in modo partecipato fra utente, servizio inviante (Ser.D.), responsabile di programma ed coordinatore terapeutico del C.S.A. Talora può essere presente anche il medico specialista della struttura stessa. Ciò è subordinato all'approvazione da parte del Ser.D. dell'impegno di spesa.

Viene definito il Progetto Terapeutico Individuale e quindi il modulo di trattamento, la data di ingresso e gli obiettivi del trattamento a breve e medio termine. Fermo restando la capacità ricettiva delle strutture, viene stilata una lista attesa all'interno della quale si programmano gli ingressi, in termini di modi, tempi e sede di accoglienza. Quest'ultima è predisposta e curata dal coordinatore terapeutico e dal responsabile di programma.



In relazione ai percorsi di trattamento concordati, alcune sedi svolgeranno un trattamento propedeutico e di orientamento verso lo sviluppo di un programma individualizzato sia nelle sedi stesse che verso la sede di Bacciano (Arezzo). Quest'ultima, accoglie utenti che hanno già effettuato un percorso motivazionale e che necessitano un'ulteriore assunzione di responsabilità verso se stessi, le proprie vulnerabilità, le difficoltà e sfide che presenta il percorso di vita, compreso il reinserimento sociale.

Trasversalmente, in tutte le sedi avvengono le prime forme di socializzazione e di apprendimento delle regole di vita comune, l'individuazione dei bisogni e delle potenzialità, l'elaborazione delle proprie motivazioni ed aspettative di vita, nonché la creazione della necessaria alleanza terapeutica. Le attività quotidiane (divise in settori cucina, lavanderia, manutenzione, laboratorio, pulizie, orto, culturale) sono prevalentemente seguite dagli utenti, con la costante supervisione degli operatori e degli istruttori ed hanno carattere educativo. Ciò sarà, per gli educatori, strumento di conoscenza più approfondita del soggetto e risorsa per orientarsi nella formulazione di percorsi individuali mirati e specifici, sempre in accordo con il Ser.D inviante. Nella sede di Città di Castello ove insiste il modulo diagnostico, viene svolta anche un'attività di progettazione. Essa consiste nell'osservazione del soggetto per un periodo di tempo definito al fine di individuare il quadro clinico sul quale basare lo sviluppo del programma riabilitativo.

DIMISSIONI

Il percorso terapeutico si conclude positivamente con il raggiungimento degli obiettivi esplicitati nel progetto terapeutico individuale (PTI). Viene quindi formalizzata e consegnata la lettera di dimissione, dove si troveranno specificati:

- Indicazione dello stato iniziale dell'utente;
- Descrizione del programma riabilitativo effettuato;
- Raggiungimento qualitativo degli obiettivi;
- Suggerimenti e raccomandazioni per il proseguimento del percorso di cura;
- Contatti utili della struttura in caso di necessità.

Non si redige la lettera di dimissione in caso di interruzione del programma da parte dell'utente.

MODELLO TERAPEUTICO

Il nostro modello terapeutico fa riferimento all'approccio sistemico relazionale.

Secondo tale teoria, i disagi del singolo individuo sono il risultato di un'intersezione complessa tra [esperienza](#) soggettiva, qualità delle relazioni interpersonali più significative e capacità cognitive di autovalutazione della propria situazione.



Nell'ottica della definizione del ciclo vitale della famiglia così come di qualunque altro sistema si presuppone nell'evoluzione di questi ultimi l'incontro con alcuni "eventi nodali" che, attraverso la loro disorganizzazione-riorganizzazione, implicano il superamento di alcuni compiti di sviluppo, permettendo così il passaggio ad una fase successiva.

La famiglia, il gruppo amicale, ecc. intesi come il sistema vivente di riferimento principale nell'esperienza emotiva di una persona, sono i contesti esperienziali all'interno dei quali i disagi assumono una funzione precisa per il funzionamento relazionale del gruppo di persone che ne fanno parte.

Al fine dunque di ottenere un complessivo cambiamento evolutivo, pur nel rispetto delle differenze di servizio di ogni nostra sede, il paziente, la famiglia e eventuali altre figure di riferimento saranno coinvolte nel raggiungimento di una piena consapevolezza delle dinamiche che hanno in qualche modo favorito l'insorgenza dei sintomi.

Prima fase

La comunità prende in carico persone con problemi di intossicazione da sostanze inserendoli in percorsi individualizzati e integrati in ambiente protetto. Ciò comporta l'allontanamento dall'ambiente familiare e sociale di riferimento e può interrompere l'uso e abuso di sostanze e favorire l'assunzione di uno stile di vita maggiormente adeguato. Vengono monitorati tutti gli aspetti (farmacologico, sanitario, psicologico educativo, riabilitativo). Gli interventi sono volti a creare l'alleanza terapeutica con l'utente, sono di tipo educativo e di accompagnamento con particolare attenzione alla relazione e allo stile di vita. Il servizio si occupa di tutte le problematiche psicofisiche che emergono durante la disintossicazione e la terapia farmacologica, ma anche del più ampio progetto di cambiamento dell'utente definendone, obiettivi specifici per consentire una presa in carico complessiva dell'utente identificando bisogni individuali, e risorse per promuovere la consapevolezza di sé.

Seconda fase

Il modello terapeutico prevede che l'utente raggiunga gli obiettivi concordati nel piano di trattamento mediante l'incremento delle abilità e delle competenze personali in termini di consapevolezza di sé e degli altri, regolarizzazione emotiva, efficacia nelle relazioni interpersonali e tolleranza dello stress. Il percorso è prevalentemente di gruppo. Si articola in fasce di appartenenza (sotto gruppo di 10/15 utenti) e in fasi (prima e seconda fase) che scandiscono il tempo e il tipo di attività e seguono una direzione progressiva che va dalla dipendenza all'autonomia.

Reinserimento

E' inizialmente residenziale e prevede le regole di convivenza della struttura comunitaria. L'adesione al programma prevede l'integrazione e la verifica con la realtà esterna. Si accede alla fase di reinserimento con



l'inizio dell'attività lavorativa ed il percorso si articola in momenti successivi a seconda dell'inserimento nel contesto sociale esterno:

1. L'utente inizia la ricerca del lavoro ponendosi questo come obiettivo principale. Nel frattempo le regole e gli orari continuano a essere quelli del servizio residenziale;
2. Una volta iniziato a lavorare si accede alla fase del reinserimento, seguendo regole, orari ed uscite secondo le caratteristiche del rapporto di lavoro e del progetto riabilitativo;
3. L'utente trova un alloggio esterno al centro ed autonomo, partecipa ai gruppi e mantiene un contatto personale con gli operatori tramite colloqui;
4. Fondamentale in questa fase rimane il processo terapeutico sul contesto familiare del paziente, al fine di evitare il riaffacciarsi di dinamiche relazionali disfunzionali che potrebbero minare il livello evolutivo raggiunto.

Grande attenzione viene dedicata alla creazione di offerte formative. Numerose sono le borse lavoro attivate in collaborazione con i Ser.d e in rete con le agenzie territoriali. Significativa è la collaborazione con cooperative sociali, organizzazione di volontariato, associazioni e mondo dell'imprenditoria.

SEDI OPERATIVE

Petrognano

Capacità ricettiva residenziale 18 posti così suddivisi:

12 di percorso Terapeutico riabilitativo e 6 di percorso specialistico.

Autorizzata all'esercizio di Attività Sanitaria con provvedimento n. 60 del 11 gennaio 2018 rilasciato dal Comune di Arezzo.

Accreditata dalla Regione Toscana con Decreto dirigenziale n. 6522 del 02 maggio 2018;

Percorso residenziale

Il servizio è rivolto a persone con problemi di dipendenza da uso di sostanze, anche con diagnosi in Asse 1 che hanno necessità di un ambiente protetto e controllato per poter effettuare ricompensazione tossicologica e di stabilizzazione. Ciò allo scopo di poter delineare un trattamento appropriato ai bisogni della persona. La struttura offre un servizio residenziale con un'equipe multidisciplinare.

Modalità di ammissione

L'ingresso è regolato da contatti tra il responsabile di sede, il case manager e la persona interessata al trattamento. Viene redatta una lista d'attesa in conformità alle diverse richieste provenienti dai Ser.D, per pianificare in modo adeguato gli ingressi. La struttura accoglie anche utenti con vincoli legali e provenienti



dal carcere, con terapie farmacologiche e sostitutive. Tutto ciò in misura adeguata alla capacità di ricezione della sede, di caratteristiche del gruppo degli utenti e delle diagnosi. Dispone di 18 posti letto accreditati al SSN. Di questi, 12 posti sono dedicati al percorso Terapeutico Riabilitativo Residenziale gli altri 6 posti al percorso Specialistico.

Attività

- Colloqui psichiatrici;
- Terapia farmacologica e sostitutiva;
- Interventi medici finalizzati al ricompensamento tossicologico e gestione a lungo termine della terapia sostitutiva;
- Interventi educativi finalizzati all'acquisizione di corrette modalità di gestione del farmaco, sviluppo di condotte self-help;
- Accompagnamento al ripristino di ritmi biologici e stili di vita adeguati;
- Colloqui psicologici;
- Terapia individuale e di gruppo;
- Valutazioni diagnostico/terapeutiche;
- Interventi psicoeducativi di supporto alle attività quotidiane;
- Gruppi di sostegno alle famiglie e alle coppie;
- Gruppi di attività espressive;
- Riunioni di equipe settimanali, riunioni di coordinamento con i servizi;
- Supervisione casi.

Baciano

Capacità ricettiva residenziale 48 posti così suddivisi:

24 di percorso Terapeutico riabilitativo, 6 di percorso specialistico e 18 percorso pedagogico

Autorizzata all'esercizio di Attività Sanitaria con provvedimento n. 220 del 22 novembre 2017 rilasciato dal Comune di Capolona.

Accreditata dalla Regione Toscana con Decreto dirigenziale n. 6522 del 2 maggio 2018.

Percorso residenziale

Il servizio è rivolto a persone con problemi di dipendenza da uso di sostanze, anche con diagnosi in Asse 1, che hanno già effettuato ricompensamento tossicologico e stabilizzazione. La struttura offre un servizio residenziale con un'equipe multidisciplinare. La vita comunitaria è strutturata in modo da consentire di sperimentare un modello di vita coerente con gli obiettivi del trattamento, adeguato alla realtà sociale in cui saranno reinseriti. È un luogo dove si possono sperimentare relazioni significative, rimettendo in gioco le



proprie capacità e competenze. L'approccio educativo tende a favorire la crescita personale e la valorizzazione delle potenzialità di ciascuno. All'interno della struttura è prevista anche la fase del Reinserimento.

Modalità di ammissione

L'ingresso avviene dalle altre sedi operative del centro in accordo con le equipe e con il Ser.D di provenienza. Si accolgono anche utenti con vincoli legali e utenti con terapie farmacologiche e sostitutive. La struttura dispone di 48 posti letto accreditati al SSN. Di questi, 24 posti letto dedicati al percorso Terapeutico Riabilitativo Residenziale, 6 posti letto riservati al percorso Specialistico e 18 dedicati al percorso Pedagogico Riabilitativo.

Attività

- Colloqui psichiatrici;
- Terapia farmacologica e sostitutiva;
- Interventi medici finalizzati al ricompenso tossicologico e gestione a lungo termine della terapia sostitutiva;
- Interventi educativi finalizzati all'acquisizione di corrette modalità di gestione del farmaco, sviluppo di condotte self-help;
- Colloqui psicologici;
- Terapia individuale e di gruppo;
- Valutazioni diagnostico/terapeutiche;
- Interventi psicoeducativi di supporto alle attività quotidiane;
- Interventi di risocializzazione;
- Gruppi di sostegno alle famiglie e alle coppie;
- Gruppi di attività espressive, gruppi tematici;
- Gruppo conoscenza, genogramma, affettività, fotolinguaggio, autovalutazione;
- Riunioni di equipe settimanali, riunioni di coordinamento con i servizi;
- Interventi di prevenzioni su territorio;
- Supervisione casi

Percorso residenziale - reinserimento

Il reinserimento è residenziale all'interno della sede della comunità di Baciano e prevede un progressivo distacco dalla struttura, fino ad un effettivo inserimento nel contesto sociale esterno. La dimissione è concordata con l'utente, i suoi referenti e gli inviati. Il progetto è quello di raggiungere il livello più elevato di responsabilità e autonomia dell'utente per il reintegro nel proprio ambiente di vita reale. In questa fase l'utente intensifica i suoi rapporti con l'esterno inizia a gestire il lavoro, la formazione, il tempo libero, il



denaro ecc. con sempre maggiore autonomia con il supporto degli educatori con i quali vengono individuati gli obiettivi ed elaborate le strategie per raggiungerli.

Modalità di ammissione

Il passaggio alla fase del Reinserimento avviene dopo valutazione dell'equipe in accordo con il Ser.D di riferimento e a conclusione del percorso comunitario. L'equipe con il Ser.D inviante avrà cura di elaborare un progetto individualizzato e partecipato anche con l'utente. Il Ser.D riprende in carico l'utente anche mettendo a disposizione, dove è possibile, strumenti e servizi o risorse che facilitano un progressivo reinserimento nel contesto esterno.

Attività

- Terapia individuale e di gruppo;
- Valutazioni diagnostico/terapeutiche;
- Interventi psicoeducativi di supporto alle attività quotidiane;
- Interventi di risocializzazione;
- Gruppi di sostegno alle famiglie e alle coppie;
- Riunioni di equipe settimanali;
- Riunioni di coordinamento con i servizi;
- Supervisione casi;
- Orientamento al reinserimento sociale e lavorativo;
- Sostegno alla gestione di aspetti legali;
- Ricerca soluzioni abitative;
- Attivazione rete sociale;
- Verifica e valutazione della condizione socio-economiche ed eventuale attivazione di sussidi, sostegno al reddito e soluzioni abitative;
- Sostegno e orientamento verso un percorso di riconoscimento dell'eventuale invalidità civile.

Grosseto

Capacità ricettiva residenziale 24 posti così suddivisi:

12 di percorso Terapeutico riabilitativo, 6 di percorso specialistico e 6 percorso pedagogico

Autorizzata all'esercizio di Attività Sanitaria con provvedimento n. 359 del 19 marzo 2018 rilasciato dal Comune di Grosseto;

Accreditata dalla Regione Toscana con Decreto dirigenziale n. 6522 del 2 maggio 2018;

Percorso Residenziale

Il servizio è rivolto a persone con problemi di dipendenza da uso di sostanze, anche con diagnosi in Asse 1 che hanno necessità di un ambiente protetto e controllato per poter effettuare ricompensazione tossicologica e di



stabilizzazione. Ciò allo scopo di poter delineare un trattamento appropriato ai bisogni della persona. La struttura offre un servizio residenziale con un'equipe multidisciplinare.

Modalità di ammissione

L'ingresso è regolato da contatti tra il responsabile di sede, il case manager e la persona interessata al trattamento. Viene redatta una lista d'attesa in conformità alle diverse richieste provenienti dai Ser.D, per pianificare in modo adeguato gli ingressi. La struttura accoglie anche utenti con vincoli legali e provenienti dal carcere, con terapie farmacologiche e sostitutive. Tutto ciò in misura adeguata alla capacità di ricezione della sede, di caratteristiche del gruppo degli utenti e delle diagnosi. La struttura dispone di 24 posti letto accreditati al SSN. Di questi 12 posti letto dedicati al percorso Terapeutico Riabilitativo Residenziale, 6 posti letto riservati al Modulo Specialistico e 6 per il Pedagogico Residenziale.

Attività

- Colloqui psichiatrici;
- Terapia farmacologica e sostitutiva;
- Interventi medici finalizzati al ricompensamento tossicologico e gestione a lungo termine della terapia sostitutiva;
- Interventi educativi finalizzati all'acquisizione di corrette modalità di gestione del farmaco, sviluppo di condotte self-help;
- Accompagnamento al ripristino di ritmi biologici e stili di vita adeguati;
- Colloqui psicologici;
- Terapia individuale e di gruppo;
- Valutazioni diagnostico/terapeutiche;
- Interventi psicoeducativi di supporto alle attività quotidiane;
- Gruppi di sostegno alle famiglie e alle coppie;
- Gruppi di attività espressive;
- Riunioni di equipe settimanali;
- Riunioni di coordinamento con i servizi;
- Supervisione casi.

Percorso residenziale - Reinserimento

In questa fase l'utente intensifica i rapporti con l'esterno inizia a gestire il lavoro, la formazione, il tempo libero, il denaro ecc. con sempre maggiore autonomia e con il supporto degli educatori, con i quali vengono individuati gli obiettivi ed elaborate le strategie adeguate. Il progetto è quello di raggiungere il livello più elevato di responsabilità e autonomia dell'utente per il reintegro nel proprio ambiente di vita reale. Il servizio offre una soluzione abitativa in appartamento, per rispondere a specifiche esigenze di residenzialità,



destinata a soggetti che completano il loro percorso riabilitativo nella fase più avanzata. L'utente può, gradualmente e sotto la costante supervisione dell'equipe, sperimentare l'approccio ad una vita progressivamente più autonoma, che si consolidi nel tempo e si caratterizzi con la maggiore abilità nella gestione di sé e dei rapporti sociali, a partire da quella con gli altri utenti ospiti dell'appartamento. La dimissione è concordata con l'utente, i suoi referenti e gli inviati.

Modalità di ammissione

Alla fase di reinserimento si accede a conclusione del percorso comunitario effettuato nella sede di Baciano o in altre sedi del Centro. L'equipe di riferimento valuterà il passaggio con il Ser.D inviante e avrà cura di elaborare un progetto individualizzato e partecipato anche con l'utente. Il Ser.D riprende in carico l'utente anche mettendo a disposizione, dove è possibile, strumenti e servizi o risorse che facilitano un progressivo reinserimento nel contesto esterno.

Attività

- Terapia individuale e di gruppo;
- Valutazioni diagnostico/terapeutiche;
- Interventi psicoeducativi di supporto alle attività quotidiane;
- Interventi di risocializzazione;
- Riunioni di equipe settimanali, riunioni di coordinamento con i servizi;
- Supervisione casi;
- Orientamento al reinserimento sociale e lavorativo;
- Sostegno alla gestione di aspetti legali;
- Ricerca soluzioni abitative;
- Attivazione rete sociale;
- Verifica e valutazione della condizione socio-economiche ed eventuale attivazione di sussidi, sostegno al reddito e soluzioni abitative;
- Sostegno e orientamento verso un percorso di riconoscimento dell'eventuale invalidità civile.

Abbadia S. Salvatore

Capacità ricettiva residenziale 18 posti così suddivisi:

12 di percorso Terapeutico riabilitativo e 6 di percorso pedagogico

Autorizzata all'esercizio di Attività Sanitaria con provvedimento n. 3062 dell'8 marzo 2018 rilasciato dal Comune di Abbadia San Salvatore;

Accreditata dalla Regione Toscana con Decreto dirigenziale n. 6522 del 02 maggio 2018;



Percorso residenziale

Il servizio è rivolto a persone con problemi di dipendenza da uso di sostanze, che hanno necessità di un ambiente protetto e controllato per poter effettuare ricompensamento tossicologico e di stabilizzazione. Ciò allo scopo di poter delineare un trattamento appropriato ai bisogni della persona. La struttura offre un servizio residenziale con un'equipe multidisciplinare

Modalità di ammissione

L'ingresso è regolato da contatti tra il responsabile di sede, il case manager e la persona interessata al trattamento. Viene redatta una lista d'attesa in conformità alle diverse richieste provenienti dai Ser.D, per pianificare in modo adeguato gli ingressi. La struttura accoglie anche utenti con vincoli legali e provenienti dal carcere, con terapie farmacologiche e sostitutive. Tutto ciò in misura adeguata alla capacità di ricezione della sede, di caratteristiche del gruppo degli utenti e delle diagnosi.

La struttura dispone di 18 posti letto accreditati al SSN. Di questi 12 posti letto dedicati al percorso Terapeutico Riabilitativo Residenziale e ulteriori 6 posti letto riservati al percorso Pedagogico Riabilitativo.

Attività

- Terapia farmacologica e sostitutiva;
- Interventi medici finalizzati al ricompensamento tossicologico e gestione a lungo termine della terapia sostitutiva;
- Interventi educativi finalizzati all'acquisizione di corrette modalità di gestione del farmaco, sviluppo di condotte self-help;
- Accompagnamento al ripristino di ritmi biologici e stili di vita adeguati;
- Colloqui psicologici;
- Terapia individuale e di gruppo;
- Interventi psicoeducativi di supporto alle attività quotidiane;
- Gruppi di attività espressive;
- Riunioni di equipe settimanali;
- Riunioni di coordinamento con i servizi;
- Supervisione casi;
- Definizione percorso formativo.

Città di Castello

Capacità ricettiva residenziale 15 posti.

Capacità ricettiva semi-residenziale 7 posti.

Percorso diagnostico.



Autorizzata all'esercizio di Attività Sanitaria con determinazione dirigenziale n. 8690 del 1 ottobre 2008 rilasciato dalla Regione Umbria.

Accreditata dalla Regione Umbria con determinazione dirigenziale n. 579 del 23 gennaio 2018.

Percorso residenziale

Il servizio è rivolto a persone con problemi di dipendenza da uso di sostanze, anche con diagnosi in Asse 1 che hanno necessità di un ambiente protetto e controllato per poter effettuare ricompensamento tossicologico e di stabilizzazione. Ciò allo scopo di poter effettuare un'attività di tipo diagnostico, propedeutica all'identificazione di un programma riabilitativo individuale da parte del Ser.D inviante. La struttura offre un servizio residenziale con un'equipe multidisciplinare.

Modalità di ammissione

L'ingresso è regolato da contatti tra il responsabile di sede, il case manager e la persona interessata al trattamento. Viene redatta una lista d'attesa in conformità alle diverse richieste provenienti dai SerD, per pianificare in modo adeguato gli ingressi. La struttura accoglie anche utenti con vincoli legali e provenienti dal carcere, con terapie farmacologiche e sostitutive. Tutto ciò in misura adeguata alla capacità di ricezione della sede, di caratteristiche del gruppo degli utenti e delle diagnosi.

La struttura dispone di 22 posti accreditati al SSN. Di questi 15 posti letto dedicati al Modulo Diagnostico Residenziale e ulteriori 7 posti riservati al Modulo Diagnostico semiresidenziale.

Il programma ha una durata di norma non superiore a 4 mesi.

Attività

- Colloqui psichiatrici;
- Terapia farmacologica e sostitutiva;
- Interventi medici finalizzati al ricompensamento tossicologico e gestione a lungo termine della terapia sostitutiva;
- Interventi educativi finalizzati all'acquisizione di corrette modalità di gestione del farmaco, sviluppo di condotte self-help;
- Accompagnamento al ripristino di ritmi biologici e stili di vita adeguati;
- Colloqui psicologici;
- Terapia individuale e di gruppo;
- Valutazioni diagnostico/terapeutiche multidisciplinari;
- Interventi psicoeducativi di supporto alle attività quotidiane;
- Gruppi di sostegno alle famiglie e alle coppie;



- Gruppi di attività espressive;
- Riunioni di equipe settimanali, riunioni di coordinamento con i servizi;
- Supervisione casi.

La struttura semiresidenziale si propone come finalità l'autonomia e l'integrazione sociale.

E' organizzato in un gruppo appartamento dedicato a 7 utenti.

L'equipe ha il compito di supportare e monitorare l'andamento della vita quotidiana dei singoli e del gruppo degli utenti inseriti nell'appartamento. L'efficacia del percorso terapeutico –riabilitativo in appartamento consente all'utente di sperimentare il passaggio dall'elevato livello di cura e protezione della fase residenziale ad un minore livello assistenziale ed una maggiore attitudine all'autonomia. In questa fase il processo di riabilitazione avviene gradualmente e con i tempi necessari verso una progressiva gestione autonoma della vita ed un effettiva risocializzazione.



Risultati dell'indagine di soddisfazione dell'utenza

	Media voti ottenuti (da 1 a 4)
Valutazione complessiva del trattamento	3,4
Tempi di attesa per l'inserimento nel programma	3,2
Conoscenze professionali degli operatori	3,4
Chiarezza e concordanza delle risposte ricevute	3
Rispetto della privacy	3,7
Informazioni ricevute sul proprio stato di salute	3,6
Chiarezza del proprio percorso riabilitativo	3,3
Condivisione del proprio percorso riabilitativo	3,3
Qualità dei pasti	3,1
Livello di pulizia, igiene dei locali	3,1
Adeguatezza dell'assistenza nel trattamento medico	3,7
Adeguatezza ambiente, arredamento, colori, spazi	2,7
Offerta attività ricreative	2,4
Offerta attività di orientamento, lavorative, formative	2,9
Capacità de personale di accogliere suggerimenti	2,7
Informazione sul funzionamento della struttura	3,1

Percentuali di risposta si

Ritieni il programma di recupero adeguato alle aspettative?	90%
Ritieni che la durata del programma di recupero possa essere adatta?	70%
Ritieni soddisfacenti le prestazioni erogate dalla struttura, tanto da raccomandarle a terzi che abbiano necessità di cura?	80%
Ti è stato affidato l'operatore di riferimento?	70%

I risultati sopra riportati si riferiscono ad un campione di 11 utenti che hanno espresso le loro preferenze all'interno di apposito questionario di soddisfazione, somministrato almeno annualmente.



I SERVIZI DI SUPPORTO

Sono servizi rivolti alle famiglie degli utenti. La famiglia gioca un ruolo fondamentale, è direttamente coinvolta nel percorso di recupero e costituisce una risorsa imprescindibile ad esso. Conseguentemente è definito un “progetto famiglie” avviato per primo dalla sede di Arezzo e poi applicato a tutte le sedi del centro. Tale progetto prevede, attraverso la programmazione di gruppi di autoaiuto e gruppi fra familiari e personale specializzato nel settore, di sostenere ed accompagnare i congiunti, delle persone aderenti ai progetti terapeutico riabilitativi, mirando ad una progressiva responsabilizzazione e coinvolgimento nel processo di cambiamento, anche analizzando e modificando le dinamiche familiari disfunzionali.

Tutte le attività vengono coordinate da operatori del centro e vengono programmate anche con cadenza settimanale.

Gli incontri dedicati alle famiglie hanno anche l’obiettivo di chiarire e di informare circa le dinamiche delle attività svolte all’interno del centro, secondo i principi di trasparenza e partecipazione.

PREVENZIONE E RAPPORTI CON IL TERRITORIO

Il CSA ha sempre considerato obiettivo prioritario consolidare rapporti con i territori in cui sono presenti le proprie sedi operative, con particolare riguardo ai referenti privati e pubblici. Tali rapporti sono considerati occasioni di favorire la diffusione di una cultura di integrazione e partecipazione, fondamentale premessa per la creazione di opportunità progettuali di reinserimento e di prevenzione.

Il centro svolge anche attività di sensibilizzazione, eventi, open day, convegni, seminari, pubblicazioni (come la rivista periodica “Essere”), corsi di formazione. Attraverso di esse promuove valori, principi, comportamenti sani, con l’obiettivo di contribuire alla salute sociale.

Le attività di prevenzione, sono rivolte in maniera specifica alla dimensione giovanile che già presenta comportamenti di sofferenza, devianti e distruttivi. Si organizzano incontri nei luoghi naturali di aggregazione, sensibilizzando e sostenendo.

Uno specifico progetto è destinato all’ambito delle scuole, differenziato per grado e modulato sulla base delle specifiche esigenze dell’istituto protagonista.

L’organizzazione tiene in considerazione l’apporto delle associazioni di tutela dei cittadini, dei malati e del volontariato.



GESTIONE DEI RECLAMI

Qualsiasi soggetto sia interno che esterno all'organizzazione, che si ritenesse insoddisfatto o volesse informare il CSA di eventuali disservizi o spunti di miglioramento relativamente ai servizi erogati, può indirizzare tali comunicazioni, sotto qualsiasi forma, ad ogni sede del CSA.

Tali informazioni verranno prese in carico e in caso di necessaria risposta, essa verrà trasmessa in forma cartacea o via mail o pec entro 30 giorni dal ricevimento.

Whistleblowing (D.Lgs. 24 del 10/03/23)

I dipendenti e i collaboratori della CSA ONLUS possono segnalare violazioni o condotte illecite di cui siano venute a conoscenza nel contesto lavorativo.

Nel caso si desideri effettuare una segnalazione è opportuno far riferimento alla

Procedura per le segnalazioni

che definisce le corrette modalità e termini di inoltro della segnalazione.

La segnalazione può essere fatta in forma scritta o orale (per telefono).

Possono essere utilizzati due canali di comunicazione:

- Per posta, al “Responsabile della Gestione delle Segnalazioni”
- Per telefono, al numero telefonico della sede legale 0575.302038 o al numero diretto 333.7677616 chiedendo esplicitamente del “Responsabile della Gestione delle Segnalazioni”

I canali garantiscono la riservatezza e la protezione del segnalante in conformità al D.Lgs. 24 del 10/03/23 “Whistleblowing”, nonché tutelano il segnalante da ritorsioni.

Tutte le comunicazioni vengono gestite in conformità al Reg.UE 679 “Privacy”.

Il segnalante, ricorrendo alcune condizioni, può far uso di un canale di segnalazione esterna messo a disposizione dall'Autorità Nazionale Anticorruzione (ANAC).

Naturalmente il segnalante può sempre utilizzare i canali istituzionali che ritiene opportuni.



Centro di Solidarietà Arezzo ONLUS
Via Teofilo Torri, 42 – Arezzo (AR)
Tel. 0575 302038
P.IVA 01470140516 - C.F. 92002530514
info@csaarezzoonlus.it –
info@pec.csaarezzoonlus.it
www.csaarezzoonlus.it



CONTATTI

SEDE	INDIRIZZO	TELEFONO-FAX
Presidenza, sede legale ed amministrativa	Via Teofilo Torri 42 Arezzo	tel. 0575/302038 fax. 0575/324710 info@csaarezzoonlus.it info@pec.csaarezzoonlus.it www.csaarezzoonlus.it
Sede operativa di Baciano	Loc. Baciano Capolona Arezzo email: baciano@csaarezzoonlus.it pec: baciano@pec.csaarezzoonlus.it	tel. 0575/420913 fax. 0575/421864 cell. 3936942976
Sede operativa di Petrognano	Loc. Petrognano Arezzo email: petrognano@csaarezzoonlus.it pec: petrognano@pec.csaarezzoonlus.it	tel. 0575/362285 fax. 0575/362787 cell. 3936942514
Sede operativa di Grosseto	Via della Steccaia 78/82 Grosseto e-mail steccaia@csaarezzoonlus.it pec: steccaia@pec.csaarezzoonlus.it	tel. e fax. 0564/411386 cell. 3937194464
Sede operativa di Abbadia S. Salvatore	Località Podere Nardelli e-mail: abbadia@csaarezzoonlus.it pec: abbadia@pec.csaarezzoonlus.it	tel. 0577/776185 fax. 0577/779855 cell. 3897887734
Sede operativa semi residenziale di Città di Castello	Via Pomerio S. Girolamo, 2 Città di Castello (PG) e-mail : castello@csaarezzoonlus.it pec : castello@pec.csaarezzoonlus.it	tel. e fax. 075/8520390 cell. 393/6856863
Sede operativa residenziale di Città di Castello	Via Cortonese n 2 Località Santa Maria del Popolo Città di Castello (PG) e-mail: castello@csaarezzoonlus.it pec: castello@pec.csaarezzoonlus.it	tel. 075/8554627 fax 075/4652421 cell. 393/6856863