



COOPERATIVA NUOVA VITA

Carta dei servizi

(versione estesa)

Note storiche

La Cooperativa Sociale NUOVA VITA nasce nei primi anni Ottanta come famiglia aperta all'accoglienza. All'originario nucleo familiare si affianca un nucleo di circa venti volontari, con l'intento di accogliere dalla strada giovani tossicodipendenti senza alcuna possibilità di aiuto. Con il passare del tempo, da un intervento spontaneistico e fortemente caratterizzato dal volontariato, si è passati ad un'organizzazione strutturata di cooperativa sociale sempre volta prioritariamente al recupero di tossicodipendenti ed in particolar modo che necessitano di un programma riabilitativo individualizzato. Si costituisce come cooperativa l'11 gennaio 1985 e, per raggiungere l'obiettivo del suo scopo statutario, gestisce:

- un servizio residenziale, accreditato per 30 posti, di recupero tossicodipendenti regolarmente iscritta all'Albo Regionale delle Comunità Terapeutiche per l'attuazione di un programma incentrato sulla persona che prevede all'interno del suo svolgimento spazi di ridefinizione dell'intervento concordato con il Serd. All'interno di questo programma residenziale si sviluppa un percorso chiamato "Programma Breve" rivolto a pazienti cronici con particolari difficoltà riabilitative e che necessitano di un contenimento individuale e di una rieducazione meno invasiva che tenga conto di più bassi livelli di motivazione; è stato attivato un programma "Mantieni lavoro" atto a soddisfare la richiesta di pazienti che necessitano di un contenimento temporaneo con mantenimento di un posto lavorativo attuale. Vedi in seguito Descrizione Servizi
- un servizio semiresidenziale, accreditato per 15 posti, avviato grazie al "PROGETTO IL LABORATORIO" che ha come obiettivo la riabilitazione sociale e lavorativa di pazienti anche cronici sia per un'utenza maschile che femminile, tramite laboratori di falegnameria e attività creative. I programmi prevedono un supporto e accompagnamento territoriale e lavorativo.
- un servizio ambulatoriale (non accreditato) per la gestione di pazienti con ludo patia o per consulenze psicologiche inerenti il tema del consumo di sostanze o dipendenze in genere.

- Gestisce progetti ad hoc per l'affiancamento di giovani, consulenze psicologiche ambulatoriali e sostegno alla sanità territoriale.

La Cooperativa complessivamente nei suoi programmi segue, nelle strutture adibite ai servizi, circa quarantacinque tossicodipendenti provenienti prevalentemente dalla Regione Veneto ed inviati esclusivamente dai SER.D. con i quali collabora.

La sede operativa si colloca come articolazione territoriale dell'offerta complessiva regionale e nazionale nella programmazione del dipartimento per la prevenzione, cura, riabilitazione del consumo e dipendenza da sostanze stupefacenti e agisce con ruolo attivo e condiviso all'interno del Dipartimento dell'AULSS 8 Berica e in quello interdipartimentale della provincia di Vicenza.

La Cooperativa sociale NUOVA VITA si prefigge di raggiungere i propri scopi attraverso la gestione di servizi socio-sanitari orientati in via prioritaria alla risposta ai bisogni di soggetti con patologie di dipendenza. I Servizi della Cooperativa trattano i pazienti che si rivolgono agli stessi con richiesta di cura, in maniera volontaria e non coercitiva. Il paziente, dunque, all'atto dell'accoglienza sceglie di aderire per libera scelta allo stile e alla filosofia di intervento proposta dalla struttura. Il sistema curante viene esercitato mediante un'equipe terapeutica che provvede alle diverse esigenze dello stesso paziente/cliente.

In relazione a ciò la Cooperativa gestisce:

- attività o servizi di cura e riabilitazione, formazione, specializzazione sia teorica che pratica, assistenza e sostegno;
- centri diurni e residenziali di assistenza e socializzazione.
- la cooperativa si adopera nella risposta ai bisogni territoriali in coordinamento con gli istituzionali preposti (AULSS, Comuni, ecc.)

Il Consiglio di Amministrazione (CdA), organo eletto dall' Assemblea dei Soci (AdS), stabilisce le direttive principali in campo organizzativo, tecnico, finanziario e commerciale; decide quali attività effettuare e le risorse interne da impiegare, l'adeguata preparazione professionale del personale e le necessità di formazione. Condivide le attività sopra citate mediante le riunioni del "Gruppo Tecnico" dei soci lavoratori (GT) in cui sono discussi sia l'andamento e tendenze delle attività nei vari settori che i bisogni che emergono nello svolgere le attività.

La "politica" della Cooperativa rappresentata dal Consiglio è illustrata e discussa con i soci ed esprime gli obiettivi fondamentali della mission prefissati per sviluppare e migliorare i servizi.

Poiché le problematiche variano nel tempo e l'impegno a mantenere la qualità e l'adeguatezza dei servizi offerti è elemento fondante della Cooperativa, la politica è periodicamente rivista per adeguarla all'evoluzione e alle necessità dei bisogni degli utenti.

I principi generali sui quali è basata "la Politica" sono i seguenti:

- le esigenze dei clienti/utenti debbono essere soddisfatte partendo da una chiara definizione dei requisiti del servizio e dall'erogazione dello stesso;
- la qualifica, la professionalità, il senso di responsabilità e la partecipazione alla vita della Cooperativa da parte di tutti i soci/operatori sono la base per la garanzia della qualità dei servizi. Sono pertanto particolarmente curate le attività aventi lo scopo di qualificare il personale mediante formazione, di renderlo partecipe alle varie fasi del processo organizzativo, di responsabilizzarlo nel proprio lavoro;

- l'adozione del principio dell'autocontrollo per consentire la partecipazione diretta di tutto il personale all'eliminazione immediata e rapida di tutte le cause che possano ostacolare il buon esito del servizio.

Strumenti per la determinazione degli orientamenti generali e la condivisione della "Politica" della Qualità della Cooperativa sono:

- Il Consiglio di Amministrazione con cadenza mensile.
- il Gruppo Tecnico : coinvolge i soci lavoratori e i dipendenti (può essere sostituito in maniera più snella dalla riunione dei due staff dei Servizi congiunti in relazione all'argomento)
- Assemblea ordinaria annuale dei Soci ed eventuali assemblee straordinarie.

La politica della Cooperativa Nuova Vita non prevede nessun criterio di esclusione - per utenti, lavoratori o soci - che afferisca a: religione, nazionalità, genere, orientamento sessuale, orientamento politico, disabilità.

Risorse umane

Determinazione delle competenze necessarie per ricoprire un ruolo.

Per ogni figura professionale interna alla Cooperativa sociale Nuova Vita il CdA, con la collaborazione dei Responsabili dei servizi, stabilisce i principali requisiti della figura (conoscenze e competenze necessarie, titolo di studio o attestati o qualificazioni); la raccolta della formazione continua richiesta viene poi effettuata dai Responsabili di Servizio e presentata al CdA per la naturale approvazione delle risorse.

Nell'ottica di un miglioramento continuo delle competenze e delle prestazioni delle persone la Cooperativa sociale Nuova Vita, ha previsto di integrare e aggiornare periodicamente la formazione dei dipendenti. Il piano di proposta formativa viene definito annualmente in uno staff congiunto tra i servizi dove vengono evidenziati i bisogni formativi del singolo e del gruppo. Il CdA valuta in itinere

eventuali ulteriori bisogni formativi che dovessero occasionarsi durante l'anno (Vedi dopo)
Annualmente è effettuata una riflessione per verificare l'attitudine della persona a svolgere le attività previste dalla sua funzione di impiego e definire l'eventuale attività di formazione necessaria attraverso dei corsi di aggiornamento interni ed esterni alla Cooperativa.

Definizione delle attività di formazione

Il Responsabile del servizio è chiamato a soprintendere che ogni dipendente possieda conoscenze sufficienti per la consapevolezza del proprio livello di responsabilità rispetto al ruolo che lo stesso ha all'interno della Cooperativa.

Altrettanto importante è la conoscenza del contesto organizzativo da parte dei nuovi assunti per i quali è previsto un percorso di inserimento e di affiancamento ad operatori più esperti che mira a fornire le seguenti conoscenze:

- le metodologie lavorative di base;
- gli standard interni alla Cooperativa sociale Nuova Vita;
- i processi presenti;
- gli strumenti e le risorse a disposizione.

Allorché la valutazione del livello di competenza posseduto risulti inferiore a quello ritenuto necessario per il corretto svolgimento della propria mansione, si deve prevedere l'azione formativa per rendere il Dipendente il più possibile idoneo all'attività che deve svolgere. All'atto dell'assunzione il Dipendente è tenuto allo studio delle I.O. (Istruzioni Operative) stabilite dal Servizio e che normano i fondamentali processi di erogazione del servizio.

Il CdA ha stabilito che l'azione formativa possa essere di carattere interno od esterno: la pianificazione delle attività formative viene attivata su progetto stabilito da referenti dei gruppi di lavoro (staff) sulla scorta dell'analisi dei bisogni espressi ed emersi su supervisione attiva dei Responsabili di Servizio. Si pone particolare attenzione, nella pianificazione della formazione, sia all'organizzazione interna che alla risposta ai cambiamenti dei bisogni che emergono dal territorio siano essi collettivi ed individuali.

L'analisi dei bisogni formativi avviene all'interno degli staff dei differenti servizi a seguito di un confronto legato a:

1. variazioni dei bisogni dell'utenza;
2. nuove metodologie di lavoro nell'ambito di interesse: tossicodipendenza, psicologia, pedagogia, intervento socio sanitario;
3. percezione dello stato di benessere individuale e del funzionamento dell'équipe di lavoro.

Sulla scorta di questa discussione, i referenti individuati in stretta collaborazione con i Responsabili di servizio individuano le proposte formative e le formalizzano.

La proposta del piano formativo è esposta in AdS annuale dai referenti la formazione per essere deliberata e finanziata. Sarà poi compito dei referenti calendarizzare le giornate formative e a chi sono rivolte.

La reale implementazione della formazione annuale è raccolta in apposito file che ne certifica l'avvenuta realizzazione per la Cooperativa; oltre a ciò è responsabilità del singolo socio la raccolta documentale di attestati di partecipazione e di aggiornamento della propria cartella individuale.

Politica sul cliente e utente

La Cooperativa Nuova Vita è consapevole che la costituzione di un'organizzazione armonica e capace di orientarsi al continuo miglioramento non può prescindere dall'identificazione delle richieste del cliente/utente e dalla trasformazione di queste in specifiche operative, ed agisce in merito con procedure come di seguito indicate.

Innanzitutto la Cooperativa individua come stakeholder principali dei Servizi Nuova Vita:

1. i pazienti (utenti)
2. i Servizi Pubblici per le Dipendenze – Ser.D - (clienti)
3. i familiari – quando coinvolgibili - (utenti)

Ulteriori portatori di interesse indiretti dell'attività della Cooperativa sono: le istituzioni pubbliche nei diversi gradi di articolazione (Regione, Comune, Magistratura, ecc.); la collettività e il territorio.

Vi è una costante attenzione del CdA e AdS di soddisfare e rispettare i bisogni e le aspettative di tutti gli stakeholder della Cooperativa, secondo il mandato istituzionale in atto.

Il CdA si impegna, con la collaborazione di tutti gli addetti della Cooperativa Nuova Vita, ad assicurare che le necessità e le attese dei clienti/utenti siano determinate e soddisfatte.

A tale scopo prevede la raccolta sistematica di informazioni in merito la soddisfazione dei clienti e degli utenti secondo la seguente modalità:

1. questionario di raccolta "Soddisfazione dell'utente" con apposita rilettura nel file di controllo; spazio per eventuali miglioramenti del servizio;
2. verifiche periodiche con i clienti secondo modalità personalizzate con i singoli operatori Ser.d. Restituzione al Responsabile di servizio e all'équipe curante dell'esito della verifica;
3. questionario di raccolta "Soddisfazione del familiare" per i familiari. Per il grado di soddisfazione dell'utente e dei famigliari la Cooperativa sociale NUOVA VITA trasmetterà 2 volte all'anno (dicembre e giugno) dei questionari di gradimento. Questi verranno trasmessi ai famigliari interessati via e-mail. Ci si avvarrà della funzione "Moduli" di Google che, in modo automatico, tratterà i dati delle risposte e fornirà dei grafici riassuntivi. Tali informazioni verranno poi condivise in sede di Assemblea Generali dei soci.

Tutti gli operatori della Cooperativa Nuova Vita sono attenti a percepire, anche in modo informale, la soddisfazione del cliente utente durante i momenti di contatto; particolare attenzione è posta alle considerazioni verbali del cliente sul servizio svolto, sulla

corrispondenza tra obiettivi prefissati e raggiungimento degli stessi, le situazioni di conflittualità con i clienti in merito alla gestione dell'utenza.

Per svolgere tutto ciò è necessaria una buona comunicazione interna relativa a tutti i processi e percorsi messi in atto da tutti gli operatori, per questo la Cooperativa Nuova Vita ha attivato adeguati processi di comunicazione, sia verticali che orizzontali.

La comunicazione verticale si attiva mediante la distribuzione dei documenti relativi alle politiche decise, agli obiettivi stabiliti e ai dati sull'andamento; mentre quella orizzontale, oltre alla specifica équipe clinica fatta settimanalmente, è attuata anche attraverso le riunioni del "Gruppo Tecnico", le riunioni di équipe durante le quali affrontare i temi relativi alle attività occupazionali. Gli argomenti di tali riunioni sono formalizzate nel quaderno staff o altri verbali di riunione.

Come notazione a margine si sottolinea che la particolarità antisociale dell'utenza gestita e la pedagogia applicata in ambito comunitario impongono una lettura attenta e discriminata degli esiti della valutazione. La metodologia riabilitativa della dipendenza infatti è legata alla frustrazione del desiderio, alla dilazione del bisogno e alla tolleranza della frustrazione (dei "no" di operatori ed équipe). Gli esiti della valutazione vanno dunque inseriti in una lettura di contesto più ampia e articolata.

Riguardo gli esiti di programma la Cooperativa Nuova Vita ha predisposto un file di raccolta dati che valuta periodo di permanenza (ad esito positivo del programma) e ricaduta. Data la particolare attenzione all'individualizzazione dei programmi comunitari non è possibile una standardizzazione dei risultati ma tale file fornisce valide indicazioni su: ricaduta, tipo di sostanza, tempo di latenza, gravità della ricaduta. L'attenzione della Cooperativa Nuova Vita è rivolta al mantenimento di una relazione continuativa anche all'esito conclusivo del programma. Tale attenzione fornisce elementi valutativi su variabili labili quali: la capacità di instaurare legame da parte delle differenti équipe e monitoraggio sulla cronicità della patologia dipendente. Questo aspetto ha anche caratteristica di prevenzione alla ricaduta e gestione tempestiva della stessa.

La Cooperativa Nuova Vita fornisce spazi e attrezzature per lo svolgimento di attività para-lavorative e ricreative secondo un'idea ergoterapica e riabilitazione funzionale dell'utente.

Per le apparecchiature più complesse - presenti soprattutto nel servizio Laboratorio - e che richiedono interventi di manutenzione, la Cooperativa Nuova Vita ha predisposto la scheda di manutenzione che riporta oltre alla descrizione dell'attrezzatura la manutenzione e relativa frequenza di esecuzione. E' compito di un operatore incaricato RLS coadiuvato dall' RSPP eseguire quanto precisato. Come forma di responsabilità diffusa è compito di tutti i lavoratori segnalare anomalie o malfunzionamenti rilevati con tempestività.

La Cooperativa Nuova Vita ritiene di fondamentale importanza che le aree utilizzate per lo svolgimento dell'attività lavorativa rispondano sia a requisiti ergonomici che ad esigenze di qualità produttiva. I locali e gli spazi sono suddivisi, attrezzati e gestiti in modo da rispettare la persona e garantire lo svolgimento ergoterapico delle attività. Tutti gli ambienti di lavoro hanno temperatura, luce e spazi sufficienti per garantire una corretta attività lavorativa adeguata allo svolgimento della mansione assegnata.

La Cooperativa Nuova Vita per le attività atte alla circolazione dei mezzi in sicurezza ha previsto quanto segue:

- scadenario informatico che segnala: bollo e assicurazione -gestito dall'Amministrazione;
- accordo di gestione con Officina esterna che segnala: scadenze revisione, scadenze di tagliando, ordinaria e straordinaria manutenzione.

Rispetto degli obblighi normativi

La tipologia di servizio erogato non richiede particolari infrastrutture per il rispetto della conformità ai requisiti, pertanto la gestione delle condizioni di lavoro risponde ai requisiti richiesti dalla Legge Regionale 20/2002, dal D.lg. 81/2008, e dal regolamento UE 679/2016 (in seguito GDPR 679/2016); per la prima si rimanda alla documentazione di accreditamento, per la seconda al documento di valutazione dei rischi, per la terza al documento programmatico sulla sicurezza dei dati.

All'interno dei propri locali la Cooperativa Nuova Vita rispetta e rende conosciute ai propri addetti le normative introdotte dal D.lg. 81/2008 e successive modifiche; per raggiungere lo scopo la Cooperativa Nuova Vita ha designato una figura esterna per il mantenimento degli standard stabiliti dal D.lg. 81/2008 e successive modifiche.

Il Responsabile della Sicurezza ha il compito di controllare l'attuazione della normativa all'interno dei locali e nei laboratori e di svolgere periodicamente attività di formazione per il personale, in particolare modo per i nuovi assunti.

L'intera area della sicurezza della cooperativa viene coordinata da un lavoratore incaricato dal consiglio di C.d.A. come da organigramma aziendale.

Ove il Responsabile della Sicurezza riscontrasse delle difformità o dei comportamenti ritenuti pericolosi o dannosi per gli addetti, egli è tenuto a farne segnalazione scritta e a provvedere agli interventi del caso.

Il Responsabile della Sicurezza custodisce la legislazione di riferimento in materia e provvede periodicamente alla sua verifica ed aggiornamento.

Area Amministrativa

Allo scopo di supportare le operazioni dei servizi della Cooperativa ed i rapporti amministrativi con l'esterno e l'interno si attiva un ufficio amministrativo coordinato da un consigliere che cura:

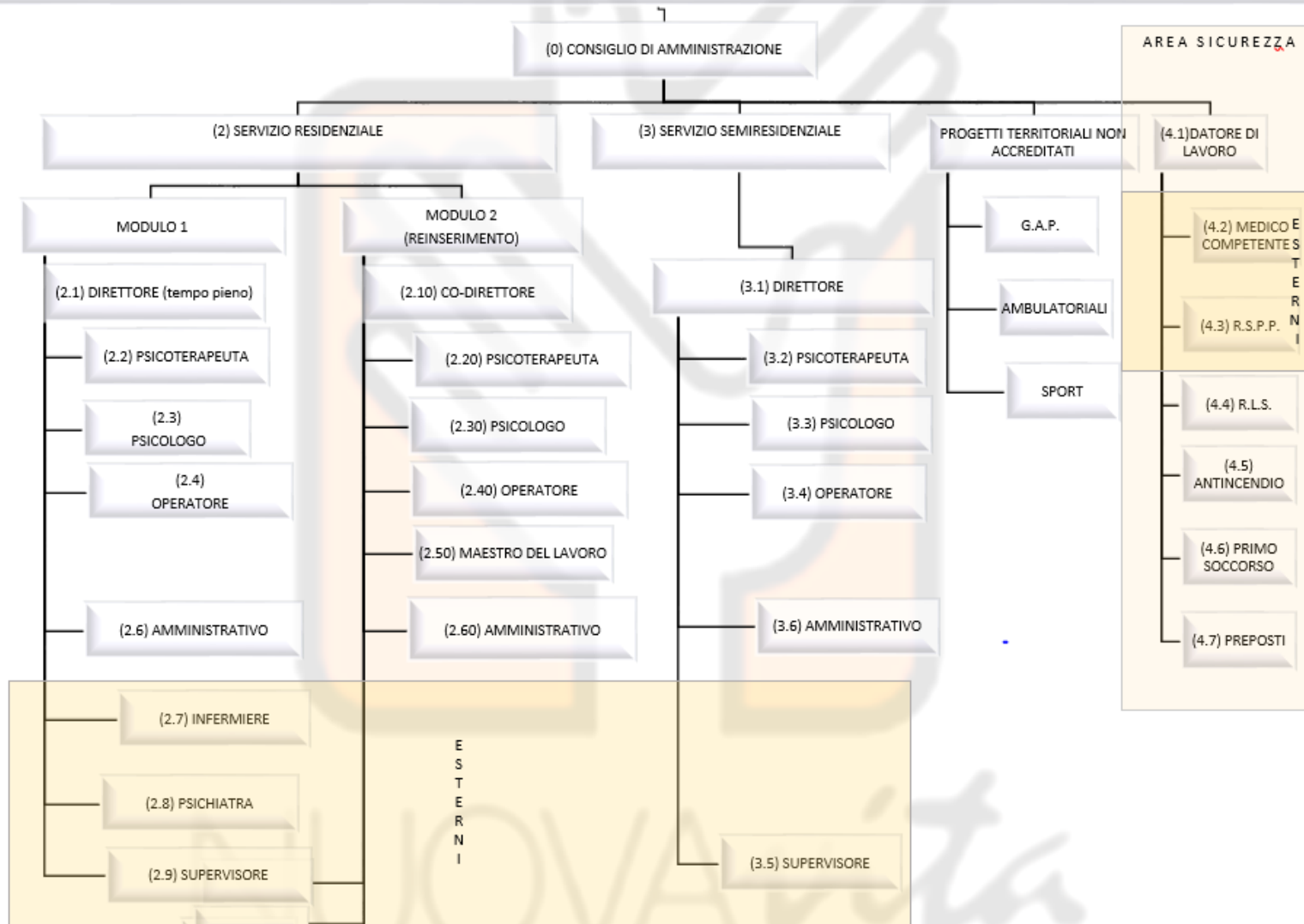
- rapporti con fornitori di servizi, enti e istituzioni pubbliche;
- registrazioni contabili in partita doppia con gestionale Zucchetti;
- fatturazione elettronica con clienti e fornitori;
- predisposizione contabile per Bilancio redatto poi con Consulente esterno;
- gestione movimento utenti con programma "Geko" e "Geki" finanziato dalla Regione Veneto;
- gestione amministrativa individuale degli utenti;

- gestione di segreteria;
- gestione delle risorse umane (contratti di lavoro, orari lavorativi, buste paga, ...)
- compilazione questionari di dati statistici con l'utilizzo del programma "Geko" (ISTAT, Prefettura, Regione, Camera di Commercio e altri).

Trimestralmente si esegue una verifica di "Bozza di Bilancio" con il consulente esterno ed una verifica mensile interna trasversale (amministrazione e operatori) per quanto concerne l'amministrazione individuale degli utenti.

Per la consulenza contabile ci si avvale dei servizi di consulenza di Confcooperative di Vicenza.

ASSEMBLEA DEI SOCI COOPERATIVA NUOVA VITA



La Cooperativa sociale NUOVA VITA per garantire l'attività di erogazione del servizio ha predisposto dei monitoraggi periodici definendo nel dettaglio le attività di esecuzione, i responsabili, i tempi e i documenti di registrazione.

In particolare ha predisposto i seguenti strumenti:

1. relazioni annuali da parte dei Responsabili dei servizi all'AdS;
2. monitoraggio istantaneo dei carichi di presenza dell'utenza con file elettronici e sistema Geko-Geki;
3. monitoraggio amministrativo con programma informatico gestionale;
4. verbali di riunioni d'equipe;
5. scheda di soddisfazione clienti;
6. Servizio Residenziale: il servizio comunità si avvale di molteplici indicatori di rilevazione regionali (Allegato "D" Dgr. n.84 del 16 gennaio 2007) che hanno carattere di verifica e controllo del servizio e della qualità del servizio:
 - saturazione del servizio;
 - ore trascorse all'esterno della struttura;
 - utenti in trattamento farmacologico;
 - utenti sieropositivi;
 - utenti che lavorano;
 - utenti con doppia diagnosi psichiatrica;
 - durata media del servizio;
 - utenti che hanno portato a termine con successo il percorso;
 - utenti che hanno abbandonato il programma o sono stati espulsi;

7. Servizio Semiresidenziale "Il Laboratorio": il servizio semiresidenziale si avvale di molteplici indicatori di rilevazione regionali (Allegato "D" Dgr. n.84 del 16 gennaio 2007) che hanno carattere di verifica e controllo del servizio e della qualità del servizio:

- frequenza;
- permanenza giornaliera;
- utenti in trattamento farmacologico;
- utenti che hanno portato a termine con successo il percorso;
- utenti che hanno abbandonato il programma o sono stati espulsi;
- durata media del servizio;

Processi relativi al cliente

Le attività, le responsabilità e la documentazione da utilizzare per la stesura del contratto con il cliente e con l'utente sono descritte nei Processi relativi al cliente che specifica anche le modalità di archiviazione della documentazione.

Entrambe le linee di business della Cooperativa Nuova Vita (erogazione dei servizi residenziale e semiresidenziale) seguono lo stesso iter per il rapporto del contratto con il cliente.

La Cooperativa sottoscrive una convenzione con l'Azienda U.L.SS. per favorire il recupero della salute fisica e psichica dei soggetti dipendenti da sostanze stupefacenti o psicotrope, con modalità di intervento conformi alle norme di Legge previste dall'art.117 del DPR 309/90 e del DM 19.02.93 e L.45/lumia.

L'ammissione dei soggetti in Cooperativa, con retta a carico delle unità sanitarie locali di residenza degli stessi, ha luogo mediante l'invio di apposita lettera d'impegno. L'Amministrazione esegue gli obblighi informativi verso la Regione tramite lo strumento Geki.

La Cooperativa sociale NUOVA VITA ha previsto una fase di preaccoglienza durante la quale l'utente prende dei contatti con la comunità e questa può valutare il grado di impegno e motivazione dell'utente stesso al fine di decidere l'inserimento e quindi la formalizzazione di un contratto con il

Ser.d.

La fase di preaccoglienza è finalizzata anche alla verifica dell'idoneità di un programma rispetto all'altro (residenziale-semiresidenziale) e alla compatibilità con i programmi proposti.

Per la comunicazione con il cliente la Cooperativa Nuova Vita predispone incontri periodici con gli operatori del Ser.d. e con l'utente.

Progettazione e sviluppo

La Cooperativa Nuova Vita eroga il proprio servizio secondo una modalità consolidata, pertanto il progetto dei servizi, oggetto di certificazione, è già stato definito, verificato e validato in passato. Considerando che non è prevista la progettazione di nuovi servizi (intesi come linee di business) e tale attività non è certamente ripetitiva.

Qualora si verificasse la necessità di dover predisporre un progetto per un nuovo servizio la Cooperativa Nuova Vita ed, in particolare il CdA, predisporrà un piano per far fronte alla realizzazione del progetto definendo le fasi di progettazione che, a partire dagli elementi in ingresso (es. richieste, leggi, convenzioni, analisi dei bisogni, sostenibilità ecc.) portano alla predisposizione di una nuova specifica operativa. Pur consapevole delle linee di indirizzo della Regione Veneto, la cooperativa si attiva e partecipa a momenti di formazione innovativa in percorsi proposti dall'esterno, ma anche proponendo all'esterno percorsi nuovi e particolari per rispondere a bisogni emergenti.

Nel caso di progettazione di nuove attività all'interno dei Servizi già attivi, il Responsabile del Servizio in accordo con il CdA individua un operatore o più operatori per la progettazione. La progettazione viene poi valutata, autorizzata all'implementazione e finanziata dal CdA, in accordo con il Responsabile di Servizio.

Istruzioni operative

La Cooperativa Nuova Vita ritiene di fondamentale importanza che tutti i servizi erogati rispondano a precisi criteri qualitativi, in un'ottica decisamente orientata alla soddisfazione del cliente (utente e cliente).

Il processo di erogazione del servizio è condiviso mediante:

- applicazione delle disposizioni cogenti di riferimento (L.45, L.r.246, L.r.22 del 2002);
- qualifica del personale e verifica periodica del grado di addestramento;
- Istruzioni Operative relative:
 - Istruzione operativa pulizie
 - Regolamento interno operatori
 - Istruzione operativa gestione serra
 - Istruzione operativa gestione utenti
 - Istruzione operativa consegna farmaci
 - Istruzione operativa gestione cucina forno
 - Istruzione operativa organizzativa attrezzatura
 - Istruzione operativa laboratorio
 - Istruzione operativa Gestione documentale

E' fatto obbligo a tutti gli operatori di qualsiasi ordine o grado:

1. la presa visione e l'applicazione della Politica della Cooperativa;
2. la presa visione e l'applicazione delle Istruzioni operative e dei regolamenti della Cooperativa;
3. l'aggiornamento della propria posizione formativa – secondo quanto previsto dalla propria professione e Albo - e conseguente aggiornamento della propria cartella individuale.
4. la presenza alla formazione obbligatoria in merito alle normative vigenti in tema di sicurezza, privacy, rischi prevista dalla Cooperativa.

Servizio residenziale

Comunità Terapeutica

I programmi terapeutici del Servizio Residenziale della Comunità Nuova Vita rispondo a criteri di alta individualizzazione in relazione ai bisogni dei pazienti e alle richieste del Servizio Ser.d inviante.

Il progetto è determinato, in accordo con il Ser.d, in fase di preaccoglienza e siglato con il paziente all'atto dell'ingresso.

I progetti terapeutico riabilitativi individualizzati si declinano su tre tracce di Programma:



il

Programma psico-riabilitativo profondo



il

Programma strategico-interazionista (o programma Breve)



il

Programma "Mantieni lavoro"

Per ogni paziente viene individuata una mini-equipe (composta solitamente da uno psicoterapeuta e da un operatore/educatore) che segue il caso per tutto lo svolgimento del processo riabilitativo. Solitamente il terapeuta individuato risulta essere anche il case-manager.

PROGRAMMA PSICO-RIABILITATIVO PROFONDO

Il programma psico-riabilitativo è un programma residenziale che mira ad un cambiamento profondo della persona. Il lavoro clinico mira ad individuare ed affrontare le fragilità personali del paziente che possono essere state causa ed effetto della situazione di dipendenza.

Durante la permanenza in comunità la persona viene aiutata a rafforzare il proprio Sé analizzando le dinamiche emotive e relazionali che contraddistinguono il funzionamento della persona.

Si svolgono attività terapeutiche ed educative volte ad aumentare la consapevolezza di sé e a modificare gli atteggiamenti problematici.

Strumenti terapeutici:

- gruppi di psicoterapia e gruppi tematici
- colloqui psicoterapeutici individuali
- seguimiento farmacologico e psichiatrico (al bisogno)

Strumenti educativi:

- gruppi di gestione
- tempo libero strutturato
- lavoro ed ergoterapia
- counseling educativo

Il programma ha durata variabile e procede per obiettivi e verifiche.

PROGRAMMA STRATEGICO-INTERAZIONISTA o PROGRAMMA BREVE

Il "Programma breve" è rivolto a persone che necessitano di un intervento contenitivo limitato nel tempo che favorisca la ridefinizione di un progetto di vita futuro. Tale programma è scandito da due fasi, per la maggior parte completamente "residenziali"; si intende come residenziale una permanenza diurna e notturna costante all'interno della struttura con la presenza continuativa di operatori della Comunità.

La prima parte del programma ha una durata di 6 mesi ed è rivolta a un recupero della capacità funzionali e psicologiche del soggetto. In tale periodo si analizza la situazione del paziente valutando le risorse residue e le possibilità future. In questo periodo viene tematizzato il tema della/e ricaduta/e passate e si lavora sull'accettazione della patologia di tossicodipendenza. Se necessario vengono coinvolte le persone vicine al paziente (familiari o relazioni affettive) al fine di studiare una possibilità di reinserimento.

La successiva fase ha la finalità di reinserire il paziente nell'ambito sociale e lavorativo in coerenza con l'osservazione e l'analisi avvenuta nei mesi precedenti. Il soggetto viene accompagnato

nell'implementazione di obiettivi di tipo sociali (relazioni, tempo libero, interessi....) e sulla ricerca lavoro.

Durante questa fase viene restituita al soggetto una discreta autonomia di movimento, sempre monitorata e controllata con test urine e alcol test. Vengono monitorate e controllate anche spese e programmazione settimanale.

Si sottolinea che questa fase può essere svolta anche in maniera non residenziale e, anche, scollegata dalla Comunità stessa in accordo con il progetto terapeutico individualizzato concordato con il servizio inviante.

Questo periodo non ha una tempistica standardizzata poiché risulta in relazione con le risorse personali e territoriali del paziente; la durata viene definita con il Ser.d. inviante. Secondo consuetudine si può comunque definire che il periodo di reinserimento ha una durata di circa 6 mesi.

Il programma completo, dunque, ha durata variabile tra i 12 e 14 mesi.

Strumenti terapeutici:

- gruppo terapeutico specifico sulla ricaduta
- colloqui individuali

Strumenti educativi:

- gruppi di gestione per il periodo residenziale
- tempo libero strutturato
- lavoro ed ergoterapia
- counseling educativo

PROGRAMMA "MANTIENI-LAVORO"

Il programma denominato "Mantieni lavoro" è rivolto a pazienti che necessitano della prospettiva di conservazione del lavoro in essere unito ad una fase residenziale presso la Comunità.

Il programma è scandito tre fasi:

Accoglienza residenziale completa: per 15 giorni il paziente è inserito in maniera diurna e notturna presso la comunità. Tale periodo serve a favorire una interruzione dall'ambiente di provenienza ed una integrazione nelle relazioni con gli operatori della Comunità.

Il paziente durante il giorno è occupato in attività ergoterapica e lavorativa, terapeutica ed educativa, seguito da personale professionalizzato dipendente dalla struttura.

La terapia psicologica prevede colloqui individuali psicoterapici e gruppi psicoterapeutici e educazionali. E' previsto il seguimiento psichiatrico in caso di necessità.

Fase semiresidenziale: per un periodo di 6 mesi il paziente risiederà nella struttura e avrà la possibilità di riprendere l'attività lavorative. Avrà monitoraggio del denaro, controlli urine per l'assunzione di sostanze, alcol test e, se compatibile, somministrazione di antagonisti all'alcol. Obiettivi di questa fase sono: riprendere l'elaborazione di alcune dinamiche relazionali del paziente e sistemazione delle stesse; verificare il livello astinenziale e motivazionale del paziente. Questa fase può essere prolungata in relazione alle esigenze del paziente.

Fase di accompagnamento: con il Sert di riferimento si stabilisce un progetto di accompagnamento e controllo da effettuarsi con gli operatori/psicologi della struttura. Il paziente è svincolato dagli aspetti residenziali ma viene costantemente monitorato riguardo l'assetto di vita scelto e l'astinenza da sostanze psicotrope. Questa ultima fase ha durata variabile in accordo con il Ser.d di appartenenza. Eventuali ricadute ridefiniscono gli obiettivi in essere.

Servizio semiresidenziale

"Il laboratorio"

"Il LABORATORIO" Un servizio occupazionale-terapeutico diurno per soggetti in reinserimento sociale: sviluppa un progetto educativo formulato e messo in atto dalla Cooperativa Nuova Vita a favore di soggetti in reinserimento sociale con problematiche legate alla dipendenza.

Si tratta di un intervento diurno finalizzato principalmente al **contenimento** e alla **riabilitazione**.

A partire dai bisogni dell'utenza si attivano **percorsi individualizzati** di accoglienza per pazienti in fase problematica o di sospensione della propria condizione, attivando percorsi di trasformazione attraverso azioni di supporto terapeutico ed assistenziale, formazione, esperienza lavorativa e gestione del tempo libero.

OBIETTIVI ED ATTIVITA'

Il laboratorio prevede occasioni di sperimentazione diretta in attività occupazionali, formative, e di gestione del tempo libero. Oltre che al supporto terapeutico, al monitoraggio, alle attività di inserimento sociale e lavorativo.

L'attività occupazionale: si pone l'obiettivo di offrire momenti e luoghi di occupazione del tempo giornaliero per riattivare i pazienti e occupare la giornata in funzione di una prevenzione alla ricaduta e sviluppare interessi e motivazioni. Le attività permettono inoltre di sviluppare competenze specifiche e capacità necessarie per misurarsi con i ritmi lavorativi e con le responsabilità connesse. I settori attivi presso il laboratorio sono: la lavorazione del legno e l'area creativa.

L'attività formativa: si pone l'obiettivo di attivare corsi di formazione per sviluppare competenze professionali e sociali utili al reinserimento, e a dare nuovi stimoli e motivazioni ai destinatari. I corsi di formazione saranno tarati sulle specifiche potenzialità dei destinatari, saranno flessibili e sostenibili per i pazienti. Le aree formative comprendono sia lo sviluppo di conoscenze/competenze in ambito professionale che le competenze trasversali o di base.

L'attività di tempo libero: si pone l'obiettivo di creare e facilitare le occasioni di esperienze in contesti sociali (artistici, culturali, sportivi, naturalistici, ludico-ricreativi,...) in cui il soggetto viene

accompagnato a mettere alla prova la propria tenuta personale nella gestione delle uscite, delle relazioni, dei propri soldi, degli orari e dei comportamenti oltre a incrementare gli orizzonti di interessi personali per stimolare e facilitare la riscoperta del sé e della socialità. Altro obiettivo è di inserire, se opportuno, gli utenti in attività sociali e di volontariato del territorio.

L'attività terapeutica: si pone l'obiettivo di sostenere il singolo per la ricerca di un equilibrio personale e relazionale tramite un progetto personale, gruppi e colloqui individuali.

L'attività assistenziale: si pone l'obiettivo di supportare il paziente nell'attività di monitoraggio della cura di sé dal punto di vista sanitario e domiciliare, di prima valutazione di opportunità per invalidità e previdenza, e il sostegno a situazioni amministrative legate all'abitare o ad aspetti giuridici.

L'attività reinserimento lavorativo: si pone l'obiettivo di attivare strategie per il reinserimento lavorativo dei pazienti attraverso percorsi specifici e personalizzati (bilancio di competenze, ricerca attiva, tirocinio, ...). Il supporto non comprende solo la stesura del curriculum vitae o la ricerca di un lavoro/tirocinio, ma attiva percorsi legati al tema del lavoro che comprendono gli aspetti motivazionali, il concetto di lavoro e le rappresentazioni, i propri limiti e le risorse, fino alla definizione degli obiettivi professionali, ai monitoraggi e le verifiche delle azioni di reinserimento.

METODOLOGIA DI LAVORO

Tutte le attività del laboratorio si caratterizzano per la definizione di un progetto personalizzato per ogni paziente inserito. Dalla richiesta di inserimento, all'analisi della domanda da parte dei servizi, alla pianificazione delle attività (formative, lavorative, di gestione del tempo libero), alla permanenza in laboratorio, ai servizi terapeutici o assistenziali, tutto viene inserito in un programma che prevede un monitoraggio in itinere sia con il paziente che con il servizio inviante ed una valutazione/riprogettazione per ciascuna area attivata.

EQUIPE DI LAVORO

Il laboratorio è un servizio gestito da un'equipe di lavoro con professionalità e specializzazioni diverse per garantire sempre una relazione efficace e competente con l'utenza. Il gruppo di lavoro prevede momenti settimanali di staff per pianificare le attività e monitorare l'utenza,

momenti di supervisione mensile sulle dinamiche fra colleghi e con i pazienti, incontri di formazione e aggiornamento di gruppo e individuali su tematiche legate al servizio. Inoltre il servizio è in costante collegamento con i Ser.D. non solo per gli inserimenti, monitoraggi e verifiche dei pazienti, ma anche, attraverso le attività dei dipartimenti e dei gruppi tematici attivi in essi.

UTENZA

Il target del servizio si può classificare in soggetti con problematiche di dipendenza in tutte le sue forme e in particolare per:

1. Soggetti che hanno alle spalle fallimenti post-comunitari recenti e non siano grado di riaffrontare nuovamente un programma in comunità.
2. Soggetti che si trovino nella fase del reinserimento sociale e per motivi diversi – sociali o psicologici – abbiano bisogno di sostegno nell'affrontare il contesto sociale (lavoro, formazione, salute, supporto pratiche burocratiche).
3. Soggetti provenienti dal carcere in pena alternativa per condanne riferite all'ambito delle dipendenze.
4. Soggetti considerati "cronici", con bisogni relazionali e terapeutici non troppo intensi, con bisogni di regolazione/organizzazione della giornata (denaro, terapie, monitoraggio consumo sostanze, gestione tempo libero).
5. Soggetti giovani che hanno bisogno di un periodo anche breve di sospensione per poi riattivare processi di autonomia attraverso progetti individualizzati o accompagnamento a percorsi intensivi.

CONTESTO

Il laboratorio è un luogo di cura e riabilitazione dei pazienti e per questo garantisce un ambiente protetto sia per quanto riguarda le sostanze che i comportamenti. In caso di gravi trasgressioni alle regole l'utente può essere allontanato dalla struttura.

L'accoglienza diurna prevede un servizio mensa interno. Il servizio ha un regolamento interno per favorire una gestione adeguata e partecipata dell'utenza. I momenti di vita comunitaria interna (mensa, pulizie, riordini degli spazi,...) hanno l'obiettivo di favorire l'integrazione sociale, le relazioni, il rispetto delle regole e la cura del sé e dell'ambiente.

Periodicamente all'interno del laboratorio verranno attivati gruppi tematici sia su temi relazionali e di clima di gruppo/convivenza, che su tematiche specifiche rispetto al benessere personale o tematiche organizzativo/lavorative.

BENEFICI

L'organizzazione e la struttura del servizio favorisce:

- Programmi molto flessibili e personalizzati.
- Inserimento di persone con vari livelli di gravità e diverse esigenze cliniche.
- Adatto ad utenza mista sia maschile che femminile.
- Territoriale: in sinergia con le realtà e i servizi presenti nel territorio.