

COMUNITÀ DI ACCOGLIENZA RESIDENZIALE

Carta dei servizi

INSIEME VERSO NUOVI ORIZZONTI ODV

PIGLIO

MARINO

PISTOIA

MONTEVARCHI



Insieme verso
Nuovi Orizzonti OdV

LA CARTA DEI SERVIZI

- è uno strumento con il quale si attuano i principi di informazione, trasparenza e accessibilità e si garantisce il rispetto dei diritti di uguaglianza, imparzialità, partecipazione e tutela della dignità della persona;
- intende fornire informazioni chiare ed esplicite, in particolare sulle comunità di accoglienza residenziale dell'Associazione *Insieme Verso Nuovi Orizzonti O.d.V.*, per mettere il cittadino nelle condizioni di partecipare attivamente ai processi decisionali che lo riguardano;
- è frutto di un lavoro congiunto degli operatori e dei membri esperti dell'Associazione e viene aggiornata annualmente.



INDICE

NUOVI ORIZZONTI

| | |
|--------------------------------------|--------|
| 1. La mission | Pag. 4 |
| 2. Nuovi Orizzonti oggi | Pag. 5 |
| 3. La storia | Pag. 5 |
| 4. Modello e valori di riferimento | Pag. 7 |
| 4. Gratuità dei servizi per l'utente | Pag. 8 |

LE COMUNITÀ DI ACCOGLIENZA RESIDENZIALE

| | |
|---|---------|
| 1. Il programma Nuovi Orizzonti | Pag. 8 |
| 2. Il metodo | Pag. 10 |
| 3. Servizi per l'utente | Pag. 11 |
| 4. Condizioni per l'utente | Pag. 12 |
| 5. Le attività | Pag. 13 |
| 6. L'équipe educativa | Pag. 16 |
| 7. Modalità di ingresso | Pag. 16 |
| 8. Modalità di dimissioni, trasferimento e Follow up | Pag. 17 |
| 9. Modalità di informazione degli utenti e di diffusione della Carta dei Servizi | Pag. 17 |
| 10. Partecipazione degli utenti alla vita comunitaria | Pag. 17 |
| 11. Rapporti con le famiglie | Pag. 18 |
| 12. Miglioramento della qualità | Pag. 18 |
| 13. Suggestimenti e reclami | Pag. 19 |

CONTATTI DELLE COMUNITÀ DI ACCOGLIENZA RESIDENZIALE PAG. 19

NUOVI ORIZZONTI

1. LA MISSION

Insieme verso Nuovi Orizzonti O.d.V. è una Comunità diffusa in molti paesi, che si pone l'obiettivo di intervenire in tutti gli ambiti del disagio sociale realizzando azioni di solidarietà a sostegno di chi è in grave difficoltà, con una particolare attenzione alle tante problematiche che caratterizzano il mondo giovanile.



Insieme verso Nuovi Orizzonti O.d.V. interviene anche nell'ambito della formazione per rispondere a una forma di disagio sociale più diffusa e stratificata, riconducibile a una crisi di senso e di valori. Propone specifici percorsi innovativi e un proprio programma di ricostruzione integrale della persona che unisce la dimensione psicologica a quella umana e spirituale.

Per rispondere alle numerose forme di disagio e alle tante sfide che caratterizzano la società odierna, l'impegno della Comunità si sviluppa in diverse Aree di servizio. Tale impegno si concretizza anche nella realizzazione di numerose opere sociali:

- Comunità di accoglienza residenziali
- Centri di ascolto e orientamento
- Centri di formazione al volontariato
- Cooperative sociali
- Progetti in paesi in via di sviluppo
- Centri di reinserimento
- Cittadelle Cielo.

La Comunità *Nuovi Orizzonti* propone i valori della solidarietà, della condivisione, della cooperazione, della spiritualità, della fratellanza, della giustizia sociale, della pace, della libertà come elementi essenziali per una piena realizzazione delle persone.

2. NUOVI ORIZZONTI OGGI

La famiglia *Nuovi Orizzonti* è oggi diffusa in vari Paesi del mondo ed è coordinata dal suo Centro internazionale nella Cittadella Cielo a Frosinone.

Si configura come Organizzazione di Volontariato *Insieme verso Nuovi Orizzonti* e come Associazione internazionale privata di fedeli *Nuovi Orizzonti* di diritto pontificio, con riconoscimento della Santa Sede, l'8 dicembre 2010.



3. LA STORIA

L'avventura di Nuovi Orizzonti inizia nel '91 quando Chiara Amirante decide di recarsi di notte alla Stazione Termini per incontrare tanti giovani in situazioni di grave disagio che hanno fatto della strada la loro "casa".

«Quando ho iniziato a percorrere i 'deserti' della nostra splendida Roma e ad entrare in punta di piedi nelle dolorosissime storie del 'popolo della notte' - afferma Chiara - non immaginavo davvero di incontrare un popolo così sterminato di disperati, di persone sole, di emarginati, di mendicanti di amore, sfregiati nella profondità del cuore dall'indifferenza, dall'abbandono, dalla violenza, vittime dei terribili tentacoli di piovre infernali.

Quanti giovani splendidi, assetati di amore, ridotti dalle seduzioni del mondo e dalle terribili sferzate della vita a creature dallo sguardo di ghiaccio e dal cuore di pietra. Quanti ragazzi nel pieno della loro giovinezza attanagliati da una nausea sottile, da un vuoto esistenziale terribile, da un'angoscia mortale! Quanti giovani distrutti, ingannati, defraudati della loro innocenza. Quanti fratelli disperati con le lacrime agli occhi mi hanno abbracciato chiedendomi: "Ti prego, Chiara, portami via da questo inferno!"... e che dolore nel non riuscire a trovare un posto dove portarli.

Mi sentivo troppo piccola, fragile, impotente dinanzi al grido lancinante del popolo

della notte... Poi un raggio di luce, una certezza: l'amore è più forte, l'amore vince. L'amore fa miracoli perché Dio è Amore!

Mi è venuta così l'idea di una comunità di accoglienza dove proporre un cammino di conoscenza di sé, di guarigione del cuore e di rigenerazione psico-spirituale».

Nel marzo del '94 Chiara apre a Trigoria (Roma) la prima comunità di accoglienza, dove centinaia di giovani, provenienti da esperienze estreme, iniziano a ricostruire se stessi attraverso il programma terapeutico riabilitativo da lei ideato. La risposta dei ragazzi accolti è, fin dal primo momento, davvero sorprendente ed entusiasmante.

Nel maggio del '97 si apre a Piglio, in provincia di Frosinone, una Comunità di formazione e di accoglienza che diverrà la Sede centrale di Nuovi Orizzonti.

Dal 1998 si moltiplicano le iniziative di solidarietà, le comunità di accoglienza, i centri di formazione e di reinserimento, i progetti sociali e le iniziative di promozione umana, i progetti in paesi in via di sviluppo.

In breve tempo, la comunità si trasforma in una vera e propria 'factory dell'amore', un colosso della solidarietà e dell'accoglienza. Infatti, gli stessi ragazzi accolti, dopo un periodo trascorso in comunità, sentono l'urgenza di impegnarsi in prima persona in azioni di solidarietà a sostegno di chi è in grave difficoltà.

Alla fine degli anni '90, la Comunità sperimenta nella città di Roma una nuova metodologia pastorale di evangelizzazione di strada che si presenta particolarmente efficace: sono le cosiddette 'missioni di strada'.

A contatto con tanti giovani nelle varie situazioni di disagio, Chiara va anche elaborando un percorso pedagogico riabilitativo per quanti si rivolgono a lei e all'Associazione per liberarsi dalla dipendenza, per uscire da diversi tunnel infernali e per riscoprire la gioia di vivere la vita in pienezza. Vivere il vangelo nella quotidianità, 'alla lettera', rimane il centro dell'esperienza di vita, ma attorno ad esso si colloca un cammino di conoscenza di sé e guarigione del cuore (l'Arte d'amare) che diventa la peculiarità della sua proposta anche nel mondo delle comunità di recupero.

Cresce l'impegno anche nel portare messaggi di speranza a chi l'ha persa tramite i media e i new-media.

In questi anni la Comunità **Nuovi Orizzonti** ha visto migliaia di giovani, provenienti da esperienze estreme o in cerca di senso per la loro vita, ricostruire se stessi alla luce dell'amore e passare dalla 'morte' alla vita. Da quella prima casa a Trigoria, con materassi sparsi per terra, si è arrivati oggi all'attivazione di molte Equipe di

servizio e numerosi Centri ed Opere in Italia e all'estero, tra cui 6 Cittadelle Cielo: piccoli villaggi di accoglienza e formazione dove si vuole vivere la legge dell'amore.

Centri e aree di servizio

Attualmente l'Associazione si articola in:

Centri:

- Centri di accoglienza
- Centri di formazione al volontariato
- Centri di ascolto
- Famiglie aperte all'accoglienza

Aree di servizio:

- Accoglienza Sostegno e Orientamento

- Prevenzione e Sensibilizzazione
- Cooperazione internazionale e Servizi Sociali
- Comunicazione e Mass-Media
- Spettacolo e Animazione
- Formazione cultura editoria
- Economia e Lavoro
- Spiritualità e Preghiera
- Ambiente, Sport e Salute
- Educazione ed Infanzia
- Armonia ed Espressioni artistiche.

4. MODELLO E VALORI DI RIFERIMENTO

A partire dalla visione dell'uomo sottesa alle varie scuole psicologiche e attraverso il dialogo interdisciplinare tra scienze umane, filosofia e teologia, si giunge a una visione integrata della persona che coinvolge e mette in relazione le sue dimensioni: fisica, psichica e spirituale.

Facciamo, pertanto, nostro un modello integrato che, pur trovando il suo fondamento sul filone della psicologia umanistico-esistenziale, si avvale dei contributi della psicologia dinamica, del modello cognitivo-comportamentale, della Psicosintesi, delle Neuroscienze delle dipendenze per promuovere una formazione umana integrale, rispettosa delle leggi psicologiche dello sviluppo umano, aperta alla trascendenza, attenta ai contributi della comunità scientifica, in dialogo con la cultura contemporanea. La nostra convinzione circa la visione dell'uomo, il suo processo di crescita o il fallimento del suo progetto di vita si può riassumere nelle seguenti affermazioni: tutto ciò che concerne l'uomo, la sua crescita, la sua guarigione e la sua autorealizzazione ha a che fare con l'innato bisogno di amare e di essere amato; bisogno che, qualora venisse frustrato, diventa fonte di malessere e origine di problemi psicologici che possono porre a rischio la propria autorealizzazione. Come continua attuazione di potenzialità, di capacità e di talenti, come compimento di una missione, l'autorealizzazione si compie attraverso un processo di consapevolezza e conoscenza di se stessi che permette il contatto con il proprio Sé autentico. Il percorso relativo alla "conoscenza di sé" trova convergenza e stretta sintonia con i progetti di promozione del benessere nati dalle indicazioni dell'OMS (Fonte

WHO, 1993, 1998), espressi dalle attività di life skills, di peer education e dall'educazione socio-affettiva.

5. GRATUITÀ DEI SERVIZI PER L'UTENTE

Tutti i servizi offerti sono gratuiti per l'utente in quanto il sostegno finanziario proviene da Accreditamenti regionali, da libere donazioni, che da sempre rappresentano la spina dorsale anche economica per sostenere le molteplici iniziative e dalle attività di fundraising dell'Associazione.

LE COMUNITÀ DI ACCOGLIENZA RESIDENZIALE

Le comunità residenziali pedagogico-riabilitative per le dipendenze, autorizzate e accreditate istituzionalmente come strutture ad alta integrazione socio-sanitaria, si trovano a Pistoia, Montevarchi (AR), Piglio (FR) e Marino (RM).

I nostri centri di accoglienza si rivolgono a:

- persone con problemi di dipendenze patologiche (tossicodipendenza, alcolodipendenza, ludopatie) e alle loro famiglie;
- persone sottoposte alle misure alternative al carcere per progetti riabilitativi dalle dipendenze;
- enti pubblici e privati (comuni, parrocchie, associazioni, scuole...) per la realizzazione di progetti di prevenzione dei comportamenti a rischio e promozione del benessere.

1. IL PROGRAMMA

1-1 GLI OBIETTIVI

Il programma pedagogico-riabilitativo per le dipendenze si articola in un percorso con i seguenti obiettivi:

- fornire strumenti educativi per affrontare e risolvere il problema della dipendenza;
- acquisire una sana autostima e riscoprire le proprie potenzialità;
- crescere nella responsabilità e nelle competenze relazionali;
- maturare capacità di scelta, di giudizio, di dialogo e di confronto;
- sviluppare un Sé autentico, autonomo e progettuale.

Tale programma si situa nell'ambito di una più ampia proposta formativa

dell'Associazione impegnata nel promuovere percorsi di conoscenza di sé, di sviluppo personale e proposte di formazione al volontariato internazionale.

1-2 I TEMPI

I tempi del programma, che ha durata indicativa di 24 mesi e massima di 30, variano secondo il progetto individualizzato dell'utente, a partire dalla valutazione iniziale e, in itinere, dalle condizioni e dai bisogni specifici. I tempi del percorso sono concordati congiuntamente dall'équipe educativa e dai referenti del Ser.D.

1-3 LE FASI

Il programma Nuovi Orizzonti si articola in cinque fasi:

I FASE

Obiettivo specifico: orientamento e motivazione

La prima fase corrisponde alla prima accoglienza dell'utente in una struttura residenziale e dura uno/due mesi a seconda del progetto individualizzato definito. In questa fase la persona inizia a individuare e maturare una motivazione adeguata, a intraprendere un percorso di cambiamento e di crescita e a orientarsi allo stile di vita comunitario. L'utente è accompagnato nell'affrontare l'astinenza e un eventuale scalaggio di farmaci disintossicanti.

II FASE

Obiettivo specifico: consapevolezza dei propri atteggiamenti disfunzionali

L'utente è accompagnato in un percorso di coscientizzazione dei propri atteggiamenti e comportamenti disfunzionali e depotenzianti e di riconoscimento della propria responsabilità personale rispetto alle scelte operate nel passato. Si tratta principalmente di un lavoro comportamentale in cui si cerca di educare alla fedeltà agli impegni, alla responsabilità, all'autodisciplina, alla creatività, all'autenticità, al rispetto proprio e altrui, alla scoperta di una corretta scala di valori. Si cerca inoltre di valorizzare le potenzialità e le doti rimaste inesprese.

III FASE

Obiettivo specifico: conoscenza di sé e acquisizione di strumenti necessari al cambiamento.

Si continua il lavoro comportamentale già descritto nella II fase e si intensifica, in

particolare nei gruppi, il lavoro di consapevolezza di sé attraverso tecniche introspettive ed esperienziali; si individuano i molteplici aspetti e vissuti del disagio personale con cui riconciliarsi e ci si impegna per scegliere e interiorizzare atteggiamenti e abitudini funzionali e potenzianti.

IV FASE

Obiettivo specifico: responsabilità e decisionalità

Il lavoro di questa fase si focalizza sulla crescita nella responsabilità e nell'esercizio delle competenze relazionali attraverso i molteplici aspetti della vita comunitaria. Infatti, la persona assume ruoli di responsabilità crescente nei settori di ergoterapia, nell'organizzazione della giornata, nell'affiancamento dei nuovi utenti e nella partecipazione delle diverse attività proposte. Si stimola inoltre l'acquisizione delle seguenti abilità: decisionale e di problem solving, di gestione delle emozioni e delle relazioni e comunicazione efficace.

V FASE

Obiettivo specifico: autonomia, ricostruzione tessuto sociale e reinserimento lavorativo.

L'utente viene accompagnato nel reinserimento sociale e lavorativo. A partire da una valutazione delle attitudini della persona e dell'offerta lavoro, il progetto individualizzato può prevedere un inserimento lavorativo nelle cooperative sociali affiliate all'Associazione o in ambiti lavorativi sul territorio. Progressivamente, l'utente viene accompagnato nella ricostruzione di relazioni e interessi nel contesto sociale e nella ricerca di un contesto abitativo adatto per il raggiungimento di una propria autonomia. In questa fase gli aspetti di verifica riguardano gli impegni lavorativi, la gestione del tempo libero e delle risorse personali e l'ambito socio-affettivo.

2. IL METODO

L'approccio con il ragazzo accolto è personalizzato. Per ogni utente l'équipe referente predispone un progetto in collaborazione con i servizi territoriali di riferimento in modo che l'utente abbia la possibilità di affrontare i propri disagi e di avere obiettivi mirati da perseguire.

La vita comunitaria è strumento privilegiato per sollecitare il cambiamento, centrato

sul miglioramento della qualità di vita, della salute fisica e psicologica, sul ripristino delle capacità di integrazione sociale e sulla acquisizione di una corretta scala di valori.

Gli strumenti

- vita comunitaria
- colloqui di orientamento e motivazionali
- colloqui di sostegno psicologico
- esercitazioni di tipo comportamentale
- gruppi educativi
- ergoterapia e formazione al lavoro
- attività espressive e ludico ricreative
- attività sportiva
- gruppi di spiritualità, momenti di meditazione e di preghiera personale e comunitaria
- diario personale del percorso
- partecipazione alle attività associative (di prevenzione, animazione e solidarietà)
- scambi e interazione con i volontari dell'Associazione.

3. SERVIZI PER L'UTENTE

1. accoglienza residenziale posto camera, pasti regolari, attività sportiva, partecipazione attiva e propositiva alla gestione delle attività quotidiane e di interazione nel gruppo;
2. assegnazione di un case manager come responsabile del programma terapeutico, per la valutazione dei bisogni dell'utente, la pianificazione dei supporti, delle risorse e dei servizi necessari, il coordinamento dei processi, la garanzia della continuità della presa in carico;
3. un operatore di riferimento dal quale l'utente è seguito, ascoltato e accompagnato e a cui fornisce informazioni complete, chiare e comprensibili rispetto all'andamento del percorso e ai possibili interventi;
4. un gruppo educativo di pari che condividono la stessa fase del percorso;
5. un progetto individualizzato costruito a partire da una valutazione iniziale e costante delle condizioni e dei bisogni dell'utente, che tiene in considerazione l'andamento del percorso con monitoraggio in tempi stabiliti;
6. una Cartella personale di raccolta della documentazione sia personale sia relativa al percorso comunitario;
7. un supporto nella gestione delle proprie situazioni legali e penali;
8. assistenza medica di base e ambulatoriale presso le strutture sanitarie del territorio. Sono previste periodiche visite di controllo;

9. attività culturali, formative, lavorative, espressive, sportive, ricreative per la valorizzazione e l'esercizio dei propri talenti con inserimento in laboratori interni e in attività di prevenzione e animazione sociale;
10. offerta di un percorso spirituale nel quale si dà spazio all'espressione della dimensione spirituale dell'uomo nel rispetto del proprio credo all'interno di un'esplicita proposta di ispirazione cristiana;
11. percorsi di reinserimento lavorativo, scolastico e sociale sia attraverso cooperative affiliate all'Associazione, sia attraverso la rete di contatti con le realtà territoriali;
12. sostegno alla famiglia mediante periodici gruppi e colloqui;
13. collegamento programmatico con i Servizi territoriali (Servizi Sanitari, di Assistenza Sociale e U.E.P.E);
14. tutela dei diritti fondamentali della persona e, in tutte le fasi del trattamento, l'esclusione di ogni forma di costrizione garantendo la volontarietà della permanenza nella struttura.

4. CONDIZIONE PER L'UTENTE

L'utente si impegna a rispettare le norme della convivenza sociale e il regolamento comunitario. Nelle prime due fasi, si può uscire esclusivamente per attività comunitarie o accompagnati dall'operatore. Per i primi sei mesi, i contatti con i familiari e con gli esterni non sono diretti, ma mediati dagli operatori; si fa eccezione nel caso dei figli per i quali viene garantita la continuità della relazione con visite e telefonate. Non si dispone di propri cellulari o pc. Le spese a carico dell'utente sono quelle relative a visite specialistiche, acquisto di prodotti personali e di sigarette. La gestione del denaro è affidata all'operatore di riferimento che ne produce rendicontazione dettagliata. Si possono fumare otto sigarette al giorno. Le suddette condizioni rimangono tali se non modificate da quelle che seguono. Nella terza fase, sono previste le prime uscite autonome di verifica del percorso personale della durata di un giorno. E' possibile riprendere i contatti telefonici periodici con i familiari.

Nella quarta fase, sono previste giornate di uscita autonoma e periodiche verifiche in famiglia della durata di più giorni. Si può disporre del proprio telefono e gradualmente si ha la possibilità di riprendere contatti con familiari, amici e persone esterne alla comunità. Si è incaricati di piccole responsabilità nell'ambito dell'organizzazione delle attività e sono previste uscite per impegni comunitari.

Nella quinta fase, secondo il progetto individualizzato, l'utente, con l'aiuto dell'operatore, organizza la sua giornata rispetto all'attività lavorativa e al tempo libero, accordandola con la partecipazione alle attività comunitarie. Si prevede una gestione economica propria previa progettualità e rendicontazione delle spese.

La giornata tipo

7:00 sveglia, sistemazione degli ambienti e colazione

8:00 meditazione comunitaria del Vangelo e Santa Messa

9:00 settori di ergoterapia

13:00 pranzo

13:30 tempo libero

14:15 settori di ergoterapia

17:15 pausa

17:30 gruppi educativi o attività sportiva a giorni alterni

19:00 tempo libero, lettura, riflessione e diario personale

20:00 cena

21:00 attività ricreativa, cineforum o tempo libero

23:00 riposo

5. LE ATTIVITÀ 5-1 ERGOTERAPIA

Il lavoro viene considerato nella sua valenza educativa e formativa.

I settori lavorativi in cui gli utenti si impegnano riguardano sia la gestione della casa (pulizie e manutenzione ordinaria, cucina, lavanderia, magazzini), sia attività finalizzate all'acquisizione di competenze professionali e allo sviluppo delle abilità personali e creative (laboratori di artigianato).

Inoltre, nella fase del reinserimento, gli utenti possono essere inseriti negli ambiti lavorativi delle cooperative affiliate all'Associazione (giardinaggio, olivicoltura, falegnameria, edilizia, ristorazione e organizzazione eventi).



5-2 GRUPPI EDUCATIVI

I gruppi educativi di pari, condotti dall'operatore di riferimento, sono di tre tipi:

- gruppi di condivisione
- gruppi di confronto
- gruppi di “conoscenza di sé” nei quali vengono proposte le tematiche del programma *Nuovi Orizzonti*.

Questa formazione si svolge settimanalmente, mentre mensilmente tutta la comunità partecipa a una giornata di formazione organizzata dall'Associazione a livello nazionale su tematiche riguardanti la crescita umana, la solidarietà e la spiritualità.

5-3 TEMPI PER LA SPIRITUALITÀ E LA PREGHIERA

Il programma *Nuovi Orizzonti* è una proposta che ritiene fondante la dimensione spirituale della persona come ricerca di senso per la propria vita. Nell'orario comunitario sono quindi previsti tempi per la meditazione e la preghiera personale e comunitaria. La proposta trova le sue radici nella fede cristiana, ma rispetta e dà la possibilità agli utenti di praticare il proprio credo religioso.



5-4 ATTIVITÀ SPORTIVE

Nelle strutture della comunità sono presenti spazi attrezzati per l'attività sportiva (palestre e campi sportivi) e, laddove questi non siano presenti, si usufruisce degli impianti sportivi del territorio. L'attività sportiva, individuale e di squadra - almeno due volte alla settimana - è parte integrante del programma; ogni utente è messo nelle condizioni di poterla praticare a seconda dello stato di salute e delle attitudini personali.

5-5 ATTIVITÀ ESPRESSIVE E RICREATIVE

Per la creazione di un clima di cooperazione e di armonia all'interno della comunità, è data importanza ai momenti di aggregazione e animazione (feste, visite culturali, cine-forum, ecc.) e alla partecipazione a workshops espressivi (canto, ballo, musica, pittura, teatro, ecc.). Queste attività hanno inoltre la valenza di una proposta sana di divertimento, alternativa al modello consumistico predominante nella società odierna.

5-6 TEMPO LIBERO

Nella giornata è lasciato un tempo libero personale perché ciascun utente impari a gestirlo autonomamente a seconda dei propri desideri ed esigenze, ma nel rispetto delle regole comunitarie.

5-7 ATTIVITÀ ASSOCIATIVE

Tra i servizi dell'Associazione sono attivi centri di formazione al volontariato internazionale attigui ai centri di accoglienza. L'interazione tra i volontari e i ragazzi accolti si rivela come un potente strumento di crescita per entrambi. Alcune delle attività in cui si realizza questa interazione sono:

- progetti di prevenzione nelle scuole e nel lavoro di strada;
- workshops formativi;
- centri di ascolto;
- missioni in paesi esteri (Brasile, Bosnia-Erzegovina).

Gli utenti, in un percorso di riabilitazione dalle dipendenze, partecipano a tali attività se lo desiderano e/o se viene ritenuto utile e idoneo al percorso in atto.



6. L'ÉQUIPE EDUCATIVA

L'équipe educativa è composta da operatori qualificati e provenienti da una comprovata esperienza nel campo della riabilitazione dalle dipendenze. L'intero processo di trattamento, i ruoli e le responsabilità di ciascun operatore rispetto alle prestazioni erogate sono esplicitati mediante un documento preposto, in modo tale che l'utente possa facilmente individuare la persona a cui far riferimento nelle varie fasi del programma e nelle proprie esigenze. L'équipe si avvale della collaborazione di professionisti dei Servizi sanitari territoriali. Si garantiscono la supervisione sistematica e la formazione permanente del personale.



7. MODALITÀ DI INGRESSO

Alle strutture dell'Associazione si accede:

- per invio da parte dei Ser.D. anche per coloro che sono sottoposti a misure penali;
- autonomamente, dai medici di base, dai Servizi sociali, dai Centri di ascolto dell'Associazione, diffusi nel territorio nazionale.

La persona interessata ad intraprendere il programma pedagogico-riabilitativo residenziale svolge tre colloqui conoscitivi con l'operatore responsabile dell'accoglienza. In questi colloqui viene informata dettagliatamente sul programma e sulla vita comunitaria, anche tramite la consegna del Regolamento comunitario e della Carta dei Servizi, e sulla documentazione sanitaria, legale e anagrafica da presentare.

Nel primo colloquio l'utente sottoscrive l'Informativa per la tutela della Privacy; all'ingresso sottoscrive per accettazione il Programma Nuovi Orizzonti e il Regolamento comunitario e si costituisce contratto.

In questa fase conoscitiva, l'équipe educativa, in accordo con il Ser.D. di appartenenza, compie una valutazione dell'idoneità del programma comunitario per l'utente ed elabora il progetto individualizzato. A esito positivo della valutazione, l'inserimento in comunità avviene entro 7 giorni.

Documenti per l'ingresso

- Documento di identità
- Tessera sanitaria europea
- Casellario giudiziale e certificato carichi pendenti
- Certificato di tossicodipendenza e esenzione ticket
- Diagnosi clinica
- Valutazione psichiatrica
- Relazione psico-sociale del Servizio inviante
- Elettrocardiogramma e radiografia al torace
- Eventuali cartelle cliniche pregresse
- Eventuale piano terapeutico-farmacologico
- Esami ematochimici e delle urine di routine e specifici per patologie correlate.

8. MODALITÀ DI DIMISSIONE, TRASFERIMENTO E FOLLOW-UP

La dimissione avverrà al completamento del progetto individualizzato concordato con l'utente e con il Ser.D. di riferimento oppure in qualsiasi momento per recessione volontaria da parte dell'utente oppure per gravi incompatibilità con la vita comunitaria o nel caso in cui l'utente mostri comportamenti pericolosi per se e per gli altri. Il trasferimento in un'altra delle strutture dell'Associazione o presso esterni avviene se ritenuto favorevole al percorso riabilitativo ed è concordato dall'équipe educativa, dai referenti del Ser.D. e dall'utente.

Dopo l'uscita dal programma residenziale, l'utente può continuare a partecipare alle attività associative e chiedere periodici colloqui di verifica all'operatore che ne ha seguito il percorso.

9. MODALITÀ DI INFORMAZIONE DEGLI UTENTI E DIFFUSIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

La presente **Carta dei Servizi** viene fornita ai cittadini presso le sedi dell'Associazione, ai Servizi sociosanitari con cui è attiva la collaborazione e a coloro che ne fanno richiesta, agli utenti nei colloqui conoscitivi antecedenti l'ingresso in comunità, al personale impiegato nei servizi.

Sarà inoltre consultabile nel sito www.nuoviorizzonti.org.

10. PARTECIPAZIONE DEGLI UTENTI ALLA VITA COMUNITARIA

Ogni ospite è invitato a portare il proprio contributo attivo, sia mediante un atteggiamento responsabile del proprio e altrui percorso, sia mediante proposte in merito all'organizzazione della giornata e delle attività. Tali proposte possono essere formulate al proprio operatore di riferimento e/o nella periodica Riunione

di Casa a cui partecipano tutti gli utenti e il personale con la possibilità per ciascuno di intervenire ed esprimere proposte, problematiche, vissuti.

11. RAPPORTI CON LE FAMIGLIE

Si ritiene importante il coinvolgimento delle famiglie sia ai fini di un buon esito del percorso dell'utente, sia come diritto di ogni persona a costruire buone relazioni familiari. Pertanto:

- alle famiglie vengono proposti periodici incontri di formazione e accompagnamento parallelamente al percorso svolto dall'utente; inoltre viene offerta la possibilità di partecipare alle attività dell'Associazione in ambiti di loro interesse;
- l'operatore di riferimento mantiene contatti frequenti con quei familiari ai quali l'utente desidera comunicare il proprio percorso;
- agli utenti con figli viene garantito e sostenuto l'esercizio della genitorialità favorendo possibilità di incontri e di partecipazione responsabile alla vita dei figli.

12. MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ

Ogni struttura dell'Associazione adotta un sistema organizzativo volto al miglioramento continuo della qualità e progetta annualmente al proprio interno un piano che promuova la cultura della qualità, tesa al miglioramento continuo dei processi formativi-gestionali, all'utilizzo ottimale delle risorse, all'ottimizzazione della comunicazione e della sicurezza.

Tale piano:

- 1.** permette il monitoraggio sull'efficacia, l'appropriatezza e la sicurezza dei trattamenti rispetto alle esigenze dell'utenza (sul filone della evidence-based medicine);
- 2.** favorisce il coinvolgimento del personale, applicando le linee guida della comunità e le priorità esplicitate dai livelli istituzionali di competenza (regionali e nazionali);
- 3.** consente di migliorare la governance clinico-assistenziale sulla quale fondare azioni di valutazione della performance e della comunicazione con gli utenti e con i cittadini.

13. SUGGERIMENTI E RECLAMI

I questionari di soddisfazione sono lo strumento predisposto per la rilevazione della qualità percepita dall'utenza. In caso di disservizio o malfunzionamento oppure per manifestare soddisfazione del servizio, è possibile rivolgere la propria comunicazione presso i punti di **raccolta reclami** presenti nelle nostre strutture, oppure inviando una comunicazione alla sede centrale dell'Associazione via fax al numero 0775/1778018 o tramite mail all'indirizzo accoglienza@nuoviorizzonti.org. Effettuati i necessari approfondimenti con le strutture e gli operatori interessati dal reclamo, si fornirà risposta entro 30 giorni dalla ricezione del reclamo medesimo.

CONTATTI DELLE COMUNITÀ DI ACCOGLIENZA RESIDENZIALE

COMUNITÀ DI PIGLIO (FR)

Comunità di Piglio - Via Prenestina 95, 03010 Piglio (FR) Tel. 0775 501075 - piglio@nuoviorizzonti.org

Autorizzazione e Accreditamento D. C.A. Reg. Lazio n. U00272 dell'11/09/2014

COMUNITÀ FEMMINILE "CASA GIOIA" DI MARINO (RM)

Casa Gioia - P.zza Garibaldi 8, 00047 Marino (RM) Tel./Fax 06/93803113 - marino@nuoviorizzonti.org

Autorizzazione e Accreditamento D.C.A. Reg. Lazio n. U00488 del 18/12/2013

COMUNITÀ DI PISTOIA

Casa San Francesco - Via della Castellina 20, 51010 - loc. Casore del Monte, Marliana (PT) Tel./ Fax 0572/618067 - pistoia@nuoviorizzonti.org

Autorizzazione n.12112 del 09/11/2018 e Accreditamento D.D.R. n. 20242 del 17/12/2018 Reg. Toscana

COMUNITÀ DI MONTEVARCHI (AR)

Casa Jeshua - Via Pestello Campagna, 7 - 52025 Montevarchi (AR) Tel. 055/984819- Fax 055/9850807 - montevarchi@nuoviorizzonti.org

Autorizzazione n. 218 del 08/05/2018 e Accreditamento D.D.R. n 8028 del 22/05/2018 Reg. Toscana

SITI WEB:

www.nuoviorizzonti.org

PER RESTARE IN CONTATTO CON CHIARA AMIRANTE:

www.chiaraamirante.it

www.facebook.com/C.Amirante

**PER CONOSCERE I CONTATTI ED I RIFERIMENTI LOCALI DI NUOVI ORIZZONTI
E AVERE UNA MAPPA DI TUTTE LE ATTIVITÀ CHE SVOLGIAMO NELLA TUA ZONA**

www.informa.me