



ONLUS



Comunità Incontro Onlus

Carta dei Servizi



UNI EN ISO 9001:2015
Certificato n. 20482-A

MeetLife

www.meetlife.it



Carta dei servizi All. 4 PSG Rev. 13 del 10 Gennaio 2023

Informazioni sulla carta dei servizi

La Carta dei Servizi è il documento che regola i rapporti tra l'ospite e la Comunità Incontro Onlus.

In essa sono contenute tutte le informazioni riguardanti i servizi e le prestazioni offerte, le modalità di accesso, gli standard di qualità, la tutela e partecipazione degli utenti: il fine è quello di perseguire la **"soddisfazione dell'utente"** nell'ambito del miglioramento continuo e con la possibilità, per lo stesso, di poter inoltrare reclami di disservizi, in maniera da risolverli tempestivamente.

Va precisato che ciò che si leggerà in questa "Carta" è solo una parte delle attività svolte dagli operatori; sono state qui selezionate le informazioni ritenute di maggiore utilità per l'utente ed escluse quelle attività interne ai servizi, che sono di carattere organizzativo-gestionale e garantiscono il corretto svolgimento delle prestazioni rivolte agli ospiti.



Principi fondamentali attuati con la Carta dei Servizi

La “Carta” attua i principi fondamentali richiamati nella direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 e in particolare:

EGUAGLIANZA:

A tutti i cittadini sono erogati uguali servizi, a prescindere dall'età, dal sesso, dalla razza, dalla lingua, dalla nazionalità, dalla religione, da opinioni politiche, da condizioni psicofisiche o socio-economiche.

IMPARZIALITÀ:

A tutti i cittadini è assicurato un comportamento obiettivo e equanime, sia da parte dei servizi sia da parte del personale che opera nella Comunità, nel massimo rispetto reciproco e gentilezza.

CONTINUITÀ:

I servizi sono erogati con continuità, regolarità e senza interruzioni. In caso di funzionamento irregolare e di interruzione del servizio verranno adottate misure volte a limitare o ridurre i disagi agli ospiti.

DIRITTO DI SCELTA:

Ove sia consentito dalla legislazione vigente, l'utente ha diritto di scegliere il soggetto erogatore del servizio di suo gradimento (Carta di Tallin - libera circolazione).

UMANITÀ:

L'attenzione centrale degli operatori e di tutte le figure operanti nella Comunità Incontro Onlus è posta alla persona, nel pieno rispetto della sua dignità, qualunque siano le sue condizioni fisiche o mentali, culturali o sociali. I componenti dell'equipe multidisciplinare e gli operatori si rivolgono agli utenti con cortesia, educazione, rispetto e massima disponibilità.

PARTECIPAZIONE:

La partecipazione ai percorsi riabilitativi è garantita all'utente (ospite o suo familiare) sia mediante suo intervento diretto (formulazione di proposte o suggerimenti per migliorare il servizio) sia attraverso le associazioni di Tutela dei diritti del cittadino.

La Direzione della Comunità Incontro Onlus si impegna a dare riscontro all'utente circa le segnalazioni e le proposte formulate. Annualmente la Direzione prende in esame le valutazioni dell'utente circa la qualità del servizio reso.

EFFICIENZA ED EFFICACIA:

Il personale è impegnato a garantire che sia erogato un servizio efficiente ed efficace in tutte le fasi operative sia pedagogico sanitarie che amministrative e la struttura si attiva costantemente nell'adottare le misure più idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

Sala Polifunzionale “Alfredo Nunzi” - sede Molino Silla



Attività, politica e obiettivi

La Comunità Incontro Onlus è una libera associazione senza scopo di lucro, fondata da Don Pierino Gelmini, che opera dal 1963 nel trattamento delle addiction. La riabilitazione basata sull'**ergoterapia** permette il trattamento delle dipendenze sia da sostanze sia comportamentali al di là della gravità con cui si manifestano. Il lavoro consente di recuperare un contatto più adeguato e concreto con la realtà. La vita comunitaria induce un **ritmo di vita regolare** in un ambiente protetto in grado di facilitare non solo la **riflessione su di sé** ma anche le relazioni interpersonali sane, elementi che sono alla base delle possibilità di recupero.

La Comunità Incontro si occupa inoltre di **prevenzione**, strumento fondamentale per la riduzione dell'incidenza delle varie forme di dipendenza. Viene proposto un triplice aiuto con i nostri progetti di intervento, per salvare giovani e famiglie:

- **In Classe** organizzando incontri con le scolaresche, si anelle scuole che nel centro madre.
- **In Strada** fornendo unità di strada che offrono sul territorio nazionale colloqui di immediata accoglienza nelle aree più a rischio.
- **In Ascolto** garantendo uno spazio di sostegno psicologico, legale e socio-educativo gratuito presso la sede centrale di Molino Silla.

La dipendenza da sostanza viene accolta e gestita con strumenti calibrati in base alla severità con cui il problema si manifesta.

L'Equipe multidisciplinare si avvale di strumenti ergo terapeutici, psicoterapeutici individuali e di gruppo, farmacologici e riabilitativi mirati. L'area assistenziale si occupa inoltre di costruire una rete che permetta agli utenti di avere punti di riferimento sul territorio, interventi mirati alla risoluzione delle problematiche familiari e, quando necessario, viene fornito uno spazio per il sostegno alla genitorialità.

-
- **Alcolisti** per persone con problemi di **alcol dipendenza** anche associata al fenomeno del **poliabuso**, del **binge drinking** e delle nuove modalità di "sballo" giovanile.
 - **G.A.P.** per giocatori d'azzardo.
 - **D.C.A.** per disturbi del comportamento alimentare
 - **Pazienti Cronici** per persone che, dopo vari percorsi fallimentari, necessitano di un'assistenza continuativa residenziale.
 - **Femminile** struttura femminile **con modulo pedagogico-riabilitativo, terapeutico-riabilitativo e comorbidità psichiatrica.**
-



Vengono trattate diverse tipologie di **G.A.P.**:

- **Tipo 1** Patologici/non patologici, che necessitano di un intervento riabilitativo.
- **Tipo 2** Ansioso/depressivi, per i quali è anche previsto un monitoraggio specialistico.
- **Tipo 3** Antisociali/psichiatrici, in cui il soggetto necessita, in aggiunta, di una presa in carico specialistica per la problematica psichiatrica concomitante.

La Comunità accoglie inoltre persone adolescenti e adulte che presentano problematiche legate alle nuove forme di **dipendenza comportamentale** quali la **dipendenza da Internet, gioco d'azzardo, ritiro sociale e cyberbullismo**. Modelli di intervento innovativo vengono applicati grazie alla presenza di professionisti specificatamente formati su queste tematiche.

Utenti in regime di **misura alternativa alla detenzione** (detenzione domiciliare D.D., arresti domiciliari ARD, affidamenti sociali AFS, lavori socialmente utili LSU e messe alla prova) sono ospitati dalla Comunità prevedendo momenti di approfondimento specifici per la loro condizione. Su richiesta dei detenuti l'équipe multidisciplinare si reca presso le Case Circondariali per effettuare colloqui motivazionali con gli interessati.

Ad oggi la Comunità Incontro Onlus, per garantire la presa in carico di queste problematiche, si è evoluta in una struttura residenziale che svolge le proprie attività così suddivise nelle tre aree accreditate e convenzionate:

- **Area pedagogica riabilitativa:** a regime residenziale per utenti che, pur assumendo sostanze di abuso, non necessitano di un intervento psicofarmacologico specifico per la problematica di addiction.
- **Area terapeutica riabilitativa:** a regime residenziale per utenti che assumono sostanze di abuso e necessitano di un intervento specialistico basato sull'uso di terapie sostitutive, volte a favorire l'equilibrio psicofisico degli ospiti.
- **Area comorbilità psichiatrica:** a regime residenziale per utenti che presentano una problematica di addiction e con una storia pregressa di gravi disturbi psichiatrici.





La **Comunità Incontro Onlus** nasce dalla volontà di dedicarsi alla promozione umana, culturale, professionale e sociale di persone in difficoltà per grave disagio esistenziale.

La riabilitazione basata sull'ergoterapia permette il trattamento delle dipendenze sia da sostanza sia comportamentali, al di là della gravità con cui si manifestano. Il lavoro consente di recuperare un contatto più adeguato e concreto con la realtà. La vita comunitaria induce un ritmo di vita regolare in un ambiente protetto in grado di facilitare non solo la riflessione su di sé ma anche le relazioni interpersonali sane, elementi che sono alla base delle possibilità di recupero.

Ad oggi la Comunità Incontro Onlus si è evoluta in una Struttura Residenziale che svolge attività nell'area pedagogica-riabilitativa-terapeutica-riabilitativa e area specialistica residenziale (comorbilità psichiatrica) per le dipendenze patologiche. Per tutte le aree si prevedono i percorsi di psicoterapia individualizzati e di gruppo in base alla criticità e al periodo di permanenza degli utenti.

L'equipe multidisciplinare e gli operatori presenti nella Comunità Incontro Onlus lavorano in interazione con i Servizi Socio-Assistenziali Pubblici del Territorio, e con le altre istituzioni.

La Comunità Incontro Onlus è **Certificata ISO 9001:2015 con l'Ente Kiwa-Cermet, Accreditata con la Regione Umbria e Convenzionata con la USL Umbria2** per l'erogazione di servizi pedagogici-riabilitativi residenziali, servizi terapeutici - riabilitativi residenziali e doppia diagnosi per persone in stato di dipendenza.

I percorsi assistenziali individualizzati prevedono l'assistenza socio-sanitaria che comprende le prestazioni necessarie a soddisfare il bisogno di salute del cittadino, a garantire la continuità tra attività di cura e di riabilitazione e a migliorare la qualità della vita della persona, associando alla protezione sociale prestazioni sanitarie ed azioni di supporto.

Un Processo di grande cambiamento di tutto il sistema socio-sanitario sta interessando già da qualche anno il nostro paese: l'attore di questo processo è l'individuo-cittadino sempre più esigente rispetto al bene fondamentale della salute, che richiede ascolto e cortesia, informazioni chiare e complete, tempestività e puntualità, rispetto della privacy, snellimento delle pratiche e comfort ambientale.

È importante sottolineare che a tutti i cittadini viene garantito un percorso assistenziale integrato che includa sia le prestazioni sociali che, ove opportuno, quelle sanitarie. I bisogni sanitari e di protezione sociale del paziente sono rilevati con strumenti di valutazione multidimensionale standardizzati e uniformi sul territorio regionale.

La valutazione multidimensionale individua le necessità sanitarie e assistenziali del paziente e indirizza gli operatori a organizzare l'intervento socio-sanitario in uno specifico regime assistenziale di cura personalizzato, con la promozione della salute che coinvolga gli ospiti, i loro familiari/cargiver ed il personale.

Il servizio di cura e riabilitazione nel privato sociale è basato sulla libera scelta della cura (ex. Art. 32 della Costituzione ed i nuovi LEA), per il cittadino è fondamentale la libertà che gli viene riconosciuta di scegliere il luogo dove curarsi e le modalità di cura.

La **Comunità Incontro Onlus** pone come **scopo principale** della propria attività di:

- osservare le leggi vigenti e rispettare i requisiti "contrattuali" al fine di raggiungere la piena soddisfazione dell'utente;
- ottimizzare l'efficacia e l'efficienza dei servizi della Comunità Incontro Onlus mediante la loro pianificazione e monitoraggio costante al fine di soddisfare i bisogni socio-sanitari dell'utente e della popolazione in genere;
- valutazione dell'analisi del contesto interno ed esterno e delle parti interessate come parte integrante della pianificazione del proprio sistema di gestione;
- valutazione e gestione costante dei rischi relativi alla gestione della comunità;
- promuovere cooperazione e rafforzare la ricerca e l'innovazione per dare piena attuazione alla centralità dell'utente;
- migliorare l'integrazione con l'utente e con le parti interessate, nell'individuazione delle sue esigenze e aspettative e delle azioni volte alla sua soddisfazione;
- individuazione di indicatori di prestazione che ne misurino il grado di efficacia e efficienza e attribuzione di obiettivi;
- impegno costante nella prevenzione di eventi avversi e delle non conformità;
- perseguimento di una collaborazione assidua e costante con fornitori di prodotti e servizi allo scopo di attivare rapporti improntati ad una crescita continua e congiunta della qualità complessiva offerta al mercato;
- migliorare la sensibilità, lo spirito collaborativo e l'attenzione di tutto il personale verso gli aspetti della qualità.

Per raggiungere tale obiettivo la Comunità Incontro Onlus ha deciso di intraprendere la **Politica della Qualità** che si basa essenzialmente sui seguenti principi:

- ✓ Garanzia all'utente della corretta esecuzione dei servizi;
- ✓ Efficacia degli interventi nell'ottica della prevenzione dei rischi;
- ✓ Ottenimento dei risultati economici previsti, garantendo comunque un elevato livello qualitativo dei servizi stessi;
- ✓ Abbattimento dei costi della "non qualità" in tutte le attività svolte;
- ✓ Ricerca della soddisfazione dell'utente;
- ✓ Ricerca del miglioramento continuo;
- ✓ Formazione e aggiornamento continuo del personale e dei collaboratori come strumento per il raggiungimento del successo della Comunità;
- ✓ Coinvolgimento del personale e dei portatori di interesse.

Il Consiglio Direttivo si rende responsabile della divulgazione della propria Politica e degli impegni in essa contenuti all'interno di tutta l'organizzazione.



Viale sede Molino Silla

Finalità dei percorsi e durata del programma

Il percorso pedagogico-riabilitativo ha come finalità il potenziamento e la valorizzazione delle risorse individuali, il miglioramento delle capacità di integrazione sociale/lavorativa e la vita di relazione, attraverso la condivisione e adesione a valori e norme comuni che regolano i rapporti interpersonali e di gruppo inerenti alla Comunità stessa.

Il percorso terapeutico-riabilitativo e in **comorbilità psichiatrica**, svolti dalla Comunità Incontro Onlus si pongono come obiettivo principale il recupero dell'autonomia, il ripristino della capacità di integrazione sociale, il favorire la socializzazione ed il miglioramento della vita relazionale dell'utente e/o il raggiungimento di un adeguato compenso rispetto alle condizioni psicopatologiche attraverso la partecipazione alle proposte terapeutiche individuali e/o di gruppo, la condivisione della vita comunitaria e /o lo svolgimento di un'attività lavorativa.

Per l'ottenimento di tali obiettivi l'equipe multidisciplinare della Comunità Incontro Onlus definisce piani terapeutico-riabilitativi individualizzati secondo la tipologia e la gravità dell'assistito, della durata di circa 18/24 mesi per tutte le tre aree d'intervento.

L'accesso alla struttura avviene tramite contatto diretto con i probabili utenti e/o familiari o su richiesta del SER.D di competenza territoriale; per i detenuti dai SER.D delle Case Circondariali di appartenenza su scala nazionale.

La Comunità Incontro mette in campo un programma di scolarizzazione (Scuola Statale sezione distaccata dell'Istituto Tecnico Commerciale di Amelia), articolato in tre anni per la Scuola Secondaria Superiore con vari indirizzi professionali (falegname, elettricista, idraulico) e il triennio dell'Istituto Tecnico Industriale.

Per quanto riguarda i residenti accolti con provvedimenti e forme alternative alla detenzione, i provvedimenti con i quali i/le ragazzi/e arrivano ed entrano in Comunità sono: affidamenti in prova ai servizi sociali, arresti domiciliari, messa alla prova e lavori di pubblica utilità; in collaborazione con l'**Ufficio di Esecuzione Penale Esterna** e le varie autorità giudiziarie dislocate su tutto il territorio italiano.

Uffici sede Molino Silla



Le attività della Comunità Incontro

definite nei programmi individualizzati degli utenti



Biblioteca sede Molino Silla

Attività ergo terapiche

Vengono svolte quotidianamente in tutti i Centri della Comunità incontro le attività del settore agricolo, cura dei vigneti e degli uliveti con seminativi di rotazione. Attività di cura degli spazi verdi (serre, fiori, agorà), degli animali (isola), dei giardini terapeutici, la pulizia degli ambienti interni (alloggi, refettorio, ambienti comuni, palestre) ed esterni e le attività di lavanderia (come la biancheria).



Attività socio-ricreative

Comprendono: cineforum, sala tv, biblioteca, giochi di gruppo, attività sportive (calcio, pallavolo, palestra, corpo libero), sala giochi, musica.



Laboratori

Comprendono: cucito, informatica, inglese, ceramica, fotografia, cucina, giardino terapeutico.

I laboratori sono svolti sia da professionisti interni che esterni alla Comunità Incontro Onlus.

Le attività quotidiane presentate agli utenti e successivamente da loro svolte vengono programmate settimanalmente sulla base di quanto definito nei singoli programmi riabilitativi individualizzati.



Aula scolastica corsi statali I.T.C.



Laboratorio cucina



Laboratorio sartoria

Laboratorio lettura



Giardino terapeutico per le dipendenze



Servizi erogati

Al primo contatto telefonico o diretto il potenziale assistito viene convocato presso la sede per il primo incontro, al quale seguiranno colloqui motivazionali per valutare l'effettiva volontà dell'assistito ad iniziare il percorso riabilitativo individualizzato e durante i quali il personale incaricato illustrerà al potenziale "assistito" l'organizzazione, la disposizione della Comunità e le regole seguite all'interno della struttura stessa. Tali informazioni sono riportate su apposita modulistica sottoscritta dall'utente al momento della formalizzazione del suo ingresso in struttura.

Successivamente verrà formalizzato in struttura l'ingresso dell'utente al quale sarà consegnata la documentazione riguardante tutte le informazioni sopracitate.

L'area medica compila la cartella clinica dell'utente che comprende: la presa in carico, la somministrazione di eventuali terapie farmacologiche, l'anamnesi, la diagnosi, l'assistenza medica di base. Gestisce le problematiche mediche generali adeguate alla tipologia delle criticità dei singoli utenti. La cartella clinica viene aggiornata costantemente dal personale medico durante il percorso riabilitativo intrapreso. Per gli ospiti è garantita l'assistenza medica da parte di medici presenti nelle strutture.

Gli ospiti dei moduli terapeutico-riabilitativi e specialistica residenziale comorbidità psichiatrica sono seguiti da medici professionisti psichiatri e psicoterapeuti qualificati.

È presente nelle strutture personale infermieristico qualificato a garanzia della corretta gestione dei farmaci e della puntuale somministrazione sia delle terapie prescritte che nel caso del bisogno.



Isola di Molino Silla

Se necessario vengono garantite agli utenti visite specialistiche negli ambulatori della USL o in strutture convenzionate.

L'area psico-sociale definisce un percorso riabilitativo individualizzato secondo la tipologia e la gravità dell'assistito. Il percorso prevede una valutazione diagnostica multidisciplinare riportata nel Programma Riabilitativo Individualizzato dove vengono inoltre riportati gli obiettivi a breve, medio e a lungo termine, le eventuali modifiche ed interventi di miglioramento al programma, la valutazione finale e la definizione del reinserimento.

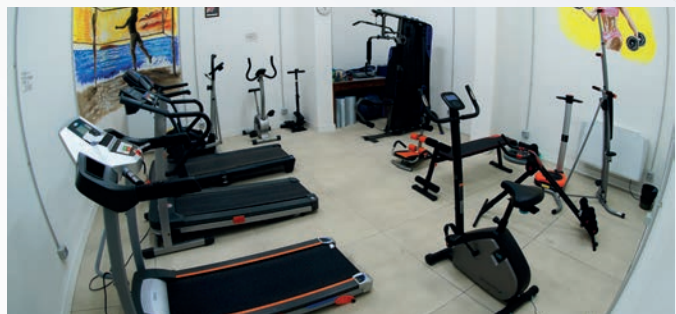




La Serra



Sala polivalente femminile



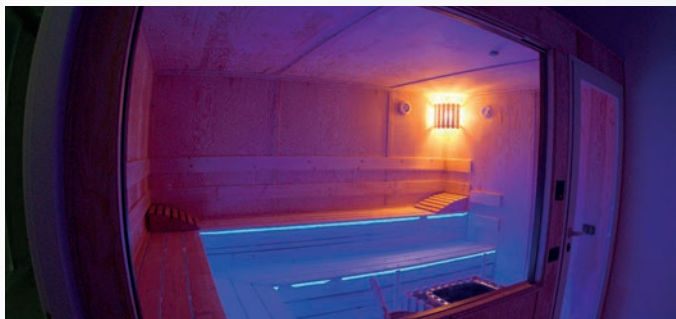
Palestra

Il **monitoraggio** del percorso da parte dell'**equipe multidisciplinare** avviene attraverso la valutazione oggettiva degli obiettivi definiti attraverso i colloqui, le scale di riferimento e le attività ergo terapeutiche quali la cura delle aree verdi, degli orti e degli animali, il rispetto delle regole e dei principi comunitari, la gestione dell'officina, la pulizia degli ambienti e degli indumenti personali.

Nel percorso riabilitativo si garantisce un **supporto psicologico individuale e/o di gruppo** individuato in maniera continuativa e un'attività di psicoterapia programmata individuale e/o di gruppo secondo le esigenze dell'utente.

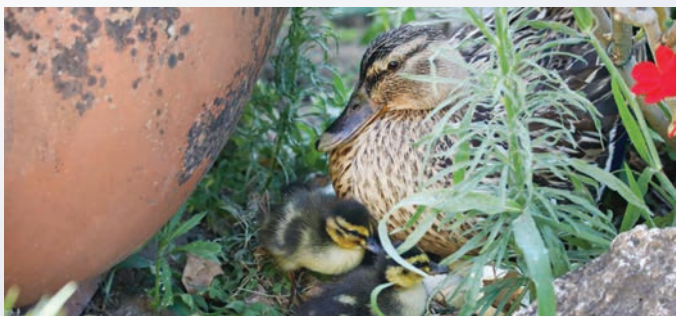
Nelle strutture sono presenti figure professionali quali assistente sociale, educatore di comunità e sociologo.

Al termine del programma o in caso di abbandono volontario da parte dell'utente, verrà inviata comunicazione di dimissioni sia al SER.D di competenza che alla famiglia dell'utente. Il reinserimento viene favorito al termine del percorso, con accompagnamento in diversi percorsi formativi di inserimento lavorativo quali Fondo Sociale Europeo, Garanzia Giovani, Microcredito e aziende private.



Sauna

Isola di Molino Silla



Negli ultimi due anni la Comunità Incontro Onlus si è aggiudicata Bandi Europei e del Dipartimento delle Dipendenze che hanno attribuito borse di lavoro ai ragazzi di fine percorso.

Inoltre in collaborazione con la Confartigianato locale i ragazzi di fine percorso sono stati inseriti in programmi formativi potendo scegliere tra cinque diversi settori quali Agroalimentare, Assistenza Sanitaria, Cultura e turismo, Comunicazione ed Energia Rinnovabili; nello specifico nel settore comunicazione ci si riferisce al programma Socialnet : From Civil Society Organizations to Social Entrepreneurship. Combating Youth Unemployment and Addressing the Needs of Neets.

Assistenza alla persona

Tutte le attività svolte degli utenti sono definite in dettaglio nel Programma settimanale della Comunità Incontro Onlus. In tutte le strutture sono in servizio Operatori di Comunità qualificati nell'arco delle 24 ore che si occupano dei bisogni psico-sociali degli ospiti secondo quanto definito nel percorso riabilitativo individualizzato.

Servizio ristorazione

La somministrazione dei pasti (colazione, pranzo e cena) agli utenti avviene nel refettorio delle singole strutture.

I pasti sono preparati dal personale qualificato e somministrati con l'ausilio degli utenti. I menu sono stati sottoposti al vaglio di nutrizionisti e dietologi, in accordo con l'USL di riferimento, tenendo conto di allergie, intolleranze e di Disturbi del Comportamento Alimentare (D.C.A.).

I pasti principali sono distribuiti nei seguenti orari:
colazione ore 7,30; pranzo ore 12,30; cena ore 19,30.

Servizio religioso

Il servizio religioso cattolico è curato da un sacerdote che garantisce l'assistenza spirituale agli ospiti. Gli ospiti aderenti ad altre confessioni possono chiedere l'assistenza spirituale secondo la propria fede.

Visite parenti

Le visite da parte dei familiari e conoscenti dell'ospite sono possibili dopo il primo mese di permanenza con cadenza mensile. I familiari possono chiedere agli operatori momenti di incontro per informazioni sulla vita comunitaria.

Sono inoltre previsti incontri sul supporto e il sostegno alla genitorialità.



Lama, Alpaca e Gru asiatiche del Parco Molino Silla



Sala Mensa

Liste di attesa

La richiesta d'ingresso in comunità può avvenire da parte degli enti inviati o da parte del diretto interessato e l'ingresso può essere in convenzione o privatamente.

L'inserimento nella lista di attesa della Comunità Incontro Onlus avviene solo dopo aver ritenuto "valida" la richiesta d'ingresso da parte dell'equipe multidisciplinare secondo specifici criteri di eleggibilità dell'utente, ma che non possono essere soddisfatte al momento del contatto per mancanza di posto.

Le richieste d'inserimento sono valutate dal responsabile di comunità tenendo conto in prima istanza dei seguenti criteri: provenienza da altre strutture della comunità, livello di emergenza e livello di rischio.

Quando si verifica la necessità di procedere all'inserimento di un/una nuovo/a ospite, il personale di segreteria analizza la lista di attesa e definisce con il responsabile struttura e l'Equipe multidisciplinare le priorità di ingresso secondo i criteri di seguito indicati:

- Sesso dell'ospite
- Cronologia di presentazione della richiesta
- Tipologia e gravità della problematica in essere.

Una volta individuato l'ospite entrante, l'ufficio ingressi fissa due date di opzione per l'ingresso e contatta telefonicamente la persona di riferimento indicata nella domanda: in caso di rinuncia da parte della famiglia o del/della ospite, si indica nel file relativo alle liste di attesa l'eventuale causa di rinuncia definitiva; l'ufficio ingressi verifica ogni sei mesi l'aggiornamento delle liste di attesa

Norme relative al pagamento retta

La retta, per gli utenti in regime di convenzione, è definita dagli Organi competenti e viene garantita dal Sistema Sanitario Nazionale; viene saldata entro 60 giorni dal ricevimento della fattura.

La retta "privati" è a carico dell'utente/familiare e deve essere versata dall'utente/familiare entro il decimo giorno del



Cappella dove riposa Don Pierino Gelmini

mezzo mese cui si riferisce, contestualmente al saldo delle spese extra effettuate nel mese precedente, dietro rilascio di apposita ricevuta di versamento.

La retta, sia in regime privato che in convenzione, comprende tutti i servizi ad eccezione di:

pagamento di farmaci e tickets non in regime di esenzione, visite specialistiche, trasporti in ambulanza e spese extra varie (abbigliamento, spese di viaggio, ecc..).

Rilascio di documenti

L'utente può chiedere il rilascio della documentazione sanitaria relativa al periodo di permanenza presso una struttura della Comunità Incontro tramite compilazione di apposito modulo fornito dal personale dell'ufficio medico della Comunità.

Tale modulo dovrà essere firmato e inviato all'indirizzo pec

molinosilla.comunita.incontro.ong@legalmail.it

della Comunità Incontro Onlus che provvederà all'invio della documentazione richiesta.

Qualora venga fatta esplicita richiesta di copia cartacea della documentazione sanitaria da poter ritirare presso la struttura di riferimento o da poter ricevere a domicilio, verranno addebitate all'utente il costo delle fotocopie e delle eventuali spese di spedizione.

Le nostre strutture

La Comunità Incontro Onlus individua e mette a disposizione adeguate infrastrutture per garantire la conformità e assicurare la qualità desiderata del servizio offerto. Le strutture di "Molino Silla", "Raganella" e "Foce" della Comunità Incontro Onlus si sviluppano in una valle all'interno delle verdi colline umbre a circa 6 Km dalla cittadina di Amelia.

Le strutture della Comunità Incontro Onlus dispongono di molteplici e specifiche aree per lo svolgimento dei servizi riabilitativi, confortevoli e a norma secondo le normative vigenti.

Le strutture dispongono di:

- **area uffici** provvista di segreteria, ufficio amministrativo, ufficio legale, ufficio socio-assistenziale, sale colloqui per psicologi e sale colloqui per psichiatri;
- **area medica** provvista di ambulatori, infermeria
- **area ludico-ricreativa** composta da centro culturale, ampi spazi verdi, sala tv, palestra, spogliatoi, sale polivalenti, lavanderia, magazzini vari, serre, orti, officine varie. Sono garantiti spazi di soggiorno, spazi per attività pedagogiche e di terapia occupazionale dette aree o spazi comuni sia interni che esterni.



La Madonna del Sorriso
protettrice della Comunità Incontro

Alloggi residenti



Nella struttura di Molino Silla è anche presente il campo sportivo, un giardino terapeutico, uno zoo, una cappella cristiana e la sala riunioni.

Nel centro femminile è inoltre presente una sauna.

- **area ludico-ricreativa** provviste di camere con bagno per gli utenti e per gli operatori del turno notturno. La struttura di Molino Silla, in particolare, per gli utenti maschili è caratterizzata da 42 casette immerse nel verde, da 3 posti ciascuna e per le utenti femminili da quattro fabbricati di cui uno adibito all'“accoglienza”

- **Refettori** con sale somministrazione, cucine, dispense e servizi igienici. La Comunità Incontro inoltre si avvale delle prestazioni erogate dal Centro Odontoiatrico HSR della Fondazione San Raffaele Incontro di Amelia, adiacente alla struttura Molino Silla.

Centro Odontoiatrico “Victoria Regia”



Sede Molino Silla (TR) Centro femminile - residenza



**Sede Molino Silla (TR)
Centro femminile - accoglienza**



Sede Raganella Amelia (TR) Centro maschile di accoglienza



Sede La Santissima
Porchiano del Monte (TR) Centro maschile



Sede Lugnano
Lugnano in Teverina (TR) Centro maschile



Sede FOCE (TR) Centro maschile



Sede Pompei (NA) Centro maschile



Impegni e programmi

Lo scopo principe della Comunità Incontro Onlus è di identificare e soddisfare le esigenze e le attese dei propri utenti e di tutte le parti interessate al fine di ottenere vantaggi competitivi e di rendere i servizi svolti efficaci ed efficienti. La Comunità garantisce la tutela nei confronti dell'utente attraverso processi per l'accoglimento e la definizione dei reclami, di verifica degli impegni e di standard di qualità. Tali processi sono finalizzati ad un costante adeguamento dell'organizzazione, al fine di perseguire il miglioramento continuo.

Aspetti legati alla organizzazione socio-sanitaria

- Utilizzo di procedure gestionali, operative e standardizzate per quanto riguarda il personale operante
- Primo colloquio con l'utente entro 12/24 ore dall'arrivo della documentazione da parte degli Enti invitanti.

Aspetti legati alla prestazione socio-sanitaria

- Informazione puntuale e condivisione con l'utente e con le famiglie sulle regole e fondamenti della comunità e sulle caratteristiche del percorso riabilitativo individualizzato.
- Rispetto del regolamento in merito riservatezza e trattamento dei dati degli utenti.
- Score abbandoni 1.42
- Monitoraggio percorsi: valutazioni tramite scale di valutazione scientificamente riconosciute e costante monitoraggio valutativo dei professionisti dell'equipe multidisciplinare attraverso colloqui individuali e di gruppo con gli utenti.
- N° persone reinserite in società (valutazione a 6 mesi dall'uscita)/n° utenti fine programma anno precedente 48%
- N° persone ricadute a 5 anni dall'uscita/n° utenti fine programma anno precedente 25.3%

Aspetti legati alla soddisfazione dell'utente e della famiglia

- Tempi di risposta ai reclami immediata dalla loro rilevazione.
- % questionari positivi per la valutazione delle soddisfazioni famiglie 90%
- Punteggio medio questionario soddisfazione utenti 4.8

Aspetti legati al personale e professionisti operanti nella Comunità Incontro

- Conformità ai requisiti minimi previsti dagli standard della Regione Umbria.
- Conformità alla normativa rispetto ai crediti ECM da maturare.
- Rispetto del regolamento interno e disciplinare della Comunità.

Aspetti legati all'ambiente di lavoro e tecnologie

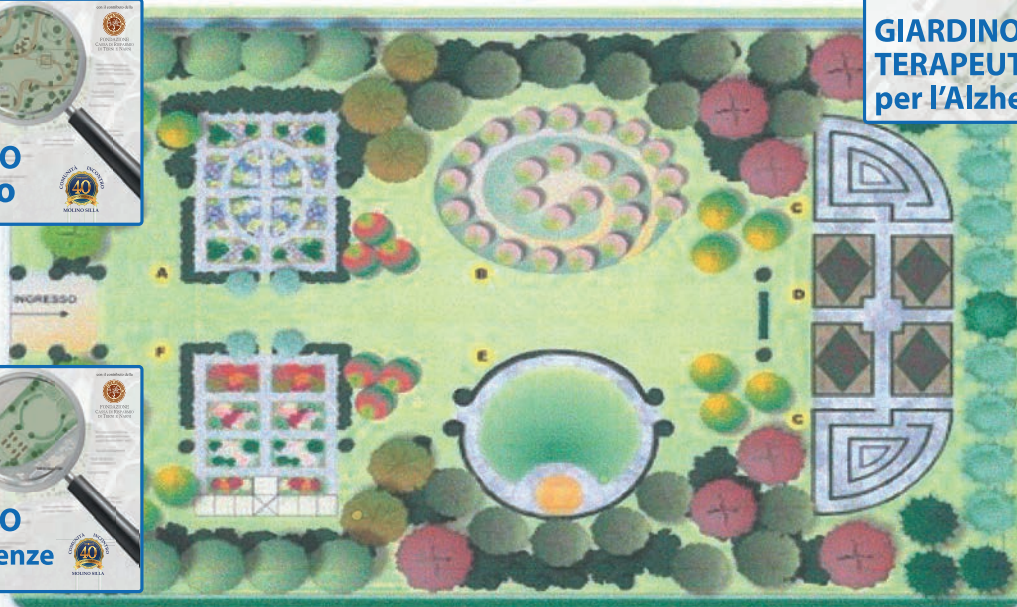
- Rispetto della legislazione vigente in materia di sicurezza dei luoghi di lavoro.
- Rispetto delle manutenzioni ordinarie e puntuale gestione delle manutenzioni straordinarie delle attrezzature e degli automezzi.

Prevenzione delle infezioni a trasmissione interpersonale

La Comunità Incontro definisce le responsabilità, i criteri di impiego delle precauzioni standard ed eventuali precauzioni aggiuntive il cui impiego è finalizzato a ridurre il rischio delle infezioni a trasmissione interpersonale. La Comunità Incontro Onlus adotta le seguenti precauzioni standard: le misure per l'assistenza di tutti gli utenti indipendentemente dalla diagnosi o dal presunto stato infettivo dello stesso. Le precauzioni standard comprendono: le misure barriera (quali Dispositivi di Protezione Individuali secondo il D.Lgs. 81/08), l'igiene delle mani, l'adozione di pratiche sicure per la prevenzione dell'esposizione degli operatori sanitari a patogeni, le procedure di sanificazione ambientale, la gestione dei dispositivi medici, la gestione della biancheria e delle stoviglie, il trattamento dei rifiuti. La procedura è conosciuta e applicata da tutto il personale sanitario e dagli operatori.

Heling Garden

il giardino che guarisce



Alla Comunità Incontro Onlus prendono vita i benefici della sinergia tra scienza e natura grazie al Progetto, che consiste nella realizzazione di tre giardini terapeutici, progettati e realizzati per trattare specifiche patologie come dipendenze, Alzheimer e autismo, attraverso le essenze arboree.

Nello specifico i giardini terapeutici sono creati appositamente per offrire e suscitare stimoli sensoriali, tattili, olfattivi, uditivi e visivi, attraverso piante profumate, aromatiche e dalla fioritura prolungata con lo scopo di produrre effetti terapeutici sui pazienti arrivando, in alcuni casi, alla riduzione della somministrazione di terapie farmacologiche.

Obiettivi prioritari sono inoltre lo sviluppo dell'interazione sociale, della consapevolezza emotiva, ove possibile, ridu-

zione dello stress psico-fisico, aumento e miglioramento delle capacità di coordinamento psico-fisiche, sviluppo delle competenze, incremento di nuove collaborazioni professionali tra la Comunità con i propri operatori ed operatori dei settori specifici pubblici e privati, del no profit e delle associazioni che vorranno aderire ai protocolli di intesa che si svilupperanno nel corso del tempo.

La cura quotidiana da parte dei residenti della Comunità consentirà a tali oasi terapeutiche di crescere e potenziarsi, al fine di poter divenire un punto di riferimento per tutti coloro che ne vorranno usufruire e che contempleranno tale metodologia integrativa per il supporto, la riabilitazione ed il mantenimento di capacità residuali, in relazione alle patologie a cui i giardini sono rivolti.

Tutela della riservatezza e trattamento dei dati degli utenti

La Comunità Incontro Onlus ha adeguato sia il proprio sistema informatico che cartaceo alle norme contenute nel Reg. UE 2016/679 "Regolamento generale sulla protezione dei dati" GDPR (successivo al "Codice Privacy" D. Lgs 196/03). Questo regolamento si propone di tutelare il diritto alla riservatezza dei dati personali, per evitare che un loro uso scorretto possa danneggiare o ledere i diritti, le libertà fondamentali e la dignità delle persone interessate.

La descrizione dettagliata delle modalità di trattamento dei dati personali degli utenti, conforme al Reg. UE 2016/679, è riportata nel sito web della Comunità Incontro Onlus accessibile al seguente indirizzo:

www.comunitaincontro.org

L'indirizzo e-mail della COMUNITÀ INCONTRO ONLUS, titolare del trattamento dei dati personali raccolti in persona del suo legale rappresentante pro-tempore è: **legalerappresentante@comunitaincontro.org**.

Il DPO a cui gli utenti si possono rivolgere per tutte le questioni relative al trattamento dei loro dati personali e all'esercizio dei loro diritti derivanti dal regolamento europeo è: **Avv. Andrea Petrucci - avvandrapetrucci@gmail.com**.

Come segnalare reclami e suggerimenti

Gli utenti e/o i loro familiari, possono presentare reclamo scritto e/o verbale a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbia negato o limitato la fruibilità delle prestazioni; possono altresì segnalare eventuali suggerimenti, proposte e consigli finalizzati al miglioramento delle stesse o elogi, indirizzandoli a:

segreteria@comunitaincontro.org

Ricevute le segnalazioni e i reclami la Comunità Incontro provvederà a fornire una risposta scritta entro 15 giorni.

Da parte sua, la Direzione periodicamente proporrà questionari da compilarsi a cura degli ospiti e dei familiari, relativi a tutti gli aspetti dell'assistenza fornita dalla Comunità, dalla cui elaborazione statistica emergeranno dati essenziali per il continuo miglioramento della qualità del servizio.

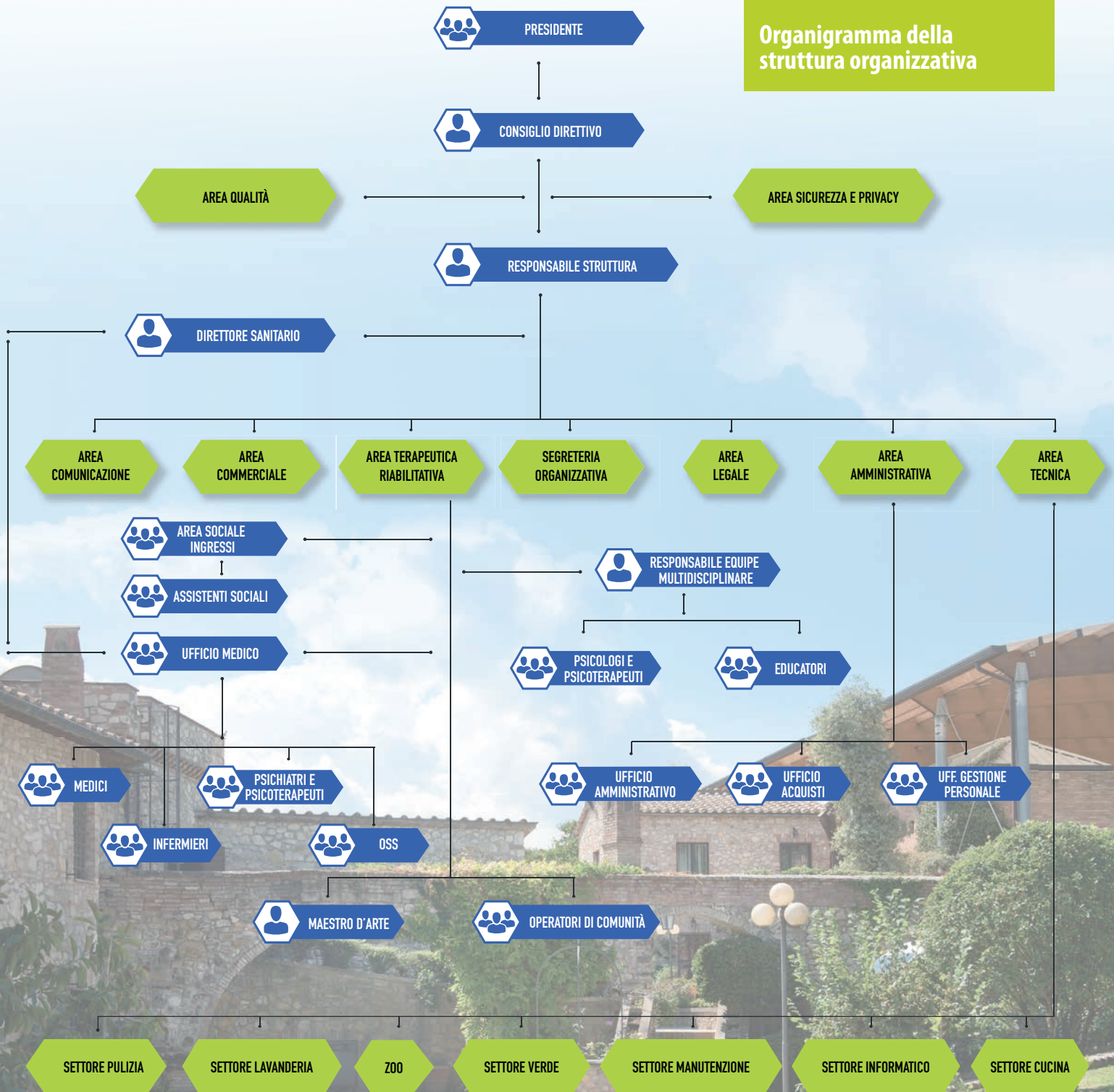
Tutela al cittadino

La funzione relativa alla tutela dell'utente è la segreteria che attiva le iniziative dirette al superamento di eventuali disservizi, riceve i reclami e ne garantisce la trasmissione alla Direzione per decisioni in merito.



Avv. Giuseppe Lorefice, Presidente della Comunità Incontro

Organigramma della struttura organizzativa





Dove si trova la Comunità Incontro

La struttura **“Molino Silla - Centro maschile”**

La struttura **“Molino Silla - Centro femminile - Accoglienza”**

La struttura **“Molino Silla - Centro femminile - Residenza”**

sono siti in Via della Comunità Incontro, 10 - Amelia (TR).

La struttura **“Raganella”** è sita in Strada Versetole, 7 - Amelia (TR).

La struttura **“Santissima”** è sita in Porchiano del Monte (TR).

La struttura **“Lugnano”** è sita in Loc. Marcinanello - Lugnano in Teverina (TR).

La struttura **“Foce”** è sita in Loc. Arduino - Foce di Amelia (TR).

La struttura **“Pompei”** è sita in Via Stabiana, 6 - Pompei (NA).

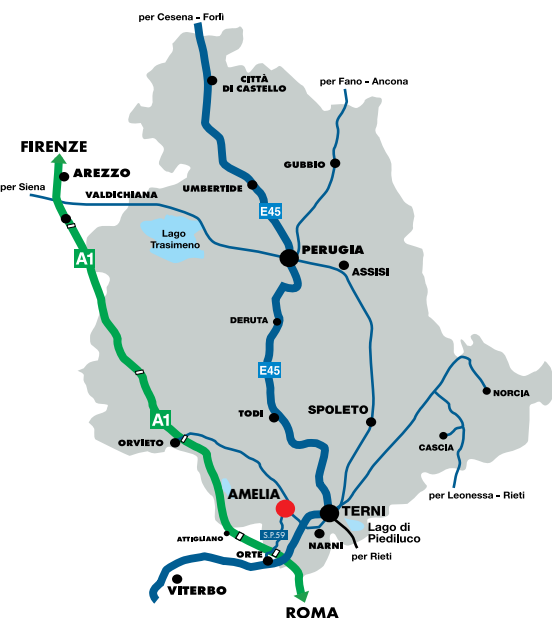
Orario di accettazione

Mattina: dalle ore 8.00 alle ore 12.30 - Pomeriggio: dalle ore 14.00 alle ore 16.00

Contatti

Tel. **0744.977208**

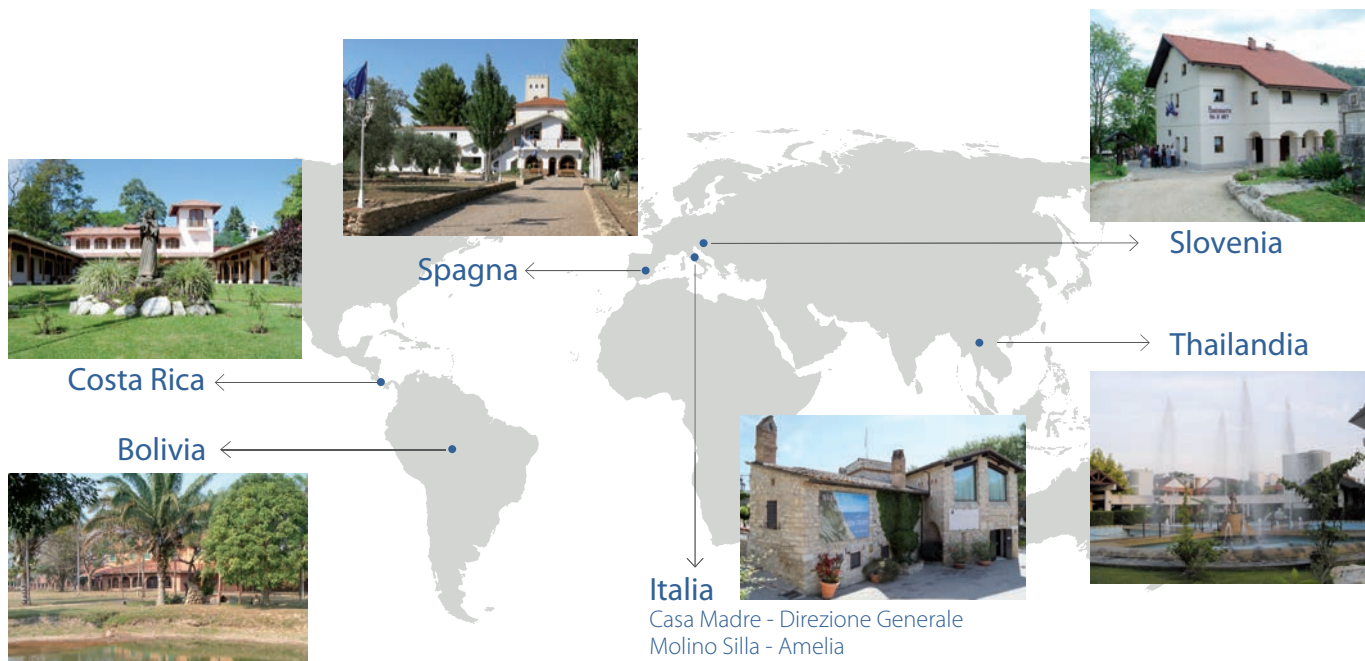
accoglienza@comunitaincontro.org



Come arrivare: venendo da Roma: Autostrada Roma/Firenze (A1), uscita casello di Orte, proseguire a sinistra in direzione Orte; percorrere la Strada Provinciale 59 in direzione di Amelia; seguire le indicazioni per la Comunità Incontro.

venendo da Terni /Perugia - E45 raccordo Terni/Orte, uscita Amelia, proseguire per Amelia Centro; costeggiare le mura - svoltare a sinistra in direzione A1 Roma Firenze - Orte; seguire le indicazioni per la Comunità Incontro.

LA COMUNITÀ INCONTRO È PRESENTE IN ITALIA E NEL MONDO



SOSTienici con una donazione

Combatti la droga, sostieni la Comunità Incontro Onlus con il tuo 5x1000

A te costa zero, essendo una quota d'imposta a cui lo Stato rinuncia, ma ci aiuterai a finanziare i progetti della Comunità.

- Compila il modulo 730, il Modello Unico o il CU.
- Firma nel riquadro "Sostegno delle organizzazioni non lucrative di utilità sociale, delle associazioni di promozione sociale..."
- Indica il codice fiscale della Comunità Incontro: 06368500580.

Dona online sul nostro sito
www.comunitaincontro.org/dona-ora

Donazione tramite bonifico bancario:
Intestato a: Comunità Incontro Onlus
Cassa di Risparmio di Orvieto
IBAN IT34 B062 2072 5300 0000 1100 420
BIC/SWIFT (per bonifici dell'estero) BPBAITR1

Donazione tramite bollettino postale:
Intestato a: Comunità Incontro Onlus
Conto Corrente Postale n. 12000055



Comunità Incontro Onlus

Via della Comunità Incontro, 10 - 05022 Amelia (TR) - Telefono 0744 977208
e-mail: segreteria@comunitaincontro.org - www.comunitaincontro.org