



CARTA DEI SERVIZI



**COMUNITÀ
INCONTRO**
ETS

Dal 1963 siamo impegnati nella cura
delle dipendenze comportamentali
e da uso di sostanze

CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è il documento che regola i rapporti tra l'ospite e la Comunità Incontro ETS, definendo i diritti e i doveri sia dell'organizzazione che delle persone ospitate.

Nell'ambito di un processo miglioramento continuo della qualità dei rapporti con la persona ospitata in comunità e dei servizi ad essa erogati, nella presente Carta dei Servizi sono contenute tutte le informazioni riguardanti i servizi e le prestazioni offerte, le modalità con cui vengono erogati, gli standard di qualità che ci si impegna a garantire, le procedure di segnalazione e di feedback.



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.

UMANITÀ:

L'attenzione centrale degli operatori e di tutte le figure operanti nella Comunità Incontro ETS 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.

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).

PARTECIPAZIONE:

La partecipazione ai percorsi riabilitativi è garantita all'utente (ospite o suo familiare) sia mediante il 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 ETS 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.

ATTIVITÀ, POLITICA E OBIETTIVI

La Comunità Incontro ETS è un'associazione fondata da Don Pierino Gelmini, che opera dal 1963 nel trattamento delle patologie da dipendenza (Addiction).

La riabilitazione basata sull'ergoterapia e la psicoterapia, permette il trattamento delle dipendenze sia da sostanze che comportamentali, e dove il lavoro consente di recuperare un contatto più adeguato e concreto con la realtà.

La vita comunitaria promuove 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 mette a disposizione strutture per utenza maschile e strutture per utenza femminile, autorizzate in regime residenziale nell'ambito pedagogico-riabilitativo, terapeutico-riabilitativo e specialistico riabilitativo per la cura delle dipendenze sia comportamentali che da uso di sostanze e alcol.

La Comunità Incontro ETS offre supporto professionale anche a persone con dipendenza patologica che manifestano in comorbidità disturbi comportamentali dell'alimentazione (**D.C.A.**).

Inoltre, a supporto dei percorsi riabilitativi per le dipendenze patologiche la Comunità Incontro ETS applica un protocollo complementare specifico per il supporto di utenti con problematiche connesse al disturbo da gioco d'azzardo (**D.G.A.**).

All'interno della Comunità Incontro ETS opera un'equipe multidisciplinare composta da medici, psichiatri, psicologi, psicoterapeuti, educatori di comunità, assistenti sociali ed infermieri professionali i quali, accanto agli interventi ergoterapici sviluppano interventi terapeutici, farmacologici, psicoterapeutici individuali e di gruppo, garantendo un percorso di "recovery" globale.



La Comunità Incontro accoglie anche 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.

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.

Modelli di intervento innovativo vengono applicati grazie alla presenza di professionisti specificatamente formati su queste tematiche.

Su richiesta dei detenuti l'équipe multidisciplinare si reca presso le Case Circondariali per effettuare colloqui motivazionali con gli interessati.

L'area assistenziale si occupa di costruire una rete socio assistenziale che permetta agli utenti di avere punti di riferimento sul territorio, interventi mirati alla risoluzione delle dinamiche familiari e, quando necessario, viene fornito uno spazio per il sostegno alla genitorialità.

UNA GRADUALE DESENSIBILIZZAZIONE SISTEMICA: LA SALA SLOT

All'interno della sede della Comunità Incontro ETS di Molino Silla, l'équipe multidisciplinare ha realizzato un innovativo protocollo destinato alla cura dei DGA.

Nello specifico è stato ricreato uno spazio in cui vengono riprodotti suoni, colori, immagini ed ambientazione di una vera e propria Sala Slot dove gli ospiti in percorso terapeutico possono rivivere le esperienze patologiche del gioco e il desiderio ossessivo-compulsivo (craving) che li portava a scommettere ripetutamente ma sostenuti dalla presenza di psicologi psicoterapeuti con i quali confrontarsi e procedere alla attuazione di percorsi psichici atti a "spegnere" gradualmente il craving e sfavorire definitivamente il rischio di ricadute.



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

La Comunità Incontro ETS **opera all'interno del SSN essendo accreditata con la Regione Umbria** dal 2014 (D.D. n.2355 del 26/03/2014, ultimo rinnovo D.D. n. 11525 del 10/11/2022) **e convenzionata con la USL Umbria2** (D.D. n. 5206 del 27/05/2019) 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 dell'utente, 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.

La Comunità incontro è in linea con il grande cambiamento del sistema socio-sanitario del nostro paese, dove l'attore principale 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 e comfort ambientale.

Agli utenti della Comunità viene garantito un percorso assistenziale integrato che includa sia prestazioni sociali che, ove opportuno, prestazioni sanitarie e legali.

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.

La Comunità rappresenta il servizio di cura e riabilitazione del privato sociale sulle dipendenze, basato sulla libera scelta della cura (ex. Art. 32 della Costituzione ed i nuovi LEA) per noi è fondamentale la libertà che viene riconosciuta al cittadino/utente di scegliere il luogo dove curarsi e le modalità di cura.

La struttura terapeutica investe le disponibilità residue in risorse e tecnologie per il continuo miglioramento dell'accoglienza.



Ad oggi la Comunità Incontro ETS, 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 specialistica:**

a regime residenziale per utenti che presentano una problematica di addiction e con una storia pregressa di gravi disturbi psichiatrici.

PREVENZIONE

La Comunità Incontro svolge un'intensa attività di prevenzione per contrastare le dipendenze di ogni genere ed affermare il valore di uno stile di vita sano, soprattutto tra le fasce d'età più a rischio. I progetti in essere ed ideati dalla struttura sono: **"Progetto Meet Life"** la prima piattaforma interattiva per la prevenzione, supporto, informazione e riduzione fake news, finanziata dal Dipartimento delle politiche contro la droga e le altre dipendenze della Presidenza del Consiglio dei Ministri. Il progetto prevede inoltre la divulgazione di stili di vita sani anche all'interno di istituti scolastici; la parte innovativa del progetto è la presenza di realtà virtuale e ricostruzione di scenari a rischio da poter sperimentare, tramite l'utilizzo di visori. Da anni la Comunità è impegnata sul campo con interventi rivolti alle fasce d'età più a rischio, come **"InDipendente"** il contenitore ideato dalla Comunità Incontro e finanziato dalla Fondazione Carit che racchiude tre linee di intervento: **InAscolto**, **InClasse** e **InStrada** sono una rete di prevenzione su più livelli con azioni integrate rivolte ai giovani, nei contesti a rischio, tramite l'utilizzo di unità di strada, incontri nelle scuole e la possibilità di accedere a servizi come InAscolto, rivolto a tutti coloro che abbiano bisogno di un supporto, intervento, informazione, da parte dei professionisti della Comunità incontro, nel campo della psicologia, assistenza sociale e legale gratuiti. Altro progetto importante è **"Meet me Up"**, finanziato dal Dipartimento delle politiche contro la droga e le altre dipendenze della Presidenza del Consiglio dei Ministri, rivolto alle famiglie e al personale scolastico: attraverso una piattaforma web, il progetto si propone di supportare i famigliari e il personale scolastico nel fornire strumenti informativi per conoscere le dipendenze e possibili modalità di comportamento e per gestire red flags e fattori di allarme /rischio nei giovani.



La Comunità Incontro ETS pone come obiettivi della propria mission:

- **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 mediante la loro pianificazione e monitoraggio costante al fine di soddisfare i bisogni socio-sanitari dell’utente
- **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 esigenze ed aspettative delle azioni volte alla soddisfazione dell’utente
- **individuazione** di indicatori di prestazione che ne misurino il grado di efficacia e efficienza e attribuzione di obiettivi
- **impegno costante** nella prevenzione dei rischi 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 tali obiettivi la Comunità Incontro ETS 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 degli stakeholder**

A questo scopo la Comunità Incontro nel 2022 ha ottenuto la **certificazione ISO 9001:2015 con l'Ente di Certificazione Kiwa** ad oggi mantenuto.

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

Tutti i livelli organizzativi sono egualmente coinvolti, motivati e responsabilizzati al rispetto dei requisiti del Sistema Qualità ed al raggiungimento dei livelli di Qualità pianificati.



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 comorbidità psichiatrica**, svolti dalla Comunità Incontro ETS, 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 ETS definisce con i Servizi invianti, ove previsto, piani terapeutici 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. territoriale e per i detenuti, dal SER.D. delle Case Circondariale di competenza.

La Comunità Incontro mette in campo un programma di scolarizzazione tramite il distacco dell'Istituto Omnicomprensivo di Amelia, con i vari indirizzi di studio.

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.



LE ATTIVITÀ DELLA COMUNITÀ INCONTRO

definite nei programmi individualizzati degli utenti

Attività ergo terapeutiche

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 e Formazione

Comprendono: cucito, informatica, inglese, ceramica, fotografia, cucina, giardino terapeutico. I laboratori sono svolti sia da professionisti interni che esterni alla Comunità Incontro ETS. Sono in essere accordi e protocolli di intesa con numerosi enti di formazione accreditati. Le attività quotidiane presentate agli utenti e successivamente da loro svolte vengono programmate settimanalmente sulla base di quanto definito nei singoli programmi riabilitativi individualizzati.



Laboratorio cucina



Aula scolastica corsi statali I.T.C.



Giardino terapeutico per le dipendenze



Laboratorio tecnico

Laboratorio sartoria

Servizi erogati

Al primo contatto telefonico o diretto, concordato con il servizio inviante o in forma privata, il potenziale assistito viene convocato presso la sede per un incontro, al quale seguiranno colloqui motivazionali per valutare l'effettiva volontà dell'assistito ad iniziare il percorso riabilitativo individualizzato e durante i quali i professionisti della Comunità incaricati illustreranno allo stesso 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.

All'ingresso in struttura l'ospite fornisce almeno i seguenti documenti:

Carta d'identità, Tessera sanitaria ed esenzioni, Referti analisi richieste in fase di pre-ammissione, eventuale riconoscimento pensione di invalidità o accompagnamento.

Inoltre, il familiare/ADS comunica: e-mail, recapito telefonico, copia dell'eventuale nomina del tribunale per ADS, Tutore, Curatore.

In struttura l'utente non può portare oggetti di valore; i beni personali dell'utente possono essere presi in custodia e gestiti dal personale autorizzato della struttura. Le rette in struttura possono essere a carico del Servizio Sanitario Nazionale (SSN) o dell'utente/familiare/ADS, a seconda del regime (convenzionato o privato) con cui è preso in carico. La retta, come anche specificato dalla convenzione con la ASL Umbria2, include assistenza di base, assistenza infermieristica, assistenza medica, farmaci dispensati dal SSN, servizio di vitto (prima colazione, pranzo, merenda e cena), fornitura e lavanderia di tovagliato, federe, lenzuola, coperte e asciugamani, attrezzature e materiali per le attività ergo-terapiche.

L'area medica

Il personale qualificato dell'area medica compila la cartella sanitaria 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 sanitaria viene aggiornata costantemente dal personale medico durante il percorso riabilitativo intrapreso.

Agli ospiti è garantita l'assistenza sanitaria da parte di medici presenti nelle strutture.

Gli ospiti delle aree terapeutico-riabilitativa e specialistica residenziale 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 delle terapie prescritte.

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

L'area psico-sociale

Il percorso prevede una valutazione 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.

Il monitoraggio del percorso da parte dell'equipe multidisciplinare avviene attraverso la valutazione oggettiva degli obiettivi definiti attraverso i colloqui, le scale internazionali di riferimento e le attività ergo terapiche svolte dagli utenti quali la cura delle aree verdi, degli orti e degli animali.

Nel percorso riabilitativo è garantito all'utente un supporto psicologico/psicoterapeutico, sia individuale che di gruppo, fornito con regolarità nel tempo in base alle esigenze dell'utente stesso.

Nelle strutture sono presenti figure professionali quali assistente sociale ed educatore di comunità.

Al termine del programma o in caso di abbandono volontario da parte dell'utente, verrà inviata comunicazione di dimissioni al SER.D di riferimento e a tutti gli attori coinvolti nel caso e autorizzati ad avere informazioni.

La Comunità favorisce il reinserimento ed il ritorno dell'utente in società, attivando, ove possibile percorsi di formazione professionale e di inserimento lavorativo, attraverso progetti finanziati da realtà pubbliche e private, nonché per merito di collaborazioni con aziende private ed associazioni di categoria.



La Serra



Sala polivalente femminile



Palestra



Sala ricreativa



Isola di Molino Silla

Negli ultimi anni la Comunità Incontro ETS si è aggiudicata Bandi Europei e del Dipartimento delle Politiche contro la Droga e le altre Dipendenze che hanno attribuito borse di lavoro ai ragazzi di fine percorso. Inoltre in collaborazione con la Confartigianato di Terni e Confapi Terni, 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 e Fonti Rinnovabili.

Assistenza alla persona

Tutte le attività svolte degli utenti sono definite in dettaglio nel Programma settimanale della Comunità Incontro ETS. 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 preparazione e 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'aiuto degli utenti. I menu sono stati sottoposti al vaglio di nutrizionisti e dietologi, in accordo con l'ASL Umbria2 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 sono stabilite dall'equipe in base alle condizioni psico-fisiche dell'ospite. I familiari possono chiedere agli operatori momenti di confronto per informazioni sulla vita comunitaria. Sono inoltre previsti incontri sul supporto e il sostegno alla genitorialità.



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 ETS 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 della struttura e l'Equipe multidisciplinare le priorità di ingresso secondo i criteri di seguito indicati:

- **Caratteristiche 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 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 la Comunità Incontro ETS facendone esplicita richiesta tramite indirizzo pec:

molinosilla.comunita.incontro.ong@legalmail.it

e allegando copia del documento d'identità del richiedente. La Comunità provvederà al rilascio della documentazione agli aventi diritto entro i termini di legge di 30 giorni dalla 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 ETS mette a disposizione adeguate infrastrutture e ambienti funzionali, conformi ai requisiti normativi vigenti, al fine di garantire la qualità, la sicurezza e l'efficacia dei servizi erogati.

Le strutture di "Molino Silla", "Raganella" e "Foce" della Comunità Incontro ETS si sviluppano in una valle all'interno delle colline umbre a circa 6 Km da Amelia.

Le strutture della Comunità Incontro ETS dispongono di molteplici e specifiche aree per lo svolgimento dei servizi riabilitativi, secondo le normative vigenti:

- **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, serre, orti. Sono garantiti spazi comuni residenziali, spazi per attività pedagogiche e di terapia occupazionale, spazi comuni sia interni che esterni.

Nella struttura di Molino Silla è anche presente un campo sportivo, un giardino terapeutico, uno zoo, una cappella e una sala riunioni. Nel centro femminile è presente anche una sauna.

- **area residenziale/alloggi** provvisti 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 di Molino Silla.





Sede Molino Silla , Amelia (TR) - sede principale



Sede Molino Silla (TR) Centro femminile



Sede Raganella Amelia (TR) Centro maschile di accoglienza



Centro Odontoiatrico "Victoria Regia"



Sede Foce (TR) Centro maschile



Centro d'Ascolto "Rifugio Sole"
Piazza della Pace, 19 Terni



Gruppo d'appoggio "Il Cammino della Speranza"
via Renzo da Ceri, 93 Roma

IMPEGNI E PROGRAMMI

Obiettivo fondamentale della Comunità Incontro ETS è di identificare e soddisfare le esigenze e le attese dei propri utenti e di tutte le parti interessate. 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.

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

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 a riservatezza e trattamento dei dati degli utenti.
- 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.
- Score utenti fine percorso (dal 2022): n.250
- N° persone reinserite in società/n° utenti fine programma dal 2022: 69.25%
- N° persone ricadute (modulo pedagogico)/n° utenti fine programma dal 2022: 7.30%
- N° persone ricadute (modulo terapeutico)/n° utenti fine programma dal 2022: 6.39%
- N° persone ricadute (modulo specialistico)/n° utenti fine programma dal 2022: 5.76%

Soddisfazione dell'utente e della famiglia

- Tempi di risposta ai reclami immediata dalla loro rilevazione.
- % questionari positivi per la valutazione delle soddisfazioni famiglie 90%
- % questionari positivi per la valutazione delle soddisfazioni utenti 85%

Personale e professionisti della Comunità

- 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.

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 ETS adotta 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.

GIARDINI TERAPEUTICI

il giardino che guarisce



Alla Comunità Incontro ETS 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.

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, riduzione dello stress psico-fisico, aumento e miglioramento delle capacità di coordinamento psico-fisiche.

La cura quotidiana da parte dei residenti della Comunità consente a tali oasi terapeutiche di crescere e potenziarsi.

Tutela della riservatezza e trattamento dei dati degli utenti

La Comunità Incontro ETS 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 ETS

www.comunitaincontro.org

L'indirizzo e-mail della COMUNITÀ INCONTRO ETS, 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**

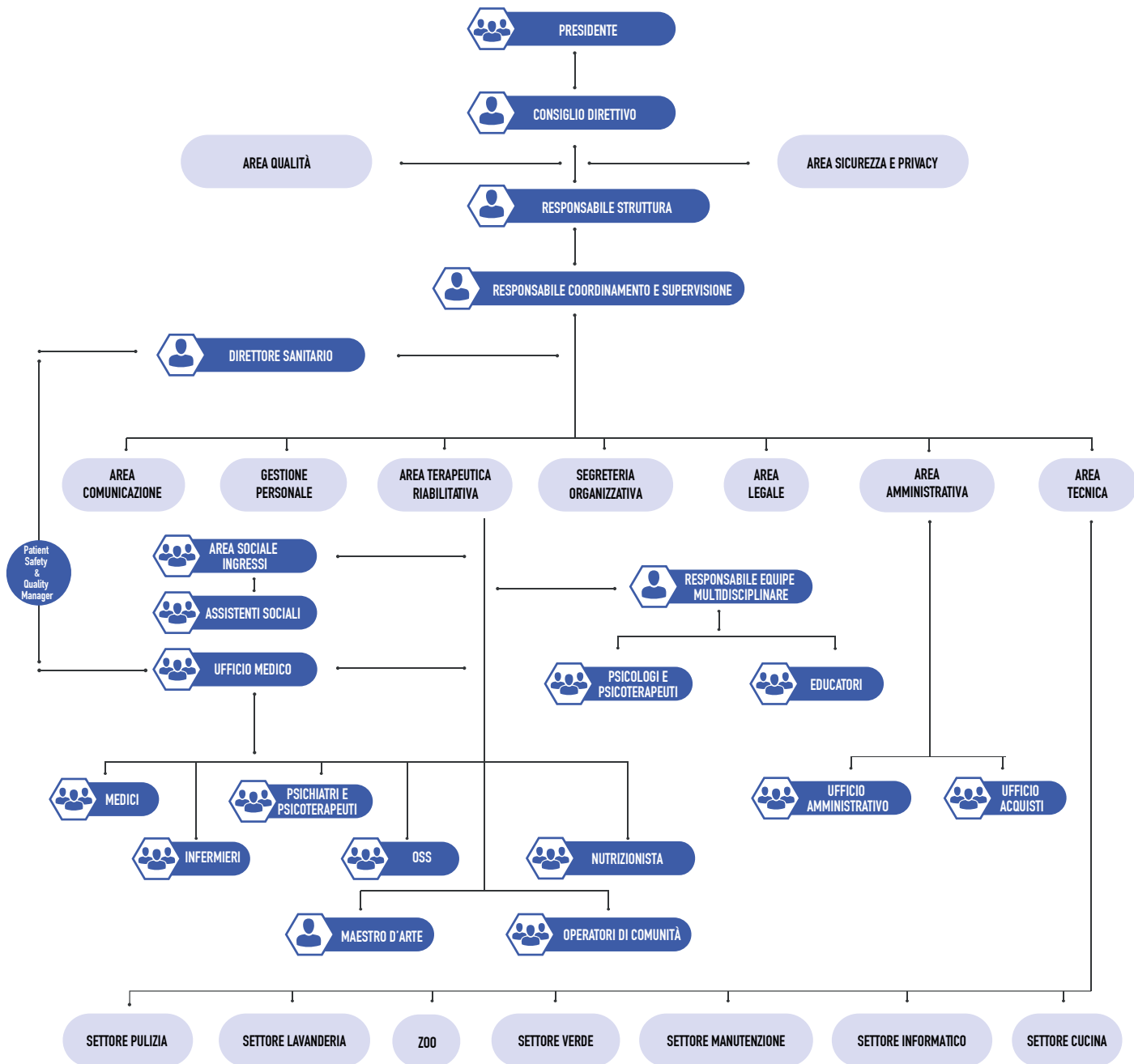
Ricevute le segnalazioni e i reclami la Comunità Incontro provvederà a fornire una risposta scritta entro 15 giorni. Da parte sua, la Direzione, periodicamente proporrà questionari da compilarsi a cura degli ospiti e dei familiari, relativi a tutti gli aspetti dell'assistenza fornita dalla Comunità, 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.



Organigramma della struttura organizzativa





**COMUNITÀ
INCONTRO**
ETS

NO alla droga, SI alla vita!

**DONA il TUO
5 Xmille**

SOSTEGNO DEL VOLONTARIATO
firma e inserisci il codice fiscale

06368500580



8 Xmille

Dona allo Stato anche
il tuo 8xmille

CODICE 6 recupero da tossicodipendenze
e altre dipendenze patologiche

**Per libere donazioni alla Comunità Incontro,
Iban: IT20C0707514400000000713711**

CONTATTI

**COMUNITÀ
INCONTRO**
ETS

Via della Comunità Incontro, 10
05022 Amelia (Terni)
Tel. +39 0744977208
segreteria@comunitaincontro.org



www.comunitaincontro.org



UNI EN ISO 9001:2015