CARTA DEI SERVIZI
della
SAN BENEDETTO Cooperativa Sociale onlus

Premessa

Le pagine che seguono sono la "Carta dei Servizi" della San Benedetto Cooperativa Sociale onlus di Livorno.

E che cos'è un Carta dei Servizi? Può essere molte cose: prima di tutto è il mezzo con il quale un ente che eroga un servizio descrive la propria prestazione, individua gli obiettivi che desidera raggiungere e gli standard che intende mantenere.
Inoltre definisce quali sono le motivazioni che spingono i suoi componenti a svolgere questo tipo di attività, e i diritti/doveri che spettano sia all'ente che agli utenti che ad esso si rivolgono.
Ma per noi è soprattutto una ottima opportunità per spiegare in modo –speriamo-completo ed esauriente non solo cosa facciamo, ma anche "come", "perché" e "per chi", quali sono la nostra storia e i valori che fondano il nostro lavoro.

IL CENTRO DIURNO

CARTA DEI SERVIZI

Il Centro Diurno della Cooperativa San Benedetto onlus di Livorno accoglie un'utenza maschile e femminile con problematiche legate all'uso di sostanze psicoattive, all'abuso di alcool e con problemi di dipendenze comportamentali (quali il gioco d'azzardo patologico). Tutti gli utenti che sono inseriti in questa struttura devono essere certificati dal Servizio specialistico per le Dipendenze (Ser.D.).
Per questi soggetti viene attuato un **programma terapeutico-riabilitativo semiresidenziale**, modulato sulle situazioni individuali e concordato con il Ser.D.
Le rette per il programma non sono a carico dell'utente ma del Servizio Sanitario Nazionale, e sono stabilite dalla Regione Toscana secondo quanto disposto dalla relativa normativa.

UNO SGUARDO AL PASSATO

Una breve storia del nostro Ente

La nostra esperienza comincia nel 1985, quando diversi volontari decidono di dare vita alla Cooperativa San Benedetto. Nata per rispondere al problema del reinserimento lavorativo soprattutto per i giovani che si trovano in situazione di disagio, la Cooperativa si trasforma quasi subito in una struttura che alla formazione lavorativa affianca il servizio di accoglienza per coloro che si trovano ancora nel problema della dipendenza da sostanze.
Inizia perciò il rapporto di collaborazione con la USL del territorio livornese, con la quale viene stipulata una convenzione, tuttora in atto, per accogliere nel programma terapeutico semi-residenziale del Centro Diurno i soggetti inviati dal Servizio per le Tossicodipendenze.
Sul territorio, oltre alla gestione del programma terapeutico, la Cooperativa si impegna fortemente anche nel campo della promozione culturale - attivando momenti di incontro e di dibattito sulla realtà sociale e politica nazionale e cittadina - e della prevenzione, attraverso progetti specifici realizzati nelle scuole della provincia.
Nel 2000 la struttura si suddivide in Cooperativa e Associazione: alla prima continua ad essere affidata la parte lavorativa, mentre l'Associazione prosegue il lavoro rivolto verso il mondo del disagio, curando l'inserimento di soggetti tossicodipendenti nel Centro Diurno, e sperimentando nuove idee di accoglienza e sostegno. Nel 2017 l'ente torna ad assumere la veste giuridica di Cooperativa.
L'ente diviene membro del Coordinamento degli Enti Ausiliari della Regione Toscana (CEART) e del Coordinamento Nazionale delle Comunità di Accoglienza (CNCA), partecipando attivamente alle iniziative promosse da tali Coordinamenti a livello regionale ed extraregionale
Collabora inoltre con l'UEPE del Ministero di Grazia e Giustizia, con il quale è stato stabilito un protocollo d'intesa per la presa in carico, cura e riabilitazione di soggetti in misura alternativa alla detenzione. Dal 2002 la Cooperativa partecipa attivamente alle iniziative promosse dalla Fondazione Banco Alimentare, e in particolare alla giornata Nazionale della Colletta Alimentare, ed è inoltre membro dell'Associazione Libera.

CI CREDIAMO

I nostri princìpi ispiratori

L'organizzazione della Cooperativa e le sue diverse attività hanno subito, nel tempo, diversi adattamenti, dovuti sia alle inevitabili trasformazioni del fenomeno tossicodipendenza sia al succedersi di persone e luoghi. Possiamo però individuare alcuni punti fermi del nostro progetto.
In primo luogo ***l'accoglienza***: il percorso terapeutico attuato è frutto di riflessioni e di notevoli cambiamenti nel corso degli anni. Quello che non cambia è certamente il valore dell'Accoglienza, inteso come strumento per rendere le persone protagoniste della loro vita, attraendole con il piacere dello stare insieme e del fare attività costruttive e coinvolgenti.
Accogliere è anche tranquillizzare e far sentire a proprio agio, allo scopo di far riemergere attitudini e voglia di rimettersi in gioco, accettare se stessi ed imparare a relazionarsi con gli altri.
E' mettere al posto dei sensi di colpa nuove e concrete azioni, che restituiscano fiducia e dignità. Ancora, è esaltare il bello che è dentro ognuno di noi, attraverso poche regole di buon senso e fornendo diverse possibilità di impegno.
Il territorio è invece il terreno su cui chi è emarginato vive e sperimenta la complessa drammaticità della sua situazione. E' il mondo delle sue origini, dei suoi affetti, dei suoi punti di riferimento più o meno stabili, più o meno frammentati. Ma

allo stesso tempo può divenire il luogo in cui la solidarietà si attua e si fa visibile, e dove l'ideare, il progettare e il costruire insieme aiuta ad abbattere le barriere dell'indifferenza e del rifiuto.
Coerentemente con questa visione, la Cooperativa si impegna a realizzare la sua attività sulla base di alcuni principi fondamentali, quali:

- **L'uguaglianza:** tutti coloro che sono impegnati e coinvolti nelle attività della Cooperativa sono tenuti ad assicurare, nello svolgimento delle proprie mansioni e compiti, la stessa attenzione e cura a tutte le persone che entrano in contatto con la Cooperativa stessa, senza distinzioni di sesso, razza, nazionalità, religione, lingua e opinioni politiche o culturali.
- **L'imparzialità:** l'applicazione del principio d'uguaglianza comporta che trattamenti e prestazioni siano erogate dal personale in modo obiettivo e senza interessi di parte.
- **La partecipazione:** vale a dire il coinvolgimento attivo dell'utente nel processo terapeutico, che tenga quindi conto delle sue peculiarità, aspirazioni e inclinazioni. Ciò comporta il diritto di accedere alle informazioni che lo riguardano e di formulare osservazioni, suggerimenti e reclami al fine di partecipare al processo di miglioramento del servizio attraverso le proprie valutazioni.
- **L'efficienza ed efficacia:** la Cooperativa si impegna ad assicurare prestazioni efficaci (cioè potenzialmente capaci di determinare effetti positivi per la salute) ed efficienti (ossia senza spreco di risorse).

DOVE SIAMO?

Gli aspetti strutturali

Il Centro Diurno si trova a Livorno in via dell'Industria 9, in una zona che storicamente si situa nella periferia della città.
I locali si trovano in una corte nella quale sono presenti diversi fondi con attività commerciali: come nelle nostre precedenti collocazioni, anche qui la "diversità" della nostra attività non ha mai causato problemi di sorta con gli altri inquilini, dando invece spesso luogo a forme di collaborazione e sostegno reciproco, confermandoci la validità della nostra scelta di restare nell'ambito cittadino.
I locali che accolgono il Centro sono opportunamente segnalati da insegne poste all'ingresso della corte e in corrispondenza dell'entrata.
I locali, nati prevalentemente per attività lavorative e commerciali, nel tempo sono stati modificati per adattarli alle esigenze del percorso terapeutico; la conformazione della struttura e le opportune modifiche fanno sì che essa possa essere adeguatamente accessibile anche a soggetti con disabilità.

Nello specifico, la struttura si compone di:

- Una zona adibita a refettorio per la somministrazione del pranzo, con angolo cottura
- Uno spazio adibito a soggiorno
- Un locale per la realizzazione di attività diverse (ricreative, laboratoriali, ecc.)
- Un locale ad uso medicheria, attrezzato per l'idonea conservazione dei farmaci
- Servizi igienici situati in luogo di facile e agevole accesso dotati di WC, e lavabo, e in numero adeguato all'utenza e al personale
- Un ripostiglio con lavatrice
- Una stanza per il Responsabile di programma
- Una stanza utilizzata per i colloqui e le sedute terapeutiche.

I locali e le attrezzature per la preparazione dei pasti e la dispensa per lo stoccaggio e conservazione delle derrate alimentari sono posti in un'altra struttura della Cooperativa, situata a poca distanza, sempre nella stessa corte.
All'esterno, il Centro dispone dello spazio per il parcheggio di automezzi e cicli.

IL PROGRAMMA TERAPEUTICO

LE MODALITA' D'INGRESSO

Aspetti preliminari

Chiunque intenda accedere alle prestazioni erogate dalla Cooperativa può contattare il Responsabile o un altro membro dello Staff attraverso:

- Il numero di telefono della Cooperativa: 0586.888101
- La posta elettronica all'indirizzo: info@coopsanbenedetto.org
- La posta ordinaria, all'indirizzo: Cooperativa San Benedetto onlus, via dell'Industria 9 – 57122 Livorno.

Coloro che intendono conoscere le prestazioni erogate dal nostro ente possono richiedere il materiale informativo (Carta dei Servizi, Regolamento) presso i suddetti recapiti, o consultando il nostro sito all'indirizzo: www.coopsanbenedetto.org

Allo scopo si superare le eventuali barriere linguistiche e culturali che possono verificarsi qualora a contattarci sia una persona proveniente da paese straniero, la nostra Cooperativa ha stipulato una convenzione con l'associazione CESDI di Livorno, la quale è in grado di fornire le necessarie professionalità e competenze per la mediazione linguistico-culturale.
Di norma, non sono previste (né si sono mai rese necessarie) procedure specifiche rispetto a tempi-liste di attesa o prenotazioni. Laddove si verifichino dei ritardi o degli impedimenti nel percorso d'ingresso il soggetto sarà contattato in tempo utile da un nostro referente per aggiornarlo sulla situazione in corso, in accordo e secondo quanto disposto dal Ser.D.

La procedura d'ingresso

Per entrare ed usufruire del programma terapeutico è necessario seguire alcune procedure**:** Il primo passo è la valutazione della richiesta di inserimento nella struttura da parte di una persona.
La richiesta può:

- Essere inoltrata al Ser.D.: in tale caso la persona interessata avrà uno o più colloqui con un operatore del Servizio il quale, in base alle procedure del Servizio stesso, provvederà a informare lo Staff del Centro per i passi successivi.
- Essere inoltrata agli operatori del Centro. Anche in tale caso verranno effettuati uno o più colloqui con un operatore. Se egli riscontra la congruità della richiesta, contatta gli operatori del Ser.D per avviare la procedura.

A tale scopo, un operatore del Ser.D. e l'Operatore incaricato del Centro Diurno dedicano un incontro alla presentazione del caso. Qui, oltre a conoscere la persona e la sua storia, si cerca di capire se il servizio offerto dal Centro può effettivamente essere di sostegno ed integrarsi col progetto terapeutico del Ser.D.
In seguito gli operatori del Centro possono svolgere altri ulteriori colloqui con la persona interessata (ed eventualmente i familiari o altre figure significative) per approfondire alcuni aspetti fondamentali al fine di decidere l'ingresso in programma. L'utente può quindi spiegare le motivazioni che lo spingono a tale richiesta, mentre l'educatore illustra il programma terapeutico e il Regolamento del Centro.
E' un momento importante, perché in esso si gettano le prime basi per iniziare il lavoro terapeutico, ed è perciò necessaria da parte di tutti molta chiarezza e onestà: da parte del Centro deve essere spiegato in modo completo il tipo di impegno che comporta il seguire un programma (comprese le regole e le necessarie limitazioni che esso comporta); da parte dell'utente devono essere comunicati dubbi, difficoltà e problemi di diversa natura che possano essere d'ostacolo al programma, oltre ad aiutare lo staff a capire la reale consistenza del problema che sta egli vivendo.
Se i colloqui con l'utente hanno dato esito positivo gli operatori del Centro e del Ser.D. di riferimento definiscono gli obiettivi del programma e stabiliscono con l'utente la data d'ingresso.

L'operatore incaricato, dal momento del primo colloquio dovrà curare le documentazione relativa a questa fase. Tutta la documentazione è inserita nella Cartella Generale. Qualora l'inserimento non venga formalizzato, il materiale viene archiviato e custodito insieme alla documentazione in archivio negli appositi spazi (nel faldone "Inserimenti non formalizzati").

Sempre rispetto alla documentazione, è di fondamentale importanza ricordare che **ad ogni utente appena entrato, insieme alla redazione della cartella socio-sanitaria, viene consegnata copia del Regolamento Generale e viene**

illustrata la modalità di trattamento dei dati personali e sensibili relativamente alla normativa vigente sulla Privacy, chiedendone il consenso attraverso la firma del modulo "Consenso trattamento dati personali utente" e consegnando l'informativa sulla raccolta ed il trattamento dei dati personali ai sensi della normativa vigente. Il Centro Diurno è quindi responsabile per la corretta applicazione delle indicazioni contenute all'interno della normativa sulla Privacy; a tale riguardo garantisce ed assicura il trattamento e l'utilizzo della documentazione personale dei singoli utenti esclusivamente per gli scopi relativi alle attività di assistenza prestate, e la non divulgazione a terzi delle informazioni contenute all'interno dei documenti sopra specificati, se non preventivamente autorizzato dall'utente stesso.

L'utente è anche informato circa la possibilità di visione della presente Carta dei Servizi sia in formato cartaceo, affissa in bacheca, sia in formato digitale sul sito della Cooperativa.

OBIETTIVI, METODOLOGIE E STRUMENTI

Le diverse esperienze maturate in tutti questi anni ci hanno portato a pensare il Centro Diurno come un "luogo delle possibilità", dove viene offerto un servizio che è soprattutto di accoglienza, come punto di partenza per la realizzazione di una serie di obiettivi che l'utente stabilisce insieme agli operatori del Ser.D. e della Comunità.
Non è scontato ricordare che il Centro Diurno è, prima di tutto, un luogo che accoglie persone con problemi di dipendenza e, in quanto tale, scopo fondamentale delle sue attività è quello di sostenere gli utenti nel loro percorso di allontanamento dalle sostanze e dai comportamenti di dipendenza. Ma ciò è impossibile da raggiungere se non va di pari passo con un altro determinante obiettivo, e cioè quello di migliorare la consapevolezza di se stessi per poter essere in grado di fare delle scelte costruttive.
Ognuno, infatti, porta nella comunità il proprio bagaglio di esperienze, le quali hanno prodotto il proprio sistema di vita, giusto o sbagliato che sia. Da questo è necessario partire, per scoprire le attitudini e gli eventuali margini di miglioramento attraverso il percorso terapeutico, che quindi è fortemente personalizzato. Durante il suo evolversi il soggetto inserito è osservato e sostenuto nell'individuazione di forme adeguate per un futuro reinserimento nella società.

Dal punto di vista metodologico**, la formula semiresidenziale** del nostro percorso ci permette di accogliere prevalentemente persone che vivono nel territorio livornese, ogni giorno (dal lunedì al venerdì dalle ore 9 alle ore 17 e nel fine settimana con orari diversi a seconda delle attività).
Gli utenti, dal giorno del loro ingresso, sono tenuti a scegliere quotidianamente la partecipazione al Programma Terapeutico: alzarsi la mattina con l'obiettivo di essere puntuali, recarsi in un luogo dove è fondamentale la cura di se stessi e l'attenzione agli altri. Molti infatti si trovano per la prima volta in un sistema dove è necessario essere visibili e disponibili. Dove a qualcuno interessa la loro presenza.
Ognuno infatti è portatore di valori, di novità e di vita, e la sua assenza preoccupa il resto del gruppo. Forse per la prima volta qualcuno **si sente importante per quello che è.**

La settimana è poi scandita da diversi appuntamenti che riempiono le giornate e che sono studiati per far sì che al loro termine ognuno porti a casa una riflessione in più, un arricchimento anche piccolo della propria esperienza di vita.

GLI STRUMENTI DEL PROGRAMMA

Per strumento intendiamo ogni risorsa che contribuisce alla realizzazione di un obiettivo. In questa ottica, strumento diventa non solo ciò che l'utente trova nel programma (operatori, clima, attività, metodologie, strutture) ma anche ciò che l'utente stesso possiede in termini di capacità personali e di relazioni con l'ambiente da cui proviene. Strumenti fondamentali sono per noi anche le risorse presenti o attivabili sul territorio (attività sportive, culturali, ecc.).
In particolare vogliamo porre l'attenzione su:

- ***Il Contratto***

Laddove lo si ritenga utile, il Contratto terapeutico è utilizzato quale strumento che rinforza la relazione tra utente e struttura stabilitasi prima con la conoscenza reciproca e poi con l'ingresso dell'utente nel Centro. Con il Contratto la

Cooperativa e l'utente stabiliscono i rispettivi impegni e concordano gli obiettivi e le modalità di svolgimento del programma, in modo che l'utente possa partecipare attivamente alla definizione e verifica del proprio percorso terapeutico. E' periodicamente sottoposto a verifica da parte dello staff insieme all'utente: qualora se ne rilevi la necessità può essere ridefinito, con la stessa procedura con cui è stato redatto la prima volta.

- ***Il Regolamento***

E' l'insieme di disposizioni che servono a organizzare la convivenza, dettando anche i diritti e i doveri di tutti coloro che, a vario titolo e con le proprie finalità, frequentano il Centro. L'obiettivo è sempre quello di permettere il regolare ed efficace svolgimento delle attività e di consentire alla struttura di perseguire in modo corretto gli obiettivi per i quali esiste.

- ***L'equipe***

Gestisce tutte le attività e la struttura della Cooperativa ed è formata dal Responsabile di programma, educatori qualificati, operatori generici/istruttori e psicologi psicoterapeuti, amministrativi e addetti alla cucina. Tale gestione si suddivide principalmente in tre aspetti fondamentali:
- gestione del Programma Terapeutico
- gestione dei progetti per attività collegate al programma
- gestione dell'aspetto economico-amministrativo.

- ***I colloqui***

Periodicamente tutti gli utenti hanno un colloquio di verifica del proprio percorso, con la psicologa di riferimento e\o con l'operatore. La possibilità di un confronto costante con i professionisti che operano all'interno del Centro è di fondamentale importanza per il percorso individuale dell'utente, sia per quanto riguardano le dinamiche personali e interiori (con la psicologa) sia per ciò che concerne il vissuto quotidiano e la vita nel gruppo (con gli educatori), oltre alle dinamiche familiari e a quelle relative al proprio contesto di vita.

- ***Il gruppo***

Una volta alla settimana viene effettuato il gruppo suddiviso in 2 parti e riguardante:
- La vita comunitaria, quotidianamente vissuta insieme alle persone presenti nel Centro: gli altri inseriti, gli operatori e le psicologhe, gli istruttori e i volontari… Per tale aspetto è fondamentale l'organizzazione interna, attraverso la quale vengono comunicate le attività della settimana, l'affidamento delle mansioni quotidiane (pulizie, mensa ecc.) che variano di settimana in settimana, e gli impegni degli inseriti. A tale proposito ricordiamo che le mansioni relative al servizio di pulizia e sanificazione e al servizio di ristorazione sono gestite secondo quanto previsto dal Manuale HACCP in dotazione.
- L'approfondimento del proprio percorso, con riflessioni in merito ad argomenti dove gli utenti sono i protagonisti e danno vita a riflessioni e discussioni in base a ciò che hanno maturato durante il loro cammino. In tale ottica, particolare importanza assume la riflessione e il confronto sulle motivazioni che animano la propria presenza nella vita comunitaria e determinano le scelte quotidiane.

- ***Le attività***

Le attività riflettono naturalmente gli obiettivi del Programma Terapeutico: in primo luogo la consapevolezza di se stessi che può maturare cominciando dalla cura del proprio corpo fino alla manifestazione e sviluppo delle varie attitudini personali. Le attività variano in base alle persone inserite, alle loro inclinazioni, interessi e richieste.
Elenchiamo di seguito alcuni esempi di attività che abbiamo realizzato sino ad oggi:
- **Attività fisica e sportiva:** intesa prima di tutto come attività ricreativa, può assumere una importante valenza per coloro che hanno necessità di tornare a vivere il proprio corpo in modo diverso, percependone in modo naturale potenzialità e limiti e sperimentando i benefici che tali attività producono a livello psicofisico;
- **Attività culturali**: per conoscere e approfondire il mondo in cui siamo inseriti: per es. cicli di incontri su temi di attualità, approfondimenti storici, approccio alle lingue straniere.
- **Attività espressive ed educative**: per es. pet therapy, arte/danzaterapia, assertività, alfabetizzazione emotiva… Sono attività che consentono all'utente di esprimere se stesso e la propria individualità, imparando al contempo riconoscere le proprie emozioni facendole diventare parte del proprio bagaglio.
- **Attività di utilità sociale** (ad es. collaborazione con Lipu, Banco Alimentare, incontri con associazioni a sostegno di persone disabili) per aiutare gli utenti a sviluppare le proprie competenze sociali e crescere nel loro percorso di cittadinanza attiva.

- **Attività di reinserimento lavorativo e formazione** attraverso progetti e finanziamenti specifici, tesi a ri-creare le condizioni per una migliore spendibilità degli utenti sul mercato lavorativo.
- **Attività ricreative**: cene, cinema, gite giornaliere, soggiorno di una settimana in montagna, gite al mare e visite d'istruzione e turistiche del nostro territorio provinciale e regionale;
- **Agricoltura sociale**: la coltivazione e altre attività in ambito agricolo non solo come produzione ma anche come attenzione al territorio e mantenimento della tradizione lavorativa.

LE FASI DEL PROGRAMMA

Nella tradizione delle comunità terapeutiche il programma è solitamente suddiviso in tre fasi: una prima fase di accoglienza e osservazione, una parte centrale riservata all'approfondimento del percorso comunitario e un'ultima fase di sganciamento dalla struttura e di reinserimento nel proprio ambito sociale. Ferma restando tale impostazione, in base all'esperienza di questi anni vogliamo oggi definire il programma come una evoluzione, la quale progredisce secondo gli obiettivi raggiunti. Essi sono rigorosamente soggettivi, pur avendo come unico scopo quello di riuscire a migliorare la qualità della vita di ciascuna persona inserita.

Gli obiettivi fondamentali, che vanno dall'inserimento in comunità al reinserimento nel tessuto sociale, sono:

- Conoscere gli altri e farsi conoscere;
- Rinforzare la motivazione al cambiamento;
- Manifestare alcuni concreti segnali di questo cambiamento;
- Riconoscere ed utilizzare le risorse personali;
- Accettare se stesso e gli altri attraverso il lavoro di introspezione e confronto;
- Esprimere maggiore attenzione e responsabilità nei confronti del gruppo;
- Verso l'esterno: responsabilità verso il lavoro, la famiglia e il rafforzamento o la costruzione di momenti socializzanti.

Le persone che fanno richiesta di inserimento, dopo le procedure previste per l'ingresso, accedono al periodo di **Osservazione**, che serve sia agli inseriti per capire se il Centro è il luogo adatto al proprio percorso terapeutico, sia allo Staff per valutare l'effettiva motivazione dei soggetti ad aderire al percorso.
Al termine del periodo lo Staff, con gli operatori di riferimento del Ser.D., verificano l'opportunità dell'inserimento del soggetto nel programma terapeutico. La compilazione del Contratto terapeutico definirà le regole, le modalità e gli obiettivi del percorso (che sarà personalizzato in base alle diverse caratteristiche e necessità del singolo inserito).
Nella **prima fase (Accoglienza)** è importante che la persona cominci a prendere le distanze da comportamenti e mentalità proprie dell'esperienza del tossicodipendente.
Il primo passo è quello di porsi in modo aperto e disponibile al confronto soprattutto sugli atteggiamenti sperimentati nella vita di gruppo e quotidiana. Per cui gli obiettivi utili comuni per tutti sono:

- La conoscenza reciproca tra utente e struttura: la storia, le motivazioni, le persone;
- L'inserimento nelle attività quotidiane sostenendo la motivazione al cambiamento;
- Muovere i primi passi verso una diversa concezione di se stesso, delle proprie capacità, iniziando anche dalla cura del proprio aspetto.

In base a come l'utente riesce a raggiungere e realizzare i primi obiettivi comuni verifichiamo anche quelli più personali, in base alle specifiche caratteristiche, e valutiamo quanto riesce ad esercitarsi e a fare proprie le finalità raggiunte.
Quindi passiamo agli obiettivi comuni che fanno parte della **seconda fase (Approfondimento)** e che sono:

- Riconoscere ed utilizzare le risorse personali.
- Accettare se stesso e gli altri attraverso il lavoro di introspezione e confronto.
- Verificarsi nelle esperienze positive.

E' la parte centrale del cammino terapeutico, forse quella più impegnativa dal punto di vista dell'utente, proprio perché si propone di maturare un percorso di cambiamento attraverso un serio lavoro di confronto e verifica che egli deve operare con se stesso, con l'ambiente comunitario e con il proprio contesto di vita.

Una volta raggiunti con soddisfazione gli obiettivi di questa fase, il percorso si apre sulla **terza e ultima fase, il Reinserimento**. Essa è caratterizzata dai seguenti obiettivi:

- Esprimere maggiore attenzione e responsabilità nei confronti del gruppo;
- Sviluppare il senso di responsabilità verso il lavoro, la famiglia e la vita sociale.

L'utente, così, verifica le risorse espresse durante il programma attraverso l'attuazione di obiettivi più o meno grandi da realizzare all'esterno della struttura.
Tali obiettivi possono diventare strumenti di valutazione che l'utente può comunque confrontare all'interno della struttura insieme al gruppo, agli educatori, agli psicologi.
Lo staff, che valuta i risultati di queste esperienze, in questa fase particolarmente delicata dovrà essere capace di sostenere l'utente in un percorso di separazione cercando di essere adeguatamente flessibile.

ALTRI ASPETTI IMPORTANTI

Visite dei parenti
La struttura non ha predefinito giornate e/o orari di visita; per una efficiente gestione delle attività, le visite vanno preventivamente concordate e programmate con lo staff.
Non è consentito l'accesso in struttura ad estranei se no accompagnati dal personale facente parte dello staff.

Informazioni ai parenti
Le informazioni di carattere sanitario vengono fornite dall'equipe, ove vi sia esplicita autorizzazione dell'utente, in sede di visita presso la struttura nel pieno rispetto della privacy.

La soddisfazione dell'utenza
La struttura garantisce la realizzazione di indagini sulla soddisfazione degli utenti promuovendoli presso gli stessi e gli Enti invianti. I risultati di tali indagini sono disponibili presso l'amministrazione.

Reclami
Il reclamo motivato è considerato uno stimolo a verificare il livello dei propri servizi ed a migliorare la qualità delle prestazioni.
L'utente e/o i suoi familiari possono evidenziare eventuali carenze o fornire spunti di miglioramento rivolgendosi al personale amministrativo o agli operatori, in genere, che registreranno quanto segnalato in apposita documentazione e daranno corso, nel breve periodo, alle azioni ritenute opportune.

Rispetto Privacy
Il Centro ha adeguato la propria struttura organizzativa e documentale al fine di rispettare quanto previsto dalla normativa attualmente in vigore. Le modalità con cui la tutela della Privacy viene garantita è descritta nel precedente paragrafo "*La procedura d'ingresso*" e nell'apposita sezione del Regolamento allegato.

Allegato: Regolamento

Data e firma dell'inserito per accettazione: ……..