

Carta dei Servizi 2025

Comunità Terapeutico-Riabilitativa
Residenziale
Reinserimento Socio-Lavorativo
“Erice”

Anteo Impresa Cooperativa Sociale



www.anteocoop.it
anteo@gruppoanteo.it
Facebook Anteo Impresa Sociale

Data di emissione gennaio 2025
Revisione n° 05

Gentile Signora ed Egregio Signore,

*Le porgiamo il benvenuto nella
Comunità Terapeutico-Riabilitativo Residenziale
Reinserimento Socio-Lavorativo
“Erice”*

*Il fascicolo che Le presentiamo costituisce
la “Carta dei Servizi” ai sensi della
Deliberazione della Giunta Regionale
22 dicembre 2021, n. 84-4451*

L'équipe del Servizio

Indice	pagina
Presentazione dell’Impresa Sociale	6
La Carta dei Servizi	7
Presentazione del Servizio e Mission.....	7
Indirizzi e recapiti.....	7
Tipologia utenza accolta	8
Valori e mission del servizio.....	9
Come raggiungere la struttura	12
Organizzazione degli spazi e tipologia delle camere	12
Domanda e procedure di accesso ed accoglienza.....	13
Modalità di accesso.....	13
Permanenza	15
Dimissione	17
Staff operativo	18
Pianificazione attività di formazione e supervisione	18
Modello organizzativo e programma delle attività.....	19
Ruolo dei Centri Filtro per l’Accoglienza nell’analisi della domanda	19
Livelli multipli d’intervento.....	20
Approccio.....	20
Follow up - incontri con la famiglia	21
Finalità principali	21
Aree d’intervento	22
Modello d’intervento	23
Strumenti principali	24
Orari e attività.....	25

Progetto terapeutico.....	26
Progetto terapeutico - Sperimentazione Sociale.....	26
Progetti di controllo della qualità.....	30
Obiettivi di miglioramento	30
Principi fondamentali	30
Diritti e doveri degli ospiti.....	32
Tutela della privacy e gestione dei dati	33
Patto Terapeutico, Informative e modalità di condivisione ..	33
Segnalazioni e Reclami	34
Punti salienti dello Statuto Anteo e del Regolamento interno	35
Dati del soggetto gestore	37

Presentazione dell'Impresa Sociale

Anteo, costituita a Biella nel 1993, è un'impresa sociale cooperativa di tipo A che offre servizi alla persona; è attiva a livello nazionale nella progettazione e nella gestione di servizi complessi nei settori dell'assistenza sanitaria (**Health Care**) e dell'assistenza a lungo termine (**Long Term Care**);

Anteo, attraverso una forza lavoro di oltre 2.000 dipendenti, opera in campo socio-sanitario, sociale ed educativo e in particolare nel settore delle strutture residenziali per anziani, dei servizi sociali rivolti a disabili, minori, giovani in difficoltà e dei servizi psichiatrici.

La Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è lo strumento informativo che permette di conoscere i servizi offerti, le modalità organizzative adottate, gli impegni programmatici, gli obiettivi di gestione, i criteri di tutela ed i diritti e doveri degli utenti.

La Carta è un patto che si stipula con i **destinatari** del Servizio, cioè le persone che ne fruiscono, i familiari e tutte le parti interessate (operatori, servizi socio assistenziali e sanitari, associazionismo, cittadinanza).

Presentazione del Servizio e Mission

Indirizzi e recapiti

Comunità Terapeutico-Riabilitativa Residenziale Erice

Via Clemente 10/A

91016 Erice (TP)

Cellulare 3478365392

E-mail: comunita.erice@gruppoanteo.it

Ente Gestore

Anteo Impresa Cooperativa Sociale

Sede legale e amministrativa: Via Piacenza 11, 13900 Biella

Tel 015 813401 Fax 015 8134090

E-mail: anteo@gruppoanteo.it

Indirizzo Pec: anteocooperativa@legalmail.it

www.anteocoop.it

P. IVA/C. F. e Registro Imprese di Biella n. 01758780025

Albo delle soc. coop. n. A104601 Sez. Cooperative a Mutualità

Prevalente di Diritto Cat. Cooperative Sociali

Centri Filtro per l'Accoglienza

Centro Filtro per l'Accoglienza di Erice (TP)

tel. 0923 1826003 - 3477596932

accoglienza.trapani@gruppoanteo.it

La Comunità Terapeutica gode della collaborazione dei seguenti altri Centri Filtri per l'accoglienza dislocati sul territorio nazionale:

- Centro Filtro per l'Accoglienza di Milano – tel. 02 29400930
- Centro Filtro per l'Accoglienza di Roma - tel. 06 70451759; 06 70450961
- Centro Filtro per l'Accoglienza di Napoli – tel. 327 2270300 (solo su appuntamento)
- Centro Filtro per l'Accoglienza di Apricena (FG) - tel. 0882 646440

È possibile usufruire di un Servizio di Filtro per Accoglienza anche su Ravenna, internamente alla Comunità, ai seguenti recapiti telefonici 05441736003 – 3297852687.

Tipologia utenza accolta

Azienda Sanitaria Competente: **ASP Trapani.**

La Struttura ha una disponibilità di n° 8 posti destinati a persone in stato di dipendenza patologica avviate in una fase di reinserimento-socio-lavorativo

Fascia definita dal Servizio Sanitario Regionale (S.S.R.)	Retta giornaliera Iva 5% compresa
Terapeutico Riabilitativa Residenziale	€ 74,55

Soggetti Inviati: la richiesta di inserimento in Struttura, proviene fondamentalmente dai Ser.D. Può provenire anche da Tribunali,

Case Circondariali, Comuni, CSM (Centro Salute Mentale) / DSM (Dipartimento Salute Mentale); in questo caso la richiesta sarà comunque mediata dal Ser.D territoriale di riferimento. Nel caso in cui il privato voglia accedere alla struttura con retta a carico del S.S.R., lo stesso viene indirizzato al Ser.D territorialmente competente per la presa in carico e il rilascio della certificazione e/o documentazione apposita che attesti lo stato di tossicodipendenza.

Nel caso in cui un privato preferisse accedere senza il coinvolgimento del servizio pubblico la retta giornaliera è a carico esclusivamente della persona o della famiglia di riferimento.

Valori e mission del servizio

Anteo è una cooperativa sociale di tipo A (ai sensi della Legge 381/91) costituita a Biella **nel 1993** da un gruppo di persone mosse dal desiderio di accrescere l'attenzione ai problemi sociali e rispondere ai bisogni della persona e della Comunità.

Oggi Anteo è una cooperativa, impresa sociale, che ha maturato esperienza e competenza nel progettare, gestire ed organizzare servizi sociosanitari ed educativi, volti a promuovere il benessere e l'integrazione dell'individuo nella Comunità.

Anteo, in quanto impresa sociale:

- ▶ dà vita a progetti imprenditoriali che nascono dall'analisi dei bisogni e delle risorse della collettività e dei singoli cittadini;
- ▶ è una realtà economicamente autonoma, produttiva e competitiva sul mercato;
- ▶ ricerca costantemente e conserva l'equilibrio tra l'aspetto imprenditoriale e lo spirito di partecipazione, mutualità e solidarietà;
- ▶ rappresenta un'articolazione tra i bisogni della Comunità locale e le istituzioni pubbliche e private, creando e potenziando relazioni e integrazioni;

- ▶ mira a conseguire e mantenere elevati standard di qualità per la soddisfazione della Committenza e dell'utenza;
- ▶ si avvale di personale qualificato, del quale cura con particolare attenzione la motivazione e la predisposizione di un contesto di benessere lavorativo, ricercandone e stimolandone il coinvolgimento attivo;
- ▶ riserva attenzione alle proposte che giungono dai soci, ponendosi in ascolto delle istanze e delle aspirazioni personali;
- ▶ impronta le sue scelte progettuali, gestionali e operative alla massima collaborazione, trasparenza e integrità etica rispetto alle Istituzioni e a tutti i soggetti coinvolti, a vario titolo, nell'erogazione dei servizi e nella realizzazione dei progetti.

I **valori** che orientano le scelte della cooperativa Anteo e che tutti i lavoratori si impegnano a rendere operativi nella quotidianità sono i seguenti:

- ▶ la comunicazione autentica per la costruzione di relazioni significative con l'altro;
- ▶ la promozione della salute e del benessere;
- ▶ il potenziamento dell'autonomia e del potere contrattuale della persona;
- ▶ il riconoscimento della diversità e la valorizzazione delle differenze individuali;
- ▶ la trasparenza;
- ▶ il lavoro di rete.

I servizi che Anteo progetta e gestisce in favore di minori, adulti, anziani, disabili e soggetti con dipendenze patologiche sono:

- ▶ strutture terapeutico residenziali e semiresidenziali per soggetti con dipendenze patologiche;

- ▶ servizi rivolti alla riduzione del danno nell'ambito delle tossicodipendenze;
- ▶ strutture residenziali per anziani;
- ▶ strutture residenziali e semiresidenziali per pazienti psichiatrici;
- ▶ strutture residenziali e semiresidenziali per persone con disabilità;
- ▶ assistenza a domicilio per anziani, portatori di handicap, malati terminali e famiglie multiproblematiche;
- ▶ integrazione lavorativa di soggetti emarginati;
- ▶ attività educative e riabilitative rivolte a persone con disabilità;
- ▶ strutture e progetti di accoglienza per persone senza fissa dimora.

In data 1° gennaio 2019, Anteo ha acquisito il “**Gruppo Saman**”, cooperativa sociale laica e senza fini di lucro impegnata, dagli anni '80, a livello nazionale nell'accoglienza di persone in stato di dipendenza patologica e nel trattamento residenziale a carattere squisitamente terapeutico.

Saman ha gestito strutture residenziali in Sicilia, Puglia, Emilia Romagna, Lombardia e alcuni progetti sociali anche in Lazio e Campania, nonché i servizi specializzati di accoglienza e analisi della domanda, denominati “Centri Filtro per l'Accoglienza” e ubicati a Erice (TP), Milano, Roma, Napoli, Apricena (FG) e Sant'Alberto (RA). Nel tentativo di cogliere le domande sociali dei diversi territori, attraverso analisi del fenomeno delle dipendenze patologiche e delle relative esigenze terapeutiche, nonché i cambiamenti sociali, culturali e soprattutto economici intervenuti nei vari contesti, Saman ha strutturato e proposto diversi percorsi di trattamento terapeutico e progetti sociali. Essi hanno assunto, negli anni, presso ciascuna struttura, delle forti caratterizzazioni su base territoriale, costruendo un'esperienza signi-

ficativa e puntuale nell'ambito del trattamento delle dipendenze e sviluppando moduli specialistici nel trattamento di alcol e poliassunzione e comorbilità psichiatrica.

Anteo rafforza l'orientamento all'inclusione sociale anche attraverso il reinserimento socio-lavorativo di persone in condizione di disuguaglianza di opportunità reali nel provvedere, in modo autonomo, ai propri bisogni materiali e immateriali. La **mission** dell'Ente Gestore nel contesto in esame vede coinvolti tutti i soci lavoratori e volontari che operano nelle unità di offerta accreditate sul territorio nazionale nell'obiettivo comune di implementare in modo attivo, creativo, concreto e responsabile una cultura della partecipazione attiva, della integrazione sociale e sussidiarietà per la promozione della salute e del benessere bio-psicosociale attraverso interventi mirati a carattere terapeutico e riabilitativo.

Come raggiungere la struttura

Dall'Autostazione di Trapani sita in Piazza Giangiacomo Ciaccio Montalto 5 prendere la Linea ATM Trapani numero 25-28

Organizzazione degli spazi e tipologia delle camere

Il Servizio si sviluppa su tre piani ed è composto da:

- locale per le attività ricreative e terapeutiche riabilitative;
- sala riunioni;
- ufficio psicologo;
- ufficio amministrazione;
- 2 camere doppie e una camera quadrupla;
- camera operatore;
- soggiorno;
- cucina;
- locale adibito a lavanderia;
- 2 bagni.

Domanda e procedure di accesso ed accoglienza

Modalità di accesso

L'ammissione in Comunità avviene a seguito di colloqui preliminari con gli Operatori del Centro Filtro per l'Accoglienza, in accordo con il Ser.D o altro servizio inviante. Possono essere necessari più colloqui per definire gli obiettivi del Progetto Terapeutico più consono a ciascun Utente. I soggetti detenuti possono effettuare i colloqui presso l'Istituto Penitenziario con l'Operatore del Centro Filtro per l'Accoglienza, in alcuni casi anche tramite video call.

Comprovata l'esistenza dei requisiti necessari all'ammissione (requisiti psicologici, relazionali, amministrativo-burocratici e anche relativi a condizioni di salute fisica non compromesse da gravi patologie), l'Utente viene inserito nella **lista d'attesa** secondo un criterio cronologico e viene informato, al pari del Servizio Inviante, sulla tempistica relativa al suo inserimento in Struttura.

I tempi di inserimento sono subordinati, oltre che a quanto previsto dalla lista d'attesa, anche al completamento dei colloqui di accoglienza e alla produzione della documentazione richiesta (analisi del sangue, certificato di residenza, certificato di tossicodipendenza, impegno spesa del Ser.D).

Sulla base dei dati emersi e della valutazione effettuata, il Centro Filtro per l'Accoglienza propone agli Utenti/Ospiti il **Progetto Terapeutico "Sperimentazione Sociale"**, finalizzato all'accompagnamento all'uscita, e la sua sottoscrizione.

La scelta viene effettuata e sottoscritta a cura degli Operatori del Centro Filtro di Accoglienza, del responsabile della comunità, del referente dell'ente inviante e dell'Utente/Ospite stesso. Si tratta di un documento di raccordo fra il Centro Filtro di Accoglienza e la Comu-

nità. In questa fase è possibile una prima individualizzazione, prodromica rispetto alla stesura del **Progetto Individualizzato (PI)** vero e proprio che sarà strutturato entro 30 giorni dalla data di ingresso in Comunità.

È possibile prevedere delle visite alla Struttura, concordandolo preventivamente con gli Operatori del Centro Filtro per l'Accoglienza di invio e il Responsabile della Comunità stessa.

Gli **ingressi** vengono effettuati preferibilmente dal lunedì al giovedì, al fine di garantire il trattamento farmacologico e la presa in carico del soggetto da parte del Ser.D del Distretto competente per territorio. Per poter essere accolto secondo le modalità stabilite dalle procedure interne alla Comunità, è importante che l'Utente effettui l'ingresso entro e non oltre le ore 15.00, nei giorni indicati.

L'accesso alla Comunità è subordinato a:

- ▶ conoscenza e sottoscrizione, da parte dell'Utente/Ospite, al momento dell'ingresso, di un **Patto Terapeutico**, che viene spiegato dall'Operatore in turno che si occupa della fase di accoglienza in Comunità e in cui sono esplicitate le condizioni del suo accordo con la Struttura, le norme e le regole principali, nonché la modulistica sulla privacy;
- ▶ presenza della **certificazione di tossicodipendenza** e del **piano farmacologico**, laddove previsto, con timbro e firma del Medico del Servizio inviante;
- ▶ consegna dell'originale del **Progetto Terapeutico** firmato presso il Centro Filtro di Accoglienza.

I dati personali vengono inseriti sia nel “**Registro Presenze**”, sia nel **Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario (FaSAS)** di ciascun Ospite.

Permanenza

Dopo il colloquio con il Responsabile di Comunità e con l'Operatore in turno al momento dell'ingresso, si avvia un periodo di osservazione dell'Ospite finalizzato all'individuazione delle due figure di riferimento previste per tutti gli Ospiti, vale a dire l'Operatore **Case Manager** e lo **Psicologo**; in tale periodo, è previsto anche il primo colloquio con il **Medico** e l'Infermiere della struttura.

Nei primi 30 giorni dall'ingresso, in completa condivisione con l'Ospite, l'Operatore Case Manager e lo Psicologo, hanno il compito di individuare, elaborare e mettere per iscritto le aree di intervento con i relativi obiettivi individualizzati (**Progetto Individualizzato - PI**). Le figure menzionate garantiscono pertanto l'avanzamento del programma, la verifica degli obiettivi, la documentazione delle fasi realizzate, lo svolgimento di momenti di valutazione, il mantenimento dei contatti con la famiglia e i servizi sociosanitari. L'avanzamento nel programma terapeutico ed il raggiungimento degli obiettivi previsti sono monitorati in sede condivisa di riunione di équipe e, laddove utile, in sede di supervisione, oltre che con l'Operatore del Centro Filtro per l'Accoglienza e con il Servizio Inviante, tramite aggiornamento scritto trimestrale/semestrale (**Relazione di aggiornamento percorso**).

Il programma realizzato è suddiviso in **fasi**, in modo tale da consentire una costante valutazione e ridefinizione del percorso terapeutico, per ogni singolo Utente.

Al termine di ogni fase è prevista una **verifica** degli obiettivi raggiunti, in équipe e poi con l'Ospite stesso. Alla luce di tal verifica, i tempi previsti potranno subire variazioni ed essere ulteriormente personalizzati.

Ulteriori momenti di verifica sono previsti con il Centro Filtro per l'Accoglienza e con i Servizi Inviati, attraverso incontri di rete e/o aggiornamenti telefonici, tramite e-mail e relazioni d'aggiornamento.

Si tratta di un **lavoro integrato** molto importante, che caratterizza il nostro modello: solo l'aggiornamento continuo con i Servizi Inviati e il Centro Filtro per l'Accoglienza di riferimento può sancire il passaggio alla fase progettuale successiva per l'Ospite oppure la sua ulteriore permanenza nella fase precedente, finalizzata al raggiungimento di obiettivi riconosciuti come essenziali. In quest'ultimo caso, si prevede l'avvio di una revisione del progetto iniziale in accordo con il Ser.D, sulla base dei nuovi bisogni emersi o delle difficoltà e/o resistenze manifestate dall'Ospite rispetto alla sperimentazione reale di un cambiamento nel modo di vivere e stare nei propri contesti relazionali d'appartenenza.

L'eventuale **terapia farmacologica** concordata con il Ser.D inviante viene assunta tramite autosomministrazione; nel caso di terapia sostitutiva sotto il monitoraggio del Ser.D competente per territorio che produce un eventuale nuovo piano farmacologico, attraverso un costante raccordo con il Medico della Struttura.

Gli Ospiti possono manifestare il loro **grado di soddisfazione** per il programma e/o per la gestione complessiva sia attraverso incontri individuali con il Responsabile della Struttura sia attraverso il "Questionario di Soddisfazione Utenti" somministrato periodicamente e compilabile in forma anonima.

Il Responsabile della Comunità ha il compito di raccogliere tutti i dati e di pianificare, coordinandosi con il referente di area, gli interventi di miglioramento e di risoluzione delle criticità rilevate.

I contatti con i familiari e/o con i care giver seguiranno, in corso di permanenza, l'andamento dei tempi e obiettivi previsti dal progetto terapeutico individualizzato dell'Ospite.

Dimissione

Le dimissioni vengono pianificate quando si considerano raggiunti gli obiettivi esplicitati dal Progetto Individualizzato dell'Ospite. In particolare, le dimissioni dalla Struttura possono rappresentare il termine del programma o il termine di una fase del programma, con raggiungimento positivo, totale o parziale, degli obiettivi. La conclusione del programma stesso può consistere nello svincolo dalla Comunità e accompagnamento sul territorio.

Le **dimissioni anticipate** dalla Struttura possono essere effettuate nelle situazioni in cui l'Ospite esprime la volontà di interrompere il percorso, nonostante parere contrario dell'équipe; in questo caso l'Utente viene invitato a firmare la **rescissione del patto terapeutico**.

Di concerto con il Ser.D di riferimento, si realizzerà, qualora possibile, un nuovo passaggio nel Centro Filtro per l'Accoglienza, nell'ambito del quale verranno affrontati gli elementi di crisi che hanno portato all'abbandono della Comunità.

I motivi di **allontanamento immediato** (espulsione) dalla struttura comunitaria rientrano nelle seguenti due categorie:

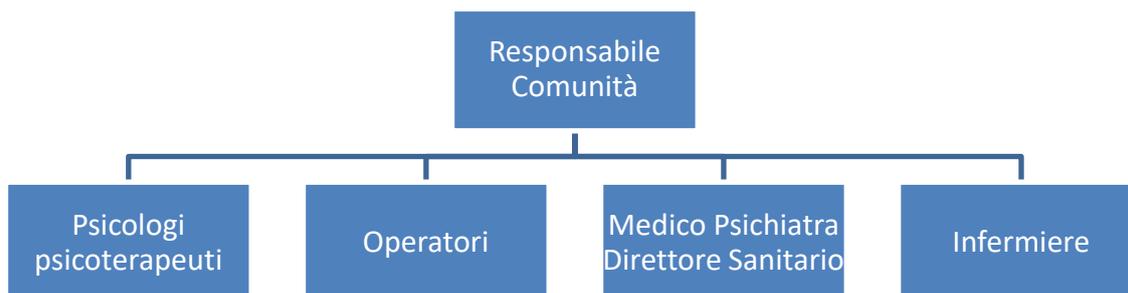
1. introduzione, detenzione, uso di sostanze psicotrope, nonché coinvolgimento di terzi nell'abuso delle sostanze stesse;
2. utilizzo di violenza, verbale o fisica, contro persone (Utenti o Operatori) o cose.

In caso di dimissione viene compilata una apposita scheda riassuntiva del percorso svolto in comunità dall'utente.

Per ogni altra documentazione sociosanitaria o per il rilascio di una sua copia, l'accesso è possibile all'Ospite in dimissione solo se richiesta per iscritto da parte dello stesso; di norma, tale rilascio avviene entro 30 giorni dalla richiesta.

Staff operativo

L'équipe multiprofessionale è composta da personale specializzato e qualificato:



Nei limiti di quanto previsto dalla Normativa Regionale parte delle figure professionali potranno essere rese da personale volontario.

L'équipe multidisciplinare si avvale del supporto di una **Supervisione Clinica** garantita da un professionista esterno.

La struttura si avvale anche della collaborazione di **volontari** e/o **tirocinanti** appartenenti a strutture universitarie territoriali convenzionate.

Pianificazione attività di formazione e supervisione

Anteo Impresa Cooperativa Sociale ha definito responsabilità e modalità attuative per l'identificazione delle esigenze formative, sia individuali che di équipe e pianifica, eroga, registra gli interventi formativi, verificandone l'efficacia. Il Servizio adatta il proprio Piano Formativo agli sviluppi gestionali e normativi; tale documento è presente in ogni Servizio.

Tutto il personale è formato, informato ed aggiornato sui rischi e sugli obblighi dei lavoratori in merito a Salute e Sicurezza sul Lavoro (D.lgs. 81/08), nonché sul Regolamento Europeo n. 679/16 sulla tutela dei dati personali (Privacy).

Alla Supervisione partecipa l'équipe multidisciplinare, secondo il calendario programmato con il professionista (psicologo/psicoterapeuta) incaricato. Gli incontri sono finalizzati all'indirizzo ed al sostegno del lavoro d'équipe. La Supervisione aiuta il gruppo ad un andamento più scorrevole e collaborativo, affronta in modalità protetta i momenti di crisi generati dalle difficoltà con gli ospiti, permette di confrontarsi sulla complessità delle relazioni e degli stati di salute presenti.

Modello organizzativo e programma delle attività

Ruolo dei Centri Filtro per l'Accoglienza nell'analisi della domanda

I Centri Filtro per l'Accoglienza accolgono le domande di Utenti che intendono seguire il programma terapeutico a regime residenziale o semiresidenziale (il semiresidenziale, se richiesto dall'Ente inviante, può prevedere l'assistenza dell'ospite anche solo nelle ore diurne o notturne) attraverso una serie di colloqui a carattere motivazionale e di orientamento, con finalità diagnostiche, che si caratterizzano per la funzione di filtro. Tali colloqui sono effettuati dagli Operatori del Centro Accoglienza che, in collaborazione con l'équipe psico-educativa e il Ser.D inviante, definisce i percorsi del Progetto Terapeutico, valutando la struttura più idonea ad accogliere la persona.

Tale attività, in conformità alla normativa nazionale e regionale vigente in materia di dipendenze, viene effettuata in collaborazione con le strutture pubbliche.

Livelli multipli d'intervento

La nostra attenzione è rivolta a più fattori interdipendenti, secondo un **modello biopsicosociale** di intervento, che agiscono contemporaneamente: fattori fisiologico-biologici, fattori sociali, fattori culturali, caratteristiche di personalità, qualità dei rapporti di ogni singolo individuo nell'ambito familiare, relazionale, affettivo-sentimentale. Ogni percorso in Comunità, perciò, è un percorso che non può non tener conto delle numerose variabili in gioco e quindi lavorare a diversi livelli, capaci di una integrazione mente-corpo (visione olistica della persona).

Ciascun Ospite avrà a disposizione nello specifico due figure di riferimento, un Operatore e uno Psicologo Psicoterapeuta, che assieme alla persona definiranno gli obiettivi specifici e quali soggetti coinvolgere attivamente nel tempo (rete sociale, amicale, familiare, servizi). Oltre alle due figure sopracitate, l'Ospite ha a disposizione anche il Medico e l'Infermiere interni alla Struttura.

I livelli d'intervento della "presa in carico" prevedono dimensioni e attività differenti:

- 1) un livello individuale, con l'attivazione delle figure di riferimento;
- 2) un livello grupale, attraverso attività in piccoli gruppi;
- 3) un livello comunitario con attività e momenti ricreativi e di socializzazione con la rete allargata di amicizie e legami costruiti nel tempo, dentro e fuori la Comunità.

Approccio

La Dipendenza Patologica viene letta come un "epifenomeno", "sintomo", qualcosa che permette di agire un comportamento con effetti pragmatici su tutto l'ecosistema di appartenenza dell'individuo, che appare piuttosto come "comportamento fuori controllo". Il percorso terapeutico implicherà perciò la riappropriazione del proprio comportamento (di scelta) tramite un processo di inserimento all'interno di una cornice contestuale e quindi relazionale più ampia, che

permetta di percepirlo come dotato di significato e quindi modificabile.

Si propone infine una logica educativa, che pur passando attraverso il controllo esterno, promuove lo sviluppo di processi interni di auto-regolazione e di capacità di scelta nei contesti relazionali d'appartenenza.

Follow up - incontri con la famiglia

Sono previsti dei periodici colloqui di **verifica post programma** (a 6 e a 12 mesi, di norma), rivolti a coloro che sono giunti al termine del programma e hanno affrontato lo svincolo dalla Comunità.

Agli Utenti viene inoltre offerta la possibilità di potere usufruire di un supporto psicologico tramite colloqui di sostegno individuali, di coppia o familiari, a cadenza quindicinale/mensile, anche dopo il termine del proprio programma. Tale supporto viene generalmente organizzato dal Centro Filtro per l'Accoglienza, previo appuntamento e con l'applicazione di tariffe agevolate. In genere, queste situazioni hanno visto il coinvolgimento attivo del gruppo allargato d'appartenenza (coppia, famiglia) già durante il percorso comunitario.

Finalità principali

Le finalità principali individuabili nel percorso presso la Comunità di Erice sono:

1. effettuare un percorso di psicoterapia e supporto psicologico;
2. riattivare o implementare processi, percorsi o spazi di maggior autonomia di scelta;
3. riprendere il proprio spazio di soggetto, capace di agire e partecipare attivamente a ciò che accade attorno a sé;
4. implementare l'area progettuale sostenibile (“che cosa posso fare?”);

5. facilitare un atteggiamento di apertura verso l'esterno e quindi attivare le potenzialità relazionali di ciascuno.

Aree d'intervento

La stesura del **Progetto Individualizzato (PI)** avviene congiuntamente con l'Ospite ed è condivisa con i Servizi Inviati (committenti); potrà interessare le seguenti **aree di intervento**:

- ▶ **psicoeducativa**, intesa come lo sviluppo di pensieri sul percorso e su di sé, nonché sulle proprie modalità relazionali;
- ▶ **sociale**, intesa come sviluppo della rete affettiva e dei servizi disponibili; la casa e/o il lavoro vengono intesi, in questo contesto, come categorie utili alla gestione di processi di autonomia sia affettiva che economica;
- ▶ **sanitaria**, intesa come monitoraggio dello stato di salute generale e mantenimento degli eventuali piani farmacologici in corso;
- ▶ **legale**, qualora vi fossero misure alternative alla detenzione e il coinvolgimento dei servizi territoriali di competenza, come l'UEPE.

Nel **PI** vengono definite una o più aree di intervento, insieme all'Ospite stesso, e la conseguente declinazione degli obiettivi specifici misurabili, nonché le strategie, le azioni, i tempi di realizzazione, a cura dell'équipe multidisciplinare.

Le linee guida di ogni programma-percorso privilegiano e mantengono comunque in primo piano l'obiettivo dell'assunzione di responsabilità da parte dell'Ospite rispetto al percorso intrapreso, al proprio stato di salute, nonché di co-responsabilità rispetto alla convivenza comunitaria.

Modello d'intervento

L'Operatore di riferimento è il tramite tra équipe, Servizi Inviati e Ospite. Egli opera tramite il lavoro di gestione del caso (**Case Manager**) per giungere alla identificazione di aspetti significativi, documentati attraverso la cartella clinica personale: il metodo osservativo gli consente di cogliere elementi riguardanti il comportamento visibile messo in atto durante la permanenza in Struttura; è inoltre chiamato a considerare aspetti come il contesto affettivo e/o familiare di provenienza, il contesto sociale e lavorativo, nonché elementi riguardanti gli aspetti di gestione amministrativo-finanziaria, quelli medico-sanitari rilevanti e quelli legali qualora presenti. La funzione del Case Manager viene svolta a stretto contatto con lo Psicologo Psicoterapeuta di riferimento dell'Ospite stesso e con le figure sanitarie della struttura.

Dare all'Ospite delle regole e dei "compiti educativi" significa consentirgli di allenarsi ad esplicitare le proprie modalità di gestire aspetti difficoltosi nel *qui ed ora* dell'incontro con gli altri significativi e non, di riflettere su tali elementi e di elaborare lungo tutto il percorso modalità relazionali funzionali al contesto comunitario e quindi sociale più ampio, esterno.

Il percorso educativo è sostenuto continuativamente da un percorso parallelo e d'integrazione completa sul piano terapeutico ad opera dello Psicologo Psicoterapeuta di riferimento. In particolare, questa figura focalizza il proprio intervento sui seguenti aspetti:

1. la conoscenza che l'Ospite possiede della propria modalità di relazionarsi e l'attraversamento, con processi di risignificazione, della propria storia personale (biografia);
2. l'elaborazione continua del proprio modo di "stare/non stare" in relazione (in gruppo e/o in una relazione duale, in primo luogo con gli Operatori di riferimento);

3. il lavoro su di una definizione del sé che permetta, quando è necessario, l'elaborazione della distanza o frattura emotiva con la famiglia d'origine o successiva e/o con figure di riferimento e l'elaborazione di uno svincolo reale.

Strumenti principali

I livelli di lavoro - Gruppo Équipe

Sono programmati differenti momenti di incontro e di lavoro collegiale, su diversi livelli:

1. riunioni di équipe multidisciplinare;
2. supervisioni: l'équipe multidisciplinare si riunisce con il Supervisore per l'analisi dei casi clinici, con particolare riferimento a quelli più problematici.

I livelli di lavoro - Gruppo Ospiti

Sono programmati differenti momenti di lavoro, su diversi livelli:

1. sostegno psicologico e psicoterapia individuale con lo Psicologo Psicoterapeuta (colloquio settimanale con il terapeuta di riferimento);
2. intervento educativo (colloquio settimanale formale e informale con l'Operatore di riferimento);
3. gruppi di espressione verbale;
4. attività ludico ricreative e uscite di socializzazione, divertimento e condivisione, che prevedono il coinvolgimento dei famigliari o caregiver e altri soggetti del territorio (associazionismo locale e gli enti di cittadinanza attiva)
5. attività di formazione e professionalizzazione sia internamente alla Comunità sia all'esterno (es. tirocini lavorativi, stage in collaborazione con enti pubblici e privati del territorio)
6. attività di educazione alla salute con l'eventuale coinvolgimento di figure esperte del territorio.

Orari e attività

IL RITMO DELLA GIORNATA

Orario	Attività
7.00	Sveglia
7.30	Colazione
8.00	Gruppo "Come Stai"
8.30	Pulizia spazi comuni
9.00	Attività Individuali (uscite, lavoro, socializzazione, commissioni, ecc.)
12.00	Preparazione Pranzo
13.00	Pranzo
14.00	Pulizia Cucina e Sala da Pranzo
15.00	Attività Individuali (uscite, lavoro, socializzazione, commissioni, ecc.)
19.00	Preparazione Cena
20.00	Cena
21.00	Pulizia Cucina e Sala da Pranzo
21.30	Free Time
23.00	Riposo notturno

Le eventuali terapie farmacologiche, in regime di autosomministrazione con la supervisione dell'Operatore, vengono inserite nel corso della giornata nel rispetto degli orari stabiliti nelle relative prescrizioni mediche.

Progetto terapeutico

Di seguito, la descrizione delle caratteristiche essenziali del Progetto Terapeutico che viene proposto agli Ospiti presso la Struttura. Ulteriori informazioni e delucidazioni possono essere richieste dai Servizi e/o dai cittadini ai Referenti dei Centri Filtro per l'Accoglienza dislocati sul territorio nazionale, attraverso contatti telefonici o email.

Progetto terapeutico - Sperimentazione Sociale

Tempi: personalizzati

Il programma è centrato sull'accompagnamento verso l'ultimo segmento di percorso terapeutico, ovvero, il reinserimento socio-lavorativo.

Il presente programma si caratterizza per una forte individualizzazione degli obiettivi e degli strumenti utilizzati al fine di offrire all'ospite un percorso finalizzato a far emergere le proprie competenze e capacità, oltre che le esigenze e i bisogni emersi in fase di osservazione iniziale.

Il progetto mira alla sperimentazione sociale dell'ospite e pone particolare attenzione alle diverse forme del riavvicinamento al mondo del lavoro e al contesto relazionale e affettivo. Le modalità di svolgimento del percorso vengono concordate con il servizio inviante in occasione dell'incontro di rete preparatorio all'ingresso nella struttura; tali modalità potranno anche essere oggetto di rivalutazione da parte dell'equipe multidisciplinare, sulla base dell'andamento del programma stesso.

La Comunità di Erice è l'unica realtà presente in Sicilia che adotta questa tipologia di programma ed è per tale motivo che viene data la possibilità ad altri Enti pubblici e del privato sociale di poter inviare i propri ospiti ad intraprendere questa fase finale di percorso terapeutico.

Fase 1. Osservazione e costruzione della relazione d'aiuto

Tempi: 1 mese

Il primo periodo di permanenza nella Struttura, come descritto, è dedicato alla “presa in carico” dell’Ospite. Si instaura la relazione terapeutica ed educativa e l’Ospite viene responsabilizzato rispetto alle scelte per il suo prossimo futuro, diventando gradualmente protagonista del suo progetto di vita. Si tratta di un periodo di grande intensità emotiva che segna, per gli invii interni ed esterni, il passaggio da una Comunità più strutturata nei tempi e nelle attività e con ritmi elevati, ad una Comunità in cui si favoriscono maggiormente l’autonomia e la capacità di organizzazione personale. Ciò può risultare inizialmente destabilizzante e generare il bisogno di un periodo di adattamento e di “allenamento” con l’obiettivo di imparare a gestire i nuovi tempi comunitari affinché gli stessi diventino invece spazi da utilizzare per sé. La conclusione di questo primo periodo si traduce concretamente nella stesura del **PI**, che rende l’Ospite “operatore di se stesso”, attraverso la definizione di tempi e modalità di realizzazione della progettualità. In questa fase non sono previste né uscite in autonomia, né l’utilizzo del proprio telefono cellulare o altre apparecchiature multimediali.

Fase 2. Individualizzazione del Progetto

Tempi: Personalizzati.

Il timore del rapporto con l’esterno, i frequenti vissuti di inadeguatezza nelle relazioni interpersonali, la mancanza di una progettualità reale, il rapporto e i “richiami” di un sistema familiare/sociale rischioso sono tra i temi ed i vissuti più frequenti del lavoro terapeutico. Ulteriori temi abitualmente affrontati in questa fase: craving, relazione con l’alcol, gestione economica, socializzazione, responsabilità lavorativa, affettività, sessualità, ecc.

Possibili opzioni:

A) Lavori protetti – Sperimentazione uscite.

Il passaggio alla seconda fase del programma rappresenta l'implementazione della sperimentazione, in cui l'osservazione si sposta su ambiti più diversificati.

Si prevede per l'Ospite la possibilità di usufruire di uscite in autonomia dalla struttura al fine di socializzare e familiarizzare con l'esterno. Il percorso sarà sempre più proiettato fuori dei confini della Comunità tramite permessi di verifica da trascorrere all'esterno. Gli ospiti possono essere indirizzati verso lavori protetti retribuiti, borse lavoro, lavori socialmente utili, come ad esempio: pulizie di uffici, prestazioni d'opera di vario genere, giardinaggi o, ecc., la cui gestione sarà monitorata dall'équipe.

Gli ospiti della Comunità, inoltre, grazie ad una rete di partenariati e collaborazioni strutturate negli anni con Enti Pubblici e del privato sociale, vengono costantemente coinvolti in diverse attività orientate all'integrazione sociale (es.: attività nel settore agricolo e/o con realtà scolastiche locali e/o in occasione di eventi culturali e sportivi per promuovere la prevenzione dell'uso di sostanze, la lotta alla micro e macrocriminalità, ecc.).

B) Ricerca Lavoro

Si tratta di una fase molto delicata, in cui il sostegno terapeutico ed educativo torna nuovamente a farsi sentire di più e assume la forma dell'accompagnamento alla ricerca del lavoro e di un maggior e sostegno durante le uscite di socializzazione. Nel caso di un prolungamento della ricerca del lavoro si procederà alla rivalutazione del programma intrapreso, con possibilità di continuazione, trasferimento o chiusura del progetto.

C) Formazione Scolastica e/o Professionale

Gli Ospiti hanno anche la possibilità di portare a termine l'eventuale percorso di **studi** interrotto e di frequentare corsi per il conseguimento del diploma di scuola media di primo e secondo grado. Si cerca inoltre di favorire la **formazione professionale**, attraverso la collaborazione con agenzie formative del territorio.

Fase 3. Svincolo

Tempi: 3 mesi circa

Se la ricerca di lavoro ha avuto esito positivo, è prevista una fase di sperimentazione lavorativa esterna, di durata variabile, su piano individuale. Tale fase prepara allo svincolo dalla Comunità, attraverso una personalizzazione degli obiettivi (scelta del territorio, ricerca casa, ecc.), e alla conclusione del programma terapeutico. In questa fase si può usufruire di appartamenti protetti, se disponibili.

Durante la fase di sperimentazione lavorativa esterna, la verifica si concentra sulla capacità di tenuta delle responsabilità, della relazione con l'esterno, dell'autonomia, dell'equilibrio tra bisogni e limiti in relazione al rapporto vita comunitaria/vita esterna. Attraverso il riconoscimento delle competenze e delle risorse emerse, degli obiettivi raggiunti e dei successi ottenuti, è possibile preparare un progetto di uscita concordato con l'Ospite.

È la fase in cui l'Ospite valuta la possibilità di ritornare nel proprio territorio e, nel caso in cui opti per questa soluzione, viene sostenuto e guidato dagli Operatori.

Progetti di controllo della qualità

Il Servizio s’impegna a monitorare periodicamente la percezione della qualità dei servizi ricevuti, attraverso questionari rivolti all’ospite, ai familiari e/o tutori/curatori/amministratori di sostegno e attraverso la gestione delle segnalazioni e dei reclami.

La valutazione del Servizio viene effettuata utilizzando strumenti quali schede di rilevazione, incontri di verifica, supervisioni ed è finalizzata a cogliere il gradimento delle persone ospitate ed il raggiungimento o meno degli obiettivi progettuali.

Obiettivi di miglioramento

La struttura si propone di migliorare i servizi resi ai propri ospiti tramite:

- il maggior coinvolgimento possibile di ospiti e familiari nell’elaborazione del Progetto Terapeutico Personalizzato;
- la promozione di attività di volontariato;
- un modello operativo coerente con i requisiti di qualità richiesti dalla normativa sull’accreditamento.

Principi fondamentali

Eguaglianza: tutti i Servizi erogati da Anteo guardano al “principio di eguaglianza dei diritti delle persone”, che si fonda sull’articolo 3 della Costituzione, secondo il quale “Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono eguali davanti alla legge, senza distinzione di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali”. Il nostro obiettivo consiste nel non limitarci a rispondere a bisogni, che sappiamo essere complessi e diversificati, in modo rigido e con un solo tipo di servizio, bensì nell’offrire una serie di risposte che siano il più possibile “abito su misura” per il Cittadino-Cliente.

Imparzialità e continuità: Anteo svolge la propria attività secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, garantendo la regolarità e la continuità della prestazione.

Diritto di scelta: compatibilmente con le esigenze organizzative, Anteo s’impegna a ricercare criteri di maggiore flessibilità per l’erogazione dei servizi sul territorio.

Partecipazione: Anteo al fine di promuovere ogni forma di partecipazione dei Cittadini, garantisce un’informazione completa e trasparente e ricerca la massima semplificazione delle procedure.

Efficienza ed efficacia: l’erogazione dei Servizi viene effettuata secondo modalità idonee al raggiungimento degli obiettivi di efficienza ed efficacia, nell’organizzazione e nell’attuazione dei progetti generali ed individuali che riguardano le persone fruitrici del Servizio. Anteo s’impegna a garantire un costante aggiornamento del personale, in termini di crescita professionale, al fine di fornire Servizi sempre più rispondenti alle esigenze specifiche della persona, migliorando al contempo la qualità dell’intervento.

Riservatezza: è la “caratteristica di quanto è improntato a discrezione e a rispetto del segreto e dell’intimità” (Devoto-Oli, Le Monnier editrice). Serietà e ritegno, obbligo a non rivelare notizie apprese, ma anche capacità di discernere tra ciò che va mantenuto riservato e ciò che è utile e necessario comunicare in un lavoro integrato tra professionisti.

Diritti e doveri degli ospiti

Il Servizio si impegna affinché agli ospiti vengano riconosciuti i seguenti diritti:

1. di essere supportato con professionalità ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche, politiche e religiose;
2. di veder rispettato il proprio spazio abitativo dagli operatori e dagli altri ospiti della struttura;
3. di ricevere visite di familiari e/o amici, qualora concordati con i responsabili, tenendo conto del necessario rispetto e delle esigenze degli altri ospiti della struttura;
4. di ottenere dal Servizio informazioni relative alle prestazioni erogate ed alle modalità di accesso;
5. di conoscere il nominativo degli operatori che lo supportano durante la vita nella Struttura;
6. di ottenere che i dati relativi alla propria persona ed a ogni altra circostanza che lo riguardi rimangano tutelati;
7. di produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni e formulare suggerimenti utili al miglioramento del Servizio;
8. di proporre reclami: questi debbono essere sollecitamente esaminati ed alla persona interessata deve esserne tempestivamente comunicato l'esito;
9. di essere periodicamente intervistato sul suo grado di soddisfazione circa i servizi resi da Anteo.

Ogni ospite ha il dovere di:

1. occuparsi della propria igiene personale e curare il proprio abbigliamento, se necessario con l'aiuto del personale;
2. rifare il letto e riordinare la propria camera tutti i giorni;
3. assumere la terapia farmacologia prescritta dal medico;

4. rispettare gli altri ospiti del Servizio, così come gli operatori presenti;
5. partecipare alla gestione delle attività domestiche del Servizio, con il supporto degli operatori quando necessario;
6. avere cura degli arredi, degli oggetti e delle attrezzature presenti nel Servizio;
7. partecipare alle attività risocializzanti e/o di inserimento lavorativo previste dal proprio PI;
8. avvertire il personale in turno dell'intenzione di allontanarsi dal Servizio, indicando l'ora di rientro;
9. partecipare al "Gruppo Casa" (gruppo verbale con operatore) con cadenza settimanale.

Tutela della privacy e gestione dei dati

Al fine di garantire una corretta gestione della privacy e della sicurezza degli ospiti si è previsto:

- la partecipazione informata dell'ospite e dei familiari al programma riabilitativo, con sottoscrizione del PI;
- la garanzia sulle modalità di trattamento e comunicazione dei dati personali, (Regolamento Europeo 679/2016 - GDPR).

Patto Terapeutico, Informativo e modalità di condivisione

All'atto dell'inserimento, ogni ospite viene informato sul previsto percorso di inserimento nella Struttura, sul funzionamento della Casa, sul regolamento interno, sui propri diritti e doveri, sulle autorizzazioni e consensi (privacy, terapie, altro) che è necessario siano da egli stesso rilasciate. Il documento viene sottoscritto dalle parti.

Segnalazioni e Reclami

Il Servizio garantisce agli ospiti ed altre parti interessate la possibilità di inoltrare reclami o segnalazioni relativi a disservizi o richieste di miglioramento.

Quanto ricevuto sarà utilizzato per gestire e risolvere le problematiche eventualmente presenti ed intraprendere azioni volte al miglioramento dei servizi erogati.

La procedura di reclamo prevede le seguenti possibilità:

- rivolgersi di persona o telefonicamente al Responsabile/Direttore di Struttura;
- indirizzare un messaggio di posta elettronica all'indirizzo della Struttura, riportato nell'ultima pagina di questa Carta dei Servizi;
- compilare la "Scheda segnalazioni/suggerimenti", a disposizione presso la Struttura, da imbucare nella cassetta appositamente predisposta.

In alternativa, è possibile la segnalazione diretta alla sede centrale, nei seguenti modi:

- a mezzo e-mail all'indirizzo segnalazioni@gruppoanteo.it
- a mezzo posta ad ANTEO Impresa Sociale - Ufficio reclami - Via Piacenza, 11 – 13900 Biella (BI)

Le comunicazioni saranno esaminate dalla Direzione della struttura nel primo caso e dall'Ufficio reclami nel secondo.

In ogni caso si provvederà a fornire una risposta nel più breve tempo possibile, entro un tempo massimo pari a 30 giorni dal ricevimento della segnalazione.

Punti salienti dello Statuto Anteo e del Regolamento interno

Estratto da Statuto

Art. 4 Scopo: La Cooperativa si propone, con spirito mutualistico e senza fini speculativi, lo scopo di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini attraverso la gestione di servizi sociosanitari ed educativi (...).

Art. 5 Oggetto In relazione al proprio scopo la Cooperativa ha per oggetto la gestione stabile o temporanea in conto proprio o per conto di terzi di servizi alla persona (...).

Anteo Impresa Cooperativa Sociale opera nel campo della salute dal 1993. Oggi gestisce un network socio-sanitario complesso, formato da oltre 150 strutture dislocate sul territorio nazionale: *una* rete di presidi d'eccellenza, in cui lavorano migliaia di professionisti e in grado di rispondere velocemente a qualsiasi necessità di carattere sociale o sanitario.

Anteo gestisce strutture residenziali e semiresidenziali, tra cui Residenze Sanitarie Assistenziali (RSA) per persone anziane, Comunità, Nuclei di Convivenza, Gruppi appartamento, Servizi di Autonomia, Centri Diurni, Servizi Domiciliari e Territoriali per persone anziane, con patologie psichiatriche, con disabilità, con dipendenze, minori ed adulti in difficoltà.

Progetta, implementa e gestisce, autonomamente e in partnership con committenti pubblici e privati, servizi complessi nel campo dell'assistenza sociale e sanitaria (Health-Care e Long-Term-Care).

Anteo realizza un insieme composito di iniziative, progetti e servizi volti ad arginare situazioni di marginalizzazione e ad intervenire sul disagio sociale, occupandosi di sostegno sociale, reinserimento lavorativo, assistenza e prevenzione.

Denominatore comune è *dare nuove opportunità a chi si trova in difficoltà.*

Estratto da Regolamento interno

Nella Struttura, oltre ai diritti e doveri vigono alcune regole da rispettare; citiamo le principali:

- è vietato fumare;
- non si possono introdurre e consumare bevande alcoliche e sostanze stupefacenti;
- non si può ascoltare ad alto volume televisione, radio, Cd, ecc., nel rispetto delle esigenze degli altri ospiti;
- si entra nelle camere da letto degli altri ospiti solo se invitati od espressamente autorizzati dal personale in turno;
- è vietato appropriarsi di oggetti che appartengono ad altre persone;
- non si può pernottare all'esterno della Struttura se ciò non è previsto espressamente dal proprio PI.

Dati del soggetto gestore

Comunità Terapeutico-Riabilitativa Residenziale Reinserimento
Socio-Lavorativo “Erice”

Via G. Clemente 10/A
91016 Casa Santa (Erice),

Cellulare: 3478365392

E-mail: comunita.eric@gruppoanteo.it

Responsabile del Servizio: Dott.ssa Simona Piacentino

Anteo Impresa Sociale

via Felice Piacenza 11

13900 Biella

P.IVA 01758780025

Codice SDI: SUBM70N

Tel. 015.813401

Fax 015.8134090

E-mail: anteo@gruppoanteo.it

Pec: anteocooperativa@legalmail.it

www.anteocoop.it

La Carta dei Servizi viene riesaminata ogni anno, nel mese di dicembre, al fine di garantirne l'attendibilità dei contenuti.



ANTEO

IMPRESA SOCIALE