

# CARTA DEI SERVIZI

## **DUMIA SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE ONLUS**

SERVIZIO RESIDENZIALE "TIPO C"  
SPECIALISTICO PER PERSONE TOSSICODIPENDENTI E ALCOLDIPENDENTI

### **DUMIA E LA STORIA**

DUMIA è una parola ebraica che significa "silenzio", ed indica nella cultura ebraica la "casa del silenzio". Un luogo di meditazione, pace e convivenza ove ognuno può raccogliersi e semplicemente ascoltarsi.

Da qui la scelta del nome per la nostra Comunità Terapeutica, la cui nascita costituisce il naturale proseguimento della contestuale esperienza della Cooperativa Sociale "Le Braite", fondata nel 1989, e dell'esperienza degli operatori dell'omonima comunità pubblica dell'Ulss n° 2 di Feltre.

Nel 1994 il corpo della Cooperativa Sociale "Le Braite" si separa dalla comunità pubblica, per costituire a sua volta una Comunità Terapeutica.

All'epoca, la neonata Comunità Terapeutica, situata presso la sede della Cooperativa, può ospitare otto persone. Viene iscritta all'albo delle Comunità di tipo A della Regione del Veneto e struttura il proprio intervento principalmente sull'ergoterapia, e definendo quindi come obiettivo principale l'inserimento socio-lavorativo di soggetti svantaggiati.

Nel 1997, per meglio rispondere alle esigenze dell'utenza, essa arricchisce il proprio organico e formula un nuovo programma che, senza peraltro rinunciare all'iniziale stile di apertura verso la realtà esterna e il mondo del lavoro, è dotato di nuovi strumenti operativi.

### **MISSION DELLA COMUNITÀ**

La Comunità Terapeutica si propone di sostenere gli utenti nel processo di ricostruzione di un'identità personale intrisa di coscienza critica, responsabilità, costanza, solidarietà, capacità di sopportazione, senso di appartenenza.

Tramite interventi terapeutici diversificati DUMIA struttura programmi individualizzati, atti alla riformulazione della visione del mondo, di sé e del proprio futuro, anche coinvolgendo la famiglia dell'utente onde garantire una maggior durata dei risultati ottenuti.

Il servizio è autorizzato all'esercizio per la capacità ricettiva di 18 posti e ha ottenuto l'accreditamento istituzionale, ai sensi della LEGGE REGIONALE 22/02 e s.m.

La Cooperativa Sociale è iscritta a:

- ✓ Albo società cooperative n° A125835 del 25/03/2005
- ✓ Albo regionale delle cooperative sociali L.R. 23/2006

riconosciuto con il passaggio alla categoria B dell'albo delle Società Cooperative.

Nello stesso anno, l'originale Cooperativa assume la denominazione di Cooperativa Sociale DUMIA Società Terapeutica, per arrivare alla denominazione attuale di DUMIA Società Cooperativa Sociale Onlus.

Rimanendo dunque fedele allo spirito iniziale di dare sempre nuove risposte al fenomeno della tossicodipendenza, DUMIA articola il suo impegno non solo nell'ambito strettamente clinico, ma ugualmente in quello dell'inserimento lavorativo di soggetti svantaggiati, tossicodipendenti ed alcolodipendenti, anche in doppia diagnosi.

In tempi più recenti, la richiesta sempre maggiore da parte di persone che con difficoltà cercano di fare fronte ad un'emergenza sia abitativa sia di carattere sociale, DUMIA ha aderito ad un progetto di Pronto Soccorso Sociale che, fornendo un alloggio ed alcuni servizi di base, migliora la condizione generale di chi non potrebbe altrimenti accedere ad un contesto abitativo dignitoso, favorendo anche il soddisfacimento di un adeguato stile relazionale.

In questi ultimi anni, DUMIA si è rivolta anche all'accoglienza dei migranti e rifugiati provenienti da varie aree del mondo, rendendosi nel tempo un soggetto riconosciuto e apprezzato anche in tale ambito.

### **CARTA DEI SERVIZI**

La carta dei servizi rappresenta il patto tra il servizio ed i cittadini. Il suo contenuto rappresenta per noi l'impegno che la Cooperativa DUMIA stipula nei confronti dell'utente che usufruisce dei suoi servizi. Il nostro focus è offrire un servizio che risponda alle esigenze di ciascuna persona e segua principi della trasparenza dell'informazione, dell'accesso e della partecipazione. Nella carta sono definiti gli standard di qualità che possono essere direttamente controllati dagli utenti e le loro famiglie ed informa circa le modalità di segnalazione di un disservizio. Il presente documento è flessibile per consentire aggiornamenti e modifiche funzionali al miglioramento continuo del servizio. I servizi e le prestazioni resi rispondono a standard qualitativi definite dalle normative regionali e le linee guida terapeutiche-riabilitative nazionali ed internazionali.

# CARTA DEI SERVIZI

## DUMIA SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE ONLUS

SERVIZIO RESIDENZIALE "TIPO C"  
SPECIALISTICO PER PERSONE TOSSICODIPENDENTI E ALCOLDIPENDENTI

### **PRINCIPI FONDAMENTALI**

#### **UGUAGLIANZA**

A tutti gli utenti della comunità sono assicurate, in base al grado di bisogno riscontrato, opportunità di accesso ai servizi e alle prestazioni, al fine di promuovere il percorso riabilitativo. Nessuna distinzione e discriminazione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi di sesso, razza, lingua, religione opinioni politiche e forme di disabilità. L'uguaglianza va intesa come divieto di ogni discriminazione ingiustificata e non come uniformità delle condizioni personali e sociali.

#### **IMPARZIALITÀ**

La comunità assicura ad ogni persona benefici ed azioni di pari livello qualitativo, garantendo le priorità di ordine sanitario e assistenziale. Le regole relative agli utenti ed il servizio si ispirano al principio di obiettività, imparzialità e reciprocità così come il comportamento professionale del personale operante nella struttura.

#### **CONTINUITÀ**

L'erogazione del servizio è continua, regolare e senza interruzioni. Nei casi di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, espressamente stabiliti dalla legge, la Cooperativa si impegna ad adottare tutte le misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile, mettendo in atto procedure sia per l'eventuale disagio, sia per l'analisi preventiva delle situazioni a rischio o non conformi.

#### **DIRITTO DI SCELTA**

L'utente ha il diritto di avere la più completa informazione sul servizio, sulle scelte terapeutiche e sui trattamenti che lo riguardano e la possibilità di aderirvi in piena autonomia e libertà comunque nel rispetto del vademecum della comunità.

#### **PARTECIPAZIONE**

Agli utenti è riconosciuta la possibilità di partecipare al miglioramento del servizio attraverso l'informazione, l'espressione di pareri e la formulazione di proposte favorevoli l'instaurarsi con i responsabili della comunità di un clima di reciproca valorizzazione, elemento indispensabile allo sviluppo di un clima collaborativo e sereno.

#### **SUSSIDIARIETÀ E COOPERAZIONE**

La comunità si pone come soggetto attivo nella rete dei servizi, partecipando con la propria realtà e le proprie risorse professionali; favorisce la collaborazione con le organizzazioni di volontariato e gli organismi di tutela dei diritti e promuove la solidarietà sociale.

#### **EFFICIENZA ED EFFICACIA**

L'organizzazione della comunità è basata su principi di efficienza ed efficacia nell'utilizzo delle risorse, nel rispetto degli utenti e delle persone che operano al suo interno. Fanno parte integrante dell'organizzazione i piani di miglioramento della qualità dei servizi resi.

### **DOVE SI TROVA**



VIA VOLTURNO, 3  
32032 FELTRE (BL)

### **A CHI SI RIVOLGE**

La comunità Terapeutica si rivolge a soggetti uomini e donne provenienti da tutta Italia, maggiorenni tossicodipendenti o alcolisti, anche con comorbidità psichiatrica, che siano intenzionati a svolgere un programma finalizzato all'affrancamento dalle sostanze e al reinserimento nel contesto sociale; è inoltre possibile che l'utenza venga accolta sotto forma di pena alternativa alla detenzione.

### **PRINCIPI ISPIRATORI DELL'AZIONE DELLA COMUNITÀ**

I principi ispiratori dell'azione della comunità sono i seguenti:

- ✓ centralità della persona con la sua originalità, la sua storia irripetibile, i suoi progetti e le sue relazioni significative;
- ✓ rispetto della libertà e valorizzazione delle possibilità di ciascuno, con proposte di interventi non standardizzati, ma personalizzati;
- ✓ l'impegno per individuare ed utilizzare ogni strumento culturale, formativo, informativo utile per la crescita della persona;

# CARTA DEI SERVIZI

## **DUMIA SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE ONLUS**

SERVIZIO RESIDENZIALE "TIPO C"  
SPECIALISTICO PER PERSONE TOSSICODIPENDENTI E ALCOLDIPENDENTI

- ✓ la condivisione della sobrietà come strumento di crescita;
- ✓ il considerare il disagio non solo come un problema, ma anche come una risorsa, punto di rottura, opportunità di trasformazione;
- ✓ attenzione al lavoro di rete, ovvero la gestione del cambiamento anche tramite il coinvolgimento delle risorse ambientali che fioriscono attorno al soggetto, la famiglia d'origine, le famiglie, ed anche gli enti ed i servizi coinvolti.

### **COME SI ACCEDE**

L'accoglimento avviene su invio del SSN territorialmente competente.

### **LA RETTA**

Il costo delle rette viene concordato ogni 3 anni con l'ULSS di riferimento.

Il pagamento della retta è a carico dell'Ente Inviante.

### **I SERVIZI COMPRESI NELLA RETTA**

La retta giornaliera comprende vitto, alloggio e tutte le spese relative alle attività comprese nel programma terapeutico riabilitativo, oltre ai servizi successivamente puntualizzati.

Le pulizie degli ambienti sono realizzate dagli utenti stessi e fanno parte integrante del programma terapeutico riabilitativo.

Ogni utente ha apposita copertura assicurativa.

Le spese personali e legali sono a carico degli utenti.

### **IL SERVIZIO MENSA**

Il vitto comprende 3 pasti al giorno ed eventualmente 2 altri spuntini.

La prima colazione è alle ore 7.15 (il sabato alle 7.45, la domenica alle 8.15), il pranzo alle 12.10 e la cena alle ore 19.10.

Il pranzo e la cena includono ciascuno un primo piatto, un secondo piatto, due porzioni di verdura ed un frutto; le stoviglie, alla conclusione di ciascun pasto, compresi la prima colazione e gli eventuali spuntini, vengono lavate in lavastoviglie e sterilizzate.

Sono state predisposte, secondo il metodo dell'HACCP, le norme di igiene e di controllo relative alla corretta preparazione, distribuzione e somministrazione dei pasti. Nel caso in cui vi siano intolleranze alimentari o situazioni che prevedono

una dieta specifica, questa viene adeguata alle necessità.

### **IL SERVIZIO LAVANDERIA**

Il servizio lavanderia e stireria permette all'ospite di fruire del lavaggio e dello stiraggio degli indumenti personali una volta o due alla settimana, anche con il supporto di un addetto della comunità.

A ciascun ospite vengono forniti due completi da letto, un piumino, coperte, cuscini.

### **L'ÉQUIPE MULTIDISCIPLINARE**

In comunità il lavoro viene svolto da diverse figure professionali: Direttore Responsabile, psicologi, psicoterapeuti, operatori di comunità.

Il personale è presente 7 giorni su 7 e 24 ore su 24.

La struttura si avvale del supporto di un medico psichiatra e di un infermiere professionale.

La struttura garantisce le figure di supervisione e di amministrativo.

La formazione per tutto il personale è pianificata in base ai bisogni formativi, in funzione degli obiettivi generali e specifici del servizio.

### **IL VADEMECUM PER L'UTENTE**

Ad ogni utente è richiesto di accettare e seguire il regolamento interno, ossia il Vademecum dell'utente, che si basa sui seguenti punti:

- ✓ I rapporti personali sono fondati sulla fiducia e sul rispetto reciproco, in quanto la relazione terapeutica si basa sulla sincerità.
- ✓ È vietato l'uso di droghe e di alcol.
- ✓ È vietato fumare negli spazi interni, ma solo in aree esterne dedicate. In caso di trasgressioni, verranno applicate delle sanzioni.
- ✓ Sono previsti regolari controlli per verificare l'uso di sostanze vietate (Esame delle urine a vista e etilometro). Verifiche periodiche degli armadi e degli effetti personali, le telefonate e la corrispondenza verranno vagliate dagli educatori.
- ✓ All'interno del programma terapeutico c'è la possibilità di svolgere una mansione lavorativa assegnata in base alle risorse ed inclinazioni di ciascuno: un'eventuale corrispettivo in denaro, erogato sotto forma di sussidio educativo, viene percepito se ed in base all'impegno dimostrato.
- ✓ Le decisioni prese dall'équipe devono essere rispettate da tutti.

# CARTA DEI SERVIZI

## DUMIA SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE ONLUS

SERVIZIO RESIDENZIALE "TIPO C"  
SPECIALISTICO PER PERSONE TOSSICODIPENDENTI E ALCOLDIPENDENTI

Il regolamento interno deve essere rispettato per una civile convivenza fra tutti gli ospiti (orari, mansioni, turni, linguaggio decente, uso corretto delle cose e dei momenti comuni, rispetto delle cose degli altri).

L'organizzazione non si assume la responsabilità in merito a effetti personali dimenticati in sede, in caso di abbandono del percorso.

Non sono ammessi all'interno della struttura oggetti quali telefoni, radio, lettori mp3, coltelli, cutters. Nel momento in cui vengono trovati, verranno sequestrati dal personale della Comunità.

### IL PERCORSO INDIVIDUALIZZATO

Ad ogni utente viene assegnato e fornito:

- ✓ uno psicologo ed un operatore di riferimento "case manager",
- ✓ un letto in stanza doppia o tripla con condivisione di bagni fra due o tre stanze,
- ✓ il programma terapeutico-riabilitativo individuale dopo accurata anamnesi e definizione di una diagnosi,
- ✓ il supporto medico, si prevede in questo caso l'assegnazione di un medico di base dell'ULSS di domicilio; il medico psichiatra della comunità prescrive la terapia farmacologica, l'infermiera ha il compito di contattare il medico per le ricette ed acquistare i farmaci. In comunità l'infermiere è responsabile della preparazione dei farmaci che sono gestiti in un apposito armadio. Gli utenti sono sempre supervisionati dagli operatori in turno al momento dell'assunzione del farmaco. Per le visite dal medico di base, l'utente può essere accompagnato o meno dall'operatore. L'infermiere prende gli appuntamenti e l'utente farà la visita o da solo o accompagnato,
- ✓ informazioni su aspetti legali,
- ✓ la partecipazione a riunioni di gruppo psicoterapiche e psico-educative,
- ✓ colloqui educativi individuali,
- ✓ colloqui psicoterapici individuali,
- ✓ supporto e supervisione per l'assunzione di terapie farmacologiche; le spese per l'acquisto dei farmaci sono a carico dell'ospite,
- ✓ la possibilità di momenti ricreativi,
- ✓ la fornitura dei pasti come sopra descritto,
- ✓ il servizio di lavanderia e stireria come sopra descritto,

- ✓ il servizio di accompagnamento all'esterno della struttura in caso di pene alternative o del piano terapeutico o necessità specifiche ed inderogabili dell'utente.

### LA METODOLOGIA DEGLI INTERVENTI

Nell'ambito della comunità terapeutica vengono impiegate strategie e strumenti terapeutici basati su evidenze scientifiche (evidence based), in un percorso le cui tappe salienti possono essere sintetizzate come segue:

1. valutazione delle aree di vulnerabilità, della motivazione e delle risorse proprie di ciascun soggetto destinatario dell'intervento e del suo ambiente d'origine;
2. definizione degli obiettivi con formulazione chiara dei risultati attesi e delle strategie operative necessarie, precisandone tempi, fasi intermedie e risorse;
3. attuazione dell'intervento;
4. evaluation ed eventuale riprogettazione.

Per ogni utente viene redatto un **progetto terapeutico individualizzato**, rispettoso della personalità e della libertà di ciascuno.

Accanto ad una organizzazione coerente con i presupposti esposti, la Comunità Terapeutica offre un supporto psicoterapico, sia individuale sia di gruppo per favorire un'elaborazione personale più approfondita del processo di cambiamento in atto. Relativamente a quest'ultimo aspetto si è scelto di utilizzare, tra i diversi paradigmi teorici, quello cognitivo-comportamentale, in quanto presenta notevoli opportunità applicative per il trattamento comunitario delle dipendenze ed è tuttora considerato come approccio elitario per la maggior parte dei disturbi psicologici e psichiatrici.

Ove possibile, anche la famiglia è coinvolta nel percorso terapeutico, soprattutto se il programma prevede un rientro nel nucleo familiare, sia con gruppi di auto-mutuo-aiuto, sia con interventi di psicoeducazione relativi alla quotidianità e ai momenti critici nei quali l'utente potrebbe trovarsi (contatti con la famiglia –es. telefonate, rientro a casa, eventuali ricadute, ecc.).

### LE FASI E I TEMPI

Alla luce dello specifico profilo di ciascun utente, il programma della comunità terapeutica ha un margine di personalizzazione molto ampio e di conseguenza non è possibile teorizzare a priori la durata e le fasi del percorso stesso.

# CARTA DEI SERVIZI

## **DUMIA SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE ONLUS**

SERVIZIO RESIDENZIALE "TIPO C"  
SPECIALISTICO PER PERSONE TOSSICODIPENDENTI E ALCOLDIPENDENTI

Le varie tappe che lo costituiscono hanno quindi valore puramente indicativo e vogliono essere una traccia del percorso, non un calendario rigidamente strutturato.

### **L'ACCOGLIENZA**

L'accoglienza costituisce la prima fase ed è molto breve, prevedendo il primo contatto tra ospite, Servizio Inviante e la struttura.

La Comunità ha inteso semplificare al massimo le procedure richieste alla persona interessata e alla sua famiglia, cercando di raccogliere il maggior numero possibile di informazioni dal servizio inviante o dalla Comunità che già conosce l'utente, onde non sovraccaricare l'utente stesso ed il suo nucleo familiare in un momento così complesso.

Con il destinatario vengono effettuati tre colloqui per conoscerne le motivazioni e le più salienti caratteristiche di personalità, con particolare attenzione a quelle che consentono di valutare la compatibilità del soggetto con la vita comunitaria. Vengono accolti anche soggetti in trattamento con farmaci sostitutivi o in fase di scalaggio .

### **L'OSPITALITÀ RESIDENZIALE**

Tale periodo ha durata di circa sei mesi e può essere suddivisa a suo volta in tre fasi/periodi.

#### **I° periodo: la conoscenza**

Tale è il momento della conoscenza reciproca, ove l'équipe effettua la valutazione del profilo psicologico dell'utente e formula una prima ipotesi diagnostica. A ciascun nuovo utente è assegnato un operatore di riferimento al fine di garantire una puntuale assistenza. In questa fase si raccolgono i bisogni espressi e si fa una prima valutazione multidimensionale che tenga conto dei diversi aspetti psicologici, medici, sociali e legali; si formula dunque un'ipotesi di lavoro ed eventualmente si prende contatto con i familiari.

L'utente ha dunque modo di conoscere la struttura, l'équipe, il metodo di lavoro, le prospettive, ponendo la propria firma all'accettazione formale del progetto.

Se necessario, l'utente può effettuare in questa sede la disintossicazione (un medico psichiatra è presente nell'organico della Comunità Terapeutica).

In questa prima fase i rapporti con l'esterno sono limitati per permettere all'utente di prendere le distanze da una realtà fino a quel momento difficile e problematica, vengono pertanto

adottate alcune regole supplementari: ad esempio per i primi due mesi l'utente esce solo se accompagnato da degli educatori, non gli è possibile né effettuare né ricevere telefonate o corrispondenza (salvo emergenze).

Dal terzo mese iniziano le uscite settimanali, dalle ore 17,30 alle ore 19,00 ed è possibile ricevere le telefonate dei familiari un giorno la settimana.

La Comunità considera il lavoro uno strumento irrinunciabile nel progetto terapeutico e già in questa prima fase il soggetto, compatibilmente con le proprie condizioni fisiche, è impiegato quotidianamente nella gestione della struttura.

#### **II° periodo: il lavoro**

L'équipe, coerentemente con l'ipotesi diagnostica effettuata in precedenza, propone un percorso terapeutico personalizzato che si articolerà su diversi livelli: psicoterapico, medico, educativo e sociale. In questa fase si propone un maggior impegno lavorativo all'utente, che viene impiegato in tirocini e stage presso la Cooperativa Sociale e/o presso ditte esterne. E' corrisposto un sussidio educativo relativo all'impegno lavorativo e all'andamento del programma nel suo insieme. Il sussidio ha molteplici funzioni: è uno strumento incentivante l'impegno, abitua alle dinamiche fondate sul rapporto prestazione-salario, permette l'educazione ad una corretta gestione del denaro stesso. Infatti, in questa fase, gli utenti sono autorizzati a gestire in modo autonomo una cifra di denaro.

Generalmente dal quarto mese le uscite si effettuano ogni giorno dalla 17,30 alle 19,00.

#### **III° periodo: il reinserimento**

Nell'ultimo periodo l'attenzione viene focalizzata sulla realtà esterna, gli utenti vengono invitati a trasferirsi presso una struttura adiacente di proprietà della Cooperativa o presso appartamenti. Si tratta di locazioni in cui gli utenti hanno la possibilità di sperimentare sempre maggiore autonomia; tali unità abitative sono in ogni caso parte integrante della Comunità e gli operatori vi si recano regolarmente onde garantire un grado di supporto e controllo adeguato.

In questa fase permane l'attenzione alla ricerca di un lavoro esterno. Inoltre in questo modulo del programma assume rilevanza l'inserimento nella realtà sociale feltrina (soprattutto per chi ha intenzione di risiedervi anche terminato il programma), si incentivano quindi gli utenti a coltivare nuovi interessi e a sperimentarsi in

# CARTA DEI SERVIZI

## **DUMIA SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE ONLUS**

SERVIZIO RESIDENZIALE "TIPO C"  
SPECIALISTICO PER PERSONE TOSSICODIPENDENTI E ALCOLDIPENDENTI

attività che consentano di socializzare al di fuori dal contesto protetto della comunità.

### **L'OSPITALITÀ SEMIRESIDENZIALE**

Questa fase sancisce un ulteriore aumento dell'autonomia sia abitativa che lavorativa, senza rinunciare al quel rapporto di fiducia e supporto che si è creato nel corso del programma. La persona rientra nella propria famiglia, se ciò è possibile, oppure trova una propria abitazione e può venire assunto dalla Cooperativa Sociale DUMIA o altra realtà produttiva e trascorre alcune ore della giornata in comunità, dove svolge colloqui individuali e partecipa alle attività comuni come pasti, gruppi di terapia, uscite.

### **LA VALORIZZAZIONE DELLA FAMIGLIA DI ORIGINE**

La comunità Terapeutica DUMIA ha scelto di individualizzare i programmi sia per quanto riguarda gli utenti che i familiari, propone infatti un sostegno differenziato a seconda delle diverse situazioni, della distanza geografica, del vissuto familiare, ecc.

Se i genitori sono presenti e disponibili a collaborare, anche in previsione di un rientro in famiglia, si propongono dei colloqui con l'équipe terapeutica per fornire sostegno e consulenza.

Nel caso in cui l'utente abbia costituito una propria famiglia, anche il partner viene coinvolto nell'iter e un'attenzione particolare viene prestata all'eventuale presenza di figli, soprattutto se minori.

Ai familiari viene e inoltre proposto un gruppo di auto mutuo aiuto supportato dalla Comunità stessa onde favorire momenti di condivisione ed elaborazione di vissuti, di psico-educazione rispetto al problema della dipendenza da sostanze e la gestione di problematiche comuni.

I familiari possono venir considerati una sorta di preziosi "collaboratori esterni" e rappresentano una risorsa imprescindibile nel percorso terapeutico.

### **LE AREE DI INTERVENTO**

#### **AREA MEDICO-SANITARIA**

All'ingresso in comunità la persona è invitata a portare con sé tutta la documentazione sanitaria di cui è in possesso. Viene sottoposta ad un primo check-up in particolare, tramite esami di

laboratorio, per l'accertamento di patologie infettive correlate alla tossicodipendenza.

Qualora se ne ravvisi la necessità sarà inviata a diversi specialisti per i necessari approfondimenti ed eventualmente per le terapie del caso. La costante presenza di uno psichiatra consente di seguire con particolari cure i pazienti con doppia diagnosi anche sotto l'aspetto psicofarmacologico.

#### **AREA PSICOLOGICA**

Dopo un'iniziale fase di valutazione viene steso un profilo individuale e sviluppato uno specifico progetto psicoterapeutico e rieducativo. La scelta metodologica vede privilegiare la terapia individuale con il paradigma cognitivo comportamentale di seconda e terza generazione a seconda del profilo dell'utente e, contemporaneamente, un percorso di gruppo condiviso con gli altri pazienti della struttura. Particolare attenzione è posta sugli aspetti disfunzionali della struttura di personalità e sull'applicazione di modelli terapeutici evidence based (la cui efficacia è dimostrata da studi scientifici). Per il supporto psicologico educativo alla famiglia sono attivati trimestralmente degli incontri tra le famiglie gestiti dai terapeuti.

#### **AREA EDUCATIVA**

L'organizzazione stessa della vita comunitaria viene strutturata con finalità esplicitamente pedagogiche. Le regole interne, l'organizzazione spazio-temporale delle attività, i momenti di vita comunitaria, la gestione del tempo libero individuale e comunitario ed ogni altro aspetto viene organizzato allo scopo di aiutare l'utenza a costruirsi un nuovo e più funzionale stile di vita.

Altri ambiti educativi rilevanti sono la gestione del denaro, in quanto la capacità di gestire correttamente lo stesso è considerata requisito fondamentale in funzione del reinserimento in società; e l'ergoterapia, rieducazione alla gestione del lavoro nei suoi orari, nelle sue responsabilità e nella ricerca del suo intrinseco valore. Sono inoltre previsti gruppi di studio e approfondimento su argomenti di cultura generale, calibrati secondo il livello culturale e l'interesse dei partecipanti. E' anche possibile intraprendere percorsi scolastici all'esterno della comunità, secondo programmi individualizzati facendo riferimento alle strutture educative più prossime.

#### **AREA LAVORATIVA E SOCIALE**

# CARTA DEI SERVIZI

## DUMIA SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE ONLUS

SERVIZIO RESIDENZIALE "TIPO C"  
SPECIALISTICO PER PERSONE TOSSICODIPENDENTI E ALCOLDIPENDENTI

Il recupero ed il mantenimento di una dimensione sociale adeguata passa inevitabilmente attraverso il riappropriarsi della capacità lavorativa; pertanto durante la permanenza in Comunità il lavoro diventa un indispensabile strumento formativo, attraverso il quale educare alla costanza, all'adeguamento ai ritmi di lavoro, alla procrastinazione della gratificazione, al confronto con gli altri e nello stesso tempo all'acquisizione di professionalità nuove. DUMIA è alla ricerca costante di nuove possibilità per far sperimentare agli utenti tali situazioni nel rispetto delle loro attitudini ed in base a chiari obiettivi educativi e terapeutici concordati.

Nel primo periodo di permanenza in comunità vengono proposti lavori da svolgere all'interno della Cooperativa.

A seconda delle abilità, delle capacità e propensioni di ognuno nel rispetto del programma terapeutico individualizzato, la Cooperativa offre agli utenti la possibilità di collaborare attivamente in alcuni spazi e tempi lavorativi, quali:

- ✓ l'orto biosinergico,
- ✓ la cucina,
- ✓ la lavanderia.

L'organizzazione si attiva per rispondere ai requisiti di legge cogente, in materia di salute e sicurezza sul lavoro, fornendo agli utenti la formazione adeguata, i dispositivi di protezione individuale e copertura assicurativa specifica. Queste attività lavorative sono sempre supervisionate dal personale dell'organizzazione e contemplate all'interno del percorso riabilitativo.

In seguito, compatibilmente con le propensioni individuali e le offerte di lavoro disponibili, si possono inserire gli utenti in ambienti lavorativi esterni, tramite stage e tirocini professionalizzanti.

### LA PRIVACY ED IL CONSENSO INFORMATO

L'utente ha diritto a ricevere notizie che gli permettano di esprimere un consenso informato circa:

- ✓ Le caratteristiche dei trattamenti,
- ✓ Le modalità di comportamento richiesto,
- ✓ I risultati della valutazione iniziale ed eventuale esclusione dai trattamenti,
- ✓ I risultati delle valutazioni intermedie,
- ✓ I diritti di riservatezza, sui diritti inalienabili e sulla libera scelta del luogo di cura e del terapeuta.

Le informazioni devono essere date tenuto conto del livello culturale, dell'emotività e della capacità di comprensione dell'utente.

Le informazioni debbono riguardare anche i possibili rischi o conseguenze del trattamento.

L'utente ha diritto di ottenere informazioni in ordine a trattamenti alternativi anche eseguibili in altre strutture.

L'utente ha diritto alla riservatezza sulla diagnosi, nonché sui trattamenti cui è sottoposto.

I trattamenti sanitari sono volontari nel pieno rispetto della vita di comunità.

### RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE

Ogni quattro mesi viene distribuito agli utenti un questionario in forma anonima atto a rilevare il grado di soddisfazione e a raccogliere eventuali lamentele o apprezzamenti relativi al servizio offerto.

I dati relativi al sistema di valutazione, una volta aggregati ed elaborati, vengono condivisi in un report e messi a conoscenza dell'equipe della comunità.

La soddisfazione dei familiari viene rilevata attraverso incontri personalizzati realizzati almeno una volta al mese insieme a Case Manager, Psicoterapeuta e/o Direttore.

### RECLAMI E SEGNALAZIONI

Nel caso di reclami e/o segnalazioni, verbali o per iscritto, il Direttore tempestivamente interviene alla risoluzione della problematica, laddove possibile.

### RECAPITI UTILI

DUMIA Società Cooperativa Sociale Onlus  
Via Volturmo, 3 32032 Feltre (BL)  
P.I. 00725940258  
PEC [dumiascs@pec.confcooperative.it](mailto:dumiascs@pec.confcooperative.it)  
[WWW.DUMIA.IT](http://WWW.DUMIA.IT)

UFFICIO	TELEFONO	EMAIL
Informazioni generali	0439 89138	ct.centrostudi@dumia.it
Direzione	0439 83608	noal.manuel@dumia.it
Educatori Comunità	0439 83608	educatori.ct@dumia.it
Amministrazione	0439 89138	coop.amministrazione@dumia.it

### ALLEGATI

- ✓ Organigramma