

Redazione 15/01/2024

AREA DIPENDENZE PATOLOGICHE

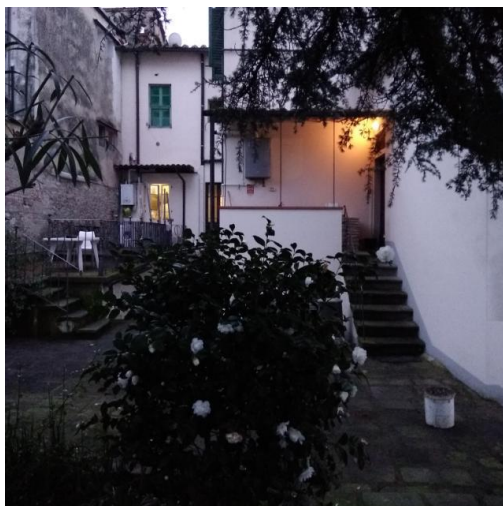
CARTA DEI SERVIZI

STRUTTURA CORSO AMENDOLA

**PROGRAMMA “RESTART”**  
FASE DI INCLUSIONE SOCIALE E LAVORATIVA

Percorsi Riabilitativi Residenziali erogati :

- **TERAPEUTICO RIABILITATIVO,**
- **COMORBIDITA' PSICHIATRICA**



**PREMESSA GENERALE**

Nata nel 2005, in eredità e in prosecuzione dell'esperienza trentennale dell'Associazione Genitori Comunità Incontro (AGCI) di Pistoia , Gruppo Incontro è una cooperativa sociale di tipo A con sede legale in Pistoia, Via di San Biagio in Cascheri n. 114, avente come specifica finalità l'erogazione di servizi sanitari, socio-sanitari, sociali, educativi e socio - educativi. E' iscritta dal 22/11/2005 con il n. A 169934 all'Albo delle Cooperative tenuto dalla Direzione Generale per gli Enti Cooperativi del Ministero delle Attività produttive - Regione Toscana con riconoscimento di "Cooperativa a Mutualità Prevalente" , Ai sensi della Legge 381/91 (Disciplina delle Cooperative Sociali), Gruppo Incontro risulta formalmente iscritta, con determina dirigenziale n. 36 del 13.01.2006, alla articolazione provinciale di Pistoia dell'Albo Regionale delle **Cooperative Sociali (Sezione A per attività di assistenza alla persona)**, ora sostituita dall'iscrizione al **RUNTS - Registro Unico Nazionale Enti Terzo Settore** con il n. **6982** del **21/03/2022** a seguito dell'entrata in vigore della Riforma del Terzo Settore di cui al DLgs n. 117 del 03/03/2017

Nel corso della sua storia Gruppo Incontro ha sempre ritenuto fondamentale osservare con cura i mutamenti sociali per interpretarne i fenomeni, allo scopo di porre in essere appropriate strategie di intervento finalizzate a:

- Assicurare percorsi di inclusione sociale per fasce di popolazione che esprimono comportamenti patologici ed a rischio
- Promuovere la salute, le competenze e stili di vita adeguati alle aspettative sociali
- Erogare servizi individualizzati, in base a criteri di efficienza ed efficacia comprovate da evidenze scientifiche
- Garantire e generare un alto livello di sviluppo delle professionalità e delle competenze, mediante la formazione continua del personale

Con tale spirito Gruppo Incontro ha costantemente operato per promuovere lo sviluppo e la diversificazione dei propri servizi e dei propri interventi realizzando positivamente, tra le altre strategie attivate, anche due fusioni per incorporazione delle Cooperative Sociali *Itaca* (2015) e *La Fenice* (2020) con conseguente acquisizione dei servizi da queste erogate, rispettivamente negli ambiti del disagio mentale e della disabilità cognitiva

Ad oggi Gruppo Incontro eroga i propri servizi nelle seguenti 7 aree:

- Dipendenze Patologiche;
- Salute Mentale
- Intercultura e immigrazione;
- Marginalità e inclusione sociale.
- Disabilità
- Minori
- Violenza di genere

#### Sinergie e Partnership

L'Organizzazione si muove in una prospettiva di integrazione e miglioramento continuo del proprio operato, promuovendo azioni di confronto e di studio sia a livello regionale che nazionale, organizzando convegni, seminari, workshop in sinergia con gli enti pubblici. Queste azioni permettono il mantenimento di un alto standard di qualità e rispondono al principio dell'aggiornamento continuo del proprio personale.

Oltre ai progetti tematici realizzati negli anni in stretta collaborazione con l'Azienda Sanitaria, la cooperativa ha realizzato anche numerosi progetti in partnership con la **Regione Toscana, la Provincia di Pistoia, le Amministrazioni Comunali e le Società della Salute Pistoiese e della Valdinievole**

Significative sono anche le collaborazioni con il mondo universitario, in particolare con le **Università di Firenze, Torino, Padova, Roma, Bologna, Pisa** sia per la realizzazione di progetti di ricerca, sia per l'attivazione e la realizzazione – in base a formale convenzione sottoscritta con i diversi Atenei - di percorsi di tirocini curricolari per laureandi (se previsti durante il corso di studi) e per laureati (se previsti nel periodo post – lauream). E' inoltre convenzionata con diverse scuole di specializzazione in psicoterapia, riconosciute dal MIUR, per la realizzazione di tirocini rivolti ai relativi specializzandi.

Gruppo Incontro ha inoltre realizzato importanti progetti finanziati da istituzioni pubbliche quali il **Ministero del Welfare** e la **Presidenza del Consiglio dei Ministri**.

Strategiche sono inoltre le sinergie di rete e le partnership che la Cooperativa ha saputo consolidare con Enti Non Profit operanti nel settore sociale/sociosanitario, nel settore sanitario e in quello della ricerca scientifica, sia a livello locale che a livello regionale e nazionale.

Gruppo Incontro aderisce al Consorzio di Cooperative Sociali “Co&So” e attraverso la rete consortile opera in stretta collaborazione e sinergia con le molte Cooperative e altri del Terzo Settore. Tra le Cooperative, sia di tipo A (servizi alla persona) che di tipo B (inserimenti lavorativi soggetti svantaggiati), molto significativa è la collaborazione con la Cooperativa di tipo B “**La Spiga di Grano**.” mentre per quanto riguarda altri Enti del Privato Sociale aderenti al Consorzio particolare importanza riveste la collaborazione con l’Associazione di volontariato **Synthesis**

La Cooperativa aderisce infine ai seguenti Enti:

**Confcooperative** – Confederazione nazionale delle Cooperative

**C.E.A.R.T** (Coordinamento Enti Accreditati Regione Toscana) come meglio precisato nel paragrafo relativo ai riferimenti normativi riguardanti i servizi dell’Area Dipendenze Patologiche

**Co.Na.G.Ga**: Coordinamento Nazionale Gruppi per Giocatori d’azzardo

**Mito & Realtà** - associazione per le comunità terapeutiche residenziali

Diversi operatori di Gruppo Incontro aderiscono, per conto della cooperativa, a **FEDERSERD** (federazione italiana dei Ser.d.) e alla **SITD** (società italiana tossicodipendenze).

## DIPENDENZE PATOLOGICHE

### a) Riferimenti normativi

Le strutture che erogano percorsi riabilitativi - residenziali e diurni – finalizzati al trattamento del disturbo di dipendenza da sostanze e/o da Gioco d’Azzardo, anche associato a patologie psichiatriche (c.d. “doppia diagnosi”), sono tutte **autorizzate** dai SUAP dei Comuni di pertinenza e **accreditate** dalla Regione Toscana ai sensi della L.R.T. del 5 agosto 2009, n.51 “*Norme in materia di qualità e sicurezza delle strutture sanitarie: procedure e requisiti autorizzativi di esercizio e sistemi di accreditamento*”, del relativo Regolamento attuativo n. 79/R/79 e sue successive modifiche di cui al Decreto del Presidente Giunta Regionale toscana n. 85/R del 11 Agosto 2020 avente ad oggetto le modifiche al suddetto regolamento 79/R/2016

In ossequio e in coerenza alle normative di cui sopra, i trattamenti erogati verso persone con Dipendenze Patologiche sono disciplinati da specifica Delibera della Giunta Regionale Toscana n. 513 del 16 aprile 2019 che definisce e norma le varie tipologie dei percorsi riabilitativi, il relativo tariffario e lo schema di convenzione da stipularsi tra le competenti Aziende Usl della Regione Toscana e gli Enti aderenti al C.E.A.R.T (Coordinamento Enti Accreditati Regione Toscana ETS) di cui la Cooperativa Gruppo Incontro fa parte. Sulla base di tale Delibera regionale la Cooperativa eroga i percorsi riabilitativi autorizzati e accreditati, in regime di convenzione con l’Azienda Sanitaria Toscana Centro.

Ai sensi del D.P.R. 309 del 9 Ottobre 1990, che rappresenta comunque tuttora la norma generale di riferimento in tema di dipendenze, la convenzione stipulata con la suddetta Azienda Sanitaria, è valevole per tutte le Aziende del S.S.N.

I servizi riabilitativi residenziali afferenti all’Area Dipendenze Patologiche sono inoltre **certificati per la Qualità** ai sensi della norma internazionale UNI EN ISO 9001:2015 che si concretizza, armonizzandosi ed integrandosi con i cogenti requisiti di accreditamento sanitario di cui alla citata L.R.T. 51/09, nell’applicazione di procedure di controllo, verifica, valutazione e monitoraggio dei processi primari e trasversali posti in essere e relativa reportistica. In tutti i percorsi riabilitativi dell’Area Dipendenza Patologiche viene realizzata annualmente una

rilevazione in merito alla soddisfazione degli utenti e alla loro percezione sulla qualità e sicurezza delle cure.

Le informazioni scaturite da tali monitoraggi e rilevazioni vengono analizzate e valutate al fine di individuare e applicare azioni preventive, migliorative e/o correttive ai processi stessi, nell'ottica del miglioramento continuo degli standard qualitativi

#### **b) Mission e Modello di intervento Servizi Area Dipendenze Patologiche**

La mission dei servizi erogati nell'Area Dipendenze Patologiche si sostanzia nell'accogliere in modo aperto e solidaristico le persone che presentano disturbi da *addiction* su invio dei servizi territoriali competenti con i quali vengono concertati e definiti i progetti individualizzati per ogni paziente, in un'ottica di intervento integrato.

Gruppo Incontro svolge infatti attività di prevenzione, assistenza, cura, riabilitazione e reinserimento delle persone con disturbo da uso di sostanze e da gioco d'azzardo con modalità di intervento conformi alle norme di legge, regolamentari e di indirizzo, sia statali che regionali, perseguendo il recupero della salute fisica e psichica delle persone in trattamento, attraverso i propri servizi riabilitativi

#### **COMUNITA' TERAPEUTICA**

Nell'ambito dell'Area Dipendenze Patologiche la Cooperativa gestisce 5 strutture, sedi di Comunità Terapeutica Residenziale.

A ciascuna di esse, in base alle proprie caratteristiche e peculiarità, è stata assegnata una denominazione specifica come di seguito indicato:

- **Comunità Terapeutica** Programma **EOS** - struttura di Uzzo 23
- **Comunità Terapeutica** Programma **APPRODO** – struttura di Uzzo 27
- **Comunità Terapeutica** Programma **PANDORA** – struttura di San Felice
- **Comunità Terapeutica** Programma **RESTART** – struttura di Corso Amendola
- **Comunità Terapeutica** Programmi **MATRIX** e **DRIVE** – struttura di Serravalle

Il **modello di comunità terapeutica** sviluppato da Gruppo Incontro si fonda sui seguenti principi e valori:

- ... Centralità della persona
- ... Pratica fondata sull'evidence Based Medicine (EBM) e sul consenso della comunità Scientifica
- ... Progetti individualizzati di trattamento
- ... Approccio multidisciplinare
- ... Interventi terapeutici integrati
- ... Miglioramento continuo degli standard qualitativi dei servizi
- ... Comfort abitativo ed estetico dei luoghi di cura
- ... Sinergie territoriali utili al reinserimento e all'inclusione sociale

#### **c) Personale dell'Area Dipendenze Patologiche**

Presso le Comunità Terapeutiche afferenti all'Area Dipendenze Patologiche opera personale in possesso dei titoli e dei profili professionali previsti dalle già citate normative e atti di

indirizzo in materia (*Regolamento attuativo della L.R.T. 51/09 (e ss.mm.ii), Delibera G.R.T. n. 513/2019, Convenzione con Azienda Usl Toscana Centro*). Tali profili professionali sono integrati da altre figure in possesso di competenze specifiche per altrettanto specifiche (attività es. atelierista, nutrizionista, istruttore etc.)

A tutto il personale operante nelle Comunità Terapeutiche è garantita una costante attività di supervisione

### **c.1 Norme di comportamento del personale**

Tutto il personale (compresi eventuali tirocinanti, volontari, operatori del Servizio civile, ecc.) che a vario titolo opera all'interno delle Comunità Terapeutiche afferenti all'Area Dipendenze Patologiche è tenuto ad osservare specifiche norme di comportamento e di deontologia professionale. Finalità di tali disposizioni è quella di garantire una qualità e un comportamento relazionale adeguati. A tale proposito, oltre ai diritti e ai doveri previsti dalle normative e dal CCNL o dai contratti libero - professionali sottoscritti con lavoratori autonomi, il personale è tenuto al rispetto delle seguenti regole:

- è necessario presentarsi sul luogo di lavoro con abbigliamento idoneo e rispondente ai principi del buon senso e del decoro nonché delle normative in tema di igiene e sicurezza;
- non è consentito incontrare fuori dall'orario di lavoro e a titolo personale gli utenti e/o loro familiari, fintanto che non si sia conclusa la presa in carico a livello terapeutico della persona in trattamento. Eventuali situazioni di carattere eccezionale devono essere condivise con l'èquipe terapeutica ed autorizzate da essa;
- non è consentito instaurare relazioni di natura affettivo-sentimentale e/o sessuale con utenti e/oloro familiari;
- non è ammesso svolgere la propria attività professionale all'interno della Comunità Terapeutica ove risultino inseriti utenti in trattamento con cui si siano intrattenute relazioni significative di natura personale, in particolare di natura affettivo – sentimentale e/o sessuale.  
Ricorrendo tale circostanza, le unità di personale coinvolte, (*compresi tirocinanti, volontari Servizio civile etc.*) sono tenute a darne tempestiva informazione alla Direzione in modo che essa possa provvedere alla loro assegnazione ad altra struttura di Comunità Terapeutica
- non è ammesso ricevere visite durante l'orario di lavoro da parte di soggetti non autorizzati
- non è possibile offrire alle persone in trattamento o accettare da esse, regali e/o beni e/o servizi a titolo personale, fatta eccezione per situazioni condivise nell'èquipe di lavoro
- non è consentito agli operatori permettere la conduzione dei propri automezzi di trasporto alle persone in trattamento
- il personale non può fornire i propri recapiti telefonici e/o indirizzi di posta elettronica e/o di residenza alle persone in trattamento prima del termine del programma e, comunque, anche in tal caso, solo a seguito di condivisione, valutazione e assenso del gruppo di lavoro;
- non è consentito altresì al personale, intrattenere relazioni di qualsiasi tipo con la persona in trattamento attraverso i social network (esempio: amicizia su facebook, seguire profili instagram, ecc.).

## LE CARTE DEI SERVIZI

Benché in ciascuna sede di Comunità Terapeutica le tipologie dei **percorsi riabilitativi** siano ubiquitariamente erogate secondo quanto indicato e disciplinato dalla già citata Delibera Regionale 513/2016 e dalla relativa convenzione stipulata con l'Azienda Usl Toscana Centro, le diverse declinazioni di tali percorsi, formulate in base alle peculiari caratteristiche del target di pazienti presi in carico e del tipo di "addiction" da essi manifestato, hanno fatto ritenere più opportuno elaborare una **Carta dei Servizi specifica per ognuna delle Comunità Terapeutiche** sopra elencate, anziché redigere un unico documento che le racchiudesse tutte

LA PRESENTE CARTA DEI SERVIZI SI RIFERISCE ALLA COMUNITA' TERAPEUTICA PROGRAMMA "RESTART"

## CARTA DEI SERVIZI COMUNITA' TERAPEUTICA PROGRAMMA RESTART

La struttura che ospita il programma Restart è autorizzata all'esercizio di Attività Sanitaria con provvedimento n. 4573 del 12/01/2018 rilasciato dal Comune di Pistoia ed è Accreditata dalla Regione Toscana con Decreto dirigenziale n. 6535 del 02/05/2018, **rinnovato con Decreto Dirigenziale Regione Toscana con il numero di adozione 13991 del 29/06/2023**

I posti letto autorizzati e accreditati sono complessivamente **18**, ripartiti nelle seguenti due tipologie di percorso riabilitativo previste dalla Delibera Regionale 513/2019 e dalla convenzione con l'Azienda Sanitaria:

- Percorso Terapeutico Riabilitativo - posti letto accreditati **n. 9**
- Percorso per persone con dipendenza da sostanze associate a patologia psichiatrica (comorbilità psichiatrica o doppia diagnosi) – posti letto **n. 9**

### **Target utenza Restart**

Il Programma Restart si rivolge a persone con problemi di dipendenza patologica che hanno già effettuato un preliminare percorso riabilitativo presso altre strutture dell'Area e che, giunti ad una fase avanzata di tale percorso, vengono accolti presso il suddetto programma Restart, specificamente dedicato alla fase conclusiva del percorso riabilitativo stesso e pertanto all'inclusione sociale e lavorativa degli utenti, allo svincolo consapevole e graduale dal contesto protetto offerto dalla comunità residenziale e pertanto al compiuto dispiegarsi delle autonomie, condizione fondamentale per un positivo reinserimento nel tessuto sociale, al termine del complessivo percorso riabilitativo effettuato. Il "focus" del programma, non a caso denominato "Restart", è quindi specificamente orientato alla concretizzazione di tali autonomie attraverso un progressivo allentamento delle limitazioni regolamentari previste nelle fasi precedenti di trattamento svolto presso le altre strutture dell'Area, e prevede una responsabilizzazione all'uso del denaro, ad uscite autonome dalla struttura, a rientri più frequenti presso la famiglia e il territorio di origine etc. e soprattutto all'attivazione/ricerca di percorsi di inserimento lavorativo e/o di un'autonomia abitativa.

### **Dove siamo**

La sede del programma RESTART è ubicata in Corso Amendola n. 6 Pistoia. La struttura si trova in una posizione centrale della città con tutti i servizi facilmente raggiungibili sia con auto propria, sia con mezzi pubblici, sia a piedi.



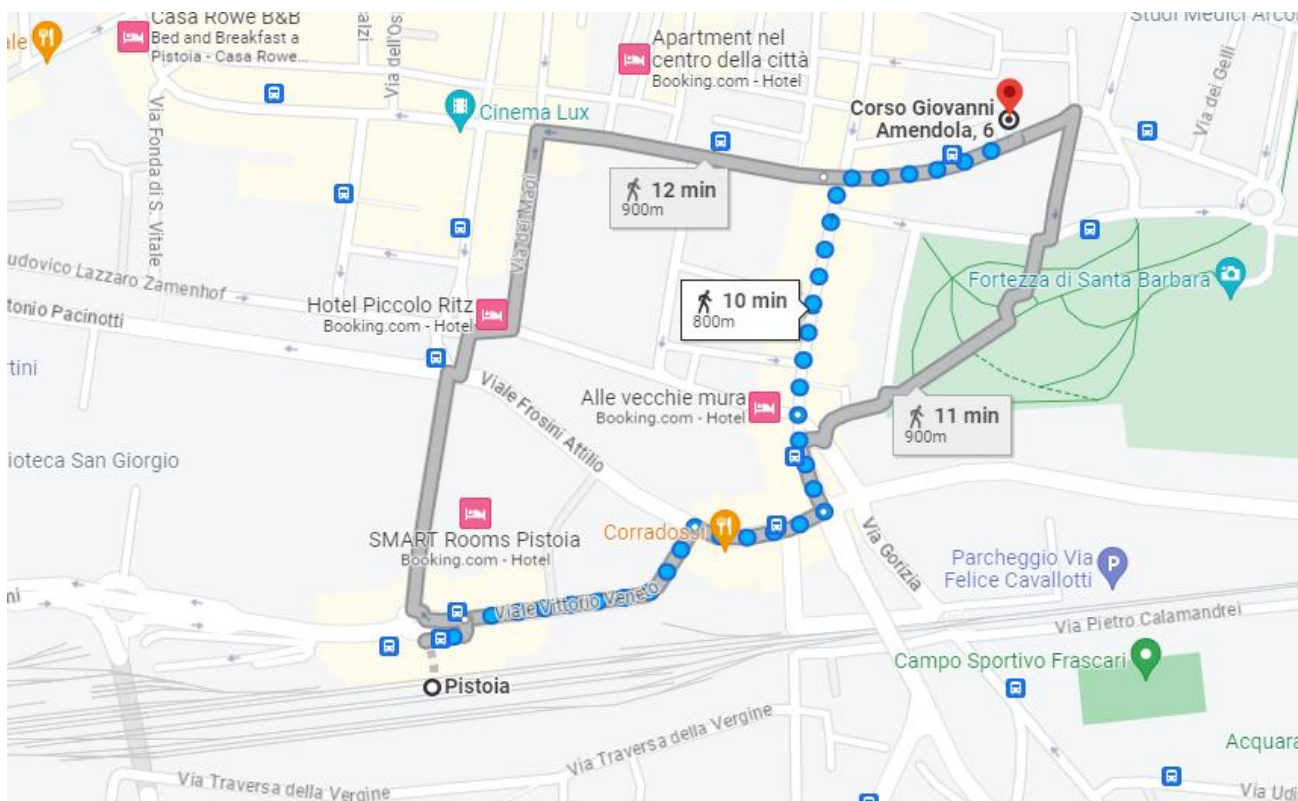
### **Come Raggiungerci**

#### ***IN AUTO:***

Dall'Autostrada A11 prendere l'uscita "Pistoia" e, appena superato il casello imboccare la strada che piega leggermente verso destra. Giunti ad una rotonda prendere la terza uscita che immette sulla via Bonellina. Arrivati a successiva rotonda di Piazza della Vergine, prendete la seconda uscita e proseguire dritti fino a Via Cesare Battisti. Proseguire quindi seguendo le indicazioni per Piazza della Resistenza, percorrerla tutta e svoltare in via Francesco Ferrucci, prendere via Largo S. Maria che immette direttamente in Corso Giovanni Amendola. La struttura si trova sulla destra al civico n. 6

#### ***IN TRENO:***

Uscendo dalla stazione di Pistoia, imboccare a piedi Via XX Settembre, che si trova proprio davanti alla stazione e percorrerla tutta sino a Piazza Treviso. Proseguire ancora dritto immettendosi in Via Atto Vannucci. Al semaforo svoltare a destra ed entrare in Corso Silvano Fedi. Percorrere detta strada sempre dritto sino a quando essa diventa Corso Amendola. La struttura si trova sulla sinistra al civico n. 6



### **Come contattarci:**

Sede legale: Via San Biagio in Cascheri 114 - 51100 Pistoia

Tel: 0573/50431 Fax: 0573/975388

Email: [info@incontro.coop](mailto:info@incontro.coop)

[www.incontro.coop](http://www.incontro.coop)

Sede operativa Restart

Corso Amendola, 6 - 51110 Pistoia

Tel. 331 5811778

Email: [corsoamendola@incontro.coop](mailto:corsoamendola@incontro.coop)

### **Caratteristiche Comunità Terapeutica Restart**

La struttura si trova in una posizione centrale della città con tutti i servizi facilmente raggiungibili sia con i mezzi pubblici che a piedi. L'immobile ha le caratteristiche distributive di una casa con ampio giardino esterno predisposto per attività all'aperto. La struttura è suddivisa in 3 piani. Al piano terra vi sono spazi adibiti all'utilità domestica, come la dispensa, il magazzino, una stanza dedicata al deposito bagagli e una camera con bagno adibita all'isolamento di persone con patologie infettive. Al primo piano ci sono 4 camere (per un totale di 11 posti letto), due bagni, una cucina, una sala da pranzo, l'infermeria e una stanza adibita a spazio comune e alle riunioni. Inoltre è presente anche una stanza adibita a ufficio, un'altra per l'operatore notturno e un bagno per il personale. Al secondo piano ci sono 3 camere (per un totale di 7 posti letto), un bagno e un locale lavanderia.

La struttura è accreditata per 18 posti letto: 9 doppia diagnosi e 9 terapeutico – riabilitativo

### **Il Personale**

Il personale che opera in questa comunità terapeutica è quello previsto dal Regolamento di attuazione della legge regionale Toscana n. 51/2009 in materia di autorizzazione e accreditamento delle strutture sanitarie n. 79/R del 2016 e sue successive modifiche, integrato da personale con competenze specifiche su alcune attività.

Il personale che opera nel programma Restart ha avuto una formazione specifica sulle tematiche relative all'addiction. Alcuni operatori hanno avuto un'esperienza formativa su tematiche relative a vissuti traumatici, altri su tematiche relative al trattamento di persone con personalità antisociali, altri ancora sulle nuove dipendenze. L'equipe di lavoro a cadenza mensile effettua un incontro di supervisione.



L'equipe è composta da:

- Responsabile di programma
- Direttore sanitario-tecnico
- Coordinatore di sede
- Educatori professionali
- Operatori generici
- Medico psichiatra
- Infermiere
- Supervisore

La struttura si avvale inoltre della collaborazione esterna di una persona che segue e accompagna gli utenti negli inserimenti lavorativi e in ambito formativo

Ad integrazione del personale indicato sono previste altre figure professionali per la gestione di attività inerenti alle aree espressive, ludiche e sportive. Il servizio si svolge con una copertura h24.

### **La Comunità terapeutica – Programma Restart**

Restart è una comunità terapeutica residenziale che può ospitare massimo 18 utenti con dipendenze patologiche, rivolto a soggetti maggiorenni di ambo i sessi.

Si svolgono attività di sostegno e accompagnamento nell'inclusione sociale dei pazienti provenienti dagli altri programmi terapeutici, di utenti afferenti da altre strutture esterne sia pubbliche che convenzionate, e soggetti con misure alternative alla pena detentiva.

Il progetto Restart prevede l'inserimento del paziente in uno dei due percorsi previsti dalla Regione Toscana:

- **Percorso Residenziale Terapeutico Riabilitativo:** Accoglie adulti con disturbo da uso di sostanze (alcol incluso) e quadri diagnostici di media intensità per i quali l'abuso di sostanze, i disturbi associati e le problematiche correlate trovano una risposta appropriata in percorsi terapeutico-riabilitativi residenziali
- **Percorso Specialistico Residenziale per persone dipendenti da sostanze con patologie psichiatriche (Doppia Diagnosi) :** Accoglie adulti con disturbo da uso di sostanze (alcol incluso) e presenza di disturbi psicotici o gravi disturbi di personalità per i quali si renda necessario assicurare un programma terapeutico in ambiente protetto.

Il progetto si ispira al modello di comunità terapeutica del Gruppo Incontro di Pistoia, ed è basato sui seguenti principi: centralità della persona, integrazione multi professionale, la pratica basata sulla Evidence Based Medicine (EBM) e sulle evidenze basate sul consenso e il miglioramento continuo della qualità, la garanzia di stare in un contesto protetto e la possibilità di potersi confrontare con un gruppo di pari e con gli operatori, sia a livello comportamentale che sugli aspetti emotivi e cognitivi.

L'accesso al programma Restart avviene secondo i protocolli previsti dalle normative regionali in merito alle dipendenze.

### **Finalità**

La fase del progetto Restart consiste nel favorire una graduale crescita dell'autonomia del paziente attraverso i seguenti obiettivi:

- sostenere e orientare in modo educativo il recupero e l'acquisizione di abilità sociali,relazionali e comportamentali
- creare una nuova rete sociale libera da vecchi condizionamenti
- monitorare il mantenimento dell'astensione da comportamenti di addiction
- accompagnare gli utenti nella ricerca di una soluzione abitativa e di un impiego
- aiutare gli utenti nella gestione del denaro attraverso un monitoraggio costante

- rinforzare la motivazione del cambiamento dello stile di vita
- potenziare le risorse dei singoli utenti
- monitorare il mantenimento dell'*assessment* farmacologico.
- Favorire un impiego costruttivo del tempo libero attraverso attività quali sport, volontariato ecc...

### **L'inserimento nei percorsi del programma Restart**

Nel Programma Restart afferiscono utenti provenienti dalle altre strutture riabilitative dell'Area Dipendenze che effettuano un trattamento specialistico, da altre strutture comunitarie e sporadicamente anche pazienti inviati direttamente dai Servizi (Ser.D.).

Al momento della presa in carico il paziente viene presentato attraverso la storia clinica, gli obiettivi del PTI (Piano Terapeutico Individuale) raggiunti e quelli da perseguire in questa nuova fase del percorso riabilitativo.

Al Programma Restart si accede successivamente al raggiungimento di alcuni obiettivi conseguiti durante i trattamenti precedenti:

- Un periodo congruo di astensione dal comportamento di addiction;
- Aver acquisito capacità sufficienti di responsabilizzazione e autoregolazione;
- Essere in grado di mettere in discussione le proprie azioni;
- Avere un discreto grado di tolleranza alle frustrazioni e nella gestione delle attese;
- Avere raggiunto una adeguata compensazione a livello psico-patologico.

Per quanto riguarda l'invio dalle altre strutture riabilitative dell'Area, il passaggio avviene a seguito di una prima presentazione da parte del Responsabile dell'Area Dipendenze Patologiche nella riunione di equipe e successivamente attraverso 3 colloqui con il paziente stesso e l'operatore di riferimento della struttura di provenienza.

La preparazione del passaggio sarà gestita con i tempi necessari alla valutazione e al sufficiente adattamento del paziente al nuovo percorso.

La presa in carico della persona prevede che sia in essere un progetto terapeutico concordato con il servizio inviante e con il paziente, caratterizzato da obiettivi raggiungibili e adeguati alle sue risorse e possibilità. Vista la specificità del trattamento erogato nelle strutture da cui gli utenti provengono e le caratteristiche soggettive di ciascuno di essi, i progetti e i percorsi sono caratterizzati da una forte personalizzazione sulla base di quanto condiviso e predefinito nel piano terapeutico individualizzato (PTI) di ognuno.

Nel caso in cui il paziente provenga da strutture esterne, il passaggio di consegne viene mediato dagli operatori dello servizio interno SVO (Servizio Valutazione e Orientamento) in accordo con gli operatori del Servizio pubblico inviante. In questi casi, laddove il paziente provenga da territori distanti dalla struttura riabilitativa del programma Restart, l'ingresso avviene contestualmente alla visita collegiale. Al termine della visita collegiale il coordinatore o un operatore da questo delegato, accompagnerà il paziente presso la struttura riabilitativa del programma Restart

### **Attività**

Le attività previste nel programma Restart rivolte ai pazienti in trattamento, sono sia individuali che di gruppo e si distinguono nelle seguenti tipologie: Terapeutica-educativa, psicoterapeutica, inserimento socio-lavorativo, espressivo-motoria, medico-sanitaria, familiare e sono previsti rientri programmati sul territorio di appartenenza

#### **Area Terapeutica - Educativa**

##### ***Attività di gruppo***

Il programma Restart prevede un'attività di gruppo a cadenza settimanale centrato sull'organizzazione delle attività assegnate a ciascuno all'interno della comunità e sul monitoraggio dell'andamento di tali attività. Inoltre viene effettuato un altro gruppo settimanale centrato sul "*qui e ora*", finalizzato alla discussione delle modalità e delle dinamiche relazionali mediante il confronto tra i residenti. L'obiettivo di

tale gruppo è quello di favorire la capacità di comunicazione e di condivisione, di favorire un maggiore consapevolezza delle proprie azioni attraverso una migliore conoscenza di sé e delle proprie potenzialità. Spesso i temi che emergono sono legati alle difficoltà che i pazienti incontrano nel quotidiano rispetto al lavoro, alle sostanze, alle vecchie amicizie e al creare una nuova rete sociale.

### ***Attività individuali***

Le attività individuali prevedono i colloqui individuali con gli operatori, finalizzati a:

- valutazione e il monitoraggio della stabilità motivazionale, relazionale ed emotiva.
- stesura del piano terapeutico individualizzato in cui insieme al paziente vengono concordati gli obiettivi e successivamente vengono effettuate delle verifiche periodiche rispetto al loro raggiungimento, ai tempi e alle strategie precedentemente definite.
- confronto sulle tematiche relative al contatto con l'esterno, col mondo del lavoro e alle modalità di adattamento.
- programmazione dei rientri sul territorio (se presenti nel progetto individuale) e relativo confronto sulle tematiche emerse.

Inoltre è prevista una progettazione quotidiana scritta degli impegni personali e delle attività del Centro con verifica e controllo da parte degli operatori.

### Area Psicoterapeutica

Vengono effettuati interventi ad hoc rispetto ai percorsi individualizzati quindi o vi è la continuazione di percorsi psicoterapici già attivati presso la struttura di provenienza ed effettuati da psicoterapeuti che già avevano in carico i pazienti presso la struttura di provenienza o possono essere avviati, all'occorrenza, percorsi psicoterapici ex novo avvalendosi degli psicoterapeuti operanti nelle altre strutture dell'Area Dipendenze

### Area dell'inserimento socio- lavorativo

Il trattamento del Programma Restart prevede un approccio al mondo esterno attraverso un percorso di risocializzazione, di riqualificazione formativa e lavorativa, di sperimentazione di autonomie e possibili accessi alle attività sportive.

Le attività orientate a favorire l'inserimento lavorativo e sociale che gli utenti inseriti nel programma possono svolgere sono:

- Inserimento Socio-Terapeutico (mediante impegno economico del servizio di appartenenza – Ser.D. - CSM);
- Iscrizione al centro per impiego;
- Tirocini formativi (attuabili tramite Centro per l'impiego);
- Attivazione, nel caso sia possibile, delle procedure per la richiesta di invalidità;
- Volontariato
- Formazione e Stage (corsi professionalizzanti in collaborazione con Agenzie in partnership)
- Possibilità di uscite orientate alla socializzazione (comprehensive di passeggiate libere, sport, hobby e mantenimento delle relazioni familiari e/o sentimentali);
- Dove possibile frequenti rientri sul territorio di appartenenza

### Area Espressivo – motoria

Gli utenti inseriti nel programma hanno la possibilità di partecipare ad attività espressive organizzate all'esterno della sede e di prendere parte ad attività sportive, quali calcio e pallavolo, insieme agli utenti delle altre sedi operative, gestite dal personale della Cooperativa.

### Area Medico – sanitaria

Nel Centro di Corso Amendola vi è la presenza quotidiana di un'infermiera che si occupa sia della preparazione della terapia farmacologica che degli eventuali controlli medici e viene effettuata a cadenza settimanale la visita con lo psichiatra della sede

### Area Familiare - rete sociale

Nel centro è previsto un primo incontro di conoscenza con la famiglia o con persone significative di riferimento dell'utente. Durante il programma vengono mantenuti contatti con gli stessi per monitorare le dinamiche relazionali e le eventuali problematiche incontrate e quando necessario programmati incontri di approfondimento

### Uscite programmate (verifiche)

I programmi terapeutici del Gruppo Incontro prevedono un rientro sul territorio di provenienza alla fine del percorso di cura. Per questa ragione, nel corso del programma l'utente si recherà a casa per durata e frequenza variabili che verranno stabilite con gli operatori e il servizio inviante in base agli obiettivi del progetto terapeutico

### Conclusione del percorso riabilitativo

Il percorso riabilitativo si può concludere con le dimissioni direttamente dalla sede operativa di Corso Amendola, come parte conclusiva di un graduale processo di inclusione sociale

### **Organizzazione della giornata in comunità terapeutica**

L'organizzazione della giornata presso la comunità terapeutica del programma Restart è strutturata in attività terapeutiche, ergoterapiche e ludico-ricreative sulla base di uno schema settimanale. Le attività ergoterapiche si concretizzano negli incarichi specifici di gestione quotidiana della Sede Operativa, assegnati a turno ai vari componenti del gruppo e che rappresentano, a livello educativo, responsabilità quotidiane che ciascun utente si assume, quali: gestione della cucina, refettorio, pulizie, giardinaggio, guardaroba e lavanderia, beni e attrezzature da lavoro. Le attività ludico-ricreative possono essere sia individuali sia di gruppo, svolte prevalentemente all'esterno della Sede Operativa, finalizzate all'impiego del tempo libero, comunque sempre concordate con l'equipe degli operatori.

Inoltre, essendo l'obiettivo principale del programma Restart il reinserimento socio-lavorativo degli utenti, non appena possibile essi, in accordo col servizio pubblico inviante, iniziano a lavorare attraverso Ist (Inserimenti Socio-Terapeutici), tirocini formativi, stage o veri e propri impieghi con regolare contratto. Sono contemplate anche attività di volontariato in vari settori (Misericordia, Croce Verde, Canile Municipale, Caritas etc.)

### **Giornata tipo**

- Sveglia ore 7.30 (Domenica alle ore 8.00)
- Colazione ore 8.00 (Domenica alle ore 8.30)
- Terapia farmacologica ore 8.30/9.00 (Domenica ore 9.00 /9.30)
- Attività nel centro ore 9.00 (Domenica ore 9.30)
- Break ore 10.30 (Domenica ore 11.00)
- Fine attività ore 12.00
- Pranzo ore 13.00
- Terapia farmacologica ore 14.00/14.30
- Gruppi ore 14.00
- Ripresa attività assegnate presso il centro ore 15.00
- Fine attività ore 17.00
- Tempo libero/uscite (dopo le 17,00)
- Cena ore 20.00
- Terapia farmacologica ore 20.30 e 23.30
- Buonanotte ore 24.00

### **Menu tipo**

Il menu è stabilito da una nutrizionista che ai cambiamenti stagionali (primavera/estate e autunno/Inverno) presenta il menu all'interno di un gruppo informativo. Il menu si articola su due settimane ed è stato pensato e studiato per andare incontro alle esigenze nutrizionali dell'utenza. Tiene conto degli alimenti di stagione. A seconda delle esigenze e del proprio progetto individualizzato è possibile seguire dietro il controllo della nutrizionista un menu specifico, sia per eventuali intolleranze alimentari sia per esigenze alimentari terapeutiche, sia per orientamenti nutrizionali (vegetarianismo). I menu sono redatti sulla base dell'approvvigionamento alimentare della comunità.

### **Regolamento della comunità**

1. Nel Centro vige il divieto assoluto di introdurre, procurarsi o usare qualsiasi tipo di sostanza stupefacente, alcol e psicofarmaci. I farmaci ammessi sono esclusivamente quelli prescritti dallo psichiatra del Centro o da altre figure mediche (es. MMG, altri medici specialisti etc.). Le terapie farmacologiche vengono predisposte esclusivamente dall'infermiere della struttura in base alla prescrizione medica e la loro assunzione, da parte degli ospiti, avverrà nella modalità di "auto somministrazione assistita" sotto il controllo degli operatori. Nella fase più avanzata del programma (reinserimento) è possibile per gli utenti, in accordo con gli operatori, recarsi autonomamente in farmacia per i farmaci prescritti dal medico di base.
2. Massimo rispetto nei confronti delle persone e dell'ambiente circostante. Divieto assoluto di usare qualsiasi forma di violenza fisica e verbale
3. Astensione dai rapporti sessuali tra utenti
4. Rispetto degli orari stabiliti e partecipare alle attività proposte secondo le modalità e le regole definite dagli operatori per la conduzione di ogni attività
5. Mantenere rapporti corretti con tutti
6. E' necessario curare la propria igiene personale (doccia quotidiana) e occuparsi della pulizia e dell'igiene dell'armadio e dei propri oggetti personali
7. Sarà compito personale di ogni paziente la pulizia del Centro (rifare il letto, pulire il bagno e riordinarlo dopo l'uso), collaborare alle pulizie generali ed alla manutenzione ordinaria del Centro e occuparsi della cucina e della preparazione dei pasti secondo i turni e le regole prescritte
8. E' consentito l'utilizzo del cellulare personale durante le uscite e dalle ore 17.00 alle ore 24.00, orario in cui verrà riconsegnato all'operatore in turno.
9. Gli incontri con i familiari e i permessi di uscita saranno concordati con gli operatori e saranno strettamente coerenti con il percorso riabilitativo e con il Piano Terapeutico Individuale.
10. Non è consentito tenere oggetti di valore, se non dopo aver firmato l'apposito modulo di manleva per l'introduzione di tali beni in struttura e previa autorizzazione del coordinatore della struttura.
11. L'uso della televisione e dello stereo all'interno della struttura è regolamentato.
12. Gli orari in cui gli utenti possono uscire (al di fuori degli impegni lavorativi e sanitari) sono al mattino dalle 10.30 alle 12.30, nel pomeriggio dalle 16.30 alle 19.30 e dopo cena dalle 20.30 fino alle 24.00)
13. Uscite più lunghe che superano le tre ore sono possibili se concordate con l'operatore così come il pranzo e la cena fuori sede

### **Norme fondamentali per il trattamento e la convivenza**

#### **- Violenza**

La violenza, fisica o verbale, verso se stessi o altri, non è tollerata. In caso di violenza fisica può essere previsto l'allontanamento dalla struttura che può comportare il rientro dell'utente presso il proprio domicilio o, a seconda dei casi, il trasferimento dell'utente in altra struttura dell'area. A seconda della gravità dell'agito violento può essere previsto il coinvolgimento delle Forze dell'Ordine. E' possibile, inoltre, intervenire con la sospensione del programma per un tempo definito a seconda della situazione e in accordo con il servizio pubblico inviante che ha in carico l'utente. Eventuali danni arrecati alla struttura

potranno comportare, oltre alla sospensione del programma, l'addebito alla persona responsabile dell'atto, di un risarcimento in termini monetari. Azioni violente dirette verso se stessi e/o verso altri possono implicare l'intervento del Servizio Sanitario Territoriale (118) con gli esiti conseguenti alla valutazione del personale sanitario. Successivamente, l'èquipe della comunità si esprimerà sulle valutazioni del caso, comprese quelle sulla opportunità di prosecuzione del programma.

- Assunzione di sostanze

L'assunzione di sostanze stupefacenti (compresi psicofarmaci non prescritti) ed alcol non è ammessa; chi la effettua può incorrere nella sospensione del trattamento con durata da definirsi. Agli utenti sotto effetto di sostanze non è permesso accedere alle attività terapeutiche e riabilitative comunitarie, né è consentita la frequentazione degli spazi comuni. Nel caso che l'èquipe ritenga che il paziente abbia utilizzato sostanze, possono essere applicate le prescrizioni di cui sopra, anche senza la necessità di controlli di laboratorio (urine, sangue od altri test). L'èquipe può richiedere in qualunque momento un controllo di laboratorio per accertamenti. Il rifiuto di sottoporsi a questi controlli potrebbe implicare la sospensione del programma.

- Rapporti sessuali e relazioni esclusive

I rapporti sessuali e le relazioni esclusive fra i pazienti sono decisamente scoraggiati, in quanto interferiscono con il trattamento dei singoli e finiscono per condizionare il gruppo degli utenti. Nel caso si verificano tali comportamenti, l'accaduto sarà affrontato all'interno del gruppo e con gli operatori di riferimento e, in base al rischio di compromissione del programma individuale, si potrà procedere alla separazione degli utenti coinvolti attraverso lo spostamento in altra Sede Operativa o alla sospensione dal programma.

- Non sono ammessi furti

In caso si verifichi un furto si può procedere a un'ispezione dei luoghi dell'intera Struttura e degli utenti in trattamento nei limiti consentiti dalle procedure dell'ambiente comunitario. Il responsabile del furto sarà passibile di sospensione e/o denuncia alle Autorità competenti. È previsto, inoltre, che lo stesso risarcisca la persona che ha subito il furto o con la restituzione dell'oggetto o con l'equivalente del suo valore in denaro.

- Norme per la cura

È indispensabile aderire alle indicazioni proposte dall'èquipe che ha in cura il paziente. Una volta formulato il proprio contratto terapeutico, condiviso con l'èquipe, l'utente si impegna a rispettare le indicazioni fornitegli in merito al trattamento ritenuto necessario e a partecipare alle attività proposte. Ogni esigenza e ogni variazione sono discusse e rivalutate insieme all'èquipe.

- Assunzione di farmaci prescritti dal medico psichiatra della Sede Operativa e/o altri medici curanti

La prescrizione farmacologica costituisce in molti casi un elemento del trattamento. Essa viene valutata dallo psichiatra dell'èquipe in accordo con il medico referente del Servizio inviante (CSM, Ser.D.) Ogni esigenza da parte dell'utente in merito alla terapia farmacologica va espressa nell'ambito degli incontri specifici con il medico psichiatra della Sede Operativa e/o altri medici curanti. La mancata adesione alla prescrizione può causare l'allontanamento e/o la sospensione dal programma

## **Diritti e doveri utenti**

### Diritti

L'utente è tutelato dai seguenti diritti:

- libertà di scelta ad intraprendere, continuare o interrompere il programma in qualsiasi momento;
- essere parte attiva nella formulazione del programma terapeutico individuale rappresentando le proprie istanze e discutendone nei contesti appropriati;
- essere informato sul proprio programma terapeutico, sull'organizzazione, sui limiti e sulle opportunità della comunità;

- ricevere cure appropriate all'interno della Sede Operativa e avere la possibilità di accedere ai servizi sanitari, anche autonomamente, qualora se ne presenti la necessità;
- vivere in un ambiente che lo protegga dalle proprie forme di dipendenza o dagli effetti delle sue patologie psichiatriche;
- tutela della riservatezza dei contenuti personali che emergono nei vari momenti del trattamento;
- comunicare con i propri familiari secondo tempi e modalità concordati con l'èquipe terapeutica;

### Doveri

L'utente è tenuto ad adempiere ai doveri di seguito elencati:

- rispettare verbalmente e psicologicamente le persone, gli animali e le cose
- contribuire alla tutela propria e degli altri non introducendo sostanze psicotrope
- astenersi da rapporti sessuali e relazioni esclusive
- rispettare le norme vigenti nazionali e regionali (esempio: sicurezza, igiene, etc.), i regolamenti e gli orari della Sede Operativa;
- rispettare le diversità razziali, religiose, politiche, di genere, di orientamento sessuale e alimentare
- partecipare alle attività terapeutiche e occupazionali previste dal programma residenziale

### Gestione del denaro e delle spese personali

Vivere in comunità comporta per l'utente delle esigenze personali, oltre la cura e il trattamento impliciti; per questa ragione, è necessario che sussista una autonomia economica di base per le proprie spese personali attraverso una somma di denaro messa a disposizione da parte dell'utente stesso o dalla sua famiglia. Le spese personali consistono, in genere, in sigarette, farmaci non mutuabili, spese accessorie per la cura di sé, spese di carattere ludico, ricreativo ed altro, che non sono comprese nella retta e di cui la comunità non si fa carico. All'interno del Programma Restart può essere prevista a riguardo la formulazione di un budget settimanale concordato con gli operatori valutando le reali esigenze personali. Il Budget settimanale, in questa fase del trattamento, è monitorato dagli operatori ma gestito direttamente dagli utenti. L'utilizzo del denaro è costantemente monitorato dagli operatori, a tutela della persona e nel rispetto delle finalità del programma terapeutico.

### Tabacco e Sigarette

Come previsto dalle normative vigenti, non è consentito fumare negli spazi interni dei luoghi pubblici e sanitari e pertanto non è parimenti consentito fumare all'interno della struttura riabilitativa del programma Restart che è accreditata come struttura sanitaria. E' consentito fumare esclusivamente negli spazi aperti esterni. Nella sede del programma Restart, l'acquisto e la gestione di sigarette o di tabacco è a cura e a carico dell'utente e/o della sua famiglia.

### Dimissioni

Le dimissioni del paziente dalla struttura per completamento del percorso riabilitativo, sono concordate con il servizio pubblico inviante.

Al momento delle dimissioni, la struttura provvede a rilasciare lettera di dimissioni al paziente. Copia di tale lettera di dimissioni, viene trasmessa anche al servizio inviante.

### Follow up

È prevista dopo la dimissione un'azione di follow up circa lo stato psicologico del paziente e il suo andamento rispetto all'astinenza dalle sostanze e alle dinamiche relazionali instaurate.

Tale follow up può avvenire, attraverso un accordo con i servizi invianti, secondo due modalità principali: brevi rientri di circa 2/3 giorni all'interno della struttura per verificare con gli operatori e con il gruppo dei

residenti il raggiungimento dei propri obiettivi, oppure attraverso colloqui con l'operatore di riferimento in genere a cadenza quindicinale di persona o anche telefonicamente

### **Barriere linguistiche e culturali**

Al fine del superamento delle barriere linguistiche e culturali nei confronti di pazienti/utenti stranieri, la Cooperativa GRUPPO INCONTRO, si avvale:

1. Di soggetti del privato sociale facenti parti della propria rete sinergica territoriale e partenariale che gestiscono e offrono servizi di alfabetizzazione, interpretazione linguistica e di mediazione culturale attraverso personale a ciò espressamente formato e attivazione di percorsi specifici a ciò finalizzati
2. Di personale afferente ad altra area di servizi, sempre gestiti dalla Cooperativa Gruppo Incontro : AREA INTERCULTURA in cui opera personale formato all'accoglienza di cittadini stranieri o comunque di proprio personale interno con competenze in lingue straniere
3. Archiviazione di un "database" di curricula pervenuti da parte di soggetti aventi competenze linguistiche e di mediazione culturale, da cui attingere in caso di necessità

### **Modalità e tempi di accesso alla documentazione sanitaria**

#### **a) Documentazione Sanitaria relativa al percorso riabilitativo**

Gli utenti avranno garanzia di accesso alla documentazione sanitaria relativa al proprio percorso riabilitativo relativa al: decorso clinico, trattamenti erogati durante il percorso riabilitativo, ProgettoTerapeutico Personalizzato, scheda terapeutica unica (STU). Al termine del percorso sarà inoltre consegnata alle utenti la lettera di dimissioni con esaustive e specifiche indicazioni per la fase post residenziale (prescrizioni terapeutiche, farmacologiche, eventuale follow up etc.) Nel criterio della massima condivisione e della partecipazione attiva e consapevole dell'utente al proprio percorso riabilitativo, il personale della struttura fornirà comunque ad esse costanti informazioni in merito all'andamento del percorso stesso e alle relative osservazioni e valutazioni effettuate a riguardo.

Non saranno oggetto di accesso o di consegna, i documenti relativi ad annotazioni, verbali interni e scambi di informazioni e valutazioni - anche sotto forma di relazione informativa - tra le figure e gli organismi clinici - interni ed esterni - che hanno in carico l'utente

L'eventuale rilascio di ulteriori relazioni riguardanti il percorso riabilitativo svolto e/o a specifici aspetti dello stesso, potrà avvenire solo dietro richiesta motivata dell'interessato, da trasmettersi per iscritto al Direttore Tecnico /Sanitario attraverso una delle seguenti modalità:

- tramite lettera Raccomandata A.R. all'indirizzo: Cooperativa Gruppo Incontro, Via San Biagio inCascheri n. 114 — 51100 Pistoia, recante la dicitura :  
**all'attenzione del Direttore Tecnico Sanitario Area Dipendenze Dr. Giuseppe Iraci Sareri**
- tramite e-mail all'indirizzo di posta elettronica [segreteria@incontro.coop](mailto:segreteria@incontro.coop) recante la dicitura: **all'attenzione del Direttore Tecnico Sanitario Area Dipendenze Dr. Giuseppe Iraci Sareri**
- tramite PEC all'indirizzo di posta elettronica certificata: [gruppoincontro@pec.confcooperative.it](mailto:gruppoincontro@pec.confcooperative.it) recante la dicitura: **all'attenzione del Direttore Tecnico Sanitario Area Dipendenze Dr. Giuseppe Iraci Sareri**

#### **b) Documentazione sanitaria Medico – Diagnostica rilasciata da presidi sanitari esterni alla struttura**

La documentazione medica e/o diagnostica degli utenti, prodotta e rilasciata da presidi sanitari esterni alla struttura per visite mediche, analisi e accertamenti diagnostici non inerenti al percorso riabilitativo, (es. analisi, Rx, Ecografie, ECG, EEG, referti visite mediche di



base o specialistiche etc.) è di proprietà degli utenti stessi e sarà pertanto sempre ad essi accessibile.

Per tale documentazione la struttura assume l'esclusiva funzione di garantirne la custodia e la conservazione provvedendo a restituirla all'utente alla sua uscita dal percorso di cura. Ove non si renda oggettivamente possibile provvedere a tale consegna in modo contestuale all'uscita (es. in caso di abbandono volontario immediato), la restituzione verrà effettuata in un momento successivo dietro espressa richiesta dell'interessato, trasmessa per posta o per e-mail alla struttura riabilitativa: [sanfelice@incontro.coop](mailto:sanfelice@incontro.coop) che provvederà a concordare con il richiedente, tempi e modalità di consegna. La richiesta dovrà pervenire entro e non oltre 12 mesi dall'uscita, decorsi i quali, senza che l'interessato ne abbia fatto richiesta e/o ne abbia provveduto al ritiro, la struttura è legittimata a procedere al suo smaltimento nelle modalità previste dalla normativa vigente a tutela del diritto alla riservatezza dei dati e alla privacy dell'interessato. In caso di ritiro su delega, la persona delegata dovrà presentare il proprio documento di identità unitamente alla delega conferitagli dall'interessato, a sua volta corredata dalla copia del documento di identità del delegante. La struttura potrà comunque trattenere copia della suddetta documentazione laddove a giudizio del Medico Psichiatra e/o del Direttore Tecnico Sanitario della stessa, essa sia ritenuta rilevante in ragione di eventuali interconnessioni, influenze o correlazioni - anche indirette - con i trattamenti farmacologici previsti ed erogati nel percorso riabilitativo

### **Reclami**

Eventuali reclami provenienti dai committenti o dai beneficiari (utenti, famiglie) del servizio, dovranno essere tempestivamente segnalate al RSGQ , Antonella Grumelli all'indirizzo di posta elettronica [sistemidigestione@incontro.coop](mailto:sistemidigestione@incontro.coop) evidenziando le eventuali azioni correttive individuate per la risoluzione del reclamo

### **Situazioni di emergenza Sanitaria**

A fronte di situazioni dichiarate di "emergenza sanitaria", la struttura adotterà protocolli specifici coerenti con le indicazioni e prescrizioni locali, regionali e nazionali

### **Organico della struttura**

Il personale attualmente in forza presso la Comunità Terapeutica del Programma Restart di Corso Amendola , è il seguente:

**Direttore tecnico sanitario** – Giuseppe Iraci Sareri

**Coordinatore della struttura** – Cinzia Morucci

**Educatori professionali** – Folco Zoli, Michela Scarpati, Michele Nesti

**Operatori generici (operatori di base)** – Anna Magni, Sergio Silvestro, Paolo Moretti,  
Federico Innocenti, Azzurra Borselli

**Medico Psichiatra** - Ali Fabio Yasser Arafa

**Infermiere Professionale** - Marieta Kacaj

**Supervisore** – Stefano Alba