

CARTA DEI SERVIZI



Comunità Terapeutico Riabilitativa
e Doppia Diagnosi "la Torre"
Stradello Poli, n.13
41126 - Modena

Sommario

PREMESSA.....	3
PRESENTAZIONE DELL'ORGANIZZAZIONE E DELLA STRUTTURA	4
Chi siamo	4
La Mission	4
La Vision.....	4
Mandato della Comunità terapeutico riabilitativa e doppia diagnosi.....	5
Valori di riferimento	5
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	6
Destinatari dell'intervento	6
La Struttura.....	6
Modalità di ingresso e dimissione	9
Giorni e orari di apertura.....	10
Come raggiungerci.....	10
L'équipe	10
Formazione e aggiornamento del personale.....	11
Costi.....	11
A chi rivolgersi per ulteriori informazioni.....	12
GLI IMPEGNI DELLA STRUTTURA E LA QUALITA' DEL SERVIZIO.....	13
Metodologia	13
Obiettivi Generali	13
Obiettivi specifici	14
Il percorso terapeutico riabilitativo.....	14
Gestione organizzativa della struttura	14
Fattori di qualità	15
Standard ed indicatori	15
Diritti e doveri degli ospiti	16
ASCOLTO E TUTELA.....	16
Reclami	16
Questionario di soddisfazione	16
Privacy	16
Coinvolgimento delle famiglie.....	16
Conservazione della documentazione.....	16

PREMESSA

La Comunità Terapeutico Riabilitativa e Doppia Diagnosi “La Torre”, struttura accreditata dalla Regione Emilia-Romagna dal 2007 e gestita dalla Fondazione CEIS, ha iniziato la sua attività nel 1983 e ha proceduto nel tempo a una riformulazione del trattamento per il bisogno di adeguare gli interventi terapeutici al modificarsi delle caratteristiche dell’utenza. Negli ultimi anni lo scenario delle dipendenze è completamente cambiato agli occhi di chi opera all’interno del settore e ha portato, inevitabilmente, a porsi domande e riflessioni circa l’impostazione del percorso di cura e la ridefinizione degli interventi.

Il costante mutamento dell’utenza, il complicarsi delle problematiche sanitarie, psicologiche e psichiatriche, l’isolamento sociale e la mancanza di risorse socio-familiari, l’ampliarsi delle fasce generazionali con l’abbassamento dell’età di accesso al consumo, l’ampia proposta di sostanze d’abuso e le differenti modalità di assunzione, la recidività e la cronicità che determinano l’innalzamento dell’età dei consumatori, sono tutti elementi che impongono a chi opera oggi con personalità dipendenti, il confronto con la necessità di interventi *differenziati e personalizzati*.

La profonda ridefinizione delle logiche operative, non prevedendo in molti casi filtri preparatori per l’accesso, deve inevitabilmente fare i conti con l’abbassamento della soglia, con le problematiche della disassuefazione, con percorsi motivazionali da costruire. Sempre più persone risultano pertanto difficilmente inquadrabili negli schemi adottati negli anni passati, meno classificabili e, quotidianamente, siamo costretti a ricordare come non sia possibile semplificare troppo quando si ha a che fare con i più diversi aspetti dell’espressione umana e della sofferenza.

Sempre più necessario appare un approccio di tipo *contenitivo*, ed è difficile proporre una via per la risoluzione del problema in modo definitivo; occorre una prospettiva di cura che superi i semplici obiettivi di riduzione del danno e diviene pertanto imprescindibile un’accurata lettura della storia dei singoli ospiti e una progettazione *individualizzata* che tenga conto del retroterra affettivo e culturale e parametri gli obiettivi alle risorse di ognuno.

È stata definita di conseguenza un’area di trattamento che comprende al suo interno la gestione del progetto terapeutico individuale dalla fase iniziale sino alla sua conclusione. La condivisione di tale progetto, riformulata in ogni fase del percorso insieme ai Servizi invianti, consente un approccio attento alle modifiche dello stato bio-psico-sociale del paziente, permettendo di apportare, ogni qual volta si renda necessario, revisioni agli obiettivi individuali e ai tempi di trattamento.

La Comunità Terapeutico Riabilitativa e Doppia Diagnosi “La Torre” è divenuta nel tempo uno spazio più inclusivo e aperto al territorio, fortemente integrato con i Servizi socio-sanitari sia a livello locale, sia a livello nazionale.

PRESENTAZIONE DELL'ORGANIZZAZIONE E DELLA STRUTTURA

Chi siamo

La Fondazione Ceis di Modena interviene in ambito socio-sanitario, in ambito scolastico e socio-educativo nella prevenzione e nell'assistenza ai minori.

Nata nel 1982 per iniziativa della Diocesi di Modena, per operare nel campo delle dipendenze e del disagio giovanile, adotta un approccio sistemico con particolare attenzione al coinvolgimento della famiglia e alla rielaborazione dei vissuti emotivi.

Fondazione Ceis è oggi un Ente accreditato dalla Regione Emilia-Romagna e Organizzazione non lucrativa di utilità sociale (Onlus), svolge la propria attività di ricerca e studio attraverso il suo Centro Studi e il CESAF (Centro Studi e di Alta Formazione Università di Bologna, Facoltà di Scienza dell'Educazione e Fondazione CEIS).

La Mission

La Fondazione Ceis di Modena, espressione della società civile per i problemi dell'emarginazione e del disagio, si caratterizza come luogo d'incontro tra persone che, senza alcun tipo di pregiudiziale ideologica, partitica o confessionale, condividono la medesima passione per l'uomo e i suoi bisogni e maturano, nell'impegno della relazione d'aiuto, i propri valori e le proprie motivazioni.

La stessa visione dell'uomo anima la ricerca, gli atteggiamenti e lo stile di vita di chi vi opera sia come professionista che come volontario. La persona, considerata come un valore e come una risorsa prima che portatrice di uno specifico problema, è al centro dell'attenzione. Essa è sempre da accogliere, ascoltare, rispettare e promuovere.

La Vision

Gli scopi della Fondazione sono:

- Progettare ed erogare trattamenti terapeutico-riabilitativi, socio-assistenziali, ed educativi complessi ed efficaci, scientificamente confrontabili con altre esperienze e ricerche del settore
- Concorrere a interventi di politica sociale nel contesto locale e, a secondo delle opportunità in quello nazionale e internazionale mirante al miglioramento della qualità della vita della popolazione, alla prevenzione del disagio e alla corresponsabilizzazione della presa in carico dello stesso
- Progettare e realizzare attività di prevenzione al disagio giovanile con particolare attenzione al contesto scuola e genitoriale
- Sviluppare attività di ricerca e documentazione nel campo del disagio e della marginalità.

In questo modo l'attività della Fondazione concorre al mantenimento dello stato di salute di parte della popolazione e allo sviluppo delle conoscenze nei campi terapeutico-riabilitativi, socio-assistenziali ed educativi di interesse della stessa.

Mandato della Comunità terapeutico riabilitativa e doppia diagnosi

La Comunità Terapeutico Riabilitativa e Doppia Diagnosi “La Torre” ha seguito un percorso di evoluzione e adattamento alle tipologie di utenza accedenti che l’ha condotta alla strutturazione di percorsi differenziati a livello gruppale e individuale. Tale posizionamento è frutto dell’esigenza di affrontare problematiche non ascrivibili a un’unica area psicopatologica, in un’ottica inclusiva che abbracci l’attuale complessità della sfera delle dipendenze.

In funzione di questa premessa e delle molteplici sfaccettature della società contemporanea, il mandato della struttura è sì unico – nell’accogliere, contenere, trattare e autonomizzare gli ospiti – ma anche, conseguentemente, tripartito, in base alle caratteristiche proprie delle persone inviate.

Valori di riferimento

La Fondazione Ceis e conseguentemente la Comunità Terapeutico Riabilitativa “La Torre” ispirandosi alla sua Mission, ha stabilito alcuni principi/valori su cui fonda sia i rapporti con l'utenza che con i Servizi che le gravitano intorno.

Tali principi possono essere riassunti in:

1. Accoglienza

Ogni persona ha il diritto di essere accettata e accolta per quella che è, senza discriminazioni di genere, età, razza, religione e visione politica

2. Imparzialità

L'atteggiamento e il comportamento del personale è guidato da criteri di imparzialità e obiettività

3. Responsabilità e partecipazione

La persona è considerata parte attiva nella progettazione e verifica del proprio percorso di riabilitazione e protagonista del proprio cambiamento

4. Solidarietà

Impegno alla reciprocità, alla tolleranza e al sostegno reciproco

5. Rispetto

Sono considerati prioritari i bisogni di ogni singolo individuo intesi nella dimensione di gruppo.

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Destinatari dell'intervento

- **Modulo Tradizionale:** accedono a questo modulo persone maggiorenni dipendenti da sostanze, di ambo i sessi, prive di conclamate condizioni psichiatriche. L'invio può avvenire tramite i Servizi per le dipendenze patologiche o al fine di espiare una pena giudiziaria tramite misura alternativa al carcere. La struttura riserva a questo modulo ventisette posti, sulla base delle procedure di accreditamento.
- **Modulo Doppia Diagnosi:** accedono a questo modulo persone maggiorenni dipendenti da sostanze, di ambo i sessi, caratterizzate anche dalla presenza di conclamate condizioni psichiatriche. L'invio avviene su proposta congiunta dei Servizi per le dipendenze patologiche e del Centro di Salute Mentale di riferimento. La struttura riserva a questo modulo dodici posti, sulla base delle procedure di accreditamento.
- **Progetto Blog:** accedono a questo modulo persone minorenni esclusivamente di sesso maschile, difficilmente gestibili all'interno di un gruppo di pari omogeneo e che quindi necessitano di un contesto maggiormente contenitivo e normativo, con obiettivi educativo-terapeutici individualizzati, concordati coi servizi invianti coinvolti. Tale opportunità è prevista dalla Deliberazione della Giunta Regionale 19 dicembre 2011, N. 1904 – Direttiva in materia di affidamento familiare, accoglienza in comunità e sostegno alle responsabilità familiari – Punto 2. La struttura riserva a questo modulo sei posti.

La Struttura

La Comunità Terapeutico Riabilitativa e Doppia Diagnosi "La Torre" è situata a Modena, nelle vicinanze del centro della città e al contempo in una zona di ampi spazi verdi, facilmente raggiungibile con i mezzi pubblici e a breve distanza dai servizi territoriali.

La struttura è accreditata per 45 posti residenziali per persone dipendenti da sostanze.

La struttura si sviluppa su tre piani e dispone di un'ampia area verde circostante e di svariate pertinenze. I locali e le attrezzature sono tutti autorizzati al funzionamento.

In particolare si segnala la presenza di un campo da calcio con spogliatoi, un campo da beach volley, una piscina con solarium, un'area laboratori, un'area dedicata alla lavanderia, una palestra attrezzata, un salone destinato alle attività ludico-ricreative dotato di televisore, divani e attrezzature da gioco.

Il personale può usufruire di spazi dedicati consistenti in tre ampi uffici, con servizi dedicati, oltre al locale e ai servizi riservati all'operatore con funzione di sorveglianza notturna.

Le camere destinate agli ospiti, dislocate al secondo e al terzo piano della struttura, possono accogliere da una a quattro persone e in ampia misura dispongono di servizi in camera.





Modalità di ingresso e dimissione

L'accesso alla struttura avviene attraverso i contatti tra il Servizio inviante e la Responsabile dell'Accoglienza, che dispone alcuni colloqui conoscitivi finalizzati alla valutazione complessiva.

Il criterio di accesso principale è certamente rappresentato da una marcata compromissione del funzionamento dell'utente nelle aree bio-psico-sociali che non consentono la progettazione di un trattamento ambulatoriale.

Il progetto riabilitativo viene concordato tra i responsabili della Comunità, l'utente, il SerT e, in base al modulo di inserimento, CSM e/o SSM. Gli obiettivi individuali vengono stabiliti in concertazione con i Servizi invianti, che si preoccupano di effettuare incontri sistematici di verifica e di andamento.

Al momento dell'ingresso la documentazione richiesta comprende:

- Relazione compilata dai Servizi invianti
- Obiettivi generali firmati dall'inviante e dall'utente e pertanto condivisi
- Prescrizione farmacologica redatta dal servizio inviante
- Documentazione medico-sanitaria
- Documenti di identità ed eventuale revoca da parte del distretto sanitario competente per territorio, del medico di base
- Eventuale documentazione legale
- Per gli accedenti al Progetto Blog, documentazione firmata da chi esercita la potestà genitoriale.

L'accesso alla struttura può avvenire dal proprio domicilio, da cliniche e/o reparti ospedalieri per patologie specialistiche e da luoghi di detenzione, ma sempre e comunque previo colloquio di valutazione.

L'accesso alla struttura prevede i seguenti momenti:

- Presentazione della struttura al paziente con la possibilità di effettuare una visita *in loco* prima dell'inserimento
- Illustrazione del regolamento interno da parte dell'Equipe
- Sottoscrizione del contatto d'ingresso, del modulo sul rischio di overdose, del consenso informato e l'autorizzazione al trattamento dei dati (privacy).

Per gli **utenti extraprovinciali**, oltre a quanto già declinato, si richiede l'impegno da parte dei Servizi coinvolti sul caso di garantire almeno **due incontri congiunti** per discutere l'andamento del percorso dell'utente in carico. La Comunità si impegna a recarsi presso il territorio di provenienza dell'utente una volta per effettuare la verifica del caso. L'altro incontro, e la relativa trasferta, rimane impegno del Servizio inviante.

La Struttura ha la possibilità di accogliere o rifiutare un ospite in base a situazioni contingenti interne alla struttura stessa:

- Aspetti giuridici che prevedono misure restrittive che possono essere in conflitto con l'organizzazione dei programmi rendendo impossibile la fattibilità di un percorso
- Incompatibilità con altri utenti ricoverati
- Gravi problematiche psico-fisiche che compromettono l'autonomia e che necessitano di assistenza

di base e/o di stabilizzazione

- Ripetuti ingressi nell'arco di breve tempo.

La durata del Programma residenziale può variare in funzione degli obiettivi inizialmente proposti e ridefiniti in itinere. A livello meramente indicativo, il percorso residenziale può durare 12 mesi, prorogabili per ulteriori 6+6 mesi in fase di reinserimento.

Il rientro sul territorio viene concordato con i Servizi invianti in funzione del Progetto individualizzato e del raggiungimento degli obiettivi di cura.

Giorni e orari di apertura

La struttura in regime residenziale è aperta 7 giorni su 7, 24 ore su 24 e garantisce la presenza continuativa di personale qualificato sia nella fascia diurna che notturna secondo quanto indicato dalla normativa vigente.

Come raggiungerci

Dall'uscita dell'autostrada Modena Sud procedere in direzione Modena Centro e proseguire su Strada Vignolese fino alla rotonda, con un grande grappolo d'uva.

Prendere la terza uscita e proseguire fino alla seconda rotonda, con una siepe intagliata.

Prendere la prima uscita e imboccare Strada Contrada.

Proseguire due chilometri circa per poi svoltare a destra su strada Paduli.

In fondo alla strada svoltare a sinistra, procedere dritto alla rotonda e poi svoltare nuovamente a sinistra in Stradello Poli.

L'équipe

La Comunità Terapeutico Riabilitativa e Doppia Diagnosi "La Torre" per la gestione delle sue attività si avvale di un'équipe multi-professionale composta da: psicologo, educatori, pedagogisti, psicodrammatista, psicoterapeuta, operatori notturni, personale infermieristico, psichiatra oltre al personale di cucina, amministrativo e tecnico.

L'Equipe si riunisce in plenaria settimanalmente per la gestione dei casi e degli aspetti organizzativi; le Equipe di modulo si riuniscono a loro volta a cadenza settimanale per la disamina approfondita delle specifiche situazioni.

Mensilmente viene realizzata una supervisione relazionale tenuta da un supervisore esterno come a cadenza mensile avviene la supervisione clinica sui casi.

Formazione e aggiornamento del personale

Per il personale , comunque già qualificato , è previsto un piano di formazione specifica , individuale e di Equipe e un aggiornamento costante sia per quanto riguarda tecniche terapeutico - riabilitative , sia per quanto riguarda la conoscenza di norme igienico-sanitarie e di sicurezza . Al contempo , il personale viene sollecitato e sostenuto nella scelta di corsi di aggiornamento e di proposte formative.

Costi

La quota giornaliera per il regime residenziale varia in base al modulo di appartenenza:

- Modulo Tradizionale: quella stabilita dalla regione Emilia-Romagna
- Modulo Doppia Diagnosi: quella stabilita dalla regione Emilia-Romagna
- Progetto Blog: concordata.

La quota non comprende:

- Spese sanitarie non coperte dal S.S.R. (Ticket se dovuti, acquisto di farmaci in fascia C);
- Spese di ordine personale (abbigliamento, uscite per attività individuali all'esterno della struttura , sigarette, prodotti per l'igiene);
- Spese di trasporto e vitto/alloggio in caso di trasferte.
- Spese per la regolarizzazione necessaria in materia di immigrazione presso Consolati o Ambasciate
- Spese per l'eventuale copertura con presenza di un adulto durante il ricovero di un minore presso una struttura sanitaria

Le suddette spese sono a carico del paziente o del servizio inviante.

La struttura prevede che ogni ospite fumatore versi una quota mensile a copertura della fornitura di sigarette e prodotti per l'igiene personale. In caso di non disponibilità è possibile richiedere tale quota al Comune di residenza, attraverso il SerT competente.

A chi rivolgersi per ulteriori informazioni

Per ulteriori informazioni è possibile:

- Contattare la responsabile dell'Accoglienza, Dott.ssa Annamaria Barbieri al numero 059315331 oppure all'indirizzo a.barbieri@gruppoceis.org
- Visitare il sito internet www.gruppoceis.it
- Scrivere all'indirizzo ct.latorre@gruppoceis.org

GLI IMPEGNI DELLA STRUTTURA E LA QUALITA' DEL SERVIZIO

Metodologia

La Comunità Terapeutico Riabilitativa e Doppia Diagnosi “La Torre” utilizza una metodologia che fonde interventi cognitivo-comportamentali, sistemico-relazionali e psico-educativi all’interno della relazione d’aiuto.

La metodologia del **Modulo tradizionale** verte sull’accompagnamento degli utenti in un percorso di crescita che passa attraverso la condivisione dei vissuti, il coinvolgimento nella vita quotidiana di comunità, il confronto tra le esperienze, la verifica puntuale dei comportamenti e l’analisi delle motivazioni sottese. La relazione di aiuto e di mutuo-aiuto e il coinvolgimento empatico sono le premesse che presuppongono una puntuale attenzione sul *qui ed ora*, una costante lettura degli scambi relazionali, una quotidiana messa in discussione di abitudini e comportamenti. Lo strumento privilegiato è quello dei *gruppi* a cui si associano incontri con la famiglia di origine, con la rete esterna, colloqui individuali di sostegno e moduli specifici a carattere trasversale (affettività, sessualità, genitorialità, ecc.).

Nella gestione del **Modulo Doppia Diagnosi** la stessa organizzazione quotidiana si basa sul principio guida della flessibilità come unico possibile approccio, riconoscendo i limiti degli utenti nel sostenere il ritmo quotidiano della comunità terapeutica (ore di lavoro, ore di sonno, ore di attività) e il controllo dello stress. L’intervento si articola su tre dinamiche principali:

- Il lavoro educativo quotidiano come stimolo e possibilità di approdare nuovamente a uno stile di vita il più possibile sano ed equilibrato
- Una terapia farmacologica con valore di contenimento delle problematiche psicopatologiche e del comportamento compulsivo nell’uso della terapia stessa
- Un lavoro psicoterapeutico di gruppo e individuale basato sull’aiuto reciproco, sul disvelamento progressivo dei meccanismi patologici alla base di determinati comportamenti e dinamiche, nonché sull’incremento della motivazione a frenare i comportamenti di automedicazione rispetto alla sofferenza psichica in atto.

Il **Progetto Blog** prevede, dopo un periodo ad alto contenimento, l’attivazione di modalità ricreative e associative sane attraverso il sostegno educativo, l’inserimento scolastico o lavorativo (ove vi siano le condizioni), il supporto nel favorire i rapporti degli ospiti con il contesto sociale, l’utilizzo dei servizi pubblici e privati presenti nel territorio (servizi scolastici, del tempo libero, socio-sanitari e di ogni altra risorsa utile accessibile). Nel fare questo, il Progetto supporta la rimozione degli elementi di disagio attraverso l’attività di approfondimento delle cause, il sostegno individuale e di gruppo, l’osservazione e il monitoraggio psicologico/psichiatrico (ove concordato tra servizio inviante e struttura), il sostegno e accompagnamento del minore nel passaggio, ove inserito nel progetto individualizzato, in struttura educativa.

Obiettivi Generali

- Individuare le caratteristiche proprie delle dipendenze manifestate dal paziente
- Accogliere il paziente in un ambiente protetto e contenitivo
- Elicitare e supportare la consapevolezza rispetto al proprio disturbo
- Fornire strumenti adeguati al cambiamento individuale
- Favorire la ristrutturazione di rapporti socio-familiari

- Implementare le competenze per l'autonomia
- Accompagnare il reinserimento sociale.

Obiettivi specifici

Gli obiettivi specifici si articolano secondo le tre fasi di percorso: Inserimento, Trattamento e Rientro.

Sono obiettivi specifici della fase di Inserimento:

- Contenimento e rinforzo delle motivazioni
- Ridefinizione dei ritmi spazio-temporali e acquisizione delle regole di convivenza
- Introduzione al lavoro e alle dinamiche di gruppo
- Individuazione delle risorse e dei limiti
- Definizione condivisa del progetto terapeutico
- Eliminazione della eventuale terapia sostitutiva o mantenimento nei casi in cui l'eliminazione non sia indicata.

Sono obiettivi specifici della fase di Trattamento:

- Responsabilizzazione
- Acquisizione di un comportamento coerente con i valori della comunità
- Conoscenza di sé
- Lavoro sull'identità
- Apprendimento di nuove forme per affrontare il disagio e il dolore
- Elaborazione di capacità nel prendersi cura degli altri
- Potenziamento delle risorse e delle competenze
- Inizio fase di progettazione per il rientro.

Sono obiettivi specifici della fase di Rientro:

- Gestione del disagio e della frustrazione derivanti dal contatto gradualmente crescente con l'esterno
- Concretizzazione di un progetto di vita realistico con disponibilità a metterlo in discussione
- Consolidamento delle acquisizioni strutturate durante il percorso.

Il percorso terapeutico riabilitativo

Il percorso terapeutico riabilitativo può variare in funzione degli obiettivi inizialmente proposti e ridefiniti in itinere. A livello meramente indicativo, può durare 12 mesi, prorogabili per ulteriori 6+6 mesi in fase di rientro.

È prevedibile la strutturazione di programmi personalizzati, con durata e obiettivi propri.

Il percorso si articola in fasi, secondo gli obiettivi precedentemente esplicitati.

Gestione organizzativa della struttura

La gestione della struttura si fonda sul lavoro integrato dell'Equipe e sulla puntuale collaborazione con i Servizi invianti.

Fattori di qualità

La Comunità Terapeutico Riabilitativa e Doppia Diagnosi "La Torre" presenta caratteristiche di grande rilevanza qualitativa. Nello specifico si contraddistingue per:

- La forte integrazione con i Servizi coinvolti sul caso
- La flessibilità volta alla personalizzazione del percorso a cui si associa la creatività per costruire programmi ad hoc
- La possibilità offerta agli ospiti di poter rientrare nel tessuto sociale attraverso percorsi formativi, di volontariato e lavorativi in collaborazione con enti e associazioni del territorio
- La capacità di lavorare in maniera integrata con pazienti che manifestano comportamenti fortemente diversi tra loro, valorizzando le differenze individuali che diventano ricchezza nella relazione interpersonale.

Standard ed indicatori

Prodotto	Requisito Qualità	Indicatore	Standard
Definizione e verifica congiunta programma terapeutico individualizzato	Integrazione con i servizi	N. Soggetti inseriti con verifica congiunta/totale inserimenti.	100%
Prodotto	Requisito Qualità	Indicatore	Standard
Progetto terapeutico individualizzato	Flessibilità dell'intervento	N. Progetti individualizzati/totale inserimenti	100%
Prodotto	Requisito Qualità	Indicatore	Standard
Fase trattamento	Intensità terapeutica	N. gruppi effettuati alla settimana	Almeno 8 (divisi per modulo)

Diritti e doveri degli ospiti

Diritti

- Viene garantita l'informazione completa e comprensibile circa le prestazioni erogate per ogni singola persona
- Viene favorita la partecipazione attiva alla definizione del proprio percorso riabilitativo che diventa promotrice di profondo e sostanziale cambiamento
- Viene tutelata e preservata ogni forma di pratica religiosa così come viene garantita la possibilità di diversificare l'alimentazione per motivi religiosi.

Doveri

- Ogni persona è tenuta alla cura di sé, alla responsabilità e all'attenzione nella cura degli ambienti di pertinenza individuale e comuni
- Ogni persona è tenuta ad attenersi al rispetto del regolamento interno
- Ogni persona è tenuta a rispettare le norme di civile convivenza (rispetto di altre professioni, di fede, degli orari, degli impegni, ecc).

ASCOLTO E TUTELA

Reclami

I pazienti hanno la possibilità di esprimere reclami e/o suggerimenti utilizzando l'apposito modulo da inserire nella cassetta, posta all'interno della struttura in luogo visibile e raggiungibile.

Questionario di soddisfazione

Il gradimento della qualità del servizio può essere espresso dagli ospiti, in forma anonima, attraverso la compilazione di un questionario che viene periodicamente valutato dall'Organizzazione, al fine di migliorare l'erogazione delle prestazioni.

Privacy

Il diritto al rispetto della privacy e la sua tutela è garantito in attuazione alle disposizioni di legge D. Lgs. n. 196/2003 e s. m. i. .

Coinvolgimento delle famiglie

La Comunità Terapeutico Riabilitativa e Doppia Diagnosi “La Torre” promuove il coinvolgimento familiare/amicale attraverso colloqui e incontri con gli operatori della struttura, volti alla collaborazione e a verificare il corretto svolgimento delle uscite. In caso di necessità le famiglie vengono inviate a incontri di sostegno con il servizio inviante. È infine caldeggiata, quando possibile, la partecipazione ai gruppi di auto mutuo aiuto che si realizzano con cadenza settimanale.

Conservazione della documentazione

La documentazione relativa ai dati degli utenti e al percorso riabilitativo viene gestita secondo la normativa contenuta nel D. Lgs. del 30 giugno 2003 (“Codice in materia di protezione dei dati personali”). Le cartelle cliniche vengono conservate in schedari chiusi in appositi locali, il cui accesso è riservato al personale.



**COMUNITA' TERAPEUTICO RIABILITATIVA
LA TORRE**

stradello Poli, 13 – 41126 - Modena
Tel. 059/315331 – Fax. 059/345255
e-mail: ct.latorre@gruppoceis.org

COORDINATORE AREA RESPONSABILE STRUTTURA

Dott. Marco Sirotti
e-mail: m.sirotti@gruppoceis.org

DIRETTORE DI STRUTTURA

Dott.ssa Lara Raguzzoni
e-mail: l.raguzzoni@gruppoceis.org

Per richiesta inserimenti

Dott.ssa Annamaria Barbieri
Responsabile Accoglienza CEIS Modena
Tel. 059315331 Fax 059315353
e-mail: a.barbieri@gruppoceis.org



CONSORZIO GRUPPO CEIS

Viale Antonio Gramsci, 10 - 41122 Modena
Tel. 059/315331 Fax. 059/315353
www.gruppoceis.it

PRESIDENTE

Padre Giovanni Mengoli

VICE PRESIDENTE

Dott. Roberto Berselli

DIRETTORE GENERALE

Dott. Luca Cavalieri