



CARTA DEI SERVIZI

AGGIORNAMENTO LUGLIO 2021



Croce Rossa Italiana

CROCE ROSSA ITALIANA
Fondazione Villa Maraini o.n.l.u.s.

Gentile Ospite,

nell'accoglierla nella nostra Struttura la ringraziamo per la fiducia che ci dimostra, vogliamo mettere a sua disposizione e dei suoi familiari questo strumento, la "Carta dei Servizi" della Fondazione Villa Maraini onlus che, grazie anche alla Sua gentile e preziosa partecipazione, ci consente di migliorare la qualità dei servizi offerti.

Nostro obiettivo è offrire una qualificata assistenza, attraverso la competenza, la professionalità e l'umanità di tutti coloro che, a vario titolo, operano nella nostra struttura.

Ci sia permessa una punta di orgoglio nel ricordare che il lavoro dei nostri operatori, dal 1976 ad oggi, ha consentito di accogliere nei vari servizi migliaia di persone con problemi di dipendenza patologica.

La salutiamo con cordialità e nel ringraziarla anticipatamente della collaborazione che vorrà offrirci per l'ulteriore miglioramento del servizio, le ricordiamo che siamo a sua disposizione per ogni informazione ed esigenza.

*Il Direttore Sanitario
Dr. Ettore Rossi*

INDICE

ORGANIGRAMMA	4
STORIA	6
FILOSOFIA DI INTERVENTO	7
RETE INTEGRATA DEI SERVIZI	9
DOVE SIAMO E COME RAGGIUNGERCI	12
DISLOCAZIONE DEI SERVIZI	14
PADIGLIONE FRASCARA	16
SERVIZIO UNITÀ MOBILE RIDUZIONE RISCHI E PREVENZIONE PATOLOGIE CORRELATE H24 (CRD4)	19
AMBULATORIO MEDICO RIDUZIONE DEL DANNO H24 (ARD)	21
SERVIZIO SEMIRESIDENZIALE ACCOGLIENZA NOTTURNA (SRRD)	23
SERVIZIO SEMIRESIDENZIALE TERAPEUTICO RIABILITATIVO (SRTR-D)	26
TIA -TRATTAMENTO INTEGRATO AMBULATORIALE-	44
UNITÀ HIV	54
CENTRO FORMAZIONE E DIDATTICA	56
PROGETTO RESTART	57
CLIMA ORGANIZZATIVO E QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEI COLLABORATORI	60
QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI	63
SCHEDA RECLAMI	66
PADIGLIONE MARAINI	67
PROGETTO CARCERE	68
SERVIZIO SEMIRESIDENZIALE ACCOGLIENZA DIURNA (SRRD)	70
UNITÀ MOBILE PREVENZIONE PATOLOGIE CORRELATE DIURNA (CRD1)	76
SERVIZIO RESIDENZIALE TERAPEUTICO RIABILITATIVO (SRTR)	87
SERVIZIO PSICOTERAPEUTICO OSSERVAZIONE E TRATTAMENTO – SPOT	96
RISPETTO DEI DIRITTI DEL PAZIENTE	98
REGOLAMENTO INTERNO	100
CLIMA ORGANIZZATIVO E QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEI COLLABORATORI	103
QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI	107

SCHEDA RECLAMI	109
DATI GENERALI E TELEFONI	110
SITO WEB E INDIRIZZO E-MAIL	112

CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

PRESIDENTE

Dott. Gabriele Mori

DIRETTORE

Dr. Ettore Rossi

CONSIGLIERI

Dr.	Massimo	Barra	
Sig.ra	Annamaria	Colombani	C.R.I.
Dott.	Debora	Diodati	C.R.I.
Dott.	Vincenzo	Palmieri	
Dr.	Giancarlo	Sandri	
Dr.	Federico	Alberti	

REVISORE DEI CONTI

Dott.

Duilio

Luttazi

DIRETTORE SANITARIO

Dr.

Ettore

Rossi

STORIA

La Fondazione Villa Maraini, naturale evoluzione della Comunità Terapeutica Villa Maraini fondata nel 1976 da Massimo Barra nell'ambito della Croce Rossa Italiana, consta di un insieme di strutture e servizi per la cura e riabilitazione delle tossicodipendenze estremamente articolati e differenziati.

La differenziazione, che si è venuta costruendo in oltre 34 anni di attività, è un processo tuttora in corso e con possibilità di sviluppo aperte in molteplici direzioni, posto che l'obiettivo è, ed è sempre stato, trovare validi strumenti terapeutici per intervenire, adeguandosi il più velocemente possibile alla evoluzione del fenomeno droga nella realtà quotidiana.

Nel 1986 Villa Maraini si è costituita in Fondazione allo scopo di scavalcare le difficoltà burocratiche che impedivano la regolarità (fino a farne rischiare la chiusura) dell'erogazione dei finanziamenti da parte degli Enti Pubblici che hanno favorito la sua costituzione. Villa Maraini svolge un servizio pubblico gestito, però, da una organizzazione, come la Fondazione, libera, indipendente, senza scopo di lucro e su basi privatistiche.

Nel 1991 iscritta all'Albo degli Enti Ausiliari della Regione Lazio, viene poi accreditata dalla regione Lazio per la Comunità terapeutica semiresidenziale con D.C.A. n. U033 del 11/02/2013.

Autorizzata per la somministrazione di Metadone con Decreto Commissario ad Acta della Regione Lazio n. U033 del 11/02/13.

Dal gennaio del 1996 la Fondazione ha stretto ancor più i suoi rapporti con la Croce Rossa, modificando il proprio Statuto ed inserendo di diritto rappresentanti nominati dalla C.R.I. nel Consiglio di Amministrazione e nel Collegio dei Revisori dei Conti.

Nel luglio del 1998 con Decreto del Ministro della Sanità è stata riconosciuta alla Fondazione la personalità giuridica ed è stato approvato il relativo Statuto.

Nel 1998 modifica nuovamente il proprio Statuto per adeguarlo al dettato del Decreto Legislativo n. 460 del 4 dicembre 1997 – Istituzione delle O.N.L.U.S. – e diventa così Fondazione Villa Maraini ONLUS. Nel 2017 diviene Organo operativo e strategico dell'Associazione Croce Rossa Italiana per le Dipendenze patologiche modificando il proprio Statuto.

Con D.C.A. n. U00147 la Regione Lazio autorizza all'esercizio i servizi di Unità di strada Termini e Tor Bella Monaca, l'Unità di Emergenza Droga, il Centro di Prima accoglienza diurno e il Centro Notturno, l'ambulatorio medico Drop in, il Servizio Residenziale terapeutico riabilitativo CAD.

FILOSOFIA D'INTERVENTO

“Non esiste la tossicomania come realtà oggettiva ed immutabile: esistono tanti tossicomani, ognuno diverso dall'altro ed anche da se stesso in funzione del tempo che passa. Dare una sola risposta terapeutica costringe il soggetto ad adattarsi ad un intervento non necessariamente adeguato alla sua dipendenza, con elevato rischio di abbandono o insuccesso. È la terapia che deve adeguarsi al soggetto e non viceversa. Di qui la necessità di un ampio ventaglio di opportunità da offrire al tossicomane, dopo aver fatto una diagnosi esatta della sua patologia. Villa Maraini in tanti anni non ha mai rifiutato nessuno, convinta che se il drogato che vuole smettere è malato, quello che ancora non lo vuole è malato due volte e richiede un surplus di attenzione”.

(Massimo Barra).

Troppo spesso gli organi preposti alla programmazione degli interventi, i mass media e l'opinione pubblica, individuano nella Comunità Residenziale l'unica risposta valida alle tossicodipendenze escludendo automaticamente quei passaggi intermedi fondamentali che le persone tossicodipendenti devono percorrere obbligatoriamente prima di riuscire a decidere di abbandonare “la piazza”, quindi la droga. Non si valuta che solo l'individuo

motivato è in grado di affrontare un percorso di recupero e che la motivazione si acquisisce dopo anni di tossicodipendenza. È per questo che la Fondazione Villa Maraini, da sempre, interviene anche nel periodo della “non motivazione”, quello che BARRA chiama “il periodo dell’innamoramento per l’eroina”, cercando di individuare e catalizzare nell’individuo la ricerca della motivazione a “guarire”. Il tossicodipendente che non vuole smettere, se seguito da una struttura, corre meno rischi del tossicodipendente che non ha rapporti con nessun servizio, e il suo percorso di riabilitazione avviene nel modo più rapido e meno dannoso possibile. E per il tossicomane, e per la società.

La Fondazione Villa Maraini Agenzia Nazionale per le dipendenze patologiche della Croce Rossa Italiana nei suoi interventi sposa i sette principi fondanti del movimento :

Umanità

Imparzialità

Neutralità

Indipendenza

Volontarietà

Unità

Universalità

RETE INTEGRATA DEI SERVIZI

Ogni individuo, nel corso della sua tossicodipendenza, attraversa fasi diverse che hanno bisogno di diversi metodi d'intervento.

Per ognuna di queste fasi Villa Maraini stabilisce differenti diagnosi e modalità d'intervento, con il preciso obiettivo di eliminare ogni rischio, anche durante la tossicodipendenza attiva.

La rete dei servizi é impostata in un'ottica terapeutica a tutto campo. Prevede interventi a bassa, media e alta soglia d'accesso, ovvero dalla fase di tossicodipendenza attiva a programmi terapeutici di recupero.

L'Ambulatorio medico presta la sua attività seguendo le persone in carico presso tutti i servizi della Fondazione.

Negli ultimi anni sono state sempre più accolte situazioni di dipendenza senza sostanze (gioco patologico, sex addiction, internet addiction). Alla fase di reinserimento proposta dalla Cooperativa di Lavoro si affianca quella della formazione del Centro Attività Didattiche che organizza corsi per operatori sociali destinati anche e soprattutto agli ex tossicodipendenti.

Riteniamo valido per qualsiasi situazione o periodo storico lo slogan che operatori e volontari della Fondazione Villa Maraini hanno adottato fin dal 1976:

“Dai a chi si droga un motivo per smettere.”

Bassa soglia d'accesso

Già nel 1979 Massimo Barra scriveva: “Gli obiettivi della terapia sono tre: evitare l’irreparabile; migliorare la qualità della vita; catalizzare la riscoperta di alternative.”

Questi stessi tre obiettivi, oggi, vengono politicamente definiti riduzione del danno.

Per la descrizione di ognuna delle fasi di intervento terapeutico riportiamo spunti di riflessione tratti da lezioni o scritti del Fondatore di Villa Maraini.

“Per noi riduzione del danno vuol dire terapia a 360 gradi, l’essenza stessa della terapia che non può permettersi di non tenere conto della realtà, così come essa si presenta, e delle manifestazioni oggettive della patologia tossicomane. Tra queste manifestazioni c’è anche l’incapacità e l’impossibilità di sopravvivere senza droga in una data fase della propria esistenza, la fase in cui pensare ad una soluzione redentoristica è una pia illusione o, peggio, una forma di violenza. Riduzione del danno vuol dire allargare la sfera degli interventi anche a chi non vuole smettere. Riduzione del danno vuol dire stimolare il tossicodipendente affinché assuma un comportamento protettivo nei riguardi del proprio corpo, ovvero che non abbia incidenti di overdose, che non contragga infezione da HIV, Epatite, o altre malattie sessualmente trasmissibili.

Ma come raggiungere questi risultati? Utilizzando dei mezzi opportuni, offrendo cioè al tossico che vive per strada ciò che gli può interessare, ad esempio siringhe, profilattici, informazioni a lui utili su come e dove andare a mangiare o a dormire, come poter accedere ad un trattamento sostitutivo specifico, o come curare un brutto ascesso. Dietro ad ogni siringa, ad ogni profilattico che viene offerto, c’è sempre una mano che li porge, una persona con la quale il tossico riesce a relazionarsi in maniera nuova, disponibile, empatica nei confronti dell’operatore che “sembra capire quale è il mio problema”. Questi interventi vengono definiti “a bassa soglia”, ovvero di facile accesso perché non presuppongono un contratto terapeutico. Le offerte a bassa soglia sono inesigenti, sono indipendenti dalla decisione di uscire dalla propria condizione di disagio.”

Media soglia d'accesso

“Se per il raggiungimento degli obiettivi a breve termine potrà essere sufficiente l'intervento in strada, per dare una maggiore continuità all'intervento, ovvero al percorso terapeutico proponibile alle persone, occorre che questo venga supportato da una seconda fase di accoglienza. Siamo noi che andiamo in strada a dire che si può fare qualcosa di più, ed allora bisogna anche essere pronti ad offrire dei percorsi, delle proposte concrete che possano dare risposta alle esigenze che si vanno a stimolare in strada. È dunque indispensabile avere a valle ed in stretto collegamento tutta una serie di interventi consequenziali, capaci di rappresentare una alternativa competitiva e valida alla vita di strada. I Centri di Accoglienza e di Orientamento, ovvero le strutture la cui accessibilità non è vincolata all'accettazione preventiva da parte dell'utente di programmi di riabilitazione, si collocano, nella nostra modalità integrata di intervento, nella fascia cosiddetta “a media soglia d'accesso.”

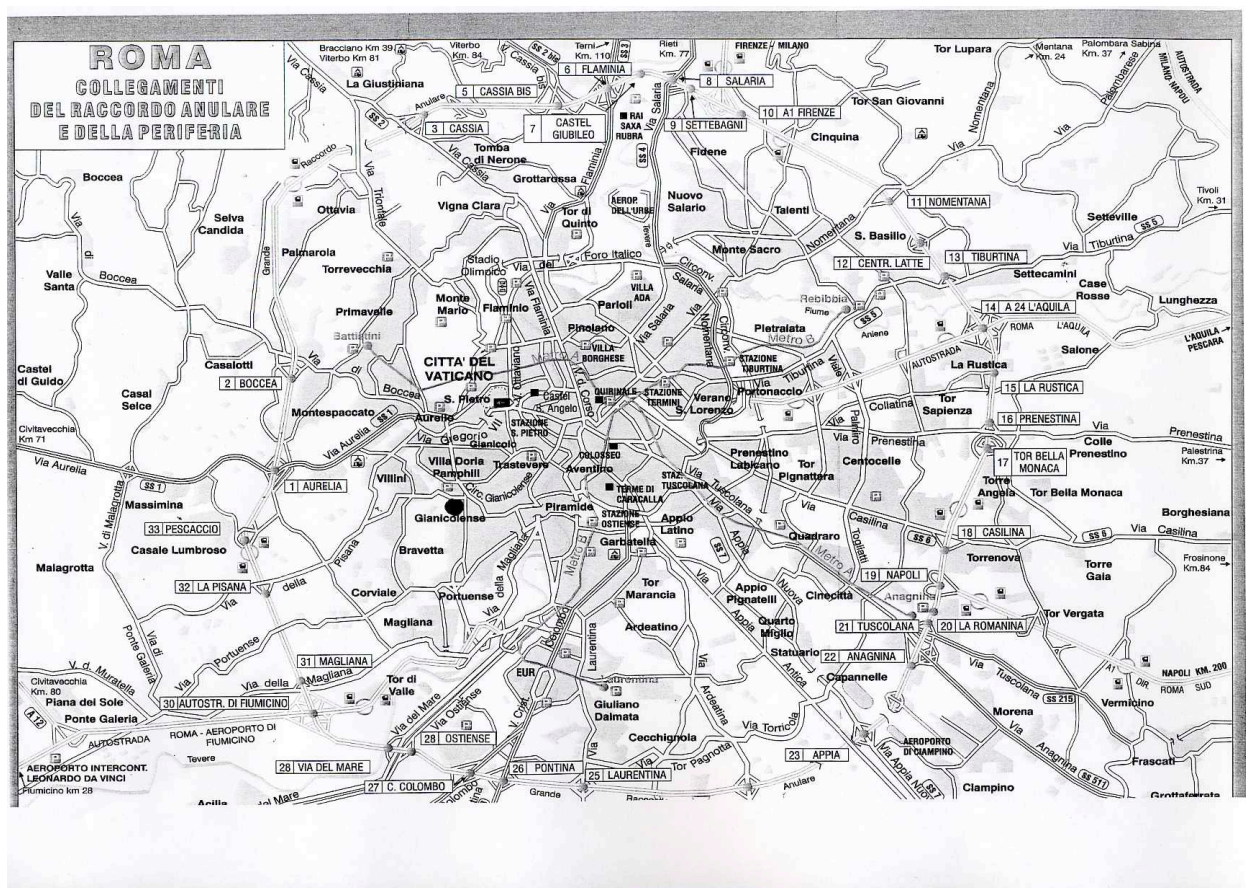
Alta soglia d'accesso

“La condizione drug free è un obiettivo coraggioso che richiede un lungo percorso del quale non è possibile prevedere preventivamente né i modi né i tempi. Per troppo tempo la terapia nel tossicomane si è identificata con la disintossicazione, cioè con lo svezzamento, con il superamento della dipendenza fisica, a dispetto del fatto che nella maggior parte dei casi uno svezzamento non è che un episodio, neanche il più importante, che si ripete decine e decine di volte nella vita di un tossicodipendente. Terapia è invece un concetto molto più complesso, un lungo cammino con i suoi alti e bassi, l'insieme delle strategie che possono utilmente essere messe in atto per giungere infine ad un superamento definitivo della dipendenza. La terapia è quindi un lungo cammino da percorrere insieme in cui non esiste soluzione miracolosa o il metodo valido per tutti capace di..., ma in cui possiamo ricorrere a tutta una serie di strategie e accorgimenti capaci di ottenere gli obiettivi prefissati.”

DOVE SIAMO E COME RAGGIUNGERCI

Villa Maraini si trova a Roma, a via Bernardino Ramazzini n. 31, nel Quartiere Gianicolense.

Per raggiungerla in auto provenendo da fuori città, arrivati a Roma imboccare il GRA (Grande Raccordo Anulare) ed uscire all'uscita n. 30 – Autostrada di Fiumicino in direzione centro.



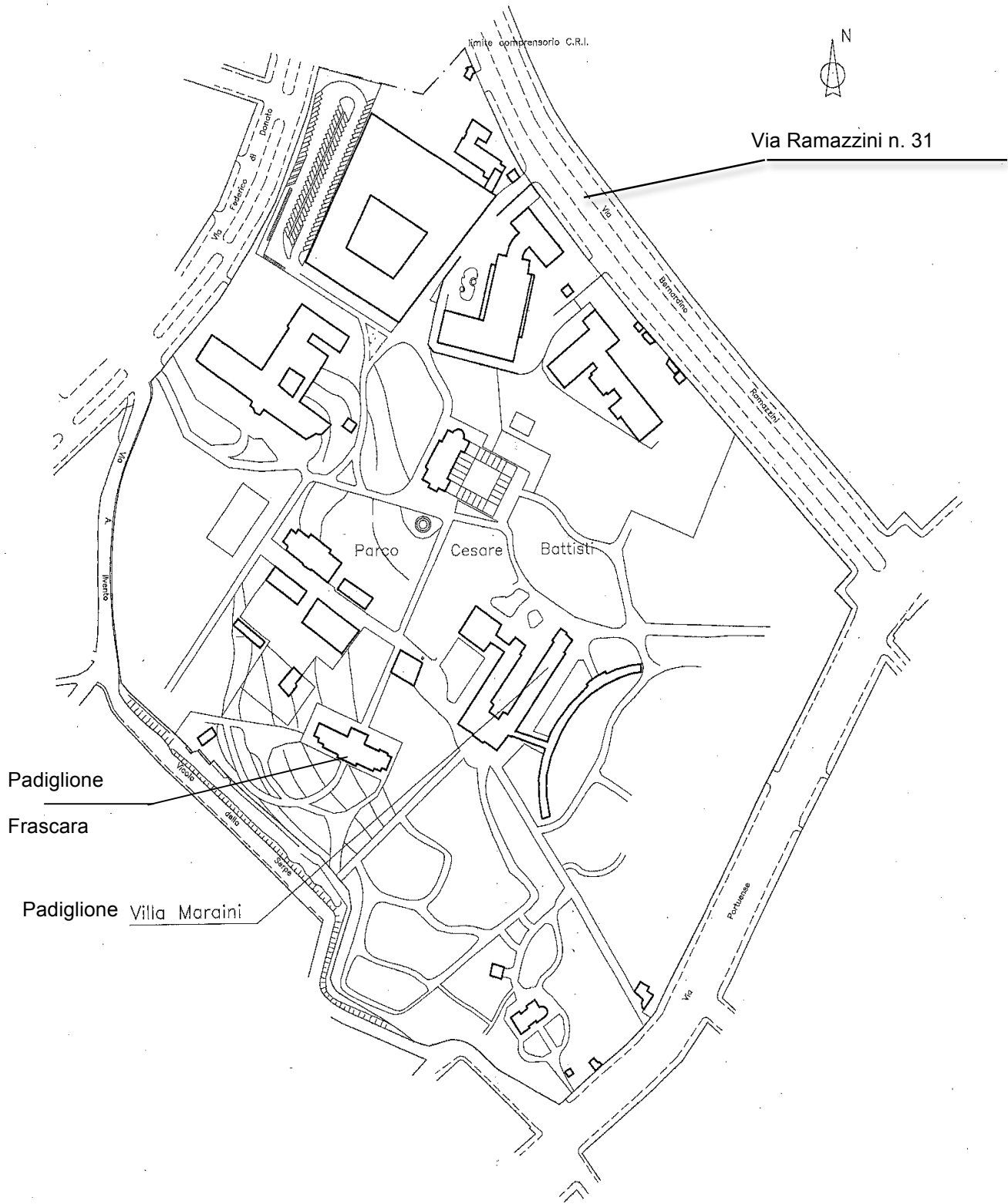
I mezzi pubblici per raggiungere Villa Maraini sono:

dalla Stazione Termini	<p>METRO B Direzione Laurentina Per 4 fermate Scendere fermata Piramide</p> <p>Autobus 719 Alla fermata Cave Ardeatine Direzione Candoni-Rimessa ATAC Per 16 fermate Scendere alla fermata Ramazzini-Val Tellina</p>
dalla Stazione Tiburtina	<p>METRO B Direzione Laurentina Per 8 fermate Scendere fermata Piramide</p> <p>Autobus 719 Alla fermata Cave Ardeatine Direzione Candoni-Rimessa ATAC Per 16 fermate Scendere alla fermata Ramazzini-Val Tellina</p>
dalla Stazione Trastevere	<p>Autobus 786 Alla fermata Stazione Trastevere Direzione Reduzzi Per 9 fermate Scendere alla fermata Ramazzini-Val Tellina</p>
dalla Stazione Ostiense	<p>Autobus 23 Alla fermata Ostiense-Matteucci Direzione Clodio Per 2 fermate Scendere alla fermata Marmorata-Caio Cestio</p> <p>OPPURE</p> <p>Autobus 716 Direzione Teatro Marcello Per 2 fermate Scendere alla fermata Marmorata-Caio Cestio</p> <p>Autobus 719 Alla fermata Cave Ardeatine Direzione Candoni-Rimessa ATAC Per 16 fermate Scendere alla fermata Ramazzini-Val Tellina</p>

DISLOCAZIONE DEI SERVIZI

La Fondazione Villa Maraini ONLUS, che ai sensi del proprio Statuto ha per scopo quello di “... *intervento preventivo, terapeutico, riabilitativo nella patologia da marginalità e da disadattamento con particolare riguardo alle tossicomanie ed alle malattie mentali*”, organizza le proprie attività intramurarie utilizzando due edifici situati nel Parco della Croce Rossa in via B. Ramazzini n° 31, e del quale la Croce Rossa Italiana ha ceduto l’uso gratuitamente alla Fondazione con il vincolo di destinazione per i soli fini istituzionali della stessa.

Questi due edifici sono denominati **Padiglione Maraini** e **Padiglione Frascara**.



PLANIMETRIA 1:2000

PADIGLIONE FRASCARA

Servizi ubicati nel Padiglione Frascara e relativi Responsabili:

- ◆ Servizio Semiresidenziale Terapeutico Riabilitativo (SRTR-D)- dott.ssa M. Luisa Riggi

- ◆ Ambulatorio Riduzione del Danno H24 (ARD) -dr. Ettore Rossi

- ◆ Unità Mobile Riduzione Rischi e Prevenzione Patologie Correlate H24 (CDR4)- dr.Ettore Rossi

- ◆ Trattamento Integrato Ambulatoriale - già Telefono in Aiuto - dott. Vincenzo Palmieri

- ◆ Servizio Semiresidenziale Accoglienza Notturmo (SRRD)- dott. Paolo Carminati

- ◆ Centro Attività didattiche e formative -dott.ssa Annamaria Ruggerini

- ◆ Programma Restart dott.Carlo Attanasio

- ◆ Servizio Unità HIV e HCV-dott.ssa Tania Di Giovanni

SERVIZI DIVISI PER TIPOLOGIA

~~~~~  
Servizio Semiresidenziale Terapeutico Riabilitativo (SRTR-D)  
~~~~~

Servizio Semiresidenziale notturno (SRRD)

~~~~~  
Ambulatorio Riduzione del Danno H24 (ARD)  
~~~~~

Trattamento Integrato Ambulatoriale

Telefono in Aiuto

~~~~~  
Servizio consultoriale diurno

Unità HIV

~~~~~  
Unità Mobile Riduzione Rischi e Prevenzione Patologie Correlate H24 (CDR4)
~~~~~

- Servizi accessori

Centro Attività didattiche e formative

- Servizio Residenziale

Progetto Restart

Anche se l'ubicazione e il relativo svolgimento al primo piano di parte delle attività diurne e di quelle notturne parrebbero coincidere con rischio di commistione di utenza, questo non accade in quanto, pur ubicati i due settori (Unità HIV e Centro Notturmo - vedi seguito) in una stessa zona dell'edificio, l'orario degli stessi non coincide né è parzialmente sovrapponibile.

---

L'organico del personale adibito ai vari settori garantisce un alto livello di assistenza, sia dal punto di vista quantitativo - garantito da un numero di operatori presenti più che sufficiente all'utenza afferente ai servizi ed alle attività prestate agli stessi - che da quello qualitativo - garantito dalla qualificazione formativa e professionale degli stessi operatori.

Il rapporto di lavoro che gli Operatori intrattengono con la Fondazione è di natura esclusivamente libero-professionale o di collaborazione a progetto.

Agli Operatori a collaborazione libero professionale si affiancano operatori volontari presenti a vario titolo: Volontari del Soccorso ed Infermiere Volontarie della C.R.I., Tirocinanti, Corsisti ed altri Volontari, tutti con varie qualifiche e titoli di studio.

Le attività sanitarie svolte all'interno dell'ambulatorio ne definiscono l'impiego quale "ambulatorio - sala visite" - ivi compresa la somministrazione di terapie farmacologiche - , escludendo l'utilizzo di apparecchi medicali e strumentari particolari.

Il Centro Notturmo dispone di un totale massimo di 16 posti letto ripartiti su tre locali e suddivisi tra posti uomini e posti donne. Il Progetto Restart ha a disposizione 4 posti.

Un ulteriore locale è adibito a sala notte per gli Operatori.

Nei restanti locali vengono svolte in genere attività consultoriali e/o di ufficio.

**Il Direttore Sanitario**

**(dr. Ettore Rossi)**

---

## **UNITÀ MOBILE RIDUZIONE RISCHI E PREVENZIONE PATOLOGIE CORRELATE H24 (CRD4)**

Situata al Primo Piano

**Apertura: H 24**

Personale minimo per turno: n° 1 **Operatore Sociale**  
n° 1 **Medico**  
n° 1 **Volontario del Soccorso della C.R.I.**

**Sono presenti nell'equipe a tempo parziale 1 psicologo ed 1 amministrativo**

### **OBIETTIVI:**

- ridurre i decessi per overdose;
- intervenire in casi di astinenza con terapie farmacologiche agoniste (metadone) ed antagoniste degli oppiacei;
- intervenire in casi di crisi familiari legate alla tossicodipendenza.

Il servizio nasce dall'esperienza maturata dalle unità mobili itineranti d'appoggio al camper. Nel corso del tempo si è evidenziata l'esigenza di estendere l'attività a tutto il

---

territorio della capitale, sempre nell'ottica di portare aiuto e sostegno a coloro che non si rivolgono direttamente ai servizi.

La base operativa è in collegamento via radio con l'autoparco della C.R.I.

L'equipe, composta da un medico, un operatore sociale ex tossicodipendente e un Volontario del Soccorso C.R.I., interviene in tutta la città, utilizzando un mezzo targato C.R.I. ed appositamente attrezzato, su richiesta o attivazione dell'interessato, di un qualunque cittadino, della Sala Operativa della Croce Rossa Italiana, della Guardia Medica, dei pronti Soccorsi Ospedalieri, dei Reparti Ospedalieri, degli Istituti Penitenziari romani, della Polizia e dei Carabinieri. La sala operativa ha la possibilità di collegamento con il servizio 118.

Interviene quindi in casi che vanno dall'overdose all'astinenza, alle situazioni di crisi in soggetti tossicodipendenti nei luoghi più disparati: nel loro domicilio, per strada, negli ospedali, nelle carceri, nelle celle di sicurezza dei Commissariati di Polizia e delle Stazioni dei Carabinieri, nei carceri militari, nelle celle di sicurezza del Tribunale in attesa di processo.

☎ 06.558.77.77 – 06.65.75.30.55.

**Il Direttore Sanitario  
(dr. Ettore Rossi)**

---

## **AMBULATORIO RIDUZIONE DEL DANNO H24 - (ARD)**

### **Situato al primo piano**

**Apertura: H 24** ( ambulatoriale )

Personale per turno diurno: n° **1 Medico**  
n° **1 Operatore S.S.**


Sono inoltre impiegati a tempo parziale **2 psicologi, operatori sociali, infermieri**

Vi si effettua attività di diagnosi e terapia, escludendo l'utilizzo di apparecchi medicali e strumentari particolari. Offre una prima risposta all'esigenza, il più delle volte farmacologica, di chi chiede aiuto a Villa Maraini. Rappresenta il supporto indispensabile per tutti i servizi della Fondazione Villa Maraini. É aperto all'esterno a chiunque vi si rivolga, senza alcuna distinzione o preclusione. Interviene con terapie specifiche in caso di astinenza, supportando il paziente sino alla completa disassuefazione. Si è anche particolarmente specializzato, in oltre 25 anni di esperienza, nelle terapie con farmaci agonisti ed antagonisti degli oppiacei. L'ambulatorio attua una presa in carico sanitaria con inquadramento clinico del paziente, valutazione dello stato generale internistico ed infettivologico, eventuale prescrizione per analisi ematochimiche che vengono effettuate gra-

---

tuitamente nell'ambulatorio gemello situato in un altro Padiglione contiguo. Specifica attenzione viene posta nella diagnosi delle malattie a trasmissione ematica e/o sessuale, in particolare dell'infezione da HIV con la possibilità di eseguire il test immediato, e nel successivo monitoraggio per valutare lo stato immunitario del paziente. Dal settembre del 1996 i soggetti assistiti a Villa Maraini possono prenotare gli esami del sangue per valutare le loro condizioni generali e specifiche di salute; questo è stato reso possibile grazie all'intervento della Croce Rossa che effettua lo screening presso il proprio Laboratorio Centrale. Un nucleo di Infermiere Volontarie della C.R.I. aiuta i medici nelle diverse attività dell'ambulatorio.

Le attività sanitarie svolte all'interno dell'ambulatorio ne definiscono l'impiego quale "ambulatorio - sala visite" - ivi compresa la somministrazione di terapie farmacologiche - , escludendo l'utilizzo di apparecchi medicali e strumentari particolari.

 06.65.75.30.24

**Il Direttore Sanitario  
(dr. Ettore Rossi)**

---

## **SERVIZIO SEMIRESIDENZIALE ACCOGLIENZA NOTTURNA (SRRD)**

Situato al Primo piano

**Apertura:** tutti i giorni **dalle 20 alle 9** ( semiresidenziale notturno )

Utenza massima giornaliera: 16

Personale per turno : **n°2 Operatori** qualifica: **Operatore Sociale e/o Psicologo**

Strettamente collegato all'intervento in strada ed in generale ai servizi a bassa soglia, e per dare una maggiore continuità all'intervento, ovvero al percorso terapeutico proponibile alle persone, occorre che questo venga supportato da una seconda fase di accoglienza che offra delle proposte concrete che possano dare risposta alle esigenze che si vanno a stimolare in strada. È dunque indispensabile avere a valle ed in stretto collegamento tutta una serie di interventi consequenziali, capaci di rappresentare una alternativa competitiva e valida alla vita di strada. I Centri di Prima Accoglienza - Diurni e Notturni -, ovvero le strutture la cui accessibilità non è vincolata all'accettazione preventiva da parte dell'utente di programmi di riabilitazione, si collocano, nella modalità integrata di intervento di Villa Maraini, nella fascia cosiddetta a bassa e media soglia d'accesso.

---

## REGOLAMENTO

Il Centro Notturmo di 1° Livello è situato nel Padiglione Frascara: qui vengono ospitati tossicodipendenti senza fissa dimora.

I posti letto disponibili sono 16.

É possibile accogliere uomini e donne. Si può prenotare un posto letto telefonando al numero 06.65.75.30 56 oppure presentandosi di persona in quanto l'accoglienza è immediata ed informale, condizionata solo dalla disponibilità di posti. La permanenza media è breve per mantenere costante un'elevata disponibilità di posti per l'utenza.

Il Centro apre alle ore 21: l'accoglienza inizia alla sera con la possibilità di usufruire del servizio mensa della Fondazione (ubicato in altro edificio) che fornisce oltre la cena anche la prima colazione; gli utenti hanno a disposizione un bagno con doccia per lavarsi ed eventualmente la possibilità di cambiarsi con abiti puliti.

Vengono accettate anche persone non drug-free, ponendo come unica condizione il divieto di introdurre sostanze stupefacenti all'interno del servizio.

La finalità principale è quella di creare un luogo dove persone con problemi di tossicodipendenza possano trascorrere la notte, in un ambiente alternativo alla strada, e decantare per un breve periodo di accoglienza ed orientamento. L'ambiente è confortevole, prevede una zona conversazione dove poter accedere a riviste, materiale informativo di prevenzione, televisione e videoregistratore.

Durante la notte gli operatori assistono gli ospiti dal punto di vista medico e psicologico

I servizi igienici per gli utenti sono divisi tra uomini e donne.

I locali docce sono in comune, e per ovviare ad una possibile commistione l'orario per l'utilizzo delle stesse è differentemente regolamentato. Eventualmente gli utenti possono usufruire dei locali doccia situati al piano terra, normalmente utilizzati dagli utenti della

---

Comunità Terapeutica Semiresidenziale, che nell'orario di apertura del Centro Notturmo sono a disposizione in quanto la C.T. diurna è chiusa.

Considerando che durante l'utilizzo "alternato" dei locali docce anche per i servizi igienici si pone tale alternanza, gli utenti possono utilizzare gli altri bagni destinati all'utenza ed ubicati nello stesso edificio.

Alle 7 del mattino viene data la sveglia e dopo la sistemazione mattutina gli utenti possono usufruire del servizio mensa ubicato nell'altro padiglione.

Le pulizie delle stanze e dei servizi vengono effettuate a turno dagli stessi utenti del Centro.

Liberate le stanze, l'operatore addetto ritira il materiale lettereccio di coloro che non verranno ospitati nella notte successiva e lo deposita nel locale apposito, da dove verrà successivamente prelevato per essere trattato nel locale lavanderia ubicato nell'altro padiglione a disposizione della Fondazione. Sempre dall'altro Padiglione proviene il materiale lettereccio per i nuovi utenti del Centro.

Il Centro aderisce al regolamento interno della Fondazione.

☎ 06.65.75.30.56.

**Il Direttore Sanitario**  
**(dr. Ettore Rossi)**



---

coglienza da parte della Comunità e degli operatori dei vari servizi sia della Fondazione Villa Maraini che dei SERD. e di tutti gli altri servizi che operano nel campo della tossicodipendenza, sentendosi a proprio agio ed avendo così la percezione di essere accettato.

A questo proposito è importante tra i vari servizi della Fondazione il rapporto di collaborazione che si stabilisce tra gli operatori, i quali è necessario che comunichino tra loro le informazioni per poter accogliere al meglio la persona che chiede aiuto e farla sentire che i vari servizi lavorano insieme per dare le risposte adeguate ai suoi bisogni specifici, in base ad una attenta lettura della propria situazione.

Valutata la motivazione di voler intraprendere un programma terapeutico in Comunità Diurna, la persona viene inserita nei gruppi di accoglienza che si tengono due volte a settimana. Qui si approfondiscono le scelte che la persona vuole fare e si valuta se la spinta ad entrare in Comunità è determinata dalla famiglia e/o dalle situazioni esterne (problemi legali, esigenze contingenti, ecc.) oppure da una scelta personale.

Si fa leva sulle potenzialità inesprese in modo da farle diventare gli strumenti del cambiamento aiutando la persona a riconoscere di essere l'artefice della propria condizione e quindi anche del possibile cambiamento. Il confronto con gli altri è fondamentale per avere la consapevolezza della propria condizione e prendere coscienza del proprio stato esistenziale. Il rispetto dei piccoli impegni prescritti (come aiutare in casa, rispettare alcune regole, prendersi cura di sé, ecc.) rappresenta la dimostrazione tangibile che la persona è capace di raggiungere gli obiettivi che si prefigge. La fiducia e la sincerità sono gli elementi di base per sviluppare positivamente un percorso terapeutico.

L'accoglienza viene fatta da due operatori della Comunità i quali si confrontano con gli altri componenti dello staff della C.T.: insieme si analizzano i singoli casi e si decide l'ingresso in Comunità.

Per accedere ai gruppi dell'accoglienza, non è indispensabile un preventivo svezza-mento dal metadone o altre terapie farmacologiche, trattandosi in molte situazioni di casi con alle spalle un lungo periodo di politossicomania.

---

Il lavoro all'interno del gruppo e il coinvolgimento sempre maggiore delle persone agli stimoli nuovi o ad una diversa prospettiva di vita, portano il soggetto a staccarsi dalle sostanze e ad iniziare la terapia con l'antaxone, un antagonista degli oppiacei, importante 'scudo protettivo' nei momenti di crisi, quando è più facile il "richiamo della droga

Tale terapia farmacologica durerà anche nella prima fase del programma terapeutico (circa quattro mesi).

Durante l'accoglienza si contattano già i familiari in quanto il loro apporto è importante per lo sviluppo del programma terapeutico.

Quando gli operatori dell'accoglienza ritengono sia il momento opportuno si fanno degli incontri sia con i genitori o partner, da soli o insieme al soggetto tossicomane, con l'obiettivo di coinvolgerli e fare un quadro delle dinamiche familiari.

I tempi della fase di accoglienza, come quelli dell'intero percorso comunitario non sono uguali per tutti, ma variano in funzione del soggetto, dei suoi bisogni e in considerazione della effettiva crescita personale.

L'accoglienza e la preparazione viene effettuata anche nel carcere di Rebibbia con gruppi settimanali da parte degli operatori del Progetto Carcere della nostra Fondazione.

Quando il soggetto si dimostra pronto ed è così coinvolto pienamente nell'impegno dei gruppi, cominciando ad uscire dall'isolamento ed ad aprirsi emotivamente condividendo con gli altri i propri problemi ed è consapevole del lavoro che dovrà fare in prima persona e proiettato nel processo di cambiamento che la struttura gli può offrire, allora entra a far parte della Comunità.

All'inizio viene affidato ad uno dei residenti più anziani in genere un maior che gli fa da guida e da punto di riferimento per facilitare il suo inserimento e coinvolgimento nella struttura. Le figure del responsabile delle persone e dei maior insieme agli operatori, danno gli stimoli adeguati e il sostegno necessario alla persona per facilitare l'inserimento nel gruppo dei residenti.

---

Da questo momento inizia il lavoro specifico mirato al singolo soggetto, attraverso una rete di interventi collegati tra loro che pianifichino risposte in funzione dei vari aspetti che presenta la persona.

### ***Intervento sul soggetto***

Si sviluppa contemporaneamente su due linee parallele:

a) Intervento sul comportamento, indirizzato a stimolare il singolo alla responsabilità e all'impegno sul lavoro che deve assumere e condurre in modo costante: al rispetto di sé stesso, degli altri e dell'ambiente in cui vive, a dare valore ai rapporti con il prossimo nel rispetto della persona umana e a ciò che possiede e si guadagna (come i soldi, gli oggetti, ecc.).

Concretamente ciò si sviluppa nella vita quotidiana della Comunità.

b) Intervento intrapsichico, mirato da un lato a dare sostegno alla persona e dall'altro ad aiutare la stessa a capire i nuclei disfunzionali di base e a rimuoverli o rielaborarli, creando un nuovo equilibrio funzionale; questo in quanto noi crediamo che nella tossicodipendenza, oltre ai problemi familiari e sociali, ci sia un problema rispetto ad una carente struttura della personalità del tossicodipendente relativa ad una mancata introiezione di modelli positivi di riferimento.

L'intervento psicologico rappresenta il fulcro centrale del programma terapeutico ed è incentrato sull'obiettivo di rivalutare le potenzialità sommerse della persona e stimolarla a dare valore agli aspetti positivi di sé.

Si sviluppa attraverso due tipi di intervento: colloqui di sostegno individuali e gruppo di terapia sui sentimenti, effettuati dagli operatori della Comunità in relazione alle problematiche e alle necessità specifiche della singola persona.

---

Questa viene presa in carico da un operatore che la seguirà per tutto il programma terapeutico, salvo situazioni particolari che dovessero richiedere altri o diversi tipi di interventi.

L'operatore diventa così un riferimento preferenziale che facilita il soggetto ad intraprendere le relazioni con gli altri, necessarie per un confronto continuo e una verifica con la realtà; strumenti fondamentali anche per il futuro inserimento sociale e lavorativo.

Il gruppo dei sentimenti viene svolto dagli stessi operatori a turno (sono presenti due operatori in ogni gruppo), con l'obiettivo di favorire l'espressione dell'emotività, tipicamente bloccata nel tossicodipendente.

Le persone vengono stimolate sia a sentire che a manifestare, in modo sano, i sentimenti di rabbia repressi e inespressi sia a godere dei sentimenti di gioia, spesso soffocati o distorti.

Tale gruppo viene svolto con la supervisione diretta, utilizzando lo specchio unidirezionale e l'interfono. Naturalmente gli utenti sono a conoscenza del nostro modo di lavorare e delle persone che svolgono la supervisione.

---

## ***Intervento sulla famiglia del soggetto***

Tale intervento si articola in diversi tipi di approccio:

a) È necessario intervenire sulla apertura-chiusura della famiglia. Questo attraverso dei gruppi di famiglie dove il singolo nucleo familiare è stimolato ad esprimere le proprie difficoltà, sperimentando da un lato la possibilità di farlo senza essere giudicati ma accettati; dall'altro la possibilità di potersi "sfogare" e condividere le difficoltà che la tossicodipendenza di un membro della famiglia comporta al nucleo.

Si aiutano le persone a confrontarsi con gli altri, a condividere i problemi ed uscire così dall'isolamento, dal senso di vergogna e dall'autoemarginazione. Questo intervento può essere effettuato anche da operatori che non hanno una preparazione specifica.

b) Intervento sul singolo nucleo familiare: permette di intervenire sulle dinamiche disfunzionali esistenti nelle relazioni tra i suoi membri, dovuta alla confusione dei ruoli e quindi ad un modo incongruo di viverli l'altro diverso da sé, nel contesto familiare.

La terapia familiare permette di riequilibrare il sistema affinché possa funzionare in modo sano.

c) In diversi casi è necessario intervenire sulla coppia genitoriale.

La famiglia funziona se la coppia genitoriale ha una relazione positiva, basata sullo scambio e sulla condivisione delle problematiche familiari e del rapporto con i figli, cosa che nella famiglia del tossico-dipendente è spesso carente e a volte inesistente.

L'intervento sulla coppia permette di riequilibrare i ruoli e di investire di responsabilità entrambi, aiutandoli a sentirsi importanti e significativi.

Per questi ultimi tipi di intervento (b e c) vengono impiegati operatori con una preparazione specifica in terapia familiare e relazionale.

---

## ***Intervento sul sociale e inserimento lavorativo***

Accanto agli interventi strettamente terapeutici si mette a disposizione dei soggetti in trattamento il supporto necessario ad affrontare le molteplici e complesse problematiche sociali. Poiché problemi di tale tipo interferiscono con il cammino dei soggetti in Comunità, il servizio indirizza la sua azione alla soluzione delle problematiche esistenziali di primaria rilevanza (situazioni familiari precarie, separazioni, figli minori, scolarità, inserimento in circuiti di formazione professionale, ricerca di lavori, alloggi, posti letto, ecc.) e di problemi di tipo amministrativo (sussidi, invalidità, assicurazioni e previdenza, iscrizione alle liste di collocamento, ecc.).

Il nostro progetto prevede anche corsi di formazione – attraverso tirocini formativi - che possono dare un insegnamento e una professionalità: corsi per tipografo; corsi per fotocomposizione; corsi di informatica; corsi di giardinaggio e florovivaistica; corsi cucina/mensa. Tali corsi si sviluppano in collaborazione con la "Villa Maraini Cooperativa Sociale Srl O.n.l.u.s.", che organizza alcuni di questi corsi e/o fornisce le attrezzature per lo sviluppo di essi. La stessa può rappresentare anche uno sbocco lavorativo per alcuni dei ragazzi che finiscono il programma terapeutico.

Nel servizio trovano, inoltre, una risposta quei soggetti che oltre alla realtà della tossicodipendenza, presentano una situazione giudiziaria problematica.

Relativamente ai soggetti in misure alternative la Comunità si avvale del "Progetto Carcere", servizio che offre una serie di attività ed interventi articolati a livello di prima accoglienza, orientamento e consulenza. Il numero dei posti previsto per questi soggetti non supera le 12 unità ed è comunque riservato a persone adulte.

---

## ***La vita comunitaria e le sue regole***

Si sviluppa nelle seguenti attività:

a) **ATTIVITÀ ERGOTERAPICHE:**

1. cura e pulizie degli ambienti
2. ergo-terapia nel settore cucina/mensa
3. corsi di formazione per gli utenti;

b) **ATTIVITÀ RICREATIVE E SPORTIVE:**

1. ping-pong, calcio balilla, giochi di società, pallavolo, calcetto, yoga
2. raduni sportivi annuali invernali ed estivi
3. gite al mare nei periodi estivi;

c) **ATTIVITÀ CULTURALI:**

1. visite a musei, mostre
2. gite culturali
3. proiezioni di filmati
4. periodico di informazione gestito dagli utenti e pubblicato sul sito della Fondazione
5. utilizzo e gestione della biblioteca
6. laboratorio teatrale
7. partecipazione alla mostra annuale dei cento presepi con un presepe realizzato dagli utenti;

d) **RIUNIONI:**

1. incontri di autocoscienza ed auto-aiuto gestiti dagli utenti
2. assemblea generale della Comunità, alla quale partecipano tutti, operatori e residenti;

e) **PSICOTERAPIA:**

1. di gruppo ed individuale
2. della famiglia e delle coppie genitoriali;

f) **SESSIONI INFORMATIVE**

1. malattie infettive legate all'uso di sostanze stupefacenti (epatiti, HIV)
2. gruppi di sostegno psicologico sulle problematiche inerenti la sieropositività e l'infezione da HIV
3. educazione sessuale e sanitaria.

---

Inoltre, vengono organizzate lezioni informative, tenute da medici esperti, sulle malattie infettive legate all'uso di sostanze stupefacenti (epatiti A, B, C, infezione da HIV) e gruppi di sostegno psicologico sulle problematiche inerenti la sieropositività e l'infezione da HIV. Incontri sull'educazione sessuale e sanitaria.

Le regole principali della Comunità vertono sul principio fondante del rispetto dell'altrui, a ciò si perviene: rispetto delle norme di convivenza, comprensione ed ascolto, divieto di sostanze a tutto tondo. Altre norme riguardano gli orari che regolano il normale svolgimento delle attività comunitarie in precedenza menzionate. Ai soggetti affetti da forme potenzialmente infettive è richiesto di evitare i comportamenti a rischio, nonché il rispetto delle norme igieniche.

La Comunità non richiede nessuna retta né alcun contributo finanziario agli utenti che la frequentano in regime di convenzione con terzi, in quanto accreditata dalla Regione Lazio: Decreto del Commissario ad Acta 11/02/2013, n. U00033

Nel rispetto di sé, dell'altro e delle piccole regole di vita in comune, supportato dalla psicoterapia e dalla solidarietà di tutti, attraverso la partecipazione attiva, il tossicodipendente impara a riconoscere le proprie capacità, le potenzialità e i propri limiti, tale da acquisire un equilibrio psicofisico, dove i fallimenti o i successi – a qualsiasi titolo – risultano motivo di crescita/rafforzamento della propria personalità riducendo così la ricaduta verso le sostanze.

Si responsabilizza, fa contatto con le proprie emozioni e impara a gestirle in modo sano, raggiungendo un equilibrio, riuscendo quindi a cambiare il proprio stile di vita e a portare questo cambiamento fuori dalla Comunità, nella propria famiglia, nella società.

Come passo ulteriore, il fine programma rappresenta un momento di particolare tensione relativa all'imminente distacco. Soprattutto in questa fase l'utente è sostenuto e accompagnato, sapendo che ha la disponibilità della Comunità che lo guida affinché lui si gestisca con le proprie capacità.

---

La persona nel suo reinserimento, continua a fare i colloqui individuali per circa tre mesi con l'operatore che l'ha seguita per tutto il programma terapeutico.

\*\*\*\*\*

In un programma così articolato, il ruolo dell'operatore è impegnativo e diversificato: deve avere la capacità di saper intervenire nella complessità delle situazioni che il tossicodipendente presenta, usando il proprio ruolo in modo dinamico e flessibile in funzione anche delle particolari condizioni di ognuno. Per questo le figure professionali sono diverse e comprendono Psicologi, Operatori di Comunità, Operatori Sociali ed ex tossicodipendenti. La nostra esperienza ci dice che il gruppo degli utenti si conforma al modello che presenta il gruppo degli operatori.

Quest'ultimo in qualche modo fa da specchio agli utenti: pensiamo, quindi, a quanto sia fondamentale l'integrazione, la coerenza ed un rapporto fluido di confronto e condivisione tra gli operatori dello staff

#### Riunioni di equipe e supervisione

- Riunione settimanale dell'équipe degli operatori é il lavoro di analisi e discussione sull'andamento della Comunità. Si dà particolare attenzione alla situazione delle singole persone, all'impegno e alle responsabilità che questi assumono rispetto a sé stessi ed al gruppo degli utenti.

Ci si confronta con gli altri operatori cercando una integrazione tra l'impegno e l'an-

---

damento della vita quotidiana da parte degli utenti e il lavoro che svolgono in psicoterapia. Quindi si prendono eventuali decisioni rispetto interventi e/o cambiamenti da fare nei confronti di ciascuno.

- Supervisione settimanale degli operatori con un supervisore esterno, per aiutare l'équipe ad elaborare le proprie dinamiche interne, evitando così invischiamenti e strumentalizzazioni e lavorare in stretta collaborazione, assumendo atteggiamenti e modalità di intervento univoche per evitare di riproporre all'utente le stesse dinamiche disfunzionali che lui si è vissuto in famiglia nel rapporto discrepante con le proprie figure genitoriali.

\*\*\*\*\*

Infine è importante accennare alle situazioni terapeutiche difficili, che non si concludono con un successo terapeutico pieno, con il classico "prodotto finito", obiettivo visto rigidamente da molte Comunità residenziali: non con tutte le persone che chiedono aiuto ha successo l'intervento. Tra i casi nei quali più facilmente si verificano gli abbandoni, molti sono dovuti all'inizio del rapporto terapeutico, dove le richieste di aiuto da parte del tossicomane avvengono sotto la spinta di pressioni fatte dalla famiglia o da problemi legali oppure dall'esigenza di riprendersi per rifiatore un po' dall'estenuante rapporto con la droga. In questi casi i soggetti sono poco motivati ad un effettivo distacco dalle sostanze e ai primi ostacoli abbandonano il percorso terapeutico, in altri casi gli abbandoni sono dovuti a persone che dopo aver intrapreso un iter terapeutico non si sentono in grado di effettuare una reale scelta di cambiamento del proprio stile di vita. Questi abbandoni non si devono considerare degli insuccessi: noi sappiamo che se abbiamo comunque creato un aggancio, un rapporto di fiducia, pur avendo avuto un solo contatto con il soggetto, quest'ultimo si ricorderà della nostra disponibilità e quando sarà più mo-

---

tivato tornerà a chiederci aiuto: a questo punto si potrà nuovamente riprendere un rapporto che sarà certamente più solido e più proficuo.

Questi sono i presupposti metodologici e gli aspetti salienti dell'intervento che la Comunità ha man mano sviluppato nel corso dei molti anni di lavoro. Tale sviluppo è importante che continui affinché non ci si trovi impreparati ad affrontare i cambiamenti che il fenomeno droga ci propone in modo sempre più complesso.

Questa impostazione si articola anche a livello strutturale-organizzativo con la costante nascita, all'interno della Fondazione, di nuovi servizi, diversi, ma integrati tra loro, capaci di seguire i vari passi dell'iter terapeutico, dal momento dell'aggancio e dell'accoglienza fino alla scelta di uscita, o per necessità di proseguire altrove la terapia, in contesti più idonei, o perché lo scopo è stato raggiunto e la persona non è più dipendente, neanche dalla struttura stessa.

È una filosofia d'intervento improntata a cercare di stimolare a livello individuale una maturazione ed una crescita personale adeguate alla "fase" che l'individuo sta passando e quindi con gli obiettivi a misura delle sue capacità e potenzialità; e a livello più globale, un intervento "di rete" che preveda non lo spostamento passivo del tossicodipendente nei servizi, peregrinazione inutile ed antiterapeutica, bensì una convergenza delle risorse e stimoli da parte dei familiari, degli operatori e delle strutture, affinché ognuno possa sostenere e favorire il cambiamento.

### ***L'ingresso nel servizio S.R.T.R.-D (1ª fase)***

---

L'ingresso del nuovo utente in Comunità avviene solitamente all'inizio della settimana, questo per permettere una gradualità nell'inserimento e nella conoscenza della struttura da parte del nuovo entrato.

L'utente viene presentato a tutti gli operatori dai colleghi dell'accoglienza che ne hanno redatto l'anamnesi personale e familiare, questo avviene nella riunione di équipe la settimana precedente l'ingresso in Comunità.

Per i soggetti detenuti presso le Case Circondariali di Roma, l'ingresso in Comunità avviene attraverso l'accoglienza svolta dagli operatori del Progetto Carcere della Fondazione Villa Maraini, attraverso gruppi settimanali, all'interno delle carceri. Saranno gli operatori del Progetto Carcere a presentare il nuovo ingresso all'équipe della C.T. Semi-residenziale.

La conoscenza della persona e l'analisi della sua situazione: familiare, fisica, psicologica e del contesto sociale, e la base sulla quale viene costruito il primo intervento:

- a) scelta del referente tra il gruppo dei maiores (ragazzi che si trovano nella fase finale del percorso terapeutico in Comunità), che avrà il compito di guidare, per un mese, il nuovo entrato nella vita della C.T., stimolando il gruppo e la persona presa in carico ad un impegno finalizzato al coinvolgimento e all'accoglienza. Tale compito da parte del maior sarà seguito in modo sistematico e attento dall'operatore referente del maior stesso;
- b) scelta dell'operatore che seguirà il nuovo entrato, svolgendo con lui colloqui terapeutici settimanali per l'intera durata del programma, e relazionando l'équipe degli operatori ogni due mesi sull'andamento della terapia svolta, ottenendo un utile feedback da parte dei colleghi sul soggetto;
- c) convocazione dei familiari nei gruppi svolti con cadenza settimanale in Comunità: la partecipazione dei familiari al percorso terapeutico dell'utente spesso presenta difficoltà di coinvolgimento, d'altra parte le resistenze dei familiari alla presenza nei gruppi a volte sono il preludio di comportamenti finalizzati a "sabotare" il programma

---

dell'assistito, è per questo che ove è possibile il contatto con la famiglia si svolge già nella fase dell'accoglienza;

- d) possibilità di assunzione del Naltrexone (farmaco antagonista degli oppiacei, per gli assuntori di eroina) per la durata di circa 4 mesi dall'ingresso in Comunità. La differenziazione nella durata della somministrazione del farmaco dipende dalla provenienza del soggetto, infatti se proviene dall'accoglienza in C.T., già assume il farmaco; mentre nel caso di soggetti provenienti dalle Case Circondariali l'inizio della terapia coincide con l'ingresso in Comunità.

### ***Il Coordinamento S.R.T.R.-D (2ª fase)***

Dopo un periodo di circa 4 mesi di Comunità, nei quali l'utente ha avuto modo di inserirsi all'interno del gruppo, l'intervento svolto si pone come obiettivo quello di porre l'individuo di fronte alla conduzione di impegni, prevalentemente pratici, che gli offrano la possibilità sia di un contatto maggiore con l'équipe degli operatori, sia di confrontarsi con le difficoltà che emergono nel "condurre" la vita lavorativa nella Comunità, soprattutto a chi per molto tempo si è lasciato "condurre" dalle sostanze.

Questi obiettivi sono perseguibili introducendo il ruolo del coordinatore: due per la casa e due per i lavori.

Tale impegno non ha una funzione di compimento del percorso terapeutico ma quello di "stanare" il soggetto nella sua adattabilità alla vita comunitaria per poter quindi educare ed indirizzare l'utente al percorso terapeutico permettendo di lavorare sulla struttura di personalità del soggetto.

Rispetto a tale obiettivo ci sembra adeguato indicare in circa due mesi il tempo necessario per poter esperire al compito di "coordinatore", con la possibilità nel corso della seconda fase, che dura circa sei mesi, di svolgere più volte tale impegno, ove ce ne fos-

---

se la necessità terapeutica.

Il compito di coordinatore deve essere supportato e a sua volta supportare il processo terapeutico, un feedback importante per condurre il soggetto a prendere contatto con i suoi limiti e le sue capacità. Gli impegni dei coordinatori saranno quindi portati avanti con l'aiuto degli operatori con i quali svolgeranno due brevi incontri giornalieri: uno la mattina ed uno il pomeriggio per organizzare le attività lavorative. Inoltre settimanalmente si incontreranno insieme al responsabile delle persone (figura che esamineremo in seguito) per analizzare il rapporto al loro interno e con il gruppo.

È importante ribadire che non possiamo aspettarci né vogliamo, un "coordinatore-responsabile" ma un "coordinatore-stimolato" ad uscire fuori dal proprio adattamento, per far emergere la crisi e i blocchi emotivi e comportamentali, ed è per questo che i compiti legati a tale ruolo sono di carattere pratico e di confronto con gli altri.

### ***I Maiores S.R.T.R.-D (3<sup>a</sup> fase)***

La terza fase ha anch'essa una durata di sei mesi circa ma i contenuti sono profondamente diversi.

Le persone che si trovano in questa fase sono incentrate prevalentemente sulla relazione con gli altri rispetto al proprio sé, potremmo definirlo il periodo "transazionale" e "relazionale" a differenza della precedente fase "behaviourista".

Sono i saggi del gruppo o meglio i maiores, che hanno l'obiettivo di gestire se stessi per gestire gli altri e viceversa (dando al termine 'gestione' una valenza positiva, di guida e allo stesso tempo di confronto).

Vengono seguiti attraverso la disponibilità dell'Operatore di turno al quale possono fare riferimento quando ne sentano il bisogno, e attraverso un incontro settimanale con il

---

Responsabile della Comunità.

Al loro interno viene designato il responsabile delle persone, che oltre a condurre la riunione autogestita che il gruppo degli utenti svolge settimanalmente, ha la funzione di collegamento e traino con i coordinatori che segue incontrandosi con loro per affrontare i problemi inerenti allo svolgimento di tale ruolo.

Il maior responsabile delle persone è un punto di riferimento per il gruppo, insieme agli altri maiores ha il compito di stimolo e di confronto "verso e per l'altro" e conseguentemente "verso e per se stesso".

Ci teniamo a sottolineare quanto siano importanti per la vita comunitaria i maiores, la loro presenza ha permesso di aumentare la capacità ricettiva del servizio terapeutico-riabilitativo, nonché di amalgamare maggiormente il gruppo degli utenti, evitando pericolose disgregazioni, preludio di fallimenti e abbandoni da parte di diversi utenti.

Non intendiamo il ruolo del maior sotto l'aspetto gerarchico, negativo, di controllo e rigidità: ma al contrario, con compiti di attenzione e stimolo verso il gruppo e il nome non a caso è stato accuratamente scelto. Il maior ha il ruolo che in una famiglia occupa il fratello maggiore che non è né deve essere un "capo banda" ma fa parte anch'esso del sottosistema dei fratelli pur avendo compiti diversi com'è giusto che sia per chi si avvicina ad un sano distacco dalla famiglia per iniziare a costruire la "propria" famiglia.

La fase comunitaria si conclude con una grande festa che il gruppo organizza per salutare il compagno di viaggio. Festeggiare il momento più importante del programma terapeutico assume un significato fondamentale per tutti: la persona festeggiata si sente riconosciuta, gratificata e rinforzata per il cammino percorso; i ragazzi del gruppo si identificano con questo momento che rappresenta un ulteriore stimolo e un forte rinforzo della convinzione "anche io posso farcela"; gli operatori vedono concretizzare il proprio lavoro e si sentono gratificati e confermati nel loro impegno professionale.

### ***Il Reinserimento S.R.T.R.-D (4<sup>a</sup> fase)***

---

Il reinserimento sociale, rappresenta la parte più delicata e problematica del percorso terapeutico, sia per le difficoltà di inserimento lavorativo, difficile per tutti, che per l'impatto emotivo e psicologico che la persona si trova ad affrontare.

Spesso ci troviamo di fronte a soggetti che non hanno mai svolto un lavoro responsabilmente e in modo costante, per cui l'impegno che comportano i ritmi lavorativi in genere (come alzarsi presto la mattina, l'orario di lavoro di 6/8 ore di seguito, etc.) crea loro difficoltà di adattamento.

Le persone si trovano peraltro, in questa ultima fase del programma, a modificare il loro modo di stare in Comunità, dovendo investire energie ed attenzioni all'esterno.

La Comunità ha rappresentato per loro un posto importante, un contenitore per i propri vissuti emotivi sia spiacevoli che piacevoli, un ambiente dove hanno imparato a sbloccare, esprimere e condividere la propria affettività, un posto dove si sono sentiti rispettati e valorizzati come persone, un gruppo che ha accolto le loro difficoltà e le ha condivise.

Per tutto questo, riteniamo che sia importante accompagnare le persone nella nuova prospettiva socio-lavorativa, per cui, in quest'ultima fase le persone si impegnano principalmente nella ricerca di un lavoro dove possano prima sperimentarsi, poi eventualmente inserirsi in modo costante e con una remunerazione economica.

È chiaro che questo aspetto è diverso per ognuno, in base sia alle caratteristiche individuali che alla situazione socio-lavorativa, per cui è necessario da parte della Comunità una certa elasticità e disponibilità, affinché le persone a questo punto del programma si sentano veramente facilitate e sostenute a viverci in modo il più possibile sereno ed equilibrato questo passaggio che li porta all'autonomia sia lavorativa che psicologica.

Infatti le difficoltà che incontrano sono evidenti ed in genere spingono le persone a due tipi di reazione in qualche modo opposte: o mettono in atto forti resistenze a separarsi dalla Comunità, manifestando comportamenti di tipo simbiotico; oppure mostrando

---

atteggiamenti di distacco e/o fuga.

In questi diversi tipi di reazione c'è alla base un minimo comune denominatore: le persone si trovano a dover rompere un equilibrio stabilito con un ambiente e un gruppo di persone, come la Comunità (che ha già segnato un cambiamento importante nella loro vita, rispetto a quella che hanno vissuto nel mondo della droga), per stabilirne un altro, di equilibrio, spesso completamente nuovo o comunque al quale non sono abituati e che comporta un mettersi alla prova con le proprie capacità in un ambiente, come la realtà sociale, certamente più eterogeneo e diversificato e quindi più difficile da viverci e da viverci.

In alcuni casi questa sperimentazione si svolge – attraverso Tirocini formativi - all'interno della "Villa Maraini Cooperativa Sociale Srl Onlus".

Una volta inserite all'esterno, i soggetti continuano a svolgere i colloqui settimanalmente con l'operatore che li ha seguiti per tutto il programma terapeutico, i colloqui durano per circa tre mesi, insieme ad un confronto e analisi di gruppo, che hanno con il Responsabile della Comunità.

☎ 06.65.75.30.57

**Il Direttore Sanitario**  
**(dr. Ettore Rossi)**

---

# TRATTAMENTO INTEGRATO AMBULATORIALE

## GIA' TELEFONO IN AIUTO

Situato al Primo Piano

**Apertura:** H 12 ( Trattamento Ambulatoriale)

Personale per turno: diurno n° 3 **Psicologi, 1 operatore sociale**

É un servizio che racchiude in sé vari livelli di intervento a differenti soglie di accesso, con relativi obiettivi e fasi di lavoro:

- a bassa soglia
  - servizio consultoriale telefonico
  - servizio di primo livello di “accoglienza-orientamento”
- a media soglia servizio specialistico di secondo livello, che attua direttamente la presa in carico dell’utente e lo inserisce in una fase terapeutica
- ad alta soglia

programma psicoterapeutico specifico ambulatoriale di durata triennale per dipendenze patologiche ( eroina, cocaina, alcool, gambling e altre dipendenze senza sostanza)

---

Psicologi, ex-tossicodipendenti ed altri Operatori del servizio offrono informazioni telefoniche su droga e Aids, effettuano colloqui in sede per orientamento e sostegno.

Viene inoltre effettuato un programma “Ambulatoriale” il cui trattamento, della durata di tre anni, prevede un supporto psicoterapico, strutturato in colloqui individuali e di gruppo a frequenza settimanale. Questo particolare protocollo, ambulatoriale, estremamente elastico ed adattabile alle singole necessità, é specificamente indicato per i soggetti ben inseriti nel contesto sociale e con un’attività lavorativa continuativa. In tal modo i pazienti nel corso del programma riabilitativo possono affrontare e risolvere la dipendenza da sostanze, continuando a vivere, nonostante la presenza endemica di eroina, nel loro ambiente d’origine.

Il Programma, non avendo più ricevuto finanziamenti dal Comune di Roma, prevede un impegno di 120€ mensili da parte dell’utente in carico.

---

Inserito nel servizio è stato inoltre sviluppato un programma specifico per utenti consumatori/abusatori di cocaina:

## **PROGRAMMA “SPAZZANEVE”**

Nella realtà culturale e sociale occidentale, l'assunzione di cocaina rappresenta un problema sia psicologico che medico i cui effetti finiscono per compromettere le funzioni cerebrali.

In particolare si notano deficit della memoria a breve termine, disturbi del pensiero (paranoie), rallentati tempi di reazione, grave aumento della labilità emotiva, incapacità di godere (anedonia).

La cocaina è ritenuta erroneamente una sostanza che non dà “dipendenza”, perché i sintomi dell'astinenza vengono percepiti dalla persona in tempi lunghi.

Nell'immaginario collettivo, la modalità d'assunzione (generalmente per inalazione) assume una valenza simbolica meno demonizzante del “buco” tipico dell'eroinomane.

Inoltre la cocaina è più accettata socialmente perché associata ad uno stato di “falsa euforia”, di “falsa capacità comunicativa” e di “efficienza”. In realtà, come molte sostanze d'abuso, la cocaina rinforza i comportamenti compulsivi, altera l'umore, riduce le funzioni intellettive, ostacola la capacità affettiva e compromette gravemente la vita relazionale e lavorativa, concentra piacere portando poi ad uno stato angosciante di “dis-piacere”.

La quantità e la frequenza di assunzione della sostanza non sono i soli indicatori ai fini dell'intervento terapeutico. Ha bisogno di aiuto sia l'assuntore vincolato ad una dipendenza quotidiana che quello vincolato ad una dipendenza di più lungo intervallo (ad esempio i cocainomani del week-end o delle occasioni speciali come compleanni, festi-

---

vità etc.), poiché anche in quest'ultimo caso, si assiste a quadri di intossicazione acuta e all'insorgere di numerosi problemi organici e psico-sociali.

## **TRATTAMENTO TERAPEUTICO**

L'approccio terapeutico deve tener conto delle numerose variabili che entrano in gioco, quali il craving, l'astinenza, la depressione, i deficit neuro-cognitivi ed i problemi legati alla "qualità della vita".

Pertanto il trattamento sarà incentrato su tre fasi interdipendenti: la fase medica, la fase del controllo d'uso e quella psicologica e sociale.

### **a) La fase medica.**

Eventuale terapia farmacologia stabilizzante dell'umore, concordata in equipe medico-psicologo per impedire il craving e per ridurre gli stati ansiosi-depressivi, fonte di continue ricadute.

### **b) La fase del controllo d'uso.**

Controllo bisettimanale dei cataboliti urinari della cocaina, effettuato sempre a vista, per verificare l'effettiva astinenza dalla sostanza di abuso e per un rinforzo positivo del comportamento individuale del paziente.

---

**c) La fase psicologica.**

È costituita da colloqui psicologici individuali e di gruppo a cadenza settimanale.

Lo psicologo di riferimento, attraverso il lavoro individuale e di gruppo, può realizzare un processo dinamico di valutazione dei sintomi e delle eventuali cause del malessere del paziente, individuando le priorità terapeutiche individuali e le risorse, interne ed esterne, della persona per rafforzare le sue motivazioni al distacco dalla sostanza e al mantenimento del drug-free, dei rapporti sociali, affettivi e lavorativi.

Esistono utenti che, dopo un primo periodo di terapia, caratterizzato soprattutto da una sensazione di costrizione al colloquio di sostegno, piano piano cominciano a fare richieste rispetto al loro "sentire", a quello che succede loro dentro, a chiedersi se la sostanza ha avuto senso nella loro vita e non è stata usata solo perché "piace". Cominciano a domandarsi oltre al "perché" l'hanno fatto, anche a "cosa" è servita e cos'è che hanno mascherato con la droga.

È a questo punto che inizia il vero rapporto terapeutico in cui lo psicologo rappresenta lo strumento di un cambiamento che non è solo di stile di vita, ma è più profondo e radicale: abbandono dei meccanismi difensivi e riconoscimento dei propri bisogni.

Questi soggetti sono quelli che, una volta finito la prima fase di terapia farmacologica, continuano con assiduità il programma, magari formulando anche maggiori richieste di aiuto e/o sostegno; sono quelli che ritornano, in tempi abbastanza brevi e sempre con più motivazione, dopo una ricaduta, acquisendo la capacità di elaborarla ed utilizzandola per la propria maggiore conoscenza.

L'aspetto forse più evidente del cambiamento non è tanto la macroscopica rivoluzione nel quotidiano, anzi a volte il mutamento è ben poca cosa, ma la capacità

---

del tutto nuova di rapportarsi con le persone e con gli eventi, di riconoscere le proprie difficoltà, i propri sbagli, insomma i propri limiti e saper comunque andare avanti.

Il cambiamento più profondo relativo alla seconda fase è potenziale, viene desiderato e può essere raggiunto solo in alcuni casi pur essendo il solo che dà vere garanzie di un definitivo abbandono del comportamento tossicomane.

### **TARGET**

Un programma con queste caratteristiche è stato creato in particolar modo per quei soggetti con dipendenza da cocaina che hanno una buona motivazione al cambiamento, accertata dopo un periodo di accoglienza ed orientamento, che hanno interessi affettivi significativi ed una occupazione lavorativa in atto o imminente e che un programma di Comunità è stato già negativamente sperimentato o valutato negativamente nel periodo di accoglienza.

Questa valutazione cerca di considerare sia la specificità del problema di tale dipendenza che di evitare le “ricadute”, ricorrenti nel tossicodipendente, e di impostare un progetto di recupero a lungo termine, con il soggetto che rimane nel suo ambiente affrontando il problema “cocaina” dentro la città, nel contesto familiare, ed utilizzando, amplificandole con la guida dei terapeuti, le risorse personali e ambientali (lavoro, famiglia, relazioni affettive etc.).

### **OBIETTIVI GENERALI**

---

Il trattamento del paziente cocainomane si dispiega attraverso i seguenti obiettivi:

- 1) Eliminazione della pulsione compulsiva ad assumere la sostanza.
- 2) Capacità di monitorizzare e contenere le proprie fluttuazioni emotive oscillanti tra depressioni ed euforia.
- 3) Accettazione di un progetto di cambiamento che permetta di sostituire ad un “falso sé” un “sé reale”.
- 4) Progettazione di uno stile di vita fondato sulla realtà e non su fantasie paranoiche di successo e di grandiosità.
- 5) Ricostruzione di una realtà lavorativa, familiare e socioambientale positiva.

### **OBIETTIVI SPECIFICI**

#### PRIMO ANNO

- colloquio di supporto psicologico individuale settimanale;
- gruppo settimanale;
- analisi delle urine, a sorpresa e con controllo a vista, per verificare se vengono assunte sostanze stupefacenti;
- incontro con i familiari coinvolti nel programma, tutte le volte che gli operatori lo ritengano necessario;

- 
- analisi ematochimiche di routine, ogni due mesi.

### *Obiettivi del 1° Anno*

- Costante distacco dalle sostanze stupefacenti.
- Distacco dal vecchio stile di vita.
- Attenzione verso il proprio equilibrio psicofisico.
- Stabilità nella propria situazione occupazionale.
- Riavvicinamento-coinvolgimento con i propri familiari.
- Raggiungimento di una reale relazione terapeutica con l'operatore di riferimento.

### *SECONDO ANNO*

- colloquio di supporto psicologico individuale settimanale;
- gruppo di supporto, ogni settimana, con gli utenti;
- analisi delle urine, a sorpresa e a vista, per verificare se vengono assunte sostanze stupefacenti;
- incontro con i familiari coinvolti nel programma, tutte le volte che gli operatori lo ritengano necessario.

---

## Obiettivi del 2° Anno

- Mantenimento degli obiettivi raggiunti nel 1° anno.
- Sviluppo delle responsabilità personali.
- Recupero ed ampliamento della propria rete sociale (amicizie, interessi ecc.).
- Possibile sviluppo ed investimento lavorativo.
- Approfondimento delle dinamiche psicologiche relative alla condizione di tossicodipendenza (significato del sintomo, funzionalità, analisi degli elementi distruttivi e costruttivi, passaggio dal principio del piacere a quello di realtà ecc.).


## TERZO ANNO

- gruppo di supporto, ogni settimana, con gli utenti;
- analisi delle urine, a sorpresa e a vista, per verificare se vengono assunte sostanze stupefacenti;
- incontro con i familiari coinvolti nel programma, tutte le volte che gli operatori lo ritengano necessario;
- fine programma.

## Obiettivi del 3° Anno

- Mantenimento e sviluppo dei punti raggiunti negli anni precedenti.

- 
- Verifica dello sviluppo e del raggiungimento della propria autonomia nei vari settori significativi (familiare, lavorativo economico, terapeutico).

 06.65.75.30.59 / 06.65.74.11.88

**Il Direttore Sanitario**  
**(dr. Ettore Rossi)**

---

## UNITÀ HIV

**Apertura:** da lunedì a venerdì **dalle 9 alle 20** (ambulatoriale)

Personale per turno diurno di 6 ore (mediamente): n° **1 Operatore**


Offre assistenza psicologica, sociale e legale ai soggetti sieropositivi per l'HIV e/o malati di AIDS.

L'equipe è formata da psicologi e operatori sociali, intergata dai medici dell'Ambulatorio.

### Attività:

- informazioni e consulenza telefonica su HIV/Aids e malattie sessualmente trasmesse;
- counselling pre-post test;
- consulenza infettivologica con intervento sanitario ambulatoriale;
- colloqui psicologici di sostegno a persone HIV positive e ai loro partner e familiari;
- gruppi di auto aiuto per persone HIV positive;
- consulenza e informazioni per sussidi e pensioni di invalidità;
- prenotazioni di analisi sierologiche (test anti-HIV, sottopopolazione linfocitaria, etc.) e in particolare il dosaggio della viremia dell'HIV;

- 
- attività esterne di informazione e prevenzione in scuole, centri sociali, centri di aggregazione e tutte le strutture che ne fanno richiesta;
  - realizzazione di progetti di ricerca e prevenzione.

 06.65.75.30.29

**Il Direttore Sanitario**  
**(dr. Ettore Rossi)**

---

## CENTRO FORMAZIONE E DIDATTICA

Situato al Primo Piano

**Apertura:** da lunedì al venerdì **dalle 17 alle 20** ( ambulatoriale )

Personale per turno: n° **1** **Volontario**

Costituisce un osservatorio di informazione e formazione sulle tossicodipendenze, l'alcolismo e tutte le tematiche del disagio giovanile, finalizzato a cogliere i molteplici aspetti di queste problematiche, nel nostro paese e all'estero. Il Centro è diventato punto di riferimento aperto a tutti gli operatori del settore, un luogo di scambio di esperienze su informazione, prevenzione, comunicazione e mass-media, aggiornamenti in medicina, psicologia, sociologia e legislazione.

La struttura organizza convegni, seminari, corsi di formazione per operatori del settore, operatori scolastici e delle carceri, oltre a corsi di informazione presso aziende e luoghi di lavoro, con l'impegno dei più qualificati esperti italiani sulle tossicodipendenze, anche esterni alla fondazione. I corsi vengono modulati per specifiche categorie professionali (ad es. medici, psicologi, infermieri, etc.) e non (operatori ex tossicodipendenti, Volontari del Soccorso della CRI, operatori di strada, etc.).

Nella modalità di lavoro comune a tutti i servizi della Fondazione, pur se con diverse finalità terapeutiche ed operative, il momento formativo (corsi) è inteso non come semplice apprendimento di teorie d'intervento, ma è maturato sia con l'esperienza acquisita da contatti con analoghe iniziative, sia con l'apporto di quanti lavorano nel settore delle tossicodipendenze.

Anche il momento formativo si sviluppa seguendo l'evoluzione delle strategie d'intervento attivate dalla Fondazione Villa Maraini, con una progressiva differenziazione

---

dei programmi terapeutici in funzione delle mutate caratteristiche dell'utenza, con il conseguente aumento di attività e servizi.

☎ 06/65.75.30.28

**Il Direttore Sanitario  
(dr. Ettore Rossi)**

## **Progetto Restart**

### **CENTRO DI DISINTOSSICAZIONE – PROGRAMMA “RESTART”**

Il Centro di Disintossicazione – Programma “Restart” è il nuovo servizio residenziale, con una modesta quota giornaliera, della Fondazione Villa Maraini. E' rivolto a **persone con consumo problematico di sostanze di abuso**, che intendono superare la fase di disintossicazione in un ambiente terapeutico protetto.



E' previsto un **intervento innovativo, individualizzato e multidimensionale**, che comprende un trattamento farmacologico e psicologico-psicoterapico attraverso una programmazione formulata sulle esigenze della persona che contatta il servizio.

Il programma “Restart” è indirizzato a persone con problemi di dipendenza ed in particolare a quei soggetti “integrati” cioè coloro che tendono a rendere compatibile

---

l'assunzione delle sostanze con la propria vita professionale ed affettiva e che necessitano, per un periodo di tempo, di uno spazio protetto residenziale a cui sia possibile accedere in modo facile e flessibile.

Il programma offre l'occasione di entrare in una struttura terapeutica che consente l'opportunità, anche a chi non ha maturato la decisione di intraprendere un percorso terapeutico, di emanciparsi comunque dall'uso di sostanze stupefacenti tramite l'elaborazione di progetti individualizzati.

Le principali fasi del progetto sono le seguenti:

- Accoglienza: telefonando al numero 06-5587777, attivo h24 festivi compresi o all'indirizzo e-mail [programmarestart@villamaraini.it](mailto:programmarestart@villamaraini.it) è possibile concordare con un operatore referente l'eventuale inserimento nel centro.
- Valutazione diagnostica multidisciplinare comprensiva di : visita medica con esami ematici e tossicologici urinari, anamnesi sociale e profilo psicologico (colloquio clinico e somministrazione questionari di personalità);
- elaborazione e messa in atto di un progetto terapeutico personalizzato che può prevedere l'impiego di terapie farmacologiche sostitutive e interventi di tipo psicologico

Durante lo svolgimento del piano terapeutico, vengono attuati:

- interventi per una presa in carico globale (care) dal punto di vista medico, psicologico-psicoterapico e sociale, in base alle necessità emergenti del paziente;
- interventi di sostegno al paziente e ai familiari;

Il servizio si avvale di figure professionali quali: medici, **psicoterapeuti**, **psicologi** e **operatori sociali**.

RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEL DIPENDENTE

---

---

Le attività di rilevazione del clima organizzativo interno vengono svolte al fine di avere un controllo sistematico delle attività del servizio, permettendo più agevolmente il miglioramento continuo del servizio stesso. Il Servizio garantisce modalità standard di rilevazione del clima interno attraverso l'adozione di una procedura di riferimento attraverso la somministrazione di un questionario atto a rilevare tale gradimento. Il questionario (somministrato in forma anonima) consta di due parti: uno di informazioni generali ed uno che richiede il livello di soddisfazione attraverso alcuni criteri. Il questionario è somministrato due volte l'anno, con una cadenza semestrale. Si allega copia del modulo di rilevazione del clima interno. A tal fine è stato istituito dal 2010 il Centro d'Ascolto, gestito da due figure professionali quali: uno psicoterapeuta ed uno psicologo, i quali sono incaricati dal legale rappresentante della Fondazione, attraverso una lettera d'incarico, della realizzazione e gestione del Centro; i suddetti devono essere a disposizione del personale interno della Fondazione, dietro richiesta, per incontri riservati.

## **MODULO PER LA RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEL DIPENDENTE**

Questa ricerca sul Clima consente di esprimere la Tua valutazione sul lavoro svolto per individuare le attese personali e gli aspetti che possono contribuire a migliorare la qualità della vita lavorativa e supportare l'orientamento dell'Azienda ad offrire ai clienti una prestazione di qualità sempre migliore.

**Tutte le risposte sono anonime ed i risultati saranno elaborati e gestiti sotto forma di dati statistici;** Ti preghiamo perciò di non apporre il Tuo nome in alcun punto del questionario.

Il questionario è suddiviso in due sezioni:

### **I. INFORMAZIONI GENERALI**

In questa sezione Ti viene chiesto di fornire alcune informazioni di presentazione, utili per aggregare i risultati secondo gruppi diversi di dipendenti.

### **II. LA VOSTRA SODDISFAZIONE**

Questa sezione contiene domande volte ad individuare la soddisfazione di varie attese/fattori ai fini della qualità della vita lavorativa. Indica il Tuo attuale livello di soddisfazione relativo ad ogni fattore, secondo la seguente scala:

1. molto soddisfatto
2. abbastanza soddisfatto

3. poco soddisfatto
4. per niente soddisfatto

A volte le proposizioni possono richiedere il grado di accordo/disaccordo con la proposizione stessa. In questo caso, la scala su espressa va letta nel senso:

1. molto soddisfatto = molto d'accordo
2. abbastanza soddisfatto = abbastanza d'accordo
3. poco soddisfatto = poco d'accordo
4. per niente soddisfatto = per niente d'accordo

**Rispondi tracciando una X sulla casella che corrisponde alla Tua valutazione**

Grazie della collaborazione

## 1 INFORMAZIONI GENERALI

|                        |                                                             |                                   |                                                    |                                                              |                                                          |  |
|------------------------|-------------------------------------------------------------|-----------------------------------|----------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|--|
| GENERE                 | <input type="checkbox"/> MASCHIO                            |                                   |                                                    |                                                              | <input type="checkbox"/> FEMMINA                         |  |
| CLASSE DI ETÀ          | <input type="checkbox"/> 20-29                              | <input type="checkbox"/> 30-39    | <input type="checkbox"/> 40-49                     | <input type="checkbox"/> 50-59                               | <input type="checkbox"/> 60 e oltre                      |  |
| POSIZIONE RICOPERTA    | <input type="checkbox"/> psicologo                          |                                   | <input type="checkbox"/> psicoterapeuta            |                                                              | <input type="checkbox"/> OSS                             |  |
|                        | <input type="checkbox"/> assistente sociale                 |                                   | <input type="checkbox"/> tirocinante in psicologia |                                                              | <input type="checkbox"/> educatore professionale         |  |
|                        |                                                             |                                   |                                                    |                                                              | <input type="checkbox"/> tirocinante in educazione prof. |  |
| TIPOLOGIA CONTRATTUALE | <input type="checkbox"/> tempo indeterminato                |                                   |                                                    | <input type="checkbox"/> tempo determinato                   |                                                          |  |
|                        | <input type="checkbox"/> collab. partita IVA                |                                   |                                                    |                                                              |                                                          |  |
| ESPERIENZA LAVORATIVA  | <input type="checkbox"/> < 1 anno                           | <input type="checkbox"/> 1-2 anni | <input type="checkbox"/> 3-5 anni                  | <input type="checkbox"/> > 5 anni                            |                                                          |  |
| LAVORO PRECEDENTE      | <input type="checkbox"/> nessun lavoro                      |                                   |                                                    | <input type="checkbox"/> studente                            |                                                          |  |
|                        | <input type="checkbox"/> casalinga                          |                                   |                                                    | <input type="checkbox"/> diverso settore                     |                                                          |  |
|                        | <input type="checkbox"/> struttura simile, stessa qualifica |                                   |                                                    | <input type="checkbox"/> struttura simile, diversa qualifica |                                                          |  |

## 2 LA VOSTRA SODDISFAZIONE

| N  | PROPOSIZIONE                                                                                                             | PER<br>NIENTE<br>SODDISFATTO | POCO<br>SODDISFATTO | ABBASTANZA<br>SODDISFATTO | MOLTO<br>SODDISFATTO |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|---------------------|---------------------------|----------------------|
| 1  | Operi in un ambiente che rispetta le esigenze di chi lavora                                                              |                              |                     |                           |                      |
| 2  | Disponi delle condizioni e dei mezzi necessari per l'esecuzione dei tuoi compiti                                         |                              |                     |                           |                      |
| 3  | L'immagine del servizio semi-residenziale all'esterno corrisponde alla realtà interna                                    |                              |                     |                           |                      |
| 4  | I collaboratori coniugano i loro sforzi in modo che l'organizzazione realizzi i suoi obiettivi                           |                              |                     |                           |                      |
| 5  | La Fondazione riconosce la qualità del tuo lavoro                                                                        |                              |                     |                           |                      |
| 6  | Il tuo ruolo è importante per il buon funzionamento del Servizio                                                         |                              |                     |                           |                      |
| 7  | La Fondazione si preoccupa della tua crescita professionale                                                              |                              |                     |                           |                      |
| 8  | Nel tuo lavoro ti senti libero/a di esprimere osservazioni, suggerimenti e critiche                                      |                              |                     |                           |                      |
| 9  | I responsabili sono sempre disponibili ad ascoltare proposte migliorative dell'attività, sia tua che dell' <i>équipe</i> |                              |                     |                           |                      |
| 10 | La Fondazione dedica molta attenzione alle sue risorse umane                                                             |                              |                     |                           |                      |
| 11 | Hai le informazioni sufficienti per poter svolgere efficacemente i tuoi compiti                                          |                              |                     |                           |                      |
| 12 | Il clima organizzativo favorisce l'interscambio di informazioni, esperienze e conoscenze                                 |                              |                     |                           |                      |
| 13 | La comunicazione interna della Fondazione è chiara, obiettiva e completa                                                 |                              |                     |                           |                      |
| 14 | Esiste uno spirito solidaristico tra i collaboratori del Servizio                                                        |                              |                     |                           |                      |
| 15 | Ricevi regolarmente da parte dei responsabili il <i>feedback</i> sul lavoro che svolgi                                   |                              |                     |                           |                      |
| 16 | I rapporti di lavoro con i tuoi colleghi sono buoni                                                                      |                              |                     |                           |                      |
| 17 | La Fondazione prende le misure più adatte alla creazione di buone relazioni interpersonali                               |                              |                     |                           |                      |
| 18 | Il responsabile del servizio è pronto a darti aiuto nelle situazioni in cui ti trovi in difficoltà                       |                              |                     |                           |                      |
| 19 | Hai idee chiare su quelli che sono i tuoi compiti e obiettivi                                                            |                              |                     |                           |                      |
| 20 | Le decisioni relative all'attività operativa vengono prese con tempestività                                              |                              |                     |                           |                      |
| 21 | La Fondazione incoraggia la presentazione di nuove idee                                                                  |                              |                     |                           |                      |
| 22 | Ti senti stimolato/a a continuare a sviluppare il tuo lavoro nella Fondazione                                            |                              |                     |                           |                      |
| 23 | Se dovessi ricevere un'altra proposta di lavoro, a parità di condizioni, resteresti nella Fondazione                     |                              |                     |                           |                      |
| 24 | Sei orgoglioso/a di lavorare nella Fondazione                                                                            |                              |                     |                           |                      |

| N  | PROPOSIZIONE                                                                                                                            | PER<br>NIENTE<br>SODDISFATTO | POCO<br>SODDISFATTO | ABBASTANZA<br>SODDISFATTO | MOLTO<br>SODDISFATTO |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|---------------------|---------------------------|----------------------|
| 25 | Pensando al tuo lavoro nella Fondazione in generale, quanto ti consideri soddisfatto                                                    |                              |                     |                           |                      |
| 26 | Nel complesso le condizioni fisiche dell'ambiente in cui lavoriamo sono soddisfacenti (spazi, luminosità, idoneità attrezzature, ecc..) |                              |                     |                           |                      |
| 27 | L'area riservata per il mio lavoro garantisce sicurezza                                                                                 |                              |                     |                           |                      |
| 28 | Il mio superiore diretto è disponibile quando necessario                                                                                |                              |                     |                           |                      |
| 29 | Il mio superiore diretto si impegna personalmente nelle attività di miglioramento                                                       |                              |                     |                           |                      |
| 30 | Ritengo che il capo del mio settore dia importanza alla qualità del mio lavoro                                                          |                              |                     |                           |                      |
| 31 | Le verifiche del grado di raggiungimento della qualità del lavoro sono occasioni di approfondimento dei modi per raggiungerli           |                              |                     |                           |                      |
| 32 | Ritengo di avere opportunità di sviluppo e crescita personali nella Fondazione                                                          |                              |                     |                           |                      |
| 33 | Il mio superiore diretto verifica i risultati dei corsi di formazione a cui partecipiamo                                                |                              |                     |                           |                      |
| 34 | Il nostro superiore diretto ci ricorda l'importanza della qualità nel nostro lavoro quotidiano                                          |                              |                     |                           |                      |
| 35 | Le persone con cui lavoro sono disposte ad aiutarsi anche se ciò significa fare qualcosa al di fuori delle proprie normali attività     |                              |                     |                           |                      |
| 36 | Sono chiari i criteri con cui vengono valutate le nostre prestazioni                                                                    |                              |                     |                           |                      |
| 37 | Credo che un mio errore possa compromettere l'immagine della Fondazione                                                                 |                              |                     |                           |                      |
| 38 | Nel nostro settore si è troppo permissivi nei confronti dei dipendenti con scarso rendimento                                            |                              |                     |                           |                      |
| 39 | Nel nostro settore viene data importanza alla corretta gestione delle risorse materiali                                                 |                              |                     |                           |                      |
| 40 | Nel nostro settore le attività vengono costantemente migliorate                                                                         |                              |                     |                           |                      |

## RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Il “Modulo per la rilevazione della soddisfazione dell’utente” ha quale scopo il monitoraggio della percezione, della soddisfazione degli utenti al fine di cogliere l’opportunità di miglioramento del Servizio stesso, ovvero il questionario assume una funzione di cerniera tra l’operatore (e di conseguenza il programma terapeutico) e la percezione

---

dell'utente in merito allo svolgimento del programma. Si allega copia del modulo di rilevazione.

**Come valuta la professionalità degli operatori della nostra équipe?**

|                                                    | <i>Scarso</i>            | <i>Discreto</i>          | <i>Buono</i>             | <i>Molto buono</i>       | <i>Eccellente</i>        |
|----------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Competenza                                         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Qualità umane                                      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Cortesia                                           | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Disponibilità a fornire spiegazioni e chiarezza    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Attenzione posta ai bisogni espressi               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Gradimento dell'accoglienza del personale preposto |                          |                          |                          |                          |                          |
| Rispondenza ai problemi riferiti                   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Rispetto della privacy                             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

---

---

## Valutazioni Personali

**Complessivamente, quanto è soddisfatto di questa Comunità Terapeutica?**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**Quali sono i tre aspetti principali che, secondo Lei, andrebbero migliorati all'interno della Comunità Terapeutica?**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

## SCHEDA DEI RECLAMI

Se un disservizio viene identificato dall'utenza, dalla clientela o da qualunque altra parte interessata, questa dovrà riempire il modulo per la registrazione dei reclami e inserirlo nella cassetta apposita per le segnalazioni, posizionata all'ingresso del padiglione in modo tale da mantenere riservatezza ed anonimato; gli operatori che svuotano la cassetta, a loro volta, riempiranno il modulo "ELENCO DEI RECLAMI". Si allega copia della scheda di segnalazione dei reclami.

|                                                                                    |            |                         |
|------------------------------------------------------------------------------------|------------|-------------------------|
| <b>DATA</b>                                                                        | <b>ORA</b> | <b>LUOGO</b>            |
| <b>ATTIVITÀ</b>                                                                    |            |                         |
| <b>RECLAMANTE</b> <i>(OPZIONE - non indicare nome e cognome, ma solo funzione)</i> |            |                         |
| <b>CARATTERISTICHE DEL RECLAMO</b>                                                 |            |                         |
|                                                                                    |            |                         |
|                                                                                    |            |                         |
|                                                                                    |            |                         |
|                                                                                    |            |                         |
|                                                                                    |            |                         |
|                                                                                    |            |                         |
|                                                                                    |            |                         |
|                                                                                    |            |                         |
| <b>NOTE del RECLAMANTE</b>                                                         |            | <b>FIRMA RECLAMANTE</b> |
|                                                                                    |            |                         |
|                                                                                    |            |                         |
| <b>OSSERVAZIONI DELL'OPERATORE che prende in carico il reclamo</b>                 |            |                         |
|                                                                                    |            |                         |
|                                                                                    |            |                         |
|                                                                                    |            |                         |
|                                                                                    |            |                         |

---

## PADIGLIONE MARAINI

Servizi ubicati nel Padiglione Maraini e relativi Responsabili:

- ◆ Centro di Prima Accoglienza (SRRD)- Dott.ssa. Federica Gasperini
  
- ◆ Unità Mobile Prevenzione Patologie Correlate H24 (CRD4) -Dott. Vincenzo Palmieri
  
- ◆ Progetto Carcere -Giovanni Vinci
  
- ◆ Servizio Residenziale Terapeutico Riabilitativo (STR) Dott.ssa Elena Porcella - Coordinatore/ Dott. Gino Madeo
  
- ◆ Centro Notturmo dott. Paolo Carminati, Coordinatore Roberto Ottaviani

---

# PROGETTO CARCERE

**(Sportello ambulatoriale)**

**Apertura:** da lunedì a venerdì **dalle 14 alle 20**

Personale minimo per turno diurno di 6 ore (mediamente):n° **1 Operatori**

## L'intervento esterno

Nel 1979 una decina di operatori aiutati da alcuni volontari, hanno iniziato a svolgere all'interno degli Istituti di Pena Rebibbia e Regina Coeli consulenze e interventi di prima accoglienza e orientamento a favore dei detenuti tossicodipendenti. Per poter dare una risposta alle decine di richieste di aiuto aumentate progressivamente negli anni di lavoro, l'attività è stata strutturata in gruppi di accoglienza e sostegno che si svolgono settimanalmente nelle carceri romane.

Attualmente vengono effettuati 7 gruppi, ognuno dei quali è frequentato da 10/12 persone. Il contatto con gli operatori avviene su richiesta inviata per posta dagli stessi detenuti, per segnalazione delle famiglie o del personale degli Istituti di Pena. Viene offerto sostegno terapeutico e orientamento per aiutare l'interessato a decidere in quale struttura possa impostare nel migliore dei modi un programma di recupero. Gli operatori assistono il detenuto anche nella preparazione della documentazione necessaria per l'adozione di provvedimenti alternativi e offrono assistenza alle famiglie. Il detenuto può essere accolto in regime alternativo alla detenzione presso uno dei servizi della Fondazione nel quale svolgere un idoneo programma terapeutico. I gruppi di accoglienza vengono effettuati settimanalmente.

---

Lo sportello

Il Servizio ha organizzato le attività extracarcerarie strutturando uno **Sportello Consultoriale**, aperto in sede cinque giorni a settimana dal lunedì al venerdì dalle ore 14 sino alle ore 20, che fornisce informazioni, consulenza e assistenza legale, colloqui di sostegno psicologici di accoglienza e orientamento a persone tossicodipendenti con pendenze giudiziarie, agli arresti domiciliari o sottoposte a misure alternative alla carcerazione, e ai loro familiari.

Lo sportello è situato al secondo piano del Padiglione presso il CAD.

## PERSONALE

Il responsabile ha un impegno settimanale di 36 ore, almeno per altri due unità di personale è garantito l'impegno minimo di 18 ore settimanali.

☎ 06.65.75.30.51

**Il Direttore Sanitario**  
**(dr. Ettore Rossi)**

---

## SERVIZIO SEMIRESIDENZIALE ACCOGLIENZA DIURNA (SRRD)

(attività semiresidenziale)

**Apertura:** tutti i giorni feriali **dalle 9 alle 21**

Situato al piano terra.

Utenza massima giornaliera contemporaneamente :in regime semiresidenziale diurno  
30

Personale per turno diurno di 6 ore

n° **4+1**

**Operatori**

---

### OBIETTIVI

Il Centro di Accoglienza è un servizio a bassa soglia di accesso che propone sul territorio un sostegno a tossicodipendenti “attivi” dando loro un’alternativa ai circuiti di emarginazione dove sono abitualmente inseriti. I soggetti interessati possono accedere immediatamente, senza obbligo di preliminari, ad uno spazio protetto, “altro” dalla strada, che suggerisce loro una possibilità di sperimentarsi in modo diverso, di uscire momentaneamente dalle dinamiche tipiche della loro condizione. Questa è un’occasione per entrare in contatto con una struttura implicitamente terapeutica che potenzialmente può portare, anche chi fin’ora non ha maturato la decisione di interrompere l’uso di sostanze stupefacenti, all’elaborazione di un progetto di emancipazione dalla tossicodipendenza. Lo spazio proposto va quindi inteso come “spazio” educativo, pedagogico, non causale, che si pone degli obiettivi, che utilizza la relazione fra l’utente e l’operatore, costruita ed agita all’interno di contesti specifici e strutturati, come vettore che facilita l’attivazione di competenze e risorse psicologiche della persona. Inoltre il Centro, inserito all’interno di

---

tutti i Servizi di Villa Maraini, si interfaccia con realtà a meridia ed alta soglia i quali offrono stimoli positivi al cambiamento.

### **LIVELLI DI INTERVENTO:**

**Il primo livello** consta nel lavoro svolto in stretta collaborazione con le Unità di Strada (UdS), che sostano nella zona di Tor Bella Monaca e Stazione Termini, due zone “calde” della catalizzatrici di situazioni di disagio, e con l’Unità di Emergenza (UE) la quale offre assistenza sanitaria a tossicodipendenti appena arrestati in Commissariati, Questure e al Tribunale di Roma.

Le UdS e l’UE offrono ai tossicodipendenti contattati, una risposta immediata allo stato di disagio e di bisogno attraverso l’invio al Centro di Accoglienza. La strategia di intervento del Centro è quella classica di Riduzione del Danno finalizzata a contenere la diffusione di patologie correlate all’abuso di droghe, ad accrescere le probabilità di sopravvivenza, a cercare di ristabilire condizioni di vita dignitose e ad offrire una rete di servizi più facilmente accessibili.

**Nel secondo livello**, utilizzando il più possibile una connessione con la rete dei servizi sul territorio (Ser.T. Servizi Circostrizionali, Scuole, Studi Legali, Tribunali, DSM, assistenti Sociali, Ospedali (L. Spallanzani), Comunità...), si propone di attivare contesti, risposte e stimoli a quelle persone coinvolte nella tossicodipendenza, ma più o meno consapevolmente, bisognose di un cambiamento, di una condivisione del tempo e dello spazio diversa e di una progettualità “positiva”.

---

## ANALISI DELLE ATTIVITÀ SVOLTE

Il Centro di Accoglienza è riuscito a modulare i vari livelli di intervento cui si era proposto di agire, ma prima di entrare nel merito di questo è bene fare una breve analisi relativa alla tipologia di utenza che ha afferrito al nostro servizio.

In modo sommario e generale possiamo dividerla in due grandi gruppi: chi ha utilizzato il Centro in modo “veloce” (superare lievi astinenze, riprendere contatti con le famiglie, utilizzo di altri servizi di Villa Maraini, pasti caldi, docce...) e chi invece lo ha usato più complessivamente come contesto di condivisione quotidiana e relazionale “diverso”, come luogo capace di aiutare l’analisi e l’individuazione dei propri bisogni.

Date queste considerazioni l’equipe ha sentito l’esigenza di orientare il proprio lavoro da una parte sulla maggiore stabilizzazione del legame di alcuni utenti con il Centro e con gli operatori, e dall’altra raffinando ulteriormente l’intervento nella cosiddetta “fase della prima accoglienza” specialmente per quelle persone che manifestano ancora grosse difficoltà e resistenze ad utilizzare spazi diversi da quelli della piazza.

In quest’ottica si è quindi cercato di rendere più significativo il breve incontro o contatto al fine di gettare le basi per un’ eventuale presa in carico più globale.

Attraverso la presa in carico individuale e l’operatore di riferimento si è cercato quindi di intervenire sul singolo caso e sull’individuazione di obiettivi specifici e soggettivi che sono andati dal far sì che la persona cerchi di ristabilire condizioni di vita più dignitose, aumenti i propri livelli di autonomia, di cura della propria salute... (anche in una situazione dove ancora non è ipotizzabile l’affrancamento dalle sostanze), all’orientamento e alla progettazione di programmi terapeutici o di reinserimento lavorativo. In alcuni casi si è potuto ipotizzare uno svincolo ed un eventuale invio a servizi più strutturati. Siamo comunque certi che processi complessi legati al cambiamento, all’emancipazione dalla sostanza, al recupero delle proprie capacità relazionali e affettive abbiano bisogno di tempi individuali che solitamente sono molto lunghi.

---

Come già anticipato nella premessa e negli obiettivi il Centro svolge compiti come:

- fornire la possibilità a persone che consumano eroina (ma sempre più spesso miscelato con altre sostanze come psicofarmaci, alcol, cocaina...) di soggiornare all'interno della struttura, dando loro uno spazio di accoglienza e contenimento.
- Distribuire materiale informativo sui rischi connessi all'uso di sostanze, sulla sindrome di overdose, sulle malattie sessualmente trasmissibili, HIV, epatiti...
- Offrire pasti caldi e la possibilità di farsi una doccia, lavarsi.
- Offrire consulenze e interventi socio-sanitari e legali.
- Offrire l'informazione delle misure alternative alla detenzione e dei vantaggi del DPR 309/90 (arresti domiciliari, affidamenti in prova ai servizi sociali...)
- Offrire dei momenti di condivisione in gruppi di auto aiuto e con operatori e psicologi
- Effettuare analisi del sangue, prescrizione e somministrazione di farmaci per superare crisi di astinenza.

---

## ORARI

Il Centro di Accoglienza è aperto dal lunedì al sabato dalle ore 09.00 alle ore 21.00

- Ore 09.00                    apertura del Centro
- Ore 09.30                    colazione
- Ore 10.00                    inizio attività ergoterapiche
- Ore 11.00                    consulenza medica
- Ore 12.30                    aggregazione e attività ricreative
- Ore 13.30                    pranzo
- Ore 15.00                    attività ergoterapiche
- Ore 16.00                    del Lunedì, Mercoledì e Venerdì gruppi di sostegno
- Ore 17.00                    merenda
- Ore 17.30                    attività ricreative
- Ore 19.30                    cena
- Ore 21.00                    chiusura

Inoltre, viste le possibilità di spazi sportivi all'interno della struttura, durante il giorno si offre la possibilità di praticare vari sport (pallavolo, ginnastica, partite di calcetto...)

L'equipe del Centro si avvale delle competenze professionali di medici, psicologi, educatori e operatori sociali. Il responsabile ha un impegno settimanale di 36 ore, almeno per altri due unità di personale è garantito l'impegno minimo di 18 ore settimanali ed in ogni caso è prevista la presenza continuativa di personale (due operatori minimo) per tutta la durata di svolgimento delle attività.

Viene garantita la formazione degli operatori attraverso riunioni di equipe e supervisioni con personale esterno, aggiornamenti periodici con corsi appositi.

Il servizio utilizza cartelle individuali per l'utenza dove vengono raccolti dati relativi al paziente, gli strumenti di valutazione, il piano di trattamento e gli aggiornamenti, le prestazioni offerte, i risultati ed i motivi della eventuale chiusura.

---

Il sistema di archiviazione dei dati rispetta la normativa vigente.

Il servizio adotta il regolamento interno della Fondazione contenente diritti e obblighi degli utenti e degli operatori, norme e regole di vita comunitaria e per l'impiego degli utenti nelle attività del servizio.

### **MODALITÀ DI ACCESSO**

Il Centro offre una accoglienza immediata senza il ricorso a liste di attesa ed avviene attraverso un colloquio tra paziente medico ed operatore; in una seconda fase conoscenza delle problematiche del paziente attraverso un'intervista. L'accoglienza dei tossicodipendenti non è obbligatoriamente vincolata dalla loro volontà di recupero.

☎ 06.65.75.30.56

**Il Direttore Sanitario**  
**(dr. Ettore Rossi)**

---

## **UNITÀ MOBILE PREVENZIONE PATOLOGIE CORRELATE DIURNA (CRD1)**

### **STAZIONE TERMINI – TOR BELLA MONACA**

Nel Padiglione Maraini è ubicato il Coordinamento del Servizio.

### **PRESUPPOSTI**

Le Strutture e i Servizi per i Tossicodipendenti si pongono in genere come interlocutori “passivi”, basandosi sul presupposto che deve essere il soggetto “motivato” a rivolgersi al servizio e non viceversa. Questo lascia scoperta una grossa fetta di utenti che restano abbandonati a se stessi e ai grossi rischi che corrono. Con l’Unità di Strada, Villa Maraini si ripropone di offrire un’opportunità terapeutica anche se la persona è ancora in condizione di tossicodipendenza, tendendo così alla diminuzione del rischio ed alla riscoperta delle alternative alla vita di piazza. L’Unità di Strada porta la sua accoglienza nei luoghi a rischio, offrendo una vasta gamma d’interventi a “chi non sa esprimere una domanda o non è consapevole del bisogno”.

Il 25 Marzo 1992 L’Unità di Strada di Villa Maraini ha iniziato l’attività alla Stazione Termini di Roma.

### **Descrizioni delle attività**

L’attività delle unità di strada è quanto negli anni Villa Maraini ha sempre cercato di fare: offrire una opportunità di contatto, di socializzazione a persone che vivono una condizione di tossicodipendenza, tendendo alla riduzione del rischio ed alla riscoperta alle alternative della vita di piazza.

Il servizio ha due Unità mobili ben distinte: una alla stazione Termini (operativa dal 25 marzo 1992) e l’altra a Tor Bella Monaca VIII Municipio (operativa dal 1 ottobre 1998), con la stessa caratteristica e metodologia di intervento. I servizi sono svolti su di un

---

camper che si presta alle molteplici funzioni. Il mezzo viene anche impiegato come Unità Fissa per i contatti a bassa soglia, per la distribuzione di materiale di profilassi, per le emergenze e medicazioni sul posto, per colloqui di consulenza medica e psicologica.

Inoltre il servizio dispone di un mezzo di appoggio impiegato sia per gli interventi di overdose e/o di emergenza sia per i giri itineranti nelle zone limitrofe la stazione. L'esperienza operativa sul campo, ha fatto evolvere il servizio. Cercando sempre nuove soluzioni interventistiche, tendenti sempre a raggiungere un maggiore numero di persone tossicodipendenti in difficoltà. A questo scopo si sono formate le "Unità Itineranti", ovvero un gruppo di operatori di base del Camper che in un lavoro di immersione nel territorio limitrofo dove opera l'Unità di Strada, riescono a raggiungere le zone più a rischio. Il servizio, dispone di un locale sito a Villa Maraini adibito a Centro di Coordinamento che oltre ad avere la funzione di raccogliere ed elaborare i dati rilevati, di inviarli agli organi preposti (ASP Regione Lazio) in tempo utile, effettua il compito di mantenere costantemente i rapporti di collaborazione con le diverse Associazioni in un intervento di Rete.

### **Tipologia di utenza alla quale si rivolge**

I gruppi di riferimento a cui il servizio è rivolto sono: tossicodipendenti attivi, prostitute/i tossicodipendenti, omosessuali che fanno uso di sostanze, tossicoalcolisti, farmacodipendenti che usano eroina ed altro (cocaina, ecstasy. THC, LSD, benzodiazepine anfetamine ecc.) giovani emarginati, stranieri che usano sostanze. Una particolare attenzione viene posta ai giovani che si avvicinano nei luoghi eletti in cerca delle "nuove droghe".

### **Obiettivo generale**

Si intendono raggiungere gli obiettivi specifici cercando in senso generale, di innalzare la qualità di vita del tossicomane creando e/o rinforzando nuove opportunità di scelta,

---

indipendentemente dalla sua volontà/possibilità di interrompere l'uso delle sostanze stupefacenti, offrendo un servizio di bassa soglia ad ampio respiro.

***Finalità del servizio***

- Tutelare la salute psicofisica della persona tossicodipendente indipendentemente dalla sua volontà o possibilità di interrompere l'uso delle sostanze stupefacenti.
  - Avvicinare le persone tossicodipendenti che non sono in contatto con i servizi o che si trovino comunque in stato di bisogno,
  - individuare gli interventi secondo le problematiche ed i bisogni specifici della persona tossicodipendente;
  - riduzione del numero di persone che usano droga per via endovenosa;
  - riduzione dei rischi di infezione Hiv, epatiti, TBC malattie sessualmente trasmissibili ecc.;
  - riduzione dei comportamenti a rischio;
  - riduzione della mortalità per overdose;
  - riduzione delle attività illecite e criminali e della connessa mortalità per cause violente;
  - aumento di tossicodipendenti in trattamento;
  - riduzione della mortalità per tutte le cause connesse all'uso-abuso di sostanze;
- a) contattare tutti i tossicodipendenti drop out, e cercare insieme il migliore possibile inserimento nel circuito medico-terapeutico dei servizi preposti.

Gli obiettivi si inquadrano nella strategia della riduzione del danno che ha come compito primario l'abbassamento del rischio di morbilità e mortalità connesso all'uso di sostanze psicotrope.

---

## **Metodi adottati**

La metodologia impiegata é quella propria della riduzione del danno.

Offerte a bassa soglia, rispetto delle varie tipologie del problema della tossicodipendenza, mirate alla ricerca dell'attenzione della persona verso la sua salute e la preservazione della stessa rischiando sempre meno situazioni infettive o mortali.

Attuazione di un sistema operativo a rete che consente di abbracciare più bisogni possibili dell'utenza che viene incontrata.

## ***Prestazioni erogate***

- a) Scambio siringa, distribuzione di acqua distillata e profilattici (a richiesta),
  - informazione TD/AIDS (con invio ambulatorio a Villa Maraini per il test HIV),
  - interventi nei casi di overdose,
  - emergenze e consulenze mediche sul posto,
  - counselling episodico,
  - primo soccorso,
  - distribuzione del farmaco salvavita Narcan,
  - invio e/o accompagnamento ai servizi pubblici e/o privati,
- distribuzione di generi di conforto (the, succhi di frutta, panini, vestiario, coperte ed altro),

- 
- distribuzione di materiali informativi, studiati ad hoc, prodotti da questo e da altri Enti.

### ***Criteria e modalità di accesso degli utenti***

La tipologia del servizio: a bassa soglia, non richiede particolari modalità di accesso, vi si possono rivolgere tutte le persone sia con problemi di tossicodipendenza sia la popolazione in generale per acquisire maggiori informazioni mediante opuscoli specifici che vengono distribuiti dagli operatori.

### ***Modalità di accoglienza degli utenti***

Le persone che si rivolgono al servizio possono accedervi con una semplice richiesta di bisogno o di aiuto. Vengono accolte all'interno dei mezzi preposti che in questi casi oltre ad avere la funzione di sportello consultoriale vengono utilizzati come luogo per i colloqui e/o consulenze mediche e psicologiche.

Inoltre le modalità di accoglienza protetta del servizio, sono volte a sviluppare nel tempo un rapporto di fiducia con gli afferenti, pertanto si cerca di creare un clima di tranquillità in contesto difficile quale è la strada, il servizio si ripropone di offrire un'opportunità terapeutica anche se la persona è ancora in condizione di tossicodipendenza, tendendo così alla diminuzione del rischio ed alla riscoperta delle alternative alla vita di piazza.


Non sono utilizzate cartelle cliniche personali per gli utenti.

***MODALITÀ ORGANIZZATIVE DELLE ATTIVITÀ SVOLTE, CON PARTICOLARE RIGUARDO ALLA DESCRIZIONE PER DIVERSI TIPI DI PRESTAZIONE CON: GIORNI ED ORARI DI APERTURA DEL SERVIZIO.***

---

**A) Unità Mobile prevenzione patologie correlate diurna Strada Stazione Termini (CRD1)**


Per ogni turno operativo di servizio, è garantita la presenza di quattro operatori. E' previsto l'intervento medico al bisogno. L'Unità è presente dal lunedì al venerdì alla stazione Termini di Roma (P.zza dei Cinquecento uscita metro), con orario dalle ore 16.00 alle ore 20.30 e risponde al numero:

 334.83.50.857

**B) Unità Mobile prevenzione patologie correlate diurna Tor Bella Monaca (CRD1)**

Per ogni turno operativo di servizio, è garantita la presenza di tre operatori più la presenza in sede di un medico tre volte la settimana.

L'Unità è presente dal lunedì al venerdì in via di Tor Bella Monaca (in uno spiazzo chiamato "la Pinetina") con orario dalle ore 10.00 (orario in postazione ore 11.00) alle ore 15.30 e risponde al numero:

 339.49.77.620

In entrambi gli interventi gli operatori accolgono le persone inviate dalla strada in uno spazio protetto e tranquillo, rispettando la privacy richiesta del momento. Inoltre il camper a seconda della necessità può essere usato per consulenze mediche, psicologiche e informazioni di vario genere legate alle problematiche che presenta la tossicodipendenza.

---

Sede del Coordinamento del servizio: via B. Ramazzini 31 dal lunedì al venerdì con orario

9.00-18.00 - ☎ 06.65.75.30.36 - fax 06.65.75.30.89

### ***Numero e qualifica degli operatori coinvolti***

Il personale seguente viene impiegato dal servizio di Unità di Strada in entrambe le Unità: 1 Coordinatore del servizio, 3 medici, 3 psicologi di cui un supervisore, esterno, 9 operatori sociali e Volontari del Soccorso di Croce Rossa con cui il servizio collabora dall'inizio dell'attività: 25 marzo 1992.

### ***Numero di utenti interessati***

Tutti quelli che rientrano nel gruppo bersaglio.

Il numero dei destinatari è illimitato.

I luoghi del contatto, sono tutte le zone circostanti e limitrofe dei siti proposti, con una maggiore attenzione nei luoghi noti per la prostituzione, spaccio e consumo della sostanza.

### ***Organizzazione della giornata tipo con programma dettagliato delle attività giornaliere***

Il servizio ad ogni turno è così organizzato:

---

### **A) Stazione Termini**

Arrivo degli operatori in sede alle ore 15.00 dove provvedono a rifornire i mezzi dei materiali di profilassi mancanti: siringhe, acqua distillata, profilattici, Narcan oltre alle schede di rilevamento ai materiali informativi cartacei ed al rifornimento carburante dei mezzi, il medico si occupa degli eventuali materiali di profilassi mancanti,

alle ore 15.30 i mezzi partono da Villa Maraini (via B. Ramazzini 31) per essere in postazione alla stazione Termini sino alle ore 20.30.

### **B) Tor Bella Monaca**

L'orario di partenza dalla sede è alle ore 9.00 ed il rientro previsto per le ore 15.30.

Anche in questo caso viene adottata la stessa prassi dei rifornimenti dell'altra Unità.

Ad ogni fine turno un operatore compila la lista dei materiali mancanti per l'equipe del turno successivo.

Per il setting in cui operano i servizi, non è praticabile un regolamento rigido verso gli afferenti, mentre vengono adottate le regole di base per una buona convivenza.

Il servizio adotta il regolamento interno della Fondazione sia per gli utenti che per gli operatori a qualsiasi titolo.

***Modalità del sistema informativo interno al presidio (raccolta, archiviazione, elaborazione e divulgazione dati)***

---

La modulistica impiegata per le rilevazioni di primo contatto, per gli interventi per overdose, oltre al riepilogo degli interventi effettuati nella giornata, è quella fornita al servizio dall'Osservatorio Epidemiologico Regione Lazio ASL RM E.

Il rilevamento giornaliero, per la distribuzione dei materiali di profilassi, viene registrato su fogli appositi che impiega il servizio (studiati per questo tipo di intervento).

### ***Modalità di valutazione e miglioramento continuo della qualità***

A scadenza quindicinale si riunisce il gruppo degli operatori per la supervisione e si effettua la riunione degli stessi, con il responsabile, per fare il punto su i problemi che il servizio incontra, modificando in itinere gli aggiustamenti qualitativi che taluni interventi richiedono.

### ***Modalità organizzative dell'aggiornamento e della formazione permanente del personale***

Il personale che viene impiegato nel servizio, due volte al mese si riunisce per la supervisione, inoltre partecipa: a convegni, seminari, giornate di studio, corsi di formazione che abbiano come tema principale le problematiche inerenti alle tossicodipendenze con particolare attenzione alle nuove droghe, alle riunioni con le altre Associazioni cittadine che operano nel settore. Inoltre sia al personale interno sia a chiunque voglia partecipare, la Fondazione Villa Maraini organizza periodicamente nell'arco dell'anno i seguenti corsi ed incontri:

- ◆ settimana di sensibilizzazione alle tossicodipendenze,
- ◆ Corso teorico pratico di Formazione Informazione, diretto a personale che opera nelle tossicodipendenze,
- ◆ giornate full-immersion nei servizi operativi,

---

### **Elenco delle dotazioni: locali a disposizione, arredi, impianti attrezzature ecc.**

Il servizio dispone di un locale sito a Villa Maraini via B. Ramazzini 31, adibito a centro di coordinamento e raccolta dati attrezzato per tale impiego (computer più accessori, scrivanie, sedie, armadi, telefono, e tutto ciò di utilizzo per la raccolta dati del materiale cartaceo).

I mezzi utilizzati per questa tipologia di intervento sono:

- ◆ un camper attrezzato, donato dalla Fondazione Villa Maraini alla Croce Rossa Italiana,
- ◆ un secondo camper donato alla Fondazione.
- ◆ Due telefoni cellulari in contatto costante con l'autoparco della Croce Rossa e con l'Unità di Emergenza Droga a Villa Maraini,
- ◆ di ricetrasmittenti portatili impiegate nei giri itineranti,
- ◆ un autovettura d'appoggio,
- ◆ materiali di vario genere (siringhe sterili monouso, acqua distillata, salviette igieniche, profilattici, generi di conforto, materiale informativo prodotto dalla Fondazione e da altri Enti,).

**Il Direttore Sanitario**

---

**(dr. Ettore Rossi)**

---

## **SERVIZIO RESIDENZIALE TERAPEUTICO RIABILITATIVO (SRTR)**

(attività residenziale)

### **Apertura: H 24**

Primo Piano del Padiglione

Utenza massima giornaliera:                      in regime residenziale    25

Personale minimo per turno diurno di 6 ore                      n° **2+1**                      **Operatori**

---

### **Tipologia utenza**

Tossicodipendenti in regime di alternativa alla detenzione o appena espiata la pena.

### **Finalità dei servizi**

- Offrire a persone ristrette in Istituti di Pena, la possibilità di frequentare un ambiente positivo che ne favorisca il processo di riabilitazione sociale
  - Rendere graduale il passaggio dallo stato di detenzione a quello di libertà
  - Promuovere il senso di responsabilità verso sé stessi e verso gli altri
  - Promuovere la conoscenza di metodi e tecniche adeguate ad affrontare e superare le situazioni stressanti
-

- 
- Rendere possibile il confronto ed il superamento responsabile delle proprie pendenze con la giustizia
  - Fornire le informazioni e gli strumenti (analisi, visite mediche ecc.) necessari alla tutela della propria salute
  - Facilitare il riavvicinamento (ove possibile) alla famiglia di origine
  - Ripristinare eventuali precedenti legami positivi in ambito scolastico, lavorativo, professionale, amicale
  - Rendere stabile il distacco dalle sostanze psico-attive

### **Risultati attesi**

- Una sempre più attiva partecipazione delle persone al contesto psico-socio-riabilitativo
- Empowerment progressivo della capacità di autoconoscenza, di affrontare situazioni soggettivamente "stressanti", di stabilire relazioni aperte e durature, di scegliere soluzioni alternative alle precedenti, che erano legate a schemi di dipendenza e di devianza sociale
- Rinuncia all'assunzione di sostanze psicoattive
- Rinuncia all'adozione di comportamenti delinquenti

### **Metodi adottati**

Il superamento della dipendenza fisica e psicologica dalle sostanze viene perseguito attraverso i seguenti metodi:

- 
- trattamento farmacologico della dipendenza da sostanze con farmaci agonisti e antagonisti;
  - controllo dei metaboliti urinari delle principali sostanze di abuso;
  - gruppi di supporto tra pari guidati e gruppi psicoterapici;
  - colloqui individuali di supporto.
  - Addestramento a tecniche di rilassamento

La tutela della salute viene promossa attraverso:

- Invio all'ambulatorio medico di Villa Maraini per visite e controlli ematochimici;
- Invio ai centri specialistici per analisi cliniche, visite mediche e terapie ove necessario (in particolare per i pazienti con Hiv/Aids).

La riabilitazione e l'inserimento sociale viene perseguita attraverso:

- Attività di gruppo ergoterapiche, culturali, ricreative;
- Affiancamento nella pulizia e manutenzione del Centro;
- Facilitazione del confronto attraverso i gruppi e i colloqui al fine di costruire competenze sociali, ove ci siano modalità disfunzionali (capacità di gestire il conflitto; rispetto reciproco; collaborazione nelle attività);
- Inserimento dei familiari, nei tempi e nei modi convenuti con l'interessato, in gruppi di terapia familiare;
- Consulenze legali tese all'accertamento della situazione giudiziaria, comprese eventuali pendenze.

Nel rapporto con gli utenti gli operatori hanno un atteggiamento di comprensione e di rispetto, al fine di facilitare nell'utente le stesse modalità comunicative. Le regole vengono comunicate al momento dell'accoglienza al centro, chiarendo i provvedimenti con-

---

seguenti alle trasgressioni. Su ogni eventuale trasgressione c'è il richiamo e il confronto con gli operatori che valutano i provvedimenti da attuare.

### **Prestazioni erogate**

- Colloqui di sostegno individuali;
- Gruppi di autoaiuto guidato;
- Gruppi con tecniche di rilassamento ed autoconsapevolezza;
- Accompagno utenti per visite specialistiche o disbrigo pratiche;
- Affiancamento e sostegno agli utenti nelle attività quotidiane del Centro;
- Analisi delle urine per la ricerca dei metaboliti urinari di sostanze psicoattive;
- Fornitura di vitto, alloggio, (compreso docce e lavatrice);
- Utilizzo di strutture ricreative (campo da pallavolo, tennis da tavolo, calciobalilla, giochi da tavolo ecc.);
- cura del giardino;
- Gruppi di Supervisione delle dinamiche tra operatori condotti da uno psicoterapeuta esterno;
- Contatti con i Magistrati competenti e Forze dell'Ordine del Territorio sulla rispondenza dei singoli utenti al programma del Centro.

### **Criteri e Modalità di accesso degli utenti**

---

Le persone che vengono inserite nel Centro sono state preventivamente accolte ed orientate dal servizio della Fondazione denominato "Progetto Carcere" che opera all'interno degli Istituti di Pena e, attraverso la conoscenza diretta delle persone operata con incontri regolari, sia individuali che di gruppo, riesce ad orientare le persone verso il servizio della Fondazione ritenuto più opportuno.

### **Modalità di accoglienza degli utenti**

Dal momento che l'orientamento e l'accoglienza per il servizio viene eseguito all'interno del carcere dai nostri operatori, non è prevista una fase di accoglienza all'interno del servizio. L'accoglienza è quindi immediata. Al momento dell'accesso gli utenti vengono accolti attraverso un colloquio individuale, la compilazione di una scheda anamnestica e la firma per accettazione del regolamento e del programma del Centro.

### **Modalità organizzative delle attività svolte**

Il Centro è organizzato in fase residenziale. Le attività giornaliere sono programmate in una riunione d'équipe settimanale, in funzione delle esigenze degli utenti come gruppo e degli obiettivi individuali. In tale riunione settimanale è previsto anche il confronto e la discussione di eventuali difficoltà degli utenti e la progettazione degli interventi. La comunicazione tra gli operatori avviene anche attraverso un registro nel quale vengono annotati tutti gli avvenimenti significativi del centro.

---

## **Organizzazione della giornata tipo**

Tutti i giorni sono presenti 3 operatori a turno. La giornata è strutturata in questo modo:

|   |       |                                                      |
|---|-------|------------------------------------------------------|
| H | .7.30 | sveglia                                              |
| H | 9.00  | accoglienza delle persone in regime semiresidenziale |
| H | 9.30  | colazione                                            |
| H | 10.15 | lavori per la casa                                   |
| H | 11.15 | gruppo                                               |
| H | 13.30 | pranzo                                               |
| H | 14.00 | sport/aggregazione                                   |
| H | 17.00 | merenda                                              |
| H | 17.30 | aggregazione                                         |
| H | 19.00 | uscita dell'utenza semiresidenziale                  |
| H | 19.30 | cena                                                 |
| H | 20.00 | pulizie della casa                                   |
| H | 21.00 | aggregazione e tv                                    |
| H | 22.30 | spegnimento luci                                     |

## **Raccolta e archiviazione dei dati interni**

---

---

A tutti gli utenti viene somministrata una scheda anamnestica dietro consenso firmato dell'utente, come previsto dalla legge per la tutela dei dati personali. I dati vengono inseriti ed aggiornati in un database cui hanno accesso solo gli operatori del servizio. La presenza giornaliera viene controllata attraverso un registro firmato da tutti gli utenti all'ingresso e all'uscita dal servizio.

### **Modalità di valutazione e miglioramento continuo della qualità**

L'efficacia dell'intervento viene valutato in base al numero degli utenti che afferisce al servizio, alla durata della loro permanenza al centro e al raggiungimento degli obiettivi concordati con gli utenti al momento del loro ingresso nel Centro.

### **Regolamento interno**

I residenti sono tenuti al rispetto dell'igiene personale nonché al riordino dei propri spazi. L'operatore in turno organizzerà lo svolgimento delle attività. Ciascun residente è responsabile dei propri effetti personali. Il Centro non risponderà di eventuali smarrimenti e furti. Non sono ammesse persone in stato d'alterazione dovuta all'assunzione di sostanze stupefacenti di qualsiasi tipo compreso l'alcool, pena revoca immediata della disponibilità.

È vietato introdurre armi proprie ed improprie. Non è tollerata nessuna forma di violenza fisica o verbale, pena la revoca della disponibilità. Non sono consentiti rapporti sessuali all'interno del centro. È vietato introdurre sostanze alcool o eventuali farmaci, se non esplicitamente autorizzati dai medici di riferimento all'interno della Fondazione. Non è consentito ai residenti l'utilizzo di telefonini durante la giornata. Per i residenti h 12, il telefonino va consegnato agli operatori all'arrivo: sarà restituito all'uscita. Le telefonate

---

con il telefono di servizio sono ammesse solo per reale necessità e devono essere concordate con l'operatore in turno.

È vietato ogni allontanamento senza comunicazione all'operatore che valuterà caso per caso. Non è ammesso estraniarsi dalle attività psico-socio-riabilitative. Le visite per i residenti h. 24, compresa la consegna degli indumenti personali, sono previste la Domenica dalle ore 15,00 alle ore 19,00, previa comunicazione il venerdì precedente all'operatore di turno.

Al momento della visita i familiari sono tenuti a recarsi presso la segreteria del Centro per mettere in contatto l'operatore in turno. I residenti h.24, sono tenuti a mantenere una buona igiene personale, e a tal fine possono utilizzare il servizio di lavanderia della Fondazione VILLA MARAINI per il lavaggio dei propri indumenti personali; viceversa potranno effettuare il cambio settimanale la Domenica, durante la visita dei familiari.

Al mancato rispetto delle regole concordate, valutata dall'*équipe* degli operatori in caso di gravi trasgressioni (violenza fisica contro terzi, introduzione di sostanze, alcool, farmaci non autorizzati dai medici interni al Centro) è prevista la revoca della disponibilità con immediata trasmissione al Magistrato competente e può non essere comunicata ai residenti del Centro poiché è automatica l'espulsione per i motivi suddetti.

Il servizio adotta il regolamento interno della Fondazione sia per l'utenza che per gli operatori a qualsiasi titolo.

### **Equipe**

Il responsabile ha un impegno settimanale di 36 ore, almeno per altri due unità di personale è garantito l'impegno minimo di 18 ore settimanali ed in ogni caso è prevista la pre-

---

senza continuativa di personale ( due operatori minimo) per tutta la durata di svolgimento delle attività.

Viene garantita la formazione degli operatori attraverso riunioni di equipe e supervisioni con personale esterno, aggiornamenti periodici con corsi appositi.

☎ 06.65.75.30.54

**Il Direttore Sanitario**  
**(dr. Ettore Rossi)**

---

## Spot –Servizio Terapeutico Osservazione e Trattamento

Il Servizio diurno SPOT è rivolto a persone che intendono intraprendere un percorso terapeutico di recupero in tempi brevi, manifestando il bisogno di consulenza e supporto psicologico per affrontare le problematiche legate alla propria dipendenza in un luogo protetto svincolato dal contesto di provenienza. Inoltre, il Centro diurno si presenterà come una valida soluzione per gli assistiti del Programma Restart e per gli assistiti degli altri servizi della Fondazione che hanno bisogno temporaneamente di un maggiore contenimento, quindi ad esempio utenti inviati dal TIA . Accoglierà utenti inviati dal Centro di Prima Accoglienza, oltre ad accogliere in modo diretto utenti inviati dai Servizi della Fondazione, come ad esempio l'ambulatorio.

Il Servizio, attraverso i membri della sua equipe multidisciplinare, si propone quindi di accogliere, sostenere ed accompagnare tutte quelle persone che in situazione di fragilità personale e sociale, intendono rafforzare la propria motivazione al cambiamento, individuando strategie sane attraverso un programma terapeutico breve ed intenso .

Strumento principale di lavoro dell'equipe preposta è il “**progetto di intervento individualizzato**”, elaborato a partire dall'analisi delle problematiche personali. Tutti i progetti terapeutici personalizzati dal Servizio, sono finalizzati al recupero della salute fisica, psichica e sociale dell'utente, prevedendo quindi l'individuazione degli obiettivi generali e specifici, le strategie e le attività atte a perseguirli. I progetti definiti dall'equipe, saranno discussi con l'assistito e concordati, sottoposti a revisioni periodiche in base agli obiettivi raggiunti.

### ***Criteria e modalità di accesso degli utenti***

La tipologia del servizio non richiede particolari modalità di accesso, vi si possono rivolgere tutte le persone sia con problemi di tossicodipendenza sia la popolazione in generale per acquisire maggiori informazioni mediante opuscoli specifici che vengono distribuiti dagli operatori.

---

I percorsi presso questo Servizio prevedono di massima 3 fasi che si svilupperanno in un periodo orientativo di sei mesi:

- **Accoglienza e osservazione:** si tratta della fase precedente alla stesura del progetto individuale, di durata contenuta durante la quale si procede alle osservazioni e si verificano le risorse dell'utente, la sua tenuta rispetto all'obbligo dell'astinenza, nonché la presenza e la qualità delle risorse di contesto;
- **Trattamento:** costituisce la parte centrale dell'intervento e ha una durata che varia sia in base alla tipologia del programma concordato e del progetto individuale, sia in base ai tempi personali" con cui vengono raggiunti gli obiettivi specifici previsti nelle tre aree fondamentali dell'astensione dall'uso di sostanze, dell'aumento delle capacità organizzative e delle competenze, dell'aumento della capacità di relazione e di comunicazione;
- **Sperimentazione ed avvio al reinserimento** in essa si verificano le acquisizioni raggiunte nella fase precedente e si aumentano gli spazi e le occasioni a disposizione dell'utente per sperimentare le proprie capacità di autonomia, di responsabilità e di socializzazione.

### **Equipe**

- Il responsabile psicologo ha un impegno settimanale di 36 ore, almeno per altri due unità di personale, psicologi psicoterapeuti ed operatori sociali, è garantito l'impegno minimo di 18 ore settimanali ed in ogni caso è prevista la presenza continuativa di personale ( due operatori minimo) per tutta la durata di svolgimento delle attività.
- Il Servizio è aperto nei giorni feriali dal lunedì al sabato dalle ore 9 alle ore 17 ed il sabato fino alle 15.
- Viene garantita la formazione degli operatori attraverso riunioni di equipe e supervisioni con personale esterno, aggiornamenti periodici con corsi appositi.

---

Email: programma [spot@villamaraini.it](mailto:spot@villamaraini.it)

☎ 06.65.75.30.67

**Il Direttore Sanitario  
(dr. Ettore Rossi)**

### **RISPETTO DEI DIRITTI DEL PAZIENTE**

In tutte le sue attività la Fondazione contempla l'ambito del rispetto dei diritti dei pazienti come importante strumento di autovalutazione.

Sono abbattute o ridotte le barriere fisiche, linguistiche e culturali che possono ostacolare l'accesso ai servizi da parte dell'utenza.

La Fondazione garantisce l'esistenza e l'applicazione di procedure per l'acquisizione del consenso informato e per l'applicazione della legge sulla privacy.

In ogni servizio sono definite modalità di informazione ai pazienti ed ai suoi familiari sui diritti e le responsabilità in relazione sia alla permanenza che al rifiuto o all'interruzione del trattamento terapeutico ed assistenziale.

La Fondazione assicura che le politiche complessive siano coerenti con le linee e le priorità esplicitate dai livelli istituzionali sovraordinati adottando modelli organizzativi in linea con le normative europee nazionali e regionali, improntate ai criteri della flessibilità organizzativo-gestionale, dell'integrazione tra competenze diverse, della condivisione delle risorse e dell'umanizzazione e personalizzazione dell'assistenza, coinvolgendo direttamente per questo i dirigenti responsabili dei servizi, gli operatori nella definizione della mission e degli obiettivi di Villa Maraini.

---

I servizi della Fondazione definiscono i propri obiettivi nell'ottica di garantire uniformità di accesso, qualità tecnica degli interventi assistenziali, qualità organizzativa, sicurezza degli operatori e degli utenti, valorizzazione professionale, diritti e soddisfazione degli utenti.

Al momento della conclusione dell'intervento, dell'invio ad altra struttura o dell'interruzione del rapporto sarà nostra cura rilasciare all'interessato e/o ai suoi familiari istruzioni sulla continuità delle cure o sul follow up.

La Carta dei Servizi è stata redatta con l'apporto del Fondatore, della Direzione Sanitaria e dei Responsabili delle strutture e con il coinvolgimento del personale interno.

In tutti i servizi della Fondazione agli utenti viene presentata al momento del loro ingresso o contatto le modalità del loro rapporto con Villa Maraini compreso il regolamento interno e i loro diritti e doveri.

Ogni eventuale reclamo verrà valutato dal responsabile del servizio che potrà, se ritenuto necessario, portare la situazione all'attenzione della Giunta Esecutiva della Fondazione.

Ogni servizio rientra in un programma di valutazione ed analisi dei risultati con invii sistematici di schede specifiche all'ASP della Regione Lazio.

Annualmente la Fondazione attua un sistema di valutazione degli interventi e la loro programmazione.

La Fondazione utilizza il proprio sito web per pubblicare e diffondere novità e notizie aggiornate sulla gestione delle attività.

---

## REGOLAMENTO INTERNO

1. I collaboratori garantiscono che gli utenti siano sempre informati, in anticipo, sulle caratteristiche ed i criteri ispiratori della struttura, i metodi e gli strumenti terapeutico-educativi adottati, gli obiettivi dei programmi di intervento e le regole comportamentali di cui si chiede il rispetto.
2. La Fondazione, attraverso i suoi collaboratori, riconosce i diritti umani e civili di ciascun utente inserito nei propri programmi. In nessuna fase degli interventi sono consentite forme di minaccia o coercizione fisica, psichica o morale, il proprio ruolo non potrà essere utilizzato per fini diversi da quelli previsti dai programmi terapeutici. All'utente viene garantita in ogni momento la volontarietà dell'accesso e della permanenza nella struttura.
3. I collaboratori garantiscono l'accoglienza e il massimo impegno a prescindere dalle condizioni anagrafiche, economiche, sociali, culturali e dalle scelte religiose e politiche dell'utente.
4. La Fondazione assicura che vengano rispettati valori e credo dei pazienti, assicurando la possibilità di scelta dei pasti e se necessario la necessità di assistenza religiosa nel rispetto della propria fede.
5. La Fondazione facilita l'accesso e l'orientamento anche degli utenti stranieri.

- 
6. Attraverso la propria specifica metodologia la Fondazione, attraverso i propri collaboratori, promuove la dignità della persona umana quale valore prioritario, perseguendo il raggiungimento, da parte degli utenti, di uno stato di maturità e di autonomia finalizzati alla riabilitazione e reinserimento sociale. Per conseguire tale fine, la struttura mira ad adeguare e personalizzare il trattamento alle esigenze specifiche di ciascuna persona.
  7. La struttura nella propria attività di autovalutazione contempla l'ambito del rispetto dei diritti dei pazienti.
  8. Nei programmi di trattamento il personale deve, inoltre, saper riconoscere, nell'interesse superiore dell'utente, quando un più idoneo intervento può essere fornito in collaborazione con un'altra struttura mirando alla continuità terapeutica.
  9. Il personale, conseguiti i titoli e l'esperienza necessaria per operare con la dovuta competenza, si impegna ad una formazione permanente adeguata che viene concordata con i vari responsabili delle strutture.
  10. I collaboratori si impegnano a mantenere ogni informazione relativa all'utente su un piano di assoluta riservatezza, secondo la legislazione vigente e la deontologia professionale.
  11. La Fondazione Villa Maraini onlus, struttura no profit, non richiede rette o contributi economici di alcun tipo da parte degli utenti o delle loro famiglie inseriti in

---

regime di convenzione con ASL, Comune, Regione o altre Istituzioni. Accetta lasciti, donazioni, offerte ed erogazioni liberali.

12. I Servizi ed i collaboratori sono disponibili a comunicare alle autorità competenti ed alla pubblica opinione i principi informativi dei programmi attuati, le metodologie adottate ed i risultati conseguiti.
13. Per qualsiasi controversia, rivendicazione o reclamo di ogni tipo, sia i collaboratori che gli stessi utenti si dovranno rivolgere al proprio responsabile di servizio o, in seconda istanza, alla Giunta Esecutiva della Fondazione.
14. Gli utenti di Villa Maraini non possono portare all'interno dei servizi ospitanti nessun oggetto atto all'offesa, arma o sostanza stupefacente, inoltre è vietato portare e/o consumare alcolici nelle nostre strutture, usare comportamenti e linguaggi violenti o irrispettosi verso gli operatori o gli altri ospiti dei servizi.
15. Gli utenti dei servizi semiresidenziali o residenziali sono tenuti al rispetto degli orari stabiliti.
16. L'impiego degli utenti nelle attività di vita comunitaria sarà incentrata sul rispetto delle regole di civile convivenza; nell'impiego di attività ergoterapiche saranno usate le norme di sicurezza previste per le attività specifiche, gli utenti non saranno utilizzati in lavori volti a scopi commerciali o per altri fini che disattendono il loro obiettivo terapeutico.

---

## RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEL DIPENDENTE

Le attività di rilevazione del clima organizzativo interno vengono svolte al fine di avere un controllo sistematico delle attività del servizio, permettendo più agevolmente il miglioramento continuo del servizio stesso. Il Servizio garantisce modalità standard di rilevazione del clima interno attraverso l'adozione di una procedura di riferimento attraverso la somministrazione di un questionario atto a rilevare tale gradimento. Il questionario (somministrato in forma anonima) consta di due parti: uno di informazioni generali ed uno che richiede il livello di soddisfazione attraverso alcuni criteri. Il questionario è somministrato due volte l'anno, con una cadenza semestrale. Si allega copia del modulo di rilevazione del clima interno. A tal fine è stato istituito dal 2010 il Centro d'Ascolto, gestito da due figure professionali quali: uno psicoterapeuta ed uno psicologo, i quali sono incaricati dal legale rappresentante della Fondazione, attraverso una lettera d'incarico, della realizzazione e gestione del Centro; i suddetti devono essere a disposizione del personale interno della Fondazione, dietro richiesta, per incontri riservati.

### MODULO PER LA RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEL DIPENDENTE

Questa ricerca sul Clima consente di esprimere la Tua valutazione sul lavoro svolto per individuare le attese personali e gli aspetti che possono contribuire a migliorare la qualità della vita lavorativa e supportare l'orientamento dell'Azienda ad offrire ai clienti una prestazione di qualità sempre migliore.

**Tutte le risposte sono anonime ed i risultati saranno elaborati e gestiti sotto forma di dati statistici;** Ti preghiamo perciò di non apporre il Tuo nome in alcun punto del questionario.

Il questionario è suddiviso in due sezioni:

#### **III. INFORMAZIONI GENERALI**

In questa sezione Ti viene chiesto di fornire alcune informazioni di presentazione, utili per aggregare i risultati secondo gruppi diversi di dipendenti.

#### **IV. LA VOSTRA SODDISFAZIONE**

Questa sezione contiene domande volte ad individuare la soddisfazione di varie attese/fattori ai fini della qualità della vita lavorativa. Indica il Tuo attuale livello di soddisfazione relativo ad ogni fattore, secondo la seguente scala:

1. molto soddisfatto
2. abbastanza soddisfatto
3. poco soddisfatto
4. per niente soddisfatto

A volte le proposizioni possono richiedere il grado di accordo/disaccordo con la proposizione stessa. In questo caso, la scala su espressa va letta nel senso:

5. molto soddisfatto = molto d'accordo
6. abbastanza soddisfatto = abbastanza d'accordo
7. poco soddisfatto = poco d'accordo
8. per niente soddisfatto = per niente d'accordo

**Rispondi tracciando una X sulla casella che corrisponde alla Tua valutazione**

Grazie della collaborazione

## 1 INFORMAZIONI GENERALI

|                        |                                                             |                                   |                                                    |                                                              |                                                          |  |
|------------------------|-------------------------------------------------------------|-----------------------------------|----------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|--|
| GENERE                 | <input type="checkbox"/> MASCHIO                            |                                   |                                                    |                                                              | <input type="checkbox"/> FEMMINA                         |  |
| CLASSE DI ETÀ          | <input type="checkbox"/> 20-29                              | <input type="checkbox"/> 30-39    | <input type="checkbox"/> 40-49                     | <input type="checkbox"/> 50-59                               | <input type="checkbox"/> 60 e oltre                      |  |
| POSIZIONE RICOPERTA    | <input type="checkbox"/> psicologo                          |                                   | <input type="checkbox"/> psicoterapeuta            |                                                              | <input type="checkbox"/> OSS                             |  |
|                        | <input type="checkbox"/> assistente sociale                 |                                   | <input type="checkbox"/> tirocinante in psicologia |                                                              | <input type="checkbox"/> educatore professionale         |  |
|                        |                                                             |                                   |                                                    |                                                              | <input type="checkbox"/> tirocinante in educazione prof. |  |
| TIPOLOGIA CONTRATTUALE | <input type="checkbox"/> tempo indeterminato                |                                   |                                                    | <input type="checkbox"/> tempo determinato                   |                                                          |  |
|                        | <input type="checkbox"/> collab. partita IVA                |                                   |                                                    |                                                              |                                                          |  |
| ESPERIENZA LAVORATIVA  | <input type="checkbox"/> < 1 anno                           | <input type="checkbox"/> 1-2 anni | <input type="checkbox"/> 3-5 anni                  | <input type="checkbox"/> > 5 anni                            |                                                          |  |
| LAVORO PRECEDENTE      | <input type="checkbox"/> nessun lavoro                      |                                   |                                                    | <input type="checkbox"/> studente                            |                                                          |  |
|                        | <input type="checkbox"/> casalinga                          |                                   |                                                    | <input type="checkbox"/> diverso settore                     |                                                          |  |
|                        | <input type="checkbox"/> struttura simile, stessa qualifica |                                   |                                                    | <input type="checkbox"/> struttura simile, diversa qualifica |                                                          |  |

## 2 LA VOSTRA SODDISFAZIONE

| N  | PROPOSIZIONE                                                                                                                            | PER NIENTE SODDISFATTO | POCO SODDISFATTO | ABBASTANZA SODDISFATTO | MOLTO SODDISFATTO |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|------------------|------------------------|-------------------|
| 1  | Operi in un ambiente che rispetta le esigenze di chi lavora                                                                             |                        |                  |                        |                   |
| 2  | Disponi delle condizioni e dei mezzi necessari per l'esecuzione dei tuoi compiti                                                        |                        |                  |                        |                   |
| 3  | L'immagine del servizio semi-residenziale all'esterno corrisponde alla realtà interna                                                   |                        |                  |                        |                   |
| 4  | I collaboratori coniugano i loro sforzi in modo che l'organizzazione realizzi i suoi obiettivi                                          |                        |                  |                        |                   |
| 5  | La Fondazione riconosce la qualità del tuo lavoro                                                                                       |                        |                  |                        |                   |
| 6  | Il tuo ruolo è importante per il buon funzionamento del Servizio                                                                        |                        |                  |                        |                   |
| 7  | La Fondazione si preoccupa della tua crescita professionale                                                                             |                        |                  |                        |                   |
| 8  | Nel tuo lavoro ti senti libero/a di esprimere osservazioni, suggerimenti e critiche                                                     |                        |                  |                        |                   |
| 9  | I responsabili sono sempre disponibili ad ascoltare proposte migliorative dell'attività, sia tua che dell' <i>équipe</i>                |                        |                  |                        |                   |
| 10 | La Fondazione dedica molta attenzione alle sue risorse umane                                                                            |                        |                  |                        |                   |
| 11 | Hai le informazioni sufficienti per poter svolgere efficacemente i tuoi compiti                                                         |                        |                  |                        |                   |
| 12 | Il clima organizzativo favorisce l'interscambio di informazioni, esperienze e conoscenze                                                |                        |                  |                        |                   |
| 13 | La comunicazione interna della Fondazione è chiara, obiettiva e completa                                                                |                        |                  |                        |                   |
| 14 | Esiste uno spirito solidaristico tra i collaboratori del Servizio                                                                       |                        |                  |                        |                   |
| 15 | Ricevi regolarmente da parte dei responsabili il <i>feedback</i> sul lavoro che svolgi                                                  |                        |                  |                        |                   |
| 16 | I rapporti di lavoro con i tuoi colleghi sono buoni                                                                                     |                        |                  |                        |                   |
| 17 | La Fondazione prende le misure più adatte alla creazione di buone relazioni interpersonali                                              |                        |                  |                        |                   |
| 18 | Il responsabile del servizio è pronto a darti aiuto nelle situazioni in cui ti trovi in difficoltà                                      |                        |                  |                        |                   |
| 19 | Hai idee chiare su quelli che sono i tuoi compiti e obiettivi                                                                           |                        |                  |                        |                   |
| 20 | Le decisioni relative all'attività operativa vengono prese con tempestività                                                             |                        |                  |                        |                   |
| 21 | La Fondazione incoraggia la presentazione di nuove idee                                                                                 |                        |                  |                        |                   |
| 22 | Ti senti stimolato/a a continuare a sviluppare il tuo lavoro nella Fondazione                                                           |                        |                  |                        |                   |
| 23 | Se dovessi ricevere un'altra proposta di lavoro, a parità di condizioni, resteresti nella Fondazione                                    |                        |                  |                        |                   |
| 24 | Sei orgoglioso/a di lavorare nella Fondazione                                                                                           |                        |                  |                        |                   |
| 25 | Pensando al tuo lavoro nella Fondazione in generale, quanto ti consideri soddisfatto                                                    |                        |                  |                        |                   |
| 26 | Nel complesso le condizioni fisiche dell'ambiente in cui lavoriamo sono soddisfacenti (spazi, luminosità, idoneità attrezzature, ecc..) |                        |                  |                        |                   |
| 27 | L'area riservata per il mio lavoro garantisce sicurezza                                                                                 |                        |                  |                        |                   |
| 28 | Il mio superiore diretto è disponibile quando necessario                                                                                |                        |                  |                        |                   |
| 29 | Il mio superiore diretto si impegna personalmente nelle attività di miglioramento                                                       |                        |                  |                        |                   |
| 30 | Ritengo che il capo del mio settore dia importanza alla qualità del mio lavoro                                                          |                        |                  |                        |                   |
| 31 | Le verifiche del grado di raggiungimento della qualità del lavoro sono occasioni di approfondimento dei modi per raggiungerli           |                        |                  |                        |                   |

| N  | PROPOSIZIONE                                                                                                                        | PER<br>NIENTE<br>SODDISFATTO | POCO<br>SODDISFATTO | ABBASTANZA<br>SODDISFATTO | MOLTO<br>SODDISFATTO |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|---------------------|---------------------------|----------------------|
| 32 | Ritengo di avere opportunità di sviluppo e crescita personali nella Fondazione                                                      |                              |                     |                           |                      |
| 33 | Il mio superiore diretto verifica i risultati dei corsi di formazione a cui partecipiamo                                            |                              |                     |                           |                      |
| 34 | Il nostro superiore diretto ci ricorda l'importanza della qualità nel nostro lavoro quotidiano                                      |                              |                     |                           |                      |
| 35 | Le persone con cui lavoro sono disposte ad aiutarsi anche se ciò significa fare qualcosa al di fuori delle proprie normali attività |                              |                     |                           |                      |
| 36 | Sono chiari i criteri con cui vengono valutate le nostre prestazioni                                                                |                              |                     |                           |                      |
| 37 | Credo che un mio errore possa compromettere l'immagine della Fondazione                                                             |                              |                     |                           |                      |
| 38 | Nel nostro settore si è troppo permissivi nei confronti dei dipendenti con scarso rendimento                                        |                              |                     |                           |                      |
| 39 | Nel nostro settore viene data importanza alla corretta gestione delle risorse materiali                                             |                              |                     |                           |                      |
| 40 | Nel nostro settore le attività vengono costantemente migliorate                                                                     |                              |                     |                           |                      |

---

## RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Il “Modulo per la rilevazione della soddisfazione dell’utente” ha quale scopo il monitoraggio della percezione, della soddisfazione degli utenti al fine di cogliere l’opportunità di miglioramento del Servizio stesso, ovvero il questionario assume una funzione di cerniera tra l’operatore (e di conseguenza il programma terapeutico) e la percezione dell’utente in merito allo svolgimento del programma. Si allega copia del modulo di rilevazione.

### **Come valuta la professionalità degli operatori della nostra équipe?**

|                                                    | <i>Scarso</i>            | <i>Discreto</i>          | <i>Buono</i>             | <i>Molto<br/>buono</i>   | <i>Eccellente</i>        |
|----------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Competenza                                         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Qualità umane                                      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Cortesìa                                           | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Disponibilità a fornire spiegazioni e chiarezza    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Attenzione posta ai bisogni espressi               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Gradimento dell’accoglienza del personale preposto |                          |                          |                          |                          |                          |
| Rispondenza ai problemi riferiti                   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Rispetto della privacy                             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

---

---

## Valutazioni Personali

**Complessivamente, quanto è soddisfatto di questa Comunità Terapeutica?**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**Quali sono i tre aspetti principali che, secondo Lei, andrebbero migliorati all'interno della Comunità Terapeutica?**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

## SCHEDA DEI RECLAMI

Se un disservizio viene identificato dall'utenza, dalla clientela o da qualunque altra parte interessata, questa dovrà riempire il modulo per la registrazione dei reclami e inserirlo nella cassetta apposita per le segnalazioni, posizionata all'ingresso del padiglione in modo tale da mantenere riservatezza ed anonimato; gli operatori che svuotano la cassetta, a loro volta, riempiranno il modulo "ELENCO DEI RECLAMI". Si allega copia della scheda di segnalazione dei reclami.

|                                                                                    |            |                         |
|------------------------------------------------------------------------------------|------------|-------------------------|
| <b>DATA</b>                                                                        | <b>ORA</b> | <b>LUOGO</b>            |
| <b>ATTIVITÀ</b>                                                                    |            |                         |
| <b>RECLAMANTE</b> <i>(OPZIONE - non indicare nome e cognome, ma solo funzione)</i> |            |                         |
| <b>CARATTERISTICHE DEL RECLAMO</b>                                                 |            |                         |
|                                                                                    |            |                         |
|                                                                                    |            |                         |
|                                                                                    |            |                         |
|                                                                                    |            |                         |
|                                                                                    |            |                         |
|                                                                                    |            |                         |
|                                                                                    |            |                         |
|                                                                                    |            |                         |
| <b>NOTE del RECLAMANTE</b>                                                         |            | <b>FIRMA RECLAMANTE</b> |
|                                                                                    |            |                         |
|                                                                                    |            |                         |
| <b>OSSERVAZIONI DELL'OPERATORE che prende in carico il reclamo</b>                 |            |                         |
|                                                                                    |            |                         |
|                                                                                    |            |                         |
|                                                                                    |            |                         |
|                                                                                    |            |                         |

---

## DATI GENERALI

|                                 |                                     |                                          |
|---------------------------------|-------------------------------------|------------------------------------------|
| DENOMINAZIONE E RAGIONE SOCIALE | FONDAZIONE VILLA MARAINI O.N.L.U.S. |                                          |
| COSTITUITA                      | IN DATA                             | 16 novembre 1988                         |
|                                 | REGISTRATO AL                       | N. 55423                                 |
|                                 | SERIE                               | 1/B                                      |
|                                 | DEL                                 | 1° Ufficio Registro Atti Pubblici - Roma |
|                                 | IN DATA                             | 30 novembre 1988                         |
|                                 | INDIRIZZO E SEDE LEGALE             | Via Bernardino Ramazzini n° 31           |
|                                 | CAP                                 | 00151 - Roma                             |
| PARTITA IVA                     |                                     | 03684011004                              |
| CODICE FISCALE                  |                                     | 97064110584                              |

---

|              |                          |
|--------------|--------------------------|
| C/C BANCARIO | Banca Popolare di Novara |
|              | Ag. 37 Roma              |
|              | Via Ozanam n° 54-56      |
|              | 00152 - Roma             |

|      |                             |
|------|-----------------------------|
| IBAN | IT78H0503403235000000130418 |
|------|-----------------------------|

---

## C/C POSTALE

|      |                             |
|------|-----------------------------|
| ABI  | 07601                       |
| CAB  | 03200                       |
| C/C  | 78172004                    |
| CIN  | Z                           |
| IBAN | IT96Z0760103200000078172004 |

---

## TELEFONI

### PADIGLIONE MARAINI

|                                                                                             |     |                |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|-----|----------------|
| SEGRETERIA                                                                                  |     | 06.65.75.30.58 |
|                                                                                             | FAX | 06.65.75.30.89 |
| SERVIZIO SEMIRESIDENZIALE ACCOGLIENZA<br>DIURNA (SRRD)                                      |     | 06.65.75.30.56 |
| UNITÀ MOBILE PREVENZIONE PATOLOGIE<br>CORRELATE DIURNA TERMINI - TOR BELLA<br>MONACA (CRD1) |     | 06.65.75.30.36 |
| AMMINISTRAZIONE                                                                             |     | 06.65.75.30.60 |
| SERVIZIO RESIDENZIALE TERAPEUTICO<br>RIABILITATIVO (SRTR)                                   |     | 06.65.75.30.54 |
| PROGETTO CARCERE                                                                            |     | 06.65.75.30.51 |
| UNITÀ PREVENZIONE E INFORMAZIONE SCUOLA                                                     |     | 06.65.75.30.44 |

### PADIGLIONE FRASCARA

|                                                                              |     |                |
|------------------------------------------------------------------------------|-----|----------------|
| SERVIZIO SEMIRESIDENZIALE TERAPEUTICO<br>RIABILITATIVO (SRTR-D)              |     | 06.65.75.30.57 |
|                                                                              |     | 06.65.75.30.55 |
| SERVIZIO UNITÀ MOBILE RISCHI E PREVENZIONE<br>PATOLOGIE CORRELATE H24 (CRD4) |     | 06.55.8.77.77  |
|                                                                              | FAX | 06.65.75.30.88 |
| AMBULATORIO RIDUZIONE DEL DANNO H24<br>(ARD)                                 |     | 06.65.75.30.24 |
| UNITÀ HIV                                                                    |     | 06.65.75.30.29 |
| TRATTAMENTO INTEGRATO AMBULATORIALE                                          |     | 06.65.75.30.59 |
| CENTRO FORMAZIONE E DIDATTICA                                                |     | 06.65.75.30.28 |

---

## **SITO WEB**

[www.villamaraini.it](http://www.villamaraini.it)

PEC

[fondazione@pec.villamaraini.it](mailto:fondazione@pec.villamaraini.it)

## **INDIRIZZO E-MAIL**

[fondazione@villamaraini.it](mailto:fondazione@villamaraini.it)