



## CARTA DEI SERVIZI

# CENTRO CRISI TEBANO



*"La carta dei servizi è un documento che nasce dalla volontà del Centro Crisi Tebano per promuovere una corretta informazione unitamente alla trasparenza e alla garanzia dei diritti.*

*Ci si è dati l'obiettivo di costruire uno strumento informativo agile, di facile lettura, per orientare gli utenti nella rete dei servizi e per fare conoscere gli standard di qualità, avendo come punto di riferimento il miglioramento dei servizi in funzione delle esigenze dei cittadini.*

*Questa carta è alla sua prima edizione e rappresenta un'opportunità importante per favorire la conoscenza e il dialogo; siamo convinti che un'adeguata informazione e una buona conoscenza sono la premessa per l'esercizio effettivo dei propri diritti. "*



**Recapito:**

Centro Crisi Tebano  
Via Vernelli, 2 – 48018 – Faenza (RA)  
Tel. 0546.47149  
Fax. 0546.47149  
e-mail: [tebano@comes.marradi.it](mailto:tebano@comes.marradi.it)

**Sede legale e amministrativa:**

CO.M.E.S. Coop. Soc. Onlus  
Piazza Scalelle, 8 – 50034 – Marradi (FI)  
Tel. 055.8042137  
Fax. 055.8042051  
e-mail: [comes@comes.marradi.it](mailto:comes@comes.marradi.it)

**ASL competente:**

Ravenna

**Tipologia di servizio offerto:**

Struttura residenziale per la gestione della crisi e la rivalutazione diagnostica

**Posti disponibili:**

11 misti

**Presentazione:**

Il Centro Crisi Tebano è una struttura appartenente alla Comunità “Sasso Montegianni” di Marradi (FI). Si tratta di una casa colonica ristrutturata sita nella campagna faentina. È sviluppata su due piani al primo dei quali è presente la zona operatori, la cucina e la dispensa con relativa sala da pranzo, la sala TV, due bagni (di cui uno attrezzato per disabili) con annessa zona lavanderia mentre al secondo piano si trovano quattro camere da letto e tre bagni (una camera e un bagno sono riservati alle donne). Al suo esterno vi è un’ampia zona verde con una quercia secolare e una serra per la coltivazione di piante da fiore.

**Missione:**

Il Centro Crisi Tebano è nato nel 1994 con lo scopo di offrire a persone in difficoltà a causa della dipendenza da sostanze psicotrope un’alternativa di vita. Questo è indubbiamente lo scopo primario del Centro. Il Centro, così come la Comunità “Sasso Montegianni” della quale fa parte, trova infatti la sua più intima motivazione nel definirsi comunità di “vita” attraverso una proposta che trova corpo nella condivisione quotidiana delle varie fasi che cadenzano le giornate di ogni persona all’interno di una normale famiglia: lavorativa, conviviale e del tempo libero. La capacità di rapportarsi, relazionarsi agli altri ed al mondo circostante, è il criterio per misurare il recupero della stabilità personale. Obiettivi della struttura sono poi tutti gli interventi proposti che mirano al miglioramento della qualità della vita di ogni paziente.

**Accessibilità, accoglienza, permanenza e dimissioni dal servizio:**

**A) accessibilità**

L’accessibilità del Centro è riservata a persone dipendenti da sostanze d’abuso per le quali sono necessarie l’osservazione terapeutica e la diagnosi effettuata in ambito protetto. L’utente dunque per poter accedere al Centro deve essere seguito da un Ser.T., che ne attesti lo stato di dipendenza, con il quale ha elaborato un progetto individuale. La semplice richiesta di accesso da parte del Ser.T. inviante è sufficiente all’inserimento nella lista d’attesa. I tempi di attesa possono variare in quanto sono legati alla disponibilità dei posti letto e ad alcune priorità organizzative.

Indicativamente, i tempi di attesa per le richieste urgenti sono pari a 30gg.; i tempi di attesa per le richieste ordinarie sono pari a 90gg.

### **B) accoglienza**

L'accoglienza è potenzialmente immediata e diretta, non si presuppone necessariamente una forte motivazione e il Centro è attrezzato per ospitare pazienti provenienti dalla strada (senza fissa dimora).

Ai fini dell'accoglienza vincolanti sono:

- l'invio di una relazione scritta, da parte del servizio di riferimento all'equipe della struttura, contenente il progetto individuale del paziente;
- la conoscenza e la sottoscrizione, da parte dell'utente, del programma terapeutico e del regolamento interno nonché il consenso al trattamento dei dati personali.

### **C) permanenza**

La permanenza massima prevista rientra nell'ordine dei tre mesi; in coincidenza con il tempo stimato comunque come necessario allo svolgimento del programma.

Il programma del centro non prevede fasi strutturate e predefinite ma "step" di durata variabili, per i quali al raggiungimento di obiettivi prefissati se ne definiscono di nuovi in costante divenire, mirati:

- all'affrancamento dalle sostanze sostitutive;
- al miglioramento della qualità della vita.

Tali obiettivi sono costruiti sulla base delle indicazioni fornite dal servizio inviante e dagli elementi emersi durante l'osservazione terapeutica e sono dunque da ritenersi strettamente personalizzati.

La permanenza di ogni ospite presso il Centro è volontaria ma al contempo vincolata ad alcune regole quali:

1. l'adesione al programma proposto dalla struttura;
2. il divieto di uso o introduzione in struttura di sostanze stupefacenti (alcol compreso);
3. il divieto di comportamenti fisici o verbali nei confronti di cose o persone;
4. il divieto di allontanarsi dal Centro o, durante le uscite terapeutiche, dal gruppo di utenti senza il consenso degli operatori.

La violazione di queste regole comporta per l'utente l'allontanamento dalla struttura. In caso di espulsione viene comunque sempre avvisato il servizio di riferimento.

### **D) dimissioni**

Le dimissioni, "concordate" e di "fine programma", vengono stabilite dall'equipe multidisciplinare in accordo con il servizio inviante e corrispondono sia con il termine del programma terapeutico proposto dal Centro che conseguentemente con la realizzazione del progetto individuale.

## **Le attività svolte:**

Le attività proposte si conciliano con il rispetto delle regole di vita che scandiscono le giornate di ogni persona all'interno di una normale comunità familiare. Le attività costituiscono un momento importante di osservazione e di socializzazione e sono al contempo strumenti di lavoro che permettono di rimandare stimoli, messaggi, indicazioni e aiuti che assumono un valore importante nell'ambito del percorso riabilitativo individuale.

Le attività, gestite dagli stessi utenti con l'aiuto degli operatori, consistono sostanzialmente in:

- pulizia e riordino dei locali;
- preparazione dei pasti;
- manutenzione ordinaria e straordinaria della casa e dei terreni circostanti;
- piccoli lavori edili di manutenzione e ristrutturazione;
- accoglienza agli ospiti;
- gestione della serra per la coltivazione e la produzione di piante da fiore.

Quasi tutte le attività sono organizzate su una rotazione di turni di responsabilità.

## **Gli interventi proposti:**

Gli interventi proposti rientrano in quattro differenti tipologie:

- intervento sanitario;
- intervento di tipo psicologico;
- intervento educativo;
- intervento sociale.

Tutti gli interventi sono mirati alla restituzione della regolarità dei ritmi di vita sotto l'aspetto fisiologico, psicologico e relazionale e cercano di porre il paziente come soggetto protagonista dell'analisi del proprio vissuto sostenuto nell'analisi dagli operatori che fungono invece da mediatori di realtà e promotori del cambiamento.

### **Informazione corretta e chiara:**

*Documentazione sul servizio:* la carta dei servizi, il programma terapeutico e il regolamento interno sono disponibili presso la sede della cooperativa e presso il Centro stesso.

Per ulteriori informazioni contattare direttamente la struttura allo 0546.47149.

*Consenso informato:* vincolante per l'accesso alla struttura è la condivisione della documentazione sul servizio e il consenso al trattamento dei dati personali pertanto l'operatore addetto all'accoglienza ha il compito di leggere con il paziente la documentazione e rispondere a tutte le eventuali domande in merito.

### **Rispetto della dignità del cliente:**

*Riservatezza dei dati personali:*

Tutti i dati vengono trattati nel rispetto delle vigenti disposizioni in materia di riservatezza tutela della privacy ai sensi del D.Lgs. 196/03. Nel rispetto della persona non vengono fornite informazioni di carattere sanitario tramite telefono.

### **Tutela e partecipazione:**

*Segnalazione e reclami:*

Gli utenti possono fare segnalazioni o reclami per il programma o per la gestione della degenza in via diretta: - all'equipe durante le riunioni, anche attraverso l'apposito modulo affisso in bacheca;

- agli educatori durante i colloqui individuali;  
e indirettamente al responsabile della struttura.

Sia le segnalazioni che i reclami saranno utili a capire i problemi ed a definire interventi per il miglioramento del servizio.

*Partecipazione dell'utente alla qualità del servizio:*

i pazienti sono invitati ad un comportamento rispettoso e corretto nei confronti dei presenti; è richiesto di avere riguardo degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi.

### **Come raggiungerci:**

Il Centro Crisi Tebano è situato in via Vernelli, 2 a Faenza (RA).

Il Centro non è raggiungibile con i mezzi pubblici per questo gli operatori della struttura sono disponibili, previo accordi, ad andare a prendere i visitatori nelle più vicine stazioni ferroviarie.

*Treno:* scendendo alla Stazione Ferroviaria di Faenza o di Castel Bolognese.

*Auto:* Autostrada adriatica A14 uscendo dal casello di Faenza

Girare a destra in via Silvestro SP72

Girare a destra in via Pana SP7

Terminata via Pana girare a sinistra in via Lugo SP29

Attraversare Pieve Ponte fino alla fine di via Lugo

Girare a destra in via Emilia Ponente SS9

Girare a sinistra in via Casale SP84

Giunti all'incrocio con via Celle proseguire, girando a destra lungo via Casale SP66

Via Casale diventa Via Tebano

Si oltrepassa il campo da cross "Monti Coralli"

Giunti in cima alla collina girare a sinistra lungo via Verdelli

Il Centro Crisi Tebano è la casa rosa sulla sinistra con davanti la serra.

***Per qualsiasi problema contattare la struttura.***

