

- **COMUNITA'**

*« Sasso Monte Gianni »*

---

**Popolano – MARRADI (FI)**



## **CARTA DEI SERVIZI**

E' vietata la distribuzione e riproduzione non autorizzata del presente documento



## **Chi siamo: la storia**

Co.M.E.S. cooperativa sociale ONLUS, nasce a Marradi nel 1982 per rispondere a concrete esigenze della comunità locale.

Ispirandosi ai valori cristiani della carità e della solidarietà, Co.M.E.S. realizza una capillare rete di servizi che riguardano la persona e mirano al soddisfacimento dei bisogni sociali del territorio. In particolare privilegia l'assistenza agli individui più indigenti e dunque più bisognosi di cure e di attenzioni.

Nata per far fronte al problema della tossicodipendenza e dei disagi giovanili, oggi Co.M.E.S. abbraccia una pluralità di settori sociali, fra cui si distinguono, oltre a quello della tossicodipendenza, l'assistenza ai portatori di handicap, l'aiuto agli anziani ed i servizi per l'infanzia e i minori.

Tutto ha inizio il 4 ottobre 1980. Don Nilo Nannini con altri 4 ragazzi, fonda la Comunità di vita "Sasso-Montegianni" in Popolano di Marradi, andando a vivere in un podere incolto e abbandonato da tempo, denominato "Sasso", per realizzare una esperienza di vita cristiana comunitaria, all'insegna dei principi morali promossi da S. Francesco.

Nel 1981 si presenta un primo ragazzo con problemi di tossicodipendenza che viene accolto per spirito di coerenza al fine di offrirgli un tetto, da mangiare ed un conforto fraterno; in quegli anni, infatti, mancavano ancora in Italia sistemi di assistenza che verranno organizzate solo successivamente. Viene chiesto a Don Nilo di accogliere momentaneamente un ragazzo autistico e nello stesso anno e nel successivo entrano nel centro altri ragazzi con problemi di dipendenza da droghe.

Nel 1982 Don Nilo, intuendo che per operare con efficacia nella società occorrono strumenti oltre alla buona volontà, costituisce la Cooperativa Sociale Co.M.E.S. finalizzata alla promozione umana e all'inserimento sociale dei cittadini. Fino al 1990 la Cooperativa opera essenzialmente grazie all'attività dei volontari e alle risorse di Don Nilo, nonché alle spontanee donazioni di privati e delle istituzioni pubbliche locali, che riconoscono apprezzamento per il servizio e l'impegno sociale che Co.M.E.S. sta svolgendo per la comunità locale.

Il 1990 rappresenta un vero momento di svolta: in Italia viene emanato il Decreto ministeriale che regola l'attività di gestione nelle tossicodipendenze e determina regole e



caratteristiche organizzative e funzionali dei servizi a cui devono adeguarsi tutte le numerose realtà, fra cui la Comunità di Sasso, che in quegli anni erano nate per far fronte al dilagante problema della tossicodipendenza.

Co.M.E.S. si struttura e svolge un compito sempre più impegnativo sotto il profilo gestionale ed amministrativo. Nel frattempo, conformemente al proprio statuto, la cooperativa sociale individua sul territorio altri bisogni verso i quali, in sintonia coi servizi Pubblici, organizza le risposte. Sono nati negli anni i servizi per assistere disabili e portatori di handicap, minori, ed anziani.

### I valori e la mission

La **CO.M.E.S. cooperativa sociale ONLUS** nasce nel 1982 come *strumento* della **Comunità di Sasso**, che già aveva iniziato l'accoglienza di ragazzi tossicodipendenti.

Certi valori fondanti del progetto della Comunità sono stati quindi naturalmente assorbiti anche dalla cooperativa.

Il punto cardine del progetto della Comunità di Sasso è il **perdono**, inteso come tensione ideale che permette di dare sempre un'ulteriore possibilità nell'errore, tentando di non escludere nessuno.

Partendo da questo, la nostra cooperativa ha scelto di fare riferimento ai principi che seguono, nella convinzione che la tensione ideale a questi valori possa migliorare anche la qualità del nostro lavoro quotidiano:

- la **solidarietà**, intesa come lasciarsi provocare – senza dare un giudizio di valore – dai bisogni e dalle situazioni che ci interpellano, stimolandoci ad una **condivisione**, se non fattiva, almeno ideale;
- il **rispetto della persona**, quale valore fondante dei rapporti e degli interventi, che mettono l'altro al centro, sempre e comunque; da qui inevitabilmente scaturisce l'incontro con la diversità, possibile punto di partenza per una crescita comune;
- la **sensibilità ai nuovi bisogni**, come attenzione e capacità di lettura di una realtà che è in continuo divenire, che sfocia in un atteggiamento di **apertura** rispetto ai nuovi problemi che si presentano;
- l'**integrazione**, come metodo di lavoro che nasce da un confronto costante, per una rete di collaborazioni che permette di aprire spazi impensati e di perseguire obiettivi impossibili all'azione di un singolo (anche di fronte a problemi complessi, rispetto ai quali nessuna risposta



può considerarsi esaustiva);

- la **corresponsabilità**, come piena e condivisa **partecipazione** di tutti a far vivere la cooperativa e determinarne le scelte strategiche, impegnando il proprio pensiero e le proprie energie in una “costruzione comune”, sviluppando senso di **appartenenza**, con il desiderio di cercare insieme soluzioni possibili;
- la **sobrietà**, come uso attento e corretto dei beni, strumento capace di influire anche sul mercato;
- il **volontariato**, quale disponibilità gratuita a mettersi al servizio di altri, testimonianza di libertà rispetto alle logiche dell'utilitarismo economico e del profitto sopra ogni cosa.

### **Adozione modello di organizzazione e gestione ex D.Lgs. 231/2001**

In relazione a quanto previsto dal D.Lgs. 231/2001, recante la disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche e delle società, e delle successive modifiche ed integrazioni, CO.M.E.S. coop. sociale ONLUS ha adottato un apposito modello organizzativo ed emanato un **Codice Etico** contenente i principi comportamentali cui devono attenersi tutti coloro che operano per conto della cooperativa. Entrambi i documenti sono disponibili e scaricabili sul sito istituzionale all'indirizzo [marradi.it/comes](http://marradi.it/comes)

Contatti:

CO.M.E.S. cooperativa sociale ONLUS

Sede legale: Piazza Scalelle 8 – 50034 MARRADI (FI)

Tel. 0558042137 – 0558042097 Fax 0558042051

Sito web: [www.comes.marradi.it](http://www.comes.marradi.it)

Mail: [segreteria@comes.marradi.it](mailto:segreteria@comes.marradi.it)

COMUNITA' SASSO-MONTEGIANNI

Podere Sasso – Loc. Popolano MARRADI (FI)

Tel e fax 0558044356/3381417109

Mail. [sasso@comes.marradi.it](mailto:sasso@comes.marradi.it)

## **PRESENTAZIONE DELLA CARTA**

La carta si configura come un impegno di CO.M.E.S. al fine di garantire standard qualitativi di fruizione del servizio e di definire un rapporto chiaro e diretto con gli ospiti .

La carta costituisce pertanto:

Uno strumento di conoscenza in quanto fornisce informazioni sui servizi per le dipendenze erogati da CO.M.E.S., sulla sua struttura e organizzazione; garantisce un sistema di monitoraggio della qualità del servizio offerto;

Uno strumento di partecipazione in quanto garantisce l'effettuazione di monitoraggi della qualità del servizio

Uno strumento di tutela in quanto stabilisce la procedura per l'inoltro di reclami;

Uno strumento di miglioramento continuo per la possibilità di inoltrare reclami, di avanzare richieste e suggerimenti in genere.

La carta dei servizi è periodicamente riesaminata ed aggiornata, in un'ottica di miglioramento continuo.

## **PRINCIPI FONDAMENTALI PER L'EROGAZIONE DEI SERVIZI**

- ✓ UGUAGLIANZA : i servizi sono forniti sulla base dell'uguaglianza d'accesso per tutti, senza distinzione per età, razza, sesso, religione, nazionalità, lingua, condizione fisica, sociale e livello di istruzione; in caso di necessità, la Comunità si avvale della collaborazione con associazioni per interventi di mediazione linguistico-culturale.
- ✓ IMPARZIALITA' : il comportamento nei confronti dell'ospite è ispirato a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità;
- ✓ CONTINUITA' NELL'ASSISTENZA E NELL'EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI: l'erogazione del servizio nell'ambito delle modalità stabilite è assicurato con continuità e regolarità, vengono mantenuti rapporti continuativi con i servizi invianti attraverso visite periodiche, relazioni ed aggiornamenti. Al termine del percorso viene rilasciata lettera di dimissione con specifiche indicazioni per la continuità di cura.
- ✓ ACCESSIBILITA': i servizi offerti sono erogati in orari di apertura ampi e adeguati alle esigenze della comunità servita; le modalità di accesso sono dichiarate nel presente documento.
- ✓ PARTECIPAZIONE E TRASPARENZA : la partecipazione degli ospiti, siano essi individuali gruppi, è garantita al fine di favorire la collaborazione degli stessi per il miglioramento dei servizi; viene rilevata e valutata periodicamente la soddisfazione degli ospiti. Suggerimenti,



richieste, osservazioni saranno prese in debita considerazione; è definita una specifica procedura per la presa in carico e gestione di eventuali reclami.

- ✓ EFFICIENZA E EFFICACIA : il personale di CO.M.E.S. è tenuto a garantire che l'erogazione dei servizi sia improntata all'efficienza, in modo da assicurare la soddisfazione dell'ospite e la qualità dei servizi, attraverso l'impiego di risorse umane, tecniche e finanziarie adeguate. E' adottato un sistema di valutazione, anche attraverso indicatori, volto al miglioramento continuo dei servizi offerti.
- ✓ DIRITTO DI SCELTA: viene garantita all'ospite una continua informazione sul trattamento che lo riguarda e sulla possibilità di aderirvi in piena autonomia e libertà; gli ospiti possono per propria scelta unilaterale interrompere il percorso in qualsiasi momento.
- ✓ CORTESIA: tutto il personale è formato e motivato a svolgere il proprio servizio nel pieno rispetto di tutte le persone, con gentilezza e particolare sensibilità verso tutte le situazioni di difficoltà e fragilità.
- ✓ IDENTIFICAZIONE DEGLI OPERATORI. Ogni operatore è dotato di un cartellino personale che ne permette l'identificazione.
- ✓ PRIVACY: la Comunità garantisce la tutela dei dati personali, in attuazione delle disposizioni normative vigenti in materia di privacy e tutela delle categorie particolari di dati personali.

## RIFERIMENTI NORMATIVI

Le strutture che erogano percorsi riabilitativi - residenziali e diurni – finalizzati al trattamento del disturbo di dipendenza da sostanze e/o da Gioco d'Azzardo, anche associati a patologie psichiatriche (c.d. "doppia diagnosi"), sono autorizzate dai SUAP dei Comuni di pertinenza e accreditate dalla Regione Toscana ai sensi della L.R.T. n.51/2009 "Norme in materia di qualità e sicurezza delle strutture sanitarie: procedure e requisiti autorizzativi di esercizio e sistemi di accreditamento", del relativo Regolamento attuativo n. 79/R/79 e sue successive modifiche ed integrazioni.

In ossequio e in coerenza alle normative di cui sopra, i trattamenti erogati verso persone con Dipendenze Patologiche sono disciplinati da specifica Delibera della Giunta Regionale Toscana n. 513/2019 che definisce e norma le varie tipologie dei percorsi riabilitativi, il relativo tariffario e lo schema di convenzione da stipularsi tra le competenti Aziende Usl della Regione Toscana e gli Enti aderenti al C.E.A.R.T (Coordinamento Enti Accreditati Regione Toscana ETS) di cui CO.M.E.S. fa parte. Sulla base di tale normativa la Cooperativa eroga i percorsi riabilitativi autorizzati e accreditati, in regime di convenzione con l'Azienda Sanitaria Toscana Centro. Ai sensi del D.P.R. 309/1990 - che rappresenta comunque tuttora la norma generale



di riferimento in tema di dipendenze – il contratto stipulato con la suddetta Azienda Sanitaria, è valevole per tutte le Aziende del S.S.N.

### **TIPOLOGIE DI SERVIZI EROGATI:**

CO.M.E.S. opera da oltre 30 anni nella prevenzione e nella cura delle dipendenze, soprattutto attraverso servizi residenziali accreditati.

La sede operativa situata nel Comune di Marradi presenta complessivamente una capacità ricettiva pari **n. 66 posti residenziali accreditati presso la Regione Toscana**, ai sensi della L.R. 51/2009 e smi. In queste sedi vengono accolti ospiti principalmente dipendenti da sostanze, ma anche pazienti affetti da patologie alcol correlate, disturbi da gioco d'azzardo, disturbi psichiatrici concomitanti e genitori tossicodipendenti, persone inviate dall'attività giudiziaria con misure alternative alla carcerazione.

Nello specifico la Comunità di Sasso offre le seguenti tipologie di servizio, regolamentate dalla DGRT 513/2019 e smi:

#### **☐☐ Servizi residenziali terapeutico- riabilitativi – 16 posti**

è indirizzato a ospiti con problemi di dipendenze da sostanze stupefacenti e/o alcoliche, che necessitano ed intendono intraprendere un percorso di comunità terapeutica riabilitativa. Il servizio ha di norma una durata di 18 mesi e prevede sia il supporto e sostegno continuo mirato alla famiglia di origine, sia la mobilitazione di risorse territoriali che permettono di costruire specifici progetti di inclusione sociale.

#### **☐☐ Servizio residenziale pedagogico- riabilitativo – 41 posti**

programma rivolto a pazienti dipendenti da sostanze stupefacenti, di norma senza un trattamento

farmacologico specifico in corso . La durata va dai 18 ai 24 mesi ed è finalizzato ad un pieno reinserimento sociale attraverso l'accrescimento dell'autonomia personale e l'apprendimento di nuove modalità di pensiero, comportamenti e stili di vita .

#### **☐☐ Servizi residenziali specialistici per persone con Doppia Diagnosi – 4 posti**

è rivolto a ospiti che associano a gravi disturbi psichiatrici l'abuso di sostanze legali, quali alcol e psicofarmaci, e/o illegali, quali quelle stupefacenti. L'approccio utilizzato nel trattamento è multidisciplinare: medico-psichiatrico, farmacologico, psicologico, psicoterapeutico, socio-educativo, ludico-espressivo .

### **Servizio residenziale specialistico per genitori tossicodipendenti – 5 posti**

È rivolto a genitori tossicodipendenti con figli e donne in gravidanza. Si rivolge a madri e padri maggiorenni che hanno una storia di abuso di sostanze stupefacenti, alcoliche e/o farmacologiche. Vengono accolti in forma residenziale con i propri figli o da soli, nel caso in cui abbiano figli in affidamento. per i minori o siano in procinto di averne, l'inserimento viene valutato e concordato con i servizi sociali competenti per la loro tutela.

Prevede un percorso riabilitativo rispetto all'abuso di sostanze, un percorso di sostegno alla genitorialità; un sostegno alla maternità nel caso di donne in gravidanza.

Tutti i servizi sono aperti durante tutto l'anno, festività comprese e per tutto l'arco della giornata (24h su 24h)

Tutti i servizi offerti prevedono la costruzione di percorsi riabilitativi individualizzati, elaborati con il coinvolgimento e la partecipazione della persona e del servizio inviante. Anche i familiari, quando presenti, sono coinvolti nei percorsi riabilitativi delle persone accolte.

### **Modalità di accesso ai servizi/Tempi di attesa**

L'accesso ai servizi della Comunità di Sasso-Montegianni avviene attraverso richiesta da parte dei Ser.D.(Servizi per le Dipendenze) dell'Azienda USL di residenza dell'ospite, inviando alla Comunità una proposta di progetto terapeutico e una relazione contenente il profilo della persona da accogliere, elemento base per l'elaborazione di un progetto riabilitativo individualizzato.

L'ammissione è subordinata alla diagnosi elaborata dal Ser.D. di residenza ed alla valutazione effettuata dall'equipe operatori.

Le richieste ricevute vengono inserite in liste di attesa e poste settimanalmente all'attenzione dell'equipe operatori; i tempi di attesa per l'ingresso sono legati alla disponibilità di posti liberi e, normalmente, programmati in ordine alle progressive dimissioni di altri ospiti.

### **Dimissioni**

Il percorso in Comunità si conclude positivamente con il raggiungimento degli obiettivi esplicitati nel Progetto terapeutico individuale.

L'ospite è libero in ogni caso di interrompere il percorso intrapreso, anche in disaccordo con l'equipe della Comunità.

Al momento delle dimissioni viene consegnata a ciascuno una lettera di dimissione in cui viene sinteticamente specificato:



- Descrizione del programma riabilitativo effettuato e dei relativi tempi
- Raggiungimento degli obiettivi previsti
- Raccomandazioni per il proseguimento del percorso di cura
- Contatti della struttura e invito a mantenere rapporti

### **Tariffe**

Le tariffe applicate per i servizi residenziali erogati sono quelle disposte dalla normativa regionale di riferimento del settore ed i servizi offerti sono in convenzione con l'Azienda USL Toscana Centro, fruibili dall'intero Sistema Sanitario Nazionale.

Il pagamento è a carico del servizio pubblico inviante (di norma Azienda USL).

Gli ospiti sono chiamati a provvedere autonomamente alle spese personali (sigarette, tabacco, vestiti, accessori, ecc...).

### **Diritti e doveri degli ospiti**

#### *Diritti*

in comunità l'ospite rimarrà per sua libera scelta, non sono permessi atteggiamenti coercitivi che ledono la libertà dell'individuo, né attraverso forme di violenza fisica e né psicologica.

L'ospite ha diritto ad essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni morali, politiche e religiose.

Ha diritto a partecipare alla scelta del percorso terapeutico-educativo individualizzato, discutendone nei contesti appropriati.

Ha diritto ad ottenere informazioni relative alle prestazioni ed al servizio.

Ha diritto di ottenere dal personale che lo cura informazioni comprensibili in merito alla diagnosi della malattia, alla terapia proposta ed alla relativa prognosi.

Ha diritto a proporre reclami ed essere informato sull'esito degli stessi.

Ha diritto che i dati personali siano trattati in conformità alle normative sulla privacy e che lo stato di salute e/o di riabilitazione possa essere comunicato solo all'interessato o a persona dallo stesso delegata così come specificato in scheda clinica, munita di documento di riconoscimento.

Ha diritto a comunicare con i propri familiari e a ricevere visite, secondo tempi e modalità concordati con l'equipe della Comunità.

#### *Doveri*

L'ospite è tenuto a rispettare il programma terapeutico partecipando alle attività previste, al rispettare le disposizioni contenute nel Regolamento Interno, nonché a collaborare nelle verifiche periodiche e alle eventuali revisioni.

Ha il dovere di compartecipare alla cura e al mantenimento dell'ambiente educativo secondo l'ottica del mutuo e reciproco aiuto tra pari.

Ha il dovere di prendere parte alla salvaguardia e al rispetto delle norme di convivenza,

Ha il divieto di introdurre e usare sostanze stupefacenti e alcool, nonché di esercitare atti di violenza sia fisica che verbale, pena l'allontanamento temporaneo o definitivo dalla Comunità.

Ha il dovere di informare e concordare con gli operatori ogni eventuale allontanamento e frequentazione al di fuori delle strutture, così come ogni visita in struttura.

Per i familiari:

I familiari hanno il diritto di essere informati circa il programma riabilitativo del proprio congiunto, previa autorizzazione dello stesso.

Hanno il diritto di avere momenti di contatto con gli ospiti, a distanza o in presenza, concordati e programmati con l'equipe operatori.

Hanno il diritto di ricevere sostegno e ascolto parallelamente al percorso riabilitativo. Sono invitati a collaborare con gli operatori nel far rispettare le regole, attenendosi alle indicazioni degli stessi.

Hanno il dovere di attenersi alle indicazioni degli operatori in merito alle azioni da intraprendere circa il percorso di cura del proprio congiunto

Hanno il dovere di partecipare fattivamente al processo di cambiamento del proprio congiunto, garantendo l'osservazione vigile e responsabile del suo comportamento sia nell'ambito della struttura (nei momenti di visita e di incontro) sia nell'ambito del domicilio domestico nei momenti di verifica e di graduale reinserimento sociale.

## **FATTORI E STANDARD DI QUALITA'**

L'impegno della cooperativa è quello di monitorare costantemente la qualità dei servizi erogati attraverso:

- la definizione di standard di qualità del servizio;
- la verifica del rispetto degli standard prestabiliti;
- la verifica del grado di soddisfazione dell'Ospite;
- la supervisione dell'equipe di lavoro;
- la promozione e il supporto di attività capaci di monitorare, valutare e migliorare i processi di erogazione dei servizi e delle prestazioni;
- l'aggiornamento e la formazione permanente di tutto il personale;
- la valutazione sistematica di reclami e suggerimenti provenienti da chi è fruitore del servizio nei modi e nelle forme previste.

La valutazione del servizio avviene attraverso:

- relazioni sui percorsi individuali degli ospiti

- verifiche sui percorsi individuali, con il coinvolgimento dei servizi invianti e dei familiari
- rilevazione della soddisfazione
- monitoraggio e valutazione delle attività, attraverso audit e report nel corso dell'anno.

## **TUTELA E RECLAMI**

### **Accesso alla documentazione sanitaria**

In conformità alla normativa vigente la Comunità ha adottato una procedura per l'accesso alla documentazione sanitaria da parte dei soggetti legittimati ed aventi diritto.

La richiesta, attraverso i canali di comunicazione della struttura, va formalizzata al Direttore Tecnico-Sanitario in forma scritta, indicando gli estremi del documento oggetto della richiesta o gli elementi che ne consentano l'individuazione, specificando e – se necessario – comprovando l'interesse connesso all'oggetto della richiesta, dimostrare la propria identità ed eventualmente i poteri di rappresentanza del soggetto interessato.

I tempi previsti per la risposta (consegna o diniego) sono al massimo di 30 giorni.

### **Reclami e segnalazioni**

Coloro che usufruiscono dei servizi possono sporgere reclamo o fare segnalazioni in merito a qualsiasi problema o disfunzione attraverso il modulo specifico disponibile presso tutti i servizi erogati.

Una volta a settimana gli operatori raccolgono i moduli compilati ed entro 30 giorni il Responsabile del servizio si impegna a fornire una risposta in merito alla questione segnalata.

Le segnalazioni possono essere effettuate anche telefonicamente (tel.) o via mail ai contatti della Comunità

Le segnalazioni saranno gestite nelle modalità previste dalla procedura di gestione delle Non conformità e reclami.

### **Whistleblowing (D.Lgs. 24 del 10/3/2023)**

I dipendenti e collaboratori di CO.M.E.S. cooperativa sociale ONLUS possono segnalare violazioni o condotte illecite di cui siano venuti a conoscenza nel contesto lavorativo. Nel caso si desideri effettuare una segnalazione è opportuno fare riferimento alla specifica procedura, che definisce le corrette modalità e i termini di inoltro della segnalazione, disponibile sul sito internet della cooperativa.

I canali indicati garantiscono la riservatezza e protezione del segnalante, in conformità alla normativa vigente.



## **DOVE SIAMO**

La Comunità di Sasso Montegianni si trova in Alto Mugello, nel Comune di Marradi (FI), al confine con l'Emilia Romagna.

La sede principale è sita in località Popolano, presso il podere Sasso.

La Comunità dispone – oltre alla sede principale - di varie sedi dislocate in Comune di Marradi: podere Vllanova, Cardeto, Appartamenti S.Adriano, appartamenti Piazza Scalelle.

Come raggiungerci:

### **in treno**

scendere alla stazione FS di Marradi-Palazzuolo sul Senio; contattare la struttura che manderà un operatore a prendervi.

### **in auto**

dal centro abitato di Marradi procedere in direzione Faenza; giunti alla frazione di Popolano girare a destra ed imboccare Via Gordigiani; poi girare nuovamente a destra, in direzione della Parrocchia di Popolano e proseguire fino al termine della strada.