

# CARTA DEI SERVIZI

DELLA COMUNITÀ TERAPEUTICO RIABILITATIVA MASCHILE PER  
TOSSICODIPENDENTI E POLIDIPENDENTI

## DONATELLO

DELLA

*Cooperativa Sociale Onlus*

## IL MAGO DI OZ

*Aggiornata al 15 giugno 2021*

Responsabile: Lorena Benigna



*IL MAGO DI OZ Società Cooperativa Sociale Onlus*

Sede operativa Comunità Donatello: Via Donatello, 105 – 25124 - Brescia

E-mail: [donatello@ctmagodioz.it](mailto:donatello@ctmagodioz.it) - tel. 030 23 04 357 - Fax 030 23 05 800

Sede legale: Via Garibaldi, 50 - 25086 Rezzato (BS) – Mail: [info@smimagodioz.it](mailto:info@smimagodioz.it) – SITO: [www.ilmagodiozonlus.it](http://www.ilmagodiozonlus.it)

## Indice

|                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                             |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Pagina 3 – Descrizione della comunità                                                                                                                                                                        | Pagina 15 – Altre risorse                                                                                                                                                                                                                   |
| Pagina 3 – punto 1 Le condizioni che danno titolo all'accesso                                                                                                                                                | Pagina 15 – 1.1 Figure servizi integrati                                                                                                                                                                                                    |
| Pagina 4 – punto 2 Descrizione dell'unità d'offerta con indicazione dei posti abilitati all'esercizio, accreditati e a contratto                                                                             | Pagina 16 – 1.2 Il volontariato                                                                                                                                                                                                             |
| Pagina 5 – La comunità terapeutica                                                                                                                                                                           | Pagina 16 – 1.3 I tirocini                                                                                                                                                                                                                  |
| Pagina 6 – punto 3 I criteri di formazione e le modalità di gestione delle liste d'attesa, di presa in carico e dimissioni degli utenti                                                                      | Pagina 16 – Il regolamento della comunità                                                                                                                                                                                                   |
| Pagina 7 – punto 4 le modalità di erogazione delle prestazioni e la descrizione delle attività previste                                                                                                      | Pagina 16 – 1.1 Il funzionamento generale                                                                                                                                                                                                   |
| Pagina 8 – Il percorso                                                                                                                                                                                       | Pagina 17 – 1.2 Modalità di registrazione presenze e dati personali - privacy                                                                                                                                                               |
| Pagina 8 – Strumenti di assistenza, monitoraggio e prestazioni                                                                                                                                               | Pagina 18 – 1.3 Regole di vita comunitaria                                                                                                                                                                                                  |
| Pagina 9 – Percorso residenziale                                                                                                                                                                             | Pagina 19 – 1.4 Diritti degli utenti                                                                                                                                                                                                        |
| Pagina 9 – 1.1 metodologia                                                                                                                                                                                   | Pagina 20 – 1.5 Doveri degli utenti                                                                                                                                                                                                         |
| Pagina 10 – 1.2 Le attività terapeutiche                                                                                                                                                                     | Pagina 21 – 1.6 Norme di comportamento                                                                                                                                                                                                      |
| Pagina 10 – 1.3 Fasi e tempi                                                                                                                                                                                 | Pagina 22 – 1.7 Impiego degli utenti nelle attività                                                                                                                                                                                         |
| Pagina 11 – Modulo appartamenti autonomia                                                                                                                                                                    | Reddito di Cittadinanza                                                                                                                                                                                                                     |
| Pagina 11 – 1.1 Obiettivi                                                                                                                                                                                    | Pagina 23 – 1.8 Indicazioni in caso di dimissioni, trasferimento ad altra struttura e per assicurare la continuità delle cure                                                                                                               |
| Pagina 12 – 1.2 Target di intervento                                                                                                                                                                         | Pagina 23 – punto 9 Gli strumenti e le modalità e i tempi di valutazione del grado di soddisfazione degli utenti e dei caregiver rispetto alla qualità dei servizi e delle prestazioni usufruite, nonché per la rivelazione dei disservizi. |
| Pagina 12 – 1.3 Strumenti                                                                                                                                                                                    | Pagina 24 – Customer satisfaction                                                                                                                                                                                                           |
| Pagina 13 – Orari di funzionamento                                                                                                                                                                           | Pagina 25 – punto 10 Missione e codice etico                                                                                                                                                                                                |
| Pagina 13 – punto 6 Raggiungere la struttura                                                                                                                                                                 | Pagina 25 – Principi e idee di base della comunità                                                                                                                                                                                          |
| Pagina 14 – punto 7 Compartecipazione alle spese                                                                                                                                                             | Pagina 26 – Ser.D e strutture sanitarie di riferimento, tutela sanitaria dell'utente                                                                                                                                                        |
| Pagina 15 – punto 8 Strumenti e modalità atte a tutelare i diritti delle persone assistite, le indicazioni in caso di dimissioni, trasferimento ad altra struttura e per assicurare la continuità delle cure | Pagina 27 – Giornata tipo in comunità                                                                                                                                                                                                       |
| Pagina 15 – 1.1 Relazioni con la famiglia                                                                                                                                                                    | Pagina 27 – La comunità Donatello                                                                                                                                                                                                           |
| Pagina 15 – 1.2 Diritti dei famigliari                                                                                                                                                                       | Pagina 28 – punto 12 Le tempistiche e le modalità per l'accesso alla documentazione socio sanitaria o per ottenerne il rilascio                                                                                                             |
| Pagina 15 – 1.2 Doveri dei famigliari                                                                                                                                                                        | Pagina 29 – Allegato 1                                                                                                                                                                                                                      |



## DESCRIZIONE DELLA COMUNITÀ

### Le condizioni che danno titolo all'accesso

La "Comunità Donatello" della cooperativa Il Mago di Oz accoglie utenza maschile maggiorenne con problematiche legate all'uso di sostanze psicoattive e/o all'abuso di alcool.

La comunità accoglie in forma residenziale soggetti tossicodipendenti inseriti dai Ser.D<sup>1</sup>, dagli SMI<sup>2</sup> e dai NOA<sup>3</sup>, sia in libertà che con limitazioni alla stessa di seguito indicate, anche provenienti dal carcere.

Il programma terapeutico residenziale è modulato sulle situazioni individuali, concordate con il Ser.D o altro servizio inviante.

Sono ammessi gli inserimenti di utenti con le seguenti caratteristiche:

Con disintossicazione in corso

Con terapia sostitutiva anche a mantenimento

Extracomunitari, purché in regola con il permesso di soggiorno

Sieropositivi o con situazioni sanitarie compromesse (purché la situazione sanitaria non sia grave al punto di compromettere lo svolgimento del programma)

Con le seguenti limitazioni della libertà:

Affidamento in prova al servizio sociale

Affidamento provvisorio

Sospensione dell'esecuzione della pena (in attesa di affidamento)

Differimento di pena

Foglio di via

Non sono ammessi inserimenti di utenti con le seguenti caratteristiche:

Agli arresti domiciliari, o con limitazioni imposte dall'autorità giudiziaria che rendano impossibile lo svolgimento del programma terapeutico che prevede anche spostamenti sul territorio

Con problematiche psichiatriche gravi, che la comunità terapeutica non sarebbe in grado di gestire

Con situazioni sanitarie talmente gravi, che richiederebbe un intervento a carattere prettamente sanitario.

Le rette per la permanenza residenziale degli utenti nella nostra comunità terapeutico-riabilitativa sono a carico del Servizio Sanitario Nazionale e sono stabilite ogni anno dalla Regione Lombardia, di cui la cooperativa "Il Mago di Oz" è un ente ausiliario accreditato.

Per gli utenti lombardi la permanenza in comunità terapeutico-riabilitativa viene pagata utilizzando il budget assegnato alle comunità dalle ATS di competenza territoriale.

Le persone interessate all'inserimento in comunità possono accedervi **su richiesta di Ser.D, SMI, NOA**. Dopo aver effettuato i colloqui di valutazione e con l'apposita certificazione di

<sup>1</sup> Ser.D = Servizio Dipendenze

<sup>2</sup> SMI = Servizio Multidisciplinare Integrato

<sup>3</sup> NOA = Nucleo Operativo Alcoldipendenze

tossicodipendenza o alcolodipendenza, rilasciata dal Ser.D, SMI e dai NOA, sia pubblici che privati, la persona può accedere alla Comunità.

L'intero percorso viene realizzato in stretta collaborazione con i servizi invianti, proponendo alle persone direttamente interessate i percorsi riabilitativi, gli obiettivi dell'inserimento in comunità ed eventualmente il successivo passaggio in appartamento (per la fase di reinserimento sociale).

Secondo le ultime modifiche della Regione Lombardia (d.g.r. 5509/2007), la persona che intende intraprendere un percorso riabilitativo residenziale, può accedere liberamente alla Comunità Donatello se munita della certificazione dello stato di dipendenza rilasciato dal Ser.D/SMI con indicazione nella certificazione aderente alla tipologia della struttura.

Il libero accesso è consentito ai residenti lombardi ma anche ai residenti in altre Regioni previo il nulla osta dell'ATS di residenza ed il conseguente impegno da parte della medesima ad assumerne l'onere conseguente.

## Descrizione dell'unità d'offerta con indicazione dei posti abilitati all'esercizio, accreditati e a contratto.

### Accreditamento e capacità ricettiva

La comunità terapeutica è stata autorizzata al funzionamento ed accreditata con D.G.R. Lombardia del 19/03/2008 n°006853 "Accreditamento della comunità per 29 posti (di cui 22 terapeutico riabilitativi in comunità e 7 terapeutico riabilitativi in modulo autonomia) in via Donatello, 105 a Brescia", gestita dalla cooperativa Il Mago di Oz – cooperativa sociale – con sede legale in Rezzato via Garibaldi, 50 – ai sensi del DGR 3843 del 20/12/2006", con DGR 31 del 09/01/2015 per la Voltura dell'accREDITamento al nuovo ente gestore Il Mago di Oz cooperativa sociale ONLUS.

La delibera regionale recepisce la delibera dell'ASL di Brescia di autorizzazione al funzionamento n°596 del 04/10/2006.



La comunità terapeutica

La comunità terapeutica nata come ambiente di accoglienza familiare nei confronti di persone emarginate è ancora oggi, in una società individualista e frammentata, un luogo di condivisione e di confronto tra persone diverse, finalizzato alla liberazione della dipendenza e al raggiungimento da



parte dei singoli individui di una loro propria personale e significativa autonomia, riscoprendo un senso alla propria vita.

La comunità, attraverso la presenza costante di operatori, garantisce la massima dignità della persona, credendo fermamente che il suo scopo sia educare senza l'utilizzo di alcuno strumento coercitivo.

Le decisioni di natura educativa e gestionale spettano agli operatori. Il responsabile della comunità e gli operatori di riferimento predispongono e realizzano l'intervento educativo/terapeutico nel suo complesso, in sintonia con il progetto educativo definito con il soggetto e con il servizio inviante ed in sintonia con il modello educativo della cooperativa "Il Mago di Oz" e rispettando il suo codice etico.

In questo ambiente, fatto di relazioni libere e significative, non sono tollerati atteggiamenti di violenza o sopraffazione e non è consentito l'uso di sostanze stupefacenti.

L'inserimento in comunità propone una serie di passi educativi da compiere e di nuovi elementi da acquisire.

Tra essi l'analisi e la messa in discussione della vita precedente, il misurarsi con le norme, l'apprendere un metodo di conoscenza del sé, con gli altri, con la realtà, tramite rapporti personali e di gruppo.

Una corretta presa in carico della persona che chiede aiuto non può prescindere dalla volontà del soggetto ed allo stesso tempo limitarsi ad essere una risposta di contenimento del sintomo.

Ad un maggiore consolidamento delle convinzioni e delle scelte personali si può giungere con passi successivi che consentano di instaurare un rapporto positivo e nuovo con la realtà e con gli altri, misurarsi con i propri valori di riferimento e con quelli proposti dalla comunità, al fine di riprogettare se stessi, assumersi responsabilità sempre maggiori, acquisire maggiore consapevolezza delle proprie forze, aumentare il livello di competenza nelle proprie mansioni, riprendere gradualmente contatto con la realtà esterna, maturare sotto il profilo affettivo ed emotivo.

All'interno del percorso educativo viene dato grande spazio alla riflessione rispetto al possibile desiderio di riprendere l'uso di stupefacenti ed all'eventuale ricaduta, nell'ottica di esplicitare le difficoltà relative al problema della dipendenza da sostanze, senza negarlo o nascondere.

Infine, qualsiasi sia il progetto o il percorso fatto, essendo l'obiettivo finale, il distacco della struttura e l'autonomia dell'individuo, occorre porre molta attenzione ai passi che permettono un positivo inserimento sociale.

Per questo occorre pensare, con gradualità, alla progettazione con il contesto familiare, ambientale e amicale alla costruzione di una rete di sostegno per reintrodurre l'individuo nella società. Occorre altresì supportarlo nella sua ricerca del lavoro e di una casa, imparando al contempo a reggere le difficoltà e gli eventuali insuccessi.

Per favorire la sperimentazione dell'autonomia personale, in preparazione del reinserimento sociale, è a disposizione un appartamento della comunità, che permette di realizzare progressivamente anche delle verifiche di percorso.



Durante questa fase la comunità terapeutica definisce il progetto di reinserimento, in accordo con il soggetto e seguito dal case manager<sup>4</sup>. Scopo della fase di reinserimento è la verifica, lo stimolo e l'accompagnamento del soggetto in questo delicato passaggio conclusivo verso l'autonomia personale.

Con il passaggio alla fase di reinserimento termina la funzione di contenimento della comunità residenziale, mentre riacquistano maggior valenza le risorse esterne che ruotano intorno al soggetto.

La durata del percorso terapeutico nella comunità terapeutico-riabilitativa non può, in base alla delibera regionale n° VIII/005509 del 10/10/2007 superare i 36 mesi residenziali. Mediamente i nostri percorsi non superano i 18/24 mesi, sulla base del programma individualizzato concordato con il soggetto e con il servizio inviante.

In qualsiasi momento il soggetto è libero di interrompere il programma terapeutico in corso. Un'eventuale richiesta di rientro in comunità terapeutica viene valutata, sempre in accordo con il servizio inviante, dal responsabile della comunità, sentita l'équipe<sup>5</sup>.

Il trattamento residenziale in comunità terapeutica è una prestazione socio sanitaria prevista ed a completo carico del Servizio Sanitario Nazionale e non comporta alcuna retta da parte dell'utente.

## I criteri di formazione e le modalità di gestione delle liste d'attesa, di presa in carico e dimissioni degli utenti.

La richiesta di inserimento in comunità da parte dell'utente e/o del servizio inviante dell'utente, viene vagliata attraverso due colloqui conoscitivi volti a rilevarne la motivazione al percorso comunitario, eventuali aspettative ed obiettivi di lavoro terapeutico.

In questa fase è possibile visitare la struttura con l'operatore di turno oppure con il responsabile della comunità.

Qualora il colloquio di valutazione abbia avuto esito positivo, verrà comunicata una data di ingresso al Ser.D/SMI referente ed eventualmente all'utente.

### All'ingresso in comunità:

Verrà assegnato un case manager che seguirà il caso per la durata del percorso terapeutico riabilitativo

Verrà comunicato al servizio inviante in forma scritta l'avvenuto ingresso in comunità.

Con l'utente viene sottoscritto un contratto d'ingresso

Si compila il Fasas ed il GE.DI. e si attuano le procedure d'ingresso previste dai protocolli.

Si ritiene utile creare un contatto di scambio e di condivisione di progettualità con gli operatori del Ser.D/SMI che hanno prodotto il certificato di stato di dipendenza e l'indicazione ad un trattamento residenziale ai fini di favorire una presa in carico integrata alla storia clinica e terapeutica dell'utente.

<sup>4</sup> Il case manager è l'operatore di riferimento dell'utente inserito in comunità.

<sup>5</sup> L'équipe è il gruppo degli operatori della comunità



Se il servizio non ha posti disponibili il nominativo verrà inserito in una lista d'attesa. (Aggiornata settimanalmente sul sito internet della Cooperativa). La modalità di gestione della lista di attesa tiene conto della conclusione dell'iter di valutazione iniziale

Sarà premura del referente del servizio stesso stimare una possibile data di ingresso e comunicarla all'ente inviante ed al soggetto.

La programmazione delle ammissioni e quindi della lista d'attesa nel servizio residenziale avviene settimanalmente da parte del responsabile del servizio e con il gruppo di dirigenza, in base ai seguenti criteri:

- posti disponibili
- data d'inserimento in lista d'attesa

#### **All'uscita dalla comunità:**

L'educatore di turno compila il Fasas ed il GE.DI. ed attua le procedure d'uscita previste dal protocollo.

Il case manager che segue il caso provvede alla stesura della relazione finale

Verrà comunicato al servizio inviante in forma scritta l'avvenuta uscita e la motivazione.

## **Le modalità di erogazione delle prestazioni e la descrizione delle attività previste.**

L'organizzazione della settimana è strutturata come si evince dall'allegato a questo documento

La comunità terapeutica è un ambiente familiare in cui un gruppo di persone in relazione tra loro e con gli operatori sperimentano in modo attivo un percorso educativo che modifichi lo stile di vita precedente (sotterfugi, vita di piazza, ecc.) in modo significativo.

La comunità terapeutica propone una serie di passi da compiere e di nuovi elementi da acquisire. Essi sono:

La vita di gruppo regolata da norme di convivenza

La riscoperta e l'approfondimento della conoscenza di sé

La relazione con gli altri e la realtà che lo circonda

La proposta di valori quali la convivenza, la responsabilità personale, il rispetto e la tolleranza, la reciprocità, la solidarietà, la fiducia, la sincerità, l'onestà e la coerenza

La scoperta del senso della propria vita attraverso la definizione di un proprio progetto

Le strutture del Mago di Oz sono conformi alla normativa vigente in materia di eliminazione delle barriere architettoniche ed alle norme contenute nei regolamenti locali di igiene.

I servizi offerti all'utente dalla comunità terapeutica, oltre all'attività terapeutica, sono di tipo residenziale (vitto e alloggio), di guardaroba (lavaggio e stiratura), di animazione del tempo libero, di accompagnamento alle strutture sanitarie.

I pasti assunti durante la giornata costituiscono un momento importante per stare insieme; per questo motivo i tempi a tavola vanno rispettati da tutti, iniziando insieme e terminando quando lo stabilisce l'operatore presente.

## Il percorso

Ogni percorso viene concordato con i servizi invianti e con l'utente che fa richiesta di inserimento in comunità. Le fasi ed il programma da seguire durante il progetto educativo dell'utente vengono registrate all'interno del Fa.S.As. (Fascicolo Socio Assistenziale) e nello specifico nel P.E.I. (Progetto Educativo Individualizzato).

Per ogni fase vengono indicate nel PEI la durata prevista, la data di inizio e di fine, obiettivi, strumenti da utilizzare e descrizione dello strumento se specifico, termine previsto per lo strumento utilizzato.

Sulla base delle indicazioni contenute all'interno del PEI, è compito del responsabile della comunità coordinare e gestire, congiuntamente con lo staff, le varie attività previste e soprattutto i momenti di verifica, monitoraggio e controllo.

Le attività di controllo, monitoraggio e verifica sono momenti fondamentali per aiutare a capire l'effettivo proseguimento dei singoli obiettivi di fase, per evidenziare eventuali carenze e lacune nel programma e valutare la reale opportunità dell'utente di passare alla fase successiva.

In linea generale i momenti di verifica e controllo, sono riunioni o gruppi vari, le attività con lo psicologo, le relazioni, le riunioni di équipe, gli incontri utente - operatore/responsabile/servizi.

I tempi delle fasi non sono né rigidi né imposti, ma costituiscono un riferimento valido e sperimentato a disposizione degli utenti e degli operatori.

## Strumenti di assistenza, monitoraggio e prestazioni

Nel corso delle fasi gli utenti sono accompagnati e sostenuti da alcuni strumenti fondamentali per il percorso di introspezione e di crescita, il cui obiettivo è quello di offrire spazi e momenti diversi sia per la forma (orale o scritta) sia per i tempi nei quali riflettere, permettere ai nodi problematici di emergere, accettarsi per ciò che si è. La diversità di questi strumenti consente ad ogni utente di avere la possibilità di trovare il modo più congeniale per aprirsi e prendersi in mano.

Gli strumenti che seguono sono stati raggruppati nelle seguenti categorie:

Strumenti educativi che caratterizzano la comunità

|                       |                                       |
|-----------------------|---------------------------------------|
| La relazione          | La giornata "relazioni significative" |
| La condivisione       | La vita di gruppo                     |
| Le regole             | La collaborazione con altri servizi   |
| La gestione economica | La cartella personale                 |
| Le verifiche          |                                       |





#### Strumenti individuali non soggetti a verifica

|                           |                                     |
|---------------------------|-------------------------------------|
| Autopresentazione         | Colloquio con lo psichiatra         |
| Terapia a scalare         | Gruppi tematici e di rielaborazione |
| Colloquio con l'operatore | Colloquio con la psicologa          |

Strumenti individuali soggetti a verifica (questi strumenti hanno una durata limitata nel tempo e vanno verificati alla scadenza del periodo stabilito)

|                                                    |                                               |
|----------------------------------------------------|-----------------------------------------------|
| Obiettivi del Pei                                  | Stage                                         |
| Responsabilità                                     | Attività lavorativa esterna                   |
| Esperienze esterne (da pochi minuti alla giornata) | Verifiche esterne                             |
|                                                    | Controllo dei liquidi biologici ed alcol test |

#### Strumenti relativi al gruppo

|                                              |                                 |
|----------------------------------------------|---------------------------------|
| Gruppo di riflessione serale                 | Le uscite di gruppo             |
| L'attività ergoterapica                      | L'attività sportiva             |
| Il gruppo di prevenzione della ricaduta      | Le serate a tema                |
| Gruppo Riunione generale con il responsabile | Gruppo condotto dalla psicologa |

#### Percorso Residenziale

**Finalità:** Sperimentarsi in un contesto di vita protetto volto alla cura della persona nella sua globalità e alla promozione di una maggiore conoscenza e consapevolezza di sé. Tali finalità vengono realizzate attraverso un rapporto di collaborazione e co-progettazione, con operatori pubblici e privati (SERT/SMI/NOA/CPS).

I progetti realizzati dal Mago di Oz, i riscontri positivi ed una valutazione dei bisogni del territorio, dell'utenza e dei servizi, oltretutto delle metodologie sperimentate, hanno permesso di delineare un nuovo orientamento. Tale proposta riguarda l'attuazione di percorsi terapeutico-riabilitativi.

## 1.1 Metodologia

Il metodo prevede l'uso della relazione tra curante e soggetto curato come strumento per "costruire insieme" alla persona un progetto individualizzato che tenga conto delle motivazioni e dei bisogni espressi.

Il metodo utilizzato è integrato dai diversi approcci che attualmente risultano significativi nel trattamento delle problematiche correlate alla dipendenza. Il modello cognitivo comportamentale caratterizzano la conduzione dei gruppi, mentre il lavoro sul caso si esplica con un approccio soprattutto relazionale e motivazionale.

All'interno del percorso educativo viene dato grande spazio alla riflessione rispetto al craving, alla possibilità di riprendere l'uso di sostanze ed alla ricaduta, nell'ottica di esplicitare le difficoltà relative al problema della dipendenza da sostanze, senza negarlo o nascondere, ma al contrario facendolo divenire oggetto del lavoro terapeutico.

## 1.2 Le attività terapeutiche

### Terapeutiche individuali e di gruppo.

- *Colloquio individuale con l'operatore di riferimento (case manager)* a cadenza settimanale sugli obiettivi specifici del percorso individuale
- *Gruppo di riflessione serale* condotto dagli operatori: gruppo rivolto al qui ed ora dell'esperienza comunitaria, ai fini dell'espressione e della gestione dell'emotività e degli eventuali conflitti relazionali;
- *Gruppo psicoterapico* aperto, a cadenza settimanale condotto da psicologo: lavoro su un tema predefinito specifico dell'area della tossicodipendenza e delle aree fragili del sé attraverso diverse stimolazioni (grafiche, scritti ecc.).
- *Riunione generale con responsabile della Comunità* incontro a cadenza settimanale
- *Consulenze Psichiatriche*, incontro di conoscenza obbligatorio per ciascun nuovo ingresso effettuate da consulente medico psichiatra

## 1.3 Fasi e tempi

Il percorso educativo nella comunità ha una durata media di 12 mesi residenziali, seguito da un periodo in appartamento, se previsto nel progetto individuale, concordato con l'utente e i servizi invianti. Questo percorso educativo ha l'obiettivo di verificare il percorso e di preparare e vivere la fase di reinserimento. Viene verificato costantemente dall'equipe.

Il **modulo di accoglienza** (6 mesi) si articola in azioni di valutazione funzionale e anamnestica, del rapporto con le sostanze psicotrope e della motivazione al cambiamento dell'utente. Tale analisi avviene attraverso l'utilizzo di diversi strumenti mirati ad indagare specifiche aree di disagio, e attraverso un successivo lavoro di integrazione e di valutazione complessiva che offra un quadro approfondito della situazione attuale dell'utente. La permanenza nel servizio viene concordata con il Ser.D./SMI e l'utente, tenendo conto del progetto formulato individualmente sulla base degli obiettivi specifici concordati.

Le attività Quotidiane scandiscono la vita di comunità attraverso il rispetto delle regole, degli orari e la partecipazione a momenti educativi singoli e di gruppo. Si realizzano nella sperimentazione secondo turni e mansioni di diversa responsabilità nelle attività di settore (cucina, lavanderia, pulizie, orto, giardino); ciascun settore consente la sperimentazione di abilità specifiche sia funzionali che relazionali.

Tutte le attività sono realizzate in conformità ai dettati del D. Lgs. 81/08 e successive modifiche in materia di sicurezza.

Le attività ergoterapiche sono parte integrante del percorso riabilitativo che si svolge all'interno della comunità e riguardano attività di piccolo assemblaggio, incollaggio cartoni, di data entry su computer e di manutenzione della struttura.

## Modulo appartamenti-autonomia

Il modulo appartamenti-autonomia ha ottenuto il riconoscimento ufficiale dalla Regione Lombardia dal 31/03/2008 (deliberazione n° 6853) come modulo abitativo accreditato per 7 posti.

Rappresenta una grande risorsa e intende offrire nel trattamento della tossicodipendenza un ponte all'autonomia e al ritorno nella società da parte dell'utente.

L'esperienza avuta nel biennio 2005-2007 con l'attuazione del progetto "Un ponte verso l'autonomia" (L.R-45/99) ha permesso di gettare le basi organizzative e terapeutiche nella formulazione di un nuovo strumento utile nel completamento di un percorso comunitario o come elemento specifico di aiuto nel reinserimento sociale in vista di un bagaglio personale di numerose esperienze comunitarie.

Si vuole porre l'attenzione su una fase delicata di intervento con la persona tossicodipendente: si tratta cioè della possibilità di accompagnare la persona al suo inserimento nel tessuto sociale residenziale che implica l'acquisizione di capacità relazionali da investire nella costruzione di una rete relazionale di supporto molto spesso carente nella persona che è dipendente da sostanze stupefacenti.

Si è osservato infatti attraverso l'esperienza comunitaria che molto spesso la persona tossicodipendente presenta difficoltà, più che nella gestione di un'attività lavorativa, nelle competenze relazionali che gli permettano di costruire legami significativi che siano al di fuori del contesto dell'uso di sostanze; risulta inoltre problematica la gestione del tempo libero che viene vissuto spesso come un tempo vuoto e perciò a rischio di essere "riempito" con l'uso di sostanze.

Tenendo in considerazione queste difficoltà e facendo leva sull'esperienza che il Mago di Oz ha acquisito nel corso del tempo sul lavoro terapeutico con le problematiche legate alla tossicodipendenza è stato deciso di investire mezzi e risorse nella formulazione di questo servizio.

### 1.1 Obiettivi

Questa fase terapeutica legata al reinserimento sociale della persona ha alcuni obiettivi che intende perseguire:

- offrire opportunità di alloggio insieme a un supporto socio-relazionale e logistico alle difficoltà che la persona può incontrare nell'attraversare questa fase delicata;
- costruire e mantenere nel tempo un lavoro di rete tra la struttura ospitante e il Ser.D./SMI per la verifica del progetto individuale dell'utente;
- favorire l'acquisizione e/o lo sviluppo di quelle competenze relazionali e sociali che permettano all'utente di acquisire una sua piena autonomia.

### 1.2 Target di intervento

Utilizzando appositi spazi autonomi rispetto alla comunità residenziale il servizio è rivolto a persone tossicodipendenti di sesso maschile di maggiore età che svolgano o siano alla ricerca di un'attività lavorativa e sono in cerca di residenzialità nel territorio bresciano. Persone che possono essere in trattamento metadonico, ma che al momento della presa in carico risultino astinenti dall'uso di sostanze stupefacenti.

L'ammissione all'appartamento di autonomia è legata al percorso di residenzialità fatto principalmente presso la nostra struttura. Questo per permettere la conoscenza delle problematiche dell'utente, per dare il tempo di creare un legame terapeutico tra utente ed team curante.

Qualora ve ne fosse la possibilità, questa esperienza può venir offerta anche a persone che abbiano terminato il percorso terapeutico presso altre strutture terapeutiche e che vogliano reinserirsi nel territorio bresciano.

### 1.3 Strumenti

Sono stati pensati strumenti di tipo prettamente terapeutico come:

Il colloquio individuale con l'educatore di riferimento con frequenza settimanale, che permette contenimento ed approfondimento di tematiche di disagio personale

Il controllo costante delle analisi delle urine rispetto all'uso di sostanze stupefacenti permette una verifica dell'astensione, ma vuole soprattutto configurarsi utile nel momento in cui la persona interiorizza una propria capacità di autocontrollarsi

Incontro di gruppo a cadenza settimanale con l'educatore preposto

Si affiancano anche altri strumenti:

La supervisione dell'ambiente, della gestione pratica, organizzativa e di cura dell'appartamento

La supervisione della gestione economica dell'utente con possibilità di predisporre, in accordo con gli operatori del servizio, un piano di risparmio mensile di una somma di denaro che l'utente possa ritrovarsi al termine della permanenza nel modulo;

Il coinvolgimento dell'utente in attività ludico-ricreative che possano rappresentare occasioni per la gestione del tempo libero e possibilità di costruire nuove relazioni.

Si possono considerare strumenti di verifica dell'andamento del percorso dell'utente:

Gli incontri periodici (indicativamente ogni tre mesi) con gli operatori del Ser.D/SMI per valutare insieme all'utente l'andamento del suo percorso e delineare ulteriori obiettivi specifici da raggiungere

Assenza di valori positivi nell'analisi delle urine per il controllo delle sostanze stupefacenti.

## Orario di funzionamento

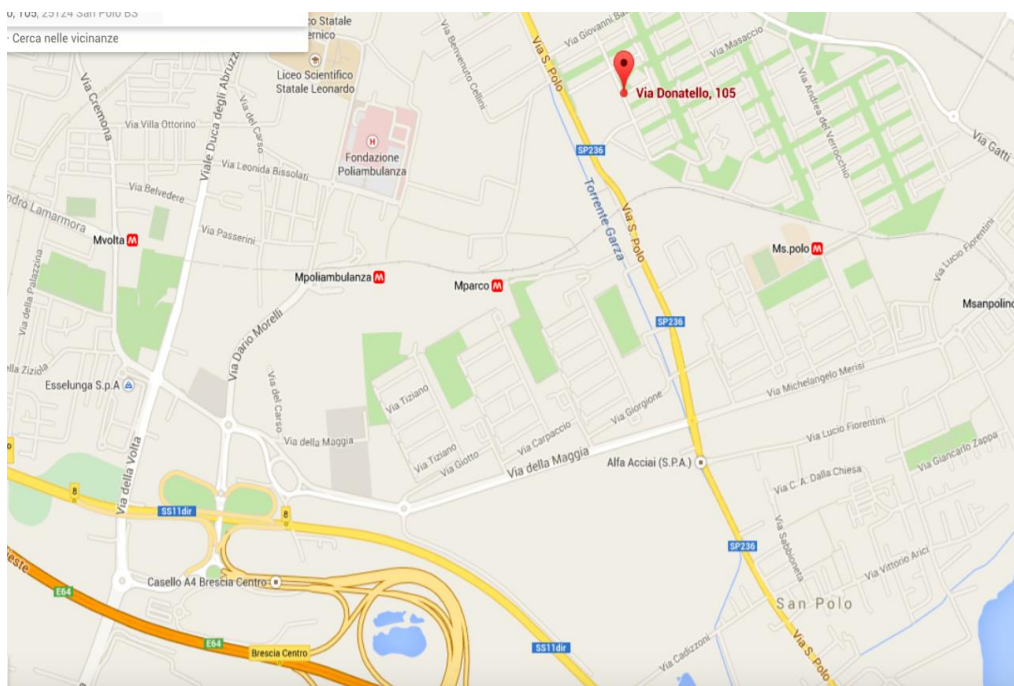
L'orario di funzionamento essendo una comunità residenziale è strutturato sulle 24 ore 365 giorni all'anno.

Sono previste però le attività più terapeutico riabilitative ed ergoterapiche sugli orari 09:00-17:00 dal lunedì al venerdì. Mentre negli altri orari sono previste attività più ludico educative e/o assistenziali.

Gli orari di visita della struttura, per i parenti sono previste la prima domenica del mese dalle ore 14:00 alle ore 17:00, mentre le altre visite su appuntamento.

## Raggiungere la struttura

### Ubicazione



La comunità Donatello si trova presso la cascina Albrisa a Brescia in via Donatello, 105.

Uscire dall'autostrada a Brescia Centro. Alla prima rotonda, prima uscita seguendo l'indicazione Brescia centro. Dopo circa 200 metri, alla seconda rotonda, uscire alla seconda uscita, seguendo Brescia centro.

Dopo 200 metri alla terza rotonda, uscire alla prima uscita, via della Maggia. Proseguire lungo via della Maggia, alla terza rotonda, terza uscita Via san Polo. Alla terza via, subito dopo un sottopasso, girare a destra. Dopo circa 150 metri allo stop girare a destra, 50 metri dopo alla prima a destra dopo 20 metri trovate la cascina Albrisa, sede della Comunità Donatello alla vostra sinistra.

La comunità è raggiungibile anche con i mezzi pubblici con l'autobus Autolinea 12 che ferma in via Donatello e attraverso la Metropolitana di Brescia Fermata San Polo "Cimabue" che dista circa un km in direzione Brescia Centro dalla struttura



## Compartecipazione alle spese

*La comunità eroga gratuitamente:*

Vitto e alloggio

Lenzuola e coperte

Sapone e shampoo

Spazzolino e dentifricio

Lamette e schiuma da barba

Spese di gruppo per uscite organizzate dalla comunità

Tutte le attività terapeutico riabilitative proposte in comunità

*Sono a carico dell'utente o dei suoi familiari:*

Accessori per toilette (tranne quelli forniti dalla comunità)

Telefonate private

Spese per il tempo libero individuale

Consumazioni durante le uscite, quando non previsto rimborso per altri motivi

Lettere e affrancature per corrispondenza

Giornali o riviste personali (se approvate dall'equipe)

Sigarette o tabacco per gli utenti che hanno un reddito

Vestiario

Visite mediche per il rinnovo della patente

Spese di viaggio per le uscite a casa

Spese sanitarie, farmaceutiche e dentistiche non previste dalla retta

Spese legali

Rimborso di danneggiamenti cagionati a materiali e suppellettili della Comunità

L'utente può utilizzare il proprio denaro per far fronte alle sue spese dando delle priorità ad esempio la propria salute (spese sanitarie, farmaci a ricetta bianca o da banco), al progetto di vita impostato con gli educatori (spese legali, patente, risparmio e gestione dei propri bisogni primari, spese di viaggio), poi il tabacco e poi tutte le altre spese. Il case manager in questo aiuta l'utente a definire le priorità.

Solo chi non ha effettivamente la possibilità di provvedere da solo alla spese delle sigarette o ad altre spese personali, riceve dalla comunità tabacco per un equivalente di 20 sigarette al giorno.



**IL MAGO DI OZ Società Cooperativa Sociale Onlus**

Sede operativa Comunità Donatello: Via Donatello, 105 – 25124 - Brescia

E-mail: [donatello@ctmagodioz.it](mailto:donatello@ctmagodioz.it) - tel. 030 23 04 357 - Fax 030 23 05 800

Sede legale: Via Garibaldi, 50 - 25086 Rezzato (BS) – Mail: [info@smimagodioz.it](mailto:info@smimagodioz.it) – SITO: [www.ilmagodiozonlus.it](http://www.ilmagodiozonlus.it)



Strumenti e modalità atte a tutelare i diritti delle persone assistite, le indicazioni in caso di dimissioni, trasferimento ad altra struttura e per assicurare la continuità delle cure

## Relazioni con la famiglia

La comunità include nel proprio progetto le interrelazioni che gli utenti devono avere con il sistema sociale esterno, prima fra tutte il rapporto con la famiglia. Questa viene coinvolta previo consenso dell'utente nel percorso riabilitativo del soggetto con la finalità di recuperare la relazione genitori – figli attraverso comunicazioni periodiche, incontri presso la famiglia e giornate genitori presso la comunità dove previsto.

Nel periodo di emergenza sanitaria si è privilegiato il contatto telefonico o in video chiamata. In alcuni casi sono stati programmati incontri in uno spazio isolato appositamente, che evita l'accesso alla struttura.

Viene fornita, come previsto dall'ordinanza Ministero della salute del 08.05.21:

- l'informazione della possibilità di eseguire il test antigenico rapido a carico del SSR e il link per accedere ai Punti Tampone Territoriali
- Il modulo per la richiesta di esecuzione del tampone rapido, presso i Punti Tampone Territoriali
- Si predispone il Patto di condivisione del Rischio.

### 1.1 Diritti dei famigliari

I famigliari hanno diritto di essere informati circa il programma terapeutico riabilitativo del proprio congiunto, tranne nel caso lo stesso non autorizzi espressamente tale diritto.

Hanno diritto di avere contatti con il figlio nei tempi stabiliti dalla struttura.

### Doveri dei famigliari

Ogni familiare si impegna a:

Collaborare con gli operatori nel far rispettare le regole, attenendosi alle indicazioni degli stessi.

Partecipare agli incontri ed alle iniziative proposte dalla comunità.

Non portare "cose" o regali di qualsiasi di qualsiasi natura senza autorizzazione e comunque averne fatto puntuale verifica con l'educatore.

Concordare ogni contatto e/o richiesta del figlio con il responsabile o gli educatori della comunità terapeutica

Non dare denaro o altro direttamente al figlio, tranne nei casi concordati con la comunità terapeutica

## Altre risorse

### Figure – servizi integrati

A supporto della realizzazione di progetti individualizzati e della gestione della quotidianità la comunità può affiancare alla competenza educativa anche l'intervento temporaneo o continuativo di altre figure professionali (es. insegnanti, animatori, artisti, allenatori, medici, formatori) utilizzando quindi competenze specifiche per potenziare percorsi di crescita personale dei singoli utenti ospiti della comunità.

La selezione delle risorse professionali “aggiuntive” viene garantita direttamente dal responsabile della comunità.

### 1.2 Il volontariato

Rappresenta un elemento di forte partecipazione alle attività sia a livello operativo garantendo una funzione di supporto assistenziale, ricreativo e sportivo.

Il gruppo dei Volontari, nel corso del 2018 si è costituito in una Organizzazione di Volontariato denominata “Condividere Insieme” si riunisce periodicamente ed ha incontri di formazione specifica.



Si occupa:

Dell'accompagnamento utenti per uscite di vario carattere sanitario e/o assistenziale.

Di attività sportive e ludiche

Delle accoglienze telefoniche

Del servizio approvvigionamenti – magazzino – banco alimentare

Collabora nelle fasce orarie notturne ed assistenziali

Partecipa alle gite della Comunità

### 1.3 I tirocini

Il Mago di Oz considera utile ed interessante il rapporto con le agenzie formative del settore psicosociale ed educativo.

A tale scopo ha stipulato convenzioni con alcune Università e centri di Formazione del territorio Bresciano.

## Il regolamento della comunità

### 1.1 Il funzionamento generale

In comunità è richiesto il massimo rispetto degli orari e delle regole; si considera questo semplice atteggiamento una prima risposta di adesione al programma stesso. Il reale interesse a perseguire un cambiamento si evidenzia anche nelle piccole cose. Man mano che il cammino prosegue si nota come ad un ordine esteriore si accompagna quasi sempre un ordine interiore.

Per molti utenti vi è comunque una certa difficoltà a rispettare queste regole. La proposta della comunità sulle regole è molto ferma fin dai primi momenti. Del resto è importante che gli utenti si misurino fin dal principio con le difficoltà che un cambiamento radicale comporta e proprio queste regole diventino, per qualcuno, elementi sufficienti per operare una scelta di rifiuto al programma.

L'intervento è tuttavia graduale, anche se costante. Alle persone deve essere sempre fatto notare qualsiasi atteggiamento scorretto, non solo da parte degli operatori, ma anche da parte delle altre persone del gruppo utenti. Il significato è cercare di smuovere, stimolare il soggetto all'impegno dando senso al suo agire.

Se questi atteggiamenti perdurano, diventano motivo di disagio e di scorrettezza nel gruppo, la comunità prende atto che non vi è sufficiente interesse verso la proposta comunitaria e si invitano le persone coinvolte a verificare le proprie reali intenzioni. Si può arrivare ad un allontanamento temporaneo o definitivo.

È compito di ogni soggetto mantenere pulita ed in ordine la propria stanza così come la propria igiene personale. L'aspetto della persona in comunità deve essere curato, in relazione a igiene personale, barba e capelli, abbigliamento ed accessori. Questa attività non è a discrezione, ma è parte integrante del programma terapeutico.

L'ordine e la pulizia sono a carico di tutti, ogni mattina è previsto uno spazio di tempo per le pulizie.

In comunità è consentito fumare solo negli spazi aperti e nei bagni.

Ogni persona è chiamata a salvaguardare e migliorare la struttura della comunità, renderla più accogliente e favorire la permanenza di tutti.

Nell'arco della giornata la vita comunitaria si svolge esclusivamente a pian terreno, non è consentito, se non per validi motivi concordati con gli operatori, recarsi al piano superiore o nelle camere, specialmente durante le attività proposte dalla comunità.

L'accesso alle camere è consentito durante la pausa pranzo ed alla fine delle attività. Non si entra nelle camere altrui per fare "salotto", per chi è in camera ammalato sono consentite brevi visite con la porta aperta. Nelle serate in cui è prevista un'attività strutturata, tutti devono partecipare.

La televisione viene utilizzata per l'ascolto dei telegiornali delle ore (07:00-08:00, 13:00-20:00) e secondo la programmazione serale.

### 1.2 Modalità di registrazione presenze e dati personali - privacy

L'entrata degli utenti in comunità e i successivi movimenti (verifiche esterne, ricoveri ospedalieri, trasferimenti in altre comunità, interruzioni spontanee, allontanamenti disposti dallo staff) viene immediatamente segnalata all'amministrativo, per la successiva comunicazione al servizio inviante.

La presa in carico e la dimissione, anche al fine di assicurare la continuità delle cure segue procedure costantemente aggiornate in base alle normative di legge.

La comunità provvede ad avvisare il servizio inviante, oltre alle istituzioni eventualmente coinvolte per il controllo di misure alternative o restrittive della libertà personale.

La sede amministrativa mantiene un data base con tutti i dati ed i movimenti degli utenti.

I dati degli utenti sono sempre stati trattati ai sensi della normativa sulla tutela della privacy, durante il colloquio di pre-ammissione (in cui si valuta la possibilità di entrare il richiedente in comunità o se la comunità può rispondere alle esigenze della persona che ne fa richiesta) o in fase di accoglienza in caso non sia stato fatto il colloquio di pre-ammissione, ad ogni possibile utente viene illustrate le modalità di trattamento dei dati personali e sensibili relativamente alla normativa sulla privacy (le modalità sono scritte nell'apposita "informativa" che viene consegnata ad ogni utente<sup>6</sup>), chiedendone il consenso attraverso la firma dell'apposito modulo.

### 1.3 Regole di vita comunitaria

Pur riconoscendo e cercando di prevenire i danni alla salute derivanti dall'uso del tabacco, in comunità è tollerato fumare, purché negli appositi spazi. Per tutelare i non fumatori è consentito fumare solamente all'esterno o nei bagni. Non è consentito fumare sui mezzi di trasporto in dotazione alla comunità.

Le regole sono finalizzate a garantire l'attuazione del programma educativo-terapeutico, considerata la fase del percorso e il progetto individualizzato

Agli utenti vengono richiesti comportamenti adeguati al luogo, nello specifico:

Astensione dall'uso di sostanze stupefacenti.

Astensione dall'uso di bevande alcoliche.

Astensione da qualsiasi gioco d'azzardo (legale od illegale).

Astensione da rapporti sessuali con le persone, a qualsiasi titolo, coinvolte nel programma.

Astensione da ogni forma di violenza fisica, verbale e non verbale.

La radio può essere accesa all'ora della sveglia e deve essere spenta non oltre l'orario della buonanotte. Il volume deve essere mantenuto a un livello tale da non arrecare disturbo alle attività e al vicinato. L'uso di ipad o similari è consentito nel tempo libero e solo nelle camere.

Non è ammessa la gestione personale di computer, tablet e telefoni cellulari

Rispetto delle norme igienico sanitarie nei vari locali della struttura, stabilite nei mansionari di settore.

Rispetto degli orari della giornata.

Rispetto delle attività previste (Psico - ergoterapiche / ricreative / educative / esperienze esterne).

Nel caso di assenza comunicare la motivazione dell'astensione all'operatore ed al gruppo.

Uso TV/Pc: nel tempo libero o negli orari indicati dallo staff educativo. L'uso è concordato nei gruppi di programmazione.

---

<sup>6</sup> Vedasi modulo allegato 1



Si mangia negli orari stabiliti e quanto previsto dal menu, salvo intolleranze alimentari accertate o motivi religiosi.

Il denaro in possesso dell'utente all'ingresso in comunità resta alla famiglia o viene affidato alla comunità la quale lo custodirà in cassaforte, verranno custoditi anche i documenti ed oggetti personali degli utenti (telefoni, valori ecc.)

Non sono consentiti prestiti di denaro fra utenti, ugualmente non sono consentite scommesse o giochi con poste di denaro.

Rispetto e conservazione dei luoghi e dei beni della struttura, sia comunitari che personali. I danni prodotti intenzionalmente dovranno essere risarciti.

Nell'ottica della responsabilizzazione del soggetto elementi quali sigarette, radio, televisione, riviste ecc. sono presenti nella vita comunitaria attraverso la logica della gestione e non più della dipendenza.

Non è possibile ospitare animali di proprietà degli utenti

## 1.4 Diritti degli utenti

Al cittadino che entra in comunità sono riconosciuti i seguenti diritti:

Rispetto della dignità umana senza distinzioni di razza, di sesso, di censo, di convinzioni religiose, filosofiche e politiche professate.

Di essere curato, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni morali, politiche e religiose

Cibo buono e vario da preparare e gustare insieme.

Una stanza da condividere con uno o più compagni.

Un Case Manager (operatore di riferimento) con cui impostare uno specifico programma riabilitativo-terapeutico individualizzato, nonché il monitoraggio costante dell'andamento rispetto agli obiettivi costruiti insieme.

Di ricevere informazioni dettagliate e comprensibili relative alle prestazioni ed al progetto educativo individuale ed esprimere le proprie idee rispetto al servizio nel suo complesso.

Il rispetto della legge sulla Privacy (Lg. 675/96).

Usufruire dei supporti previsti dal programma di comunità (individuali e gruppal).

Di tenere i contatti con i propri famigliari, nei tempi e nelle modalità previste dal regolamento, concordati nel colloquio di pre-ammissione, con i servizi invianti e comunque in accordo con lo staff educativo.

Dopo un periodo variabile da 30 a 45 giorni dall'ingresso nei quali non sono previsti contatti con i famigliari, è possibile mantenere contatti epistolari e telefonici con gli stessi. I contatti con i figli vanno valutati caso per caso. La prima domenica del mese viene aperta ai famigliari i quali possono venire e stare con l'utente inoltre possono parlare con l'educatore di turno o con il responsabile.

Poter identificare in ogni momento della comunità l'operatore di giornata.

Compagnia durante il percorso.



Auto somministrazione dei farmaci prescritti dal medico curante in presenza dell'operatore di turno.

Mantenere rapporti con le strutture socio-sanitarie (ATS, Asst, CPS, medico di base...).

Proporre suggerimenti, critiche costruttive durante i gruppi volti a migliorare la qualità del servizio stesso.

La corrispondenza indirizzata ad ogni utente ricevuta in comunità non viene letta dall'operatore, se non dietro esplicito consenso dell'utente. La busta verrà aperta dall'operatore soltanto alla presenza dell'utente con l'unico scopo di verificare che all'interno non vi siano sostanze o denaro.

In qualsiasi momento di interrompere il programma terapeutico in corso e di presentare una successiva richiesta di rientro in comunità

## 1.5 Doveri degli utenti

La base per usufruire pienamente dei diritti è la diretta partecipazione all'adempimento dei doveri. Ottemperare ad un dovere vuol dire migliorare la qualità delle prestazioni erogate. A questo proposito si ricorda che:

L'utente quando accede alla Comunità Terapeutica è invitato ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri utenti con la volontà di collaborare con lo staff.

L'accesso presso la struttura comunitaria esprime da parte dell'utente un rapporto di fiducia e di rispetto verso il personale presupposto indispensabile per un corretto programma terapeutico, riabilitativo assistenziale.

È dovere di ogni utente informare tempestivamente lo staff sulla propria intenzione di rinunciare al programma affinché possano essere evitati sprechi di tempo e di risorse.

L'utente è tenuto al rispetto degli ambienti, attrezzature e arredi che si trovano all'interno della struttura essendo essi patrimonio comune.

L'utente è chiamato al rispetto del regolamento, degli orari e delle norme al fine di permettere lo svolgimento delle normali attività.

L'utente deve mostrare il contenuto di borse, abbigliamento o altro agli operatori al fine di evitare l'introduzione di sostanze psicotropiche, alcol o strumenti di offesa.

L'utente ha il dovere di concordare le eventuali visite di parenti e amici all'interno della Comunità.

L'utente deve sottoporsi ai test di controllo delle urine, saliva o fiato, per verificare eventuali assunzione di alcol o sostanze stupefacenti

L'utente non può allontanarsi dalla struttura comunitaria senza previa autorizzazione dell'educatore presente. Nel caso l'utente esca senza averlo concordato con l'educatore, può essere considerato come dimissione spontanea e quindi sospeso e/o allontanato dalla comunità.

L'utente deve rispettare rigorosamente le norme di igiene personale e degli ambienti

È opportuno evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o di disagio agli altri utenti (rumori, luci accese, radio a volume alto...) e al vicinato.

L'utente deve astenersi da ogni forma di violenza fisica, verbale e non verbale così come usare linguaggi volgari e offensivi, insulti o bestemmie.



L'utente ha il dovere di rispettare le prescrizioni medico-sanitarie impartite. Qualsiasi modifica alla terapia prescritta dovrà essere concordata con i medici e comunicata agli operatori della Comunità

## 1.6 Norme di comportamento

Tutti i membri del gruppo utenti, durante la permanenza in comunità, sono pienamente responsabili della vita della stessa in tutti i suoi aspetti.

Le esigenze del singolo non possono essere prevalenti su quelle del gruppo. Tuttavia gli operatori possono considerare le singole esigenze personali

In comunità non sono ammessi comportamenti a rischio di trasmissione di infezioni.

Gli arredi, le attrezzature e gli strumenti presenti in comunità sono a disposizione di tutti i membri del gruppo utenti, che sono invitati ad utilizzarli con attenzione e responsabilità.

La comunità mette a disposizione del nuovo arrivato un periodo di tempo in cui si possa conoscere la proposta del percorso educativo e le norme della vita di gruppo, adeguandosi comunque ad esse fin dal suo arrivo. Al termine di tale periodo il nuovo arrivato esprime consapevolmente la propria adesione al percorso educativo.

Considerando l'alcol un fattore di rischio per le persone inserite in un percorso terapeutico, l'uso di alcolici non è consentito né in comunità né nelle fasi del percorso del progetto riabilitativo esterno alla comunità.

La volontà personale è un elemento determinante per la buona riuscita del percorso in comunità terapeutica.

Sono considerati diseducativi discorsi e riferimenti che esaltino o ripropongano lo stile di vita di tossicodipendente, di carcerato, ecc... È invece importante la rielaborazione dei valori dei vissuti legati alla droga o la comunicazione agli operatori della voglia di "farsi" o di sballare per farsi aiutare a superare i momenti critici.

L'aspetto della persona in comunità terapeutica deve essere curato, in relazione a igiene personale, barba e capelli, abbigliamento e accessori.

Tutti i componenti del gruppo, a partire dall'ultimo arrivato, hanno pari dignità.

Le responsabilità assegnate a un componente del gruppo sono finalizzate alla sua maturazione personale e non devono trasformarsi in autoritarismo sugli altri.

Ogni membro del gruppo è invitato al rispetto delle idee altrui, purché compatibili con la vita del gruppo e con la proposta terapeutica.

La vita della comunità terapeutica è fondata sulla trasparenza e sulla sincerità di tutti i membri del gruppo. Di conseguenza sono fermamente vietati atteggiamenti di omertà.

Sia quando il soggetto esce sul territorio, sia quando ospita persone esterne alla comunità terapeutica all'interno della stessa, egli rappresenta la comunità ed il suo atteggiamento deve essere rispettoso ed accogliente.

Le relazioni con persone esterne alla comunità terapeutica (compresi i familiari) vanno sempre valutate dallo staff, tenendo conto della situazione della persona esterna e del grado di maturità del soggetto.

Non sono consentiti rapporti con persone che facciano uso di sostanze stupefacenti o abusino di alcolici, né con persone che mantengano atteggiamenti illegali o devianti.

L'uso del telefono dell'utente non è consentito durante il percorso terapeutico, tranne in alcune particolari situazioni ed in accordo con lo staff degli operatori (esperienze esterne, lavoro esterno, borse lavoro, ecc...). L'apparecchio viene conservato dalla comunità.

Tutti i farmaci per gli utenti devono essere prescritti da un medico ed in caso di farmaci da banco pagati dall'utente è richiesto il consenso del medico di base, dello specialista e/o del medico del servizio inviante

La trasgressione delle regole di vita comunitaria o le norme di comportamento può comportare l'applicazione di provvedimenti disciplinari, stabiliti dallo staff. Tali provvedimenti possono prevedere:

Rimprovero verbale

L'obbligo di svolgere mansioni o servizi a favore del gruppo o della comunità (ad esempio attività ergoterapiche, turni cucina, pulizie ambienti, ecc...)

Divieto di partecipare ad attività di tempo libero (uscite, televisione, ecc...)

Sanzioni in denaro (solo nel caso di incuria o danneggiamenti arrecati volontariamente agli ambienti o agli arredi)

## Reddito di Cittadinanza:

La normativa pubblicata sulla Gazzetta Ufficiale 281/2019, serie generale, esclude dalla possibilità di ricevere il reddito di cittadinanza: i ricoverati in istituti di cura di lunga degenza o altre strutture residenziali a totale carico dello Stato o di altre Pubbliche Amministrazioni (quindi gli utenti inseriti in strutture residenziali). Di conseguenza se un utente dovesse richiedere il reddito di cittadinanza senza dichiarare la propria condizione di ricovero in comunità terapeutica incorre nelle sanzioni penali che possono arrivare ad una pena detentiva da 2 a 6 anni per false dichiarazioni.

Chi già percepisce il reddito di cittadinanza al momento dell'ingresso deve compilare un modulo INPS per dichiarare la propria condizione di utente in carico a strutture residenziali a totale carico dello Stato o di altre Pubbliche Amministrazioni. In questo modo l'INPS sospenderà l'erogazione del reddito di cittadinanza

## 1.7 Impiego degli utenti nelle attività

L'attività manuale, intesa come strumento di formazione e assunzione di responsabilità, si svolge in un ambiente specifico all'interno della comunità. L'obiettivo è quello di portare il soggetto ad accettare o recuperare la dimensione "lavorativa", che ritroverà all'esterno, mantenendo però coscienza critica che miri a rendere tale dimensione qualificante.

Gli utenti sono impiegati in diverse attività: preparare il pasto quotidiano, le pulizie degli ambienti, la lavanderia, la cura degli spazi aperti dentro ed intorno alla comunità, l'ordine della dispensa ed altre piccole responsabilità.

L'obiettivo di queste attività è far sperimentare ogni utente rispetto alla propria assunzione di responsabilità; è per questo motivo che periodicamente c'è un cambio di responsabilità, con la verifica delle stesse con il case manager e/o con lo staff educativo.

Si veda a tal proposito quanto riportato all'interno del capitolo "gli strumenti di assistenza e monitoraggio in relazione al punto "L'attività Ergoterapica".

## 1.8 Indicazioni in caso di dimissioni, trasferimento ad altra struttura e per assicurare la continuità delle cure

### All'uscita dalla comunità:

L'educatore di turno compila il Fa.Sa.S. sul GE.DI. e attua le procedure d'uscita previste dal protocollo.

Il case manager che segue il caso provvede alla stesura della relazione finale e la invia al servizio inviante.

L'amministrativo comunica al servizio inviante in forma scritta l'avvenuta uscita e la motivazione.

## Gli strumenti e le modalità e i tempi di valutazione del grado di soddisfazione degli utenti e dei caregiver rispetto alla qualità dei servizi e delle prestazioni usufruite, nonché per la rivelazione dei disservizi.

Periodicamente l'utente e il personale, attraverso un questionario, sottopone se stesso e la comunità a momenti di verifica. Essa viene condivisa con il gruppo degli utenti e degli operatori, che vi partecipano in modo attivo, garantendo l'anonimato.

I risultati di tali documenti vengono portati in busta chiusa al responsabile discussi in équipe e se necessario, il responsabile chiede l'intervento del consiglio direttivo della cooperativa o del presidente. Viene redatto un verbale e se necessario data una risposta scritta che viene affissa in bacheca alla quale possono accedervi tutti.

Nella risposta vengono anche riportate le iniziative ed i tempi che si vogliono mettere in campo per migliorare il servizio sui punti al di sotto della media e come stabilizzare quelli positivi.

Nel caso di un reclamo, il responsabile valuta il tipo di reclamo e in caso di necessità chiede l'intervento del consiglio direttivo della cooperativa o del presidente. La risposta sarà data per iscritto direttamente al singolo individuo che ha fatto il reclamo entro 30 giorni.

## Strumento di Verifica Individuale per gli utenti (customer satisfaction)

Area Servizi assistenziali offerti

Come giudichi in generale il servizio educativo offerto dalla comunità?

Hai fiducia nelle capacità e competenze dell'operatore che ti segue?



Come giudichi in generale il servizio psicologico individuale o di gruppo offerto dalla Comunità?

Come giudichi in generale l'utilità di riunioni e colloqui?

Come giudichi in generale il sostegno durante la disintossicazione offerto dalla comunità?

Come giudichi in generale il servizio di attenzione alla tua salute offerto dalla comunità?

Come giudichi in generale il servizio di attenzione alle tue problematiche legali offerto dalla comunità?

Area Comunitaria

Come giudichi l'ambiente (struttura, camere, servizi igienici, ecc...) della comunità che ti ospita?

Come giudichi in generale il servizio mensa offerto dalla comunità?

Come giudichi l'organizzazione generale della giornata presso la comunità che ti ospita?

Come giudichi le attività di tempo libero interno ed esterno proposte dalla comunità?

In che misura ti senti coinvolto nelle attività della comunità che ti ospita?

Come giudichi l'organizzazione dei rapporti con i tuoi famigliari o parenti preparati dalla comunità che ti ospita?

Come valuti la comunità che ti ospita?

Nel questionario è possibile inserire consigli e suggerimenti relativamente ai seguenti aspetti:

Quali sono secondo te le nostre aree critiche?

Qual è l'aspetto che più ti soddisfa nel servizio ricevuto?

Altri suggerimenti

Giudizio finale sul presente questionario (lunghezza, completezza, utilità, aspetti affrontati, ecc...)

## Reclami e Disservizi Elogi e Osservazioni

L'utente può presentare un reclamo o un osservazione al responsabile o al Cda della cooperativa il Mago di Oz utilizzando il modulo predisposto qui indicato come "allegato 2".

I reclami e osservazioni possono essere trasmessi

Brevi mano al responsabile di comunità

Via email a [donatello@ctmagodioz.it](mailto:donatello@ctmagodioz.it)

Via fax al numero 030 23 05 800

Scrivendo al responsabile della comunità Donatello via Donatello,105 – 25124 Brescia

## Mission e codice etico

La mission e gli obiettivi fondamentali della cooperativa Il Mago di Oz sono efficacemente enunciati nell'articolo 4 dello Statuto, che riportiamo per intero: *“Scopo della cooperativa è perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini. In tal senso, la cooperativa è un soggetto politico, sociale, culturale e professionale che intende agire per il cambiamento delle condizioni e delle relazioni sociali in ambito nazionale e internazionale e per il miglioramento della qualità della vita. La cooperativa s'impegna a promuovere attività e interventi che favoriscano lo sviluppo dei rapporti egualitari e solidali tra gli individui e di una cultura realmente partecipativa, con un'attenzione particolare ai soggetti deboli sul piano sociale, culturale, economico, politico, fisico e psicologico”.*

La Cooperativa intende realizzare i propri scopi sociali attraverso lo svolgimento di attività di prevenzione e lotta alla dipendenza da sostanze illecite e lecite.

La Cooperativa è partecipata da quattro SMI (Servizi Multidisciplinari Integrati), una comunità residenziale, un comunità di accoglienza e un consultorio familiare, servizi ambulatoriali socio-sanitari accreditati dalla Regione Lombardia che si occupano di prevenzione, trattamento e riabilitazione di persone con problemi di abuso/dipendenza da sostanze legali e illegali e di altre forme di dipendenza come il gioco d'azzardo patologico.

La Cooperativa vuole offrire alle istituzioni la propria collaborazione nell'area dei servizi alla persona, con pari dignità ed efficienza e collaborare con altri servizi con pari titolarità in una logica di rete, in sinergia, per offrire maggiori opportunità ai cittadini.

L'intento del nostro lavoro è promuovere lo sviluppo locale, attraverso una forte connessione con i diversi attori della comunità territoriale di riferimento; agire nella comunità locale per lo sviluppo di una società ricca e generativa, capace di riconoscere e valorizzare le risorse che la compongono (singole persone, gruppi, organizzazioni sociali, servizi pubblici), le competenze e le potenzialità presenti, le differenze di genere, culturali ed etniche, promuovendo benessere, integrazione e sviluppo sociale.

Il bacino di utenza a cui indirizzare le nostre risorse corrisponde principalmente al territorio della provincia di Brescia.

## Principi ed idee base della comunità

La comunità è una delle realtà della cooperativa “Il Mago di Oz” segue quindi la filosofia, la metodologia, i valori, lo spirito, le norme ed i contenuti nello statuto e dello stile di vita che regge la cooperativa stessa.

La persona dipendente da sostanze viene condizionata dalle stesse, ne cambia il suo sviluppo, ne condiziona la vita. Per chi vive la condizione di tossicodipendenza, l'altro assume una dimensione ed un significato ben diversi da chi sperimenta un rapporto interpersonale in condizioni normali.

L'attenzione conscia ed inconscia è riservata alle sostanze. Scelte, atteggiamenti, confronti, ricatti e progetti hanno come denominatore comune la droga e diventano conseguenza di essa, anziché libere espressioni di se stessi e della propria personalità di fronte all'altro.

La filosofia del “tutto subito” ed i meccanismi della piazza, con la sua cultura ed i suoi modelli, contribuiscono ad indebolire le parti più critiche della personalità, aumentano le frustrazioni e le difese che ne conseguono.

Il compito primario della comunità è quello di fornire alla persona uno *spazio progettuale*, che le permetta di fermarsi e prendersi un tempo per iniziare una nuova progettualità futura.

## Ser.D. e strutture sanitarie di riferimento, tutela sanitaria dell'utente

Durante tutta la permanenza in comunità la tutela sanitaria è garantita appoggiandosi ai servizi territoriali dell'ATS di Brescia.

La comunità ha sede nell'ambito territoriale dell'ATS di Brescia

Lo SMI competente per il territorio è quello di Rezzato al quale la comunità terapeutica fa riferimento per la gestione del metadone.

Ci si avvale delle strutture ospedaliere della città di Brescia.

Per le normali necessità sanitarie ci si avvale del medico di base.

La programmazione e gestione delle attività sanitarie è affidata al case manager

Per quanto riguarda i rapporti con i servizi invianti, questi vengono mantenuti periodicamente dal responsabile con il case manager.

## Giornata tipo della Comunità

| Orari./Giorni | LUNEDI                                                        | MARTEDI                                       | MERCOLEDI          | GIOVEDI           | VENERDI            | Orari/Giorni | SABATO                   | DOMENICA     |
|---------------|---------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|--------------------|-------------------|--------------------|--------------|--------------------------|--------------|
| 07.00         | Sveglia                                                       |                                               |                    |                   |                    |              |                          |              |
| 07.30         | Colazione                                                     |                                               |                    |                   |                    | 08.00        | Sveglia generale         |              |
| 08.00         | Lavori pulizie casa e riordino camere                         |                                               |                    |                   |                    | 08.30        | Colazione                |              |
| 8.00 - 8.30   | Somministrazione farmaci e distribuzione sigarette            |                                               |                    |                   |                    | 9.00         | lavori pulizie casa      |              |
| 09.00         | Gruppo organizzativo                                          |                                               |                    |                   |                    | 9.00-9.30    | Somministrazione farmaci |              |
| 9.00 - 10.00  | Attività di settore                                           | Gruppo sulla ricaduta<br>2 volte la settimana |                    |                   | gruppi psicologici | 10.00        | Gruppo organizzat.       |              |
| 10.00 - 10.15 | Pausa caffè                                                   |                                               |                    |                   |                    | 10.15        | pausa caffè              |              |
| 10.15 - 12.00 | Attività di settore o ergoterapica                            |                                               |                    |                   |                    | 10.30        | tempo libero             |              |
| 12.30 - 13.00 | Pranzo                                                        |                                               |                    |                   |                    | 12.30        | Pranzo                   |              |
| 13.00 - 13.30 | Turno piatti                                                  |                                               |                    |                   |                    |              | turno piatti             |              |
| 13.00 - 13.15 | Distribuzione dei farmaci, delle sigarette chiusura dispensa. |                                               |                    |                   |                    | 13.00        | Somministrazione terapia |              |
| 14.00         | Chiusura delle camere e partenza dei lavori                   |                                               |                    |                   |                    |              |                          |              |
| 14.00 - 14.30 | pulizia cucina                                                | attività ergoter.                             | pulizia uffici     | riunione generale | pulizia cucina     | 14.00        | Tempo libero             | Tempo libero |
| 14.30 - 16,00 | attività ergoter.                                             |                                               | attività ergoter.  |                   | attività ergoter.  |              |                          |              |
| 16.00 - 16.15 | Pausa                                                         |                                               |                    |                   |                    | 16.00        | Pausa                    |              |
| 16.15 - 17.00 | attività ergoter.                                             | attività ergoter                              | attività ergoter.  | attività ergoter  | attività ergoter.  |              | Tempo libero             | Tempo libero |
| 17.00         | Riapertura camere e tempo libero                              |                                               |                    |                   |                    |              |                          |              |
| 18.00 - 18.30 | tempo libero                                                  |                                               | Gruppo riflessione | tempo libero      |                    | 18.30        | Gruppo riflessione       |              |
| 19.45 - 20.15 | Cena                                                          |                                               |                    |                   |                    | 19.45        | cena                     |              |
| 20.15 - 20.30 | Turno piatti                                                  |                                               |                    |                   |                    | 20.15        | turno piatti             |              |
| 20.15 - 20.45 | Distribuzione dei farmaci                                     |                                               |                    |                   |                    | 20.15        | Somministrazione terapia |              |
| 21.00 - 23.30 | Tempo libero                                                  |                                               |                    |                   |                    | 21.00        | Tempo libero             |              |
| 23.30         | Gli utenti si recano nelle proprie stanze.                    |                                               |                    |                   |                    |              |                          |              |
| 23.30         | Chiusura della Comunità                                       |                                               |                    |                   |                    |              |                          |              |

IL MAGO DI OZ Società Cooperativa Sociale Onlus

Sede operativa Comunità Donatello: Via Donatello, 105 – 25124 - Brescia

E-mail: [donatello@ctmagodioz.it](mailto:donatello@ctmagodioz.it) - tel. 030 23 04 357 - Fax 030 23 05 800

Sede legale: Via Garibaldi, 50 - 25086 Rezzato (BS) – Mail: [info@smimagodioz.it](mailto:info@smimagodioz.it) – SITO: [www.ilmagodiozonlus.it](http://www.ilmagodiozonlus.it)



## La Comunità Donatello



La comunità Donatello si configura come comunità terapeutica riabilitativa, con gli standard funzionali stabiliti dalla D.G.R. Lombardia n°7/12621 del 07/04/2003 “DETERMINAZIONE DEI REQUISITI STANDARD PER L’AUTORIZZAZIONE AL FUNZIONAMENTO DEI SERVIZI PRIVATI E PUBBLICI PER L’ASSISTENZA ALLE PERSONE DIPENDENTI DA SOSTANZE ILLECITE E LECITE”.

Nello caso specifico la comunità terapeutica mantiene la seguente pianta organica:

1 responsabile di comunità

Educatori qualificati

Amministrativi che fungono da supporto alle attività amministrative e gestionali della comunità.

Viene effettuata una supervisione mensile da uno psicologo.

Sono inoltre garantiti interventi specialistici presso la comunità da parte di psicologi ed uno psichiatra.

Ogni operatore della comunità è munito da badge di riconoscimento.

Il personale educativo, il personale non qualificato ed il responsabile sono assunti in base al CCNL Coop. Sociali. Poiché la comunità terapeutica è un servizio residenziale, agli operatori è richiesta una turnazione. La notte viene coperta dal volontario servizio notturno.

I professionisti esterni hanno un contratto di collaborazione a prestazione professionale.

**IL MAGO DI OZ Società Cooperativa Sociale Onlus**

Sede operativa Comunità Donatello: Via Donatello, 105 – 25124 - Brescia

E-mail: [donatello@ctmagodioz.it](mailto:donatello@ctmagodioz.it) - tel. 030 23 04 357 - Fax 030 23 05 800

Sede legale: Via Garibaldi, 50 - 25086 Rezzato (BS) – Mail: [info@smimagodioz.it](mailto:info@smimagodioz.it) – SITO: [www.ilmagodiozonlus.it](http://www.ilmagodiozonlus.it)





Su questa base vengono superati abbondantemente i requisiti minimi richiesti dagli standard regionali.

L'organizzazione offre l'opportunità agli educatori di essere compresenti nei momenti di équipe e supervisione e garantisce compresenze di personale nelle fasce orarie di attività educativo – ricreative degli utenti in comunità.

L'équipe degli educatori si riunisce una volta a settimana per una durata totale di 4 ore. Vengono fissati i punti del giorno e ci si confronta su di essi.

All'interno dell'équipe vengono prese decisioni che riguardano l'organizzazione e gestione della vita comunitaria ed inoltre si valuta il percorso svolto dal singolo utente e dal gruppo.

Lavorare in équipe significa integrare conoscenze e punti di vista dei singoli operatori, confrontarsi e trovare una linea comune verso la quale operare. L'équipe è integrazione delle diversità, basata sul rispetto altrui; è lavorare nell'ottica della collaborazione e della condivisione.

In équipe ci si confronta sulle proprie sensazioni verso l'utente, sui propri punti di vista, gli obiettivi e modalità di attuazione.

È importante lavorare verso un intervento unitario per l'utente per non trasmettere messaggi ambigui e discordanti tra loro.

In équipe si effettuano le verifiche dei PEI, si prendono decisioni su richieste dei singoli o del gruppo utenti, viene stilato un report dell'équipe.

**La formazione continua degli operatori** è un importante supporto all'operato degli stessi, sia a livello professionale che a livello umano. La direzione provvede a organizzare tali momenti.

**La supervisione allo staff** è uno spazio mensile di due ore con un psicologo che conduce il gruppo operatori con i seguenti obiettivi:

Formare gli operatori a instaurare una adeguata relazione di aiuto con gli utenti attraverso la discussione, il confronto e l'elaborazione dell'intervento sui casi singoli;

la possibilità, attraverso l'esposizione di casi, di rielaborare le emozioni suscitate negli operatori nella relazione con gli utenti, perché l'intervento sia il più adeguato possibile;

il raggiungimento di una buona relazione fra i membri dello staff e della capacità di confronti costruttivi al proprio interno (analisi delle dinamiche interne), dato che l'intervento educativo in comunità è un intervento di équipe.

Verifica del programma terapeutico relativo al soggetto.

## Le tempistiche e le modalità per l'accesso alla documentazione sociosanitaria o per ottenerne il rilascio.

L'utente può ottenere copia della documentazione socio sanitaria, facendone richiesta scritta tramite raccomandata con ricevuta di ritorno ed allegandovi copia fronte retro della carta d'identità. Nella richiesta dovrà essere indicato l'indirizzo ove spedire tale documentazione e riferimento ove essere contattato se verrà ritirata a mano. La documentazione sarà preparata dall'amministrativo entro 30 giorni dal giorno di ricezione della richiesta. Per l'invio non sono previsti costi a carico dell'utente



## Allegato 1

### Modulo per segnalazioni / reclami / elogi / disservizi

Cognome e Nome di chi effettua la segnalazione \_\_\_\_\_

N.B. la segnalazione può essere fatta anche in forma anonima. In questo caso non sarà possibile ricevere alcuna risposta sull'esito del reclamo/segnalazione/elogia.

**Descrizione dei fatti:** \_\_\_\_\_

---

---

---

---

### **Proposte e richieste**

Segnalo la necessità di migliorare il servizio/settore di (esempio laboratorio/cucina/lavanderia):

**Adottando le seguenti iniziative:** \_\_\_\_\_

---

---

---

---

---

Ai sensi dell'ex art.13 decreto Lgs 30 giugno 2003, n°196 "codice in materia di protezione dei dati personali" la informiamo che i dati personali richiesti nel presente modulo saranno trattati:

Nel rispetto delle norme contenute nel citato decreto legislativo e per le finalità connesse alla gestione del suo reclamo/segnalazione;

Esclusivamente dai responsabili e/o incaricati, appositamente formati, ciascuno per quanto riguarda di competenza;

Su supporto cartaceo adottando misure idonee a garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati stessi.

Il conferimento del consenso è facoltativo ma il mancato consenso comporterà necessariamente l'impossibilità di dare corso alla segnalazione e di fornire risposte in merito.

L'interessato può esercitare i diritti di cui all'art. 7 D.Lgs 196/2003 presentando la richiesta ai responsabili del trattamento dei dati ovvero il responsabile di comunità.

Titolare del trattamento dei dati è la cooperativa Il Mago di Oz di Brescia, legalmente rappresentata dal presidente, con sede operativa in via Donatello, 105 – 25124 Brescia.

☐☐

Acconsento      Non acconsento

Data \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

### **Parte Riservata all'ufficio**

Modalità di segnalazione: \_\_\_\_\_ ricevuto in data: \_\_\_\_\_ dall'operatore: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ classificazione della segnalazione: \_\_\_\_\_

Per la risposta si invia a: \_\_\_\_\_ in data: \_\_\_\_\_ l'operatore: \_\_\_\_\_

**La risposta dovrà avvenire entro 30 giorni lavorativi**