



COOPERATIVA SOCIALE ARCA DI COMO–SOC. COOP. SOC.
22100 Como – Via Statale per Lecco n. 4 – tel. 031296411 – fax 031296416
e-mail : info@arcadico.org - C.F. / P.I. 01489930139 – CCIAA n. 194233
ISCRIZIONE Albo Cooperative n. A113001

CARTA DEI SERVIZI



Certificazione UNI EN ISO 9001:2008 N. 24282/01/S
Rehabilitation residential services for pathological addiction

1



COOPERATIVA SOCIALE ARCA DI COMO – SOC. COOP. SOC.

22100 Como – Via Statale per Lecco n. 4 – tel. 031296411 – fax 031296416
e-mail : info@arcadicomo.org - C.F. / P.I. 01489930139 – CCIAA n. 194233
ISCRIZIONE Albo Cooperative n. A113001

Sede legale

via Statale per Lecco n. 4 – 22100 Como
tel. 031-296411 – fax 031-296416
e-mail info@arcadicomo.org
sito internet www.arcadicomo.org

Sede delle comunità:

- Comunità terapeutica riabilitativa maschile “Monteverde”
Via Statale per lecco n. 4 – 22100 Como
tel. 031-296402 – fax 031-296416
e-mail mv1@arcadicomo.org
- Comunità terapeutica riabilitativa maschile “Monteverde due”
Via Statale per Lecco n. 4 – 22100 Como
Tel. 031-296404 – fax 031-296416
e-mail mv2@arcadicomo.org
- Comunità terapeutica riabilitativa maschile “Cappelletta”
Via Statale per Lecco n. 4 – 22100 Como
Tel. 031-296430 – fax 031-296416
e-mail cappelletta@arcadicomo.org

Come raggiungere le comunità maschili:

Trenord : Stazione Como Borghi o Como San Giovanni
Bus n. 7 per Lora

- Comunità terapeutica riabilitativa femminile “La Costa”
Via Laghetto n. 1 – 22071 Fino Mornasco – CO –
Tel. 031-921808- fax 031-928917
e-mail: costa@arcadicomo.org

Come raggiungere la comunità femminile:

Trenord: stazione di Fino Mornasco

Presidente C.d.A. e Legale Rappresentante

Rag. Giorgio Torres

Come Contattarci

- Centro filtro
Via Dante Alighieri n.,88 – 22100 Como
Tel. 031-304988 fax 031-296483
e-mail: centrofiltro@arcadicomo.org

come raggiungere il Centro Filtro: Trenord Stazione Como Borghi



Certificazione UNI EN ISO 9001:2008 N. 24282/01/S
Rehabilitation residential services for pathological addiction



COOPERATIVA SOCIALE ARCA DI COMO – SOC. COOP. SOC.

22100 Como – Via Statale per Lecco n. 4 – tel. 031296411 – fax 031296416
e-mail : info@arcadico.org - C.F. / P.I. 01489930139 – CCIAA n. 194233
ISCRIZIONE Albo Cooperative n. A113001

Tipologia dell'organizzazione e normativa di riferimento

Cooperativa Sociale S.p.A. a mutualità prevalente – Iscritta all'albo Regionale ai sensi della 381/91.

Ente ausiliario della Regione Lombardia per le dipendenze ai sensi dell'art. 116 ex DPR 309/90.

Iscritta al Registro delle strutture accreditate della Regione Lombardia in forza del contratto stipulato con l'ASL di Como in data 18/3/2004.

Breve storia dell'organizzazione

L'Arca di Como nasce nel 1982; è una società cooperativa senza fine di lucro ed ha per scopo l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini, attraverso:

La gestione e la promozione di strutture quali :

- Comunità terapeutiche, atte alla formazione e riabilitazione sociale, all'interno delle quali vengono messi in atto percorsi terapeutici e riabilitativi personalizzati;
- Centri culturali educativi;
- Pensionati post-comunitari;
- La promozione di tutte le attività educative, culturali, di risocializzazione che si dimostrino idonee al raggiungimento dei sopraccitati scopi;

Per l'attuazione di tali finalità la Cooperativa gestisce:

- N. 4 Comunità terapeutiche riabilitative per soggetti dipendenti da sostanze d'abuso con capacità ricettiva totale di n. 98 posti, accreditate dalla Regione Lombardia e certificate UNI EN ISO 9001:2000.
- N. 3 Pensionati post-comunitari
- N. 1 Centro di aggregazione giovanile e attività educative in collaborazione con altre Cooperative sociali

CARTA DEI SERVIZI AREA DIPENDENZE

Mission dell'Ente

Meta finale è il reinserimento del soggetto nel normale contesto sociale mediante l'acquisizione di una autonomia personale recuperando i valori trascurati durante l'esperienza "tossicomana" : rispetto di sé, rispetto degli altri, assunzione delle proprie responsabilità, ricerca di nuovi interessi, senso della gradualità, senso della realtà, capacità progettuale, capacità di leggere in se stesso, capacità professionale, formazione culturale.

Obiettivo è non solo l'abbandono dell'uso di sostanze stupefacenti ma anche, nel limite del possibile, l'identificazione e la rimozione delle cause della dipendenza patologica.

Di conseguenza l'iter terapeutico è mirato alla eliminazione o alla riduzione degli ostacoli, soggettivi e ambientali, che impediscono il raggiungimento dell'obiettivo.

E' rigorosamente limitato nel tempo e personalizzato.

Il Programma Terapeutico si articola attorno a cinque linee di intervento :

- Sostegno psicologico e psicoterapia



Certificazione UNI EN ISO 9001:2008 N. 24282/01/S
Rehabilitation residential services for pathological addiction



COOPERATIVA SOCIALE ARCA DI COMO–SOC. COOP. SOC.

22100 Como – Via Statale per Lecco n. 4 – tel. 031296411 – fax 031296416

e-mail : info@arcadico.org - C.F. / P.I. 01489930139 – CCIAA n. 194233

ISCRIZIONE Albo Cooperative n. A113001

- Ergoterapia
- Socioterapia
- Attività educativa
- Reinserimento e assistenza post-comunitaria

Strumenti principali:

- la convivenza comunitaria
- la relazione educativa
- la psicoterapia individuale, di gruppo, di coppia, familiare, materno infantile.
- l'ergo-terapia
- la socio-terapia

Destinatari dei servizi

- Soggetti di sesso maschile e femminile in strutture separate, con problemi di dipendenza patologica.
 - Dipendenze da sostanze stupefacenti
 - Dipendenza da alcool

Sono ammessi anche:

- nella Comunità femminile madri con figli minori.
- soggetti sottoposti a terapie sostitutive a scalare o con terapie psico-farmacologiche
- soggetti sottoposti a misure alternative al carcere in regime di affido (ex legge 309).
- soggetti sieropositivi
- soggetti con programma a breve termine su mandato dei Ser.T con funzione di :
 - Osservazione e ristrutturazione dei comportamenti
 - Terapia metadonica a scalare
 - Filtro residenziale

Descrizione delle azioni terapeutiche

1 - Attività educativa

E' gestita dalla équipe multidisciplinare della struttura

La mancanza di modelli relazionali coerenti è una delle concause dell'atteggiamento tossicomano.

La presenza di educatori professionali in Comunità permette di avviare relazioni basate su una corretta impostazione educativa offrendo agli ospiti modelli di apprendimento diversi da quelli usualmente vissuti.

Comporta:

- la definizione di un programma terapeutico riabilitativo personalizzato
- colloqui educativi
- incontri di gruppo
- incontri culturali e formativi
- attività di mutuo aiuto e peer-education
- accompagnamento al reinserimento socio-lavorativo
- auto accudimento



Certificazione UNI EN ISO 9001:2008 N. 24282/01/S
Rehabilitation residential services for pathological addiction



COOPERATIVA SOCIALE ARCA DI COMO–SOC. COOP. SOC.

22100 Como – Via Statale per Lecco n. 4 – tel. 031296411 – fax 031296416

e-mail : info@arcadico.org - C.F. / P.I. 01489930139 – CCIAA n. 194233

ISCRIZIONE Albo Cooperative n. A113001

2 - Interventi psicoterapici

Sono gestiti da psicoterapeuti iscritti all'albo.

Durante tutto l'iter comunitario vengono effettuati interventi psicoterapeutici volti alla risoluzione dei quadri psicopatologici preesistenti o susseguenti all'esperienza tossicomana o quantomeno alla modificazione degli atteggiamenti e comportamenti disfunzionali collegati a tali quadri.

In particolare, obiettivo della psicoterapia è di far emergere il prodotto di assetti difensivi disfunzionali e di adattamenti patologici, produrne la crisi e consentirne l'abbandono, rendendone possibile la sostituzione con nuove strategie cognitive e/o comportamentali maggiormente funzionali al benessere soggettivo e sociale della persona.

Nelle nostre Comunità vengono effettuate :

- **psicoterapia individuale** (nei primi quattro mesi di permanenze e, in seguito, al bisogno)
- **psicoterapia di gruppo**, con cadenza almeno settimanale, strutturata stabilmente per tutto l'iter.
- **Psicoterapia della famiglia.** Essendo la famiglia considerata risorsa terapeutica, è coinvolta in sedute di psicoterapia familiare in presenza dell'utente, con cadenza mensile.
- **Psicoterapia della coppia** L'utente che abbia situazione matrimoniale o di convivenza o consolidata relazione di fidanzamento, può usufruire di psicoterapia di coppia.
- **Psicoterapia materno infantile**

3 - Ergoterapia

Alla convivenza comunitaria l'ospite associa una attività di ergoterapia presso i laboratori ergoterapici dell'Arca.

Oltre che per la sua valenza rieducativa (rispetto di orari, norme, capacità di concentrazione ecc.), l'attività è oggetto di particolare attenzione come condizione di una futura autonomia del soggetto.

La gamma delle attività ergoterapiche è variabile in rapporto alle opportunità e alle fasi del programma.

4 - Socioterapia

Un consistente e qualificato intervento è attuato allo scopo di superare la limitata formazione culturale, l'angusto ambito relazionale e la carenza di interessi.

Il Programma Terapeutico prevede :

- vita di relazione
- osmosi con il territorio e ospitalità a gruppi organizzati
- corsi di recupero per la scuola dell'obbligo
- animazione teatrale
- cineforum settimanale
- incontri culturali
- attività sportiva



Certificazione UNI EN ISO 9001:2008 N. 24282/01/S
Rehabilitation residential services for pathological addiction



COOPERATIVA SOCIALE ARCA DI COMO–SOC. COOP. SOC.

22100 Como – Via Statale per Lecco n. 4 – tel. 031296411 – fax 031296416
e-mail : info@arcadicomo.org - C.F. / P.I. 01489930139 – CCIAA n. 194233
ISCRIZIONE Albo Cooperative n. A113001

5 – Assistenza post-comunitaria

Allo scopo di favorire il definitivo inserimento del soggetto nella società, l'Arca di Como offre all'utente che ha espletato positivamente l'iter comunitario, un ulteriore appoggio volto a superare le prime difficoltà post comunitarie.

L'inserimento lavorativo è già effettuato nell'ultima fase dell'iter comunitario.

In ordine all'abitazione, nel caso in cui il soggetto scelga una forma autonoma, la comunità dispone di pensionati, non accreditati, che ospitano gruppi di utenti già dimessi dal programma terapeutico.

Il godimento del pensionato è temporaneo e in ogni caso la permanenza non può essere superiore a sei mesi.

L'utente partecipa alle spese di gestione.

Gli utenti dei pensionati sono seguiti da educatori delle equipe delle comunità dell'Arca.

Iter comunitario

L'entrata e la permanenza in Comunità è sempre libera.

E' garantito l'esercizio dei diritti civili, religiosi e politici.

L'onere finanziario della terapia è coperto dalla retta regionale fatto salvo le spese voluttuarie e personali.

La durata dell'iter è personalizzata e tiene conto dei bisogni del soggetto e delle norme vigenti in materia.

Il percorso inizia con un filtro di ammissione attuato, dove possibile, in stretta collaborazione con i Ser.T di provenienza con i quali viene steso il programma terapeutico. Scopo del filtro è la verifica della motivazione e l'informazione sulla vita e sulle regole comunitarie, la raccolta ed elaborazione di informazioni sul soggetto e la sua storia in ordine alla comprensione dei suoi problemi e delle sue risorse.

Al momento della presentazione in filtro l'utente viene inserito nella lista d'attesa per l'eventuale ingresso nelle comunità, ingresso che avverrà in base alla data di presentazione e/o ad altri fattori emergenziali.

Il programma comunitario è scandito in fasi:

Fase di Assestamento e valutazione

All'ingresso in comunità segue un periodo di osservazione e valutazione allo scopo di identificare le cause dei comportamenti disfunzionali, le modalità di intervento e stabilire gli obiettivi a breve a medio e lungo termine.

L'intervento psicoterapico individuale e di gruppo, l'osservazione comportamentale, i test (MMPI2 e altri al bisogno), i colloqui educativi, la consulenza medico psichiatrica e il supporto dei pari contribuiscono alla formulazione del programma personalizzato e della valutazione multidisciplinare integrata.

Fasi di trattamento

Il raggiungimento degli obiettivi a breve, medio e lungo termine scandiscono il passaggio alle fasi avanzate di trattamento di contenuto differenziato e orientate all'acquisizione di



Certificazione UNI EN ISO 9001:2008 N. 24282/01/S
Rehabilitation residential services for pathological addiction



COOPERATIVA SOCIALE ARCA DI COMO – SOC. COOP. SOC.

22100 Como – Via Statale per Lecco n. 4 – tel. 031296411 – fax 031296416
e-mail : info@arcadico.org - C.F. / P.I. 01489930139 – CCIAA n. 194233
ISCRIZIONE Albo Cooperative n. A113001

una sempre maggiore autonomia e l'accentuazione di tutti gli stimoli di risocializzazione esterne.

Ogni utente è seguito da un operatore di riferimento.

La costante azione educativa da parte degli educatori garantisce il controllo e lo stimolo in ordine alla realizzazione del progetto personalizzato.

La psicoterapia settimanale è prevalentemente di gruppo, inizia la psicoterapia familiare, ed eventuale psicoterapia di coppia.

Il periodo è caratterizzato da una intensa presenza di attività culturali, sportive e di relazione.

L'ergoterapia occupa solo una parte della giornata.

L'iter terapeutico è costantemente monitorato e valutato con appositi strumenti scientificamente testati.

I passaggi di fase sono caratterizzati da verifiche multidisciplinari strutturate.

L'attenzione dell'utente viene orientata ad approntare un progetto di reinserimento, tenendo conto delle sue aspirazioni e dei dati di realtà.

Fase di reinserimento

Ha come scopo di accompagnare l'utente ad un graduale rientro nel normale contesto sociale, sperimentando in un ambito ancora parzialmente protetto le abilità acquisite nelle fasi precedenti.

Gli obiettivi sono in relazione alla capacità di autogestione nel campo del lavoro, dei rapporti interpersonali, delle risorse economiche, della soluzione delle difficoltà che il contesto sociale propone.

Viene dato maggior risalto all'aspetto della formazione professionale e all'assunzione di ritmi e produttività proprie del mondo del lavoro.

L'inserimento lavorativo viene perseguito mediante stages formativi, borse lavoro e collocamento nel libero mercato.

Per quanto concerne le attività culturali e ricreative questo periodo non prevede, volutamente, attività pre-confezionate dalla comunità, ma stimola iniziative personali allo scopo di verificare la capacità dei singoli di crearsi e mantenersi interessi diversificati e soddisfacenti.

L'équipe della comunità svolge, in questo periodo, essenzialmente un'attività di verifica delle scelte e dell'impiego del tempo libero dell'utente e nelle periodiche verifiche si attiva per correggere eventuali atteggiamenti regressivi.

Viene elaborato con il Ser.t. di competenza un programma di rientro personalizzato che tenga conto delle risorse e delle necessità del soggetto.

RAPPORTI POSTALI, TELEFONICI E VISITE IN COMUNITA'

I suddetti rapporti sono diversamente regolati in base ai programmi personalizzati e alle fasi dell'iter.

Dopo la fase di assestamento (primo periodo di terapia) sono consentiti, di norma, solo con i famigliari che verranno convocati nelle comunità per le visite e le sedute di psicoterapia famigliare.

Periodi di permanenza dei figli minori in comunità sono possibili in accordo con lo staff e gli Enti competenti.



Certificazione UNI EN ISO 9001:2008 N. 24282/01/S
Rehabilitation residential services for pathological addiction



COOPERATIVA SOCIALE ARCA DI COMO – SOC. COOP. SOC.

22100 Como – Via Statale per Lecco n. 4 – tel. 031296411 – fax 031296416
e-mail : info@arcadico.org - C.F. / P.I. 01489930139 – CCIAA n. 194233
ISCRIZIONE Albo Cooperative n. A113001

Modalità e criteri di valutazione dell'efficacia del servizio

La valutazione è orientata a promuovere atteggiamento critico e costruttivo finalizzato a migliorare continuamente la qualità del servizio offerto dalla struttura.

Per valutazione intendiamo dunque il processo di monitoraggio e verifica degli interventi volti a garantire al soggetto un'offerta qualificata e capace di rispondere alle richieste di un'utenza in continua evoluzione.

La valutazione è centrata sull'efficacia del trattamento erogato in termini di capacità raggiunta dal paziente di produrre una dimensione esistenziale di soddisfazione personale svincolata dalla dipendenza di sostanze d'abuso.

La metodologia adottata prevede l'analisi delle osservazioni dell'équipe multidisciplinare nel corso del trattamento e la somministrazione periodica di strumenti standardizzati studiati ad hoc. Viene regolarmente eseguito il monitoraggio annuale degli utenti usciti dalle comunità. (follow-up) Annualmente viene valutata la soddisfazione degli utenti e dei Servizi inviati allo scopo di rispondere ai nuovi bisogni e al miglioramento del servizio.

Regolamento

Il regolamento generale e quelli specifici delle singole strutture scandiscono il ritmo quotidiano della vita comunitaria

Organico delle Comunità:

Centro Filtro:

- n. 1 psicoterapeuta e al bisogno lo psichiatra

Nelle singole Comunità è presente un'équipe multidisciplinare

Comunità terapeutica riabilitativa maschile “**Monteverde**”

Posti accreditati: n. 30 di cui 6 per alcool e polidipendenze :
un responsabile di sede e di programma

- n. 6 educatori
- n. 2 psicoterapeuti
- n. 1 psichiatra
- n. 1 medico
- n. 1 infermiere
- n. 1 supervisore

Comunità terapeutica riabilitativa maschile “**Monteverde due**”

Posti accreditati: n. 24 di cui 6 per alcool e polidipendenze:
un responsabile di sede e di programma

- n. 6 educatori
- n. 2 psicoterapeuti
- n. 1 psichiatra
- n. 1 medico
- n. 1 infermiere



Certificazione UNI EN ISO 9001:2008 N. 24282/01/S
Rehabilitation residential services for pathological addiction



COOPERATIVA SOCIALE ARCA DI COMO–SOC. COOP. SOC.

22100 Como – Via Statale per Lecco n. 4 – tel. 031296411 – fax 031296416
e-mail : info@arcadico.org - C.F. / P.I. 01489930139 – CCIAA n. 194233
ISCRIZIONE Albo Cooperative n. A113001

- n. 1 supervisore

Comunità terapeutica riabilitativa maschile “Cappelletta”

Posti accreditati: n. 14 :

- un responsabile di sede e di programma
- n. 4 educatori
- n. 1 supervisore
- psicologo, psichiatra, medico al bisogno

Comunità terapeutica riabilitativa femminile “La Costa”

Posti accreditati: n. 30 di cui 6 per alcool e polidipendenze e n. 3 per madri con figli minori:

un responsabile di sede e di programma

- n. 6 educatori
- n. 2 psicoterapeuti
- n. 1 psichiatra
- n. 1 medico
- n. 1 infermiere
- n. 1 supervisore

PROCESSI DECISIONALI E DI CONTROLLO

STRUTTURA ORGANIZZATIVA

Presidente del C.d.A. e Rappresentante Legale

- Rag. Giorgio Torres

Vice Presidente

- Rag. Enrico Caioli

Consigliere Delegato , Responsabile Qualità, Resp.Gestionale, Delegato I.81

- Sig. Maurizio Galli

Responsabile Pedagogico

- Sig. Riccardo Laffranchi

Responsabile Centro Filtro

- Dott. Dal Bianco Roberto

Responsabile Comunità Monteverde

- Dott. Paolo Livio

Responsabile Comunità Monteverde due

- Dott. Ivan Basilico

Responsabile Comunità Cappelletta

- Dott. La Fontana Stefano

Responsabile Comunità Costa

- Dott-ssa Simona Torresin

Referente Logistica

- Sig. Maurizio Galli

Referente sicurezza

- Arch. Mario Cappelletti

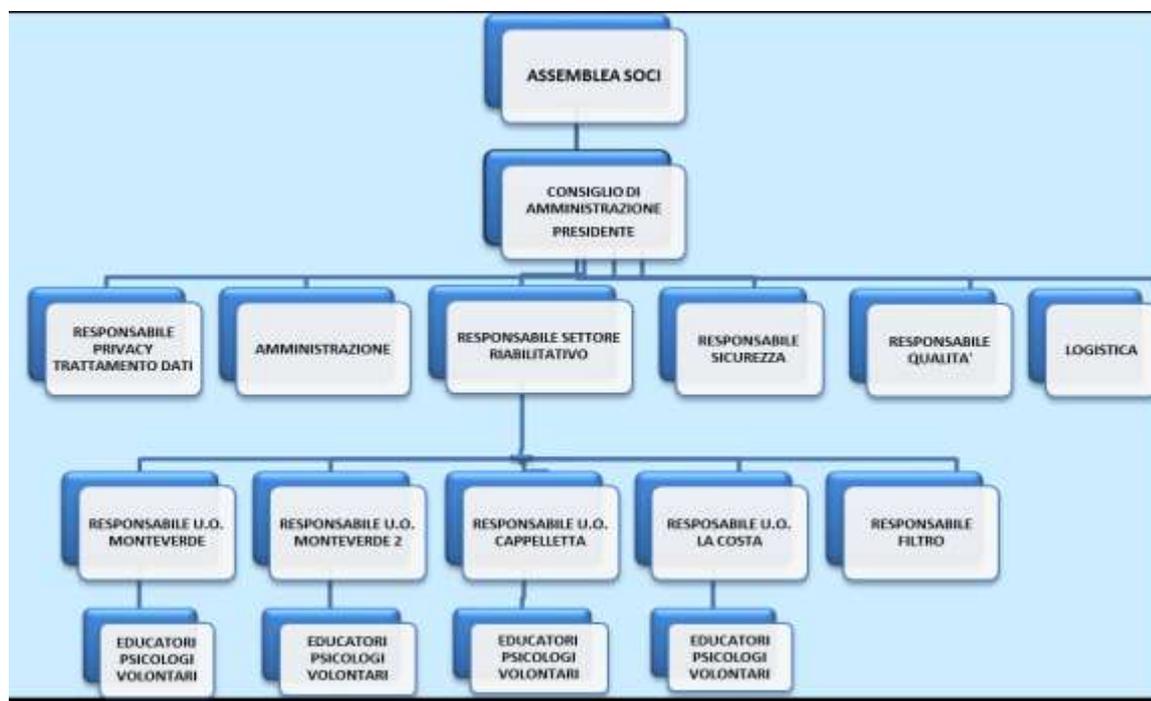


Certificazione UNI EN ISO 9001:2008 N. 24282/01/S
Rehabilitation residential services for pathological addiction



COOPERATIVA SOCIALE ARCA DI COMO – SOC. COOP. SOC.

22100 Como – Via Statale per Lecco n. 4 – tel. 031296411 – fax 031296416
e-mail : info@arcadico.org - C.F. / P.I. 01489930139 – CCIAA n. 194233
ISCRIZIONE Albo Cooperative n. A113001



I RECLAMI E I SUGGERIMENTI: UN'OPPORTUNITA' PER MIGLIORARE

La Cooperativa Sociale Arca di Como attribuisce molto valore ai reclami e ai suggerimenti ricevuti, in quanto **indicatori estremamente significativi** della percezione da parte dell'utenza della qualità del servizio.

Questi rappresentano, quindi, un'opportunità importante per individuare eventuali criticità ed intraprendere le eventuali azioni correttive e di miglioramento.

Ci impegniamo quindi ad applicare i seguenti standard:

- risposta al **100%** dei reclami ricevuti
- **7 giorni** come tempo medio di risposta ai reclami pervenuti via e-mail e comunicazione delle eventuali **azioni correttive intraprese** per risolvere in maniera puntuale i disservizi segnalati
- Il mezzo di comunicazione più efficace per inviare **reclami e suggerimenti** è l'**e-mail**, che permette di accelerare i tempi di risposta e di conservare traccia della corrispondenza

@ e-mail info@arcadico.org

Qualora non fosse possibile comunicare via e-mail, si può scrivere una lettera o inviare un fax alla Direzione della Cooperativa presso la Sede legale in via Statale per Lecco, 4 22100 Como. In questo caso il tempo di risposta standard è di **25 giorni** dalla data di ricezione.

RICHIESTA COPIA FASAS (Fascicolo Socio Assistenziale Sanitario)

L'utente ,dopo la dimissione, può chiedere copia del FASAS (o parti di esso) con richiesta scritta alla Direzione.



Certificazione UNI EN ISO 9001:2008 N. 24282/01/S
Rehabilitation residential services for pathological addiction



COOPERATIVA SOCIALE ARCA DI COMO–SOC. COOP. SOC.

22100 Como – Via Statale per Lecco n. 4 – tel. 031296411 – fax 031296416

e-mail : info@arcadico.org - C.F. / P.I. 01489930139 – CCIAA n. 194233

ISCRIZIONE Albo Cooperative n. A113001

Con la presente il sottoscritto

Dichiara

di aver ricevuto in data odierna una copia della Carta dei Servizi della Cooperativa Arca di Como.

.....

(firma)

Como,



Certificazione UNI EN ISO 9001:2008 N. 24282/01/S
Rehabilitation residential services for pathological addiction