

	<p><b>IL PONTE - CENTRO DI SOLIDARIETÀ ONLUS</b>  Sede legale: Via Montegrappa, 48 00053 Civitavecchia  Codice fiscale 91041400580</p> <p><b>CARTA DEI SERVIZI</b></p>	<p>Rev.: 1  Aprile 2010  Pagina: 1 di 18</p> 
---	--	--

## **PRESENTAZIONE e STORIA**

“IL PONTE - Centro di Solidarietà Onlus” è un’associazione apartitica, aconfessionale, senza scopo di lucro, che nasce a Civitavecchia (Roma) nel 1978 ad opera di volontari che, facendo proprio il servizio gratuito agli altri, si sono riuniti per dare speranza e risposte a quanti, per diversi motivi, si trovano a vivere momenti di difficoltà. L’Associazione (sancita con atto Costitutivo il 21/02/1979), ispirandosi a “Progetto Uomo”, ha posto e continua a porre al centro dell’azione la Persona, programmando interventi di prevenzione ad ampio raggio. Infatti, solo partendo dalle capacità e dalle potenzialità della Persona è possibile accompagnare l’altro in un percorso verso l’essere protagonista di sé stesso.

Da un’attenta analisi dei cambiamenti socio-economico-culturali, intervenuti già a partire dagli anni settanta, “IL PONTE” ha individuato nelle profonde trasformazioni le cause delle varie forme di disagio che si stavano diffondendo nella società, ponendo particolare attenzione su gli interventi verso il mondo giovanile con la realizzazione di programmi personalizzati (di tipo residenziale e non) per adolescenti e minori in difficoltà, d’ambo i sessi, e per giovani mamme in condizioni di disagio con figli minori al seguito, che manifestano comportamenti legati alle dipendenze e/o "a rischio" di devianza.

“IL PONTE” è un Centro aperto a tutti, la cui finalità è da sempre quella di prevenire e risolvere problemi legati al malessere sociale attraverso professionalità ed attenzione nel confronto/incontro con le persone mediante attività di supporto, ascolto, formazione e informazione, iniziative di animazione e cultura. Tutto ciò, negli anni, si è concretizzato nelle attività del Centro Polifunzionale.

“IL PONTE”, per rendere incisivo il proprio lavoro e per operare nel rispetto delle normative vigenti, si è dotato immediatamente di uno statuto e di un atto costitutivo dove poter individuare finalità e valori. Ha recepito prontamente le normative della Regione Lazio in materia di Associazionismo divenendo Ente Ausiliario della Regione Lazio ed ottenendo l’iscrizione all’Albo del Volontariato Regionale, ottemperando alle normative che ne regolano compiutamente tutti gli aspetti organizzativi e gestionali.

Pertanto, pur perseguendo una finalità sociale, ha sempre agito ed agisce tutt’ora nel rispetto dei principi di efficienza, efficacia ed economicità.



**IL PONTE - CENTRO DI SOLIDARIETÀ ONLUS**  
Sede legale: Via Montegrappa, 48 00053 Civitavecchia  
Codice fiscale 91041400580

## **CARTA DEI SERVIZI**

Rev.: 1  
Aprile 2010  
Pagina: 2 di 18



### ***Il territorio***

Il Comune di Civitavecchia è compreso nel litorale nord e l'entroterra dell'Alto Lazio, che con Tolfa, Allumiere, Santa Marinella, Santa Severa, Ladispoli, Cerveteri, Bracciano, Manziana raccoglie più di 100.000 abitanti. Civitavecchia accoglie un porto d'importanza internazionale, sia per i commerci, che per il traffico passeggeri. Per la sua posizione "strategica", ha rivestito anche in passato, un ruolo fondamentale considerando la vicinanza con la capitale e la presenza di documenti storico-archeologici interessanti.

Tuttavia, in questi ultimi anni risente di una profonda crisi occupazionale, in particolare giovanile, che alimenta una situazione di precarietà consistente.

A tal riguardo c'è da considerare il forte pendolarismo lavorativo verso Roma, il pendolarismo dei paesi limitrofi verso Civitavecchia (Centrali ENEL, ASLRMF, caserme) ed il pendolarismo scolastico poiché la città presenta tutti gli ordini e gradi di scuole (studenti provenienti dal circondario).

A ciò si aggiunge la decennale immigrazione di cittadini italiani – marinai, FFSS, caserme, Centrali ENEL, ecc. – che solo in parte è riuscita a superare le difficoltà d'integrazione e di efficace vita quotidiana.

Inoltre, negli ultimi tempi, si sta assistendo ad una crescente immigrazione extracomunitaria abbastanza stanziale che, cercando un tenore di vita accettabile ed un impiego professionale, va ad accrescere i problemi legati all'occupazione ed all'integrazione.

Si sta verificando: una crescente perdita di identità socio-culturale, un palese malessere della popolazione giovanile per le difficoltà di inserimento lavorativo, per l'abbandono scolastico, per la frammentarietà dell'istituzione "famiglia" come agenzia educativa, una crescente perdita dei Valori della solidarietà, della tolleranza, della "diversità" intesa come ricchezza di scambio e di interrelazioni.

	<p><b>IL PONTE - CENTRO DI SOLIDARIETÀ ONLUS</b>  Sede legale: Via Montegrappa, 48 00053 Civitavecchia  Codice fiscale 91041400580</p> <p><b>CARTA DEI SERVIZI</b></p>	<p>Rev.: 1  Aprile 2010  Pagina: 3 di 18</p> 
---	--	--

### ***La nostra storia e lo scenario di riferimento***

Anni '70, anni di piombo, sequestri eccellenti, Brigate rosse, guerra in Vietnam, anni di fermento e ribellione giovanile, di *"beat generation"*, ragazzi *"On the Road"*.

Il sogno che inseguivamo era di essere davvero liberi, fuori alla gabbia dei condizionamenti. Da qui il rifiuto della guerra, il diffondersi della coscienza ecologista, la rivoluzione sessuale, l'attenzione alle filosofie orientali e lo sconsiderato uso di sostanze. La loro filosofia imponeva di muoversi, "andare" nella ricerca, purtroppo vana, di esorcizzare un'ansia e un male di vivere sempre crescenti a dispetto delle rischiose vie di fuga offerte dall'alcool, dalla marijuana ed oltre.

La realtà dei giovani italiani è lo specchio, forse più opaco e quindi più pericoloso e subdolo, di quella dei giovani americani, ma è in quella realtà che mette radici e trova sviluppo l'idea di un ristretto gruppo di persone attente ai segnali di malessere che cominciavano a palesarsi in quegli anni.

Ecco quindi che pochi volontari dei comuni di Allumiere e Tolfa si stringono attorno ad un giovane prete, parroco e insegnante, pieno di umanità, di considerazione per la persona e di voglia di fare: don Egidio Smacchia ed i suoi primi collaboratori e sostenitori non lo sapevano ancora, ma in quei primi anni '70 era nato "IL PONTE".

	<p><b>IL PONTE - CENTRO DI SOLIDARIETÀ ONLUS</b>  Sede legale: Via Montegrappa, 48 00053 Civitavecchia  Codice fiscale 91041400580</p> <p><b>CARTA DEI SERVIZI</b></p>	<p>Rev.: 1  Aprile 2010  Pagina: 4 di 18</p> 
---	--	--

## ***Gli obiettivi***

- a) Individuare e curare preventivamente le cause di disadattamento sociale rivolte in generale verso le devianze sia giovanili che adulte.
- b) Attuare tutte le forme di prevenzione tendenti alla tutela e crescita dell'individuo in difficoltà creando interessi e stimoli alternativi.
- c) Promuovere su tutti i soggetti comunitari ed extracomunitari indagini conoscitive a livello psicosociale anche su qualsiasi forma di dipendenza e/o disagio, sulla terza età, su soggetti in condizione di povertà e su soggetti sottoposti a provvedimenti dell'Autorità Giudiziaria, extracomunitari ed altro.
- d) Gestire direttamente strutture e centri sociali a favore dei soggetti di cui al punto c) avvalendosi anche della collaborazione e prestazione di operatori del settore altamente qualificati come psicologi, assistenti sociali, medici, studiosi, educatori ed altre figura professionali.
- e) Promuovere e gestire attività di progettazione e realizzazione di attività complementari, strutturali e ricreative del tempo libero con tutti i soggetti indicati alla lettera c).
- f) Organizzare e gestire corsi di formazione professionale ed orientamento nell'ambito delle aree: tecnologica, industriale, ambientale, commerciale, Turistica, Sociale, sanitaria ed educativa e assolvimento dell'obbligo formativo per persone disagiate e non realizzati con sistemi che utilizzano metodologie di presenza e/o a distanza, per singoli o in gruppo.
- g) Organizzare e gestire corsi per l'istruzione, l'aggiornamento e la formazione del personale della scuola di ogni ordine e grado.
- h) Organizzare e gestire corsi per l'aggiornamento, la formazione e la riqualificazione per operatori interni ed esterni con validità E.C.M. realizzati con sistemi che utilizzano metodologia di presenza e/o a distanza.
- i) Creare altri organismi (cooperative od altro) non a scopo di lucro per favorire l'inserimento lavorativo dei disagiati.
- l) Creare, aderire e partecipare a partenariati nazionali ed internazionali con istituzioni pubbliche e private.



**IL PONTE - CENTRO DI SOLIDARIETÀ ONLUS**  
Sede legale: Via Montegrappa, 48 00053 Civitavecchia  
Codice fiscale 91041400580

## **CARTA DEI SERVIZI**

Rev.: 1  
Aprile 2010  
Pagina: 5 di 18



### **ASSETTO ORGANIZZATIVO**

Il Ponte è un'Associazione di volontariato, costituita su base democratica, senza scopo di lucro. Sorge per volontà di cittadini che individuano e condividono, come principio di base, il volontariato finalizzato alla Solidarietà.

Come si evince dallo statuto sono organi dell'Associazione:

- **L'Assemblea dei soci:** possono farne parte sia persone fisiche di ambo i sessi nonché Enti, Ditte, Persone giuridiche. I soci possono essere Fondatori, Ordinari, Sostenitori, Benemeriti ed Onorari.
- **Il Consiglio di Amministrazione:** formato da nove membri.
- **Il Presidente dell'Associazione** che ne è anche il Rappresentante Legale.
- **Il Collegio Sindacale:** formato da tre membri effettivi e due supplenti.

Tutte le cariche sono onorifiche e non danno diritto ad alcun compenso.

Oltre agli Organi istituzionali, poiché l'attività viene svolta in due sedi diverse, per ognuna è stato nominato un responsabile di struttura che coincide con quello di direttore del programma: un Direttore per la struttura di Civitavecchia, ed uno per quella di Toscana.

***Le altre persone che operano nel centro sono:***

- Dipendenti
- Collaboratori a progetto
- Tirocinanti
- Volontari
- Servizio Civile



**IL PONTE - CENTRO DI SOLIDARIETÀ ONLUS**  
Sede legale: Via Montegrappa, 48 00053 Civitavecchia  
Codice fiscale 91041400580

## **CARTA DEI SERVIZI**

Rev.: 1  
Aprile 2010  
Pagina: 6 di 18



### **AMBITI DI INTERVENTO**

Il Centro è nato con la finalità di **“prevenire e risolvere problemi legati a situazioni di malessere a rilevanza sociale”** pertanto nel corso degli anni è nato non soltanto un programma di recupero residenziale ma anche un Centro Studi ed un Settore Prevenzione che hanno aperto il loro lavoro ed i loro interventi a tutto il territorio, creando legami significativi e durevoli con le istituzioni.

#### **A) Servizi socio-assistenziali**

I servizi vengono erogati da èquipe multidisciplinari con la presa in carico in regime residenziale presso le sedi operative del Centro in percorsi strutturati, attraverso un **progetto terapeutico - riabilitativo** di riferimento, secondo le linee guida di “Progetto Uomo”, e personalizzato ai bisogni e alle problematiche del soggetto in stato di disagio.

Le principali **tipologie di soggetti** a cui si rivolgono sono:

- 1) minori ed adolescenti con problemi di dipendenza patologica (sostanze stupefacenti illegali, alcool, etc.);
- 2) soggetti con dipendenza patologica e con provvedimenti giudiziari (affidamento in prova ai servizi sociali, detenzione domiciliare, arresti domiciliari);
- 3) donne con figli minori al seguito con problemi di dipendenza patologica (sostanze stupefacenti illegali, alcool, etc.).

Le **principali attività** previste dal nostro progetto sono:

- 1) trattamenti di disassuefazione con farmaci sostitutivi e/o terapie farmacologiche di sostegno;
- 2) attività ergoterapeutiche (formazione professionale e reinserimento sociale e lavorativo esterno alla comunità);
- 3) attività socio-educative e ricreative (prevenzione ed educazione alla salute, recupero scolastico, attività fisica, etc.);
- 4) attività psico-educative (gruppi di auto-aiuto, attività psicoterapiche individuali, di gruppo, di coppia e/o familiari, valutazioni psicodiagnostiche, etc.).



## IL PONTE - CENTRO DI SOLIDARIETÀ ONLUS

Sede legale: Via Montegrappa, 48 00053 Civitavecchia

Codice fiscale 91041400580

# CARTA DEI SERVIZI

Rev.: 1  
Aprile 2010  
Pagina: 7 di 18



### **B) Servizi socio-educativi e culturali**

In risposta ai bisogni del territorio, l'Associazione "Il Ponte" ha attivato servizi complementari alla propria azione socio-educativa:

#### **a. Il Centro Studi**

Servizio di documentazione e ricerca sul disagio giovanile; Servizio di biblioteca (oltre 2000 testi, aperta a tutti per la consultazione e il prestito); Osservatorio permanente sui minori: ricerche e pubblicazioni sul disagio giovanile, sul rapporto Genitori-Figli. Organizzazione di seminari e convegni su tematiche relative all'adolescenza in collaborazione con Università e Scuole di Specializzazione con il riconoscimento di crediti ECM.

##### I servizi offerti sono:

- ◆ Attività di ricerca nell'ambito delle dipendenze e nel campo delle politiche sociali in genere.
- ◆ Promozione e costituzioni di reti con enti pubblici e privati al fine di promuovere lo sviluppo del territorio.
- ◆ Gestione e monitoraggio dei dati relativi agli utenti del centro.
- ◆ Tutoraggio di tirocinanti provenienti da Università convenzionate e da Scuole superiori di formazione.

#### **b. Ufficio Progettazione Sociale e Formazione**

Da alcuni anni presso il Centro è stato strutturato un team per coordinare ed elaborare progetti sociali, in ambito locale, nazionale ed europeo, inerenti la prevenzione al disagio, la formazione professionale (in quanto Ente di Formazione riconosciuto dalla Regione Lazio) e l'inserimento lavorativo dei soggetti in trattamento nel percorso riabilitativo e più in generale di soggetti a rischio di esclusione sociale.

##### I servizi offerti sono:

- ◆ Progettazione e realizzazione di percorsi di inserimento lavorativo e integrazione sociale e percorsi di prevenzione.
- ◆ Promozione e costituzioni di reti con enti pubblici e privati al fine di promuovere lo sviluppo del territorio.



## IL PONTE - CENTRO DI SOLIDARIETÀ ONLUS

Sede legale: Via Montegrappa, 48 00053 Civitavecchia

Codice fiscale 91041400580

# CARTA DEI SERVIZI

Rev.: 1  
Aprile 2010  
Pagina: 8 di 18



- ◆ Consulenza per la progettazione sociale e la costituzione di cooperative sociali.
- ◆ Percorsi di aggiornamento per docenti di ogni ordine e grado.

### c. Prevenzione

L'attività di prevenzione è nata con l'Associazione, per portare l'esperienza educativa allo "star bene" a servizio del territorio, promuovendo e progettando azioni preventive nei contesti che interessano e ruotano intorno ai giovani e alle loro manifestazioni di disagio.

#### Servizi offerti:

- ◆ Alle famiglie, attraverso itinerari educativi con genitori, ascolto e sostegno individualizzato e gruppi di auto-aiuto.
- ◆ Alle scuole di ogni ordine e grado, attraverso l'analisi dei bisogni, progettazione di attività di prevenzione e formazione per il personale scolastico, i genitori e gli alunni, partecipazione ai CIC, orientamento scolastico e professionale.
- ◆ Ai giovani attraverso l'attivazione di percorsi e gruppi secondo la metodologia della peer-education, ascolto e consulenza individuale o di coppia, centro di aggregazione.
- ◆ Al territorio, attraverso la progettazione e la realizzazione di interventi preventivi di tipo primario e partecipazione ad incontri formativi e di sensibilizzazione su tematiche di interesse generale.
- ◆ Scuola quadriennale per Consulenti Familiari.

### **C) Servizi alle famiglie**

Oltre ad affiancare e sostenere la famiglia nei servizi di prevenzione, il Centro pone la famiglia come co-terapeuta nell'intervento riabilitativo, considerando che, molto spesso, le dinamiche relazionali - comunicative all'interno dell'ambiente familiare possono scatenare ed allo stesso tempo contribuire a risolvere i conflitti. Dal momento in cui l'utente fa ingresso nel nostro Centro, la sua famiglia è accolta e da subito indirizzata in modo da essere sostenuta ed orientata.

A tale scopo sono proposte attività organizzate:

- ◆ Gruppi di Auto-Aiuto.
- ◆ Colloqui individuali.
- ◆ Incontri di coinvolgimento familiare parallelo.



**IL PONTE - CENTRO DI SOLIDARIETÀ ONLUS**  
Sede legale: Via Montegrappa, 48 00053 Civitavecchia  
Codice fiscale 91041400580

## **CARTA DEI SERVIZI**

Rev.: 1  
Aprile 2010  
Pagina: 9 di 18



### **A CHI SI RIVOLGE**

“Il Ponte - Centro di Solidarietà Onlus” accoglie ospiti d’entrambi i sessi, che intendono intraprendere un percorso terapeutico riabilitativo dalle dipendenze patologiche.

I potenziali ospiti, per essere accolti, devono essere motivati ad affrontare un programma terapeutico e riabilitativo residenziale, presumibilmente di media/lunga durata, caratterizzato da interventi psicoterapeutici, educativi e socio-riabilitativi, a cui segue un periodo di semiresidenzialità di supporto a percorsi di reinserimento autonomo nell’ambiente di provenienza o in una nuova condizione sociale e lavorativa.

È necessario che siano accessibili al contatto verbale, interagire con gli altri e assumersi la responsabilità dei propri atti.

Inoltre, Il Centro è aperto a tutto il territorio nel proporre percorsi rivolti allo “**star bene**”.



## **IL PONTE - CENTRO DI SOLIDARIETÀ ONLUS**

Sede legale: Via Montegrappa, 48 00053 Civitavecchia

Codice fiscale 91041400580

# **CARTA DEI SERVIZI**

Rev.: 1  
Aprile 2010  
Pagina: 10 di 18



### **MODALITÀ DI ACCESSO AI SERVIZI**

L'accesso alle strutture de "Il Ponte - Centro di Solidarietà Onlus" è subordinato all'autorizzazione del Servizio per le Tossicodipendenze o dai Servizi Sociali di residenza del soggetto che intende intraprendere il percorso terapeutico-riabilitativo e all'accettazione dei regolamenti in vigore presso le sedi operative.

L'utente dovrà essere presentato dal Servizio Pubblico che lo assiste attraverso una relazione scritta che consenta una prima valutazione della idoneità della nostra struttura per il trattamento della situazione psicosociale attuale. Soddisfatta la condizione precedente, verrà effettuato un primo colloquio da parte del responsabile. In tale sede verranno esposte all'utente le caratteristiche della residenza in Comunità Terapeutica, illustrato il programma terapeutico e le linee generali del trattamento. Se a questa valutazione l'utente verrà giudicato idoneo, verranno proposte una serie di colloqui per consentire all'utente di conoscere personalmente la realtà nella quale intende accedere ed all'équipe educativa di perfezionare l'osservazione ai fini del definitivo inserimento.

A scopo preventivo e per assicurare interventi adeguati per portatori di particolari patologie, prima dell'ingresso in Comunità è necessario sottoporsi ad una serie di esami clinici ed accertamenti; a tal fine viene informato l'utente circa i necessari adempimenti e l'elenco dei documenti ed esami richiesti prima dell'ingresso.

L'accoglimento definitivo dell'utente non potrà avvenire prima di aver completato i colloqui preliminari con il responsabile dell'équipe e che l'ingresso sia stato concordato e autorizzato dal Ser.T. di appartenenza.

### **Modalità di accesso agli altri Servizi offerti dal Centro:**

Sono aperti a tutte le categorie di persone, singoli, coppie, famiglie e, con particolare attenzione, a minori ed adolescenti.

Vi si può accedere gratuitamente, sia personalmente che accompagnati dal Servizio preposto pubblico o privato.

È possibile prendere contatti dal lunedì al venerdì, orario continuato, presso la sede di Civitavecchia oppure tramite il sito internet del Centro.



**IL PONTE - CENTRO DI SOLIDARIETÀ ONLUS**  
Sede legale: Via Montegrappa, 48 00053 Civitavecchia  
Codice fiscale 91041400580

## **CARTA DEI SERVIZI**

Rev.: 1  
Aprile 2010  
Pagina: 11 di 18



### **FUNZIONI E COMPITI**

- ◆ Tutela, educazione e promozione della salute in tutti gli ambienti di vita.
- ◆ Accoglienza e valutazione della domanda dell'utente e/o della famiglia, dei fruitori in genere dei servizi.
- ◆ Presa in carico dell'utente.
- ◆ Valutazione ed elaborazione di piani terapeutici personalizzati e relazioni trimestrali dettagliate sull'andamento del percorso riabilitativo.
- ◆ Continuità dell'assistenza e sostegno agli utenti e alle loro famiglie.
- ◆ Rapporti con le istituzioni e con i distretti socio-sanitari.
- ◆ Collaborazione e azioni di rete con il privato sociale dell'ambito socio-assistenziale e socio-educativo e culturale del territorio.
- ◆ Formazione, supervisione e aggiornamento del personale.
- ◆ Reinserimento socio-lavorativo attraverso progetti di formazione professionale per ex tossicodipendenti, inserimento lavorativo in attività produttive delle cooperative sociali e in imprese locali, servizi di accompagnamento/orientamento al lavoro.
- ◆ Rapporti con i Ser.T., i Tribunali, gli Istituti Penitenziari, gli enti di formazione pubblici e privati, i Centri confederati e le Associazioni del territorio.



## **IL PONTE - CENTRO DI SOLIDARIETÀ ONLUS**

Sede legale: Via Montegrappa, 48 00053 Civitavecchia

Codice fiscale 91041400580

# **CARTA DEI SERVIZI**

Rev.: 1  
Aprile 2010  
Pagina: 12 di 18



## **DIRITTI E DOVERI**

### **Diritti**

- ◆ In comunità l'utente rimarrà per sua libera scelta, non sono permessi atteggiamenti coercitivi che ledono la libertà dell'individuo, né attraverso forme di violenza fisica e né psicologica.
- ◆ L'utente ha diritto ad essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni morali, politiche e religiose.
- ◆ Partecipa alla scelta del percorso terapeutico-educativo individualizzato che si concretizza nella stesura e la sottoscrizione di un contratto.
- ◆ Ha diritto ad ottenere informazioni dettagliate relative alle prestazioni ed al servizio.
- ◆ Ha diritto di ottenere dal personale che lo segue informazioni complete e comprensibili in merito al percorso terapeutico-educativo
- ◆ Ha diritto ad essere informato sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi, anche da eseguire in altre strutture.
- ◆ Ha diritto a proporre reclami ed essere informato sull'esito degli stessi.
- ◆ Ha diritto che i dati personali siano trattati in conformità alle normative sulla privacy e che la divulgazione dello stato di salute e/o di riabilitazione possa essere comunicato solo all'interessato o a chi ne esercita la patria potestà.

### **Doveri**

- ◆ L'utente è tenuto a rispettare il Programma Terapeutico concordato all'ingresso così come da contratto di ammissione e al rispetto delle norme contenute nel Regolamento Interno, nonché a collaborare nelle verifiche periodiche e alle eventuali revisioni.
- ◆ Ha il dovere di partecipare alla cura e al mantenimento dell'ambiente educativo secondo l'ottica del mutuo e reciproco aiuto tra pari.
- ◆ Ha il dovere di prendere parte al processo decisionale e regolamentare della struttura di appartenenza, alla salvaguardia e al rispetto delle norme di convivenza.



## **IL PONTE - CENTRO DI SOLIDARIETÀ ONLUS**

**Sede legale: Via Montegrappa, 48 00053 Civitavecchia**

**Codice fiscale 91041400580**

# **CARTA DEI SERVIZI**

Rev.: 1  
Aprile 2010  
Pagina: 13 di 18



- ◆ Ha il divieto di introdurre e usare sostanze stupefacenti e alcool, nonché di esercitare atti di violenza sia fisica che verbale nelle sedi operative, pena l'esclusione e l'allontanamento dal programma riabilitativo.
- ◆ Ha il dovere di informare e concordare con gli educatori ogni eventuale allontanamento e frequentazione al di fuori delle strutture.
- ◆ Ha il dovere a sottoporsi a perquisizione da parte del personale del Centro, qualora se ne renda necessario.

### **Per i familiari**

- ◆ I familiari hanno il diritto di essere informati circa il programma riabilitativo del proprio congiunto, previa autorizzazione dello stesso.
- ◆ Hanno il diritto di ricevere sostegno e ascolto parallelamente al percorso rieducativo e, in caso di remissione o abbandono dello stesso da parte del congiunto.
- ◆ Sono invitati a collaborare con gli operatori nel far rispettare le regole, attenendosi alle indicazioni degli stessi.
- ◆ Hanno il dovere di partecipare fattivamente al processo educativo e di cambiamento del proprio congiunto, garantendo l'osservazione vigile e responsabile del suo comportamento sia nell'ambito della struttura ospitante, nei momenti di visita e di incontro, sia nell'ambito del domicilio domestico nei momenti di verifica e di graduale reinserimento sociale.



**IL PONTE - CENTRO DI SOLIDARIETÀ ONLUS**  
Sede legale: Via Montegrappa, 48 00053 Civitavecchia  
Codice fiscale 91041400580

## **CARTA DEI SERVIZI**

Rev.: 1  
Aprile 2010  
Pagina: 14 di 18



### **PRINCIPI FONDAMENTALI**

I rapporti tra il Centro, quale erogatore di servizi, e l'utenza, devono essere improntati ai seguenti principi fondamentali, che "Il Ponte - Centro di Solidarietà Onlus" si impegna a rispettare:

- ◆ **Eguaglianza**: nell'erogazione dei servizi deve essere garantita l'uguaglianza di tutti i fruitori; nessuna distinzione può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche. L'eguaglianza va intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione.
- ◆ **Imparzialità**: il comportamento del soggetto erogatore di servizi deve essere ispirato a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.
- ◆ **Continuità**: l'erogazione dei servizi deve essere continua, regolare e senza interruzioni, in caso di irregolare funzionamento, dovuto a cause di forza maggiore, devono essere adottate le misure idonee, onde arrecare il minore danno possibile.
- ◆ **Diritto di scelta**: compatibilmente con la normativa vigente, l'utente ha diritto di scegliere tra i soggetti che erogano il servizio di cui ha bisogno.
- ◆ **Privacy**: *la tutela delle persone rispetto al trattamento dei dati personali* in attuazione delle disposizioni in materia di privacy. (D.L. 196/2003) garantisce che i dati personali dei pazienti in cura vengono conservati per un periodo non superiore a quello necessario al perseguimento delle finalità di cura.
- ◆ **Efficienza ed Efficacia**: l'amministrazione è tenuta ad adottare le misure idonee per garantire che l'erogazione dei servizi sia improntata all'efficienza, in modo da assicurare tutta la possibile soddisfazione dell'utente, con l'impiego di adeguate risorse finanziarie.



## IL PONTE - CENTRO DI SOLIDARIETÀ ONLUS

Sede legale: Via Montegrappa, 48 00053 Civitavecchia

Codice fiscale 91041400580

### CARTA DEI SERVIZI

Rev.: 1  
Aprile 2010  
Pagina: 15 di 18



### FATTORI E STANDARD DI QUALITÀ

- ◆ Formazione specifica e aggiornamento permanente rivolti a tutto il personale per quanto riguarda il modello terapeutico utilizzato ed i processi di cambiamento in atto nel sistema sociale italiano, al fine di garantire una maggiore attenzione ai bisogni dell'utente.
- ◆ Supervisione dell'équipe continuativa rivolta ai diversi livelli d'intervento al fine di formulare una mappatura coerente ai bisogni dell'utente.
- ◆ Promozione e supporto ad attività valutative e di miglioramento dei processi di erogazione dei servizi e delle prestazioni.
- ◆ Distribuzione agli utenti di schede di soddisfazione sulla modalità di accesso e di erogazione dei servizi.
- ◆ Sistema di comunicazione interna ed esterna, su supporto cartaceo e/o informatico atto a garantire la qualità e la riservatezza delle informazioni, anche ai fini della tutela dei dati personali.
- ◆ Definizione di politiche e strategie volte a garantire il rispetto dei diritti degli utenti, in relazione all'umanizzazione dei servizi, alla personalizzazione delle cure, alla tutela della privacy ed alla produzione delle informazioni necessarie per l'accesso e la fruizione del servizio.
- ◆ Formazione professionale specifica rivolta ad una selezione di utenti al fine di favorire il loro inserimento lavorativo (Corsi FSE, Work-experience, Borsa lavoro, ecc.).
- ◆ Erogazione di servizi di monitoraggio sanitario e verifica dello stato di salute dell'utente (visite mediche, visite specialistiche, analisi di laboratorio, ecc.) senza alcun onere aggiuntivo.
- ◆ Sostegno alle famiglie attraverso gruppi di auto-aiuto e colloqui individuali.

### INDICATORI

In base alla classificazione dei servizi erogati, è possibile stabilire diversi criteri di valutazione del perseguimento di obiettivi qualitativi a livello di erogazione o, di insiemi omogenei di erogazioni, svolte in un determinato arco temporale.

Qui di seguito vengono perciò individuati i parametri caratteristici finalizzati, da un lato alla valutazione dell'andamento globale del sistema, dall'altro all'opportunità di identificare i margini di miglioramento del sistema.

I programmi di verifica e previsione della qualità prevedono l'individuazione di criteri di misurazione e degli standard (valori – obiettivo) rispetto ai servizi erogati in base ad attività quali:

- Misura della qualità dei servizi erogati
- Individuazione delle cause per cui i valori di qualità siano inferiori alle attese
- Progettazione delle attività capaci di risolvere il problema
- Verifica dell'efficacia delle azioni correttive.



## IL PONTE - CENTRO DI SOLIDARIETÀ ONLUS

Sede legale: Via Montegrappa, 48 00053 Civitavecchia

Codice fiscale 91041400580

### CARTA DEI SERVIZI

Rev.: 1  
Aprile 2010  
Pagina: 16 di 18



#### MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA

- ◆ La Direzione del Centro garantisce la funzione di tutela nei confronti degli utenti attraverso la possibilità di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbia negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.
- ◆ Riceve le osservazioni, le opposizioni ed i reclami in qualunque forma presentati dai singoli utenti, da Associazioni o da Organismi riconosciuti che li rappresentano.
- ◆ Provvede a dare immediata risposta circa le segnalazioni ed i reclami che si presentano di immediata soluzione; predispone l'attività istruttoria.
- ◆ Verifica gli impegni, adegua ed organizza, verificando annualmente il miglioramento della qualità dei servizi e l'attuazione degli standard.

***Per eventuali reclami e/o segnalazioni rivolgersi c/o la sede:***

**Ufficio Amministrazione - Servizio Qualità**

Via Amba Aradam, 25 – Civitavecchia

Tel.: 0766 35780/500685 Fax: 0766 502213

E-mail: [amministrazione@ponte.191.it](mailto:amministrazione@ponte.191.it)

E-mail: [veronica.ponte@libero.it](mailto:veronica.ponte@libero.it)



## **IL PONTE - CENTRO DI SOLIDARIETÀ ONLUS**

Sede legale: Via Montegrappa, 48 00053 Civitavecchia

Codice fiscale 91041400580

### **CARTA DEI SERVIZI**

Rev.: 1  
Aprile 2010  
Pagina: 17 di 18



#### **GUIDA AI SERVIZI**

**Presidente:** Sac.Egidio Smacchia

**Vice Presidenti:** Sac Franco Fronti - Dott.ssa Rossella De Paolis

**Sede legale:** Via Montegrappa, 48 - 00053 Civitavecchia (RM)

**Sedi operative:**

- Via Amba Aradam n.25 – 00053 Civitavecchia (RM)
- Strada Arlenese s.n.c. Località “Il Cerro” – 01017 Tuscania (VT)

**Sito internet:** [www.ilpontecivitavecchia.it](http://www.ilpontecivitavecchia.it)

#### **Ufficio amministrazione**

Via Amba Aradam, 25 - Civitavecchia

Tel. 0766 35780 / 0766 500685 - Fax: 0766 502213

E-mail: [amministrazione@ponte.191.it](mailto:amministrazione@ponte.191.it)

#### **Ufficio segreteria e relazioni pubbliche**

Via Amba Aradam, 25 - Civitavecchia

Tel. 0766 35780 / 0766 500685 - Fax: 0766 502213

E-mail: [francesca.ponte@libero.it](mailto:francesca.ponte@libero.it)

#### **Settore Progettazione e Formazione – Servizio qualità**

Via Amba Aradam, 25 - Civitavecchia

Tel. 0766 35780 / 0766 500685 - Fax: 0766 502213

E-mail: [veronica.ponte@libero.it](mailto:veronica.ponte@libero.it)

#### **Centro Studi**

Via Amba Aradam, 25 - Civitavecchia

Tel. 0766 35780 / 0766 500685 - Fax: 0766 502213

E-mail: [centrostudi@ponte.191.it](mailto:centrostudi@ponte.191.it)



## IL PONTE - CENTRO DI SOLIDARIETÀ ONLUS

Sede legale: Via Montegrappa, 48 00053 Civitavecchia

Codice fiscale 91041400580

### CARTA DEI SERVIZI

Rev.: 1  
Aprile 2010  
Pagina: 18 di 18



#### Settore Prevenzione

Via Amba Aradam, 25 - Civitavecchia

Tel. 0766 35780 / 0766 500685 - Fax: 0766 502213

E-mail: [centrostudi.ilponte@tin.it](mailto:centrostudi.ilponte@tin.it)

#### Settore Famiglie

Via Amba Aradam, 25 - Civitavecchia

Tel. 0766 35780 - 0766 500685 - Fax: 0766 502213

E-mail: [centrostudi@ponte.191.it](mailto:centrostudi@ponte.191.it)

#### Settore Riabilitativo

- **Accoglienza:** Via Amba Aradam, 25 – 00053 Civitavecchia (RM)

Tel. 0766 35780 / 0766 500685 - Fax: 0766 502213

E-mail : [educatori@ponte.191.it](mailto:educatori@ponte.191.it)

- **Comunità:** Strada Arlenese s.n.c. Località "Il Cerro" – 01017 Tuscania (VT)

Tel. /Fax: 0761 443292

#### ORARI DI APERTURA:

**Uffici:** dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle 13,00 / dalle 15,30 alle 18,30.

**Sedi:** tutti i giorni con orario continuato.

FIRME DI VALIDAZIONE	
Presidente	 (Sac. Egidio Smacchia)
Responsabile Qualità	 (Veronica Mantozzi)