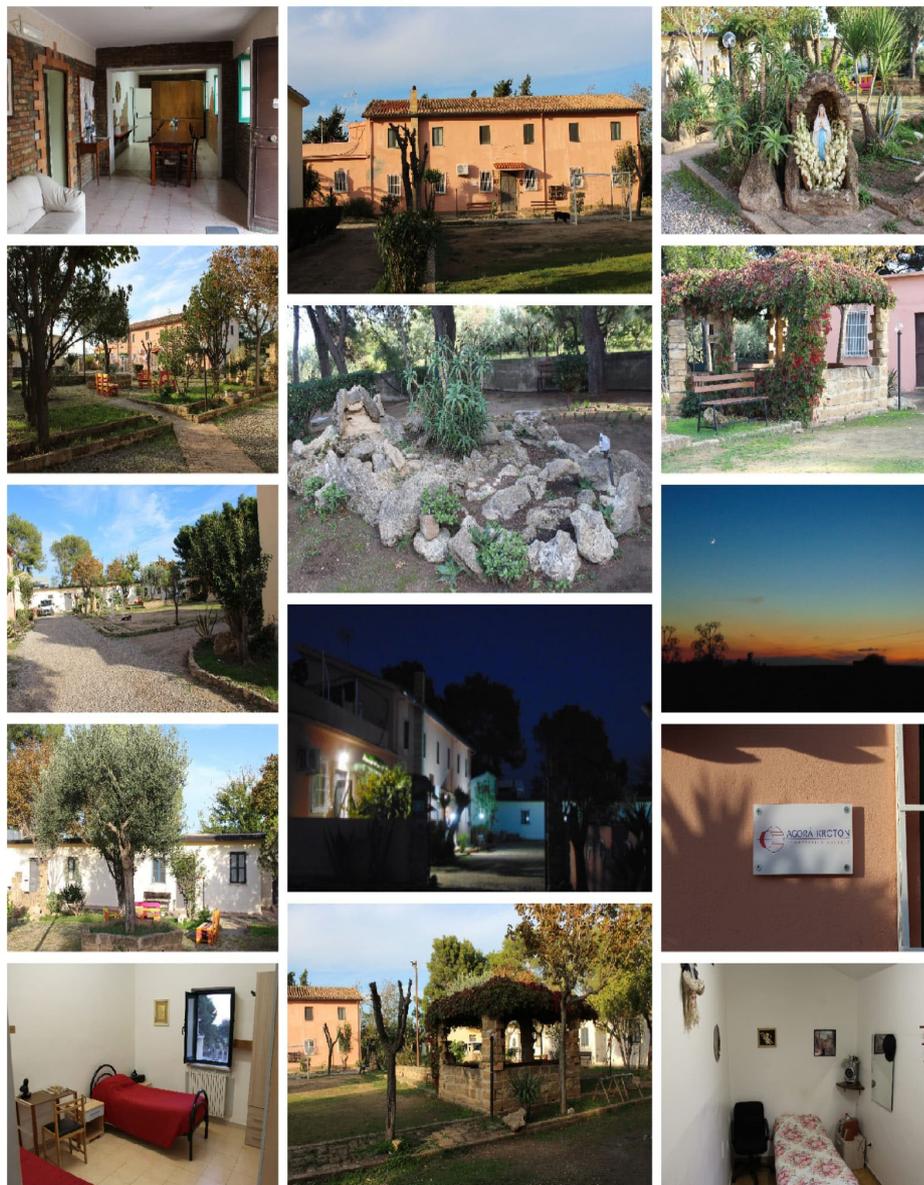


Charte des Services

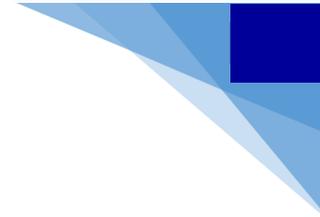
Communauté Thérapeutique de Réhabilitation pour les personnes atteintes de dépendances pathologiques





Sommario

1. PRÉAMBULE	3
2. QUI NOUS SOMMES.....	3
3. ACCREDITATION	3
4. OÙ NOUS SOMMES.....	4
5. L'ORGANISATION.....	5
6. FONCTIONS SYNTHÉTIQUES.....	6
7. COMMENT ACCÉDER AUX SERVICES	9
8. PROCÉDURE DE GESTION DE LA LISTE D'ATTENTE	9
9. LES NIVEAUX ESSENTIELS DE SOINS GARANTIS	10
10. LE PROGRAMME THÉRAPEUTIQUE	10
CIBLE.....	11
DURÉE	12
INSTRUMENTS THÉRAPEUTIQUES	13
11. MÉTHODOLOGIE OPÉRATIONNELLE.....	15
12. DROITS ET DEVOIRS	17
13. RÈGLEMENT INTERNE	17
14. HORAIRES.....	18
15. LA SORTIE DE LA COMMUNAUTÉ	19
16. CONTINUITÉ ASSISTANTIELLE	20
17. NOS STANDARDS DE QUALITÉ	20
18. MÉCANISMES DE PROTECTION ET DE VÉRIFICATION	20
19. EXPÉRIENCES.....	21



1. PRÉAMBULE

Le présent document constitue la Charte des services de la Communauté Thérapeutique pour les personnes souffrant de dépendances pathologiques de la Coopérative Sociale Agorà Kroton et représente un outil d'information sur les services proposés en faveur des personnes atteintes de toxicomanie. En sont exclus les services destinés à d'autres usagers fournis par notre organisation.

La Charte des Services a les objectifs suivants :

- Fournir des informations sur les services offerts et les modalités d'accès ;
- Mettre en évidence les standards garantis dans la prestation du service;
- Mettre en place des systèmes pour évaluer l'efficacité du service proposé et le degré de satisfaction des utilisateurs.

La Charte exprime l'engagement pris par notre organisation de respecter les droits des usagers dans une optique d'amélioration continue de nos services. Elle constitue une prise de responsabilité concernant les fonctions et le rôle que nous occupons dans le domaine des services à la personne.

Le document a été préparé conformément aux exigences prévues par la législation en vigueur (Loi du 08.11.2000 n° 328 et Loi de la Région Calabre du 26.11.2003 n° 23).

2. QUI NOUS SOMMES

Agorà Kroton est une coopérative sociale ancrée dans le territoire de crotona, où elle opère depuis 1988 dans de nombreux domaines d'intervention, liés par un dénominateur commun : la lutte contre toute forme d'exclusion sociale, à travers la mise en œuvre de projets et d'activités variées visant à la récupération, au soutien, à la réinsertion et à l'accompagnement de personnes défavorisées dans un processus d'autodétermination. La coopérative partage en son sein les principes de solidarité, de participation, de citoyenneté active, de légalité et de justice sociale pour la promotion du bien-être individuel et collectif. La Gouvernance fonde ses principes sur les concepts de centralité de la personne et de la famille, travail en réseau, subsidiarité, autonomisation, qualité des services, avec l'objectif de répondre de manière intégrée et personnalisée aux besoins exprimés et non exprimés de la personne, de la famille et du territoire. La coopérative poursuit l'intérêt général de la communauté pour la promotion humaine et l'intégration sociale des citoyens à travers des activités de gestion de services socio-sanitaires résidentiels tels que la communauté thérapeutique de récupération pour le traitement des personnes souffrant de dépendances pathologiques située à crotona, via russia, 29, et la gestion, depuis 2001, de centres de seconde ligne pour les réfugiés et demandeurs d'asile politique (familles et familles monoparentales). Pour le territoire local, Agorà Kroton représente une réalité en mouvement capable de lire les besoins des personnes en expérimentant de nouveaux secteurs ou services, œuvrant pour l'amélioration de la vie sociale, mettant en œuvre des modèles d'intervention innovants dans une optique de légalité et d'inclusion sociale. Le rôle de l'entreprise sociale, ayant pour vocation une sensibilité et une attention aux questions de bien-être social, contribue à l'amélioration de notre société, concernant des sujets importants tels que l'éthique et les droits de la personne, les droits dans le monde du travail, le respect de la nature pour assurer et transmettre aux générations futures un monde meilleur.

3. ACCREDITATION

Agorà Kroton soc. coop. sociale a été constituée par acte notarié du 24.02.1988, homologué par décret du Tribunal de Crotona en date du 07.03.1988; inscrite sous le n° 2870 du Registre des Sociétés auprès du Greffe du Tribunal de Crotona.

La communauté thérapeutique détient l'autorisation d'exercice et l'accréditation institutionnelle auprès du Service de Santé de la Région Calabre par l'arrêté n° 01/2011.

La coopérative est également inscrite :

- Registre Unique National du Secteur Tertiaire conformément au D. Lgs. n° 117/2017, numéro d'enregistrement 27594, date d'enregistrement 06/04/2022;
- Registre Régional des Entités Auxiliaires conformément à l'article 116 du D.P.R. 309/90 sous le n° 006, conformément à la D.G.R. 3382 du 13 juin 1994, confirmée par la demande de maintien en exécution de la D.G.R. 7 août 2000 n° 490 ;
- Registre Préfectoral de la province de Crotone dans la section coopération sociale par décret du Préfet du 17.12.98;
- Registre des ONLUS auprès de la Direction Régionale des Revenus pour la Calabre ;
- Registre des Entreprises auprès de la CCIAA de Crotone;
- Registre National des Associations et des Entités qui mènent des activités en faveur des immigrés, conformément à l'article 54 du DPR 394/99, sous le numéro d'enregistrement A/193/2002/KR ;
- Registre Régional des Structures Socio-Assistentielles pour Mineurs D.G.R. 5184 du 16 octobre 1998 ;
- Registre régional des Entités de Service Civil National avec le code d'identification NZ00892/1201 ;
- Registre national des coopératives sociales ;
- Entité accréditée en tant que Communauté Thérapeutique pour les Toxicomanies auprès du Système Sanitaire Régional.

4. OÙ NOUS SOMMES

Agorà Kroton Soc. Coop. Sociale Onlus a son siège légal à via Pirandello, n.4, Crotone (KR) 88900

Téléphone : 0962.903099

Mail : info@agorakroton.it

E-mail PEC : info@pec.agorakroton.it

Des informations sur notre organisation peuvent être trouvées sur notre site web: www.agorakroton.it

La structure du secteur des dépendances est la suivante :

Communauté Agorà

Crotone – via Russia, 29 CAP 88900

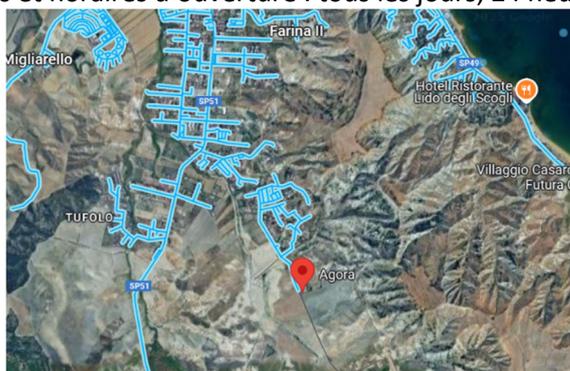
Responsable: Luigi BARLETTA, cell. +39 3299032824

Téléphone: 0962.795368

Mobile: +39 370 1173608

E-mail: dipendenze@agorakroton.it

Jours et horaires d'ouverture : tous les jours, 24 heures sur 24



Coordinate: 39.035422, 17.124220

La communauté a été créée en 1987. Le bâtiment, selon le Plan Règlementaire Général (P.R.G.) de la Commune de Crotone (KR), se situe dans la zone verte sportive, tableau P.R.G. P4 n. 17, et est régulièrement autorisé avec le Permis de Construire n. 368/Nc délivré par la Commune de Crotone le 21 décembre 2006 et doté du Certificat d'Habitabilité n. 55 délivré le 30 décembre 2010.

L'accès à la structure est garanti par une cour clôturée avec un portail métallique, accessible depuis via Russia. Le bâtiment comprend deux étages, le rez-de-chaussée et le premier étage. Le rez-de-chaussée se compose d'une entrée utilisée comme une grande salle commune, aménagée pour garantir une zone d'attente pendant les heures de visite.

La superficie totale du rez-de-chaussée est de 385,14 m² de S.L.P., hors zones extérieures couvertes par un portique, comme représenté dans les documents graphiques annexés à ce document. Plus précisément, les espaces sont répartis comme suit :

- Salle commune d'entrée 86,70 m² S.U. ;
- Vestiaire hommes 16,80 m² S.U. ;
- Vestiaire femmes 15,33 m² S.U. ;
- Infirmerie 15,32 m² S.U. ;
- Total des chambres à coucher, hors salles de bains 70,32 m² S.U. (3 chambres, dont 1 adaptée pour personnes handicapées) ;
- Bureau du directeur 10,89 m² S.U. ;
- Direction 32,56 m² S.U. ;
- Zone de service de la cuisine 17,45 m² ;
- Cuisine 20,64 m² S.U. ;
- Total des salles de bains 48,91 m² S.U.

Au premier étage, nous trouvons 7 chambres à coucher, toutes avec salle de bain privée, une buanderie, une chambre pour accueillir l'opérateur de nuit, équipée également d'une salle de bain privée, et une salle commune.

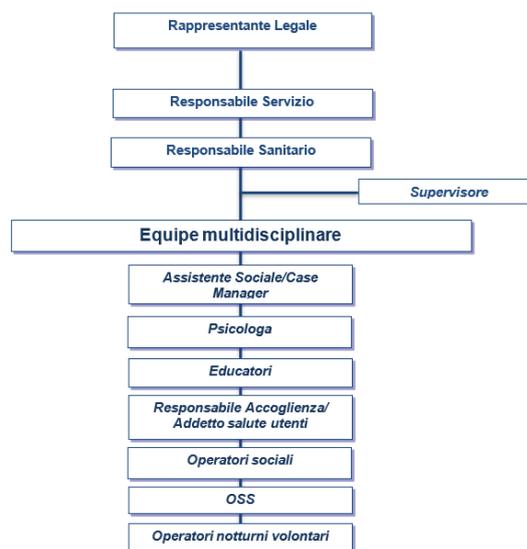
La superficie totale du premier étage est de 370,38 m² de S.L.P., hors vérandas extérieures.

Plus précisément, les espaces sont répartis comme suit :

- Salle commune 37,26 m² S.U. ;
- Buanderie 14,88 m² S.U. ;
- Chambre opérateur de nuit 11,97 m² S.U. ;
- Total des chambres à coucher, hors salles de bains 129,24 m² S.U. ;
- Total des salles de bains 35,98 m² S.U.

5. L'ORGANISATION

Le service de récupération des toxicomanies est géré par la Coopérative à travers les figures professionnelles suivantes:



Le Représentant Légal est :

Gregorio Mungari Cotruzzola – c/o siège legal

Le Directeur technique supervise les services de la Coopérative Agorà Kroton

Cell. +39 349 2554936 – MAIL: **PRESIDENTE@AGORAKROTON.IT** – mail pec:

INFO@PEC.AGORAKROTON.IT

Le Responsable Sanitaire est :

Dr. Nicola Serrao

Le Directeur sanitaire s'occupe de l'organisation technique et sanitaire de la structure.

Tél. 0962.795368 – pec : **INFO@PEC.AGORAKROTON.IT**

Le Coordinateur de la communauté thérapeutique est :

Luigi BARLETTA

Le Responsable est en contact direct avec les usagers de la communauté et c'est à lui que les familles peuvent s'adresser pour des informations sur les résidents.

Tél. 0962.795368 – Cell. +39 3299032824 – mail: **LUIGI.BARLETTA@AGORAKROTON.IT** – mail pec :

INFO@PEC.AGORAKROTON.IT

Le Responsable de l'Assurance Qualité est :

Noemi Di Lullo – c/o siège légal

Les communications relatives aux plaintes peuvent être adressées à la Responsable.

MAIL : **NOEMI.DILULLO@AGORAKROTON.IT** – mail pec : **INFO@PEC.AGORAKROTON.IT**

6. FONCTIONS SYNTHÉTIQUES

RESPONSABLE SANITAIRE	
TÂCHES SPÉCIFIQUES.	<input type="checkbox"/> En collaboration avec le Responsable du Service, il s'occupe des phases d'évaluation et de suivi des performances <input type="checkbox"/> Il organise, dirige et évalue le personnel et toutes les activités réalisées dans son Unité Opérationnelle, en se faisant soutenir par les fonctions de secteur appropriées <input type="checkbox"/> Il sollicite et approuve les programmes d'amélioration de la sécurité et de la qualité des activités menées dans les Unités Opérationnelles, en s'assurant particulièrement de la cohérence avec les objectifs fondamentaux, les motivations éthiques, l'esprit et la culture de la Coopérative <input type="checkbox"/> Il valide les protocoles, procédures et éventuelles lignes directrices internes à la structure et vérifie leur correcte application <input type="checkbox"/> Il est le référent de l'UO pour la protection publique <input type="checkbox"/> Il gère l'organisation technique et sanitaire de la structure sur les aspects hygiéniques et organisationnels <input type="checkbox"/> Il veille à l'application du document relatif à l'organisation et au fonctionnement de la structure, proposant les éventuelles modifications <input type="checkbox"/> Il est responsable de ce qui est prévu dans la procédure de gestion des médicaments et dispositifs médicaux <input type="checkbox"/> Il contrôle le bon déroulement de l'activité <input type="checkbox"/> Il veille sur le comportement du personnel affecté aux services sanitaires <input type="checkbox"/> Il délivre aux personnes habilitées une copie des dossiers médicaux et de tout autre certificat sanitaire concernant les prestations réalisées <input type="checkbox"/> Il veille aux conditions hygiéniques et sanitaires
TITRE D'ÉTUDE ET EXIGENCES REQUISES	Diplôme en Médecine et Chirurgie Expérience dans le secteur des dépendances
Coordinateur de l'Unité Opérative	
TÂCHES SPÉCIFIQUES.	<input type="checkbox"/> Délégation du Conseil d'Administration pour signer les documents relatifs à l'unité opérationnelle, les contrats et les rapports demandés par les entités contractantes <input type="checkbox"/> Collecte des flux d'informations, envoi des données relatives au personnel, aux admissions et sorties de la structure, envoi des données relatives aux prestations <input type="checkbox"/> Participe à la rédaction et à la mise à jour du plan de sécurité concernant les risques liés aux utilisateurs <input type="checkbox"/> Entretiens individuels avec les utilisateurs <input type="checkbox"/> Rédige le rapport annuel de collecte des données pour l'évaluation des prestations et des services, conjointement avec le Directeur Sanitaire <input type="checkbox"/> Rassemble la législation et élabore la documentation relative à l'accréditation des structures, servant d'interlocuteur avec les bureaux publics concernés <input type="checkbox"/> Effectue le contrôle des horaires mensuels et organise les roulements hebdomadaires des différents opérateurs <input type="checkbox"/> Organise, dirige et évalue le personnel et toutes les activités menées dans son unité opérationnelle, avec le soutien des fonctions sectorielles appropriées

	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Encourage et approuve les programmes d'amélioration de la sécurité et de la qualité des activités menées dans les unités opérationnelles, veillant particulièrement à leur cohérence avec les objectifs fondamentaux, les motivations éthiques, l'esprit et la culture de la cooperative <input type="checkbox"/> Sert d'intermédiaire entre le Service des Toxicomanies et l'Unité Opérationnelle <input type="checkbox"/> Valide les protocoles, procédures et éventuelles lignes directrices internes à la structure et vérifie leur application correcte <input type="checkbox"/> Est le référent de l'Unité Opérationnelle pour la protection publique <input type="checkbox"/> Préside les activités de collecte et d'archivage des données <input type="checkbox"/> Est responsable de la coordination de l'Unité Opérationnelle et s'assure qu'elle soit adaptée aux besoins des utilisateurs et des opérateurs, aux projets réhabilitatifs et conforme aux dispositions <input type="checkbox"/> Coordonne et contrôle les actions des opérateurs pour la réalisation des activités, l'utilisation et le bon état des espaces, des équipements, les déplacements, l'organisation pratique et les besoins de l'Unité Opérationnelle <input type="checkbox"/> Organise des réunions hebdomadaires pour le groupe des opérateurs de l'unité opérationnelle, en vérifiant les présences et en enregistrant, par procès-verbal écrit, les interventions et décisions <input type="checkbox"/> Vérifie que les opérateurs respectent les procédures indiquées dans le manuel des procédures le plus à jour et encourage, recueille et organise les propositions de modification de celui-ci <input type="checkbox"/> Vérifie que les dispositifs de sécurité sont efficaces <input type="checkbox"/> Mise à jour du journal quotidien <input type="checkbox"/> Se maintient constamment informé sur les questions thérapeutiques, de sécurité et de qualité liées au domaine psychiatrique et des dépendances, en participant à des séminaires, conférences, cours, échanges, publications, expérimentations, etc.
TITRE D'ÉTUDE ET EXIGENCES REQUISES	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Diplôme en Sciences de l'Éducation ou titre équivalent <input type="checkbox"/> Expérience dans le domaine des dépendances
Responsable de l'Accueil	
TÂCHES SPÉCIFIQUES.	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Gère la phase d'admission au sein de la communauté. <input type="checkbox"/> Interagit avec les services pour gérer les signalements de cas. <input type="checkbox"/> Reçoit les signalements, évalue en collaboration avec le Directeur Sanitaire et le Coordinateur la pertinence de notre structure. <input type="checkbox"/> Gère les entretiens d'introduction et formalise les avis favorables ou défavorables concernant les signalements. <input type="checkbox"/> Mise à jour du journal quotidien. <input type="checkbox"/> Rencontre les patients signalés par les services afin de : approfondir la connaissance du sujet (sur le plan physique, psychologique et social). <input type="checkbox"/> Approfondir la motivation et préparer le sujet au parcours communautaire à travers un ou plusieurs entretiens. <input type="checkbox"/> Gère la liste d'attente en collaboration avec la direction et le coordinateur. <input type="checkbox"/> Est responsable de ce qui est indiqué dans la nomination de référent/personne autorisée à traiter les données personnelles de niveau secondaire.
TITRE D'ÉTUDE ET EXIGENCES REQUISES	Expérience dans le domaine des dépendances.
Assistant(e) Social(e)	
TÂCHES SPÉCIFIQUES.	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Accompagne les utilisateurs dans les activités rééducatives, éducatives, récréatives et sociales prévues par le PTI. <input type="checkbox"/> Contribue à la mise en œuvre des programmes de réhabilitation individuels et d'animation de l'UO, conformément aux programmes, en accord et en partage avec le casemanager. <input type="checkbox"/> Mise à jour du journal quotidien et rédige la vérification périodique sur l'état des utilisateurs par rapport au projet individuel. <input type="checkbox"/> Met à jour la documentation relative aux interventions rééducatives : projet rééducatif, remises, procès-verbaux de réunion, tableaux de vérification et de suivi, autres. <input type="checkbox"/> Maintient les contacts avec les services référents. <input type="checkbox"/> Maintient les contacts avec les familles des utilisateurs. <input type="checkbox"/> Instaure et gère les relations avec les structures récréatives, culturelles et associatives du territoire d'implantation de l'UO, afin de favoriser l'insertion des utilisateurs. <input type="checkbox"/> Soutient et accompagne l'utilisateur dans les activités préalables et/ou formatives en vue d'une éventuelle insertion professionnelle, sociale et scolaire. <input type="checkbox"/> Apporte son soutien à l'opérateur générique dans la vie quotidienne.
TITRE D'ÉTUDE ET EXIGENCES REQUISES	Licence en Service Social Expérience dans le domaine des dépendances
Psychologue	
TÂCHES SPÉCIFIQUES.	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Entretiens individuels de conseil et d'évaluation avec les utilisateurs. <input type="checkbox"/> Parcours psychothérapeutiques. <input type="checkbox"/> Organisation de moments structurés et d'activités de groupe. <input type="checkbox"/> Entretiens avec les membres de la famille. <input type="checkbox"/> Administration et évaluation des tests diagnostiques.

	<input type="checkbox"/> Rédaction du profil psychologique des utilisateurs. <input type="checkbox"/> Mise à jour du dossier personnel. <input type="checkbox"/> Gestion des relations avec les psychiatres référents. <input type="checkbox"/> Mise à jour du journal quotidien. <input type="checkbox"/> Gestion des relations avec le CSM (Centre de Santé Mentale) référent.
TITRE D'ÉTUDE ET EXIGENCES REQUISES	Licence en Psychologie et école de spécialisation de quatre ans. Expérience dans le secteur des dépendances.
Éducateur	
TÂCHES SPÉCIFIQUES.	<input type="checkbox"/> Gestion opérationnelle de la pharmacie sur les indications du médecin généraliste ou du psychiatre : <input type="checkbox"/> Commande des médicaments <input type="checkbox"/> Remplissage des registres de chargement/déchargement des médicaments <input type="checkbox"/> Relation avec le médecin généraliste <input type="checkbox"/> Prise de rendez-vous pour des consultations spécialisées <input type="checkbox"/> Mise à jour du journal quotidien <input type="checkbox"/> Collaboration dans des projets spécifiques concernant l'exercice physique et le régime alimentaire <input type="checkbox"/> Préparation des traitements médicamenteux <input type="checkbox"/> Organisation de moments structurés et d'activités de groupe
TITRE D'ÉTUDE ET EXIGENCES REQUISES	Diplôme en Sciences de l'Éducation ou titre équivalent Expérience dans le secteur des dépendances**
Gestionnaire de cas	
TÂCHES SPÉCIFIQUES.	Le case manager, en tant qu'expert en réhabilitation, a des tâches et responsabilités spécifiques : <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Accompagne les utilisateurs dans les activités rééducatives, éducatives, récréatives et sociales prévues par le PTI. <input type="checkbox"/> Contribue à mettre en œuvre les programmes de réhabilitation individuels et d'animation de l'Unité Opérative, conformément aux programmes établis, en accord et en collaboration avec les responsables de l'Unité Opérative. <input type="checkbox"/> Est responsable du programme thérapeutique et rééducatif pour la supervision de l'assistance. <input type="checkbox"/> Mise à jour du journal quotidien et rédige la vérification périodique sur l'état des utilisateurs par rapport au projet individuel. <input type="checkbox"/> Gère les aspects juridiques des utilisateurs, en maintenant les contacts avec les avocats et les services concernés (ULEPE, Tribunal, ...). <input type="checkbox"/> Maintient les contacts avec les familles des utilisateurs. <input type="checkbox"/> Connaît le dossier médical et le projet thérapeutique de chaque utilisateur de sa propre Unité Opérative. <input type="checkbox"/> Soutient et accompagne l'utilisateur dans les activités préparatoires et/ou formatrices en vue d'une éventuelle insertion professionnelle, sociale et scolaire.
TITRE D'ÉTUDE ET EXIGENCES REQUISES	Licence en Service Social Expérience dans le domaine des dépendances
Travailleur Social	
TÂCHES SPÉCIFIQUES.	<input type="checkbox"/> La traduzione in francese di queste frasi sarebbe: <input type="checkbox"/> Assure les soins, la surveillance aux heures requises et la sécurité des utilisateurs. <input type="checkbox"/> Accompagne les utilisateurs dans les démarches administratives ordinaires. <input type="checkbox"/> Effectue des tâches d'assistance de base visant à l'autonomie et à l'autosuffisance de l'utilisateur. <input type="checkbox"/> Garantit la connaissance et la bonne application des procédures du système de qualité relevant de sa compétence. <input type="checkbox"/> Participe à la réunion hebdomadaire de planification organisée par le Coordinateur. <input type="checkbox"/> Participe aux programmes d'amélioration de la qualité des activités menées par l'Unité Opérationnelle (UO). <input type="checkbox"/> Participe aux programmes et échanges de formation organisés par le Coordinateur. <input type="checkbox"/> Exécute rapidement les instructions à suivre pendant son service en cas de procédures d'urgence. <input type="checkbox"/> Mise à jour du journal quotidien.
TITRE D'ÉTUDE ET EXIGENCES REQUISES	Expérience dans le domaine des dépendances
Aide Médico-Social	
TÂCHES SPÉCIFIQUES.	<input type="checkbox"/> Assure les soins, la surveillance aux heures requises et la sécurité des usagers. <input type="checkbox"/> Effectue des tâches de base visant l'autonomie et l'autosuffisance des usagers. <input type="checkbox"/> Garantit la connaissance et l'application correcte des procédures du système qualité dont il/elle est responsable. <input type="checkbox"/> Participe à la réunion hebdomadaire de programmation organisée par le coordinateur. <input type="checkbox"/> Participe aux programmes d'amélioration de la qualité des activités réalisées par l'unité opérationnelle. <input type="checkbox"/> Participe aux programmes et aux échanges de formation organisés par le coordinateur. <input type="checkbox"/> Exécute rapidement les instructions à suivre lors de son service si des procédures d'urgence sont mises en place.

	<input type="checkbox"/> Mise à jour du journal quotidien.
TITRE D'ÉTUDE ET EXIGENCES REQUISES	Qualificazione d'Auxiliare socio-sanitario
Opérateurs volontaires de nuit	
TÂCHES SPÉCIFIQUES.	<input type="checkbox"/> La traduzione in francese di questo testo è: <input type="checkbox"/> Assure les soins, la surveillance pendant les heures requises et la sécurité des utilisateurs. <input type="checkbox"/> Effectue rapidement les indications à réaliser pendant le service en cas de mise en place de procédures d'urgence. <input type="checkbox"/> Mise à jour du journal quotidien.

7. COMMENT ACCÉDER AUX SERVICES

L'accès à nos services est gratuit et subordonné à l'autorisation du Service des Dépendances (SER.D.) de résidence. Les frais, dont le montant est fixé par la région d'origine, sont pris en charge par l'Agence Sanitaire Provinciale correspondante. Les coûts des médicaments non fournis gratuitement par le Service National de Santé restent à la charge des utilisateurs.

L'admission a lieu après des entretiens préliminaires au cours desquels doit apparaître la volonté de la personne de demander son admission à la communauté. Si les contacts préliminaires se font par l'intermédiaire de la famille, des services publics, privés, des avocats ou autres, l'admission doit toujours être convenue avec l'hôte.

Lors des entretiens préliminaires, les caractéristiques du programme thérapeutique et les niveaux essentiels de soins garantis sont présentés.

L'admission définitive ne peut avoir lieu avant d'avoir complété les entretiens préliminaires avec le responsable de l'accueil et que l'entrée ait été convenue et autorisée par le SER.D. de rattachement.

Lors des phases d'entrée, il est demandé à l'utilisateur d'accepter formellement le programme thérapeutique et le règlement intérieur. Il doit également fournir un consentement pour le traitement des données personnelles.

8. PROCÉDURE DE GESTION DE LA LISTE D'ATTENTE

La procédure vise à gérer les listes d'attente pour l'admission en communauté thérapeutique et réhabilitative et, par conséquent, à définir des critères tenant compte non seulement des principes d'adéquation et de priorité clinique, mais aussi des critères autres que purement chronologiques. Cette procédure contribue à la transparence du processus en définissant des critères clairs et connus, également par le patient/utilisateur. La législation nationale et régionale reconnaît en effet au citoyen non seulement le droit de recevoir les prestations comprises dans les niveaux de soins d'une manière correcte, mais aussi d'en bénéficier dans un délai maximum prévu à l'avance, conformément à la législation en vigueur.

Dans le but de gérer les listes d'attente, les mesures organisationnelles suivantes sont mises en place :

- a) création d'un "Registre de Réservation" ;
- b) adoption d'un règlement pour la bonne tenue et la compilation du registre ;
- c) mise en place de procédures pour respecter le Droit d'Accès du patient/utilisateur.

Les demandes de traitement sont inscrites sur la Liste d'Attente par ordre d'arrivée. La demande d'admission est prise en compte en fonction de l'ordre d'arrivée, mais aussi de la gravité de la pathologie, de l'urgence du traitement et des critères définis dans l'Annexe 2 - Tableau d'attribution des points. L'évaluation d'admission d'un nouvel utilisateur se fait si possible à l'avance : lorsque des places sont disponibles ; lorsqu'une autre personne est sur le point d'être déchargée ; lorsqu'un utilisateur interrompt son projet réhabilitatif sans préavis, libérant ainsi une place.

Les critères de progression dans la liste sont:



1. Prise en charge de la demande ;
2. Âge de l'utilisateur ;
3. Expériences passées dans notre structure ;
4. Condition socio-économique ;
5. Territorialité ;
6. Comorbidité ;
7. Enfants mineurs à charge ;
8. Absence de réponse à l'appel ;
9. Refus d'admission pour des raisons survenues après l'inscription sur la liste.

Les objectifs que nous visons à atteindre sont :

- a) uniformiser les méthodes de tenue et de compilation du Registre de Réservation ;
- b) surveiller les délais d'attente en fonction des besoins homogènes ;
- c) connaître les listes d'attente en termes qualitatifs et quantitatifs.

9. LES NIVEAUX ESSENTIELS DE SOINS GARANTIS

Les niveaux essentiels de soins garantis en Communauté Thérapeutique définissent les services et les prestations minimales qui doivent être fournis à tous les utilisateurs.

Les domaines d'intervention sont les suivants :

1. Assistance matérielle:

- Repas (petit-déjeuner, goûter, déjeuner, dîner) avec une attention particulière aux besoins alimentaires éventuels (allergies, intolérances, normes religieuses) ;
- Hébergement résidentiel.

2. Assistance médicale:

- Visites médicales régulières ;
- Surveillance des paramètres vitaux à l'aide d'outils d'auto-mesure ;
- Surveillance de l'auto-administration des médicaments;
- Éducation sanitaire;
- Promotion de la santé;
- Assistance dans les soins personnels.

3. Assistance psychologique:

- Séances individuelles et en groupe ;
- Thérapie de groupe ;
- Tests psychodiagnostiques ;
- Interventions de soutien psychologique.

4. Assistance sociale:

- Évaluation des besoins sociaux ;
- Mise en place d'interventions de soutien social ;
- Orientation professionnelle ;
- Assistance pour le réinsertion sociale.

5. Activités éducatives et réhabilitatives:

- Ateliers de groupe ;
- Activités sportives et récréatives ;
- Interventions pour l'éducation à l'autonomie.

6. Vérification, suivi et continuité des soins:

- Évaluation périodique de l'évolution de l'utilisateur et des PTI ;
- Activités de suivi (follow-up).

10. LE PROGRAMME THÉRAPEUTIQUE

Le programme thérapeutique est divisé en plusieurs phases afin d'offrir au sujet souffrant de dépendances pathologiques différentes options, lui permettant ainsi de choisir le parcours en fonction de sa demande d'aide, de la nature du problème, de ses attentes et de la durée du séjour qu'il souhaite entreprendre. La division du programme en phases a été conçue pour tenir compte des attentes et des besoins de l'utilisateur, mais toutes les phases sont interconnectées. À la fin de chaque phase, l'utilisateur aura la possibilité de décider s'il souhaite terminer le programme choisi ou continuer avec une nouvelle phase. Cette décision sera prise avec l'équipe, qui évaluera la situation afin de programmer l'intervention future.

Le cœur du programme est l'approche centrée sur la personne, créant un environnement stimulant, positif et exempt de jugements. La personne qui demande de l'aide est traitée avec respect, en tenant compte de ses caractéristiques personnelles.

Dans la communauté, les opérateurs garantissent :

- **Congruence** : la capacité d'établir une relation authentique plutôt que d'être impersonnel ou trop "professionnel" ;
- **Considération positive inconditionnelle** : acceptation de la personne, l'encourageant à être elle-même ;
- **Empathie** : la capacité de comprendre le monde de l'autre, ses significations et ses sentiments. L'opérateur "se met dans la peau" de l'autre.

Pendant son séjour dans la communauté, l'utilisateur cherchera à :

- **Développer le respect de soi** ;
- **Augmenter l'estime de soi** ;
- **"S'expérimenter" dans les relations avec soi-même et avec les autres de manière nouvelle et différente.**

Cette approche, associée à l'attitude non directive des opérateurs, aide la personne à se percevoir comme capable de prendre des décisions et d'assumer des responsabilités, sans crainte du jugement ou de l'échec, mais avec la conscience d'être le protagoniste de son histoire, faite de succès et d'échecs, et avec la volonté de participer activement aux histoires des autres.

Parmi les techniques utilisées, une technique importante est l'**Autobiographique**, développée en Italie par Duccio Demetrio. Cette technique permet à la personne d'explorer son passé, de le relier au présent et de dépasser la perception de l'échec. Redécouvrir son passé aide à construire une identité biographique solide, sans fractures entre le "avant" et le "après".

De plus, des **rencontres de groupe d'auto-assistance et d'animation socio-affective** sont organisées, inspirées de l'école "Biosystémique" et de la **Communication Écologique**. Ces rencontres visent à rendre l'utilisateur conscient de ses émotions non seulement sur le plan cognitif, mais aussi physique, en montrant que le corps, la mimique et la parole sont tous des outils de communication. Par la suite, l'utilisateur apprendra à développer un langage corporel qui lui permettra de reconnaître et de communiquer ses émotions de manière claire et cohérente, facilitant ainsi sa réintégration dans la famille, la société et le travail.

La **Communication Écologique** enseigne un langage positif, proactif et respectueux, évitant les "pièges" de communication tels que le dogmatisme et le moralisme, et favorise un langage clair et non jugeant.

Enfin, le travail avec les familles est encouragé, lorsque cela est possible, par le biais de réunions d'information, de soutien et thérapeutiques, en intégrant, si nécessaire, une psychothérapie familiale.

CIBLE

Agorà Kroton offre un accueil et un traitement résidentiels au sein de sa communauté thérapeutique pour des personnes ayant des problèmes d'abus de substances psychoactives et/ou de comportements.

Jusqu'à quinze utilisateurs adultes de sexe masculin peuvent être accueillis. L'accueil est également destiné aux adultes ayant été impliqués dans le système judiciaire et soumis à des mesures alternatives à l'emprisonnement.

L'accessibilité des utilisateurs exclut toute forme de coercition physique, psychologique et morale, garantissant la volontarité d'accès et de séjour dans la structure.

DURÉE

La période que l'utilisateur passe dans la Communauté d'Accueil est divisée en différentes **ÉTAPES**, chacune visant à atteindre des objectifs spécifiques concernant la maturation personnelle et la vie en groupe, ainsi qu'à assumer progressivement des responsabilités pour assurer le bon fonctionnement de la vie communautaire.

Un élément récurrent à chaque étape du programme thérapeutique est la relation entre les opérateurs, les utilisateurs et leurs familles.

Compte tenu de l'unicité de chaque individu, le programme sera individualisé en fonction des objectifs personnels partagés et des besoins à satisfaire, et a une durée estimée de 18 mois.

1ère ÉTAPE: OBSERVATION

Les objectifs à atteindre dans cette étape sont :

- Vérification du choix de la Communauté ;
- Acceptation correcte et positive du rythme de vie de la Communauté ;
- Expression de la capacité à établir des relations et à socialiser.

Après cette période, qui dure environ deux mois, l'utilisateur est aidé à identifier des objectifs mesurés selon sa situation.

2ème ÉTAPE: AUTONOMIE

Les objectifs de cette étape sont :

- Vérification des objectifs précédemment définis et assumés ;
- Vivre régulièrement selon l'esprit requis par le règlement de la Communauté ;
- Savoir se gérer avec équilibre dans les activités et services proposés ;
- Capacité à établir des relations profondes avec les opérateurs et avec le groupe ;
- Gérer correctement les relations avec la famille.

Dans cette étape, d'une durée d'environ quatre mois, l'utilisateur s'expérimente aussi à travers diverses activités professionnelles où il pourra exprimer ses aptitudes et capacités. De plus, à la fin de cette étape, l'utilisateur est invité à définir de nouveaux objectifs à atteindre.

3ème ÉTAPE: RESPONSABILITÉ

Dans cette étape, l'utilisateur doit viser les objectifs suivants :

- Vérification continue des objectifs précédemment assumés ;
- Être capable de gérer de manière responsable un secteur de la vie communautaire ;
- Capacité à soutenir et aider ceux qui lui sont confiés dans les activités ou services ;
- Capacité à exprimer et à mettre à disposition ses capacités et dons ;
- Précision, organisation et ponctualité ;
- Avoir instauré une relation de confiance avec les opérateurs ;
- Être capable de collaborer avec les autres responsables.

Cette période dure environ trois mois et prévoit la collaboration et l'avis de techniciens et de collaborateurs pour les activités professionnelles (menuiserie, jardinage, maintenance...) et pour les loisirs (école de musique, sport...). Des rencontres sont prévues entre les opérateurs et les utilisateurs responsables des différents secteurs pour la programmation et l'évaluation des activités et initiatives spécifiques. À la fin de cette étape, l'utilisateur est également invité à se fixer des objectifs personnalisés.

4ème ÉTAPE: ANIMATION

Dans cette dernière étape, l'utilisateur doit atteindre les objectifs suivants :

- Vérification des objectifs personnellement assumés ;
- Exprimer de manière propre et originale les valeurs proposées ;
- Faire une évaluation générale de ce qui a été vécu ;

- Donner un témoignage significatif au sein du groupe ;
- Être capable d'accompagner avec soin et responsabilité les nouveaux arrivants ;
- Avoir établi des relations positives avec l'extérieur et avec la famille ;
- Posséder une capacité de discernement et de choix sur son avenir ;
- Avoir une relation de pleine confiance et de collaboration avec les opérateurs.

Cette étape, d'une durée d'environ trois mois, prévoit des rencontres de programmation et d'évaluation avec les opérateurs pour évaluer la vie communautaire.

5ème ÉTAPE: RÉINSERTION

Les objectifs à atteindre dans cette phase sont :

- Vérification des valeurs ;
- Capacité d'autogestion (dans la vie privée et professionnelle) ;
- Capacité de programmation ;
- Capacité à interagir avec les différentes structures de la Coopérative ;
- Capacité d'insertion dans des groupes et des réalités sociales ;
- Capacité à vivre en communauté.

Durant cette période, d'une durée d'environ six mois, un opérateur aidera les utilisateurs à faire un bilan de leur existence et des expériences vécues, en se concentrant sur les nouvelles valeurs qui leur ont été proposées tout au long du parcours thérapeutique.

INSTRUMENTS THÉRAPEUTIQUES

Le programme est suivi par une équipe multidisciplinaire et prévoit les prestations suivantes :

- Prise en charge résidentielle ;
- Animation socio-culturelle ;
- Animation affective ;
- Théâtre de l'opprimé ;
- Animation musicale ;
- Globalité des langages ;
- Formation (interne et externe) ;
- Animation du temps libre.

Parmi les autres instruments, sont utilisés des méthodes d'action (psychodrame, sociodrame, sociométrie, jeu de rôle, formation par le jeu de rôle) qui ont été expérimentées par Jacob Levy Moreno (1889-1974).

Les instruments principalement utilisés au cours du traitement peuvent être résumés comme suit.

THÉRAPIE OCCUPATIONNELLE - ERGOTHÉRAPIE

Pour être capable d'agir de manière efficace, il est nécessaire que les fonctions corporelles, mentales et psychiques soient suffisamment intactes et que la personne soit en mesure d'interagir sensément avec son environnement. Être capable d'agir dans la vie quotidienne signifie être en mesure de remplir de manière satisfaisante tant les tâches qu'on se fixe soi-même que celles qui sont imposées par la vie et la société.

L'ergothérapie représente, en effet, l'un des instruments de soin les plus importants, tant pour sa place dans le cadre thérapeutique que pour l'importance qu'elle revêt, et elle est utile pour promouvoir la santé et le bien-être à travers l'occupation, en modifiant ainsi les habitudes ancrées au fil des années de vie souvent oisive et sans règles. De plus, elle améliore la participation des individus aux activités quotidiennes de la vie grâce à des activités ciblées. La socialisation est l'une de ces activités clés, car elle permet de :

- Interagir avec les autres ;
- Développer des relations ;
- Partager des expériences ;
- Appartenir à un groupe.

L'activité de l'ergothérapie est structurée quotidiennement par l'opérateur de référence.

Le principal objectif n'est donc pas de restaurer mécaniquement les fonctions corporelles, mentales et psychiques, mais de faire en sorte que la personne puisse remplir de la manière la plus satisfaisante possible les différents rôles de sa vie et faire face aux tâches qui y sont liées. L'objectif principal est donc d'atteindre le plus haut degré possible d'autonomie et d'indépendance dans la vie quotidienne et/ou professionnelle. Les expériences et la bibliographie à ce sujet montrent que le travail est une constante des interventions thérapeutiques en matière de toxicomanie.

Le travail s'insère dans un contexte de vie communautaire visant à reproduire le cycle d'une vie normale, faite de relations et de gestion significative du temps libre. À un niveau thérapeutique, l'objectif est de mêler et finaliser les différents aspects de la communauté, de faire émerger les nœuds cruciaux des histoires de toxicomanie et d'envisager des hypothèses d'interprétation et de dépassement de ceux-ci.

LE PROJET THÉRAPEUTIQUE INDIVIDUALISÉ (PTI)

Après environ trois mois d'entrée, l'équipe procède à la définition d'un Projet Thérapeutique Individualisé (PTI) qui définit les objectifs à soumettre à l'utilisateur dans le cadre du programme socio-rééducatif.

La phase de rédaction du projet commence par une première période d'observation et de connaissance de l'utilisateur, qui amène l'équipe, en collaboration avec le Ser.D. compétent, à rédiger le PTI.

L'instrument principal, qui sert de pivot à l'ensemble du programme, est la RELATION QUOTIDIENNE qui se crée entre les opérateurs qui écoutent, interprètent les besoins et soutiennent les moments de grande difficulté, et les utilisateurs de la communauté, dans le but de valoriser les ressources personnelles et de fournir confiance et soutien émotionnel.

Les projets thérapeutiques individualisés, visant la croissance personnelle, concernent les domaines suivants:

- Bien-être psychologique ;
- Bien-être socio-affectif et relationnel ;
- Autonomie personnelle.

Les interventions éducatives se déroulent tout au long des activités quotidiennes, et l'ensemble de l'équipe s'occupe de mettre en œuvre les actions rééducatives prévues dans le projet thérapeutique individualisé. Les objectifs définis dans le PTI sont partagés avec l'utilisateur qui souscrit au document en définissant les délais et les outils à utiliser.

Le PTI, mis à jour tous les trois mois, est un outil de collecte de données permettant d'évaluer qualitativement les prestations et les services.

ÉQUIPE MULTIDISCIPLINAIRE

Les diverses figures professionnelles composant l'équipe se réunissent chaque semaine pour une vérification périodique du contexte général, de son évolution et pour la planification d'éventuels ajustements. Au cours de ces réunions, les cas individuels sont discutés, les entrées et sorties programmées. La gestion des crises, des comportements déviants et dysfonctionnels des utilisateurs du programme est toujours confiée à l'équipe multidisciplinaire.

La présence des opérateurs garantit le service pendant toute la journée, ainsi que la couverture du service 24h/24.

Le type de contrat appliqué est le CCNL des coopératives sociales.

Les opérateurs, qu'ils soient salariés ou bénévoles, accomplissent toutes leurs activités en contact direct avec les utilisateurs. Ces activités sont considérées comme des outils rééducatifs et éducatifs pour le développement des capacités manuelles et cognitives résiduelles. Toutes les activités et tâches accomplies par les opérateurs doivent donc être réalisées avec la participation et l'implication active des utilisateurs, en accord avec le style d'accueil et de partage propre à la coopération sociale et en conformité avec le programme thérapeutique défini pour chaque utilisateur, à l'exception des activités jugées dangereuses ou non appropriées pour l'utilisateur.

LA VIE QUOTIDIENNE

Il est important de considérer l'importance du temps dans le contexte de la communauté pour structurer correctement les rythmes quotidiens et la vie quotidienne.

Les utilisateurs ont la possibilité de vivre le temps de manière structurée et prévisible grâce à des règles précises, qui stabilisent et "normalisent" le mode de vie de chaque utilisateur.

La communauté est organisée comme une véritable maison dans laquelle se déroulent des activités quotidiennes réalisées à rotation avec des horaires fixes, concernant la cuisine, le service de blanchisserie et le nettoyage des espaces communs. De plus, au sein de la vie communautaire, des responsabilités sont attribuées à chaque secteur.

Les instruments de mesure de la concrétude et de la vie quotidienne que l'utilisateur, en dehors de la communauté, n'a pas pu vivre de manière responsable et active sont : le respect des horaires, l'efficacité dans l'action, l'assumption de responsabilités envers les collègues et le matériel, la prise de conscience des conséquences de ses choix.

LES RAPPORTS AVEC LA FAMILLE

La prise en charge de l'utilisateur implique également le système familial qui peut représenter ou devenir une ressource pour le changement de tout le système (famille, utilisateur).

Souvent, dans les dynamiques relationnelles de la famille, il est possible de trouver des stimuli pour initier un processus de réflexion et éventuellement identifier des objectifs thérapeutiques ciblés et adaptés au domaine familial.

Les instruments adoptés sont les entretiens de couple et/ou les entretiens familiaux.

Les principaux objectifs sont :

- Renforcer et encourager les familles à adopter une attitude adaptée pour surmonter les difficultés temporaires.
- Restaurer le dialogue entre les membres de la famille et engager un échange ouvert sur les dynamiques, afin de mettre en lumière d'éventuels conflits.
- Offrir un soutien concret pour la réévaluation des comportements anormaux de chaque membre.
- Améliorer la communication au sein du groupe familial, c'est-à-dire les modes par lesquels les sujets échangent des messages verbaux et non verbaux, s'influencent mutuellement, afin de rendre stables les changements obtenus.

De plus, la communauté organise et favorise des moments de partage avec les familles, représentant des moments d'échange entre utilisateurs, opérateurs et familles.

Les opérateurs promeuvent également une politique visant les familles pour la promotion de la santé en relation avec les pathologies traitées et pour la gestion du risque clinique.

Il est précisé que la relation avec la famille est subordonnée à l'autorisation explicite donnée par l'utilisateur via le formulaire Mod. S-06 Acceptation du programme.

11. MÉTHODOLOGIE OPÉRATIONNELLE

La personnalisation des interventions éducatives et réhabilitatives est poursuivie par différentes activités structurées et réalisées dans des contextes propices au développement de l'autonomie et de l'indépendance.

Les activités prévues comprennent :

- **Entretien et vérification individuelle** : Prévu chaque semaine, cet entretien est utilisé pour faire un point sur les événements de la vie quotidienne en communauté et sur le bien-être individuel, en soutenant l'utilisateur en cas de difficultés éventuelles. Il s'agit d'un outil utile pour la reconnaissance des objectifs personnels et la coordination des étapes afin qu'ils soient atteints. L'entretien représente un espace où il n'y a pas de modalités normatives ou évaluatives, favorisant ainsi un moment exclusif d'écoute et d'ouverture. Pendant l'entretien, l'hôte peut faire des propositions et/ou des suggestions

pour des sorties ou des activités, qui seront ensuite discutées et évaluées par l'équipe multidisciplinaire.

- **Groupes éducatifs, culturels et thérapeutiques** : Ils impliquent tous les résidents de la communauté et se déroulent une ou deux fois par semaine, à des moments prédéfinis. Dans les groupes éducatifs, sont abordées des thématiques liées à la vie quotidienne en communauté et aux problèmes rencontrés, ainsi qu'à l'attribution et la vérification des objectifs individuels. Ces groupes sont structurés pour approfondir des sujets orientés vers un meilleur bien-être psycho-physique et la prévention des comportements à risque. Ils visent à stimuler un sens critique de la réalité et des événements mondiaux en utilisant des outils tels que le cinéma, la lecture de journaux, la projection de documentaires, et des rencontres avec des experts. Ces groupes impliquent tous les participants et sont animés par les éducateurs, qui ont pour mission d'introduire les sujets de discussion, de gérer et d'interpréter les dynamiques relationnelles, et de maintenir l'attention et la participation des membres. Les groupes thérapeutiques ont pour objectif : d'identifier les différentes manières dont chaque participant structure son temps, de diagnostiquer les états du Moi, d'extraire le besoin d'informations et de favoriser l'écoute du climat et des niveaux interactifs individuels et collectifs. Le but ultime est d'aider l'utilisateur et le groupe à comprendre les motivations inconscientes derrière leurs communications et comportements (jeux, mécanismes de défense) pour ainsi modifier leur script cognitif-comportemental et analytique transactionnel.
- **Ateliers manuels, activités expressives et activités sportives** : D'une durée moyenne d'un mois, avec 2 à 3 heures par semaine, ces ateliers ont pour but de responsabiliser les utilisateurs dans la réalisation d'objectifs concrets, en utilisant la créativité à travers des matériaux variés, enrichissant ainsi leur bagage de connaissances et d'expériences.
- **Sorties récréatives** : Ce sont des sorties communautaires programmées dans le but de favoriser le contact avec l'extérieur, la vie en groupe, l'interaction et l'inclusion sociale, dans l'objectif d'améliorer la qualité de vie. Les sorties en dehors du centre représentent non seulement un moment de détente, mais aussi une occasion d'exprimer des compétences sociales et relationnelles, tant envers les autres résidents que les éducateurs, ainsi que les personnes rencontrées. Les hôtes sortent en groupe, accompagnés d'un ou plusieurs éducateurs, afin de garantir une continuité éducative et faciliter l'adoption de comportements sociaux positifs et appropriés dans des contextes extérieurs à la communauté.
- **Visites des proches** : Ces visites sont organisées à des jours et heures convenus avec l'équipe, et au début du traitement, elles sont accompagnées par les éducateurs de la communauté. Chaque initiative des proches doit être rapidement communiquée à l'équipe qui évaluera la possibilité d'accepter ou non la demande. En cas de besoins particuliers, il est possible d'étudier un élargissement des horaires de visite.
- **Entretiens psychothérapeutiques** : Ils sont effectués chaque semaine selon le modèle anthropologique humaniste-personnaliste, avec une approche intégrée qui se concentre principalement sur les orientations « expérientielle », « analytico-transactionnelle », « cognitive », « interpersonnelle » et « psychodynamique ». Les principes directeurs sont : la centralité de la personne, l'importance de son être, le respect de la liberté de chacun et de sa responsabilité envers lui-même et les autres. Grâce aux entretiens individuels, la personne reçoit : un cadre de compréhension de sa structure psychologique en termes de comportements (théorie de la personnalité) ; un mode d'analyse des systèmes et organisations (théorie de la communication) ; et enfin une méthode d'analyse de l'origine des schémas de vie actuels depuis l'enfance (théorie du développement infantile), favorisant la prise de conscience de la manière dont, dans la vie adulte, nous continuons à reproduire des stratégies infantiles, même lorsque celles-ci génèrent des résultats autodestructeurs ou douloureux (théorie de la psychopathologie). Ces entretiens visent à reconsidérer et évaluer la narration personnelle et familiale de l'utilisateur, et à transformer progressivement les anciens systèmes de lecture de soi, de la réalité environnante et du futur, en termes de flexibilité, d'authenticité et d'adaptation. L'objectif est d'obtenir une évolution progressive vers un comportement plus conscient, adapté et fonctionnel. L'objectif ultime est de rendre les utilisateurs de plus en plus responsables et protagonistes de leur

propre programme thérapeutique, en produisant ce changement par la partage, l'analyse des mécanismes de défense et de déni, la recréation de modes de relation interpersonnelle, et leur modification progressive grâce à l'intervention du groupe et des autres membres.

12. DROITS ET DEVOIRS

DROITS ET DEVOIRS DES UTILISATEURS

Le principe de base est que l'utilisateur reste dans la communauté par son libre choix, de sorte qu'aucun moyen coercitif ne peut porter atteinte à sa liberté, ni par des formes de violence physique, ni psychologique.

La Coopérative Agorà Kroton garantit à l'utilisateur les droits suivants :

- Être assisté et soigné avec soin et attention, dans le respect de la dignité humaine et de ses convictions morales, politiques et religieuses.
- Participer au choix des parcours individualisés.
- Obtenir des informations détaillées concernant les prestations et le service.
- Obtenir du personnel soignant des informations complètes et compréhensibles.
- Soumettre des plaintes et être informé de leur résultat.
- La protection de ses données personnelles conformément aux réglementations sur la confidentialité.
- Communiquer avec les services territoriaux et/ou ses avocats par l'intermédiaire des opérateurs de la communauté.

En contrepartie de ces droits, l'utilisateur a le devoir de :

- Respecter les Programmes Éducatifs ou Thérapeutiques-Réhabilitatifs convenus.
- Respecter le Règlement Intérieur.
- Participer à la gestion et à l'entretien de l'environnement éducatif selon la logique d'entraide réciproque entre pairs.
- Respecter les règles de vie en communauté.
- Informer et convenir avec les éducateurs de toute sortie ou fréquentation en dehors des structures.

DROITS ET DEVOIRS DES FAMILLES

- Les familles ont le droit d'être informées sur le programme réhabilitatif de leur proche, avec l'autorisation de ce dernier.
- Elles ont le droit de recevoir soutien et écoute parallèlement au parcours rééducatif, en fonction de ce que l'utilisateur a exprimé dans le Formulaire S-06 - Acceptation du programme.
- Elles sont invitées à collaborer avec les opérateurs pour faire respecter les règles, en suivant les indications de ces derniers.
- Elles ont le devoir de participer activement au processus rééducatif et de changement de leur proche, en garantissant l'observation vigilante et responsable de son comportement, tant au sein de la structure d'accueil lors des visites et rencontres, qu'à domicile lors des vérifications et du réinsertion social progressif.
- Elles contribuent au processus d'évaluation des prestations et des services.
- Elles reçoivent des informations sur les activités de promotion de la santé et les risques cliniques.
- Elles reçoivent des informations transparentes et opportunes, notamment concernant l'accès à la documentation sanitaire/socio-assistante.
- Elles sont informées des responsabilités définies dans le programme thérapeutique.

13. RÈGLEMENT INTERNE

- 1) L'accès et la permanence sont sur base volontaire ;
- 2) Aucune forme de coercition physique, psychologique ou morale n'est autorisée ;

- 3) La consommation d'alcool et de drogues, ainsi que la prise arbitraire de médicaments, est expressément interdite ;
- 4) Le tabagisme est interdit à l'intérieur de la communauté ;
- 5) À l'entrée dans la communauté, les objets précieux et l'argent doivent être remis à l'opérateur, qui en assurera la garde. Tout cela sera restitué lors de la sortie ;
- 6) À l'entrée dans la communauté, un lit sera attribué à l'hôte. L'hôte devra maintenir sa chambre propre et ordonnée pendant toute la durée de son séjour et ne pourra pas en modifier l'aménagement sans autorisation. De plus, la chambre ne pourra pas être fermée à clé ;
- 7) L'utilisateur est autorisé à apporter uniquement des vêtements et un nécessaire personnel ;
- 8) Il est obligatoire de rester dans les limites de la communauté ou dans l'environnement de travail assigné ;
- 9) La prise de tout type de médicament pourra uniquement être effectuée sur prescription du médecin compétent ;
- 10) La disponibilité pour des analyses cliniques périodiques est requise ;
- 11) Il est demandé de respecter le menu, les horaires des repas et les normes d'hygiène ;
- 12) La ponctualité et la participation aux initiatives thérapeutiques, formatives et socio-récréatives proposées, tant au sein de la communauté que sur le territoire, sont demandées ;
- 13) Il est demandé à tous de participer aux activités ergo-thérapeutiques de soin et d'entretien de la structure et des espaces extérieurs dans le périmètre de la Coopérative. Il est précisé que les activités de travail n'ont pas de finalité productive, il n'est donc pas possible de faire des demandes économiques ;
- 14) Il est demandé à tous de participer au nettoyage des espaces communs de la structure, au lavage des vêtements, ainsi qu'à la gestion des locaux de la cuisine concernant l'aide à la préparation des repas et le nettoyage et l'ordre de l'environnement, selon un planning établi par les opérateurs et conformément aux règles d'hygiène indiquées ;
- 15) L'accès aux différents espaces (zone nuit, salle de jeux, salle de télévision, etc.) est autorisé aux horaires préétablis ;
- 16) La Coopérative Agorà n'est pas responsable du vol ou des dommages aux effets personnels ou au nécessaire, tant pendant le parcours que pendant la période suivante, c'est pourquoi tous ceux qui interrompent le parcours sont invités à emporter avec eux tout ce qui leur appartient ;
- 17) La Coopérative n'a aucune obligation d'acheter des cigarettes, du tabac ou des médicaments pour des traitements spécialisés ; la remise des cigarettes et/ou du tabac sera effectuée par l'opérateur de service ;
- 18) La participation économique de la famille de l'utilisateur, lorsque cela est possible, est requise pour les dépenses personnelles ;
- 19) Les membres de la famille autorisés peuvent rendre visite chaque semaine, le jour et à l'heure indiqués par les opérateurs ;
- 20) La Coopérative est autorisée à fournir des informations aux personnes indiquées à l'entrée (Formulaire S-06 acceptation du programme) ;
- 21) Le téléphone personnel pourra être utilisé uniquement s'il a été préalablement convenu avec les opérateurs ;
- 22) Des tests toxicologiques réguliers seront effectués, et les résultats seront communiqués aux services référents (Ser.D., ULEPE).

Toute violation des règles mentionnées entraîne, à la discrétion des opérateurs, l'adoption de mesures disciplinaires et, dans certains cas, l'expulsion de la structure.

14. HORAIRES

HORAIRES À RESPECTER DANS LA COMMUNAUTÉ.



Du lundi au vendredi :

- Réveil : 06h15
- Petit-déjeuner : 06h30
- Début du nettoyage des chambres et de la structure : 07h00
- Début des activités de travail : 08h00
- Pause de mi-matinée (15 minutes)
- Fin des activités de travail : 12h00
- Nettoyage personnel : 12h00
- Déjeuner : 13h00
- Repos : 13h30
- Réveil : 15h30
- Tous dans la salle TV : 15h45
- Début des activités de l'après-midi : 16h00
- Dîner : 19h30
- Repos : 23h00

Remarque :

Le samedi, les horaires indiqués seront retardés de 30 minutes.

Dimanche :

- Réveil : 08h00
- Petit-déjeuner : 08h15
- Début du nettoyage des chambres et de la structure : Après le petit-déjeuner

15. LA SORTIE DE LA COMMUNAUTÉ

La sortie de l'utilisateur de la communauté peut se produire pour les raisons suivantes :

- **Fin du programme** : Lorsque les objectifs définis dans le programme individuel sont considérés comme atteints, l'équipe décide des démissions de l'utilisateur.
- **Interruption** : Lorsque le programme est suspendu pour des raisons indépendantes de la volonté de l'utilisateur (maladie, mesures restrictives, etc.).
- **Abandon** : Lorsque l'utilisateur décide de quitter prématurément le parcours. Dans certains cas, l'équipe peut permettre à l'utilisateur de revenir directement dans la communauté, si celui-ci en fait la demande dans quelques jours après la sortie.
- **Démissions convenues** : Lorsque les conditions sont réunies (réseau familial, soutien professionnel, large réseau social, etc.), à la demande de l'utilisateur, il peut y avoir une démission conjointe entre l'utilisateur, la communauté et le Ser.t.
- **Transfert** : Si la permanence dans la structure ne permet pas de réaliser un parcours thérapeutique fonctionnel, il est possible d'envisager le transfert de l'utilisateur vers une autre structure. La demande peut être faite :
 - Directement par l'utilisateur en accord avec le Ser.D. compétent ;
 - Par l'équipe multidisciplinaire en accord avec le Ser.D. compétent. Le flux de communication suivra les procédures prévues par la procédure de communication.
- **Éloignement** : Cela peut survenir à la suite de graves violations des règles communautaires, des violations qui affectent gravement la protection des autres résidents garantie par la communauté. Ces infractions sont :
 - Introduction de stupéfiants, d'alcool et de psychotropes ;
 - Violence physique envers d'autres utilisateurs ou opérateurs ;
 - Refus systématique de respecter les autres règles du contexte communautaire.

Au moment de la sortie de l'utilisateur de la structure, l'opérateur, en collaboration avec le coordinateur, évalue la possibilité d'accompagner l'utilisateur à sa destination, et remet directement à la personne concernée ses biens personnels éventuellement conservés par le personnel, les médicaments et la documentation médicale éventuelle.

Sur demande écrite de l'utilisateur, il est possible de délivrer un rapport clinique final et toute documentation sanitaire/socio-assistancielle. Pour les demandes faites par des membres de la famille, une délégation signée par l'utilisateur doit être présentée. La documentation sera délivrée dans un délai d'un mois à compter de la demande. Le rapport éventuel sera également remis au médecin traitant, toujours sur demande de l'intéressé.

L'accès à la documentation socio-sanitaire est garanti pour la durée prévue par la législation en vigueur.

16. CONTINUITÉ ASSISTANTIELLE

Au moment de la sortie de la communauté, des activités de traitement externes à la structure seront proposées à l'utilisateur dans une optique de continuité des soins.

Pour chaque utilisateur, une évaluation multidisciplinaire sera effectuée afin de définir des parcours ambulatoires et/ou des parcours semi-résidentiels en accord avec les Ser.D. ou avec des centres de jour présents dans le territoire de résidence de l'utilisateur.

De plus, la continuité des soins sera assurée, avec le consentement de l'utilisateur et sur une base totalement volontaire, par une activité de suivi d'une durée annuelle, avec une fréquence trimestrielle.

Les principales finalités de la continuité des soins se concentrent sur la continuité du traitement de l'utilisateur dans une optique de réseau intégré des services disponibles sur le territoire, en adoptant une approche multidisciplinaire.

L'évaluation rapide des besoins de la personne et l'accompagnement vers la réponse la plus fonctionnelle permet d'activer des parcours de traitement favorisant, au-delà du bien-être individuel, également le bien-être de la communauté locale.

17. NOS STANDARDS DE QUALITÉ

La capacité à comprendre et à répondre aux besoins et attentes actuels et futurs de nos utilisateurs est la clé du succès de notre organisation. C'est pourquoi la direction place l'utilisateur au centre de son système de gestion, en concentrant constamment son attention sur lui. Voici les standards garantis dans notre fonctionnement :

- Maintien d'un système de gestion de la qualité conforme à la norme UNI EN ISO 9001:2015.
- Respect de la législation en matière de protection de la vie privée, par un système constamment mis à jour garantissant la protection des données personnelles des utilisateurs.
- Prise en charge des aspects hygiéniques et sanitaires par un système d'autocontrôle (HACCP) garantissant les niveaux d'hygiène et de propreté requis par les normes en matière de distribution de nourriture.
- Formation spécifique et mise à jour continue destinées à tout le personnel.
- Supervision de l'équipe par le soutien de professionnels externes.
- Activités de vérifications internes visant à contrôler les processus de prestation de services et de prestations.
- Suivi continu du degré de satisfaction des utilisateurs à l'aide d'outils appropriés.
- Suivi de l'état de santé de l'utilisateur sans coûts supplémentaires.
- Soutien aux familles par le biais de réunions individuelles.
- Diffusion d'un rapport annuel avec une évaluation des prestations et des services.

18. MÉCANISMES DE PROTECTION ET DE VÉRIFICATION

Afin de protéger l'utilisateur, la Coopérative Agorà Kroton a mis en place une série de mécanismes garantissant le respect de ses droits:

- **Réclamations** : Les utilisateurs et leurs familles ont la possibilité de signaler des réclamations directement à la direction via le Responsable de l'Assurance Qualité, auquel ils peuvent s'adresser pour signaler d'éventuels dysfonctionnements, comportements ou situations ayant restreint ou nié l'accès aux prestations.
- **Gestion des réclamations et des signalements** : Les observations, signalements et réclamations reçus, quelle que soit leur origine, sont gérés par la direction qui les évalue et fournit une réponse rapide dans un délai de 15 jours à compter de la réception du signalement.
- **Vérification et amélioration des standards** : Grâce à l'analyse de divers indicateurs, la direction vérifie régulièrement les performances des services fournis et évalue l'atteinte des objectifs d'amélioration fixés chaque année.

19. EXPÉRIENCES

Au cours de ses trente années d'activité, la cooperativa a également organisé, réalisé et géré les projets suivants dans ce domaine d'intervention:

- 1990- 1992 "Laboratorio di Fotocopie" Formazione e Reinserimento Lavorativo Tossicodipendenti - Presidenza del Consiglio dei Ministri ex DPR 309/90;
- 1994-1995 "Dal Recupero al Lavoro" Falegnameria Formazione e Reinserimento Lavorativo Tossicodipendenti- Presidenza del Consiglio dei Ministri ex DPR 309/90;
- 1994-1196 "Vivere Insieme" Animazione Musicale- Presidenza del Consiglio dei Ministri ex DPR 309/90 Recupero Tossicodipendenza;
- 1994 Informazione Infezione HIV L. 135/90 Informazione;
- 1995 Reinserimento Lavorativo Tossicodipendenti e Sieropositivi CNCA /F.S.E.;
- 1996 Centro Diurno "Laboratorio di Ceramica" Formazione e Reinserimento Lavorativo Tossicodipendenti- Comune di Crotona;
- 1998- "Casa Alloggio HIV" Regione Calabria- Ministero Sanità Casa Alloggio HIV;
- "ADAPT" II^ fase CNCA/Equal Ricerca;
- "SYMBIOS" Borse Lavoro Associazione Progetto Sud Riduzione del Danno;
- "Windows" Triennale Regione Calabria- Legge 45/99 Tossicodipendenza;
- "Cerchio Magico" Triennale Comune di Crotona- Legge 45/99 Prevenzione;
- "Il filo e L'aquilone" Regione Calabria- L.45/99 Prevenzione Dipendenze;
- PON SICUREZZA – OBIETTIVO SUD – prevenzione sulla legalità;
- "Job Creation- Formazione" Triennale Ser.t./ASL 5 Crotona- L. 45/99;
- "Un calcio all'Aids" Provincia di Crotona Prevenzione e Sensibilizzazione;
- "Work Experience" Regione Calabria POR mis. 3,4 Tirocini Formativi;
- "Lavoro, Ambiente e Società" Regione Calabria Legge 45/99 Formazione e Reinserimento Lavorativo;
- "Coloriamo la...Luce" Regione Calabria- L. 45/99- Prevenzione all'uso di sostanze stupefacenti- Formazione Lavorazione su Vetro;
- "Il filo di Arianna" Casa Circondariale Crotona;
- "Strade Aperte" L. 45/99 - Regione Calabria - Riduzione del Danno Triennale;
- "Il mago delle Parole" Legge 45/99– Reg. Calabria– Comune di Crotona– Prevenzione Dipendenze;
- "Macramè" Intrecci Inter-Culturali– Informazione e Prevenzione sulle dipendenze nel mondo dei Migranti- Finanziato dal Ministero della Solidarietà Sociale- Dip. Sanità Reg. Calabria con l'Asp 5 di Crotona/Ser.T.;
- "Prog. Re.La.R."– Itallavoro–Inserimento lavorativo per n. 67 soggetti svantaggiati;
- Progetto "No Drug.We Work." Legacoop borse-lavoro per n.3 ex tossicodipendenti con il coinvolgimento di n.42 beneficiari, ente committente Regione Calabria- Dipartimento 13 Tutela della Salute e Politiche Sanitarie;
- Progetto "Prevenzione in Comunità" finanziato alla Regione Calabria– Dipartimento 13 Tutela della Salute e Politiche Sanitarie, ente committente Regione Calabria, ente gestore ASP di Crotona, ente esecutore CALABRIA C.R.E.A., avente l'obiettivo di un intervento mirato sul territorio regionale di prevenzione universale attraverso il coinvolgimento di n.15 Comunità Terapeutiche;
- Progetto DJ- "Programma sperimentale di intervento per la promozione dell'inserimento lavorativo di soggetti discriminati e svantaggiati" Finanziato con "Fondo Sociale Europeo 2007/13 Asse B– Occupabilità Ob. 2.1; Asse D Pari opportunità e non discriminazione- Ob. 4.2"- Avviso Pubblico Italia Lavoro SpA del 3/7/2014;
- Prog. "Inserimento-Formazione-Lavoro" Reinserimento lavorativo (tirocinio formativo) per n. 3 beneficiari in programma terapeutico e n. 3 beneficiari (borse lavoro) per beneficiari che hanno concluso il programma terapeutico- finanziato dalla Regione Calabria–Dipartimento Tutela della Salute/ASP Crotona-Calabria C.R.E.A.;
- Affidamento da parte del Comune di Crotona di lavori di manutenzione verde pubblico;
- Lavori di ristrutturazione edile per soggetti privati;
- Prog. Regionale "Sperimentazione di un percorso verso l'autonomia e l'inclusione sociale" finalizzato a rispondere alla necessità di accompagnamento e reinserimento sociale di soggetti che, dopo il percorso in comunità terapeutica, si trovano particolarmente svantaggiati per motivi familiari, sociali e/o relazionali tali da impedire l'immediato rientro nel precedente contesto abitativo- Reg. Calabria– Dip. Tutela della Salute, Politiche Sanitarie e Sociali– Area LEA -Asp Crotona– Calabria C.R.E.A.;
- Progetto PON inclusione – lotta alla povertà – ambito sociale Crotona;
- Progetto "Hermes" contrasto al gioco d'azzardo patologico – Regione Calabria/ASP Crotona;
- Progetto "A Carte Scoperte" - Prevenzione e contrasto al gioco d'azzardo patologico, Centro Calabrese di Solidarietà.



Activités diverses et de bénévolat

- Dal 1994 ad oggi distribuzione di generi alimentari a famiglie indigenti di Crotona;
- 1995 e 1996- Quadrangolare di calcio per Comunità terapeutiche con momenti di confronto con l'Oasi 2 di Trani (BA), Il Pioppo di Napoli e L'Aquilone di Potenza;
- 1996- Attività di volontariato durante l'alluvione verificatosi a Crotona;
- 1999- Partecipazione come volontari alla "Missione Arcobaleno" nel Campo Profughi di Valona (Albania) per kosovari allestito dalla Regione Calabria;
- Dal 2011- cura del verde del Giardino Falcone-Borsellino- Crotona in collaborazione con l'amministrazione comunale;
- Dal 2013 al 2020 Gestione e cura Villa comunale con gli annessi giardini ubicati in Via Regina Margherita e Via Miscello da Ripe, nonché del parco giochi "Baden Powell" e lo spazio dell'ex Largo Lavatoio;
- Dal 2014- Emporio sociale "I cinque pani" azione congiunta di Comune di Crotona, Provincia di Crotona, Croce Rossa Comitato di Crotona, Caritas Diocesana Crotona e Santa Severina, delle Cooperative Sociali Agorà, Baobab, Kroton Community e Noemi, dell'associazione di promozione sociale Arci, del Coordinamento Provinciale di Libera, dell'associazione Mensa di Padre Pio del "Cireneo" e della fondazione "Gustavo Caloiro";
- Dal 2016 "On the road- Il camper della speranza", unità di strada per distribuzione beni di prima necessità;
- 2020 Assistenza alimentare fasce svantaggiate durante la quarantena per Emergenza Covid-19.

Adhésions à d'autres organismes

La cooperativa Agorà Kroton aderisce alle seguenti organizzazioni:

1. Calabria – C.R.E.A. (Coordinamento Regionale Enti Accreditati)
2. Legacoop Calabria;
3. Libera Contro Tutte Le Mafie;
4. Nova Onlus – Consorzio Nazionale per L'Innovazione Sociale;
5. Consorzio Meraki;
6. Forum del Terzo Settore della Provincia di Crotona;
7. CSV – Aurora – Provincia di Crotona;
8. Arci – Nuova Associazione – Provincia di Crotona;
9. Consulta Comunale del Terzo Settore;
10. Consiglio Territoriale dell'immigrazione Prefettura di Crotona.



La traduction en français de cette phrase est : La Coopérative Agorà Kroton dispose d'un système de qualité certifié selon la norme UNI EN ISO 9001:2015 Certificat n° 1858 – (EA 38)

