



**Cels** CENTRO ITALIANO  
DI SOLIDARIETA'  
DI BELLUNO ONLUS

CARTA DEI SERVIZI DEL  
CENTRO ITALIANO DI  
SOLIDARIETÀ DI  
BELLUNO

Aggiornamento di  
Maggio 2024

## Sommario

<b>La filosofia</b> .....	<b>3</b>
<b>Progetto Uomo: Principi ispiratori</b> .....	3
<b>Presentazione del Ce.I.S. di Belluno</b> .....	<b>3</b>
<b>La Storia</b> .....	3
<b>La Mission</b> .....	4
<b>Obiettivi</b> .....	6
<b>Metodologia dell'intervento</b> .....	6
<b>Organigramma del Ce.I.S. di Belluno</b> .....	6
<b>La rete dei servizi territoriali</b> .....	7
<b>I SERVIZI RESIDENZIALI</b> .....	<b>7</b>
<b>L'equipe multidisciplinare</b> .....	7
<b>Standard di servizio coperti dalla retta giornaliera</b> .....	8
<b>Criteri di accesso a Servizi Terapeutici del Ce.I.S.</b> .....	9
<b>Le Unità d'Offerta residenziali</b> .....	10
<b>Comunità Terapeutica "La Vela"</b> .....	<b>10</b>
<b>Descrizione della Struttura e del Servizio</b> .....	10
<b>Intervento</b> .....	10
<b>Tempi di residenzialità e di percorso</b> .....	10
<b>Coinvolgimento della famiglia</b> .....	11
<b>Le principali attività svolte nella Comunità "La Vela"</b> .....	11
<b>Comunità Terapeutica "Fonte Viva"</b> .....	<b>12</b>
<b>Descrizione della Struttura e del Servizio</b> .....	12
<b>Intervento</b> .....	12
<b>Tempi di residenzialità e di percorso</b> .....	12
<b>Coinvolgimento della famiglia</b> .....	13
<b>Le principali attività svolte nella Comunità "Fonte Viva"</b> .....	13
<b>Comunità Terapeutica Residenziale "Tedol"</b> .....	<b>14</b>
<b>Descrizione della Struttura e del Servizio</b> .....	14
<b>Intervento</b> .....	14
<b>Tempi di residenzialità e di percorso</b> .....	14
<b>Coinvolgimento della famiglia</b> .....	14
<b>Le principali attività svolte nella Comunità "Tedol"</b> .....	15
<b>Comunità Appartamento di Sgancio "Il Ponte"</b> .....	<b>15</b>
<b>Descrizione della Struttura e del Servizio</b> .....	15
<b>Intervento</b> .....	16

Tempi di residenzialità e di percorso .....	16
Coinvolgimento della famiglia .....	16
Le principali attività svolte nella Comunità Appartamento “Il Ponte” .....	16
<b>Centro Studi, Organismo di Formazione e Servizio al Lavoro Accreditati .....</b>	<b>17</b>
<b>Centro Studi .....</b>	<b>17</b>
<b>La progettazione .....</b>	<b>17</b>
<b>Organismo di Formazione Accreditato da Regione Veneto .....</b>	<b>17</b>
<b>Servizi al Lavoro Accreditato da Regione Veneto .....</b>	<b>18</b>
<b>Ufficio Qualità, Autorizzazione e Accreditamento .....</b>	<b>18</b>
<b>L’Ufficio Stampa .....</b>	<b>19</b>
<b>Le comunicazioni istituzionali.....</b>	<b>19</b>
<b>Le Cooperative Sociali e la Fondazione Progetto Uomo .....</b>	<b>19</b>
<b>Cooperativa Sociale Mani Intrecciate (Co.So.M.I.).....</b>	<b>19</b>
<b>Cooperativa Sociale Integra.....</b>	<b>19</b>
<b>La Fondazione Progetto Uomo .....</b>	<b>19</b>
<b>Meccanismi di trasparenza e tutela degli utenti - Gestione dei reclami .....</b>	<b>20</b>
<b>Responsabilità Amministrativa e Organismo di Vigilanza.....</b>	<b>20</b>

## La filosofia

*Siamo qui perché non c'è alcun rifugio dove nascondersi da noi stessi. Fino a quando un uomo non confronta sé stesso negli occhi e nei cuori degli altri, scappa.*

*Fino a che non permette loro di condividere i suoi segreti, non ha scampo da questi.*

*Timoroso di essere conosciuto né può conoscere sé stesso né gli altri, sarà solo.*

*Dove altro se non nei nostri punti comuni possiamo trovare un tale specchio?*

*Qui, insieme, una persona può alla fine manifestarsi chiaramente a sé stessa, non come il gigante dei suoi sogni, né il nano delle sue paure, ma come un uomo parte di un tutto, con il suo contributo da offrire.*

*Su questo terreno noi tutti possiamo mettere radici e crescere, non più soli come nella morte, ma vivi a noi stessi e agli altri.*

### Progetto Uomo: Principi ispiratori

- Centralità e unicità della persona, valorizzazione delle risorse personali
- Rispetto della singolarità di ogni persona, i progetti sono individualizzati e si focalizzano sulle specifiche caratteristiche di ogni utente
- Favorire il lavoro in rete, coinvolgendo tutte le risorse che possano concorrere alla realizzazione del progetto di vita della persona.

Presso le strutture del Ce.I.S. viene proposto all'utente di seguire un metodo educativo-terapeutico denominato "**Progetto Uomo**", è un percorso riabilitativo che propone risposte personalizzate, integrandole tra loro secondo le necessità e i bisogni di ciascuno. "Progetto Uomo" pone l'uomo al centro di un intervento multidisciplinare e lo accoglie nella sua fragilità, promuovendo il cambiamento e la partecipazione attiva al proprio percorso personale. Il contesto comunitario in cui l'utente è inserito favorisce l'apprendimento sociale, il confronto di gruppo e la motivazione al cambiamento. La vita comunitaria e gli interventi educativi e terapeutici accompagnano la persona nel suo progetto personalizzato di recupero dalla dipendenza. Concetti base sono la centralità della persona, la possibilità di cambiamento e la valorizzazione delle risorse personali, della famiglia e del contesto sociale.

### Presentazione del Ce.I.S. di Belluno

#### La Storia

Nel 1982 la Commissaria Berlendis diede a don Gigetto De Bortoli, attuale rappresentante legale e Presidente del Ce.I.S. di Belluno, l'incarico di dare un nuovo utilizzo all'importante complesso strutturale di Crede. Nel 1983 si costituisce il Centro Italiano di Solidarietà di Belluno (Ce.I.S.) come associazione di volontariato senza scopo di lucro. La missione è quella di impegnarsi in attività di solidarietà sociale volta alla promozione dell'Uomo contro ogni forma di disagio, di sofferenza, di dipendenza. Nel 1984 si apre l'Accoglienza diurna per giovani e genitori nel Centro San Nicolò di Borgo Piave, oggi sede legale. Questo è l'anno in cui il Ce.I.S. entra a far parte della Federazione Italiana delle Comunità Terapeutiche (F.I.C.T.). Nel 1985 il complesso seicentesco di Crede diviene Comunità "Fonte Viva" per il recupero di tossicodipendenti. Da subito si costituisce anche l'Associazione Famiglie del Ce.I.S., con lo scopo di trasmettere solidarietà e vicinanza ai

genitori e alle famiglie in difficoltà. Sempre nel 1985 viene fondata la Cooperativa Sociale Mani Intrecciate, il cui obiettivo sociale è promuovere il reinserimento lavorativo delle persone in trattamento riabilitativo. Gli anni successivi vengono avviati il Rientro e il Centro Studi, Ricerca, Prevenzione e Progettazione. Nel 1993 il Ce.I.S. viene iscritto all'Albo Regionale degli enti che gestiscono strutture riabilitative. Con Decreto del Presidente della Regione Veneto nel 1994, il Centro assume Personalità Giuridica e assume il titolo di Ente Morale. Nel 1998 il Ce.I.S. diviene Onlus, come previsto dalla legge n. 460 del 1997. Nel 1999 viene aperta a Vittorio Veneto (TV) la struttura di Pronta Accoglienza "La Strada": il progetto vede operare in sinergia il Ce.I.S., il Ser.T di Conegliano, la Caritas Diocesana e un vivacissimo gruppo di volontari. Nell'anno 2000 viene costituita la Cooperativa Sociale Integra, con lo scopo di fornire servizi di carattere sociale al territorio, come la gestione di progetti per l'accoglienza e l'inserimento di immigrati e per l'inserimento lavorativo di soggetti svantaggiati. Nell'anno 2003 il Ce.I.S. ottiene l'accreditamento come Organismo di Formazione. Fin dalla sua costituzione il Ce.I.S. opera in collaborazione con i Centri di Solidarietà presenti sul territorio nazionale ed è socio della FICT, aderisce al COVEST, Coordinamento Veneto Strutture Terapeutiche e alla Federazione Veneta Centri di Solidarietà, di cui è socio fondatore. Nell'anno 2006 ha ottenuto la Certificazione di Qualità UNI EN ISO. Nell'anno 2004 il Ce.I.S. ha avviato il processo di autorizzazione e accreditamento istituzionale e tutte le strutture residenziali sono autorizzate e accreditate conformemente a quanto stabilito dalla Legge Regionale 16 agosto 2002, n. 22 e successive DGR.

Nel 2006 il Ceis ha ottenuto la certificazione di Qualità alla norma ISO 9001, per: ***Erogazione di servizi educativi, terapeutici e riabilitativi rivolti a persone svantaggiate e alle loro famiglie, al sostegno della famiglia e del territorio e alla progettazione ed erogazione di corsi di formazione superiore in ambito sociale e tecnico professionale e servizi al lavoro.***

## La Mission

Il Ce.I.S. di Belluno opera a fini sociali e senza scopo di lucro, la sua Mission è:

*"Promuovere libertà e cittadinanza attiva tramite servizi di comunità residenziale, servizi di formazione e di apprendimento sociale e lavorativo".*

A tal fine, in rete con i Servizi del Territorio eroghiamo:

- servizi educativi, formativi, terapeutici e riabilitativi rivolti a persone svantaggiate e alle loro famiglie;
- servizi educativi e formativi a sostegno di cittadini, di famiglie e della comunità locale.

Il senso di appartenenza, la professionalità, la formazione e il riferimento di "Progetto Uomo" sono elementi principali delle attività quotidiane di chi lavora in Ce.I.S. a favore del benessere delle persone.

## Principi Fondamentali

### Uguaglianza.

L'erogazione dei servizi è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti; pertanto sono uguali per tutti l'accesso ai servizi e le regole base da rispettare, da parte dell'utente e da parte del Servizio. Nessuna distinzione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. L'eguaglianza è intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione, mentre la progettazione è individualizzata sulla base delle condizioni personali e sociali della persona.

### Imparzialità.

I Servizi erogati da Ceis assicurano ad ogni persona interventi e prestazioni di pari livello qualitativo. Il personale dei Servizi opera nel principio di obiettività, imparzialità e reciprocità.

### Continuità.

Le Comunità Terapeutiche garantiscono l'erogazione continua del Servizio a favore degli utenti e dei Servizi invianti con cui collaborano costantemente.

### Diritto di scelta.

Viene garantita la completa ed esaustiva informazione sul servizio, sia all'utente che ai Servizi invianti. All'utente viene garantita anche la completa informazione circa le scelte terapeutiche e sui trattamenti che lo riguardano. L'utente ha la libertà di scegliere la sua permanenza all'interno della Comunità.

### Partecipazione.

Agli utenti dei Servizi viene proposto di partecipare alla vita comunitaria in tutte le sue forme, nel principio della collaborazione per creare un clima di dialogo e confronto costruttivo

Il Ce.I.S. si rivolge a:

DIPENDENZA DA SOSTANZE D'ABUSO E SERVIZI SOCIO SANITARI	FORMAZIONE E SERVIZI AL LAVORO	MARGINALITA' SOCIALE E CONTRASTO ALLA POVERTA' EDUCATIVA
Persone con dipendenza da sostanze d'abuso anche affetti da comorbilità psichiatrica. Possono essere inseriti in Comunità persone con misure alternative al carcere.	Cittadini inoccupati e disoccupati che vogliono acquisire nuove competenze professionali attraverso corsi di formazione superiore per ricollocarsi nel mondo del lavoro	Persone a rischio di esclusione sociale, con disagio economico e/o abitativo.
Famiglie degli utenti inseriti nelle Comunità Residenziali o in alcune fasi del percorso.	Cittadini disoccupati inseriti in progetti di politiche attive per percorsi di orientamento e ricollocazione lavorativa	Persone in condizione di fragilità con necessità di percorsi integrati di formazione al lavoro
Soggetti pubblici o privati che desiderino attivare nel proprio territorio gruppi di supporto alla genitorialità e per problematiche inerenti le dipendenze	Aziende attraverso servizi di incontro domanda-offerta del lavoro	Nuclei famigliari in condizione di vulnerabilità e in carico ai Servizi Sociali
Soggetti pubblici o privati come Comuni, Scuole ed Enti per la realizzazione di progetti di promozione alla vita e al benessere e prevenzione a comportamenti a rischio		

## Obiettivi

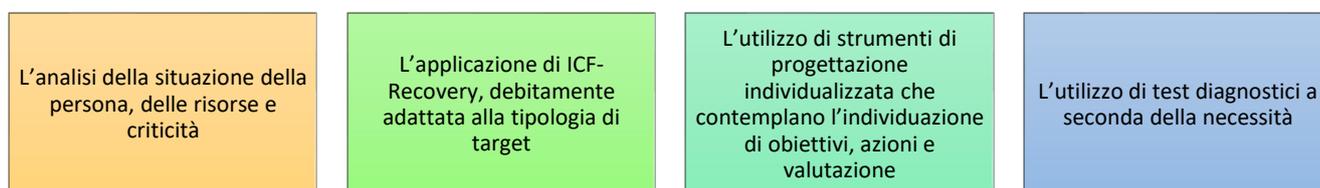
- Sostenere e accompagnare persone nel percorso di recupero dalla dipendenza da sostanze d'abuso, affinché possano maturare indipendenza, autonomia e libertà;
- Fornire sostegno alle famiglie che vivono il problema del disagio e della tossicodipendenza;
- Collaborare con i Servizi Pubblici Socio-Sanitari per creare un lavoro in rete a sostegno del contrasto alla marginalità, contrasto alla povertà educativa e inserimento/reinserimento socio-lavorativo per persone in difficoltà
- Collaborare con i servizi Pubblici Sanitari, i Comuni e le Scuole, per creare occasioni e interventi volti alla promozione della cura e della prevenzione di comportamenti a rischio a favore della comunità locale
- Partecipare attivamente alla co-programmazione e alla co-progettazione di iniziative volte a favorire la coesione sociale del territorio di riferimento
- Offrire formazione professionale e formare competenze per il rientro nel mondo del lavoro o per acquisire nuove professionalità

## Metodologia dell'intervento

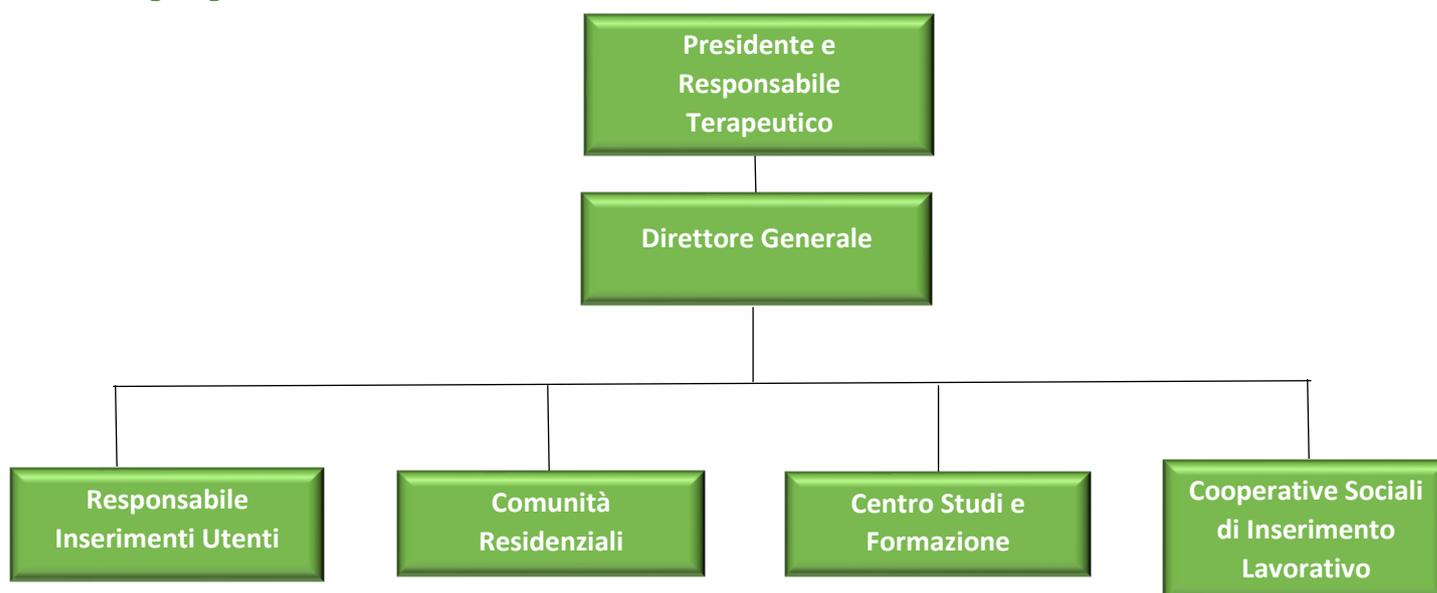
Il metodo educativo "Progetto Uomo", adottato dalle Comunità, si integra con modalità di trattamento riferite alle psicoterapie umanistiche, in compresenza ad interventi educativi riferiti alle ultime teorie educative, come l'approccio olistico, la partecipazione attiva e l'approccio motivazionale, la finalità è il raggiungimento del benessere bio-psico-sociale degli utenti.

Nelle situazioni dove è possibile la famiglia dell'utente è coinvolta nel progetto di recupero della persona.

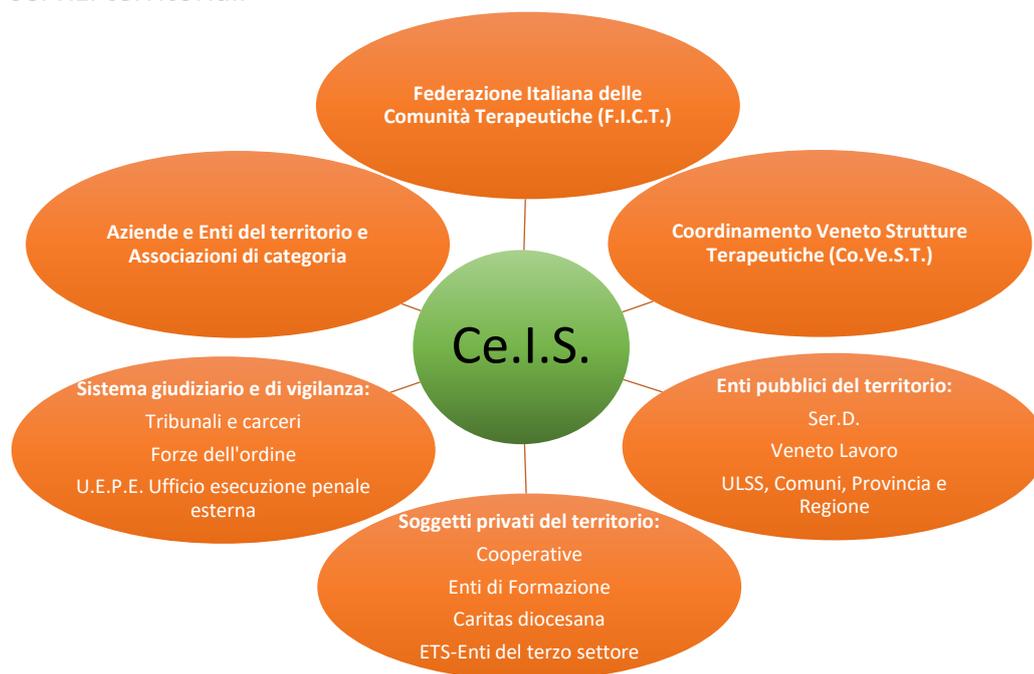
Per ogni utente viene predisposto un progetto individualizzato che viene elaborato attraverso:



## Organigramma del Ce.I.S. di Belluno



## La rete dei servizi territoriali



## I SERVIZI RESIDENZIALI

Le 4 Comunità Terapeutiche del Ce.I.S.



COMUNITA' "FONTE VIVA" Servizio Residenziale tipo B



COMUNITA' "LA VELA" Servizio Residenziale tipo C



COMUNITA' "TEDOL" Servizio Residenziale tipo B



COMUNITA' APPARTAMENTO "IL PONTE" Servizio Residenziale tipo B

## L'équipe multidisciplinare

Ogni Comunità Terapeutica è gestita da un'équipe multiprofessionale. Le équipe sono composte da:

- Psicologi/psicoterapeuti,
- Educatori
- Operatori di comunità
- Infermiere
- Operatori Socio Sanitari
- Altre figure di supporto (es. volontari o tirocinanti in formazione).

Ogni équipe è coordinata e organizzata dal Direttore della Comunità e si incontra una volta alla settimana in riunioni di valutazione dell'andamento delle Comunità e dei percorsi degli utenti. È presente uno psichiatra in collaborazione per le ore previste, ed è programmata attività di supervisione, gestita da uno psicoterapeuta.

Le comunità sono aperte 24 su 24 e 7 giorni su 7 e hanno sempre la presenza di operatori.

La formazione e l'aggiornamento continuo degli operatori è essenziale. Integrare professionalità, attitudini e competenze è uno degli aspetti quotidiani del lavoro di équipe. La gestione della relazione con gli utenti richiede equilibrio e capacità di gestire dinamiche complesse. Attraverso l'esperienza maturata, il confronto con altre realtà del socio-sanitario pubblico e privato, l'aggiornamento e la formazione, nel Centro si è via via consolidata una modalità di lavoro altamente flessibile e pronta a rispondere in modo personalizzato e veloce ai bisogni degli utenti.

### Standard di servizio coperti dalla retta giornaliera

La retta viene corrisposta dall'Azienda Sanitaria, per i seguenti servizi:

- Vitto e alloggio
- Supporto e monitoraggio per l'assunzione di terapie farmacologiche e/o metadoniche
- Un operatore e uno psicologo di riferimento per colloqui e attività educative e psicologiche
- Supporto psicologico e psicosociale per tutta la durata del percorso e in tutte le fasi del progetto
- Stesura della propria anamnesi, raccolta e redatta dallo psicologo della struttura
- Consulenza e interventi terapeutici per le relazioni familiari
- Elaborazione del progetto individuale personalizzato, monitorato e valutato in tempi stabiliti
- Inserimento nel gruppo terapeutico ed educativo per il lavoro personale di cambiamento
- Accompagnamento presso ambulatori medici e servizi sanitari, per situazioni di salute che lo richiedono
- Occupazione ludica e creativa per il tempo libero (laboratori, attività varie)
- Supporto per la gestione di situazioni legali, penali ed economico-amministrative
- Consulenza e appoggio psichiatrico
- Monitoraggio della situazione sanitaria con controllo e verifica della necessità di effettuare visite, controlli e approfondimenti diagnostici
- Qualora possibile, accesso a corsi organizzati all'interno di progetti finanziati da bandi specifici
- Percorsi/progetti di inserimento lavorativo attraverso le cooperative sociali di tipo B affiliate al Ce.I.S.

Non sono coperte dalla retta spese personali quali:

- Sigarette
- Farmaci e visite mediche specialistiche
- Prodotti personali
- Viaggi o spostamenti personali
- Attività extra a quelle previste dalla Comunità (es. piscina, cinema, ecc.)

## Impegno dell'utente

L'utente è coinvolto nella gestione domestica della Comunità, come parte integrante del suo percorso, (vita di comunità) le attività previste sono le pulizie di spazi e ambienti, sia personali che condivisi, la gestione della lavanderia, del servizio, della cucina e di piccole manutenzioni. Le attività vengono stabilite dagli operatori e organizzate su turni. Gli utenti hanno apposita copertura assicurativa.

L'utente sottoscrive e accetta i seguenti impegni:

- Rispettare le norme principali delle Comunità: vietato l'uso e l'introduzione di droghe e di alcool; vietato l'uso di violenza fisica e verbale, vietata l'introduzione di armi e oggetti di offesa, astensione dai rapporti sessuali
- Divieto di fumare nei locali interni delle Comunità
- Rispetto del regolamento interno, spiegato all'entrata che riporta comportamenti richiesti, orari, pulizie personali, turni di gestione della casa, partecipazione alle attività
- Rispetto delle persone e dell'ambiente
- Impegno a mantenere il protocollo farmacologico prescritto
- Impegno a rispettare e interiorizzare i principi di base che regolano le relazioni e il cambiamento personale, quali: onestà, responsabilità, rispetto, fiducia, amicizia, confidenzialità
- Partecipazione ai gruppi educativo-terapeutici per cui è valutata l'idoneità, secondo il progetto individualizzato

## Criteria di accesso a Servizi Terapeutici del Ce.I.S.

Il Ce.I.S. lavora in convenzione con il Servizio Nazionale Sanitario. Le Strutture Residenziali sono autorizzate e accreditate come previsto dalla L.R. 22/02 e s.m.i.

### Si accolgono utenti inviati dai Servizi per le Dipendenze (Ser.D)

#### Per il Ser.D e Servizi inviati:

Il Ce.I.S. accoglie utenti solo previo avallo e valutazione di idoneità da parte dei Servizi Pubblici competenti. I contatti sono a cura del Responsabile Inserimenti e/o del Direttore della Comunità. Stabilito che l'utente intraprenda un percorso di trattamento presso le Comunità del Ce.I.S., il Ser.D. dovrà predisporre un certificato che attesta l'impegno di spesa per il percorso residenziale della persona. Si chiede inoltre una relazione di presentazione della persona con indicazione dei problemi e degli obiettivi di massima. Il Ce.I.S. elabora il progetto personalizzato in accordo con il Ser.D e fornisce periodicamente informazioni sull'andamento della persona. Accorda con il Servizio inviante le modalità di verifica periodica e concorda la gestione della terapia farmacologica.

#### Per l'utente:

La persona che ha necessità di intraprendere un percorso residenziale di recupero dalla dipendenza, deve rivolgersi al Ser.D di residenza ed esprimere la propria intenzione. Il Ser.D valuta la richiesta e individua la comunità adeguata. Qualora il Ser.D valuti idoneo e avalli l'invio in una delle Comunità del Ce.I.S. di Belluno, l'interessato farà un colloquio di conoscenza con il Referente della Comunità, concordando i tempi. Dal momento della domanda di accoglimento della persona il Ce.I.S. darà risposta entro 30 giorni.

All'entrata l'utente deve avere con sé:

- Prescrizione medica della terapia in corso e una scorta di farmaci per almeno 7 giorni
- Tesserino sanitario ed esenzione ticket
- Documenti di identità in corso di validità
- L'utente deve portare con sé abbigliamento semplice e in bassa quantità
- È richiesto di non portare con sé oggetti di valore
- È vietato introdurre droghe, alcool e farmaci non prescritti dal medico
- È vietato l'uso di violenza, l'introduzione di armi o di strumenti di offesa.

Al momento dell'entrata viene eseguita una perquisizione dei bagagli e della persona da parte degli operatori della Comunità.

### Le Unità d'Offerta residenziali

- Comunità Residenziale "La Vela" per persone con Doppia Diagnosi – di tipo C, Via Navasa Centro, 34 Limana (BL)
- Comunità Residenziale "Fonte Viva" – di tipo B, Via delle Valli 151 Belluno
- Comunità Residenziale "Tedol" per il Reinserimento socio-lavorativo – di tipo B, Via Reiù, 63 Belluno
- Appartamento "Il Ponte" - di tipo B, Viale Dolomiti 70/H Ponte nelle Alpi (BL)

## Comunità Terapeutica "La Vela"

Servizio Residenziale di tipo C "specialistico"

Autorizzata all'esercizio e Accreditata per 15 posti.

Sita in Via Navasa Centro, 34 Limana (BL).

Tel 0437 967464

mail: [villanavasa@ceisbelluno.org](mailto:villanavasa@ceisbelluno.org)

### Descrizione della Struttura e del Servizio

La Comunità "La Vela" si caratterizza per una "presa in carico globale e personalizzata" rivolta a soggetti affetti da dipendenza da sostanze d'abuso che presentano anche patologie psichiatriche, definiti come soggetti con "doppia diagnosi".

### Intervento

Dopo i primi contatti e colloqui di conoscenza, presentazione del Servizio e verifica dei requisiti per l'accoglienza, l'utente viene inserito nella Comunità concordando un primo periodo (di circa 3 mesi) dedicato alla valutazione dell'idoneità della persona a proseguire nel percorso residenziale. Il progetto individualizzato viene elaborato a seguito di valutazione positiva di idoneità.

La relazione educativa e terapeutica con gli utenti è l'attività prevalente degli operatori della Comunità, e diventa perno fondamentale dell'intervento. L'accettazione incondizionata della persona fa sì che l'équipe riesca a lavorare con l'utente in modo partecipato per l'individuazione degli obiettivi e definizione del progetto personale. Il rispetto per la dignità della persona è un riferimento solido ed essenziale che consente agli operatori di mantenere la relazione con l'utente anche nelle situazioni più critiche. Gli operatori, con le loro diverse professionalità, individuano risposte personalizzate integrandole con le indicazioni date dai Servizi e Istituzioni coinvolti. La Comunità ha una particolare specificità, non rigida, ma organizzata, aperta a innovazioni e cambiamenti. Gli operatori si pongono come riferimenti significativi e all'interno di questa relazione si crea un sano legame che permette lo sviluppo e il mantenimento di un'adesione educativo-terapeutica efficace. Gli episodi di acutizzazione della patologia trovano risposte di cura partecipata, la persona viene accolta e indirizzata affinché siano evitati *acting out* o uso di droghe. Il momento del distacco sarà progressivo e avviene per ogni utente con modalità e processi personalizzati, in tempi rispettosi del progresso della persona, della sua famiglia e del territorio/servizio coinvolto. Fondamentale e buona prassi ormai consolidata è la collaborazione con il Servizio inviante, con il quale vengono mantenute comunicazioni, confronti, valutazioni congiunte e monitoraggi dell'andamento del progetto personalizzato.

### Tempi di residenzialità e di percorso

I tempi di permanenza sono soggettivi e vengono valutati con i Servizi di riferimento dell'utente e in risposta ai bisogni e alla situazione complessiva della persona. Di massima il percorso ha una durata che va dai 18 ai 24 mesi.

## Coinvolgimento della famiglia

Il coinvolgimento della famiglia è previsto in tutti i progetti personalizzati, salvo diverse valutazioni. La famiglia partecipa al percorso del proprio familiare attraverso incontri con gli operatori e psicologi di riferimento dell'utente. I contatti fra la famiglia e l'utente durante la permanenza in Comunità sono definiti individualmente, anche in base alle indicazioni fornite dal Servizio inviante.

## Le principali attività svolte nella Comunità "La Vela"

Le attività di gestione domestica vengono svolte coinvolgendo gli utenti i quali, insieme agli operatori e/o a utenti anziani, hanno modo di imparare a gestire i settori della Comunità, come la cucina, le pulizie, la lavanderia e lo spazio verde esterno. Ogni utente svolge quanto è nelle sue possibilità.

Il consumo dei pasti viene fatto assieme è un momento di convivialità, di incontro e di senso di appartenenza alla Comunità.

## Attività ricreative/creative

Le attività in cui vengono coinvolti gli utenti sono organizzate dagli operatori e/o da volontari che stabiliscono tempi e modalità a seconda della disponibilità. Le attività possibili sono:

- Laboratori per la creazione di manufatti con stoffe o materiali di sartoria (es. borse o altri oggetti)
- Coltivazione di un piccolo orto con spazio per la coltivazione di piante officinali e aromatiche
- Incontri di carattere culturale, accompagnamenti in uscite per visite ad eventi di interesse
- Laboratori espressivi con la musica e/o con la scrittura
- Attività di disegno, musica, teatro a seconda delle possibilità e su proposta di volontari
- Camminate nella natura
- Incoraggiamento e orientamento alla partecipazione ad attività sportive, secondo le capacità della persona

## Attività educative e di inserimento socio-lavorativo

- Colloqui settimanali con l'operatore di riferimento
- Incontri di confronto su tematiche che coinvolgono la vita di comunità
- Confronto e dialogo sulla gestione di sé (igiene personale e del proprio spazio di vita, puntualità, cura della propria persona)
- Confronto e dialogo sulle modalità di gestione della propria condizione di salute
- Accompagnamento per spese personali con educazione alla gestione delle stesse
- Orientamento e accompagnamento alla scelta di eventuali percorsi formativi
- Verifica della capacità di autoregolamentazione e di rispetto delle regole della comunità
- Verifica delle competenze di comunicazione e relazione interpersonale funzionale alla socializzazione
- Visite a casa (famiglia)
- Accompagnamento lavorativo: inserimento graduale in progetti di inserimento lavorativo nelle Cooperative Sociali di tipo B affiliate al Ce.I.S., con monitoraggio dell'andamento e verifica del raggiungimento degli obiettivi. Il progetto di inserimento lavorativo dura in media 6 mesi, a seguito dei quali è possibile proseguire nell'attività fintanto che non si definisce un altro percorso.

## Attività psicologiche e psicoterapeutiche

- Colloqui individuali settimanali con lo psicologo di riferimento
- Stesura dell'anamnesi e definizione dell'Assesment e profilo psicologico
- Stesura del progetto individualizzato e accordo sugli obiettivi da raggiungere
- Incontri con la famiglia

- Gruppi psicoeducativi

### Attività sociali e di integrazione

- Gruppi di confronto e dialogo su tematiche di carattere sociale e interessi comuni
- Attività culturali all'esterno
- Partecipazione ad eventi
- Accesso a misure di sostegno al reddito e di integrazione per persone svantaggiate

## Comunità Terapeutica “Fonte Viva”

Servizio Residenziale di tipo B “intensivo”

Autorizzata all'esercizio e Accreditata per 25 posti.

Sita in Via delle Valli 151 a Crede di Ceto Belluno

Tel e Fax 0437 926115

mail: [ct@ceisbelluno.org](mailto:ct@ceisbelluno.org)

### Descrizione della Struttura e del Servizio

La Comunità “Fonte Viva”, attiva dal 1985, ha saputo affrontare e adattare risposte e interventi educativo terapeutici alle numerose trasformazioni che il fenomeno della poli tossico dipendenza ha presentato in questi anni. La Struttura Residenziale ha mantenuto nel tempo la proposta di vita comunitaria che favorisce apprendimento sociale, quale elemento che accompagna e stimola il cambiamento degli utenti accolti, come promosso dal metodo educativo terapeutico “Progetto Uomo”. A seguito di un primo periodo, di circa un mese, di valutazione dell'idoneità al trattamento, viene predisposto un progetto personalizzato, elaborato sulla base di una valutazione diagnostica. La flessibilità nelle risposte e la gestione quotidiana della relazione educativa e terapeutica tra operatori e utenti, sono elementi base per affiancare costantemente e quotidianamente la persona nel processo di recupero verso il raggiungimento degli obiettivi definiti nel progetto personalizzato.

### Intervento

Dopo i primi contatti e colloqui di conoscenza, presentazione del Servizio e verifica dei requisiti per l'accoglienza, l'utente viene inserito nella Comunità concordando un primo periodo di circa un mese utile a valutare l'idoneità a proseguire nel percorso residenziale. Il progetto individualizzato viene elaborato a seguito di valutazione positiva di idoneità. Il primo periodo è dedicato ad accompagnare e sostenere l'utente all'inserimento nelle attività educative, terapeutiche e di gestione della casa. In questo periodo viene esaminata la terapia farmacologica con la finalità di stabilizzazione e individuazione di eventuale “scalaggio”. La Comunità avvia con l'utente un lavoro di cambiamento di comportamenti e stile di vita. Attraverso gruppi, colloqui, attività condivise interne ed esterne alla Comunità, l'utente ha la possibilità di esprimere e manifestare le proprie caratteristiche, criticità e bisogni. Il percorso residenziale vuole condurre la persona ad acquisire un buon livello di consapevolezza dei propri funzionamenti, bisogni e problemi, con la finalità che possa maturare motivazione, atteggiamenti e comportamenti per una gestione di sé responsabile e positiva, lontana dall'uso di sostanze psicoattive. Durante il periodo di residenzialità viene valutato anche un eventuale inserimento lavorativo nelle Cooperative di tipo B collegate al Ce.I.S.

### Tempi di residenzialità e di percorso

Di norma il percorso residenziale in Comunità dura dai 12 ai 16 mesi, da valutare in base alla soggettività di ogni utente. I tempi sono definiti con i Ser.D. di invio e con la persona e possono essere rivisti a seconda delle problematiche e bisogni che emergono durante il percorso residenziale.

## Coinvolgimento della famiglia

Il coinvolgimento della famiglia è previsto in tutti i percorsi individualizzati, salvo diverse valutazioni. La famiglia partecipa al percorso del proprio familiare attraverso incontri con gli operatori e psicologi di riferimento dell'utente. I contatti fra la famiglia e l'utente durante la permanenza in Comunità sono definiti individualmente, anche in base alle indicazioni fornite dal Servizio inviante.

## Le principali attività svolte nella Comunità "Fonte Viva"

Gli utenti della Comunità sono coinvolti nelle attività di gestione domestica della Struttura, organizzata in settori, all'interno dei quali ogni utente ha un suo compito e responsabilità. Agli utenti spettano quindi le pulizie di spazi personali e comuni, la cucina, il servizio e le manutenzioni. Le attività sono organizzate dagli operatori che accompagnano l'utente all'apprendimento di quanto è da fare e ne supervisionano l'andamento. Il consumo dei pasti viene fatto assieme è un momento di convivialità, di incontro e di senso di appartenenza alla Comunità.

## Attività educative e di inserimento socio-lavorativo

- Verifica della responsabilità e dell'impegno nella gestione del proprio compito
- Verifica e colloqui sulla capacità di rispetto delle regole e di autoregolazione del proprio agire
- Colloqui settimanali con l'operatore di riferimento
- Confronto e dialogo sulla gestione di sé (igiene personale e del proprio spazio di vita, puntualità, cura della propria persona)
- Confronto e dialogo sulle modalità di gestione della propria condizione di salute
- Gruppi di confronto su tematiche che riguardano la vita in Comunità
- Accompagnamento per spese personali con educazione alla gestione delle stesse
- Verifiche a casa (famiglia)
- Accompagnamento lavorativo: inserimento graduale in progetti di inserimento lavorativo nelle Cooperative Sociali di tipo B affiliate al Ce.I.S., con monitoraggio dell'andamento e verifica del raggiungimento degli obiettivi. Il progetto di inserimento lavorativo dura in media 6 mesi, a seguito dei quali è possibile proseguire nell'attività fintanto che non si definisce un altro percorso.

## Attività psicologiche e psicoterapeutiche

- Colloqui individuali settimanali con lo psicologo di riferimento
- Stesura dell'anamnesi e definizione dell'Assesment e profilo psicologico
- Stesura del progetto individualizzato e accordo sugli obiettivi da raggiungere
- Incontri con la famiglia
- Gruppi settimanali atti a rielaborare i propri funzionamenti e le proprie emozioni

## Attività sociali e di integrazione

- Laboratori sulla legalità, sulla scrittura creativa, altro (su valutazione dell'équipe)
- Attività culturali e sociali all'esterno
- Partecipazione ad eventi
- Accesso a misure di sostegno al reddito e di integrazione per persone svantaggiate
- Accesso a percorsi formativi

La conclusione del percorso residenziale in Comunità "Fonte Viva" prevede il passaggio alla fase di Reinserimento socio-lavorativo presso la Comunità "Tedol". Il passaggio a questa fase è valutato dall'équipe, concordato con l'utente e con il Ser.D. di residenza dello stesso. Possono esserci situazioni per cui il reinserimento a conclusione della Comunità, viene progettato presso altro Centro o in altre modalità.

## Comunità Terapeutica Residenziale “Tedol”

Servizio Residenziale di tipo B “intensivo”

Autorizzata all’esercizio e Accreditata per 15 posti.

Sita in Via Reiù, 63 Belluno

Tel 0437 927795

mail: [tedol@ceisbelluno.org](mailto:tedol@ceisbelluno.org)

### Descrizione della Struttura e del Servizio

La Comunità Tedol risponde ai bisogni che molti utenti presentano di accompagnamento e sostegno educativo-terapeutico per il reinserimento socio-lavorativo. È una struttura che propone percorsi per sviluppare il raggiungimento di autonomia e autodeterminazione per utenti che hanno le caratteristiche di poter raggiungere una stabilità lavorativa e di vita autonoma. Afferiscono alla struttura utenti che hanno svolto un percorso residenziale in Comunità Terapeutica e hanno raggiunto la volontà e capacità di sviluppare ulteriormente il proprio progetto di vita, in costante maggiore autonomia. Previa e attenta valutazione da parte del Servizio inviante e dell’équipe al Servizio possono accedere anche utenti che provengono da altri tipi di trattamento.

### Intervento

L’utente viene accolto in Comunità “Tedol” dopo un percorso residenziale in altra Comunità ed è pronto ad intraprendere un percorso di reinserimento socio-lavorativo. In questo percorso sono previste 2 fasi

La prima fase:

- Mantenimento dell’astinenza dall’uso di sostanze, o di altre dipendenze (es. gioco patologico)
- Mantenimento della cura di sé e dell’ambiente in cui vive
- Avvio di attività nell’ambito del lavoro (ricerca, tirocini, inserimenti lavorativi)
- Gestione del denaro
- Avvio di attività di socializzazione e di gestione virtuosa del tempo libero

La seconda fase:

- Mantenimento di astinenza dall’uso di sostanze, o di altre dipendenze (es. gioco patologico)
- Mantenimento della cura di sé e dell’ambiente in cui vive
- Mantenimento di costanza lavorativa
- Gestione del denaro
- Costruzione e gestione di relazioni amicali e affettive/famigliari
- Ricerca di alloggio proprio
- Uscita dalla Comunità

### Tempi di residenzialità e di percorso

La residenzialità ha una durata che va dai 18 ai 24 mesi, da valutare in base alla soggettività di ogni utente. I tempi sono definiti con i Ser.D. di invio e con la persona e possono essere rivisti a seconda delle problematiche e bisogni che emergono durante il percorso residenziale.

### Coinvolgimento della famiglia

Il coinvolgimento della famiglia è previsto in tutti i percorsi individualizzati, salvo diverse valutazioni. La famiglia partecipa al percorso del proprio familiare attraverso incontri con gli operatori e psicologi di riferimento dell’utente. Il Reinserimento prevede la ripresa di rapporti con la famiglia quando questi sono possibili, gestiti in autonomia, salvo diverse valutazioni e indicazioni presenti nel progetto individualizzato della persona.

## Le principali attività svolte nella Comunità “Tedol”

La Comunità ha lo scopo di accompagnare l’utente al rientro nella società, le attività sono rivolte prevalentemente a sviluppare autonomia, quindi capacità di gestione di sé, del proprio spazio di vita, delle relazioni con l’altro e della ricerca e mantenimento del lavoro. Agli utenti spettano le pulizie di spazi personali e comuni, la cucina, il servizio e le manutenzioni. Le attività sono organizzate e verificate dagli operatori. Il consumo dei pasti viene fatto assieme è un momento di convivialità, di incontro e di senso di appartenenza alla Comunità.

### Attività educative e di inserimento socio-lavorativo

- Verifica della responsabilità e dell’impegno nella gestione del proprio compito all’interno della Comunità
- Verifica e colloqui sulla capacità di rispetto delle regole e di autoregolazione del proprio agire all’interno e all’esterno della Comunità
- Colloqui settimanali con l’operatore di riferimento
- Confronto e dialogo sulla gestione del lavoro e delle relazioni esterne ed interne alla Comunità
- Confronto e dialogo sulle modalità di gestione della propria condizione di salute
- Gruppi di confronto su tematiche del lavoro, delle relazioni e attività esterne
- Confronto e verifica sulla gestione del denaro
- Verifiche a casa (famiglia)

### Attività psicologiche e psicoterapeutiche

- Colloqui individuali settimanali con lo psicologo di riferimento
- Individuazione dei funzionamenti che creano barriere allo sviluppo della propria autonomia
- Stesura del progetto personalizzato e accordo sugli obiettivi da raggiungere
- Incontri con la famiglia se valutato necessario
- Gruppi settimanali atti a rielaborare i propri funzionamenti e le proprie emozioni

### Attività sociali e di integrazione

- Orientamento al lavoro
- Sostegno alla partecipazione a percorsi formativi per l’inserimento lavorativo
- Accesso a misure di sostegno al reddito e di integrazione per persone svantaggiate

La conclusione del percorso residenziale in Comunità “Tedol” prevede l’uscita dalla Comunità, attraverso passaggi graduali e monitorati costantemente. In alcuni casi vengono programmati colloqui e/o gruppi anche dopo l’uscita dalla Comunità. Per alcuni utenti viene messo a disposizione l’accesso all’appartamento di sgancio “Il Ponte” per un ulteriore passaggio verso l’autonomia.

## Comunità Appartamento di Sgancio “Il Ponte”

Servizio Residenziale di tipo B “intensivo”

Autorizzata all’esercizio e Accreditata per 3 posti.

Sita in Viale Dolomiti 70/H Ponte nelle Alpi (BL)

Tel 0437 927795 (telefono della Comunità “Tedol”)

mail: [ilponte@ceisbelluno.org](mailto:ilponte@ceisbelluno.org)

### Descrizione della Struttura e del Servizio

L’appartamento di sgancio è un servizio che risponde al bisogno di alcuni utenti, che, pur avendo terminato un percorso residenziale di recupero, non hanno ancora maturato tutte le abilità necessarie a gestire la propria vita in piena autonomia. L’appartamento è una piccola realtà domestica, in cui un massimo di 3

persone, convivono e gestiscono uno spazio “semi-protetto”, con il progetto di sganciarsi definitivamente e realizzare una propria realtà abitativa.

### Intervento

Presso “Il Ponte”, le persone ospitate possono continuare a sperimentare sé stesse nella relazione con l'esterno, usufruiscono dell'appartamento come se fosse una propria realtà abitativa, ma con la presenza di regole, obiettivi individualizzati da realizzare, confronto e relazione con gli altri soggetti ospitati e con la presenza degli operatori. L'obiettivo è che in tempi definiti nel progetto personalizzato, riescano a realizzare una propria realtà lavorativa e abitativa. L'accompagnamento e l'intervento degli psicologi e degli operatori consiste in colloqui e gruppi che trattano le tematiche proprie della fase di rientro nella società.

### Tempi di residenzialità e di percorso

La residenzialità ha una durata molto variabile, è soggettiva e legata alla realizzazione della persona di propria autonomia, lavorativa e abitativa. Alcune persone raggiungono tale autonomia in qualche mese, per altri potrebbe protrarsi oltre i 24 mesi. L'ingresso e la permanenza in appartamento sono decisi e valutati con il Ser.D. di residenza. La residenzialità in appartamento si conclude con l'uscita della persona in abitazione propria o altra soluzione prevista dal progetto della persona (es. in famiglia, o in struttura sociale, altro.)

### Coinvolgimento della famiglia

Nella maggior parte delle situazioni gli utenti che afferiscono all'appartamento non hanno una famiglia di riferimento o se presente, non sempre ha risorse e disponibilità per la persona. Quando questa è presente, l'utente gestisce in autonomia i contatti e la frequenza. Gli operatori mantengono i contatti per le opportune verifiche dell'andamento della relazione e dell'eventuale rientro in famiglia del proprio parente.

### Le principali attività svolte nella Comunità Appartamento “Il Ponte”

La Comunità ha lo scopo di accompagnare l'utente al rientro nella società, le attività sono rivolte prevalentemente a sostenere una sempre maggior maturazione di capacità di gestione di sé, del proprio spazio di vita, delle relazioni con l'altro e della ricerca e mantenimento del lavoro. Agli utenti spetta la completa gestione dell'appartamento, in termini di pulizie e cura dell'ambiente. Ogni utente gestisce da sé la preparazione del proprio pasto.

### Attività educative e di sostegno all'inserimento socio-lavorativo

Il mantenimento dell'astinenza dall'uso di qualsiasi sostanza psicoattiva e da gioco d'azzardo è all'attenzione costante degli operatori e viene indagata e monitorata regolarmente (anche con drug-test). Le attività svolte sono:

- Verifica della responsabilità e dell'impegno nella gestione del proprio compito all'interno della Comunità
- Verifica e colloqui sulla capacità di rispetto delle regole e di autoregolazione del proprio agire all'interno e all'esterno della Comunità
- Colloqui settimanali e/o al bisogno con l'operatore di riferimento
- Confronto sulla gestione del lavoro e delle relazioni amicali e affettive
- Confronto e dialogo sulle modalità di gestione della propria condizione di salute
- Confronto e verifica sulla gestione del denaro
- Monitoraggio del progetto e tempi di uscita dall'appartamento verso una propria abitazione (o altra soluzione)

### Attività psicologiche e psicoterapeutiche

- Colloqui individuali settimanali e/o al bisogno con lo psicologo di riferimento
- Individuazione dei funzionamenti che creano barriere allo sviluppo della propria autonomia
- Colloqui individuali sulla gestione delle relazioni amicali e affettive

### **Attività sociali e di integrazione**

L'attenzione principale è che l'utente riesca a integrarsi nel territorio attraverso la frequentazione di persone e luoghi che consentano di creare rapporti e coltivare interessi.

- Colloqui motivazionali e di orientamento alla partecipazione ad attività sociali (contatti con persone, frequentazione di luoghi/associazioni culturali, sportive, ecc....)

## **Centro Studi, Organismo di Formazione e Servizio al Lavoro Accreditati**

### **Centro Studi**

Il Centro Studi nasce nel 1987 con lo scopo di realizzare progetti in ambito sociale, promuovere attività di prevenzione di comportamenti a rischio, creare reti di lavoro con il territorio e attività di formazione.

Le attività di cui si occupa il Centro Studi sono:

- La progettazione su bandi finanziati da Enti Pubblici e Privati
- L'Organismo di Formazione Accreditato
- Il Servizio al Lavoro Accreditato
- L'Ufficio Gestione Sistema Qualità, Autorizzazione e Accreditemento
- L'Ufficio Stampa
- Le comunicazioni istituzionali

### **La progettazione**

La progettazione si concentra su attività a favore dell'inclusione sociale, della formazione, del reinserimento socio-lavorativo e del contrasto alla marginalità e alla povertà educativa. Vengono elaborati progetti con contributi di Enti Pubblici e Privati.

### **Organismo di Formazione Accreditato da Regione Veneto**

Codice accreditamento per formazione superiore A0067

L'attività formativa del Ce.I.S. inizia negli anni '80 con l'organizzazione di corsi per volontari e con la formazione agli utenti per il recupero della terza media. Dal 2003 i corsi vengono organizzati dall'Organismo di Formazione Accreditato per la Formazione superiore in ambito tecnico-professionale e sociale, rivolgendosi a:

- Disoccupati e Inoccupati (con assolto l'obbligo scolastico)
- Occupati
- Cittadini in fasce definite "deboli"
- Persone svantaggiate
- Personale interno

### **A favore degli utenti del Ce.I.S. e per soggetti svantaggiati, persone disabili iscritte al collocamento mirato ai sensi della L. 68/99**

Per quanto riguarda eventuali attività formative rivolte agli utenti di Ce.I.S. esse si intendono come integranti il percorso di recupero e hanno lo scopo di favorire l'acquisizione di competenze utili all'inserimento lavorativo. Vengono inoltre erogati percorsi di formazione e inserimento lavorativo attraverso azioni integrate di orientamento, formazione e stage pianificati con Progetti Individuali. Tali percorsi vengono

realizzati a valere su bandi Regionali e in collaborazione con Veneto Lavoro, o con contributi di altri Enti (es. Caritas o Fondazione Cariverona).

### A favore di altri cittadini

La formazione per adulti è erogata a cittadini disoccupati, inoccupati e occupati; viene progettata su bandi regionali, avvalendosi delle forme previste dalle Politiche Attive del Lavoro, che consentono di attivare percorsi di formazione, orientamento, coaching, counselling e ricerca attiva del lavoro a soggetti che desiderano riqualificarsi e sviluppare o consolidare competenze in relazione al proprio progetto professionale e lavorativo. Negli anni l'Organismo di Formazione ha gestito numerosi corsi per la formazione di figure professionali in ambito Socio-Sanitario (corso a qualifica per Operatore Socio Sanitario), nel settore del turismo, della cura del verde e dell'ambiente, delle pulizie, e dei servizi in generale.

### Servizi al Lavoro Accreditato da Regione Veneto

Codice accreditamento L019

Dal 2010 il Ce.I.S. è accreditato come Servizio al Lavoro, eroga attività nell'ambito dell'orientamento e ricerca attiva del lavoro, come:

- Bilancio e analisi delle competenze
- Stesura Curriculum Vitae
- Counselling e/o Coaching per la ricerca attiva del lavoro
- Informazione e Formazione per il Mercato del Lavoro
- Attivazione e gestione di tirocini di inserimento/reinserimento lavorativo
- Ricerca attiva del lavoro
- Incontro Domanda-Offerta
- Attivazione di tirocini curriculari e tirocini di inserimento/reinserimento lavorativo.

Il Servizio al Lavoro Accreditato, attraverso la professionalità degli Operatori del mercato del lavoro (OMLI) si rivolge a:

- Disoccupati
- Inoccupati
- Occupati che vogliono rivedere il proprio profilo personale o stanno maturando un progetto lavorativo diverso
- Aziende che vogliono analizzare le competenze del proprio personale al fine di ottimizzare i processi di lavoro o per la riorganizzazione interna

Qualora non sia possibile avvalersi di finanziamenti previsti da bandi regionali di riqualificazione o da altre tipologie di finanziamento, il servizio può essere erogato anche privatamente a quanti ne facciano richiesta concordando la partecipazione economica.

Per questa tipologia di servizio è stata elaborata una specifica carta dei servizi disponibile sul sito internet [www.ceisbelluno.org/servizi-per-il-lavoro/](http://www.ceisbelluno.org/servizi-per-il-lavoro/)

### Ufficio Qualità, Autorizzazione e Accreditamento

L'Ufficio Qualità si occupa di:

- Predisporre le pratiche e gestire la documentazione relativa ai provvedimenti di Autorizzazione all'esercizio e di Accreditamento Istituzionale dei Servizi Residenziali di Ce.I.S. (L.R. 22/02 e s.m.i.)
- Gestire la stipula e i rinnovi delle Convenzioni con il Servizio Pubblico
- Monitorare e verificare la corretta applicazione del Sistema Gestione Qualità aziendale, presidiando l'applicazione dei requisiti e delle normative di settore
- Raccogliere ed elaborare i dati annuali dell'attività di Ce.I.S.

- Individuare, in collaborazione con la Direzione Generale, i bisogni formativi del personale per la stesura del Piano Annuale Formativo e organizzare gli interventi formativi
- Raccogliere e gestire i reclami di clienti (Utenti, Ser.D, Allievi e chiunque fruisca di un servizio) e stakeholder.

### L'Ufficio Stampa

Si occupa dei comunicati stampa relativi a notizie riguardanti le attività del Ce.I.S. e a esso collegate. Redige materiale pubblicitario per diffondere notizie o iniziative promosse dal Ce.I.S. Pubblica il periodico "Passaparola". A necessità produce opuscoli, brochure o libri, a seguito di realizzazione di attività di interesse sociale.

### Le comunicazioni istituzionali

Presso il Centro Studi vengono gestite le comunicazioni con e verso le Pubbliche Amministrazioni (Regione Veneto, Prefettura, ISTAT, Ulss, Uffici Giudiziari), relative alle attività istituzionali del Ce.I.S.

Ce.I.S. partecipa inoltre a numerosi tavoli di lavoro istituzionali: Piani di Zona, Ambiti Territoriali Sociali, reti locali e regionali.

## Le Cooperative Sociali e la Fondazione Progetto Uomo

### Cooperativa Sociale Mani Intrecciate (Co.So.M.I.)

Cooperativa Sociale di tipo B per l'inserimento lavorativo di soggetti svantaggiati. Nasce per volere del Ce.I.S. con la finalità di attivare percorsi di inserimento/reinserimento lavorativo per gli utenti delle Comunità del Centro, inserisce anche utenti provenienti da altri Servizi (es. SIL)

Le attività della Cooperativa sono:

- Coltivazione di orti e produzione di ortaggi
- Cura del verde e di spazi boschivi
- Piccole manutenzioni edili principalmente per le strutture del Ce.I.S.
- Gestione di attività di ristorazione, bar e alberghiera.

### Cooperativa Sociale Integra

Cooperativa Sociale a scopo plurimo (A e B), opera sia per l'inserimento lavorativo di soggetti svantaggiati, che nella gestione di servizi. Nasce per volere del Ce.I.S. ha la finalità di gestire servizi a favore di persone in difficoltà e disagio, con particolare attenzione all'integrazione di persone extracomunitarie.

Le attività di Integra Cooperativa Sociale sono:

- Servizi di pulizie
- Raccolta indumenti usati nei territori delle Diocesi di Belluno- Feltre e Vittorio Veneto
- Servizi di accoglienza e ospitalità per migranti richiedenti asilo
- Centro cottura e servizio catering per i Centri di Accoglienza Migranti
- Svuotamento appartamenti e piccoli traslochi

### La Fondazione Progetto Uomo

La Fondazione Progetto Uomo, nasce per volere del Ce.I.S. con la finalità di organizzare corsi e attività formative per insegnanti, psicologi e operatori che lavorano in ambito scolastico, terapeutico e sociale.

Le attività della Fondazione sono:

- Corsi di Alta Formazione
- Organizzazione di attività e gruppi di Bonding Psychotherapy

- Partecipazione e gestione di progetti in ambito sociale rivolti al territorio

## Meccanismi di trasparenza e tutela degli utenti - Gestione dei reclami

In caso di disservizio o malfunzionamento o insoddisfazione del servizio è possibile rivolgere il proprio reclamo all'Ufficio Qualità. I reclami possono pervenire dagli Enti invianti, dagli utenti, dagli allievi dei corsi, dai volontari o da altri stakeholder. I reclami vanno rivolti al Responsabile Qualità, il quale provvederà a identificare qual è il servizio a cui va comunicata la segnalazione. Entro 30 giorni chi ha esposto il reclamo riceverà una risposta ovvero verrà contattato per ulteriori approfondimenti.

Il reclamo va fatto inviando una mail, indirizzata al Responsabile Qualità a: [info@ceisbelluno.org](mailto:info@ceisbelluno.org)

Oltre al sistema di gestione dei reclami, è attivo presso Ce.I.S. un sistema di rilevazione della soddisfazione del proprio sistema cliente (corsisti, utenti, famiglie, enti invianti) attraverso la somministrazione di questionari di gradimento e valutazione dei servizi. Gli esiti di tale rilevazione sono oggetto di analisi e riesame della Direzione al fine di pianificare azioni di miglioramento dei servizi offerti.

### Responsabilità Amministrativa e Organismo di Vigilanza

Il Ce.I.S. ha adottato il Modello Organizzativo 231/01 sulla Responsabilità Amministrativa da reato. L'Organismo di Vigilanza, insediato dal 2016, riceve le segnalazioni di illeciti o irregolarità attraverso un canale di segnalazione indipendente e certificato dotato di un apposito indirizzo per la raccolta e la gestione delle segnalazioni: <https://ethicpoint.eu/ceis-belluno/>

Il canale adottato consente di segnalare qualsiasi violazione prevista dal Decreto 24 del 2023 e dalle procedure aziendali da parte di tutti gli stakeholder, interni ed esterni, garantendo una comunicazione efficace e riservata.

### Recapiti

Ufficio	Telefono	e-mail
Presidenza – Via Rugo, 21 – 32100 Belluno	0437 292561	<a href="mailto:gigetto@ceisbelluno.org">gigetto@ceisbelluno.org</a>
Responsabile Inserimenti Utenti	349 4927492	
Centro Studi, Organismo di Formazione e Servizi al Lavoro – Via Rugo, 21 – 32100 Belluno	0437 950895	<a href="mailto:info@ceisbelluno.org">info@ceisbelluno.org</a>
Sede Legale e Amministrativa – Via Rugo, 21 – 32100 Belluno	0437 950895	<a href="mailto:amministra@ceisbelluno.org">amministra@ceisbelluno.org</a>