

CASA LUCE SUL MONTE  
**COMUNITÀ  
TERAPEUTICA**  
VERSO NUOVI ORIZZONTI

**CARTA DEI SERVIZI  
2019**



Nuovi Orizzonti  
eGioiasia!

## LA CARTA DEI SERVIZI:

- ✓ E' uno strumento con il quale l'Associazione Trentina Insieme Verso Nuovi Orizzonti ODV attua i principi di informazione e trasparenza rendendoli accessibili alla popolazione.
- ✓ Garantisce il rispetto dei diritti di uguaglianza, di equità e di tutela della persona.
- ✓ Fornisce informazioni sulle strutture e sui servizi dell'Associazione Trentina Insieme Verso Nuovi Orizzonti Odv, in particolar modo riguardo la Comunità Terapeutica "Verso Nuovi Orizzonti".
- ✓ Viene aggiornata annualmente.

**SOMMARIO**

<b>LA STORIA DI NUOVI ORIZZONTI</b>	<b>5</b>
La mission	6
I destinatari	7
<b>L' ASSOCIAZIONE TRENTINA INSIEME VERSO NUOVI ORIZZONTI ODV</b>	<b>8</b>
Le sedi	8
Le attività di fundraising	10
<b>LA COMUNITÀ TERAPEUTICA VERSO NUOVI ORIZZONTI</b>	<b>11</b>
Il servizio	11
La vision	12
La mission	13
La struttura	13
Gli orari e le modalità di accesso	14
L'équipe professionale	14
Il Progetto Terapeutico Individualizzato (PTI)	15
La tipologia di utenza (Criteri di appropriatezza)	16
Le modalità di ingresso e i tempi d'attesa	18
La durata del progetto	19
I moduli	20
Le fasi e le aree di intervento	20
Le condizioni per l'utente	24
Partecipazione degli utenti alla vita comunitaria	25
Giornata tipo	25
Definizione e la verifica del trattamento	26
Strumenti terapeutici e le attività svolte	27
Servizi per l'utente	30
Modalità di dimissione e/ o trasferimento	32

Reinserimento e follow up	32
Rapporti con le famiglie	34
Rapporti con il territorio	34
Gli standard	35
<b>MODALITÀ DI INFORMAZIONE DEGLI UTENTI E DI DIFFUSIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI</b>	<b>37</b>
<b>IL MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ</b>	<b>37</b>
<b>SUGGERIMENTI E RECLAMI</b>	<b>37</b>
<b>CONTATTI E INDICAZIONI STRADALI</b>	<b>38</b>

## LA STORIA DI NUOVI ORIZZONTI

L'avventura di Nuovi Orizzonti inizia nel 1991 quando Chiara Amirante, giovane donna impegnata nel sociale, decide di recarsi di notte alla Stazione Termini di Roma per incontrare il cosiddetto "popolo della notte", giovani che avendo fatto della strada la loro casa vivevano in situazioni di grave disagio (droga, alcol, prostituzione, criminalità, emarginazione, ecc...) e che di notte cercavano rifugio nei sotterranei di Termini. Dopo due anni di frequentazione assidua della stazione, Chiara decide che non può limitarsi ad ascoltare ma che è necessario fare



molto di più. Nel 1993 apre uno sportello di segretariato sociale all'interno della Stazione Termini e nel 1994 avvia la prima comunità di accoglienza "Nuovi Orizzonti" nella periferia di Roma. Chiara aveva intuito che il vero problema delle persone incontrate in strada non era solo la dipendenza da sostanze, il disagio sociale o il vissuto di sofferenza (spesso determinato da situazioni familiari difficili) ma soprattutto la mancanza di una risposta efficace e profonda al senso della propria vita. Per questo, attraverso lo strumento della Comunità, Chiara elabora un innovativo **percorso pedagogico-riabilitativo**, proponendo alle persone accolte uno specifico programma **di ricostruzione integrale della persona che unisce la dimensione psicologica a quella umana e spirituale**. Da quella prima comunità ben presto si sono moltiplicati i centri, sia in Italia che all'estero.

### La mission

Nuovi Orizzonti si pone l'obiettivo di intervenire in tutti gli ambiti del disagio e dell'emarginazione sociale, realizzando azioni di solidarietà, accompagnamento e sostegno.

Propone inoltre i valori della solidarietà, della cooperazione e della spiritualità come elementi essenziali per una piena realizzazione della persona.

Nell'associazione convivono e si intrecciano molteplici attività e numerose iniziative che si articolano in:

#### Centri:

- Centri di accoglienza
- Centri di ascolto
- Centri di prevenzione e formazione al volontariato
- Famiglie aperte all'accoglienza

#### Are di servizio:

- Prevenzione e sensibilizzazione
- Comunicazione e collaborazione con i mass media
- Accoglienza, sostegno e Orientamento
- Formazione, promozione della cultura, editoria
- Servizi sociali e cooperazione internazionale
- Economia e lavoro
- Spiritualità

## I destinatari

All'Ente possono rivolgersi:

- ✓ coloro che vogliono intraprendere un percorso di crescita umana e spirituale;
- ✓ coloro che vivono una situazione di disagio o che hanno problemi correlati alle dipendenze per compiere un programma pedagogico-riabilitativo;
- ✓ i singoli cittadini, gli enti pubblici e privati (i comuni, le parrocchie, le associazioni, gli istituti scolastici, gli studi legali) ed i familiari di persone in difficoltà che necessitano di informazioni e consulenze sul tema delle dipendenze o per interventi di sensibilizzazione e prevenzione sui comportamenti a rischio e di promozione del benessere.



## L' ASSOCIAZIONE TRENTINA INSIEME VERSO NUOVI ORIZZONTI ODV

Nel 2006 Chiara Amirante incarica due membri del Consiglio Centrale, Alessandra Cipollone e Mirko Buldrini, di rispondere alle molteplici richieste di aiuto provenienti dal nord Italia: Nuovi Orizzonti approda così anche in Trentino e nasce l'Associazione Trentina Nuovi Orizzonti Onlus, divenuta nel 2019 Associazione Trentina Insieme Verso Nuovi Orizzonti ODV.

- ✓ Nel 2007 viene aperto, presso l'ex colonia del Centro Italiano Femminile a Bellaria di Cei – Villalagarina (TN), il primo Centro di formazione e prevenzione denominato Casa Luce sul Monte, divenuto successivamente COMUNITÀ TERAPEUTICA “VERSO NUOVI ORIZZONTI”.
- ✓ Nel 2012 i Frati francescani di Trento offrono all'Associazione, in comodato gratuito, parte del Convento di San Bernardino: nasce il Centro polifunzionale “KAIRE”.
- ✓ Nel 2015 apre la terza sede operativa “CASA RUAH” a Levico Terme (TN) in comodato gratuito dalla Congregazione Figlie della Chiesa ed oggi è un centro di accoglienza femminile.
- ✓ Nel 2017 nasce l'IMPRESA SOCIALE KAIRE S.R.L. per accompagnare e sostenere le persone che hanno svolto un percorso terapeutico riabilitativo nella delicata fase del reinserimento socio-lavorativo.

### Le nostre sedi

**CASA LUCE SUL MONTE**, Bellaria di Cei, Villalagarina (TN).

La struttura ospita la Comunità terapeutica “Verso Nuovi Orizzonti” accreditata dall'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari per il trattamento del Disturbo da uso di sostanze.

**CENTRO KAIRE**, di Trento. È la sede legale dell'Associazione Trentina Insieme Verso Nuovi Orizzonti ODV e sede del Centro polifunzionale. Il Centro Kaire si articola in:

*Centro di ascolto e orientamento*: svolge funzione di informazione, orientamento e sostegno alla persona, con la possibilità di accedere a percorsi di supporto psicologico e psicoterapico all'interno del Centro o lo stesso indirizza la persona verso altri Servizi e/o Associazioni territoriali a seconda del bisogno e delle problematiche emerse nei colloqui.

*Comunità di reinserimento socio-lavorativo*: accoglie principalmente persone che hanno concluso con esito positivo il percorso terapeutico residenziale presso la Comunità Terapeutica "Verso Nuovi Orizzonti", ma anche provenienti da strutture residenziali del territorio (comunità terapeutiche, comunità socio-assistenziali) che necessitano di sostegno e accompagnamento per completare un progetto di ricostruzione dell'autonomia personale, sociale e lavorativa.

*Sala Polifunzionale*: è destinata in via prioritaria ad attività socialmente significative di aggregazione giovanile con finalità di prevenire il disagio sociale e di integrazione sociale (work-shop, concerti e spettacoli musicali, teatro, danza, animazioni) e a meeting e convegni per gruppi, incontri istituzionali, eventi di vario genere. Il salone può essere utilizzato da altre associazioni, comitati ed enti pubblici che necessitano di un luogo dove organizzare i propri eventi in centro città.

*Foresteria*: nel 2019 si sono conclusi i lavori di ristrutturazione di un'ala del convento e sono state ricavate alcune stanze doppie con bagno disponibili per gruppi, singoli o famiglie che necessitano di un appoggio in città, che partecipano ad incontri formativi o eventi presso il Centro Kaire o che desiderano semplicemente prendersi un tempo di stacco e di vacanza.

**CASA RUAH**, a Levico Terme (TN).

È un Centro convenzionato con il Servizio di Accoglienza Straordinaria della Provincia di Trento, per donne e madri con bambino richiedenti protezione internazionale, con alcuni posti riservati alle potenziali vittime di tratta all'interno di un progetto denominato "Progetto Alba".

I servizi offerti nelle nostre strutture sono gratuiti per i destinatari poiché il sostegno finanziario proviene dalle pubbliche istituzioni (convenzioni con le Asl, progetti finanziati, ecc...), da libere donazioni di enti religiosi, civili o di privati cittadini, per sostenere le nostre molteplici iniziative.

### **Le nostre attività di fundraising**

Presso il Centro polifunzionale "Kaire" è presente:

*Impresa Sociale Kaire s.r.l.*: è un'opportunità di reinserimento lavorativo per persone che avendo concluso il programma terapeutico residenziale possono ricostruirsi una propria autonomia attraverso servizi di catering e banqueting.

*Charity shop "E gioia sia"*: è un negozio dell'usato con finalità di beneficenza ed è gestito dai volontari dell'Associazione. Il ricavato va interamente all'Associazione Trentina Insieme Verso Nuovi Orizzonti ODV, che li utilizza per sostenere le proprie attività.

## LA COMUNITÀ TERAPEUTICA VERSO NUOVI ORIZZONTI

### Il servizio

La Comunità è identificata dai Livelli Essenziali Assistenziali (LEA) provinciali come un servizio socio-sanitario residenziale.

- ✓ Nel 2010 ha ottenuto l'autorizzazione al funzionamento.
- ✓ Nel 2012 ha ottenuto l'accreditamento sanitario dalla Provincia Autonoma di Trento, Assessorato alla Salute e Solidarietà Sociale, Dipartimento Salute e Solidarietà Sociale, per 10 posti letto.
- ✓ Nel 2016 ha ottenuto l'accreditamento istituzionale per la funzione residenziale di assistenza alle persone dipendenti da sostanze di abuso per un totale di 18 posti letto, di cui 14 dedicati a persone in carico ai Servizi per le Dipendenze della Provincia Autonoma di Trento e 4 per pazienti in carico a Servizi extra provinciali.



## La vision

### Il nostro approccio:

#### una visione integrata delle dimensioni fisica, psichica e spirituale

La Comunità Terapeutica Verso Nuovi Orizzonti intende prendersi cura della persona nella sua globalità, nelle dimensioni fisica, psichica e spirituale e propone, parallelamente al recupero della salute fisica, un percorso psicologico esistenzialista<sup>1</sup> che stimola l'individuo a riconoscere il vero sé e a liberarsi dai comportamenti limitanti e devianti, sostituendoli con atteggiamenti potenzianti, anche attraverso l'apertura al trascendente, al concetto di Amore e ad un'esperienza di accoglienza e di famiglia. Questa vision si declina in un percorso riabilitativo, articolato in moduli della durata massima di 24 mesi residenziali ed in un successivo accompagnamento al reinserimento sociale.

---

<sup>1</sup> A partire dalla visione dell'uomo sottesa alle varie scuole psicologiche e attraverso il dialogo interdisciplinare tra scienze umane, filosofia e teologia, abbiamo elaborato una visione globale della persona che coinvolge e mette in relazione le sue tre dimensioni: fisica, psichica e spirituale. Facciamo nostro, pertanto, un modello integrato, che pur trovando il suo fondamento nel filone della psicologia umanistico - esistenziale, promuove una formazione umana, rispettosa delle leggi psicologiche dello sviluppo umano, aperta alla trascendenza, attenta ai contributi della comunità scientifica, in dialogo con la cultura contemporanea.

La nostra convinzione circa la visione dell'uomo, il suo processo di crescita o il fallimento del suo progetto di vita si può riassumere nelle seguenti affermazioni: tutto ciò che concerne l'uomo, la sua crescita e la sua autorealizzazione ha a che fare con l'innato bisogno di amare e di essere amato; bisogno che, qualora venisse frustrato, diventa fonte di malessere e origine di problemi psicologici che possono porre a rischio la propria autorealizzazione. La realizzazione di potenzialità e dei propri talenti si compie attraverso un processo di conoscenza di se stessi che permette il contatto con il proprio Sé autentico. I percorsi relativi alla "conoscenza di sé" trovano convergenza e stretta sintonia con i progetti di promozione del benessere nati dalle indicazioni dell'OMS (Fonte WHO, 1993, 1998), espressi dalle attività di *life skills*, di *peer education* e di educazione socio-affettiva.

### **La mission**

La Comunità Terapeutica Verso Nuovi Orizzonti si impegna a:

- ✓ Progettare ed erogare trattamenti terapeutici complessi per il recupero, il miglioramento ed il mantenimento della salute a favore di soggetti che presentano una condizione di dipendenza e di disagio sociale. Tali trattamenti hanno come obiettivo il raggiungimento di una soddisfacente riabilitazione psico-affettiva e spirituale della persona per tendere ad una reintegrazione di quest'ultima nel tessuto socio-lavorativo, mantenendo a proposito uno stile di vita equilibrato e sano.
- ✓ Pianificare e realizzare azioni volte alla prevenzione, sensibilizzazione ed informazione rispetto al fenomeno dell'uso e abuso delle sostanze, della ludopatia e delle dipendenze comportamentali per tutti gli interlocutori che si rivolgono alla struttura con richieste di aiuto generiche o per interventi all'in-terno di scuole, luoghi di aggregazione formale od informale (ad esempio associazioni, convegni od incontri a tema).

### **La struttura**

La Comunità Terapeutica è ubicata in un caratteristico stabile, distribuito su più livelli: un piano interrato con i magazzini e la lavanderia, un piano terra con la cucina, una sala da pranzo, il salone TV per le attività educative e ricreative e la segreteria, due piani superiori che, oltre ad essere adibiti a zona notte (dove ciascuna camera conta 3 posti con bagno annesso), includono la sala colloqui e l'infermeria. La parte esterna, rappresentata da un vasto parco, è utilizzata per l'attività sportiva, per il tempo libero e per i settori orto e giardino. La location esterna viene messa a disposizione anche per l'allestimento di eventi gestiti dall' Impresa Sociale Kaire s.r.l.

### **Gli orari e le modalità di accesso**

- ✓ La struttura è aperta 365 giorni all'anno, con la presenza di almeno due operatori 24 ore su 24.
- ✓ La segreteria è attiva dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 19.00; successivamente è attivo un servizio di segreteria telefonica.
- ✓ Nel caso di urgenze è possibile inviare una mail all'indirizzo: [nuoviorizzonti.tn@gmail.com](mailto:nuoviorizzonti.tn@gmail.com) per essere ricontattati.
- ✓ L'accesso al servizio per fini informativi avviene solo previo appuntamento.

### **L'équipe professionale**

Il personale è composto da un'équipe multidisciplinare di professionisti e operatori qualificati con diversi titoli e diverse esperienze nel campo della cura e della riabilitazione delle dipendenze.

All'équipe terapeutica viene garantita a cadenza regolare una formazione interna, una supervisione esterna e dei corsi specifici a seconda delle esigenze rilevate dalla Direzione. Il Servizio si avvale inoltre del contributo di una psichiatra del Ser.D. con incarico specifico di seguire i pazienti inseriti in progetti terapeutici residenziali e di collaboratori esterni (come un medico di medicina generale, un medico psichiatra e infermieri professionali) per garantire la cura e l'assistenza della persona in ogni fase del proprio trattamento terapeutico.

✓ 1 Direttore del Servizio e Responsabile di Programma
✓ 1 Direttore Sanitario e Psicoterapeuta
✓ 1 Responsabile Organizzativo
✓ 1 Medico psichiatra del Ser.D. di Trento ed 1 consulente esterno
✓ 1 Medico internista
✓ 2 Infermieri
✓ 2 Educatori e 1 TeRP
✓ 1 Assistente Sociale
✓ 6 Operatori e istruttori di ergoterapia
✓ 1 Assistente Spirituale
✓ 1 Consulente Psicoterapeuta addetto alla supervisione

### **Il Progetto Terapeutico Individualizzato**

Il programma pedagogico-riabilitativo della Comunità Terapeutica “Verso Nuovi Orizzonti” è parte di una più ampia proposta formativa dell’Associazione nazionale di Nuovi Orizzonti impegnata nel promuovere percorsi di conoscenza di sé e di sviluppo personale; a ciò si aggiunge la presa in carico di un’utenza con un disturbo da uso e abuso di sostanze che utilizza come strumento di intervento privilegiato dalla Comunità è il [progetto terapeutico-riabilitativo individualizzato \(PTI\)](#), il quale ha come obiettivi principali:

- ✓ il miglioramento della qualità di vita, della salute fisica e psicologica attraverso l’acquisizione di strumenti psico-educativi funzionali ad affrontare e risolvere il problema della dipendenza;
- ✓ il ripristino delle capacità di integrazione sociale attraverso la crescita nella responsabilità e nelle competenze relazionali;

- ✓ l'acquisizione di una sana autostima e riscoperta delle proprie potenzialità tramite una corretta scala di valori esistenziali;
- ✓ lo sviluppo di un sé autentico, autonomo e progettuale tramite la maturazione della capacità di scelta, di giudizio, di dialogo e di confronto nella verità.

Coerentemente a ciò viene offerto un percorso volto alla cura della persona, con particolare attenzione alla relazione che lavora per modificare gli schemi cognitivo-comportamentali disfunzionali. Ciò avviene attraverso interventi multidisciplinari: l'uso di tecniche della psicologia e della pedagogia, tecniche educative e riabilitative, lo sport ed il lavoro creativo.

#### **La tipologia di utenza**

- ✓ La comunità dispone di 18 posti per persone di sesso maschile, di cui 14 riservati a persone in carico al Ser.D della Provincia Autonoma di Trento e 4 dedicati a persone seguite da Ser.D extra provinciali; pertanto l'ingresso è possibile solo su invio di tali servizi.
- ✓ La struttura accoglie persone sensibili ad un disturbo di uso e abuso della sostanza la cui persistenza del sintomo ha comunque una caratterizzazione clinica in grado di rispondere in modo positivo agli interventi proposti (v. tabella 1: Criteri di appropriatezza).
- ✓ Il servizio è aperto anche a coloro che sono sottoposti a restrizioni penali, in misura alternativa alla detenzione.
- ✓ In collegamento con i Servizi Sanitari è altresì data la disponibilità di accoglienza anche a persone con disagio psichico di lieve-media gravità con correlato disturbo da uso ed abuso di sostanze dove si riscontri un'autonomia limitata e capacità sociali compromesse tali da richiedere un intervento in un contesto protetto.

Tabella 1.

Criteri di appropriatezza	Rilevanza
1. Disturbo da uso di sostanze di varie gravità secondo i criteri del DSM V, con persistenza della sintomatologia correlata, come documentato nella valutazione diagnostica del medico del Ser.D,	15
<p>2. Gravi condizioni psico-fisiche documentate da una relazione del Servizio inviante, tali da escludere un efficace trattamento ambulatoriale dato dal Ser.D, come:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rischio di overdose, comprovato in anamnesi da recenti episodi di incapacità di gestione del craving.</li> <li>• Condotte a rischio, agiti autolesivi e/o antisociali.</li> <li>• Insorgenza di lacune nella cura di sé rispetto ai bisogni primari (alimentazione, sonno, igiene, ecc.).</li> <li>• Presenza di un contesto socio-economico disfunzionale (assenza di occupazione lavorativa, situazione abitativa instabile o situazioni relazionali conflittuali).</li> </ul>	15
<p>3. Funzionamento psichico, secondo una valutazione multi dimensionale svolta dal servizio inviante (Psichiatra, Psicologo), caratterizzato da:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• una possibile remissione e/o stabilizzazione del quadro sintomatologico a breve-medio termine.</li> <li>• assenza di franca acuzia psicotica come documentato dalla valutazione complessiva e dai risultati <i>dell'assessment</i> psichiatrico e psicologico del servizio inviante.</li> </ul>	15
4. Coerenza ed adeguatezza tra gli obiettivi terapeutici, il funzionamento proprio dell'utente ed il programma nonché la <i>mission</i> , specifici della Comunità.	15
5. Conoscenza e firma, da parte dell'utente, del regolamento e della tipologia di trattamento comunitario erogato.	30
TOTALE	100

### **Le modalità di ingresso e tempi di attesa**

L'ingresso in Comunità può avvenire in due modi:

1. Tramite invio da parte del Ser.D, che per la Provincia Autonoma di Trento significa una valutazione da parte dell'Unità Valutativa Multidisciplinare (U.V.M.) precedente l'ingresso. L'UVM è composta da operatori della comunità, Ser.D., dal medico di medicina generale e dagli altri servizi della rete coinvolta, come per esempio il Servizio Alcologia, il Servizio sociale territoriale, il Centro di Salute Mentale e il UEPE ove.
2. Autonomamente o su invio di altri centri dell'Associazione.

**Nel primo caso** la procedura prevede:

- ✓ la formulazione di una richiesta da parte del Ser.D, alla Direzione, per cui la struttura garantisce la disponibilità ad una valutazione congiunta ed un primo appuntamento entro 7 giorni dall'arrivo della domanda, compatibilmente con la disponibilità del Ser.D.;
- ✓ dei colloqui preliminari con l'interessato (solitamente presso i Servizi ma in alcuni casi anche presso la Comunità) finalizzati a valutare la corrispondenza della persona ai criteri di appropriatezza e la motivazione della stessa rispetto a quanto esplicitatogli;
- ✓ la convocazione di una U.V.M. dove viene condivisa la decisione dell'inserimento, gli obiettivi e i tempi.

La data di ingresso viene concordata con i Servizi invianti sulla base delle esigenze della persona e tenendo conto di eventuali vincoli giudiziari, familiari e sociali e di eventuali terapie e/o cure mediche in atto che può essere opportuno vengano concluse prima dell'ingresso. Se non vi sono posti disponibili la persona verrà inserita all'interno della lista d'attesa, gestita dal Ser.D. Viene però garantita, sull'urgenza, l'accoglienza di casi rientranti nei criteri di gravità prestabiliti dalla Direzione.

Nel secondo caso, invece, laddove non vi sia un servizio inviante, la persona può inoltrare una richiesta autonomamente ed accedere al percorso terapeutico previa valutazione da parte dell'equipe terapeutica

Documenti necessari per l'ingresso (se posseduti)

- ✓ Documento di identità
- ✓ Tessera sanitaria formato europeo
- ✓ Certificato di tossicodipendenza ed esenzione ticket 014
- ✓ Eventuale piano terapeutico-farmacologico controfirmato dal medico prescrivente
- ✓ Breve relazione clinica e sociale del Servizio inviante
- ✓ Informazioni sanitarie generali (come esami ematochimici di routine) e specifiche per patologie correlate (elettrocardiogramma e radiografia al torace, epatite, diabete, ...).

### La durata del progetto

Il Progetto Terapeutico Individualizzato (PTI) è residenziale di durata massima di 24 mesi. Nello specifico, la durata è concordata congiuntamente dall'equipe professionale e dal Servizio inviante con l'utente e varia sulla base delle valutazioni iniziali ed in itinere rispetto alle condizioni ed ai bisogni specifici rilevati.



## **I moduli**

Il Progetto Terapeutico Individualizzato, successivamente a valutazioni di appropriatezza condivise, prevede l'attivazione di uno specifico modulo individuato tra quelli attivabili all'interno della Comunità Terapeutica.

Di seguito vengono citati i moduli previsti e si rimanda al Manuale del processo di trattamento maggiori specifiche:

1. **Modulo Giovani**
2. **Modulo Doppia Diagnosi**
3. **Modulo pedagogico riabilitativo**
4. **Modulo alcolisti.**

## **Le fasi e le aree di intervento**

Il PTI è suddiviso in tre fasi sottoscritte dall'utente e condivise costantemente con il Servizio Territoriale inviante per la sua attuazione e il relativo monitoraggio circa le condizioni psico-fisiche della persona in cura e riguardo gli obiettivi di lavoro.

Per ognuna delle fasi vi sono predefiniti gli obiettivi generali, gli obiettivi specifici e le prestazioni correlate (v. tabella 2) con possibilità di personalizzazione degli stessi sulla base *dell'assessment* multidisciplinare dell'area medica, dell'area psicologica e dell'area socio-educativa.

I° fase: <i>Accoglienza e inserimento</i>	
<b>Durata</b>	Max. 6 mesi
<b>Obiettivo generale</b>	Presa in carico, valutazione iniziale ed aggancio relazionale.
<b>Descrizione</b>	Questa fase è caratterizzata prevalentemente da un'attività di accoglienza e diagnosi funzionale in cui l'obiettivo principale è l'osservazione e la valutazione multidisciplinare della condizione di dipendenza e dei bisogni presentati dalla persona, nonché sulla creazione di un aggancio relazionale tra la persona e l'équipe curante. Si lavora sul distacco dal proprio ambiente disfunzionale, sull'interruzione dell'uso di sostanze psicotrope e sulla motivazione a intraprendere un serio lavoro terapeutico.
<b>Obiettivi specifici</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stabilizzazione dei sintomi e delle condizioni sociali e psico-fisiche;</li> <li>• Controllo del <i>craving</i> in ambiente protetto;</li> <li>• Supporto nell'adesione al piano farmacologico concordato con il Servizio ambulatoriale curante (Ser.D, Serv. Alcolologia, CSM);</li> <li>• Ridefinizione dei ritmi biologici e delle regole di convivenza</li> <li>• Allontanamento dall'ambiente problematico in cui insiste la dipendenza;</li> <li>• Definizione condivisa del progetto terapeutico.</li> </ul>
<b>Prestazioni</b>	Valutazioni di area: <ul style="list-style-type: none"> <li>• medica: visite e colloqui con il MMG e lo psichiatra, eventualmente in collegamento con le branche specialistiche di confine; assistenza infermieristica;</li> <li>• psicologica: colloqui con lo psicologo e somministrazione test diagnostici;</li> <li>• socio-educativa: colloqui di conoscenza con gli operatori, valutazione sociale, somministrazione ASI. Supporto nella gestione delle problematiche legali e nei rapporti con i Servizi della rete.</li> </ul>

II° fase: <i>Intensità di trattamento</i>	
<b>Durata</b>	Max. 15 mesi
<b>Obiettivo generale</b>	Induzione al cambiamento
<b>Descrizione</b>	<p>Viene strutturato un progetto con obiettivi a medio ed a lungo termine, rivalutati a intervalli di tre mesi, con il fine di monitorare il cambiamento. Vengono proposte esercitazioni psico-educazionali e viene offerto un supporto psicologico individuale e di gruppo (seminari formativi per facilitare l'acquisizione di valori etici e spirituali), verifiche di assunzione di responsabilità, sostegno nella ricostruzione di relazioni interpersonali significative e stabili in ambito familiare e sociale.</p> <p>Si mantiene inoltre il rapporto con i propri legali.</p>
<b>Obiettivi specifici</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Approfondimento del funzionamento della persona;</li> <li>• Potenziamento delle risorse e delle competenze (<i>life-skills</i>): capacità organizzativa, capacità di prendersi cura di sé e degli altri, capacità di verbalizzare i propri vissuti e di confrontarsi circa i valori proposti dalla comunità;</li> <li>• Rafforzamento della motivazione al cambiamento: conoscenza di sé della propria storia personale, familiare, affettiva e della funzione della dipendenza;</li> <li>• Apprendimento di nuove forme per affrontare il disagio e la frustrazione;</li> <li>• Ridefinizione del progetto terapeutico.</li> </ul>

<b>Prestazioni</b>	<p>Rivalutazioni di area:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• medica: visite e colloqui con il MMG e lo psichiatra; assistenza infermieristica;</li> <li>• psicologica: colloqui con lo psicologo e somministrazione di test e retest diagnostici;</li> <li>• socio-educativa: colloqui di sostegno con gli operatori, retest ASI; supporto nella relazione con la rete familiare; supporto nella gestione delle problematiche legali; supporto nei rapporti con i Servizi della rete; verifiche del raggiungimento degli obiettivi concordati.</li> </ul>
--------------------	---

III° fase: <i>Stabilità e Dimissioni</i>	
<b>Durata</b>	Max. 6 mesi
<b>Obiettivo generale</b>	Gestione e consolidamento del cambiamento
<b>Descrizione</b>	Viene verificato il raggiungimento degli obiettivi proposti, il consolidamento del cambiamento e si accompagna la persona gradualmente verso le dimissioni dalla struttura e l'avvio del percorso di reinserimento socio-lavorativo.
<b>Obiettivi specifici</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rafforzamento e consolidamento della consapevolezza, dello stile di vita e dei progetti sviluppati durante il percorso in comunità.</li> <li>• Verifica della capacità di mantenere la condizione di drug free e di fronteggiare le ricadute.</li> <li>• Miglioramento della qualità di vita ed intensificazione della rete dei servizi territoriali coinvolti.</li> <li>• Definizione di un progetto di graduale reinserimento socio-lavorativo.</li> </ul>
<b>Prestazioni</b>	<p>Rivalutazioni di area</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• medica: visite e colloquio con il MMG e lo psichiatra; assistenza infermieristica.</li> <li>• psicologica: colloqui con lo psicologo e somministrazione di retest diagnostici.</li> <li>• socio-educativa: colloqui di sostegno con gli operatori; verifica del raggiungimento degli obiettivi concordati; verifiche esterne; supporto nella ricerca lavorativa o in percorsi di qualificazione professionale e recupero anni scolastici; intensificazione della presa in carico dei Servizi territoriali coinvolti; dimissioni e relativi adempimenti.</li> </ul>

### **Le condizioni per l'utente**

L'utente si impegna a rispettare le norme della convivenza sociale ed il regolamento comunitario, ad esempio:

- ✓ Le uscite, nelle prime due fasi, si realizzano esclusivamente come attività comunitarie e sempre con l'accompagnamento dell'operatore.
- ✓ Per i primi sei mesi i contatti con i familiari e con gli esterni sono mediati dagli operatori ed avvengono inizialmente in forma epistolare; tuttavia, nel caso di figli, viene garantita la continuità della relazione con visite e/o telefonate, in accordo con il Servizio sociale attivo.  
I ragazzi non dispongono di propri telefoni cellulari o pc.
- ✓ La gestione del denaro personale è affidata all'operatore di riferimento che ne produce rendicontazione dettagliata; a carico dell'utente sono le spese relative a visite mediche specialistiche, l'acquisto di prodotti personali e di sigarette. Il numero massimo di sigarette al giorno è otto.

Le suddette condizioni rimangono tali se non modificate dalle successive:

- ✓ nella seconda fase, dopo 6 mesi dall'ingresso, sono previste le prime uscite di verifica dell'utente in compagnia della propria famiglia (da svolgere nell'arco di una giornata). Inoltre, è possibile riprendere i contatti telefonici settimanali con i familiari.
- ✓ nella terza fase sono previste giornate di uscita in famiglia in autonomia, come verifiche periodiche, della durata di più giorni in cui si può disporre del proprio telefono. Inoltre si è incaricati di piccole responsabilità nell'ambito dell'organizzazione delle attività comunitarie.

### **Partecipazione degli utenti alla vita comunitaria**

Ogni ospite è invitato a portare il proprio contributo in modo attivo, sia mediante un atteggiamento responsabile verso il proprio ed altrui percorso, sia attraverso proposte concrete in merito all'organizzazione della giornata e delle attività. Tali suggerimenti possono essere formulati al proprio operatore di riferimento e/o nella periodica riunione d'équipe sotto forma di richiesta scritta per esprimere proposte, problematiche, vissuti personali.

### **Giornata tipo**

- ✓ 6:45 sveglia, sistemazione degli ambienti e colazione
- ✓ 8:00 meditazione comunitaria del Vangelo
- ✓ 9:00 settori di ergoterapia e/o gruppi di fascia e/o attività sportiva
- ✓ 13:00 pranzo
- ✓ 13:30 tempo libero
- ✓ 14:00 Santo Rosario
- ✓ 14:30 settori di ergoterapia
- ✓ 17:15 pausa
- ✓ 17:30 tempo libero, lettura, riflessione e diario personale
- ✓ 19:00 Santa Messa
- ✓ 20:00 cena
- ✓ 21:00 cineforum / esame di coscienza / Lode
- ✓ 22:00/23:00 riposo



### **Definizione e verifica del trattamento**

All'ingresso nella Comunità la persona sottoscrive, da intendere come accettazione il Regolamento della Comunità; il Progetto Terapeutico Individualizzato (PTI) e l'Informativa per la tutela della Privacy e la liberatoria per la pubblicazione di foto e video.

Il paziente viene inserito nel gruppo di prima fascia ed affidato agli operatori di riferimento che lo presentano agli altri utenti accolti presso il servizio.

Entro 40 giorni dall'inserimento viene declinato e condiviso, con il ragazzo e con il Servizio inviante, il Progetto Terapeutico Individualizzato compilato negli obiettivi specifici per ciascun utente selezionati.

La verifica dell'andamento del PTI avviene attraverso un sistema di valutazione di esito che si avvale dell'utilizzo di alcuni indicatori clinici, che misurano gli obiettivi concordati nel PTI attraverso strumenti standardizzati (test, interviste e scale di valutazione). Essi vengono applicati a cadenza trimestrale e semestrale e i dati raccolti ed elaborati all'interno del [sistema di valutazione](#).

Gli indicatori attualmente impiegati sono i seguenti:

- ✓ Riduzione della sintomatologia associata alla dipendenza.
- ✓ Riduzione della sintomatologia di disagio psichico.
- ✓ Numero auto dimissioni rispetto al programma terapeutico.

L'esito delle valutazioni iniziali, intermedie e finali viene condiviso con il paziente per incrementare la propria consapevolezza sull'andamento del percorso e viene utilizzato per confrontare i risultati clinici con la percezione soggettiva di ciascuno.

## Strumenti terapeutici e le attività svolte

Strumenti	Descrizione
<b>Vita comunitaria</b>	Cura di sé, pulizia del proprio spazio e di quelli comuni, rispetto delle regole, educazione alla puntualità negli appuntamenti quotidiani, convivenza con i pari “socioterapia”, riunioni comunitarie (riunioni di casa o riunioni tecniche).
<b>Colloqui individuali e terapia psicologica</b>	Colloqui di orientamento, colloqui motivazionali, colloqui terapeutico educativi, colloqui comportamentali esperienziali e colloqui di sostegno psicologico, psicoterapia individuale.
<b>Ergoterapia e formazione al lavoro</b>	Il lavoro viene considerato nella sua valenza educativa e formativa. I settori lavorativi, in cui gli utenti si impegnano, riguardano sia la gestione sia la cura degli spazi personali e comunitari della casa (pulizie e manutenzione ordinaria, cucina, lavanderia, magazzini), sia attività finalizzate all’acquisizione di competenze professionali, sia lo sviluppo delle abilità personali e del potenziale creativo (ortoterapia, costruzione, giardinaggio, laboratori di artigianato).
<b>Gruppi Terapeutico-educativi</b>	<p>I gruppi educativi tra i pari sono finalizzati al rinforzo della motivazione al cambiamento, alla creazione di relazioni orientate all’auto mutuo aiuto ed all’arricchimento della comunicazione interna al gruppo dei residenti.</p> <p>I gruppi sono di tre tipi e vengono condotti dall’operatore di riferimento:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gruppi di condivisione</li> <li>• Gruppi di confronto</li> <li>• Gruppi di “conoscenza di sé” nei quali vengono proposte le tematiche del programma Nuovi Orizzonti sull’Arte di Amare.</li> </ul> <p>Mensilmente tutta la comunità partecipa, tramite contatto streaming, ad una giornata di formazione, organizzata dall’Associazione Nazionale, su tematiche riguardanti la crescita umana, la solidarietà e la spiritualità.</p>

**Diario personale**

È uno strumento narrativo, con funzione esternante e chiarificante, attraverso il quale si cerca di facilitare nella persona la capacità di comunicare i propri pensieri e le proprie emozioni nonché rappresenta lo stimolo per un'analisi autoriflessiva volta a monitorare i propri vissuti. L'utenza ha il compito di compilare il diario personale quotidianamente rispetto a temi indicati dagli operatori.

**Gruppi di approfondimento di spiritualità, tempi di preghiera personale e comunitaria**

Il programma Nuovi Orizzonti ritiene la dimensione spirituale della persona fondante per la ricerca di un senso rispetto alla propria vita. Nell'orario comunitario sono previsti tempi per la meditazione, la preghiera personale e comunitaria. La proposta trova le sue radici nella fede cattolica, ma rispetta e dà la possibilità di praticare il proprio credo religioso.

**Attività sportive**

Nella struttura è presente uno spazio attrezzato per la pallanuoto mentre per il calcio si usufruisce di altri impianti sportivi presenti del territorio. L'attività sportiva, individuale e di squadra, è parte integrante del programma ed ogni utente è messo nelle condizioni di poterla praticare a seconda dello stato di salute e delle attitudini personali.

**Attività ludico-ricreative**

Per la creazione di un clima di cooperazione e di armonia la comunità dà molta importanza ai momenti di aggregazione ed animazione (feste interne a tema, uscite sul territorio, cineforum, ecc) e alla partecipazione a workshop espressivi (canto, ballo, musica, pittura, teatro, ecc.). Queste attività hanno inoltre la valenza di proposta sana di divertimento, alternativa al modello consumistico predominante nella nostra società

**Tempo libero**

Nel corso della giornata è lasciato del tempo libero personale affinché ciascun utente impari a gestirlo autonomamente, a seconda dei propri desideri ed esigenze, nel rispetto delle regole comunitarie.

**Integrazione con  
il tessuto sociale e  
attività associative**

Gli incontri di socializzazione con l'esterno e la partecipazione alle attività proposte dai centri di formazione al volontariato internazionale dell'Associazione Nuovi Orizzonti sono un potente strumento di interazione e di crescita per i ragazzi partecipi al percorso comunitario. Tale obiettivo viene concretizzato attraverso l'adesione, se funzionale al percorso del ragazzo e volontaria, a progetti di prevenzione sulla dipendenza negli istituti scolastici presenti nel territorio. Alcune delle attività in cui si realizza questa interazione sono:

- workshop di formazione alla prevenzione;
- incontri di animazione e solidarietà, di interazione con i volontari, i collaboratori e gli amici dell'Associazione.

Gli utenti partecipano a tali attività solo se lo desiderano e se viene ritenuto utile e idoneo al percorso in atto.

### Servizi per l'utente



La persona che vive il percorso terapeutico della comunità Verso Nuovi Orizzonti vede garantita:

- ✓ L'accoglienza residenziale, un posto letto e pasti regolari.
- ✓ Le visite con il medico psichiatra per il monitoraggio della terapia e della salute psichica.
- ✓ Le visite mediche di medicina generale e di assistenza infermieristica circa le proprie condizioni generali di salute.
- ✓ Un trattamento psicologico con colloqui clinici e/o di sostegno.
- ✓ Un costante supporto socio-educativo e psico-educazionale, nonché gruppi educativi fra pari che condividono la stessa fase del percorso.
- ✓ Due operatori di riferimento da cui si è seguiti, ascoltati ed accompagnati. Essi forniscono al paziente informazioni complete, chiare e comprensibili rispetto all'andamento del proprio percorso terapeutico e rispetto ai possibili interventi ad esso funzionali.
- ✓ Una cartella personale cartacea in cui viene conservata tutta la documentazione personale, i test, le valutazioni diagnostiche e le valutazioni relative al PTI, nonché una cartella cartacea infermieristica con tutta la modulistica personale medico sanitaria.

- ✓ Una cartella clinica informatizzata compilata dai diversi professionisti nelle parti di loro competenza (dispositivo Ippocrate).
- ✓ Comunicazioni regolari con i Servizi Territoriali come i Servizi Sanitari, il Servizio Sociale e l'Ufficio di Esecuzione Penale Esterna.
- ✓ Un supporto nella gestione delle situazioni legali a proprio carico.
- ✓ Attività di ergoterapia, sportive e ricreative per la valorizzazione e l'esercizio dei propri talenti.
- ✓ La proposta di un percorso spirituale nel quale si dà spazio all'espressione della dimensione spirituale dell'uomo, nel rispetto del proprio credo, all'interno di un'esplicita proposta di ispirazione cristiana.
- ✓ Il sostegno alla famiglia di appartenenza attraverso gruppi periodici e colloqui.
- ✓ Un regolare monitoraggio per mezzo dell'équipe terapeutica che si riunisce settimanalmente per verificare l'andamento della comunità, per individuare le strategie di intervento ed affrontare eventuali problematiche.
- ✓ La tutela dei diritti fondamentali della persona e, in tutte le fasi del trattamento, l'esclusione di ogni forma di costrizione, garantendo la volontarietà del ragazzo alla permanenza nella struttura.
- ✓ Il sostegno in fase di reinserimento attraverso percorsi di reinserimento lavorativo, scolastico e sociale.

### **Modalità di dimissione e/o trasferimento**

La **dimissione** può avvenire:

1. Al raggiungimento degli obiettivi prefissati in ingresso ed in itinere, in accordo con il paziente e con il Servizio inviante ( Ser.D., Servizio Alcolologia ecc..).
2. In qualsiasi momento per recessione volontaria da parte del paziente.
3. Per gravi incompatibilità con la vita comunitaria (ad esempio nel caso in cui il paziente mostri comportamenti pericolosi per sé e/o per gli altri).

Il **trasferimento** in un'altra comunità o situazione abitativa avviene se favorevole al percorso riabilitativo e se concordato dall'equipe educativa con l'utente ed i referenti del Servizio inviante.

### **Reinserimento e il follow up**

Al termine del percorso in comunità l'equipe terapeutica valuta la possibilità di proporre un periodo di reinserimento negli appartamenti dell'Associazione Trentina Insieme Verso Nuovi Orizzonti ODV, nello specifico presso il *Centro Kaire* dove si garantisce la continuità del sostegno relazionale.

In questo Servizio si prevede una graduale autonomia dagli utenti rispetto agli operatori presenti al Centro anche rispetto all'organizzare ciascuno la propria giornata, nell'attività lavorativa e nel tempo libero, accordandosi però per partecipare agli appuntamenti collettivi presenti.

Il reinserimento sociale presume ancora:

✓ La possibilità di un percorso di qualificazione professionale e reinserimento lavorativo. Questo può avvenire come collaborazione presso le cooperative affiliate all'Associazione o attraverso la rete di contatti con le realtà territoriali (ad esempio negli ambiti di giardinaggio, viticoltura, falegnameria, edilizia, ristorazione ed organizzazione di eventi). In questo percorso la gestione economica vuole, previa progettualità e rendicontazione delle spese, è autonomia di ciascuno.

✓ Un percorso di qualificazione scolastica.

Nel caso in cui, invece, la persona preferisca proseguire il reinserimento rientrando nella propria famiglia di origine o attraverso altri progetti costruiti con la collaborazione del Servizio Sociale Territoriale, la Comunità rimane comunque disponibile per mantenere un sostegno relazionale attraverso incontri presso il Centro di ascolto del *Centro Kaire* o la partecipazione dell'interessato ai singoli eventi. Questa disponibilità ha anche il valore di follow up e di verifica della tenuta della persona in ambiente altro semi protetto.

### **Rapporti con le famiglie**

Si ritiene importante il coinvolgimento delle famiglie: sia ai fini di un buon esito del percorso dell'utente, sia come diritto di ogni persona a costruire e sviluppare buone relazioni familiari; pertanto:

- ✓ sono previsti interventi di accompagnamento per le famiglie degli utenti che necessitano di un sostegno e/o che desiderano intraprendere, parallelamente al parente in cura, un percorso di approfondimento del sistema familiare all'interno del quale si è generata la dipendenza. Inoltre, a cadenza quindicinale, viene proposto un gruppo di sostegno alle famiglie degli utenti e, su richiesta, eventuali colloqui personali.
- ✓ gli operatori di riferimento mantengono i contatti con i familiari con cui l'utente desidera condividere il proprio percorso;
- ✓ agli utenti con figli viene garantito e sostenuto l'esercizio della genitorialità: nel concreto viene favorita la possibilità di avere incontri e di partecipare responsabilmente alla vita dei figli.

### **Rapporti con il territorio**

Gli enti esterni al Servizio primariamente coinvolti nel programma terapeutico della persona sono:

- ✓ afferenti all'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari: il Ser.D, l'U.O. di Psicologia clinica, il Centro di Salute Mentale, il Servizio Alcologia, la Medicina generale e i presidi ospedalieri;
- ✓ sul territorio: i Comuni, le Comunità di Valle, le Associazioni di volontariato, le strutture del privato sociale per la residenzialità e per l'inserimento lavorativo, l'Agenzia del Lavoro, le Agenzie formative e gli istituti scolastici.

### Gli standard

AREA	STANDARD
<b>Calendario e orari</b>	Apertura 365 giorni l'anno, 24 ore su 24.
<b>Tempi di attesa e accesso</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Primo appuntamento entro 7 giorni dalla richiesta;</li> <li>– Risposta rispetto alla presa in carico entro 10 giorni dal primo colloquio;</li> <li>– Inserimento concordato sulla base delle esigenze della persona e della valutazione dei Servizi della rete;</li> <li>– Accoglienza sull'urgenza, garantita per casi valutati dalla Direzione.</li> </ul>
<b>Progetto individualizzato: definizione e verifica</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Viene definito entro il primo mese dall'ingresso;</li> <li>– Verifiche periodiche con i Servizi invianti tramite UVM e incontri di rete;</li> <li>– Valutazione semestrale del programma terapeutico.</li> </ul>
<b>Durata del progetto</b>	Viene garantito un progetto di durata massima di 24 mesi, eventualmente ridotto o prolungabile in base alle valutazioni dell'équipe con i Servizi e con l'utente.

**Servizi offerti e  
frequenza**

- Visita psichiatrica settimanale;
- Visita medica all'ingresso e in itinere;
- Sostegno psicologico;
- Percorsi psicoterapeutici individualizzati;
- Supporto educativo;
- Gruppi terapeutici;
- Attività sportiva;
- Incontri di rete periodici;
- Assistenza spirituale;
- Supporto nella gestione di problematiche legali.

NB: ogni servizio, oltre alla frequenza programmata, può essere attivato al bisogno, su richiesta del paziente o come valutazione dell'équipe interna.

**Gestione delle  
risorse umane**

- Formazione e supervisione interna;
- Formazione annuale, in linea con la programmazione del Ser.D.

**Rapporti con le  
famiglie**

- Gruppi di sostegno e condivisione mensili con possibilità di colloqui individuali;
- Visite mensili con il paziente, dopo i primi sei mesi di inserimento, salvo diversa valutazione dell'équipe terapeutica.

## LE MODALITÀ DI INFORMAZIONE DEGLI UTENTI E LA DIFFUSIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

Per garantire un'adeguata informazione a tutti coloro che si rivolgono ai Servizi gestiti dall'Associazione Trentina Insieme Verso Nuovi Orizzonti ODV questa **Carta dei Servizi** è resa reperibile in tutte le nostre sedi e viene consegnata direttamente agli utenti ed alle loro famiglie nei colloqui informativi. La Carta dei Servizi è inoltre consultabile sul nostro sito *trento.nuoviorizzonti.org*.

## IL MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ

La Comunità adotta un piano organizzativo volto al miglioramento continuo della qualità e finalizzato a promuovere la cultura della stessa. Tale piano permette la verifica continua dell'appropriatezza delle prestazioni erogate rispetto alle esigenze dell'utenza, favorendo il coinvolgimento del personale e applicando le linee guida della Comunità con le priorità esplicitate dai livelli istituzionali di competenza.

## SUGGERIMENTI E RECLAMI

Per la rilevazione della qualità percepita dall'utenza sono predisposti dei Questionari di soddisfazione a conclusione del percorso terapeutico. Per le valutazioni degli *stakeholders*, di disservizio o di malfunzionamento, o altresì per manifestare la propria soddisfazione rispetto alla relazione intercorsa con l'Associazione, è possibile rivolgere suggerimento o reclamo inviando una comunicazione all'indirizzo *nuoviorizzonti.tn@gmail.com* o tramite posta certificata *nuoviorizzonti.tn@pec.it* con indicato nell'oggetto "Riservato alla Direzione". Successivamente, effettuati i necessari approfondimenti con le strutture e gli operatori interessati dal reclamo, si fornirà risposta entro 30 giorni dalla ricezione del reclamo medesimo.

## CONTATTI E INDICAZIONI STRADALI

### Contatti

#### Sede legale

##### Associazione Trentina Insieme Verso Nuovi Orizzonti ODV

Via Venezia 10, 38121 - Trento

Tel. 0461- 261824

Cod. Fisc. 94031290227

E-mail: [kaire.tn@gmail.com](mailto:kaire.tn@gmail.com)

Pec: [nuoviorizzonti.tn@pec.it](mailto:nuoviorizzonti.tn@pec.it)

#### Sedi operative

##### Casa Luce sul Monte - Comunità Terapeutica Verso Nuovi Orizzonti

Via Roma 1 - Località Bellaria di Cei, 38060 - Villalagarina (TN)

Tel. e Fax 0464-800002

E-mail: [nuoviorizzonti.tn@gmail.com](mailto:nuoviorizzonti.tn@gmail.com)

Pec: [nuoviorizzonti.tn@pec.it](mailto:nuoviorizzonti.tn@pec.it)

#### Centro Kaire

Via Venezia 10, 38121 – Trento (TN)

Tel. 0461- 261824

E-mail: [kaire.tn@gmail.com](mailto:kaire.tn@gmail.com)

Pec: [nuoviorizzonti.tn@pec.it](mailto:nuoviorizzonti.tn@pec.it)

#### Casa Ruah

Via Tonelli 11, 38056 - Levico Terme (TN)

Tel. e Fax 0461-1707301

E-mail: [ruah.levico@gmail.com](mailto:ruah.levico@gmail.com)

**Indicazioni stradali**

Da **Trento città**: seguire le indicazioni fino al Comune di Aldeno, poi proseguire per il lago di Cei fino al cartello “Località Bellaria” ove si trova la segnaletica che indica la posizione della Comunità.

Da **Rovereto Stazione FS**: seguire le indicazioni per Villalagarina, proseguire per il lago di Cei, oltrepassare il lago in direzione Trento fino al cartello “Località Bellaria” ove si trova la segnaletica che indica la posizione della Comunità.

Dall’**Autostrada**: prendere l’Autostrada A22 Brennero-Modena, uscire al casello “Rovereto Nord”, seguire le indicazioni per Villalagarina, proseguire per il lago di Cei, oltrepassare il lago in direzione Trento fino al cartello “Località Bellaria” ove si trova la segnaletica che indica la posizione della Comunità.

**ASSOCIAZIONE TRENTINA INSIEME  
VERSO NUOVI ORIZZONTI ODV**

Sede legale: Via Venezia, 10 - 38121 Trento

Tel. 0461 – 261824

Codice Fiscale 94031290227

[nuoviorizzonti.tn@gmail.com](mailto:nuoviorizzonti.tn@gmail.com)

[nuoviorizzonti.tn@pec.it](mailto:nuoviorizzonti.tn@pec.it)