

**Comunità Papa Giovanni XXIII  
Cooperativa Sociale a.r.l.**



***CARTA dei SERVIZI***  
***Comunità Terapeutica “Regina della Speranza”***  
***Via Filippo da Levania 2, Comazzo (LO)***

**Informazioni sul Documento**

Data ultima versione: 05/09/2023

Versione: 1.6

# **INDICE**

<i>PRESENTAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI</i> .....	3
1. Generalità .....	3
<i>I PRINCIPI ISPIRATORI</i> .....	5
2. Premessa.....	5
3. Missione .....	5
4. Visione.....	6
<i>COME ACCEDERE</i> .....	8
<i>LA STRUTTURA</i> .....	10
<i>TUTELA DELLA PRIVACY E SICUREZZA</i> .....	22
<i>LA POLITICA PER LA QUALITA' DEL SERVIZIO</i> .....	23
5. Diritti e Doveri per i Pazienti.....	27
6. La garanzia del servizio e gli strumenti di tutela della persona .....	29
<i>VERIFICA DEI RISULTATI</i> .....	31
7. Il sistema di verifica.....	31
<i>AZIONI DI MIGLIORAMENTO</i> .....	33
8. Processi di miglioramento e gestione delle criticità.....	33

# **PRESENTAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI**

## **1. GENERALITÀ**

La Carta Dei Servizi rappresenta lo strumento mediante il quale la sede operativa, appartenente alla *Comunità Papa Giovanni XXIII Cooperativa Sociale a r.l.*, consente la conoscenza della propria strutturazione, organizzazione e modalità di proporre accoglienza ed assistenza alle persone bisognose di un sostegno per il recupero dalle dipendenze patologiche. Il fine della Carta dei Servizi è di costruire, mantenere, migliorare ed agevolare il rapporto tra la Comunità stessa e gli Enti pubblici preposti alla supervisione delle attività svolte, gli accolti e le loro famiglie e le persone che intendono valutarne la proposta.

Il presente documento illustra quindi i principi ispiratori, gli obiettivi, l'organizzazione territoriale ed i programmi in base ai quali la Comunità Papa Giovanni XXIII Cooperativa Sociale a r.l., mediante una concezione culturale che garantisca sia la trasparenza nell'erogazione dei servizi proposti, che la tutela dei diritti umani nella fruizione degli stessi, intende intervenire nel campo delle dipendenze patologiche.

<b>VERIFICA DELLA CARTA</b>	<b>COSTITUZIONE DELLA CARTA</b>
Questo documento è stato letto e verificato dai Coordinatori Generali Salina Giovanni, Scarponi Luca	Hanno partecipato alla stesura di questo documento: Neri Massimo – Ref. Qualità Equipe sede operativa
<b>APPROVAZIONE DELLA CARTA</b>	<b>SEDE OPERATIVA</b>
La presente Carta dei Servizi è stata approvata ed emessa da Wanda Ciuffoli Presidente della Comunità Papa Giovanni XXIII Cooperativa Sociale a r.l.	Comunità Terapeutica Regina della Speranza
Versione	Data
Vers.1.1	21/01/2008
	Prima emissione in Bozza

Revisioni successive	Data	Motivo delle Revisioni
Vers. 1.2	30/06/2017	Miglioramento
Vers. 1.3	26/11/2018	Miglioramento
Vers. 1.4	28/02/2020	Miglioramento
Vers. 1.5	17/07/2023	Miglioramento
Vers. 1.6	05/09/2023	Miglioramento

Riferimenti della Comunità Papa Giovanni XXIII Cooperativa Sociale a r.l.

- *Sede Legale: Via Valverde 10/B – 47923 Rimini*
- *Contatti telefonici: Tel. 0541/909700 – Fax 0541/909701*
- *Sito Web: <https://dipendenzepatologiche.apg23.org>*
- *Sede Operativa: Comunità Terapeutica Regina della Speranza- Comazzo (LO)*
- *Tel. e Fax:029061106*
- *[Mail: ct.reginadellasperanza@apg23.org](mailto:ct.reginadellasperanza@apg23.org)*

# ***I PRINCIPI ISPIRATORI***

## **2. PREMESSA**

Gli argomenti trattati all'interno del presente documento "*Carta dei Servizi*" sono stati strutturati in una logica di "percorso" che illustri al lettore le peculiarità della struttura nell'attuale organizzazione, nei suoi intenti, potenzialità e volontà evolutive proiettate al futuro.

- le motivazioni,
- l'attività svolta ed i programmi sostenuti,
- gli impegni per migliorarne l'efficienza e l'efficacia.

Il documento è strutturato in una suddivisione articolata in sezioni, ognuna delle quali contiene argomenti specifici con i relativi approfondimenti.

## **3. MISSIONE**

### ***STORIA E VALORI DELLA COMUNITÀ PAPA GIOVANNI XXIII***

Per comprendere la realtà della Sede Operativa Comunità Terapeutica Regina della Speranza, appartenente alla *COMUNITA' PAPA GIOVANNI XXIII Cooperativa Sociale a r.l.* bisogna necessariamente rifarsi all'*Associazione COMUNITA' PAPA GIOVANNI XXIII*. Nata dalla fede e dall'attività operosa del suo fondatore Don Oreste Benzi. L'Associazione è un Ente Ecclesiastico di Diritto Pontificio, giuridicamente sorto nel diritto canonico e riconosciuto nel diritto civile italiano con Decreto del Presidente della Repubblica. L'Associazione è l'Ente madre, a cui è necessario riferirsi per comprendere la genesi e l'evoluzione di tutte le ragioni sociali che da essa sono *promosse, sostenute e collegate*. Tutte le ragioni sociali nate dall'Associazione, sono poi collegate all'interno di un consorzio denominato *Consorzio Condividere Papa Giovanni XXIII*, proprio per sottolineare con forza la visione unitaria e il legame esistente tra tutte le ragioni sociali appartenenti al "*Gruppo Papa Giovanni*".

Ogni ragione sociale è autonoma legalmente e fiscalmente, al contempo, tutte si ispirano e rispondono ad un'unica visione d'insieme che ha la propria origine nell'Associazione Comunità Papa Giovanni XXIII.

## 4. VISIONE

Mossi dallo Spirito a seguire Gesù povero e servo, i membri della *Comunità Papa Giovanni XXIII*, per vocazione specifica, si impegnano a condividere direttamente la vita degli ultimi mettendo la propria vita con la loro vita, accettando di farsi liberare dal Signore attraverso loro.

Si vive la vocazione, in ogni ambito e stato di vita:

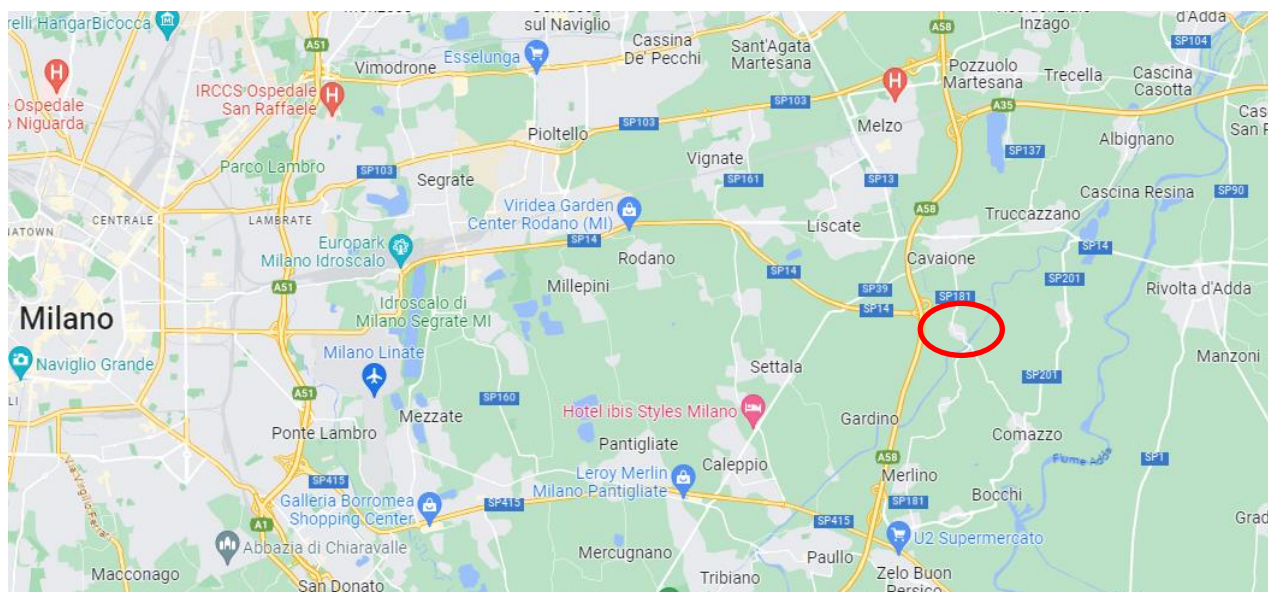
- condividendo la vita degli ultimi,
- conducendo una vita da poveri,
- lasciandosi guidare nell'obbedienza,
- dando spazio alla preghiera e alla contemplazione,
- vivendo la fraternità secondo il Vangelo.

## COME SI RAGGIUNGE LA STRUTTURA

La Comunità Terapeutica Regina della Speranza sita in via Filippo da Levania 2 a Comazzo (LO) – fraz. Lavagna è raggiungibile:

- dalla strada provinciale denominata "Paullese" all'altezza di Zelo Buon Persico,
- dalla strada provinciale denominata "Rivoltana" all'altezza di Truccazzano.
- Con i mezzi pubblici tramite stazione ferroviaria di Melzo (linea Milano-Treviglio) e successivo collegamento con bus di linea per Comazzo (essendo una linea con solo due corse giornaliere l'equipe operativa della struttura si impegna a prelevare e riportare alla stazione di Melzo previo accordi precedenti.)

La struttura è residenziale, pertanto è aperta tutto il giorno per tutto l'anno. Qualora ne venga richiesta una visita, il responsabile accompagna gli interessati a prendere visione della struttura sia internamente che esternamente. Il responsabile delega, in sua assenza, all'educatore in turno tale incarico.



# **COME ACCEDERE**

## *IL TARGET*

L'intervento del Centro è rivolto a soggetti di entrambi i sessi affetti da dipendenza patologica da sostanze psicotrope, alcol, farmaci o altre forme di dipendenza, segnalati dai Ser.D. o entrati in contatto autonomamente. Doppie diagnosi ben compensate, persone in regime di misura alternativa al carcere, persone che hanno necessità di un percorso comunitario personalizzato.

## **Procedura per accedere alla struttura e gestione lista d'attesa**

- Il responsabile della struttura raccoglie le richieste di accesso che pervengono solitamente attraverso il Ser.D. competente o i diretti interessati. Si intrattengono con i richiedenti i contatti necessari per formalizzare la richiesta di inserimento e per l'organizzazione di uno o più colloqui di ascolto/valutazione e presentazione del programma terapeutico e del suo regolamento;
- A colloqui avvenuti l'utente viene inserito in apposita lista d'attesa. In questo tempo decorre un costante e cadenzato rapporto telefonico, finalizzato agli aggiornamenti del caso ed al coinvolgimento responsabile del soggetto interessato, al quale è richiesta la conferma di adesione al percorso richiesto;
- Le richieste di inserimento vengono sottoposte settimanalmente alla riunione d'equipe che valuta, sulla base dei dati raccolti per ogni singola richiesta e sull'andamento generale della vita comunitaria, tempi e modalità d'ingresso;
- Contemporaneamente viene sviluppato con il Ser.D. di appartenenza l'iter procedurale utile alla finalizzazione del processo di inserimento avviato, unitamente al progetto terapeutico, per poi giungere all'individuazione dell'intervento riabilitativo maggiormente idoneo. In questa fase viene fissata anche la data di inserimento in struttura;
- Se l'utente necessita di un supporto farmacologico, questo deve essere definito dal Servizio inviante antecedentemente all'entrata del soggetto nella sede comunitaria ed opportunamente inoltrato in forma di piano terapeutico;
- Le persone detenute che intendono accedere al nostro programma di recupero in alternativa alla pena detentiva, formulano una richiesta in tal senso attraverso gli operatori pubblici e/o privati che operano all'interno degli istituti di detenzione. Vi è una precisa volontà e attenzione da parte degli operatori preposti alla gestione



di dette istanze, nell'offrire la possibilità di colloqui finalizzati all'approfondimento della conoscenza con i soggetti richiedenti ed alla presentazione ai medesimi del programma comunitario.

## **LA STRUTTURA**

La Comunità Regina della speranza è una struttura residenziale a carattere pedagogico - riabilitativo residenziale, situata nel comune di Comazzo (LO) in via Filippo da Levania 2.

La struttura è accreditata con Determina della Regione Lombardia, attraverso questi documenti autorizzativi:

- ACCREDITAMENTO ISTITUZIONALE: DGR n. 12622 del 28/12/2012
- AUTORIZZAZIONE ALL'ESERCIZIO: Deliberazione ASL di Lodi n. 314 del 20/11/2012 (recepimento SCIA presentata all'ASL di Lodi in data 24/09/2012)

Presso gli archivi della sede legale e amministrativa dell'ente con sede a Rimini, Via Valverde 10/b sono disponibili le informazioni sui locali (identificazione, superficie, planimetrie, volumi e norma CEI su impianti) e sono specificate le destinazioni d'uso nelle forme previste dalla delibera regionale.

## **LINEE GUIDA, PECULIARITA' ED OBIETTIVI**

Per l'intervento educativo approntato nella realtà si fa riferimento alla filosofia ed al metodo generale della *Cooperativa Comunità Papa Giovanni XXIII*.

La sede operativa è una Comunità Terapeutica, a carattere sociale, nel quale l'obiettivo principale è il contenimento rispetto a situazioni di crisi o di grave rischio. Nel periodo di permanenza si attivano strategie per motivare la persona ad intraprendere un percorso, finalizzato ad interrompere l'uso di sostanze stupefacenti.

Per questo esso diventa anche spazio motivazionale, vale a dire spazio in cui la persona può elaborare una strategia per il suo futuro, non subendo la pressione di fattori stressanti esterni (es. la piazza).

Durante la permanenza, con gli operatori di riferimento, si costruisce nel rispetto dei tempi dell'utente, un percorso per migliorare la sua qualità di vita, una sua dignità e per creare le basi per un eventuale percorso di recupero.

## **FASI E TEMPI DEL PROGRAMMA**

Il programma terapeutico di recupero approntato si sviluppa abitualmente nelle tre fasi riportate di seguito, precedute da un mese di osservazione.

- 1a fase - Accoglienza: due/quattro mesi;
- 2a fase - Comunità Terapeutica: dodici/diciotto mesi;
- 3a fase - Rientro: nove/dodici mesi;
- Eventuale Accompagnamento Post Programma

I tempi complessivi di permanenza nelle varie fasi non sono rigidamente predeterminati ma tengono conto dei tempi di maturazione personale di ogni soggetto.

Si sviluppano anche percorsi personalizzati nella modalità e nei tempi previsti.

Di seguito una breve descrizione delle fasi del programma di recupero:

- **La Prima Fase/Accoglienza**

All'atto dell'inserimento in struttura del nuovo utente viene aperto un fascicolo socio assistenziale e sanitario (FASAS) che è l'insieme unitario della documentazione socio sanitaria relativa all'assistito.

Il FASAS si articola in diverse sezioni atte a rendere evidenza del progetto di presa in carico dell'utente, degli interventi pianificati ed attuati, nel rispetto della situazione individuale e relazionale dell'utente, assicurati dall'unità d'offerta" D.G.R. n. X/2569 del 31.10.2014.

Nel primo mese gli operatori, ognuno per la sua area di competenza, stendono una Scheda di osservazione inserita nel FASAS.

- Al termine di tale periodo, l'équipe identifica l'educatore di riferimento (case manager) che, attraverso colloqui individuali, provvede all'approfondimento della conoscenza, alla raccolta della storia personale e familiare, proseguendo al sostegno all'inserimento;
- L'operatore incaricato approfondirà la conoscenza del caso attraverso colloqui e i necessari contatti con il Ser.D. inviante, allo scopo di definire congiuntamente all'utente e agli operatori del servizio pubblico preposti, un programma generale di intervento (PAI);
- Gli utenti, successivamente, accedono alle attività terapeutiche individuali e collettive strutturate mediante gruppi di confronto gestiti da educatori, colloqui individuali svolti con questi ultimi; inoltre vengono inseriti nelle attività ergo-terapiche, culturali, ludico ricreative, sportive, formative e socializzanti;
- I contatti fra gli utenti ed i familiari, sia di origine che acquisiti, sono

generalmente regolamentati mediante una strutturazione di incontri a cadenza mensile. Essi sono programmati dalle equipe operative che operano all'interno delle strutture che li ospitano, le quali tengono in debita considerazione gli elementi che emergono nel decorso del processo di recupero, quali l'idoneità dei familiari, l'assenza di situazioni destabilizzanti e di intralcio all'attività in corso, nel rispetto delle singole volontà delle parti interessate, di partecipazione e coinvolgimento all'azione predisposta;

- L'equipe operativa utilizza come valutazione per il passaggio di fase la verifica del raggiungimento degli obiettivi concordati all'atto dell'ingresso. Nel caso in cui si rendesse necessaria la necessità di proseguire il percorso in un'altra struttura della nostra associazione, all'interno della continuità educativa, l'equipe individua la sede idonea e propone, a questa attraverso relazione scritta, l'inserimento. L'eventuale passaggio presso un'altra struttura dell'Ente è ovviamente subordinato all'avvallo del Servizio inviante;
- Definito che la prima fase del programma dura dai due ai quattro mesi, per gli utenti che usufruiranno del programma riabilitativo, dobbiamo sottolineare che la durata dello stesso potrebbe subire delle variazioni a seconda degli obiettivi concordati e raggiunti.

- **La Seconda Fase/Comunità**

- Per gli utenti che proseguono il percorso all'interno della struttura stessa, il passaggio in seconda fase viene concordato fra gli operatori che seguono la fase accoglienza e quelli che seguono la seconda fase, all'interno della riunione d'équipe.
- Per gli utenti che provengono dai centri di prima fase/accolgenza della Cooperativa Comunità Papa Giovanni XXIII, il passaggio in seconda fase viene concordato fra l'equipe delle strutture di prima fase e di seconda fase. Le sedi di prima fase dopo aver concordato il percorso e gli obiettivi, presentano relazione scritta sull'utente alle strutture di seconda fase individuate come idonee, le quali una volta valutata la disponibilità e compatibilità dell'utente in equipe, comunicheranno la loro risposta in tempi brevi (max 7 giorni lavorativi);
- Per gli utenti per i quali si attua un inserimento diretto in seconda fase, si rimanda alle modalità sopra descritte (*Modalità di accesso presso le strutture della Comunità Papa Giovanni XXIII Cooperativa Sociale a r.l.*);
- Nella seconda fase del programma gli utenti proseguono nell'essere seguiti dall'operatore di riferimento (case manager) il quale manterrà debitamente

aggiornato il FASAS che accompagnerà l'utente in tutto il processo di recupero. Ogni verifica del PAI (di norma ogni 3-4 mesi) è condivisa e controfirmata dall'utente;

- I contatti fra gli utenti ed i familiari, sia di origine che acquisiti, proseguono nella formula e nella pianificazione sopra illustrata;
- L'equipe operativa utilizza come valutazione per il passaggio di fase la verifica del raggiungimento degli obiettivi concordati, individua l'eventuale altra sede idonea per la prosecuzione del percorso e propone a questa, attraverso relazione scritta sul caso, l'inserimento presso le strutture dedicate alla terza fase. Oppure definisce, all'interno della struttura e delle risorse della nostra Associazione presenti sul territorio, il progetto dedicato alla terza fase/rientro;
- Come per la prima fase del percorso, anche la seconda prevede una durata predefinita. Tuttavia i tempi della permanenza in seconda fase potrebbero subire delle variazioni a seconda del livello di raggiungimento degli obiettivi concordati.

- **La Terza Fase/Rientro**

- Il decorso della Terza Fase/Rientro viene concordato fra l'equipe di struttura, l'utente e il suo Servizio inviante. Esiste la possibilità di trasferimento presso altre strutture dell'Ente con procedure analoghe a quelle descritte nelle fasi precedenti;
- Nella Terza fase, gli utenti vengono seguiti da un operatore di riferimento (case manager, non necessariamente lo stesso dello due fasi precedenti) con il quale, in accordo con il Servizio Inviante, viene predisposto un progetto di reinserimento sociale;
- Gli utenti cominciano una modalità di rapporto con le famiglie diversificata, attraverso contatti telefonici più frequenti, incontri di supporto interni alle sedi e eventuali momenti di verifica presso le abitazioni dei loro familiari. Il contatto con il mondo esterno, strutturato in maniera graduale, può essere implementato sotto varie forme quali stage lavorativi mirati all'acquisizione di specifiche competenze lavorative, esperienze diurne presso altre sedi dell'Associazione Comunità Papa Giovanni XXIII, ecc.;
- L'equipe operativa utilizza come valutazione per la conclusione del percorso terapeutico la verifica del raggiungimento degli obiettivi concordati. La durata della Terza Fase, generalmente di nove-dodici mesi, potrebbe subire delle variazioni in funzione del raggiungimento degli obiettivi;
- Per gli utenti che hanno concluso il percorso terapeutico è possibile prevedere un

ulteriore periodo di affiancamento e sostegno verso la ripresa di una vita autonoma attraverso percorsi dedicati denominati *Accompagnamenti Post Programma*. Le modalità del percorso sono stabilite fra tutti gli attori coinvolti.

## **OBIETTIVI DEL CENTRO**

- contenimento dell'incidenza e prevalenza del fenomeno dipendenze patologiche;
- tutela della salute psicofisica dell'utente;
- coordinamento tra enti pubblici, privato sociale e volontariato per affrontare il problema delle dipendenze mediante programmi di intervento articolati, coordinati e permanenti;
- presa in carico del tossicodipendente mediante un programma personalizzato che preveda anche il coinvolgimento e la valorizzazione delle risorse del nucleo familiare e del contesto sociale;
- ampliamento della gamma degli interventi per assicurare risposte adeguate alle differenti esigenze dei soggetti;
- integrazione tra servizi sanitari sociali, assistenziali, culturali, ricreativi, ecc. ed associazioni di volontariato e del privato sociale per un progetto complessivo di prevenzione e di riabilitazione a livello locale.

Il Progetto Riabilitativo si ispira inoltre ai seguenti criteri ed obiettivi:

- rispettare i fondamentali diritti della persona ed escludere nelle diverse fasi dell'intervento ogni forma di coercizione fisica, psichica e morale garantendo la volontarietà dell'accesso e della permanenza nella struttura;
- promuovere il raggiungimento da parte dei soggetti inseriti nella struttura, di uno stato di maturità e di autonomia.

## **RUOLO AGITO RISPETTO ALLA PROGRAMMAZIONE**

### **REGIONALE E LOCALE**

La comunità Terapeutica si colloca come articolazione territoriale dell'offerta complessiva regionale e nazionale dell'ente madre (Comunità Papa Giovanni XXIII), finalizzata alla prevenzione, cura e riabilitazione dei soggetti con problemi di dipendenza da sostanze stupefacenti, alcool, sostanze psicotrope, gioco patologico.

## **LE ATTIVITA'**

Le attività proposte nell'ambito del programma sono:

- *Colloqui individuali*: l'utente svolge almeno un colloquio settimanale con l'operatore di riferimento (e/o con altri operatori del centro);
- *Attività di gruppo*: gruppo casa (incontro di gruppo che coinvolge tutti gli utenti indipendentemente dalla fase del percorso), gruppo accoglienza (incontro riservato agli utenti della prima fase), gruppo seconda fase (incontro di gruppo riservato agli utenti di seconda fase), gruppo rientro (incontro di gruppo riservato agli utenti di terza fase). Gli incontri di gruppo sono gestiti dagli operatori della struttura e hanno cadenza settimanale;
- *Gruppo STEPPS/DBT*: programmi di addestramento di gruppo per il disordine di personalità Bordeline o disturbo dell'intensità emotiva. E' condotto dagli operatori della sede e articolato su un programma di 20 lezioni/settimane;
- *Attività ergo-terapiche*: lavori per conto terzi, manutenzione della casa e degli annessi spazi verdi, orticoltura per il fabbisogno interno;
- *Attività ludiche-ricreative e culturali*: uscite di gruppo, attività sportive presso la palestra comunale di Comazzo o all'aperto, esperienze di vacanza in montagna o al mare.

## **LE RISORSE UMANE**

Di seguito si riporta l'elenco che esplicita l'organigramma dell'equipe nella sede operativa di Lavagna di Comazzo, della Comunità Papa Giovanni XXIII Cooperativa Sociale a. r. l.

Gli operatori sono riconoscibili mediante appositi cartellini con nome e fotografia.

- Responsabile di Struttura: dott.ssa IVANA BAGGI (Educatrice)
- Educatore: DANIELE FACCHI
- Educatrice: ELENA LAZZARI
- Educatore: DAVIDE BIANCHINI (educatore che si occupa dei progetti di prevenzione)
- Educatrice: FRANCESCA PEJA
- Educatore: FABIO DONINI
- Operatore: NORBERTO TROVESI
- Operatore: FRANCESCO DIPASQUALE



- Supervisore: dott.ssa ELENA FAINI (Psicologa e Psicoterapeuta dell'IACP di Milano)

## **IL REGOLAMENTO**

La funzione del regolamento nelle comunità terapeutiche non è esclusivamente quella di ordinare una convivenza. Il regolamento ha anche l'obiettivo di aiutare la persona ad apprendere uno stile di vita rispettoso di sé e degli altri e ad assumersi le responsabilità necessarie per il raggiungimento di un sufficiente grado di autonomia. Per il raggiungimento di questi obiettivi la comunità è retta da regole che gli utenti accolti devono condividere e sottoscrivere al momento dell'ingresso e da norme di funzionalità e di consuetudine. L'equipe educativa è la garanzia della coerenza tra queste norme funzionali e le finalità terapeutiche che le regole devono avere.

### **Oggetti di valore ed effetti personali**

Gli oggetti di valore (se presenti) e gli effetti personali devono essere depositati al momento dell'ingresso. E' fatto divieto assoluto tenere denaro durante la permanenza presso le nostre sedi operative; esso dovrà essere depositato al momento dell'ingresso. A chi per qualsiasi motivo abbandoni volontariamente il percorso terapeutico, gli effetti personali, il denaro e gli oggetti di valore verranno riconsegnati prima dell'uscita dalla sede operativa. Nel caso di fughe dalla struttura il denaro e gli oggetti di valore potranno essere ritirati successivamente, previo appuntamento telefonico concordati con gli operatori della sede. Per quanto riguarda l'eventuale vestiario lasciato in struttura al momento dell'abbandono/fuga, l'utente è tenuto a concordarne il ritiro entro 30 giorni. Qualora tale termine non venisse rispettato gli indumenti saranno donati alla Caritas.

### **Documentazione personale**

La documentazione sanitaria e legale verrà custodita nel FASAS e riconsegnata al paziente nel momento in cui lo stesso verrà dimesso dalla struttura, nel caso di allontanamento o fuga dalla sede operativa, l'utente può richiedere la propria documentazione nei quindici giorni seguenti, previa telefonata presso il responsabile della struttura, successivamente la documentazione, verrà archiviata nei faldoni delle sede legale in Rimini via Valverde 10/B. Richieste di eventuali dichiarazioni riguardanti la permanenza presso le sedi operative, vanno rivolte agli uffici di segreteria ambito dipendenze 0541909700, la quale darà indicazioni sulle procedure in essere.

### **Continuità assistenziale**

Il servizio di continuità dell'assistenza è una prerogativa garantita nelle sedi operative a carattere residenziale *della Cooperativa Comunità Papa Giovanni XXIII*, attraverso la presenza di personale, durante l'orario notturno e attraverso la reperibilità h24 del Responsabile di sede. Altrettanto importante è ritenuta la cura nei passaggi interni previsti dal percorso ed il collegamento in termini di passaggio delle informazioni e di collegamento e condivisione progettuale con il servizio inviante. Qualora l'utente in programma venga trasferito in altre strutture durante lo svolgimento del percorso una copia del FASAS sarà consegnata agli operatori di riferimento della nuova struttura.

### **Costi aggiuntivi**

Sono a carico del paziente tutte le prestazioni sanitarie e le eventuali terapie non mutuabili.

## SCHEMA GIORNATA TIPO

(orari indicativi)

ORARI	ATTIVITA'	DESCRIZIONE
Ore 6:45	Sveglia	Per gli utenti di turno colazione e di preparazione pane
Ore 7:15	Sveglia per tutti gli altri utenti	Uno degli utenti di preparazione colazione passa a dare la sveglia
Ore 7:30	Colazione	Gli utenti si ritrovano nella sala da pranzo
Ore 8:00	Sigarette e terapie	Distribuzione delle sigarette/tabacco e supervisione all'auto somministrazione delle terapie
Ore 8:30	Attività ergo-terapiche	Inizio attività occupazionali
Ore 12:00	Termine attività	Gli utenti si preparano per il pranzo
Ore 12:30	Pranzo	
Ore 13:30	Pulizie cucina e sala pranzo e tempo libero	Gli utenti a turni settimanali si occupano della pulizia della cucina e della sala da pranzo
Ore 14:30	Momento di Preghiera/riflessione	
Ore 15:00	Incontri di gruppo	
Ore 17:30	Termine attività	Tempo libero e pulizia personale
Ore 18:50	Resoconto	Gli utenti quotidianamente scrivono i propri vissuti e stati d'animo su un quaderno personale
Ore 19:30	Cena	
Ore 20:30	Pulizie cucina e sala pranzo e tempo libero	Gli utenti a turni settimanali si occupano della pulizia della cucina e sala mensa
Ore 21:15	Serata	Tempo dedicato ad attività culturali e ludico ricreativo programmate settimanalmente
Ore 22:45	Fine giornata	

- Al sabato ci si dedica alle pulizie generali della casa durante la mattinata, parte del pomeriggio è dedicata al riposo e al tempo libero.
- Un sabato ogni mese (generalmente il terzo) è dedicato agli incontri con i familiari (con i quali gli utenti possono inoltre mantenere contatti telefonici settimanali).

Il sabato e la domenica l'orario di sveglia è posticipato alle ore 8:00, il pomeriggio viene dedicato a uscite o a attività ricreative.

Durante il periodo estivo gli orari subiscono delle variazioni.

Alle persone accolte nella struttura viene richiesto il rispetto delle norme comportamentali previste:

- Obbligo di osservanza degli orari;
- Obbligo di svolgimento delle mansioni ed attività proposte;
- Divieto di effettuare spostamenti al di fuori della struttura se non in presenza di un operatore;
- Divieto di usare alcolici e sostanze stupefacenti;
- Divieto di usare violenza fisica e verbale;
- Divieto di bestemmiare e usare linguaggio volgare;
- Rispetto delle norme igieniche;
- Divieto di avere rapporti sessuali;
- Confronto con gli operatori per qualsiasi bisogno o situazione particolare;
- Divieto di fumare oltre il max delle dieci sigarette consentite dal regolamento (o dell'equivalente di tabacco);
- I contatti con l'esterno saranno valutati con e dagli operatori;
- L'auto-somministrazione dei farmaci sarà supervisionata dagli operatori;
- Divieto di bere oltre due caffè al giorno (uno a colazione e uno a pranzo);
- Divieto di avere denaro, apparecchiature elettroniche e oggetti di valore.

La trasgressione di una delle norme previste dal regolamento, può portare anche alla dimissione del paziente.

## **TUTELA DELLA PRIVACY E SICUREZZA**

Facendo sempre riferimento allo stretto collegamento fra l'Associazione e la Cooperativa, anche sul piano dell'attuazione delle norme previste dal D.Lgs. 196/03 - Codice per la protezione dei dati personali (il c.d. Codice Privacy) la *Comunità Papa Giovanni XXIII Cooperativa Sociale a r.l.* si avvale della struttura appositamente predisposta dall'Associazione.

Come già indicato in premessa, i dati e le informazioni riguardanti la persona, anche sensibili, vengono trattati sia in modalità cartacea che digitale, da ogni incaricato che operi al trattamento dei dati, sia nelle varie sedi operative che nella sede centrale di Rimini.

La Comunità Papa Giovanni XXIII Cooperativa Sociale a r.l., nella sua veste di Titolare del Trattamento dei Dati ha dato formale incarico al coordinatore del servizio delle tossicodipendenze sig. Giovanni Salina, di svolgere il ruolo di Responsabile del Trattamento.

Organizzativamente la Cooperativa, in quanto Titolare dei dati relativi alla propria azione, ha provveduto alla nomina del responsabile del trattamento al suo interno. Il Responsabile del Trattamento ha poi provveduto alla nomina dei singoli operatori che materialmente maneggiano e trattano il dato.

Ogni singolo operatore, chiamato - secondo il proprio ruolo e le proprie specifiche competenze - al trattamento dei dati raccolti, è stato opportunamente abilitato e svolge il ruolo di "Incaricato" con apposita nomina. La nomina regola i compiti, le procedure, le regole, le proibizioni e le penalità. Le procedure e le nomine sono state formalizzate nei modi e termini di legge.

I singoli operatori di struttura, sono tutti classificati come Incaricati del trattamento del dato.

## **LA POLITICA PER LA QUALITA' DEL SERVIZIO**

La *Comunità Papa Giovanni XXIII Cooperativa Sociale a r.l.*, nell'ottica complessiva di garantire uno standard di qualità dei servizi e delle prestazioni che vengono erogate, ha attivato un sistema di qualità mirato al raggiungimento dell'obiettivo "Accreditamento Istituzionale". Processo che conferma per tutte le sedi operative accreditate lo status di soggetti idonei ad erogare prestazioni per conto del Servizio Nazionale Sanitario.

### **Esistenza di una cultura orientata all'apprendimento e alla trasparenza.**

La qualità degli interventi attivati dalle strutture ha come perno centrale la risorsa umana, pertanto una cultura orientata all'apprendimento e alla trasparenza diventa elemento fondante. Tutte le figure professionali si vedono coinvolte nella costruzione di percorsi formativi personali, confrontati a livello di equipe, allo scopo non solo di migliorare l'offerta ma anche di accrescere la partecipazione all'elaborazione dell'intervento complessivo.

### **Sviluppo dei prerequisiti alla qualità dell'assistenza: efficacia, appropriatezza, sicurezza.**

Tutte le strutture della *Comunità Papa Giovanni XXIII* hanno attivato un processo per analizzare e migliorare il grado di efficacia, appropriatezza e sicurezza dei prodotti offerti.

In particolare rispetto al prerequisito dell'efficacia si segnala:

- l'attivazione di un sistema di controllo periodico sui dati rappresentativi, prelevabili da supporto cartaceo o informatico (tempi di permanenza dell'utente nel percorso, esiti del percorso, motivazione al cambiamento, ecc.). Particolare attenzione, per la tipologia di alcuni servizi attivati, viene posta al dato riguardante le motivazioni dell'utente e all'interruzione anticipata del programma;
- un'attenzione costante a mantenere un flusso di informazioni il più completo possibile fra gli operatori e fra gli operatori e il responsabile della struttura riguardo il percorso di ogni singolo utente; questo non solo attraverso la riunione d'equipe settimanale ma anche in momenti quotidiani più informali, verificando negli incontri mensili con il supervisore l'effettiva qualità di questa trasparenza e coinvolgimento nell'equipe;
- l'esplicitazione delle qualità tecnico-professionali di ogni operatore allo scopo di attivare ruoli e competenze specifiche che vanno ad articolare la risposta alle necessità dell'utente aumentando l'efficacia dell'intervento complessivo;
- formazione specifica rivolta a tutto il personale;
- l'attivazione di una supervisione attraverso il coinvolgimento di un professionista esterno all'equipe in momenti specifici sia di analisi dei singoli casi sia soprattutto con

una funzione di riscontro oggettivo sull'andamento dell'operato complessivo della struttura;

- una cura particolare a mantenere elevata la qualità dell'intervento dell'operatore nella relazione con l'utente, attraverso l'attivazione di risorse e momenti specifici legati alle finalità dell'ente di appartenenza, che coinvolgono non solo l'aspetto professionale specifico ma che rimandano ad un quadro valoriale più generale.

Rispetto all'appropriatezza dei servizi erogati si ritiene che la progettazione dei percorsi di ogni singolo utente, eseguita in stretta collaborazione con i servizi invianti da una parte, e dall'altra la continua verifica di tale progetto fatta nei momenti preposti all'interno dell'equipe, sia prassi adeguata a rispondere a tale richiesta.

Si segnala poi che la disponibilità delle strutture ad accogliere utenti che richiedono percorsi riabilitativi fortemente personalizzati necessita un'analisi attenta e ponderata per rimodulare appropriatamente il percorso standard rispettando l'esigenza di omogeneità dell'offerta complessiva.



## **Ufficio Qualità: i recapiti:**

Via Valverde 10/b,47923 Rimini

Tel 0541909700 - Fax 0541909701 - Cell. 3486045580 - Responsabile: Neri Massimo

## **La procedura per il reclamo**

Nella nostra sede operativa è attivo un sistema di gestione dei reclami che mira alla cura della soddisfazione degli utenti e parenti, coloro che vogliono esprimere osservazioni, reclami ed elogi possono esercitare il proprio diritto mediante:

- Lettera in carta semplice inserita nella cassetta di raccolta dei reclami presente in struttura, oppure utilizzo della "Scheda suggerimenti-reclami";
- Colloquio con il Responsabile della sede operativa;
- Questionario di soddisfazione utente;
- Questionario di soddisfazione Parenti.

Le segnalazioni inserite nella cassetta dei reclami, così come quelle comunicate al responsabile della sede vengono settimanalmente prese in esame durante l'equipe degli operatori. Per i reclami semplici il responsabile della sede provvede ad intervenire immediatamente, nei casi più complessi si interpella il coordinatore interno alla Cooperativa del servizio Dipendenze Patologiche. Qualora il reclamo comporti l'apertura di una indagine saranno comunicati i tempi previsti per la sua durata, che non andrà oltre i 30 giorni.

Il questionario di soddisfazione dell'utente viene somministrato dal referente Qualità della sede operativa ogni 4 mesi, i risultati conseguenti vengono esaminati in equipe. Il questionario di soddisfazione Parenti viene somministrato ogni sei mesi in occasione dell'incontro parenti.

Rispetto alla sicurezza vengono adottate le procedure necessarie alla gestione del rischio:

- la custodia e la distribuzione dei farmaci unitamente alla cassetta di pronto soccorso avviene in un locale separato, appositamente attrezzato e con accesso consentito solo a personale preparato e autorizzato;
- per gli utenti sottoposti a terapia farmacologica, nel caso di interruzione del percorso terapeutico si rimanda alla procedura per la gestione dei farmaci;
- la sicurezza alimentare avviene attraverso il regime stabilito dall'autorizzazione

della A.S.S.T. sui locali, sul personale e sulle procedure con controlli periodici da parte dell'ente preposto;

- la sicurezza della struttura abitativa è assicurata dalla rispondenza alla normativa specifica (legge n.81/2008 e successive integrazioni), la struttura si è dotata di un referente (R.S.P.P.) nella persona di Francesco Merciarì;
- il controllo puntuale e preciso su persone e cose all'ingresso provenienti da ambienti a rischio, salvaguarda l'intervento terapeutico dalla presenza di sostanze e oggetti invalidanti il percorso stesso;
- Per gli utenti che interrompono volontariamente il percorso terapeutico, gli operatori si impegnano a darne comunicazione entro le due ore successive agli organi competenti (Ser.D., Carabinieri, ecc.) nei giorni feriali attraverso gli uff. amministrativi della Comunità Papa Giovanni XXIII Cooperativa Sociale a r.l., nei giorni festivi direttamente attraverso Fax, o personalmente attraverso gli uffici preposti.

## **5. Diritti e Doveri per i Pazienti**

### **Diritti**

- In comunità l'utente entra e rimane per sua libera scelta, non sono ammessi atteggiamenti coercitivi che ledono la libertà dell'individuo, né attraverso forme di violenza fisica che psicologica;
- L'utente ha diritto di essere curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni morali, politiche e religiose;
- Partecipa alla scelta del percorso individualizzato attraverso la condivisione del contratto di ospitalità;
- Ha diritto di ottenere informazioni dettagliate relative alle prestazioni ed al servizio;
- Ha diritto di ottenere dal personale informazioni complete e comprensibili;
- Ha diritto di proporre reclami ed essere informato sugli esiti degli stessi;
- Ha diritto che i dati personali siano trattati in conformità alla normativa della privacy e che la divulgazione dello stato di salute possa essere comunicato solo all'interessato o a persona da lui delegata.

### **Doveri**

- L'utente è tenuto a rispettare i programmi educativi concordati all'ingresso così come da contratto di ammissione e al rispetto delle norme contenute del regolamento interno, non che a collaborare nelle verifiche periodiche;
- Ha il dovere di partecipare alla cura e al mantenimento dell'ambiente secondo l'ottica del mutuo aiuto;
- Ha il divieto di introdurre e usare sostanze stupefacenti e alcool, così come esercitare violenza fisica e verbale nei confronti di altri;
- Ha il dovere di informare e concordare con gli educatori ogni tipo di spostamento ed eventuali frequentazioni al di fuori dalla struttura;
- Ha il dovere di sottoporsi al test di controllo delle urine.

### **Diritti e Doveri dei familiari**

- I familiari possono ricevere informazioni circa il percorso terapeutico del proprio

congiunto, previa autorizzazione dello stesso;

- Sono invitati a collaborare con gli operatori nel far rispettare le regole, attenendosi alle indicazioni degli stessi;
- Sono invitati a partecipare al processo terapeutico e di cambiamento del proprio parente.

## **6. LA GARANZIA DEL SERVIZIO E GLI STRUMENTI DI TUTELA DELLA PERSONA A CUI E' RIVOLTO IL SERVIZIO**

### **Nei Confronti degli utenti**

Al fine di valutare l'ambito dei risultati percepiti, nell'organizzazione della *Comunità Papa Giovanni XXIII Cooperativa Sociale a r.l.* è attivo un progetto di rivelazione della percezione dell'utente rispetto ai cambiamenti dello stesso.

L'ascolto del fruitore diretto da parte del servizio viene attivato attraverso un "questionario utenti".

L'osservazione è incentrata sulla rilevazione della situazione dell'utente con frequenza periodica (ogni quattro mesi). L'equipe della sede operativa ne verifica il risultato al fine di migliorare i propri interventi e invia il risultato al responsabile della valutazione dei risultati, il quale dopo un'attenta analisi rendiconta a tutti i soci della Cooperativa nella relazione annuale.

### **L'affidabilità, la tempestività e la trasparenza. Raccolta dati e privacy**

Al momento dell'ingresso, viene firmato il modulo di presa visione e autorizzazione al trattamento dei dati sensibili.

### **Gestione delle Emergenze**

In caso di qualunque genere di emergenza sono attive procedure mirate alla risoluzione del problema presentatosi. Il responsabile della sede operativa è reperibile 24 ore su 24.

Procedura generale n.4 – tabella n.1 (gestione emergenze sanitarie) – tabella n.2 (gestione emergenze di altro genere). Allegate nel Manuale della Qualità/Documento Organizzativo presente in ogni singola struttura.

Procedura generale n.6 Segnalazione e Gestione eventi avversi (Incident Reporting). Allegata al Manuale della Qualità/Documento Organizzativo presente in ogni singola struttura.

Nel caso in cui l'utente abbandoni la comunità gli operatori hanno l'obbligo istituzionale di avvisare tempestivamente il Ser.D. inviante ed eventualmente l'autorità competente se l'utente è sottoposto ad obblighi penali.

# **VERIFICA DEI RISULTATI**

## **7. IL SISTEMA DI VERIFICA**

Il processo della verifica dei risultati è determinante per il governo della qualità delle strutture come pure nell'Ente gestore. A livello generale la *Comunità Papa Giovanni XXIII Cooperativa Sociale a r.l.* assegna responsabilità specifiche nel controllo periodico delle attività, per assicurare efficacia nel soddisfare i requisiti della politica e raggiungere gli obiettivi generali. Essa ha definito gli strumenti attuativi di tale attività che vede tutti gli operatori coinvolti nella misurazione e nella verifica dei dati raccolti. In particolare l'incontro dell'equipe generale degli operatori e dei responsabili delle sedi operative presieduta dal presidente della Cooperativa rappresenta il momento privilegiato in cui misurare gli esiti degli interventi educativi attuati.

A livello di ciascuna struttura si è messo a punto un Sistema di Verifica dei risultati che interagendo con tutti gli altri processi dell'accreditamento, in particolare con i processi della pianificazione e del miglioramento, dia evidenza alla presenza di un governo della qualità dichiarata.

Si sottolinea che l'intero processo della Verifica dei Risultati chiede come risorsa principale del suo buon esito, la partecipazione professionale, ma anche emotiva, di tutto il personale coinvolto, sia nell'ascolto e segnalazione di tutti gli input provenienti da qualsiasi fonte ritenuta valida, sia soprattutto nell'elaborazione/riflessione capace di produrre miglioramento nella performance della struttura.

Le evidenze di quanto si dichiara sono tutte segnalate nella tabella posta a conclusione di questo capitolo; segnaliamo, però in particolare, i verbali delle riunioni d'equipe, che esprimono la centralità di questi momenti per il buon andamento della struttura e le relazioni periodiche come momenti non solo formali di partecipazione al sistema integrato di servizi per il recupero e la riabilitazione delle persone dipendenti da sostanze d'abuso.

Le strutture hanno messo a punto un Sistema di Verifica in cui sono stati individuati come oggetti di monitoraggio e rielaborazione i seguenti aspetti:

- **Verifica dei risultati del piano annuale delle attività.**

Si sono individuati e posti in sperimentazione indicatori condivisi di performance clinica destinati a sostenere standard garantiti nell'erogazione dei servizi dichiarati.

- **Verifica del grado di soddisfazione dell'utente.**

Si è definito un questionario, da sottoporre all'utente almeno ogni 4 mesi, in cui sono

contenuti indicatori capaci di rimandare all'equipe degli operatori una serie di dati sul livello di soddisfazione della persona verso la proposta complessiva del percorso riabilitativo effettuato.

- **Segnalazione spontanea di non conformità "INCIDENT REPORTING".**

Sono considerati "eventi sentinella":

- Comportamenti improvvisi e imprevedibili dell'utente che producono difficoltà di governo della struttura (suicidi, gesti auto lesivi gravi, scompensi psichiatrici acuti, atti violenti, ecc.);
- Espulsioni per motivi disciplinari;
- Abbandoni improvvisi e imprevedibili;
- Reclamo da parte degli enti inviati;
- Reclami degli utenti;
- Non conformità riguardanti un processo in generale;
- Non conformità riguardanti la politica della nostra sede.

- **Monitoraggio del clima organizzativo.**

Nei momenti d'equipe degli operatori, sia in presenza del solo responsabile di struttura, sia soprattutto in presenza del supervisore, è previsto uno spazio attento e partecipato in cui vengono analizzate le difficoltà incontrate durante lo svolgimento del lavoro e in particolare la qualità della relazione all'interno dell'equipe stessa.

- **Monitoraggio e verifica dei processi previsti dall'accreditamento.**

Cogliendo come centrale nell'ambito dell'accreditamento la continua tensione al miglioramento della qualità dell'intervento nella struttura sulla base di riscontri oggettivi, riteniamo che l'andamento dei processi vada monitorato e verificato con attenzione. In particolare il sistema di verifica viene riesaminato almeno ogni 12 mesi per assicurare efficacia nel rispondere alle sue funzioni.

# **AZIONI DI MIGLIORAMENTO**

## **8. PROCESSI DI MIGLIORAMENTO E GESTIONE DELLE CRITICITÀ**

Il miglioramento della qualità si riferisce all'insieme delle azioni intraprese dall'Ente e dalle sedi per accrescere l'efficacia e l'efficienza delle attività e dei processi, con lo scopo di apportare benefici ulteriori all'Ente stesso e ai suoi utenti. Riteniamo che il processo di miglioramento richieda il coinvolgimento di tutto il personale. Sono state individuate le responsabilità per il miglioramento: il coordinatore generale per quanto riguarda l'Ente e il responsabile delle sedi operative per le strutture. Ciononostante l'identificazione e la segnalazione di situazioni non conformi sono considerate un dovere di ciascun membro della struttura il quale è chiamato a fare tutto il possibile per individuare potenziali non conformità. Questo impegno fa sì che all'interno dell'ente e delle sedi operative venga attribuita un'importanza strategica a determinati comportamenti e valori tra i quali compaiono:

- L'ascolto dei bisogni dell'utente;
- Il coinvolgimento di tutte le articolazioni organizzative dell'ente;
- L'accento sul miglioramento come parte del lavoro di ogni equipe od operatore;
- La facilitazione alla comunicazione e all'accesso ad informazioni;
- L'assunzione delle decisioni sulla base di dati di fatto.

La cooperativa e le varie sedi si impegnano a perseguire l'obiettivo del miglioramento continuo per aumentare l'efficacia dei servizi erogati e investire in progetti di miglioramento. Per fare questo i dati e i documenti di riferimento sono:

- Obiettivi per la qualità dichiarati nel Manuale di accreditamento;
- Piano annuale delle attività della sede;
- I risultati del Sistema di Verifica.

E' centrale in tutto il processo del miglioramento la rilevazione delle criticità. Intendiamo con criticità uno scostamento rispetto a quanto atteso o stabilito riguardo il servizio offerto. Esse devono essere il risultato più atteso di un'accurata attivazione del Sistema della Verifica dei risultati. Nel momento in cui si riscontrano delle criticità, queste vengono analizzate a livello di equipe della sede o a livello dei vari incontri generali dell'ente, dove vengono individuate:



- oggetto della segnalazione;
- potenziali cause;
- azioni di miglioramento.

La programmazione di azioni di miglioramento si sviluppa principalmente a partire da questi momenti di verifica e alle criticità o non conformità evidenziate. Questo si concretizza nella pianificazione annuale sia come rivalutazione dei processi organizzativi, sia come attivazione di progetti innovativi.