

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



CARTA dei SERVIZI Comunità terapeutico-riabilitativa “Sant’Andrea” di Villafranca



Informazioni sul Documento

Data ultima versione: 06.09.2023

Versione: 1.2

INDICE

1. PRESENTAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI	3
2. I PRINCIPI SPIRATORI "CHI SIAMO"	4
2.1 Missione, Storia e Valori della Comunità Papa Giovanni XXIII	4
2.2 Visione	4
2.3 Ambiti d'intervento	4
3. COME ACCEDERE ALLA STRUTTURA	5
4. LA SRUTTURA	7
4.1 Credenziali	7
4.2 Target, fasi e tempi del programma	7
4.3 Modalità di ammissione	9
4.4 Obbiettivi del programma riabilitativo	10
4.5 Le attività	10
4.6 Interventi e strumenti specifici	11
4.7 Programma giornaliero	12
4.8 Risorse umane	13
4.9 Regolamento	15
4.10 Norme comportamentali	16
4.11 Diritti e doveri	17
5. LA GARANZIA DEL SERVIZIO E GLI STRUMENTI DU GARANZIA ALLA PERSONA	18
6. TUTELA DELLA PRIVACY E SICUREZZA	18

1. PRESENTAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è un documento pubblico nel quale si ribadisce l'impegno assunto dalla Cooperativa a migliorare la qualità del servizio offerto ai cittadini utilizzatori, ai sensi del D.L. 12 maggio 1995 numero 163.

La Cooperativa garantisce gli standard di qualità e quantità dichiarati, secondo il criterio di trasparenza, con lo scopo di creare un rapporto di reciproca fiducia tra chi eroga il servizio e chi ne usufruisce.

I principi che sottendono la Carta dei Servizi e il servizio offerto sono:

Uguaglianza: le prestazioni vengono erogate secondo il principio di eguaglianza dei diritti delle persone, prescindendo dalla razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche.

Imparzialità e continuità: le attività vengono svolte in modo obiettivo ed imparziale, garantendo un servizio continuativo e regolare.

Diritto di partecipazione: vengono garantite al Cittadino informazioni complete e trasparenti.

Diritto di scelta: il cittadino fruitore di un servizio ha diritto di scelta tra i soggetti che erogano il servizio; deve quindi conoscere l'offerta dei servizi.

VERIFICA DELLA CARTA	COSTITUZIONE DELLA CARTA
Questo documento è stato letto e verificato dal Referente Ambito Dipendenze Patologiche, Luca Scarponi.	Hanno partecipato alla stesura di questo documento: Massimo Neri – Ref. Qualità Equipe sede operativa
APPROVAZIONE DELLA CARTA	SEDE OPERATIVA
Approvata ed emessa dal Presidente della Comunità Papa Giovanni XXIII Cooperativa Sociale a r.l., Giovanni Ramonda.	Comunità terapeutico-riabilitativa Villafranca
Versione	Data
Vers.1.1	13.12.2018
	Prima emissione in Bozza
Revisioni successive	Data
Vers.1.2	06.09.2023
	Motivo delle Revisioni
	Miglioramento

Riferimenti della sede operativa

- Sito Web:** <https://dipendenzepatologiche.apg23.org>
- Sede Operativa:** Comunità Terapeutico-riabilitativa "Sant'Andrea"
- Tel. e Fax:** 0543/764286 – 0543/779724
- Mail:** ct.villafranca@apg23.org

2. I PRINCIPI ISPIRATORI " CHI SIAMO "

2.1 Missione, Storia e Valori della Comunità Papa Giovanni XXIII

Per comprendere la realtà della Sede Operativa Comunità terapeutico-riabilitativa "Sant'Andrea" Villafranca, 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 dal 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 ribadire la visione unitaria e il legame tra tutte le ragioni sociali appartenenti al "*Gruppo Papa Giovanni*". Ogni ragione sociale è autonoma legalmente e fiscalmente e tutte si ispirano ad un'unica visione d'insieme che ha la propria origine nell'Associazione "Comunità Papa Giovanni XXIII".

2.2 Visione

Mossi dallo Spirito a seguire Gesù povero e servo, i membri della Comunità Papa Giovanni XXIII, per vocazione specifica, s'impegnano a condividere direttamente la vita con gl'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.

Tutte le attività proposte perseguono il fine dello sviluppo globale della persona, fulcro di ogni azione educativa, attraverso i seguenti principi:

Centralità della persona: la relazione e la condivisione tra le persone che a vario titolo partecipano alla vita comunitaria rappresentano gli elementi costitutivi dei progetti educativi individuali che aspirano a divenire progetti di "vita".

Partecipazione: la Cooperativa fornisce ad ogni cittadino che voglia prendersi cura della propria comunità, attraverso l'adesione alla cooperativa stessa, l'opportunità di operare in modo attivo nel sociale.

Legame con il territorio: l'integrazione con le realtà territoriali, enti pubblici e privati, associazioni, aziende del territorio, realtà parrocchiali e diocesane rappresenta una priorità operativa.

2.3 Ambito d'intervento

L'ambito d'intervento prevalente della Cooperativa è il settore delle Dipendenze Patologiche. I servizi offerti riguardano diverse aree: prevenzione, promozione, centri di ascolto, strutture residenziali e semi-residenziali, attività di supporto ai familiari. I percorsi proposti mirano a rispondere in modo flessibile e diversificato. Il servizio è presente in tutto il territorio nazionale ed anche all'estero (per maggiori info <https://dipendenzepatologiche.apg23.org>).

3. COME ACCEDERE ALLA STRUTTURA

La Comunità Terapeutica Villafranca, via Lughese 193 Loc. Villafranca è raggiungibile:

In macchina

CASELLO A14 FORLÌ

A14 - Autostrada Adriatica, 47122 Forlì FC

Procedi in direzione sudovest

63 m

Mantieni la destra al bivio ed entra in Viale della Costituzione

300 m

Alla rotonda prendi la 1ª uscita e prendi Via Ravegnana/SS67

140 m

Svolta a sinistra e prendi Via Don Eugenio Servadei

1,0 km

Alla rotonda prendi la 2ª uscita e prendi Via Zampeschi

150 m

Alla rotonda prendi la 1ª uscita e prendi Via Due Ponti

1,7 km

Guida in direzione di Via XIII Novembre 1944/SP52

4 min (3,7 km)

Alla rotonda, prosegui dritto su Via Due Ponti/SP52

1,1 km

Alla rotonda prendi la 2ª uscita e prendi Largo Roccatella/SP52

87 m

Svolta a destra e procedi in direzione nordovest da Via XIII Novembre 1944/SP52

2,3 km

Svolta a sinistra e prendi Via Lughese/SP1km

Con i mezzi pubblici

Dalla stazione Ferroviaria di Forlì con Bus Linea 153, fermata Villafranca.

Orari di apertura

E' possibile accedere alla struttura dalle ore 9.00 alle ore 18.30 dal lunedì al venerdì, altrimenti con appuntamento. Dietro richiesta inoltrata al responsabile, la struttura può essere visitata. Il responsabile delega, in sua assenza, all'educatore in turno tale incarico.



4. LA STRUTTURA

4.1 CREDENZIALI

La Comunità "Sant'Andrea" è una struttura residenziale a carattere terapeutico-riabilitativo, situata nel comune di Forlì, Loc. Villafranca (FC) in via Lughese, 193.

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

- AUTORIZZAZIONE al funzionamento ai sensi della L.R. n° 34/98 rilasciata dal comune di Forlì, in data 10/07/2007 ATTO N. 429 P.G.n. /0745952 (vedi allegato)
- ISCRIZIONE ALL'ALBO REGIONALE degli Enti Ausiliari come previsto dalla normativa nazionale e regionale, con D. n. 013545 (prot. SOC/04/31939) del 29/09/2004 (in allegato)
- DETERMINAZIONE DI ACCREDITAMENTO N. 15 del 04.03.2008
- DETERMINAZIONE DI ACCREDITAMENTO ATTO n. 62 P.G.n° 11352 del 18/04/2014

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.

Ruolo agito rispetto alla programmazione regionale e locale

La Comunità terapeutico-riabilitativa "Sant'Andrea" di Villafranca 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.

4.2 TARGET, FASI E TEMPI DEL PROGRAMMA

Il target

Il percorso offerto dal Centro è rivolto a soggetti di entrambi i sessi, con problemi di dipendenza patologica da sostanze psicotrope, alcol, farmaci o altre forme di dipendenza, doppia diagnosi ben compensate, persone in regime di misura alternativa al carcere, persone che hanno necessità di un percorso comunitario personalizzato, segnalati dai Ser.T. o altri servizi referenti o entrati in contatto autonomamente.

Fasi, moduli specifici e tempi del programma

Questa struttura presenta generalmente un programma che si sviluppa in due fasi (seconda e terza fase), lasciando la prima fase di accoglienza ad altre strutture dello stesso ente gestore. Il tempo di durata delle fasi sotto menzionato, è indicativo poiché legato a variabili soggettive.

2a fase - 12/24 mesi

Periodo di consolidamento e implementazione del progetto personalizzato realizzato attraverso:

- Approfondito lavoro interiore su se stessi e sulle proprie aree fragili;
- Consolidamento della motivazione e acquisizione di stili di vita nuovi e maggiormente funzionali al benessere e autonomia;
- Attivazione di risorse personali e di rete;
- Recupero dei rapporti e delle relazioni con il nucleo familiare (se presente)

3a fase - Rientro: 10/12 mesi

Periodo di verifica di quanto in precedenza svolto e di incremento delle autonomie.

- Verifica dell'acquisizione di autonomie e consapevolezza nelle scelte attraverso attività sempre più improntate all'esterno della sede;
- Concretizzazione di percorsi lavorativi, di studio o altro finalizzati al reinserimento sociale;

Accompagnamento Post Programma

- Per coloro che ne necessitano, è previsto un ulteriore periodo, prima delle dimissioni, finalizzato al consolidamento di quanto acquisito e al supporto nel crearsi le condizioni per un'autonomia reale.

Modulo terapeutico "Giovani poliassuntori"

La struttura terapeutica "Sant'Andrea" negli ultimi anni ha avuto occasione di intensificare le proprie accoglienze su un target di utenti giovani e giovanissimi. Questo ci ha resi capaci di definire sempre di più una mappatura abbastanza specifica delle problematiche di questa delicata fascia di età:

- Compromissione e insicurezza dei legami genitoriali;
- difficoltà nella lettura del proprio vissuto emotivo;
- difficoltà nella regolazione degli impulsi emotivi e degli agiti;
- difficoltà nella lettura degli stati emotivi di un'altra persona (incapacità empatica);
- insofferenza alla frustrazione, ai limiti e intolleranza alle regole;
- fragilità affettiva e sessuale con tendenza ad instaurare legami di dipendenza affettiva in sostituzione alla dipendenza da sostanze;
- iperattività e costante bisogno di mantenersi occupati con attività manuali o fisiche
- abbandono prematuro di iter scolastici e formativi;

Dalla lettura di queste problematiche che sottendono a bisogni specifici abbiamo strutturato un percorso mirato, ritagliato all'interno della proposta "classica", che presenta obiettivi e strumenti dedicati a questa categoria

- percorso di terapia dialettico-comportamentale (Dialectical Behavior Therapy DBT);
- elasticità dei tempi di durata del percorso;
- attivazione di percorso psicoterapico nelle situazioni necessarie;
- riprogrammazione e reinserimento nel percorso scolastico o formativo eventualmente interrotto;
- ricostruzione dei legami e delle relazioni familiari attraverso un percorso specifico proposto ai genitori e incontri tra utenti e familiari facilitato dagli operatori della struttura;

La realizzazione di questo progetto nasce dalla richiesta dell' Ser.T dell' Ausl di Forlì che, leggendo nel suo territorio la grande necessità di poter garantire percorsi di recupero adeguati a giovani e giovanissimi (anche minorenni) con problematiche di dipendenza da sostanze, ne ha promosso l'apertura nella nostra struttura e nel settembre del 2014 abbiamo ricevuto l'ampliamento dell'autorizzazione al funzionamento anche per questo modulo.

Nello specifico tale progetto prevede 4 posti "dedicati" in maniera specifica, all'interno di quelli accreditati dalla regione, per accogliere i nuovi giovani utenti, postulando anche la possibilità di inserimento di ragazzi minorenni (16/17 anni) previo invio del tribunale dei minori attraverso il servizio sociale competente e il consenso dei genitori.

4.3 MODALITÀ DI AMMISSIONE

Per essere ammessi al Servizio è necessario:

- Contattare la sede di Accoglienza delle strutture terapeutiche del nostro ente gestore situata a Rimini in via Mameli n.1 al telefono 0541/50311.
- Una volta contattata la sede di Accoglienza, con il benestare del Ser.T competente, l'utente, se idoneo al programma terapeutico, viene inserito in una lista di attesa e in seguito collocato in una delle nostre strutture di "Accoglienza" dove intraprenderà il percorso di "Prima fase". Una volta conclusosi questo periodo, gli specifici operatori decideranno, assieme al Ser.T, l'eventuale invio dell'utente nella nostra sede di Villafranca per permettergli la continuazione del programma in seconda fase.

4.4 OBIETTIVI DEL PROGETTO RIABILITATIVO

- 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;
- 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;

4.5 LE ATTIVITÀ

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).
- **Incontro di gruppo "Obbiettivi":** incontro settimanale dove ogni utente, assieme ai compagni e agli operatori, verifica il proprio obiettivo rispetto all'andamento del percorso nell'ultima settimana.
- **Incontro di gruppo "Verifica singolo":** incontro settimanale dove un singolo utente verifica assieme al gruppo e agli operatori l'andamento degli ultimi mesi del suo percorso.
- **Incontro "Genitori":** incontro quindicinale (giornata di sabato) ove vengono invitati i genitori o i parenti stretti in comunità a trascorrere una giornata con i propri figli in programma. All'interno di questa giornata i genitori partecipano ad un incontro specifico della durata di 2 ore assieme a due operatori durante il quale eseguono un lavoro di rielaborazione sulla propria genitorialità.
- **Incontro "Richiami":** incontro durante il quale ciascun utente legge agli altri membri del gruppo l'elenco dei richiami circa le loro mancanze pratiche e relazionali colte nell'arco della settimana.
- **Attività occupazionali:** attività di assemblaggio materiale vario presso il laboratorio di Via Selice 47, sito a Imola (BO) dell'azienda "Pack Center". Attività di manutenzione della casa e degli spazi verdi, orticoltura per il fabbisogno interno.
- **Attività ludiche-ricreative, sportive e culturali:** uscite, attività sportive (calcio, pallavolo, arrampicata, trekking, uscite in bicicletta...), attività culturali e "scuola del Sasso", vacanza in montagna o al mare.

4.6 INTERVENTI E STRUMENTI SPECIFICI

Intervento specifico sulle relazioni e legami familiari

Il programma terapeutico prevede anche un lavoro mirato con le famiglie d'origine degli utenti inseriti. Con cadenza quindicinale vengono organizzati incontri in cui i ragazzi possono trascorrere qualche ora in semplicità con i genitori ed eventuali fratelli. In questa occasione i genitori sono chiamati ad aderire ad un incontro tenuto da una coppia di consulenti familiari che hanno l'obiettivo:

- motivare i familiari ad un lavoro terapeutico;
- dare ai familiari gli strumenti necessari per rileggere vissuti e dinamiche pregresse;
- modificare le dinamiche familiari, fare un'azione di supporto e accompagnarli nel percorso di cambiamento;
- stabilizzazione dei cambiamenti;

Supervisione con psicologa dell'equipe operatori e attivazione percorsi specifici di psicoterapia per gli utenti

E' prevista la collaborazione stretta tra la comunità e una psicologa/psicoterapeuta che, insieme agli operatori della struttura si occuperà della supervisione dei progetti, degli obiettivi e dell'andamento del programma di ciascun utente. La psicologa inoltre coordina e supervisione l'andamento dell'equipe operatori, mettendo a disposizione la sua professionalità per migliorare il clima e affinare gli strumenti di intervento degli educatori.

Tale figura, se necessario, esegue una prima valutazione su singoli utenti per stabilire la necessità o meno di intervenire con un percorso specifico di psicoterapia.

4.7 PROGRAMMA GIORNALIERO:

Programma delle attività (giornata tipo)

ORARI	ATTIVITA'	DESCRIZIONE
Ore 6:45	Sveglia	
Ore 7:00	Colazione	
Ore 7:50	Attività ergo terapiche	Assemblaggio materiale vario presso il laboratorio di Via Selice 47, sito a Imola (BO). Attività ordinaria di manutenzione della struttura
Ore 13:00	Pranzo	
Ore 13:45	Pulizie cucina e mensa	Gli utenti a turni settimanali si occupano della pulizia della cucina e sala mensa
Ore 14:30	Attività ergo terapiche	Assemblaggio materiale vario presso il laboratorio di Via Selice 47, sito a Imola (BO). Attività ordinaria di manutenzione della struttura
Ore 15:00	Incontro assembleare	Gli utenti in programma terapeutico riabilitativo partecipano due volte alla settimana all'incontro di gruppo.
Ore 18:00	Resoconto	Gli utenti ricevono al momento dell'ingresso un quaderno dove quotidianamente scrivono i propri vissuti e stati d'animo
Ore 19:00	Pulizia personale	Gli utenti a turno si dedicano alla pulizia e alla cura del proprio corpo
Ore 19:30	Cena	
Ore 20:15	Pulizie della cucina e tempo libero	Gli utenti a turni settimanali si occupano della pulizia della cucina e sala mensa
Ore 21:00	Serata	Tempo Libero dedicato ad attività culturali e ludico ricreativo
Ore 22:30	Fine giornata	Pregheiera libera/Ritiro nelle proprie stanze

**P.S. GLI ORARI E L'ORGANIZZAZIONE IN GENERE POSSONO SUBIRE DELLE MODIFICHE A
SECONDA DI ESIGENZE INTERNE ALLA STRUTTURA.**

Alla domenica l'orario di sveglia è posticipato alle ore 9:00, poi colazione, pulizie generali, S.
Messa in parrocchia. Il pomeriggio viene dedicato alle uscite.

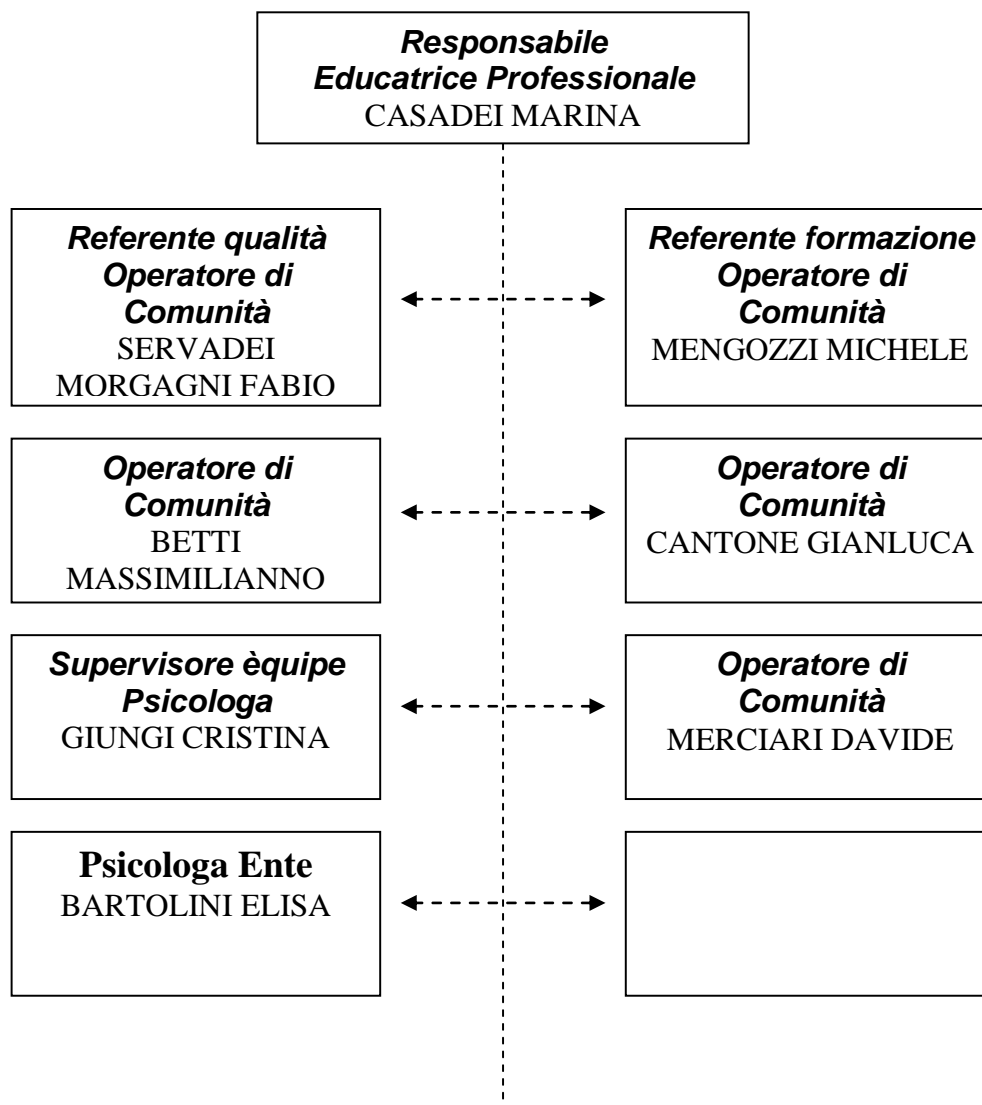
4.8 LE RISORSE UMANE

Di seguito si riporta lo schema che esplicita l'organigramma dell'equipe nella sede operativa Comunità Terapeutico-Riabilitativa "Sant'Andrea" di Villafranca, della Comunità Papa Giovanni XXIII Cooperativa Sociale a. r. l.

Responsabile	Educatore Professionale	1	38	Da contratto
Operatore	Educatore Sociale Culturale	1	25	Da contratto
Operatore	Educatore Sociale Culturale	1	38	Da contratto
Operatore	Operatore di Comunità	1	38	Da contratto
Operatore	Operatore di Comunità	1	38	Da contratto
Operatore	Operatore di Comunità	1	38	Da contratto
Operatore	Psicologa	1	2	
Supervisore	Psicologa	1	4	

**Organigramma dei moduli semiresidenziali e residenziali della struttura
 “Comunità Terapeutico – Riabilitativa Sant’Andrea” di Villafranca
 Coop. Comunità Papa Giovanni XXIII**

Modulo. Residenziale



4.9 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 i ragazzi accolti dovranno 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 verranno spediti a casa tramite mezzo posta. Si declina ogni responsabilità per qualsiasi inconveniente si verifichi dal momento della spedizione in poi (farà fede l'apposita ricevuta di avvenuta spedizione rilasciata dall'Ufficio Postale).

Documentazione personale

La documentazione sanitaria e legale verrà custodita nella cartella sanitaria e nel fascicolo denominato cartella Utente 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 della 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 la cartella utente sarà consegnata agli operatori di riferimento della nuova struttura.

Indumenti personali

Chi per qualsiasi motivo abbandona volontariamente il percorso o fugge dalla struttura residenziale e non porta con sé i propri indumenti, e non vengono ritirati entro 15 giorni, verranno consegnati ad appositi centri di raccolta (Caritas).

Costi aggiuntivi

La sede operativa Comunità Terapeutico-Riabilitativa "Sant'Andrea" di Villafranca chiede a chi se lo può permettere la copertura dei costi aggiuntivi che riguardano il pagamento delle prestazioni sanitarie non coperte dal servizio sanitario nazionale.

4.10 NORME COMPORTAMENTALI PREVISTE PER GLI UTENTI

- ⇒ 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;
- ⇒ 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.

4.11 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 alle normative della privacy e che la divulgazione dello stato di salute possa essere comunicato solo all'interessato o a persona da lui delegato.

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 compartecipare 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 a perquisizione qualora il responsabile della struttura ne ravveda necessità
- Ha il dovere di sottoporsi al test di controllo delle urine, per verificarne gli esiti

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.
- Hanno il dovere di partecipare al processo rieducativo e di cambiamento del proprio parente.

5. LA GARANZIA DEL SERVIZIO E GLI STRUMENTI DI TUTELA DELLA PERSONA

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 posta sulla misurazione della situazione dell'utente in modo cadenzato dall'ingresso in Comunità al termine del rapporto con la stessa, il questionario viene somministrato 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'analisi rendiconta a tutti i soci della Cooperativa nella relazione annuale.

Nei confronti dell'ente pubblico

Esiste un documento denominato **"questionario soddisfazione enti invianti** al fine di valutare la soddisfazione, le criticità e le aree di miglioramento.

Le prestazioni erogate dalla Comunità Terapeutiche sono valutate in collaborazione con i Ser.DP invianti, i quali nel momento in cui effettuano una richiesta di trattamento lo fanno in base ad una serie di criteri predefiniti e si dotano di strumenti atti a valutare, congiuntamente, con la sede operativa, l'appropriatezza della presa in carico e del percorso terapeutico, nonché le garanzie per la continuità assistenziale a seconda della specifica evoluzione del percorso dei pazienti.

L'affidabilità, la tempestività e la trasparenza

Raccolta dati e privacy

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

6. 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 "Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (c.d. "GDPR")-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 a livello di **"modalità cartacea"** da ogni incaricato che operi al di fuori della struttura amministrativa centrale collocata presso gli uffici amministrativi di Rimini. Infatti solo gli incaricati che operano presso la sede centrale sono abilitati alla applicazione di **"modalità informatiche"** nel trattamento dei dati.

La modulistica predisposta a tutela della privacy consta di: modulo informativa e consenso al trattamento dei dati dell'utente, modulo informativa e consenso per immagini, foto, testimonianze, moduli nomine responsabile ed incaricati del trattamento, modulo per la riservatezza degli operatori e dei famigliari.

La Comunità Papa Giovanni XXIII Cooperativa Sociale a r.l., nella sua veste di **Titolare del Trattamento dei Dati** ha dato formale incarico al responsabile del servizio delle tossicodipendenze signor Giovanni Salina, di svolgere il ruolo di **Responsabile del Trattamento**. Ha nominato inoltre, la dottoressa Rosanna Montani come **Responsabile della protezione dati personali (D.P.O.)** mediante convenzione con il Consorzio Condividere Comunità Papa Giovanni XXIII.

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, in qualità di incaricati del trattamento 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 regolamenta 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.

VERIFICA DEI RISULTATI

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, dà 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.