

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



## *CARTA dei SERVIZI* **COMUNITA' TERAPEUTICA S. DANIELE** Via Giovanelli n.1 Lonigo (VI)



### **Informazioni sul Documento**

Data ultima versione: 05.09.2023

Versione: 2.7

## **INDICE**

<b>PRESENTAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI-----</b>	<b>3</b>
<b>I PRINCIPI ISPIRATORI-----</b>	<b>4</b>
<b>1. Missione, Storia e Valori della Comunità Papa Giovanni XXIII</b>	
<b>2. Visione</b>	
<b>3. Ambiti d'intervento</b>	
<b>COME ACCEDERE-----</b>	<b>7</b>
<b>LA STRUTTURA-----</b>	<b>8</b>
<b>TUTELA DELLA PRIVACY E SICUREZZA-----</b>	<b>17</b>
<b>LA POLITICA PER LA QUALITA' DEL SERVIZIO-----</b>	<b>18</b>
<b>VERIFICA DEI RISULTATI-----</b>	<b>22</b>

## **PRESENTAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI**

### **1. GENERALITA'**

La Carta dei Servizi è un documento pubblico con il quale la sede operativa si assume l'impegno, di fronte ai cittadini, di migliorare nel tempo la qualità del servizio erogato, ai sensi del D.L. 12 maggio 1995 numero 163.

La Cooperativa, nelle sue sedi operative, si impegna a garantire gli standard di qualità e quantità dichiarati, secondo i criteri di trasparenza al fine di creare un rapporto chiaro e 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 guardando al principio di eguaglianza dei diritti delle persone prescindendo dalla razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche.
- ❖ **Imparzialità e continuità:** svolgiamo le nostre attività garantendo un comportamento obiettivo ed imparziale e prestazioni continue e regolari.
- ❖ **Diritto di partecipazione:** garantiamo al Cittadino un'informazione completa e trasparente.
- ❖ **Diritto di scelta:** il cittadino fruitore di un servizio ha diritto di scelta tra i soggetti che erogano il servizio; deve quindi essere messo nelle condizioni di conoscere l'offerta dei servizi.

<b>VERIFICA DELLA CARTA</b>		<b>COSTITUZIONE DELLA CARTA</b>
Questo documento è stato letto e verificato dal: Coordinatori Generali: Salina G., Scarponi L.		Hanno partecipato alla stesura di questo documento: Massimo Neri – Resp. Qualità Equipe sede operativa
<b>APPROVAZIONE DELLA CARTA</b>		<b>SEDE OPERATIVA</b>
approvata ed emessa da Ciuffoli Wanda Presidente della Comunità Papa Giovanni XXIII Cooperativa Sociale a r.l.		Comunità Terapeutica San Daniele
<b>Versione</b>	<b>Data</b>	
Vers. 2.0	20.11.2018	Seconda emissione
Vers. 2.1	11.02.2019	Miglioramento
<b>Revisioni successive</b>	<b>Data</b>	<b>Motivo delle Revisioni</b>
Vers. 2.2.	28.02.2020	Miglioramento
Vers. 2.3	24.04.2020	Miglioramento
Vers. 2.4		
Vers. 2.5	28.02.2022	Aggiornamento
Vers. 2.6	23.11.2022	Aggiornamento
Vers. 2.7	05.09.2023	Aggiornamento

## 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 San Daniele, Via Giovannelli n.1 Lonigo (VI)
- Tel. e Fax:0444/830584
- Mail: [ct.sandaniele@apg23.org](mailto:ct.sandaniele@apg23.org)

## I PRINCIPI ISPIRATORI " CHI SIAMO "

### 2. PREMESSA

Il presente documento, "Carta dei Servizi", è strutturato secondo una logica di "percorso", che illustri cioè al lettore le peculiarità della struttura nell'attuale organizzazione, nei suoi intenti, potenzialità e volontà evolutive proiettate al futuro. In particolar modo illustra:

- le motivazioni, dell'agire educativo della sede operativa,
- l'attività svolta ed i programmi sostenuti,
- gli impegni per migliorarne l'efficienza e l'efficacia.

### MISSIONE

### STORIA E VALORI DELLA COMUNITÀ PAPA GIOVANNI XXIII

Per comprendere la realtà della Sede Operativa Comunità Terapeutica S Daniele, 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".

### INFORMAZIONI GENERALI

La Comunità è situata presso un fabbricato, inizialmente concesso con regolare contratto di locazione dalla Provincia Veneta di S. Antonio dell'Ordine dei Frati Minori, Ente Ecclesiastico civilmente riconosciuto, nella persona del suo legale rappresentante P. Mario Barbiero, allo scopo di istituire una Comunità Terapeutica Riabilitativa per l'accoglienza di tossicodipendenti e persone in stato di necessità.

Dal 17/09/2014 la struttura è concessa con diritto di superficie per 30 anni fino al 31/12/2044. La struttura è parte del complesso conventuale del Convento dei Frati Minori "San Daniele" di Lonigo, pur essendo da esso distinto ed autonomo. Tale collocazione rende la Comunità Terapeutica una sorta di irradiazione di tale complesso e da esso trae il proprio nome.

## STORIA

L'Associazione "Comunità Papa Giovanni XXIII" è presente nel Veneto nelle zone di Vicenza Verona, Padova dal 1978, e fin d'allora si è adoperata a favore dell'accoglienza e recupero di persone con problemi di dipendenza: sia incontrando le persone con tali problematiche, sia accogliendole per il periodo immediatamente precedente l'ingresso in strutture specialistiche quali Comunità Terapeutiche, lavorando così per promuovere la motivazione al cambiamento.

Altre volte invece ha contribuito a realizzare progetti di reinserimento accogliendo utenti in fasi avanzate o al termine del programma terapeutico dando la possibilità di reinserirsi in nuovi contesti sociali accompagnati da una presenza di sostegno, quale ad esempio la Casa-Famiglia.

La Sede Operativa di San Daniele è ubicata nel Comune di Lonigo, in Via Giovanelli n.1, è una struttura inserita nella rete di strutture della Associazione Comunità Papa Giovanni XXIII quali Case-famiglia, Case di Accoglienza, Cooperative Sociali, ecc. ed è gestita dalla "COMUNITA' PAPA GIOVANNI XXIII COOPERATIVA SOCIALE A R.L.", con sede legale in Rimini, via Valverde 10/b.

L'inaugurazione della sede è avvenuta il 6 maggio 2006 alla presenza dell'allora presidente dell'Associazione "Comunità Papa Giovanni XXIII" don Oreste Benzi, il sindaco della città di Lonigo Giuseppe Boschetto, il Direttore Generale dell'ULSS 5 Ovest Vicentino dott.ssa Daniela Carraro e il responsabile di sede dott. Ugo Ceron.

Attualmente al proprio interno sono ospitati circa 15 utenti, suddivisi in maschi e femmine. L'equipe operativa è formata da un responsabile di sede psicologo psicoterapeuta, uno psicologo psicoterapeuta e tre educatori e un operatore socio sanitario.

## 3. VISIONE

L'intervento educativo promosso dalla sede operativa "San Daniele" si rifà alla filosofia specifica dell'Associazione Comunità Papa Giovanni XXIII e al Metodo Generale della Cooperativa "Comunità Papa Giovanni XXIII". Nei documenti fondativi dell'Associazione Comunità Papa Giovanni XXIII viene specificato:

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.

In sintonia con tale Vision, la struttura Comunità Terapeutica San Daniele si configura come Servizio Residenziale di Tipo B (Intensivo), secondo la normativa della Regione Veneto, aperta anche all'accoglienza di persone con "doppia diagnosi". La struttura è di tipo misto, sia maschile sia femminile.

In particolar modo la Comunità, ritiene che ogni persona che soffra di dipendenza patologica sia carente e quindi abbia un bisogno terapeutico-riabilitativo e a volte abilitativo. Le attività perseguono il fine dello sviluppo globale della persona, fulcro di ogni azione educativa attraverso principi quali:

- ✓ **La centralità della persona:** Nel nostro lavoro i rapporti e le relazioni sono centrali: la condivisione con le persone che a noi si rivolgono, con le famiglie, con gli educatori, volontari ecc., sono fondamentali e si attuano attraverso progetti educativi individualizzati che aspirano a divenire sempre di più progetti di "vita".
- ✓ **La partecipazione:** La Cooperativa promuove le diverse forme possibili per operare in modo attivo nel sociale, attraverso l'assunzione di precise responsabilità. La Cooperativa è una realtà aperta ad ogni cittadino che voglia prendersi cura della propria comunità, in ogni momento attraverso l'adesione alla cooperativa stessa e alle sue finalità.
- ✓ **Il legame con il territorio:** la piena integrazione nei luoghi dove viviamo, attraverso la costruzione di relazioni con persone, enti pubblici e privati, associazioni, aziende del territorio, realtà parrocchiali e diocesane nella profonda consapevolezza che il benessere personale e sociale è un'azione sociale.

#### ❖ **Ambito di intervento**

L'ambito di intervento prevalente della cooperativa è il settore delle dipendenze patologiche attraverso un'offerta ad ampio raggio che risponda alle esigenze delle persone in modo flessibile. I servizi coprono diverse aree a partire dalla prevenzione con, ad esempio, i centri di ascolto, alla riabilitazione, attraverso le strutture residenziali, alle attività di supporto ai familiari e altri interventi mirati ai bisogni emergenti.

Il servizio è presente in tutto il territorio nazionale ed anche all'estero.

(per maggiori info vedi il sito <https://dipendenzepatologiche.apg23.org>)

### **COME SI ARRIVA**

La Comunità Terapeutica San Daniele, via Giovanelli 1, 36045, Lonigo è raggiungibile:

- **Provenienza Nord**

Dal Casello dell'autostrada A4 di Montecchio Maggiore seguire lungo la Strada Provinciale 500 in direzione Meledo, Sarego, Lonigo. Mantenere la strada sempre dritto attraversando i paesi di Meledo e Sarego fino a giungere a Lonigo per 12 Km alla rotonda svoltare a sinistra in Via Trento in direzione Ospedale, convento San Daniele, proseguire dritto per Via San Francesco per 200 metri fino alla rotonda e qui prendere la seconda uscita in Via San Daniele sempre in direzione Convento San Daniele, per 600 metri. Quando la strada inizia a salire svoltare sulla destra nel senso unico di Via Giovannelli, proseguire per 200 metri e al termine di un muro di cinta sulla sinistra si trova la Comunità Terapeutica San Daniele al civico 1 sulla sinistra.

- **Provenienza Sud-Ovest da Verona**

Dal Casello dell'autostrada A4 uscita di Montebello si tiene la destra e si trovano subito le indicazioni per Lonigo lungo la Strada Provinciale 17 da percorrere sempre dritti in direzione Lonigo appunto per 4,5 Km e prendere poi il primo svincolo indicante Lonigo. Allo stop svoltare a sinistra lungo Via Rio Campanaro per 800 metri e alla rotonda proseguire dritti Lungo Viale della Vittoria per 500 metri.

Allo stop svoltare a sinistra in Via Trento in direzione Ospedale, convento San Daniele, proseguire dritto per Via San Francesco per 200 metri fino alla rotonda e qui prendere la seconda uscita in Via San Daniele sempre in direzione Convento San Daniele, per 600 metri. Quando la strada inizia a salire svoltare sulla destra nel senso unico di Via Giovannelli, proseguire per 200 metri e al termine di un muro di cinta sulla sinistra si trova la Comunità Terapeutica San Daniele al civico 1 sulla sinistra.

- **Provenienza Sud da Cologna Veneta**

Una volta giunti a Lonigo lungo la Strada Provinciale 500, giunti alla rotonda prendere la prima uscita e poi subito svoltare a sinistra in modo da proseguire dritti lungo la SP 500 in direzione centro per 1100 metri. Giunti ad una nuova rotonda svolta a sinistra in Via Cesare Battisti/SP500, ad una successiva rotonda proseguire dritti in Viale della Vittoria. Al semaforo proseguire dritti e svoltare successivamente in Via Trento in direzione Ospedale, convento San Daniele, proseguire dritto per Via San Francesco per 200 metri fino alla rotonda e qui prendere la seconda uscita in Via San Daniele sempre in direzione Convento San Daniele, per 600 metri. Quando la strada inizia a salire svoltare sulla destra nel senso unico di Via Giovannelli, proseguire per 200 metri e al termine di un muro di cinta sulla sinistra si trova la Comunità Terapeutica San Daniele al civico 1 sulla sinistra.

- **Provenienza Sud est da Noventa Vicentina**

Provenendo da Noventa lungo la Strada Provinciale 125 in direzione Lonigo si arriva in Via Circonvallazione che dopo 1200 metri sbocca su una rotonda dove proseguire dritti in Via Cesare Battisti/SP500, ad una successiva rotonda proseguire dritti in Viale della Vittoria. Al semaforo proseguire dritti e svoltare successivamente in Via Trento in direzione Ospedale, convento San Daniele, proseguire dritto per Via San Francesco per 200 metri fino alla rotonda e qui prendere la seconda uscita per Via San Daniele sempre in direzione Convento San Daniele, per 600 metri. Quando la strada inizia a salire svoltare sulla destra nel senso unico di Via Giovannelli, proseguire per 200 metri e al termine di un muro di cinta sulla sinistra si trova la Comunità Terapeutica San Daniele al civico 1 sulla sinistra.

- La struttura si può raggiungere con i mezzi pubblici. Tramite le ferrovie dello stato, la fermata è Lonigo, mentre con gli autobus, fermata Lonigo Centro.
- La struttura essendo residenziale è aperta tutto il giorno per tutto l'anno. Qualora ne venga richiesta una visita il responsabile di struttura accompagna gli interessati, previo appuntamento telefonico, a prendere visione della struttura sia internamente che esternamente. Il responsabile delega, in sua assenza, all'educatore in turno tale incarico.



## **LA STRUTTURA**

La Comunità Terapeutica San Daniele è una struttura residenziale a carattere terapeutico riabilitativa, situata nel comune di Lonigo in via Giovannelli 1.

La Comunità Terapeutica San Daniele è regolarmente iscritta con i seguenti provvedimenti:

1. DGR n. 3749 del 06/12/2005 all'Albo Regionale Veneto degli Enti che gestiscono strutture per la riabilitazione ed il reinserimento sociale di soggetti tossicodipendenti, predisposto dalla Regione Veneto con DGR 07/08/1992 n. 4637 ai sensi dell'art. 116 Testo Unico delle leggi in materia di disciplina degli stupefacenti e sostanze psicotrope, prevenzione, cura e riabilitazione dei relativi stati di tossicodipendenza approvato con decreto del Presidente della Repubblica 9 ottobre 1990 n. 309.
2. DGR n. 3618 del 13/11/2007 è stata regolarmente iscritta alle nuove tipologie di offerta dei servizi residenziali e semiresidenziali per tossicodipendenti e alcolicodipendenti della regione Veneto come Servizio Residenziale di Tipo B (Intensivo).
3. DGR 197 del 22/06/2010 che ha rilasciato l'Autorizzazione all'Esercizio di Servizio di tipo B ai sensi della L.R. n. 22/2002 "Autorizzazione e accreditamento delle strutture sanitarie, socio sanitarie e sociali".
4. DGR n. 1706 del 07/08/2012 di rilascio dell'Accreditamento istituzionale del Servizio Residenziale di tipo B, sempre in conformità alla L.R. n. 22/2002.
5. DGR n. 133 del 21/05/2015 di rinnovo dell'Autorizzazione all'esercizio del 2010.
6. DGR n.2102 del 30/12/2015 ha rilasciato il rinnovo all'accREDITamento istituzionale del Servizio di tipo B ai sensi della L.R. n. 22/2002 "Autorizzazione e accreditamento delle strutture sanitarie, socio sanitarie e sociali".
7. DGR n. 15 del 07/01/2020 ha rilasciato il rinnovo dell'accREDITamento istituzionale del servizio di tipo B ai sensi della L.R. n. 22/2002 "Autorizzazione e accreditamento delle strutture sanitarie, socio sanitarie e sociali".



<b>Denominazione</b>	<b>Area</b>	<b>Tipologia</b>
DGR n. 3749 del 06/12/2005	Dipendenze	Comunità Terapeutica Tipo B
DGR n. 3618 del 13/11/2007	Dipendenze	Servizio Residenziale Tipo B (Intensivo)
DGR n.197 del 22/06/2010	Dipendenze	Autorizzazione all'Esercizio Servizio Residenziale di Tipo B
DGR n. 1706 del 07/08/2012	Dipendenze	Rilascio dell'Accreditamento istituzionale del Servizio Residenziale di Tipo B
DGR n. 133 del 21/05/2015	Dipendenze	Rinnovo dell'Autorizzazione all'Esercizio per il Servizio residenziale di Tipo B scadenza 21/05/2020
DGR n.2102 del 30/12/2015	Dipendenze	Rinnovo dell'Accreditamento istituzionale del Servizio Residenziale di Tipo B
Inviata domanda il 28 febbraio 2020		Rinnovo dell'Autorizzazione all'Esercizio per il Servizio residenziale di Tipo B
DGR n. 15 del 07/01/2020	Dipendenze	Rinnovo dell'accreditamento istituzionale del servizio Residenziale di Tipo B
19/10/2022	Dipendenze	Rinnovo dell'accreditamento istituzionale del servizio Residenziale di Tipo B

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.

#### • **IL TARGET**

La struttura si configura come Servizio Residenziale di Tipo B (Intensivo), secondo la normativa della Regione Veneto), aperta anche all'accoglienza di persone con "doppia diagnosi", persone in regime di misura alternativa al carcere, persone che hanno necessità di un percorso comunitario personalizzato.

La struttura è di tipo misto, sia maschile sia femminile. La sede operativa "San Daniele" accoglie persone con patologie di dipendenza patologica, per svolgere prettamente la seconda fase (Comunità Residenziale), e terza fase (di Rientro/Reinserimento). In tal caso gli utenti giungono presso la sede dopo aver svolto la fase di Accoglienza presso un'altra sede operativa sempre del medesimo consorzio "Comunità Papa Giovanni XXIII". A seconda delle occasioni e delle esigenze, di volta in volta concordate, la sede di Lonigo, può attivare anche il modulo della prima fase di Accoglienza, ospitando direttamente utenti provenienti dai loro luoghi di residenza.

#### ❖ **Orari di funzionamento**

La struttura, essendo residenziale, è aperta 24 ore al giorno per 365 giorni l'anno. Siamo reperibili telefonicamente in orari di ufficio (9.00-18.00) dal lunedì al venerdì al numero 0444 830584 o via mail, [ct.sandaniele@apg23.org](mailto:ct.sandaniele@apg23.org)

Gli inserimenti concordati tra l'équipe operativa e il servizio inviante avvengono dal lunedì al giovedì dalle 9.00 alle 15.00

### ❖ **Modalità di ammissione, gestione della lista d'attesa**

Per essere ammessi al Servizio è necessario:

- Prendere un appuntamento con il responsabile della struttura o da un suo delegato per fissare un colloquio finalizzato alla conoscenza reciproca e all'orientamento. In tale sede vengono fornite tutte le indicazioni relative al proseguimento del rapporto e tutte le informazioni riguardanti il programma proposto, il regolamento e tutto ciò che la persona ritiene utile sapere. In alcuni casi viene programmata una giornata di "prova", nella quale il soggetto viene inserito nelle attività organizzate dalla struttura e viene a conoscenza dell'intera équipe operativa. In tale occasione viene consegnato il regolamento e lo schema della "giornata tipo" del programma terapeutico che dovrà essere controfirmato al momento dell'ingresso.
- A colloquio avvenuto l'utente viene inserito in apposita lista d'attesa, i tempi di attesa si attestano intorno ai 20 giorni dal momento in cui sono formalizzati gli accordi con il servizio inviante. 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. La lista d'attesa viene gestita, dall'équipe educativa della sede, prevedendo delle priorità d'accesso basate sulla valutazione e presa in carico di più criteri che permettano di "mettere al centro" il bisogno della persona in un'ottica di equità, tenendo conto dell'andamento generale della vita comunitaria al fine di garantire l'equilibrio degli ospiti presenti in trattamento.
- Contemporaneamente viene sviluppato con i servizi di appartenenza la valutazione congiunta al fine di predisporre il percorso adeguato ai bisogni del soggetto e giungere all'individuazione dell'intervento riabilitativo idoneo.

### **OBIETTIVI DELLA SEDE OPERATIVA**

- ✓ 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 soggetto 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 è ispirato 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

#### ❖ **Fasi e tempi del programma**

Il programma si sviluppa abitualmente in tre fasi. I tempi indicati non sono rigidamente predeterminati, ma tengono conto della maturazione personale e dei bisogni specifici di ogni soggetto e in accordo con il servizio inviante. Si sviluppano percorsi individualizzati concordando obiettivi e tempi specifici con i titolari del progetto.

Orientativamente le fasi sono le seguenti:

##### ✓ **1a fase - Accoglienza**

Periodo in cui, attraverso l'osservazione e la conoscenza reciproca si giunge a condividere un progetto individualizzato. Gli obiettivi prefissati sono:

- disintossicazione e riacquisizione di una condizione psico-fisica equilibrata;
- acquisizione di un'iniziale consapevolezza di sé e dei propri limiti e risorse;
- implementazione della motivazione al cambiamento;
- condivisione di un progetto di proseguimento del percorso avviato.
- Possibile valutazione personologica

##### ✓ **2a fase - Comunità**

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;
- Adeguamento della terapia farmacologica e/o della terapia sostitutiva.

##### ✓ **3a fase - Rientro**

Periodo di verifica di quanto in precedenza svolto e di incremento delle autonomie, mediante:

- Verifica dell'acquisizione di autonomie e consapevolezze nelle scelte operate, attraverso attività sempre più improntate all'esterno della sede;
- Concretizzazione di percorsi lavorativi, di studio o altro finalizzati al reinserimento sociale;
- Attivazione di risorse personali e di rete;
- Esperienze di tipo ricreativo ludico all'esterno della struttura

##### ✓ **Accompagnamento Post Programma**

Per coloro che ne necessitano, a conclusione del percorso è previsto un ulteriore periodo prima delle dimissioni finalizzato al consolidamento di quanto acquisito e alla possibilità di crearsi le condizioni per poter mantenere stili di vita sani.

✓ **Programmi brevi in accordo con il servizio inviante**


La struttura attiva specifici programmi fortemente individualizzati per brevi periodi. Tali percorsi rispondono a diverse esigenze diverse tra loro:

- a. Promuovere brevi esperienze di trattamento residenziale in soggetti particolarmente refrattari e/o ostili, in modo da promuovere un allentamento delle resistenze al trattamento;
- b. Assicurare condizioni di vita sicura in soggetti in grave difficoltà personale e a rischio vita;
- c. Fornire un breve periodo di decantazione a soggetti indisponibili a percorsi di rilettura personale e di cambiamento significativo;
- d. Garantire percorsi di cambiamento specifici su particolari aspetti di vita in soggetti che hanno già svolto altri percorsi di cura;
- e. Permettere l'inquadramento personologico in situazioni di grave marginalità;
- f. Fornire una Pronta Accoglienza per pensare a percorsi specifici successivi.

• **LE ATTIVITA'**


In dettaglio il programma terapeutico viene svolto attraverso la seguente articolazione di interventi e proposte:

a) Terapia di gruppo:

 **incontri di struttura:**

- **Gruppo Casa Gestionale** una volta la settimana. Tutta la Comunità e tutta l'equipe si incontra per il monitoraggio del clima organizzativo della Comunità, affrontare le problematiche di tipo gestionale e predisporre l'organizzazione del percorso;
- **Gruppo Reso - Linea (Gruppo resoconto con linea):** una volta la settimana. Vengono letti i resoconti di ogni persona sull'andamento della vita comunitaria e personale. Contemporaneamente si verificano gli obiettivi personali di cambiamento che ciascun utente ha scelto di intraprendere. Gli obiettivi si modificano ogni 3 settimane. Nel gruppo si mettono in luce le problematiche emergenti sia personali che rispetto agli altri.

L'intervento di gruppo è il setting in cui ognuno può esprimersi al fine di favorire qualsiasi aiuto, chiarificazione rispetto a sé e al percorso intrapreso.

 **Il gruppo delle abilità (DBT):** una volta la settimana, un intervento di acquisizione di abilità di Mindfulness (la capacità di acquisire il controllo del proprio modo di vivere, anziché lasciare che la vita ci travolga e prenda il sopravvento su noi stessi), di efficacia interpersonale, regolazione emozionale, e di tolleranza della sofferenza ed angoscia, secondo l'approccio della Terapia Dialettico Comportamentale.

b.) Terapia esterna alla struttura:

- **Gruppi AA o club Alcolisti:** gli utenti con problemi d'alcol nelle fasi finali del percorso vengono inseriti nei gruppi AA o Club che frequentano anche a programma terminato.
- **Gruppo Gap:** gruppi psicoterapeutici gestiti da personale della nostra sede operativa, in collaborazione con il SERD di Noventa Vicentina e Montebelluna Maggiore con cadenza settimanale rivolto a persone con problematiche di gioco d'azzardo.

- Finalizzato a fornire sostegno al cambiamento e al recupero delle relazioni familiari e socio lavorative.
- **Attività di prevenzione:** La struttura ha individuato una Equipe ad hoc che si occupa di Prevenzione e che gestisce le diverse progettualità sia in forma autonoma che in coordinamento con i servizi territoriali. Tra questi gestisce dal 2013 il progetto Reti di Comunità è presente nel Distretto Ovest dal 2013 e promuovere un intervento globale di prevenzione primaria lavorando su tre aree: COMUNITA', SCUOLA e FAMIGLIA. Si attiva attraverso percorsi formativi per genitori, educatori, docenti, bambini e ragazzi dai 6-18 anni per sviluppare e acquisire nuove abilità relazionali; conoscenze e strumenti di intervento su bullismo, i rischi delle dipendenze e uso consapevole delle tecnologie. Nell'ultimo triennio, con il sostegno della Fondazione Cariverona, si è mirato anche all'attivazione di un servizio più strutturato per gli adolescenti e i pre-adolescenti (11-17) che presentano delle forme di disagio e/o di primi consumi di sostanze e dipendenze, sostenuto in rete dal territorio. Reti di Comunità si realizza all'interno del territorio dell'Ulss8Berca Distretto Ovest Vicentino coinvolgendo 13 comuni: Arzignano; Brogliano; Castelgomberto; Chiampo; Cornedo Vicentino; Crespadoro; Montecchio Maggiore; Recoaro Terme; San Pietro Mussolino; Trissino; Val Lione; Altissimo e Montorso Vicentino.

c) Terapia individuale:

- 📄 **Colloqui individuali** richiesti sia dagli ospiti che dagli operatori, utili per affrontare particolari problemi o approfondire le motivazioni della persona o i suoi stati d'animo.
- 📄 **Psicoterapia individuale** anche secondo il modello DBT condotta da terapeuti formati ad hoc.
- 📄 **Trattamento EMDR (Eye Movement Desensitization and Reprocessing):** percorso terapeutico individualizzato attraverso un approccio interattivo e standardizzato e scientificamente comprovato per psicopatologie e problemi legati ad eventi traumatici. Il percorso viene effettuato da uno psicoterapeuta con certificazione Practitioner dall'associazione EMDR Italia.

d) Resoconto di autoconsapevolezza: ogni giorno ciascuno redige un resoconto scritto sull'andamento della giornata, dei propri vissuti, conflitti, scoperte ecc.. Questo poi viene supervisionato giornalmente e condiviso in gruppo negli incontri di struttura.

e) Tappe progressive nel cammino di educazione alla maturità e alla responsabilità: si concretizzano in funzioni all'interno della comunità organizzati in modo gerarchico su gradi di responsabilità e maturità crescenti (dalla pulizia della casa, alla pulizia della cucina; dai lavori in lavanderia, ad impegni esterni quali accudire gli animali da cortile o all'orto, alla responsabilità della cucina).

f) Attività formative e culturali: al bisogno vengono attivati dei corsi di lettura di giornali e quotidiani, lettura di riviste e libri, incontri su temi di carattere sociale, politico, economico particolarmente importanti condotti da persone competenti; scelta accurata di programmi televisivi e confronto critico su di essi; corsi e stages per recupero studio in materie varie quali lingua italiana, matematica, storia, ecc.

g) Attività sportive e ricreative: durante l'anno vengono proposti il corso di nuoto, generalmente, presso la piscina comunale di Lonigo, laboratori per attività artistiche e creative, gite ed uscite guidate.




h) Il lavoro: attività manuale in lavori di manutenzione e di miglioramento dello stabile, nella conduzione di allevamento di animali, nella cura di orti e piccole coltivazioni, in laboratori e/o officine interni volti al potenziamento e/o mantenimento e/o apprendimento di professionalità, nello svolgimento di prestazioni manuali e/o professionali all'esterno della sede operativa siano essi occasionali e/o continuative e/o in appalto, come mezzo di orientamento alla realtà, strumento di conoscenza di sé e delle proprie capacità, strumento per apprendere delle competenze.

La sede opera, in convenzione con un'altra nostra Cooperativa di tipo B di Montecchio Maggiore, che da anni inserisce persone svantaggiate, per attività lavorative di vario genere, prevalentemente di assemblaggio o di servizi.

Al proprio interno è presente anche un laboratorio di assemblaggio per attività di diverso genere.

- i) Esperienze di trascendenza: attività di solidarietà e di volontariato: a favore di altri soggetti svantaggiati e/o in stato di bisogno, siano questi in strutture socio assistenziali che nei rispettivi domicili diventano modalità esperienziali di autotrascendenza di facile accesso a tutti, anche in situazioni di impoverimento maturativo e/o personale.

l) Incontri periodici per le famiglie e per gli utenti che hanno concluso il programma terapeutico:

-  **a livello individuale** per portare avanti l'azione educativa anche su genitori e parenti, e raccordare il cammino dell'utente con il processo maturativo dell'ambiente familiare di appartenenza. La sede effettua, ogni ultimo venerdì del mese un Incontro Genitori, con momenti formativi a tema, per aiutare i parenti a prendere coscienza del problema della dipendenza e delle dinamiche relazionali ad essa collegate.
-  **quindicinalmente** possono accedere (principalmente i familiari delle province attigue alla sede operativa), al Gruppo Genitori, un gruppo di tipo psicoeducativo sostenuto e coordinato dagli psicoterapeuti della comunità.
-  mensile per gli utenti che hanno terminato il programma terapeutico per creare una rete di sostegno e di mutuo aiuto. Gestito da volontari che periodicamente si interfacciano con l'équipe operativa della struttura.

m) Equipè operatori: giornalmente incontro all'interno della struttura, e più diffusamente una volta alla settimana per analizzare e verificare il programma individualizzato di ogni ospite e il suo cammino di maturazione.

n) Formazione e supervisione: mensilmente incontro di tutti i responsabili delle diverse sedi operative per elaborazione delle dinamiche individuali coordinato dal responsabile direttivo **generale del programma terapeutico. E' prevista anche la supervisione dell'équipe operativa** della sede di Lonigo da parte di esperti esterni con esperienza nella cura delle dipendenze patologiche.

o) Momenti a carattere seminariale monotematici e/o pluridisciplinari organizzati dall'Ente Gestore stesso o da altri, finalizzati all'aggiornamento professionale degli operatori.

## • **RUOLO AGITO RISPETTO ALLA PROGRAMMAZIONE REGIONALE E LOCALE**

La struttura "San Daniele" di Lonigo si colloca come articolazione territoriale dell'offerta complessiva regionale e nazionale dell'ente madre finalizzata alla prevenzione, cura, riabilitazione del consumo e dipendenza da sostanze stupefacenti.

E' attiva la partecipazione del responsabile della sede operativa della Cooperativa agli organi collegiali previsti e promossi dalla Regione Veneto che colloca la sede in una posizione integrata nel sistema dei servizi sul territorio per la salvaguardia di un'autonomia che nasce dall'essere parte di un soggetto privato (Coop. "Comunità Papa Giovanni XXIII") con finalità proprie.

Il responsabile della sede operativa partecipa attivamente al Comitato Ristretto Operativo e allargato, del Dipartimento delle dipendenze dell'ULSS 8 di Vicenza secondo il modello di Coordinamento Funzionale della Regione Veneto, collaborando alla definizione congiunta delle strategie di intervento del Dipartimento stesso.

## • **LE RISORSE UMANE**

Di seguito si riporta lo schema che esplicita l'organigramma della sede operativa "C.T. San Daniele" di Lonigo, della Comunità Papa Giovanni XXIII Cooperativa Sociale a. r. l., dell'Ambito Prevenzione e Ambito GAP:

### **C.T. S. DANIELE**

- Responsabile: Pedagogista dott.sa Guidolin Sefora
- Psicologo-psicoterapeuta: dott. Tognato Davide
- Psicologo-Psicoterapeuta: dott. Ceron Ugo
- Educatrice: dott.ssa Maria Vittoria Sofia
- Operatore Socio Sanitario: Perdoncini Damiana
- Educatrice: dott.ssa Federica Rama
- Educatrice: dott.ssa Deborah Procura
- Volontari: vedi cartella aggiornata dei volontari iscritti al registro volontari
- Supervisore- psicologa: dott.ssa Griffini Chiara

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

### **AMBITO PREVENZIONE**

Di seguito si riporta l'equipè operativa dell'ambito prevenzione, viene allegato lo schema che esplicita l'organigramma dell'equipe Prevenzione della sede operativa "San Daniele" di Lonigo, della Comunità Papa Giovanni XXIII Cooperativa Sociale a. r. l.

- Responsabile: Psicologo-Psicoterapeuta: dott. Ceron Ugo
- Coordinatrice: Pedagogista dott.ssa Monica Campagnolo
- Educatore: dott.ssa Eleonora Rebesan
- Psicologa dott.ssa Anna Martini
- Psicologo-psicoterapeuta dott. Soso Dario
- Pedagogista consulente dott. Marco Maggi
- Psicologa dott.ssa Riceputi Lucia

## **AMBITO GAP**

Di seguito si riporta l'equipè operativa Gap, si allega lo schema che esplicita l'organigramma dell'equipè Gap della sede operativa "San Daniele" di Lonigo della Comunità Papa Giovanni XXIII Cooperativa Sociale a.r.l.

- Responsabile: Psicologo-psicoterapeuta dott. Ceron Ugo
- Psicologa dott.ssa Riceputi Lucia
- Educatore dott. Nazzareno Marcolungo
- Dott.sa in Scienze Psicologiche Sociali e del lavoro Maria Sofia Vittoria
- Dott.ssa Scienze Tecniche Psicologiche Sartori Rachele

## **REGOLAMENTO**

La funzione del regolamento nelle comunità terapeutiche serve ad ordinare una convivenza, ma ancor più ad 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 presso gli uffici della sede operativi, al momento dell'ingresso. È fatto divieto assoluto di 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 improvvise dalla struttura il denaro e gli oggetti di valore verranno spediti all'indirizzo di residenza, 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).

### **Indumenti personali**

Chi per qualsiasi motivo abbandona volontariamente il percorso o fugge dalla struttura residenziale e non ritira i propri indumenti, o non vengono ritirati entro 30 giorni, questi verranno consegnati ad appositi centri di raccolta (Caritas).

### **Continuità assistenziale**

Qualora l'utente in programma venga trasferito in altre strutture durante lo svolgimento del percorso una copia del Cartella sarà consegnata agli operatori di riferimento della nuova struttura.

### **Costi aggiuntivi**

la sede operativa Comunità Terapeutica San Daniele chiede, a chi riesce a garantirlo, la copertura dei costi aggiuntivi che riguardano il pagamento delle prestazioni sanitarie non coperte dal servizio sanitario nazionale, i prodotti per l'igiene personale e il costo delle sigarette.



**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 bestemmie 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.

Le regole possono essere modificate in base alla fase del programma in cui è inserito l'utente o in base al progetto individualizzato che è stato stipulato con il servizio inviante.

La trasgressione delle regole inerenti la sicurezza degli utenti e/o la convivenza rispettosa dei ruoli di ciascuno, 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 "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 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 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 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 uno specialista esterno all'equipe, ma facente parte dell'ente madre, 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 inviati 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,47900 Rimini

Tel 0541909700 - Fax 0541909701 - Cell. 340/5160884 - Responsabile: Massimo Neri

### **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
- 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 6 mesi, i risultati conseguenti vengono esaminati in equipe.  
Il questionario di soddisfazione Parenti viene somministrato ogni 6 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 AULSS 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.T., 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.  
Nello stesso modo saranno avvisati i familiari, dell'utente che ha interrotto il percorso.

**4. 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 dalle informazioni personali 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 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 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.
- Sono invitati a partecipare al processo terapeutico e di cambiamento del proprio parente

## **5. LA GARANZIA DEL SERVIZIO E GLI STRUMENTI DI TUTELA DELLA PERSONA A CUI È 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 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 sei 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**

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.

## **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.

## **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 presente in ogni singola struttura.

Procedura generale n.6 Segnalazione e Gestione eventi avversi (Incident Reporting). Allegata al Manuale della Qualità 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**

### **6. IL SISTEMA DI VERIFICA**

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.