

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



## *CARTA DEI SERVIZI*

*C.T. San Luigi*

*Via Balignano n.1040- Longiano (FC)*

*Tel.0547-666020- mail: ct.balignano@apg23.org*



### **Informazioni sul Documento**

Data ultima versione: 04.09.2023

Versione: 1.3

# **INDICE**

|  |  |
|--|--|
| <b>PRESENTAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI .....</b>                               | <b>3</b>                                     |
| <b>1. Generalità .....</b>   | <b>3</b>                                     |
| <b>I PRINCIPI ISPIRATORI .....</b>   | <b>3</b>                                     |
| <b>2. Premessa .....</b>   | <b>4</b>                                     |
| <b>3. Missione.....</b>  | <b>4</b>                                     |
| <b>Storia e Valori della Comunità Papa Giovanni XXIII .....</b>                  | <b>4</b>                                     |
| <b>4. Visione.....</b>   | <b>4</b>                                     |
| <b>COME ACCEDERE.....</b>  | <b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b> |
| <b>LA STRUTTURA .....</b>  | <b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b> |
| <b>TUTELA DELLA PRIVACY E SICUREZZA .....</b>                                    | <b>16</b>                                    |
| <b>LA POLITICA PER LA QUALITA' DEL SERVIZIO .....</b>                            | <b>17</b>                                    |
| <b>5. Diritti e Doveri per i Pazienti.....</b>                                   | <b>17</b>                                    |
| <b>6. La garanzia del servizio e gli strumenti di tutela della persona .....</b> | <b>19</b>                                    |
| <b>VERIFICA DEI RISULTATI.....</b>   | <b>21</b>                                    |
| <b>7. Il sistema di verifica .....</b>   | <b>21</b>                                    |

# PRESENTAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

## 1. GENERALITÀ

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 dai Coordinatori Ambito Dipendenze Patologiche, Salina Giovanni e Luca Scarponi | Hanno partecipato alla stesura di questo documento:<br>Neri Massimo- Ref. Qualità<br>Equipe sede operativa |                        |
| APPROVAZIONE DELLA CARTA  | SEDE OPERATIVA   |                        |
| approvata ed emessa dal Presidente della Comunità Papa Giovanni XXIII Cooperativa Sociale a r.l., Ciuffoli Wanda            | Comunità Terapeutica San Luigi   |                        |
| Versione  | Data   |                        |
| Vers.1.1  | 11.11.2018   |                        |
|   | Prima emissione in Bozza   |                        |
| Revisioni successive  | Data   | Motivo delle Revisioni |
| Vers. 1.2   | 22.11.2022   | Miglioramento          |
| Vers. 1.3   | 04.09.2023   | Miglioramento          |

### Riferimenti della sede operativa

- Sito Web:** <https://dipendenzepatologiche.apg23.org>
- Sede Operativa:** San Luigi
- Tel e Fax:** 0547-666020
- Mail:** ct.balignano@apg23.org

# ***I PRINCIPI ISPIRATORI "CHI SIAMO"***

## **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.

## **3. MISSIONE**

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

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

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 è una fonte e possibilità di operare in modo attivo nel sociale, assumendosi responsabilità, sempre aperta ad ogni cittadino che voglia prendersi cura della propria comunità, in ogni momento attraverso l'adesione alla cooperativa stessa.
- ✓ **Il legame con il territorio:** È un aspetto rilevante del nostro operare, essere integrati nei luoghi dove viviamo, attraverso la costruzione di relazioni con persone, enti pubblici e privati, associazioni, aziende del territorio, realtà parrocchiali e diocesane.

#### ❖ **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, centri di ascolto, strutture residenziali, 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)

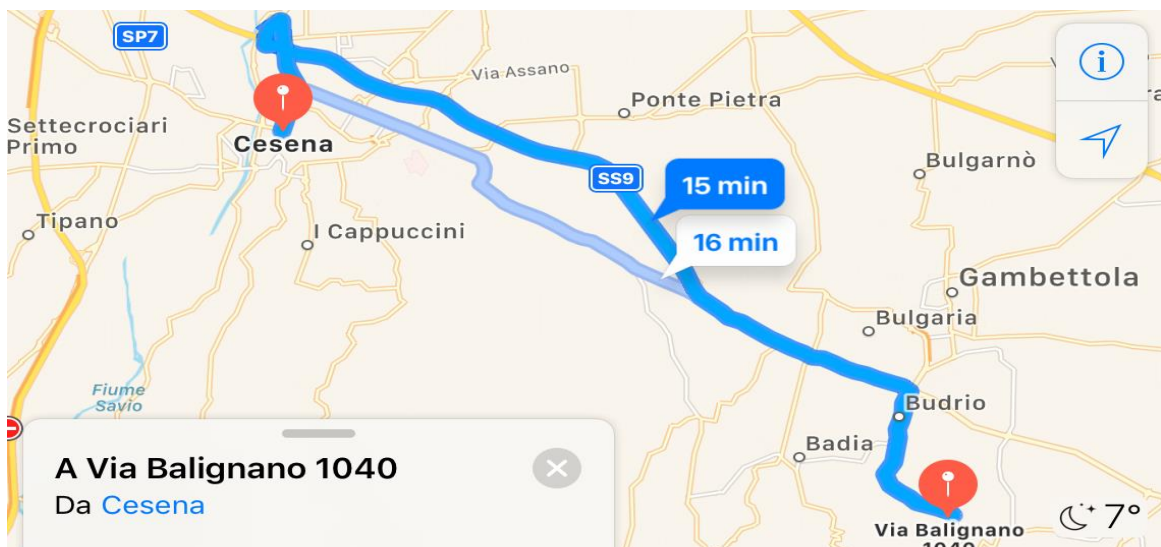
## COME ACCEDERE

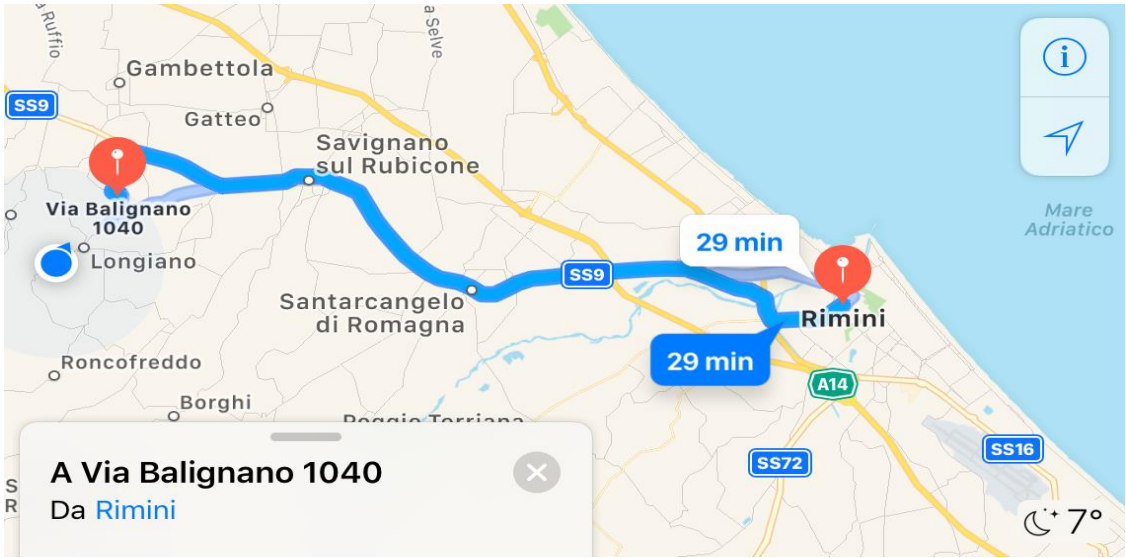
La Comunità Terapeutica San Luigi via Balignano n.1040 è raggiungibile:

- Per coloro che vengono da sud, dalla stazione di Rimini raggiungere la stazione di Gambettola. Quindi telefonare alla sede.
- L'uscita autostradale più vicina da nord è quella di Cesena Nord, poi seguire direzione Rimini attraverso E45, Secante, è via Emilia fino a Budrio di Longiano. Al semaforo girare a destra e seguire per due km la direzione Longiano. Raggiunta la Chiesa di Balignano sulla dx, sarete arrivati. L'uscita autostradale più vicina da sud è quella di Valle del Rubicone, poi proseguire in direzione Rimini/Savignano sul Rubicone, raggiunta la via Emilia prendere la prima uscita, direzione Cesena, proseguire per 3 km, alla rotonda Cocif prendere la terza uscita, proseguire e svoltare a dx in via Balignano, all'intersecazione proseguire dritto e girare alla prima via a dx.
- Con i mezzi pubblici: per coloro che vengono da nord, dalla stazione dei treni di Cesena, prendere il treno direzione Rimini, e scendere alla stazione di Gambettola. Quindi telefonare alla sede.

Oppure dalla stazione di Cesena prendere autobus 21 per Gambettola e raggiungere la fermata di Budrio di Longiano.

- 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. Il responsabile delega, in sua assenza, ad un educatore in turno tale incarico.





## **LA STRUTTURA**

La Comunità San Luigi è una struttura residenziale a carattere Terapeutico Riabilitativo, è situata nel comune di Longiano in via Balignano n.1040.

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

\_ ACCREDITAMENTO ISTITUZIONALE DGR n. 11353 del 07/09/2012

\_ AUTORIZZAZIONE al funzionamento ai sensi del prov. N. Prot.3058 del 09.03.2009

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.

### **DESTINATARIO DEL SERVIZIO**

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. Doppia diagnosi ben compensate, persone in regime di misura alternativa al carcere (disponibili dal lunedì al giovedì), persone che hanno necessità di un percorso comunitario personalizzato. Gli inserimenti concordati avvengono dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 15:00.

#### **❖ 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 (8.30 – 17:00) dal lunedì al venerdì o via mail ([ct.balignano@apg23.org](mailto:ct.balignano@apg23.org)).

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

Per essere ammessi al Servizio è necessario:

- **In caso di ingresso dal Centro Accoglienza:** I case manager o il Responsabile del Centro Accoglienza propongono attraverso contatto telefonico o diretto, l'inserimento di un utente ai referenti della nostra sede operativa. I dati raccolti vengono visionati dall'equipe della sede operativa che si impegna nell'arco di due-tre gg. a rispondere alla richiesta.
- **In caso di ingresso diretto:** il responsabile del Centro Accoglienza o il referente di un Sert, fissa un appuntamento con i referenti della struttura per organizzare un colloquio finalizzato alla conoscenza reciproca e all'orientamento. In tale occasione vengono fornite all'utente le indicazioni relative al proseguimento del rapporto e tutte le informazioni riguardanti il programma proposto, il regolamento di sede e tutto ciò che la persona ritiene utile sapere. A colloquio avvenuto con l'utente viene concordata la data dell'ingresso in c.t. o inserito nella lista di attesa, contemporaneamente viene sviluppato con i Servizi Inviati la valutazione congiunta al fine di predisporre il percorso adeguato ai bisogni del soggetto e giungere all'individuazione dell'intervento riabilitativo idoneo.
- **In caso di ingresso da un Istituto Carcerario:** Le persone detenute che intendono accedere al nostro programma di recupero formulano una richiesta attraverso gli operatori del SerD che regolarmente operano all'interno degli istituti di detenzione al fine di avviare il processo di presa in carico della richiesta.



- Il Responsabile dell'Accoglienza avvalga gli ingressi.

## **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 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.

### **❖ 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. Si sviluppano anche percorsi personalizzati nella modalità e nei tempi.

Orientativamente le fasi sono le seguenti:

#### **✓ 1a fase - Accoglienza: 1 mese**

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 consapevolezza di sé e dei propri limiti e risorse;
- implementazione della motivazione al cambiamento;
- condivisione di un progetto di proseguimento del percorso avviato.

#### **✓ 2a fase - 6/12 mesi**

Periodo di consolidamento e implementazione del progetto personalizzato realizzato attraverso:

- Approfondito lavoro interiore su sé stessi e sulle proprie aree fragili;
- Adeguamento terapia farmacologica;
- Consolidamento della motivazione e acquisizione di stili di vita nuovi;

- Attivazione di risorse personali e di rete;

✓ **3a fase - Rientro: 9/12 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, 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.

## LE ATTIVITÀ

Le attività proposte nell'ambito del programma sono:

- **Colloqui individuali:** l'utente si relaziona quotidianamente con l'operatore di riferimento e/o con altri operatori del centro e svolge periodicamente i colloqui individuali in base alle esigenze che emergono.
- **Attività di gruppo:** gruppo seconda fase a cadenza settimanale e in base alle esigenze.
- **Gruppi tematico-formativi:** scuola del sasso una volta a settimana, gruppo con la psicoterapeuta settimanalmente.
- **Gruppo rientro:** a cadenza mensile ed in base alle esigenze.
- **Trekking terapeutico:** fornire ai ragazzi un ulteriore strumento terapeutico, che apporti benefici fisici e psicologici e stimoli ulteriormente le relazioni interpersonali.
- **Attività occupazionali:** lavori per conto terzi, manutenzione della casa, gestione degli ambiti interni e degli annessi spazi adiacenti, orticoltura per il fabbisogno interno.
- **Attività ludiche-ricreative e culturali:** uscite ricreative, attività sportive presso la sede operativa (calcio, pallavolo, palestra), trekking terapeutico, esperienze di vacanza in montagna o al mare, laboratorio teatrale, cineforum.
- **Attività socializzanti:** volontariato nel territorio (sagre, eventi sportivi), coro interno partecipante ai vari cori del territorio.

### Programma giornaliero:

| ORARI   | ATTIVITÀ                                      | DESCRIZIONE   |
|---|---|---|
| Ore 7:00                                      | Sveglia                                       | Tutti gli utenti si svegliano e si preparano per la colazione   |
| Ore 7:15                                      | Colazione                                     |   |
| Ore 8:00                                      | Pulizie                                       | Alcuni degli utenti si occupano delle pulizie della casa e dell'ordine delle camere da letto, altri si dedicano direttamente ad attività lavorative specifiche, per lo più esterne alla sede operativa.   |
| Ore 9:00 ca.                                  | Attività lavorative                           | L'organizzazione della struttura è caratterizzata da una precisa suddivisione di compiti e mansioni stabiliti quotidianamente dagli operatori, attraverso la stesura di uno specifico programma: le attività lavorative si svolgono internamente ed esternamente alla sede operativa.   |
| Ore 10:00 ca.                                 | Merenda insieme                               |   |
| Ore 12:40                                     | Pranzo  | Si pranza tutti assieme. Successivamente è possibile seguire il telegiornale.   |
| Ore 13:50                                     |   | Pulizie cucina e tempo libero. A turni settimanali gli utenti si occupano della pulizia della cucina e sala da pranzo, dopodiché hanno un'ora di tempo libero nel quale devono comunicare al responsabile di tale servizio cosa fanno: leggere, scrivere, giocare, oppure portare avanti l'impegno settimanale di parlare con qualcuno.   |
| Ore 15.00                                     | Attività lavorative                           | Come sopra.   |
| Ore 15:00 – 17:00 Lunedì - Mercoledì- venerdì | Attività psicoterapiche e formative di gruppo | <i>Lunedì</i> : gruppo settimanale tenuto da una psicoterapeuta.<br><i>Mercoledì</i> : gruppo tematico-formativo (scuola del sasso).<br><i>Venerdì</i> : colloqui di gruppo, guidati dagli operatori.<br>Relativamente agli utenti appartenenti alla terza ed ultima fase terapeutica le attività di gruppo vengono svolte a cadenza mensile. Restano invece più frequenti le attività di colloquio individuale per entrambe le fasi terapeutiche |
| Ore 17:50                                     | Merenda insieme                               |   |
| Ore 18:00                                     | Linea   | Gli utenti raccontano e ascoltano a coppie le difficoltà e le scoperte relative alla linea assegnata a  |

|                  |                          |   |
|------------------|--------------------------|---|
|                  |                          | ciascuno. La linea è un obiettivo/impegno che ogni utente cerca di portare a termine per 15 giorni, al termine dei quali la linea viene cambiata o confermata.    |
| <b>Ore 18:15</b> | <b>Resoconto</b>         | Gli utenti devono quotidianamente riportare per iscritto l'analisi dei propri vissuti e stati d'animo.  |
| <b>Ore 18:45</b> | <b>Tempo libero</b>      |   |
| <b>Ore 19:30</b> | <b>Cena</b>              |   |
| <b>Ore 21:00</b> | <b>Serata</b>            | L'utente responsabile del tempo libero organizza un programma settimanale nel quale vengono specificate serate organizzate, momenti ricreativi e di tempo libero. |
| <b>Ore 22:15</b> | <b>Momento Preghiera</b> | Tutti insieme.  |
| <b>Ore 22:30</b> | <b>Fine giornata</b>     | A fine serata si prepara per la colazione, poi ci si ritira in stanza da letto. Gli utenti hanno tempo libero che possono dedicare all'igiene personale.          |
| <b>Ore 23:30</b> | <b>Silenzio</b>          |   |

**N.B.** L'auto-somministrazione dei farmaci avviene nei tempi e nelle modalità previste dal piano terapeutico dei singoli utenti.

**N.B.** Gli orari e le attività sopra riportate possono variare in base a valutazioni dell'Equipe operativa.

## 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.

## ORGANIGRAMMA DI SEDE

### Organigramma della struttura "Comunità terapeutica San Luigi" Coop. Comunità Papa Giovanni XXIII



|                    |                 |                             |
|--------------------|-----------------|-----------------------------|
| Giungi Cristina    | Psicoterapeuta  | Supervisione                |
| Bartolini Elisa    | Psicoterapeuta  | Colloqui personali e gruppo |
| Di Via Francesco   | Volontario      | Attività secondarie         |
| Gatto Silvia       | Volontaria      | Attività secondarie         |
| Campedelli Massimo | Volontario      | Attività secondarie         |
| Renzi Iuri         | Volontario      | Attività secondarie         |
| Beltrame Marco     | Volontario      | Attività secondarie         |
| Sangiorgio Ugo     | Volontario      | Attività secondarie         |
| Barberio Debora    | Volontaria      | Attività secondarie         |
| Gambelli Sofia     | Servizio civile | Attività secondarie         |

## **LE RISORSE UMANE**

Di seguito si riporta lo schema che esplicita l'organigramma dell'equipe nella sede operativa San Luigi, della Comunità Papa Giovanni XXIII Cooperativa Sociale a. r. l.  
Gli operatori sono riconoscibili mediante appositi cartellini con foto e nome.

- Responsabile – Sofia Brigliadori
- Educatrice- Adalgisa Baiocchi
- Operatore- Otello Paolacci,
- Educatore- Antonio Baccassino
- Educatrice – Stefania Fantozzi
- Volontari - Francesco Di Via, Massimo Campedelli, Debora Barberio, Silvia Gatto, Iuri Renzi, Marco Beltrame, Ugo Sangiorgio
- Servizio civile – Gambelli Sofia
- Supervisore – Psicoterapeuta Cristina Giungi
- Psicoterapeuta – Elisa Bartolini

## **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. È vietato tenere denaro durante la permanenza presso la sede operativa (fanno eccezione gli utenti di terza fase con l'assegno educativo). A chi per qualsiasi motivo abbandoni volontariamente il percorso terapeutico, gli effetti personali, il denaro (se di suo possesso) 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).

### **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 30 giorni, verranno consegnati ad appositi centri di raccolta.

### **Documentazione personale**

La richiesta di qualsiasi documento sanitario e non coperto da privacy e acquisito durante la permanenza in comunità terapeutica può essere richiesto dall'interessato tramite un documento firmato. La sede operativa si impegna a fornire copia del documento entro 30 giorni dalla richiesta.

### **Continuità assistenziale**

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

## **Costi aggiuntivi**

La sede operativa San Luigi chiede a chi se lo può permettere la copertura dei costi aggiuntivi che riguardano il pagamento delle prestazioni sanitarie e l'acquisto di prodotti necessari alla cura dell'igiene personale non coperte dal servizio sanitario nazionale.

## **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 massimo delle dieci sigarette consentite dal regolamento (15 sigarette in terza fase o tabacco)
- ⇒ È previsto un caffè al giorno (solitamente a pranzo); per gli utenti inseriti in terza fase due caffè al giorno.

Alcune norme variano in base alla fase del percorso che l'utente sta svolgendo.

La trasgressione di alcune 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 "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 in modalità cartacea e/o 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 coordinatore del servizio delle tossicodipendenze signor Giovanni Salina, di svolgere il ruolo di **Responsabile del Trattamento**. Ha nominato inoltre, la dott.ssa 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.

Gli operatori di struttura sono classificati come Incaricati del trattamento del dato.



## **LA POLITICA PER LA QUALITÀ 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 hanno 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 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 psicoterapeuta esterno, ogni 15 gg, sia per l'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, e la continua verifica di tale progetto fatta nei momenti preposti all'interno dell'equipe, sia prassi adeguata a rispondere a tale richiesta. A tal proposito, la struttura lavora all'interno di una rete sociale rappresentata da vari attori, quali il centro dell'impiego, ENAIP, UEPE ed agenzie per tirocini, corsi formativi e di orientamento.

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. 0541 909700 - Fax 0541909701 - Responsabile: Neri Massimo cel. 3405160884

## **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

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 almeno una volta l'anno; i risultati ottenuti vengono esaminati in equipe.**

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

- La custodia dei farmaci avviene in un locale separato, appositamente attrezzato e con accesso consentito solo a personale preparato e autorizzato; la distribuzione degli stessi avviene in un ambiente specifico adiacente. La cassetta di Pronto Soccorso è situata invece in una stanza accessibile a tutti e ne viene periodicamente controllato e aggiornato il contenuto.
- Nel caso di interruzione del percorso terapeutico di utenti sottoposti a terapia farmacologica, 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 – se necessario –, ecc.) nei giorni feriali attraverso gli uffici 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.

## **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 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, nonché 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.

### **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 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 una volta l'anno, 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.

### **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.

#### **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***

### **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, dà evidenza della 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.