

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



CARTA dei SERVIZI Comunità Terapeutica S. Antonio



Informazioni sul Documento

Data ultima versione: 04.09.2023

Versione: 1.3

INDICE

<i>PRESENTAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI</i>	3
<i>I PRINCIPI SPIRATORI</i>	4
<i>1. Missione, Storia e Valori della Comunità Papa Giovanni XXIII</i>	
<i>2. Visione</i>	
<i>3 Ambiti d'intervento</i>	
<i>COME ACCEDERE</i>	5
<i>LA SRUTTURA</i>	6
<i>TUTELA DELLA PRIVACY E SICUREZZA</i>	13
<i>LA POLITICA PER QUALITA' DEL SERVIZIO</i>	14
<i>VERIFICA DEI RISULTATI</i>	18

PRESENTAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

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

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

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

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

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.

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, Giovanni Salina e Luca Scarponi	Hanno partecipato alla stesura di questo documento: Massimo Neri – Resp. Qualità Equipe sede operativa
APPROVAZIONE DELLA CARTA	SEDE OPERATIVA
Approvata ed emessa dal Presidente della Comunità Papa Giovanni XXIII Cooperativa Sociale a r.l., Wanda Ciuffoli	Comunità Terapeutica S. Antonio
Versione	Data
Vers.1.1	13.12.2018
	Seconda edizione
Revisioni successive	Data
Vers. 1.2	19.11.2022
Vers. 1.3	04.09.2023
Motivo delle Revisioni	Miglioramento Miglioramento

Riferimenti della sede operativa

- Sito Web: <https://dipendenzepatologiche.apg23.org>**
- Sede Operativa: Comunità Terapeutica S. Antonio**
- Tel. : 0546 44420**
- Cell: 344 4204590**
- Mail: ct.santantonio@apg23.org**

I PRINCIPI ISPIRATORI "CHI SIAMO "

1. **Missione, Storia e Valori della Comunità Papa Giovanni XXIII**

La Comunità Terapeutica S. Antonio è una delle sedi operative della "COMUNITA' PAPA GIOVANNI XXIII Cooperativa Sociale a r.l." nata dall'**Associazione "COMUNITA' PAPA GIOVANNI XXIII"**, e dal suo fondatore **Don Oreste Benzi**. L'Associazione è un Ente Ecclesiastico di Diritto Pontificio, giuridicamente sorto nel Diritto Canonico e riconosciuto dal Diritto Civile Italiano con Decreto del Presidente della Repubblica.

L'Associazione è l'Ente Madre a cui sono collegate tutte le ragioni sociali che da essa sono *promosse e sostenute*. Tutte le realtà nate dall'Associazione, sono collegate tramite un consorzio denominato "Consorzio Condividere Papa Giovanni XXIII", che ne contraddistingua e conferma l'unitarietà e il legame tra tutte le ragioni sociali appartenenti al "*Gruppo Papa Giovanni*". Ogni ragione sociale è autonoma legalmente e fiscalmente, tutte si ispirano ad un'unica visione d'insieme che ha la propria origine nell'Associazione "Comunità Papa Giovanni XXIII".

2. **Visione**

I membri della Comunità Papa Giovanni XXIII, per vocazione specifica, s'impegnano a condividere direttamente la vita con gli ultimi mettendo la propria vita con la loro vita. Tutte le attività proposte perseguono il fine dello sviluppo globale della persona, fulcro di ogni azione educativa, attraverso i seguenti principi:

Centralità della persona: la condivisione e le relazioni tra le persone rappresentano gli elementi costitutivi dei progetti educativi individuali che aspirano a divenire progetti di "vita".

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

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

3. **Ambito d'intervento**

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

COME SI ARRIVA

La Comunità Terapeutica S. Antonio ubicata in via Podestà 12/A Loc. Albereto - Faenza è raggiungibile:

In macchina:

Da Faenza percorrere via Ravegnana (SP 302) direzione Ravenna.

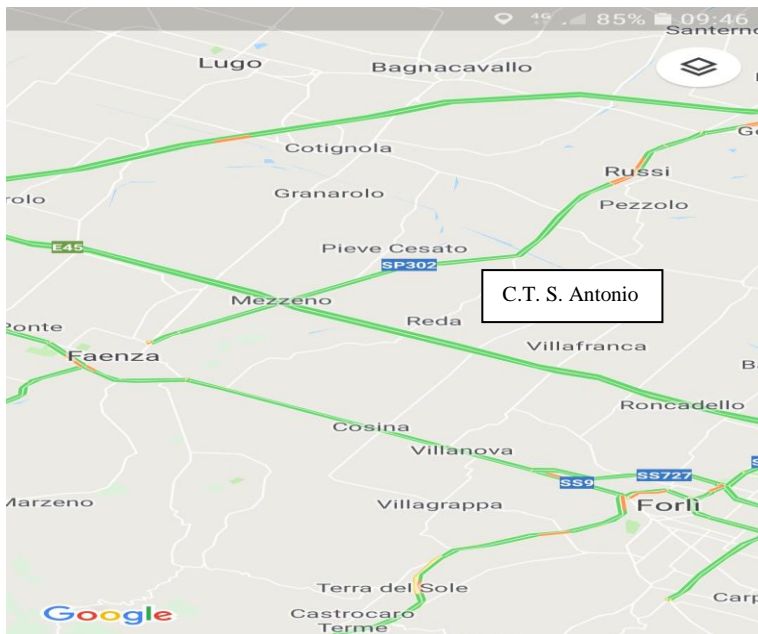
Dopo circa 9 km girare a destra via San Domenico di Cesato.

All'incrocio con via Reda girare a sinistra e a destra in via Podestà.

All'incrocio tenere la sinistra poi a destra in una strada bianca che conduce alla struttura.

Con i mezzi pubblici:

Dalla stazione Autobus di Faenza con Linea 190.



La struttura è residenziale e funzionante tutto l'anno.

E' visitabile su appuntamento.

LA STRUTTURA

La Comunità S. Antonio è una struttura residenziale e semi-residenziale a carattere pedagogico-riabilitativo, situata nel comune di Faenza, Loc. Albereto (Ra) in via Podestà 12/A.

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

- AUTORIZZAZIONE AL FUNZIONAMENTO ai sensi della L.R. n° 34/98 rilasciata dal comune di Faenza prov. N.2397/06 del 11/07/2007
- ISCRIZIONE ALL'ALBO REGIONALE degli Enti Ausiliari come previsto dalla normativa nazionale e regionale, con D. n. 2 511 del 15/04/1996
- DETERMINA DI ACCREDITAMENTO n° 09003 del 28/07/2008
- DETERMINA DI ACCREDITAMENTO n° 14954 del 19/11/2012

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

Il target

Il percorso offerto dal Centro è rivolto a soggetti con problemi di dipendenza patologica da sostanze psicotrope, alcol, farmaci, ludo patia o altre forme di dipendenza, doppia diagnosi, persone in regime di misura alternativa al carcere, persone che hanno necessità di un percorso comunitario personalizzato, segnalati dai Ser.D. o altri servizi referenti.

Il percorso di tipo semi-residenziale è un prodotto rivolto a tipologie particolari di utenti e si basa sulla collaborazione con le Case Famiglia della Associazione Comunità Papa Giovanni XXIII presenti nel territorio che possono offrire appoggio residenziale per gli utenti.

È rivolto a persone di entrambi i sessi con problemi di uso, abuso e dipendenza da sostanze psicotrope alcol, farmaci o altre forme di dipendenza, che abbiano figli minori per i quali si ritiene opportuno mantenere la relazione con il genitore; persone con problemi di uso, abuso e dipendenza da sostanze psicotrope con problematiche particolari.

Orari di apertura

La struttura è aperta 24 ore al giorno per 365 giorni l'anno.

Reperibilità: telefono in orari di ufficio (9.00 – 17.30) dal lunedì al venerdì o via mail.

Modalità di ammissione, gestione della lista d'attesa

La Comunità S. Antonio si configura prioritariamente come struttura di seconda e terza fase.

Sono ammesse anche persone che effettuano la prima fase del percorso riabilitativo.

Gli utenti possono essere inviati dai Ser.D o da altre strutture dell'Ente, in cui viene svolta la prima fase.

In accordo con i servizi inviati è prevista l'accesso diretto.

L'equipe educativa della unità operativa valuta l'inserimento ed i tempi di attuazione, che normalmente non superano i 15 giorni.

Per essere ammessi al Servizio è necessario:

- Appuntamento con il responsabile della struttura per un colloquio finalizzato alla conoscenza reciproca e all'orientamento. In tale sede vengono fornite tutte le informazioni riguardanti il programma proposto, il regolamento e le indicazioni relative alla modalità d'inserimento in lista d'attesa.
- La lista d'attesa è gestita, dall'equipe educativa della sede, considerando equamente sia i bisogni del richiedente che quelli degli utenti già accolti.
- I tempi per l'ingresso normalmente non superano i 15 giorni dal momento in cui sono formalizzati gli accordi con il servizio inviante. Nel frattempo l'ente inviante mantiene rapporti con l'utente e la equipe educativa, finalizzati a monitorare il percorso ed eventuali aggiornamenti.
- In collaborazione con il Ser.D. di appartenenza si predispone il percorso idoneo.
- Le persone detenute che intendono accedere al nostro programma devono inoltrare la richiesta al Ser.D di competenza e alla equipe educativa.

Fasi e tempi del programma

Generalmente il programma si sviluppa in tre fasi. Il tempo di durata delle fasi sotto menzionato, è indicativo poiché legato a variabili soggettive.

1a fase - Accoglienza: 1/3 mesi:

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

- disintossicazione e recupero 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 recupero.

2a fase - 12/14 mesi

Periodo di cambiamento e implementazione del progetto:

- Lavoro interiore mirato alla cura e consapevolezza delle proprie vulnerabilità.
- Consolidamento della motivazione al cambiamento.
- Acquisizione di stili di vita funzionali, sviluppo di competenze e di autonomia.
- Attivazione di risorse personali e di rete.
- Recupero relazione con i familiari.

3a fase - Rientro: 9/12 mesi

Periodo di verifica e consolidamento del percorso svolto; graduale acquisizione delle autonomie.

- Verifica dell'acquisizione di autonomie e consapevolezze nelle scelte attraverso attività sempre più improntate all'esterno della sede.
- Percorsi lavorativi, di studio o tirocini formativi finalizzati al reinserimento sociale.
- Confronto con il territorio e contesto sociale di provenienza.

Accompagnamento Post Programma

- Per chi lo necessita è previsto un periodo, finalizzato al consolidamento di quanto acquisito e al supporto nel creare le condizioni di autonomia.

Obiettivi della sede operativa e del progetto riabilitativo

- contenimento dell'incidenza e prevalenza del fenomeno dipendenze patologiche;
- tutela della salute psicofisica dell'utente;
- coordinamento tra enti pubblici, privato sociale e volontariato per affrontare il problema delle dipendenze mediante programmi di intervento articolati, coordinati e permanenti;
- presa in carico della persona mediante un programma personalizzato che preveda il coinvolgimento e la valorizzazione delle risorse del nucleo familiare e del contesto sociale;
- ampliamento della gamma degli interventi per assicurare risposte adeguate alle differenti esigenze dei soggetti;
- integrazione tra servizi sanitari sociali, assistenziali, culturali, ricreativi, ecc. ed associazioni di volontariato e del privato sociale per un progetto complessivo di prevenzione e di riabilitazione a livello locale;
- rispettare i fondamentali diritti della persona ed escludere nelle diverse fasi dell'intervento ogni forma di coercizione fisica, psichica e morale garantendo la volontarietà dell'accesso e della permanenza nella struttura;
- promuovere il raggiungimento da parte dei soggetti inseriti nella struttura, di uno stato di maturità e di autonomia;

Ruolo agito rispetto alla programmazione regionale e locale

La Comunità Terapeutica S. Antonio si colloca come articolazione territoriale dell'offerta complessiva regionale e nazionale dell'ente madre (Comunità Papa Giovanni), finalizzata alla prevenzione, cura e riabilitazione dei soggetti con problemi di dipendenza patologica.

Le attività

Le attività proposte nell'ambito del programma sono:

- **Colloqui individuali:** l'utente svolge almeno un colloquio settimanale con l'educatore di riferimento o altri educatori del centro.
- **Attività di gruppo:** gruppi psicoeducativi, schema therapy, D.B.T., a cadenza settimanale, gruppo rientro a cadenza mensile.
- **Gruppo Storia della vita:** prendendo ispirazione dallo Schema therapy, il modello offre un approccio innovativo ed efficace per il trattamento di difficoltà emotive di lunga durata con primaria origine nell'infanzia e nell'adolescenza, in collaborazione con una psicoterapeuta.
- **Gruppi DBT:** Il modello di trattamento della terapia dialettico comportamentale, meglio conosciuta con la definizione inglese di Dialectical Behaviour Therapy (D.B.T.) è un trattamento di tipo cognitivo comportamentale sviluppato appositamente per il disturbo borderline di personalità.
- **Terapia occupazionale:** attività ergo terapeutiche interne ed esterne all'unità operativa, manutenzione della casa e degli spazi verdi, orticoltura per il fabbisogno interno.

- **Attività ludiche-ricreative e culturali:** attività sportive, vacanza in montagna e al mare, attività ludico ricreative varie.

Programma giornaliero:

ORARI	ATTIVITA'	DESCRIZIONE
07:10	Sveglia	
07:30	Colazione	
08:00	Pulizie della casa	Tutti gli utenti si occupano delle pulizie della casa
09:30	Attività ergo terapeutiche	L'organizzazione della struttura è caratterizzata da una precisa suddivisione di compiti e mansioni stabilite quotidianamente dagli educatori, le varie responsabilità: cucina, lavanderia, manutenzione della casa, piccole attività di laboratorio all'interno della sede e attività lavorative esterne.
10-10,15	Pausa	
12,30	Pranzo	
13:15	Pulizie cucina e tempo libero	A turno gli utenti si occupano della pulizia della cucina e sala da pranzo, coloro che non sono impegnati nel servizio possono usufruire di questo tempo libero per relax, attività sportive, lettura.
14.00	Incontro	Gli utenti partecipano ai colloqui di gruppo, guidati dagli educatori, divisi per fase di percorso
16.00	Merenda	
16.30	Attività ergo terapeutiche	Come al mattino
18.00	Resoconto	Gli utenti vengono forniti al momento dell'ingresso di un quaderno dove quotidianamente devono scrivere i propri vissuti e stati d'animo.
18.30	Docce e tempo libero	
19.00	Momento di preghiera	Facoltativo
19.30	Cena	
	Pulizie cucina e tempo libero	A turno gli utenti si occupano della pulizia della cucina e sala da pranzo, coloro che non sono impegnati nel servizio possono usufruire di questo tempo libero per relax, attività sportive, lettura.
21:00	Serata	I responsabili organizzano settimanalmente le serate; tempo dedicato ad attività culturali e ludico ricreative
22:30	Fine Giornata	Gli utenti si ritirano nelle loro stanze

P.S. GLI ORARI E L'ORGANIZZAZIONE POSSONO SUBIRE DELLE MODIFICA A SECONDA DI ESIGENZE DELLA STRUTTURA.

Nei giorni festivi l'orario di sveglia è posticipato alle ore 8:10, con la partecipazione alla S. Messa presso la parrocchia del territorio; il pomeriggio viene dedicato alle attività ludico ricreative culturali.

Le risorse umane

Organigramma dell'equipe della sede operativa:

Ruolo	Titolo professionale	N°	Orario	
Responsabile	Educatrice professionale	1	38	Da contratto
Operatore	Educatore Professionale	1	38	Da contratto
Operatore	Operatore di Comunità	1	38	Da contratto
Volontari		3		Volontario
Operatore	Educatore Professionale	1	20	Volontario
Supervisore	Psicologa	1	2	

**Organigramma dei moduli semiresidenziali e residenziali della struttura
Comunità Terapeutica S. Antonio
Coop. Comunità Papa Giovanni XXIII**

Modulo. Residenziale

Modulo. Semiresidenziale

Il regolamento

Il regolamento ha l'obiettivo di ordinare una convivenza; 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. Sono concordate regole di convivenza fondate sul reciproco rispetto che gli ospiti devono condividere e sottoscrivere al momento dell'ingresso. 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 fatto divieto assoluto tenere denaro durante la permanenza presso le nostre sedi operative; esso dovrà essere depositato al momento dell'ingresso. A chi per qualsiasi motivo abbandoni volontariamente il percorso terapeutico, gli effetti personali, il denaro e gli oggetti di valore verranno riconsegnati prima dell'uscita dalla sede operativa. Nel caso di fughe dalla struttura il denaro e gli oggetti di valore verranno spediti a casa tramite mezzo posta. Si declina ogni responsabilità per qualsiasi inconveniente si verifichi dal momento della spedizione in poi (farà fede l'apposita ricevuta di avvenuta spedizione rilasciata dall'Ufficio Postale).

Documentazione personale

La documentazione sanitaria e legale verrà custodita nella cartella sanitaria e nel fascicolo denominato Cartella Utente e riconsegnata al paziente nel momento in cui lo stesso verrà dimesso dalla struttura, nel caso di allontanamento o fuga dalla sede operativa, l'utente può richiedere la propria documentazione nei quindici giorni seguenti, previa telefonata presso il responsabile della struttura, successivamente la documentazione, verrà archiviata nei faldoni delle sede legale in Rimini via Valverde 10/B.

Richieste di eventuali dichiarazioni riguardanti la permanenza presso le sedi operative, vanno rivolte agli uffici di segreteria ambito dipendenze 0541909700, la quale darà indicazioni sulle procedure in essere.

Continuità assistenziale

Il servizio di continuità dell'assistenza è una prerogativa garantita nelle sedi operative a carattere residenziale della Cooperativa Comunità Papa Giovanni XXIII, attraverso la presenza di personale, durante l'orario notturno e attraverso la reperibilità h24 del Responsabile di sede.

Altrettanto importante è ritenuta la cura nei passaggi interni previsti dal percorso ed il collegamento in termini di passaggio delle informazioni e di collegamento e condivisione progettuale con il servizio inviante. Qualora l'utente in programma venga trasferito in altre strutture durante lo svolgimento del percorso la cartella utente sarà consegnata agli operatori di riferimento della nuova struttura.

Indumenti personali

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

Costi aggiuntivi

la sede operativa S. Antonio chiede, a chi se lo può permettere, la copertura dei costi aggiuntivi che riguardano il pagamento delle prestazioni sanitarie non esenti dal servizio sanitario nazionale.

Norme comportamentali previste per gli utenti:

- ⇒ Obbligo di osservanza degli orari;
- ⇒ Obbligo di svolgimento delle mansioni ed attività proposte;
- ⇒ Divieto di effettuare spostamenti al di fuori della struttura se non in presenza di un operatore;
- ⇒ Divieto di usare alcolici e sostanze stupefacenti;
- ⇒ Divieto di usare violenza fisica e verbale;
- ⇒ Divieto di bestemmiare e usare linguaggio volgare;
- ⇒ Rispetto delle norme igieniche;
- ⇒ Divieto di avere rapporti sessuali;
- ⇒ Confronto con gli operatori per qualsiasi bisogno o situazione particolare;
- ⇒ Divieto di fumare oltre il massimo delle 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 avere denaro, apparecchiature elettroniche e oggetti di valore.

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

TUTELA DELLA PRIVACY E SICUREZZA

In riferimento allo stretto collegamento fra l'Associazione e la Cooperativa, 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 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.

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 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 fra gli operatori e il responsabile della struttura riguardo il percorso di ogni singolo utente; questo non solo attraverso la riunione d'equipe settimanale ma anche in momenti quotidiani più informali, verificando negli incontri mensili con il supervisore l'effettiva qualità di questa trasparenza e coinvolgimento nell'equipe.
- l'esplicitazione delle qualità tecnico-professionali di ogni operatore allo scopo di attivare ruoli e competenze specifiche che vanno ad articolare la risposta alle necessità dell'utente aumentando l'efficacia dell'intervento complessivo.
- Formazione specifica rivolta a tutto il personale
- l'attivazione di una supervisione attraverso il coinvolgimento di un educatore 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.

I recapiti Ufficio Qualità - 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

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 e la distribuzione dei farmaci unitamente alla cassetta di pronto soccorso avviene in un locale separato, appositamente attrezzato e con accesso consentito solo a personale preparato e autorizzato.
- Per gli utenti sottoposti a terapia farmacologica, nel caso di interruzione del percorso terapeutico si rimanda alla procedura per la gestione dei farmaci.
- la sicurezza alimentare avviene attraverso il regime stabilito dall'autorizzazione della A.S.S.T. sui locali, sul personale e sulle procedure con controlli periodici da parte dell'ente preposto.
- La sicurezza della struttura abitativa è assicurata dalla rispondenza alla normativa specifica (legge n.81/2008 e successive integrazioni), la struttura si è dotata di un referente (R.S.P.P.) nella persona di Francesco Mercari.
- Il controllo puntuale e preciso su persone e cose all'ingresso provenienti da ambienti a rischio, salvaguarda l'intervento terapeutico dalla presenza di sostanze e oggetti invalidanti il percorso stesso.
- Per gli utenti che interrompono volontariamente il percorso terapeutico, gli operatori si impegnano a darne comunicazione entro le due ore successive agli organi competenti (Ser.D., Carabinieri, ecc.) attraverso gli uff. amministrativi della comunità Papa Giovanni XXIII Cooperativa Sociale a r.l., personalmente o attraverso gli uffici preposti. Nello stesso modo saranno avvisati i familiari, dell'utente che ha interrotto il percorso.

Diritti e Doveri per i Pazienti

Diritti

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

Doveri

- L'utente è tenuto a rispettare i programmi educativi concordati all'ingresso così come da contratto di ammissione e al rispetto delle norme contenute del regolamento interno, 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.”.

La garanzia del servizio e gli strumenti di tutela della persona

Nei Confronti degli utenti

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

L’ascolto del fruitore diretto da parte del servizio viene attivato attraverso un **‘questionario utenti’**.

L’osservazione è posta sulla misurazione della situazione dell’utente in modo cadenzato dall’ingresso in Comunità al termine del rapporto con la stessa, il questionario viene somministrato ogni quattro mesi, l’equipe della sede operativa ne verifica il risultato al fine di migliorare i propri interventi e invia il risultato al responsabile della valutazione dei risultati, il quale dopo un’analisi rendiconta a tutti i soci della Cooperativa nella relazione annuale.

Nei confronti dell’ente pubblico

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

Il sistema di verifica

Il processo della verifica dei risultati è determinante per il governo della qualità delle strutture come pure nell'Ente gestore.

La Comunità Papa Giovanni XXIII Cooperativa Sociale 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.

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

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