

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



## *CARTA dei SERVIZI* Pronto Soccorso Sociale S.Aquilina



### **Informazioni sul Documento**

Data ultima versione: 24.06.2024

Versione n.1.5

## INDICE

<i>PRESENTAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI</i>	<u>3</u>
<i>I PRINCIPI SPIRATORI</i>	<u>4</u>
<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>	<u>5</u>
<i>LA SRUTTURA</i>	<u>6</u>
<i>TUTELA DELLA PRIVACY ESICUREZZA</i>	<u>13</u>
<i>LA POLITICA PER QUALITA' DEL SERVIZIO</i>	<u>14</u>
<i>VERIFICA DEI RISULTATI</i>	<u>18</u>

## PRESENTAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

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

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

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

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

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

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

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

VERIFICA DELLA CARTA		COSTITUZIONE DELLA CARTA
Questo documento è stato letto e verificato dai Coordinatori Ambito Dipendenze Patologiche: Giovanni Salina, 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		Pronto Soccorso Sociale S.Aquilina
Versione	Data	
Vers.1.1	13.12.2018	Prima emissione in Bozza
Revisioni successive		Motivo delle Revisioni
Vers. 1.2	01.02.2019	Modifiche organigramma, miglioramento
Vers. 1.3	10.05.2022	Aggiornamenti
Vers. 1.4	02.11.2023	Aggiornamenti
Vers. 1.5	24.06.2024	Aggiornamenti

### Riferimenti della sede operativa

- Sito Web:** <https://dipendenzepatologiche.apg23.org>
- Sede Operativa:** Pronto Soccorso Sociale S. Aquilina
- Tel. e Fax:** 0541/751745 – 0541/753451
- Mail:** [ct.santaquilina@apg23.org](mailto:ct.santaquilina@apg23.org)

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

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

Per comprendere la realtà della Sede Operativa Pronto Soccorso Sociale S.Aquilina, appartenente alla "COMUNITA' PAPA GIOVANNI XXIII Cooperativa Sociale a.r.l." bisogna necessariamente rifarsi all'**Associazione "COMUNITA' PAPA GIOVANNI XXIII"**, nata dalla fede e dall'attività operosa del suo fondatore **Don Oreste Benzi**. L'Associazione è un Ente Ecclesiastico di Diritto Pontificio, giuridicamente sorto nel Diritto Canonico e riconosciuto dal Diritto Civile Italiano con Decreto del Presidente della Repubblica.

L'Associazione è l'Ente Madre a cui è necessario riferirsi per comprendere la genesi e l'evoluzione di tutte le ragioni sociali che da essa sono *promosse, sostenute e collegate*. Tutte le ragioni sociali nate dall'Associazione, sono poi collegate all'interno di un consorzio denominato "Consorzio Condividere Papa Giovanni XXIII", proprio per ribadire la visione unitaria e il legame tra tutte le ragioni sociali appartenenti al "*Gruppo Papa Giovanni*". Ogni ragione sociale è autonoma legalmente e fiscalmente e tutte si ispirano ad un'unica visione d'insieme che ha la propria origine nell'Associazione "Comunità Papa Giovanni XXIII".

### **2. Visione**

Mossi dallo Spirito a seguire Gesù povero e servo, i membri della Comunità Papa Giovanni XXIII, per vocazione specifica, s'impegnano a condividere direttamente la vita con gl'ultimi mettendo la propria vita con la loro vita, accettando di farsi liberare dal Signore attraverso loro. Si vive la vocazione, in ogni ambito e stato di vita:

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

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

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

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

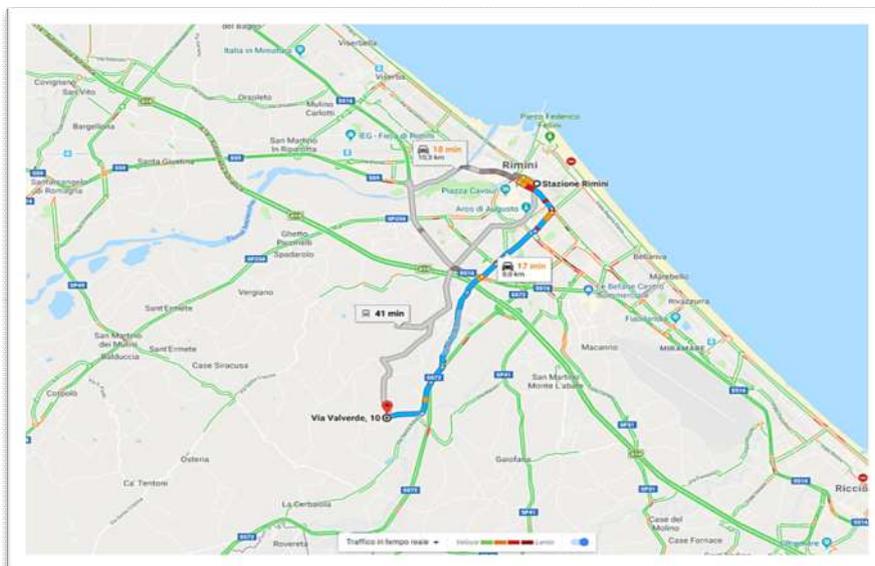
**Legame con il territorio:** l'integrazione con le realtà territoriali, enti pubblici e privati, associazioni, aziende del territorio, realtà parrocchiali e diocesane rappresenta una priorità operativa.

### **3. Ambito d'intervento**

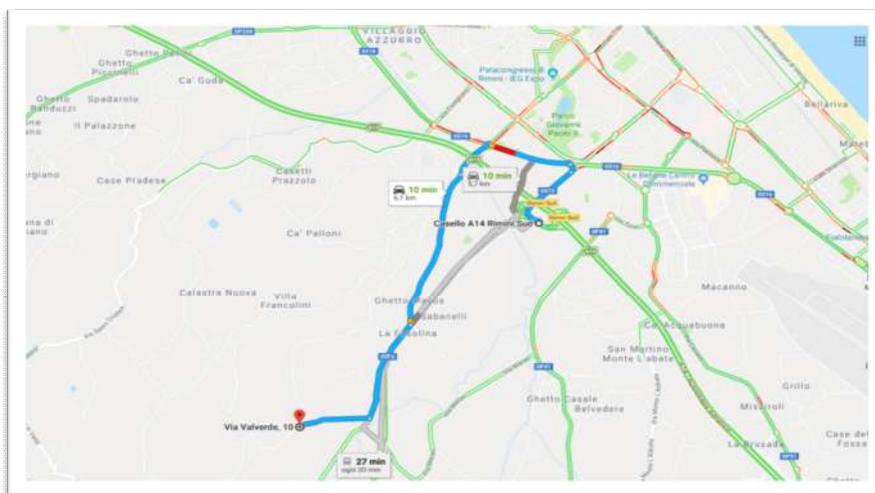
L'ambito d'intervento prevalente della Cooperativa è il settore delle Dipendenze Patologiche. I servizi offerti riguardano diverse aree d'intervento: prevenzione, promozione, centri di ascolto, strutture residenziali e semi-residenziali, attività di supporto ai familiari. I percorsi proposti mirano a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

## **COME SI ARRIVA**

Con i mezzi pubblici, dalla stazione ferroviaria di Rimini Bus Linea 7 o 15.



In auto uscire Casello A 14 Rimini sud, mantenere la sinistra al bivio, seguendo le indicazioni Repubblica S. Marino e entrare nella SS72; dopo 2.7 Km svoltare leggermente a destra e prendere per Via S.aquilina; dopo 750 m svoltare a destra per Via Valverde; dopo 750 m avete raggiunto la destinazione.



## **LA STRUTTURA**

Il Pronto Soccorso Sociale S.Aquilina è una struttura residenziale e semi-residenziale a carattere pedagogico-riabilitativo, situata nel comune di Rimini, Loc. S.Aquilina (RN) in via Valverde, 10.

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 Rimini, in data 01/12/2006 Prot.0204601
- ISCRIZIONE ALL'ALBO REGIONALE degli Enti Ausiliari come previsto dalla normativa nazionale e regionale, con D. n. 176 del 28/04/2005
- DETERMINAZIONE DI ACCREDITAMENTO N. 15 del 04.03.2008
- DETERMINAZIONE DI ACCREDITAMENTO n° 11352 del 07/09/2012

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

### ***Il target***

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

### ***Orari di apertura***

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

Reperibilità: telefono in orari di ufficio (8.00 – 18.00) dal lunedì al venerdì o via mail.

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

Per essere ammessi al Servizio è necessario:

- Prendere un appuntamento con il responsabile della struttura per fissare un colloquio finalizzato alla conoscenza reciproca e all'orientamento. In tale sede vengono fornite tutte le informazioni riguardanti il programma proposto, il regolamento e tutto ciò che la persona ritiene utile sapere e le indicazioni relative la modalità d'inserimento in lista d'attesa.
- A colloquio avvenuto l'utente viene inserito in apposita lista d'attesa. I tempi di attesa per l'ingresso, si attestano intorno ai 15 giorni dal momento in cui sono formalizzati gli accordi con il servizio inviante. Nel frattempo viene mantenuto un costante e cadenzato rapporto telefonico, finalizzato agli aggiornamenti eventuali ed alla responsabilizzazione del soggetto richiedente, al quale è richiesta l'adesione al percorso proposto.
- La lista d'attesa è gestita, dall'equipe educativa della sede, considerando equamente sia i bisogni del richiedente che quelli degli utenti già accolti.
- In concerto con il Ser.D. di appartenenza si predispone il percorso idoneo.
- Le persone detenute che intendono accedere al nostro programma devono fare inoltrare la richiesta agli operatori della Cooperativa che operano all'interno degli istituti di detenzione al fine di avviare il processo di presa in carico.

## **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: 3/6 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 proseguimento del percorso avviato.

### **2a fase - 6/12 mesi**

Periodo di consolidamento e implementazione del progetto personalizzato realizzato attraverso:

- Approfondito lavoro interiore su se stessi e sulle proprie aree fragili;
- Consolidamento della motivazione e acquisizione di stili di vita nuovi e maggiormente funzionali al benessere e autonomia;
- Attivazione di risorse personali e di rete;

### **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 consapevolezze nelle scelte attraverso attività sempre più improntate all'esterno della sede;
- Concretizzazione di percorsi lavorativi, di studio o altro finalizzati al reinserimento sociale;

### **Accompagnamento Post Programma**

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

## **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 del tossicodipendente mediante un programma personalizzato che preveda anche il coinvolgimento e la valorizzazione delle risorse del nucleo familiare e del contesto sociale;
- ampliamento della gamma degli interventi per assicurare risposte adeguate alle differenti esigenze dei soggetti;
- integrazione tra servizi sanitari sociali, assistenziali, culturali, ricreativi, ecc. ed associazioni di volontariato e del privato sociale per un progetto complessivo di prevenzione e di riabilitazione a livello locale;
- rispettare i fondamentali diritti della persona ed escludere nelle diverse fasi dell'intervento ogni forma di coercizione fisica, psichica e morale garantendo la volontarietà dell'accesso e della permanenza nella struttura;

- promuovere il raggiungimento da parte dei soggetti inseriti nella struttura, di uno stato di maturità e di autonomia;

### ***Ruolo agito rispetto alla programmazione regionale e locale***

Il Pronto Soccorso Sociale S. Aquilina 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 da sostanze stupefacenti, alcool, sostanze psicotrope, gioco patologico.

### ***Le attività***

Le attività proposte nell'ambito del programma sono:

**Colloqui individuali:** l'utente svolge almeno un colloquio settimanale con l'operatore di riferimento (e/o con altri operatori del centro).

**Attività di gruppo:** gruppo casa, gruppo accoglienza, gruppo seconda fase a cadenza settimanale, gruppo rientro a cadenza quindicinale.

**Gruppo Steps:** Programma di addestramento di gruppo per il disordine di personalità Borderline o disturbo dell'intensità emotiva.

**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.

**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.

#### **Gruppi rivolti ai familiari:**

Una volta al mese è previsto un incontro con i familiari presso la sede operativa. Ogni settimana è attivo un gruppo di confronto per familiari gestito dal Responsabile e dallo Psichiatra della sede.

**Attività occupazionali:** lavori per conto terzi, manutenzione della casa e degli spazi verdi, orticoltura per il fabbisogno interno.

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

**Programma giornaliero:**

<b>ORARI</b>	<b>ATTIVITA'</b>	<b>DESCRIZIONE</b>
07:00-07:30	Sveglia e Colazione	
07:30-08:05	Silenzio	Gli utenti possono pregare, oppure fare attività in palestra o dedicarsi alla lettura.
08:05-08:50	Pulizie Generali della casa	
09:00-12:00	Attività lavorative	L'organizzazione della struttura è caratterizzata da una precisa suddivisione di compiti e mansioni stabilite quotidianamente dagli operatori, le varie responsabilità: cucina, lavanderia, manutenzione della casa, piccole attività di laboratorio all'interno della sede e attività lavorative esterne, orto, frutteti, colloqui, Accoglienza in via Dello Stambecco.
12:00-12:30	Relax	
12:30-13:00	Pranzo	
13:00-14:30	Pulizie cucina e tempo libero	A turni 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, riposino, attività sportive, lettura.
14.30-17:00	Attività lavorative	Come al mattino.
17:00-17:50	Merenda e docce	
17:50-19:30	Incontro	
19:30-20:00	Resoconto	Gli utenti vengono forniti al momento dell'ingresso di un quaderno dove quotidianamente devono scrivere i propri vissuti e stati d'animo.
20:00-21:00	Cena	
21:00-22:30	Serata	Due utenti a turno organizzano una settimana di serate
22:30	Fine Giornata	Verifica del punto, preghiera, buona notte.

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

Alla domenica l'orario di sveglia è posticipato alle ore 9:00, poi colazione, pulizie generali, S. Messa in parrocchia (chi lo desidera); il pomeriggio viene dedicato alle uscite.

## **Le risorse umane**

Di seguito si riporta lo schema che esplicita l'organigramma dell'equipe nella sede operativa Pronto Soccorso Sociale S.Aquilina, della Comunità Papa Giovanni XXIII Cooperativa Sociale a. r. l.

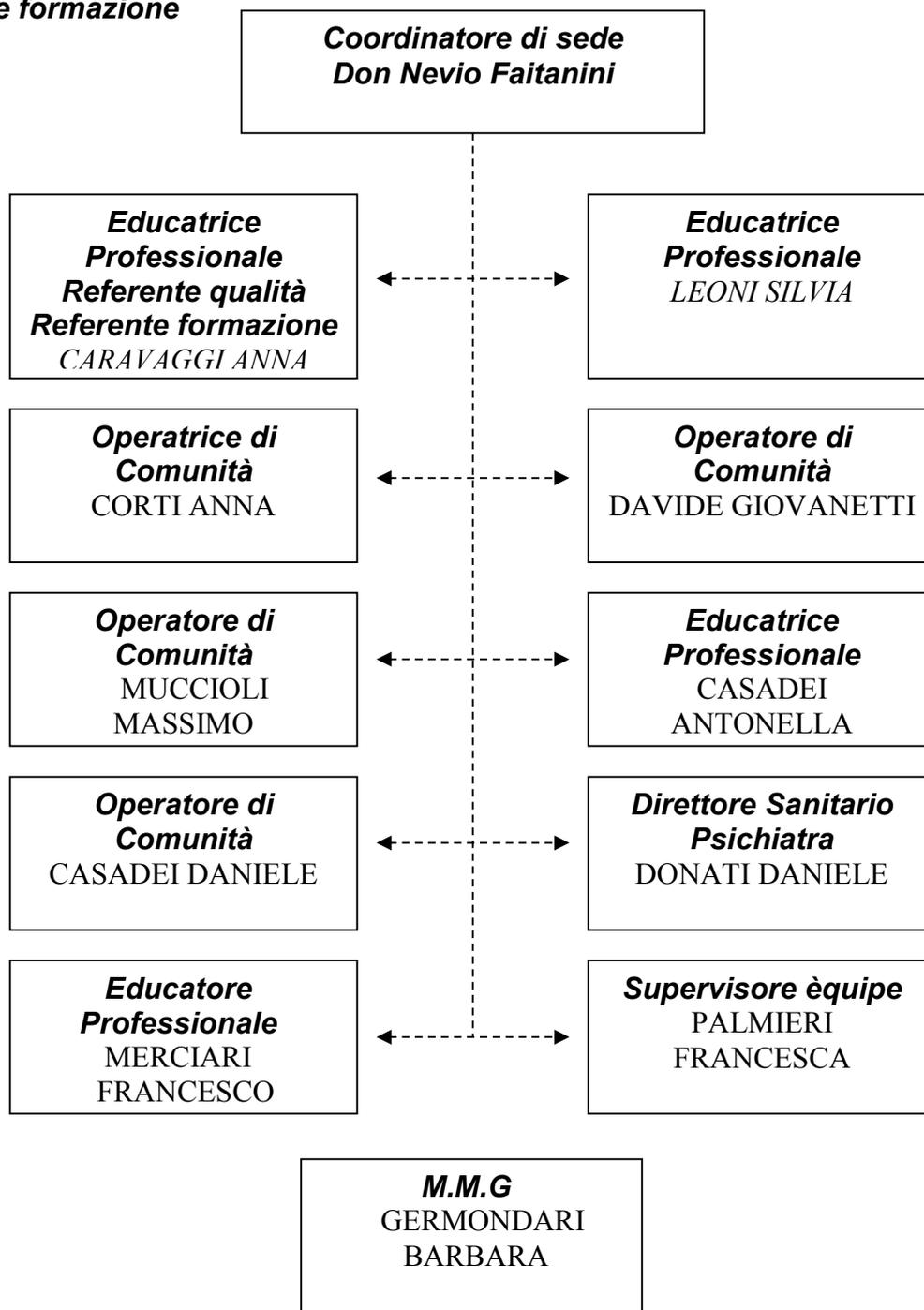
Coordinatore sede	Operatore di Comunità	1		
Operatore	Operatore di Comunità	1		
Operatore	Operatore di Comunità	1		
Operatore	Operatore di Comunità	1		
Operatore	Operatore di Comunità	1		
Operatore	Educatrice Professionale	1		
Operatore	Educatore Professionale	1		
Operatore	Educatore Professionale	1		
Operatore	Educatrice Professionale	1		
Supervisore	Psicologa	1		
M.M.G.	Medico di base	1		
Psichiatra	Direttore Sanitario Medico Psichiatra	1		

**Organigramma dei moduli semiresidenziali e residenziali della struttura  
 “Pronto Soccorso Sociale S. Aquilina”  
 Coop. Comunità Papa Giovanni XXIII**

Modulo. Residenziale

Modulo. Semiresidenziale

**Referente formazione**



### **Il regolamento**

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

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

Gli oggetti di valore (se presenti) e gli effetti personali devono essere depositati al momento dell'ingresso. E' fatto divieto assoluto tenere denaro durante la permanenza presso le nostre sedi operative; esso dovrà essere depositato al momento dell'ingresso. A chi per qualsiasi motivo abbandoni volontariamente il percorso terapeutico, gli effetti personali, il denaro e gli oggetti di valore verranno riconsegnati prima dell'uscita dalla sede operativa. Nel caso di fughe dalla struttura il denaro e gli oggetti di valore verranno spediti a casa tramite mezzo posta. Si declina ogni responsabilità per qualsiasi inconveniente si verifichi dal momento della spedizione in poi (farà fede l'apposita ricevuta di avvenuta spedizione rilasciata dall'Ufficio Postale).

### **Documentazione personale**

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

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

### **Continuità assistenziale**

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

### **Indumenti personali**

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

### **Costi aggiuntivi**

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

***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 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 le dieci sigarette consentite dal regolamento;
- ⇒ I contatti con l'esterno saranno valutati con e dagli operatori.
- ⇒ L'auto-somministrazione dei farmaci sarà supervisionata dagli operatori.
- ⇒ Divieto di bere oltre due caffè al giorno (uno a colazione e uno a pranzo)
- ⇒ Divieto di avere denaro, apparecchiature elettroniche e oggetti di valore.

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

## **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 coordinatore 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 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 invianti da una parte, e dall'altra la continua verifica di tale progetto fatta nei momenti preposti all'interno dell'equipe, sia prassi adeguata a rispondere a tale richiesta.

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

***I recapiti Ufficio Qualità*** - Via Valverde 10/b,47900 Rimini

Tel 0541909700 - Fax 0541909701 - Responsabile: Neri Massimo

### ***La procedura per il reclamo***

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

- Lettera in carta semplice inserita nella cassetta di raccolta dei reclami presente in struttura
- 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 almeno una volta l'anno; i risultati conseguenti vengono esaminati in equipe.

Il questionario di soddisfazione Parenti viene somministrato ogni sei mesi in occasione dell'incontro parenti.

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

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

### ***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, non che a collaborare nelle verifiche periodiche.
- Ha il dovere di partecipare alla cura e al mantenimento dell'ambiente secondo l'ottica del mutuo aiuto.
- Ha il divieto di introdurre e usare sostanze stupefacenti e alcool, così come esercitare violenza fisica e verbale nei confronti di altri
- Ha il dovere di informare e concordare con gli educatori ogni tipo di spostamento ed eventuali frequentazioni al di fuori dalla struttura.
- Ha il dovere di sottoporsi al test di controllo delle urine, 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.

### ***La garanzia del servizio e gli strumenti di tutela della persona***

#### ***Nei Confronti degli utenti***

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

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

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

#### **Nei confronti dell'ente pubblico**

Le prestazioni erogate dalla Comunità Terapeutica 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.

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.