|  |
| --- |
| **FIRME DI VALIDAZIONE** |
| **Responsabile Qualità** |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| **Presidente** |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |   |
| **Registrazioni delle Revisioni** |
|
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Rev.** | **Data** | **Motivo** | **Elaboratore** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|   |   |   |   |
|   |   |   |   |
|   |   |   |   |
|   |   |   |   |
|   |   |   |   |
|   |   |   |   |
|   |   |   |   |
|   |   |   |   |
|   |   |   |   |
|   |   |   |   |
|   |   |   |   |
|   |   |   |   |
|   |   |   |   |
|   |   |   |   |
|   |   |   |   |
|   |   |   |   |
|   |   |   |   |
|   |   |   |   |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **ACRONIMI** |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| CA: Consiglio d'AmministrazioneRQ: Responsabile Qualità |  |  |  |  |  |  |

**INDICE**

|  |  |
| --- | --- |
| **SEZ. ARGOMENTO** | **PAG** |
| **1.** | **Scopo, applicabilità e generalità** | 3 |
| **2.** | **La Cooperativa** | 3 |
| 2.1 | Il consiglio di Amministrazione | 4 |
| **3.** | **Struttura Residenziale per persone dipendenti da sostanze d’abuso e affette da patologie psichiatriche** | 5 |
| 3.1 | Dati Generali | 5 |
| 3.2 | Schema percorsi | 6 |
| 3.3 | Programma giornaliero (giornata tipo) | 7 |
| **4.** | **Articolazione organizzativa** | 8 |
| **5.** | **Regolamento** | 9 |
| **6.** | **Modalità d’accesso in struttura** | 9 |
| **7.** | **Diritti e Doveri** | 10 |
| 7.1 | Diritti | 10 |
| 7.2 | Doveri | 10 |
| 7.3 | Diritti e Doveri dei Familiari | 11 |
| **8.** | **Principi Fondamentali** | 11 |
| **9.** | **Fattori e Standard di Qualità** | 11 |
| 9.1 | Indicatori di qualità | 12 |
| **10.** | **Meccanismi di tutela e verifica** | 12 |

**1. SCOPO, APPLICABILITÀ E GENERALITÀ**

Il presente documento costituisce la carta dei servizi della Struttura Doppia Diagnosi della Cooperativa Sociale “Centro Sociale Papa Giovanni XXIII” ONLUS di Reggio Emilia. La Carta dei Servizi è un documento informativo del Sistema Qualità, che illustra, per quanto possibile in maniera esaustiva, le caratteristiche del servizio offerto. L’importanza di tale informativa consta nella garanzia di trasparenza, rispetto a ciò che proponiamo ed alla fruibilità di questi servizi da chi ne ha bisogno.

La Carta dei Servizi si pone essenzialmente i seguenti obiettivi:

- informare sui vari servizi offerti;

-evidenziare il valore della professionalità necessaria per la produzione del servizio;

- rilevare l’efficacia del servizio proposto e il grado di soddisfazione da parte di chi lo utilizza;

Essa infine esprime l’impegno del Centro a rispettare le caratteristiche di qualità in un’ottica di miglioramento continuo. Costituisce un’assunzione di responsabilità rispetto alle funzioni e al ruolo che questo Centro ricopre nel settore dei servizi alla persona.

**2. LA COOPERATIVA**

La Cooperativa Sociale “**Centro Sociale Papa Giovanni XXIII**” Onlus ha la sua sede legale in Via Madre Teresa di Calcutta n.1/E a Reggio Emilia

La sede degli uffici amministrativi è in via Madre Teresa di Calcutta n. 1/E (RE).

**Tel**. 0522/532036 **fax** 0522/533472

*Sito web* **www.libera-mente.org**

*Indirizzo Email* **info@libera-mente.org**

Sono organi della Cooperativa:

* L’assemblea dei soci
* Il consiglio d’Amministrazione

**2.1** **Il Consiglio Di Amministrazione**

E’ costituito dal Presidente, dal Vice Presidente e da tre consiglieri.

Il Consiglio di Amministrazione rimane in carica per tre anni e viene eletto dall’assemblea dei soci.

Le responsabilità del Consiglio di Amministrazione comprendono:

* la definizione delle politiche e degli obiettivi e la guida dell’organizzazione;
* l’impostazione della struttura dell’organizzazione e la messa a disposizione delle risorse;
* il mantenimento delle prestazioni attualmente fornite;
* l’orientamento al miglioramento continuativo;

I contatti con l’esterno avvengono tramite la segreteria della Presidenza che mantiene tutti i contatti telefonici e gestisce l’organizzazione degli appuntamenti.

**3.**  **STRUTTURA RESIDENZIALE PER PERSONE DIPENDENTI DA SOSTANZE D’ABUSO E AFFETTE DA PATOLOGIE PSICHIATRICHE**

**3.1 Dati Generali**

|  |
| --- |
| **Denominazione**: Struttura residenziale per utenti con Doppia Diagnosi “Alda Merini”**Sede**: Reggio Emilia Via Domenico Sassi, 4 **Tel/fax** 0522/963021- **Cell.** 329/6707286 **e.mail** alda.merini@libera-mente.org**Autorizzazione al funzionamento del comune di Reggio Emilia – area servizi alla persona.**Iscrizione all’albo regionale degli enti ausiliari come previsto dalla normativa nazionale e regionale con D.n.1620 del 10/02/2003**Orario**: Struttura residenziale aperta per le 24 ore**Retta**: Regione Emilia Romagna 133,71 euro. Interamente a carico dell’AUSL di residenza**Capienza**: capienza massima 12 utenti **Tempo medio di permanenza**: 1/9 mesi**Gli obiettivi generali del programma sono**:Osservazione e approfondimento diagnostico in contesto protetto Formulazione di programmi di intervento personalizzati in accordo con i servizi invianti Orientamento al trattamentoTrattamento terapeutico ed educativo intensivoGestione degli aspetti tossicomaniciTutela dello stato di salutePromozione di risorse ed autonomie residuePromozione di processi di socializzazione adeguati **Il programma della struttura:**si articola in 4 percorsi non necessariamente consequenziali, declinati da progetto individualizzato recante bisogni e richieste dell’utente e del servizio inviante:1)percorso di osservazione ed approfondimento diagnostico2)percorso di stabilizzazione e sostegno motivazionale3)percorso finalizzato alla continuità terapeutica4)percorso socioriabilitativo di accompagnamento territoriale**A chi si rivolge:**Ad utenti maggiorenni, maschi e femmine, con problemi di dipendenza o abuso di sostanze stupefacenti e concomitanti disturbi psichiatrici in carico ai SERT ed ai CSM della provincia di Reggio Emilia e del territorio nazionale. **Criteri di esclusione:** Sono escluse le persone con grave disturbo di personalità antisociale e con insufficienza mentale di grado medio-grave. **Modello di intervento:** Utilizzo di modelli di intervento fra loro integrati che definisca un trattamento multidimensionale, caratterizzato da interventi di marca biologica, socio-educativa e socio-familiare. Specificamente, il contesto comunitario risulta favorente rispetto alla contemporanea gestione di un livello emotivo-affettivo, concretamente declinato in colloqui individuali e gruppi terapeutici, un livello di apprendimento, attraverso la proposta di modelli psico-pedagogici che strutturano la quotidianità ed un livello psichiatrico e farmacologico che resta sullo sfondo. |

## **3.2 Schema Percorsi**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **PERCORSI** | **TEMPO** | **CARATTERISTICHE** |
| 1 | **Osservazione ed Approfondimento Diagnostico** | 2/4 mesi | Utenti poco conosciuti dai servizi invianti, o solo a livello ambulatoriale, o per i quali non sia stato individuato un progetto successivo. |
| 2 | **Stabilizzazione e Sostegno Motivazionale** | 1/3 mesi | Utenti per i quali sia già stato individuato un percorso successivo, ma che non presentano al momento attuale una condizione di stabilità psico-fisica che gli permetta di affrontarlo in maniera adeguata  |
| 3 | **Continuità Terapeutica** | 1/3 mesi | Si rivolge ad utenti che provengono da programmi terapeutici presso altre strutture. |
| 4 | **Socio Riabilitativo di Accompagnamento Territoriale** | 6/9 mesi | Si rivolge ad utenti che necessitino di una permanenza prolungata presso la struttura, con possibilità di sperimentare una fase di pre-reinserimento. E’ un percorso graduale e mirato di accompagnamento e di sperimentazione di piccole autonomie da realizzarsi poi pienamente in strutture specifiche dedicate al reinserimento sociale o direttamente sul territorio.  |

**3.3 Programma Giornaliero (giornata tipo)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ORARI** | **ATTIVITA’** | **DESCRIZIONE** |
| **7.30/8.00** | **Sveglia** | Tutti gli utenti si svegliano e si preparano per la colazione |
| **8.00/8.30** | **Colazione** | Tutti gli utenti consumano il pasto in sala mensa |
| **8.30/9.00** | **Terapie** | Si provvede all’auto-somministrazione dei farmaci |
| **9.00/10.30** | **Pulizia e riordino degli ambienti** | Tutti gli utenti si occupano delle pulizie della casa e dell’ordine delle camere da letto. Alla fine dei turni è previsto un giro di controllo da parte degli operatori |
| **10.30** | **Pausa caffè** |  |
| **10.30/12.30** | **Attività** | Attività atelieristiche- attività di fitness o sportive all’esterno della struttura, riunioni tematiche o organizzative, uscite terapeutiche. Una volta alla settimana sono previste attività di pulizia approfondita della casa |
| **12.45/13.15** | **Pranzo** | Organizzazione della sala e pranzo tutti insieme. |
| **13.30/14.00** | **Terapie** | Si provvede all’auto-somministrazione dei farmaci |
| **13.30/14.00** | **Pulizie cucina tempo libero, riposo.** | A turni settimanali gli utenti si occupano della pulizia della sala da pranzo. Possibilità di utilizzo della sala TV e dei computer. |
| **15.30/17.00** | **Ripresa attività** | Gruppi terapeutici, colloqui individuali, e nel caso non fossero previste attività terapeutiche, possibilità di utilizzo della sala TV/computer. Cineforum, uscite terapeutiche, palestra, atelier. |
| **17.00/17.30** | **Merenda** |  |
| **17.30/19.30** | **Tempo libero** |  |
| **19.30/20.00** | **Cena** | Organizzazione della sala e cena tutti insieme. A turni settimanali gli utenti si occupano della pulizia della sala da pranzo |
| **20.30** | **Terapie** |  |
| **21.00** | **Serata** | Lettura libri, televisione, giochi di società, ecc. |
| **23.00** | **Fine giornata** | A fine serata ci si ritira in stanza da letto. |

**4. ARTICOLAZIONE ORGANIZZATIVA**

L’equipe della Comunità per utenti con Doppia Diagnosi, in considerazione del tipo di utenza a cui si rivolge, si caratterizza come complessa e multi-disciplinare. Oltre al gruppo degli operatori, principalmente Educatori Professionali e Psicologi con esperienza pluriennale nel settore ed Atelieristi, sono infatti previsti un Medico Psichiatra ed un Infermiere Professionale. Tutti sono opportunamente formati e messi in condizione di esprimere una sintesi fra le capacità umane e quelle professionali.

## **5. REGOLAMENTO**

Nel programma terapeutico è previsto un sistema di regole finalizzato al confronto nel gruppo dei residenti rispetto alla qualità delle relazioni (operatore-utente, utente-utente), alla capacità di rimanere all'interno di limiti pre-stabiliti e all'introiezione di un quadro normativo che favorisca la futura autonomia.

Le regole fondamentali del percorso terapeutico sono:

* astinenza da sostanze stupefacenti e psicoattive (salvo prescrizione medica), per tutta la durata del percorso terapeutico (sono previsti controlli dei metaboliti urinari)
* non è ammessa alcun tipo di violenza nei confronti di persone e/o cose
* divieto di allontanarsi dai centri senza l’autorizzazione degli operatori

E' previsto inoltre un regolamento interno molto articolato, che norma l'attività quotidiana e che permette un corretto utilizzo degli spazi della struttura e dei tempi previsti dal programma.

**6. MODALITA’ DI ACCESSO IN STRUTTURA**

L’accesso in struttura residenziale, può avvenire attraverso le seguenti modalità:

* invio del Ser.T. e C.S.M. di residenza

L’accesso è subordinato all’autorizzazione del Servizio per le Tossicodipendenze e dal Centro di Salute Mentale di residenza del richiedente.

Prima dell’ingresso sarà effettuata una valutazione congiunta Ser.T./C.S.M. invianti, Utente, Comunità, indirizzata ad individuare il programma personalizzato più idoneo alle esigenze e problematiche dell’utente.

A scopo preventivo, prima dell’ingresso in Comunità Residenziale, sarà necessario sottoporsi ad una serie di esami clinici ed accertamenti. A tal fine, l’utente e gli invianti, saranno opportunamente informati circa i necessari adempimenti da compiere tramite apposito elenco di documenti ed esami richiesti.

**7. DIRITTI E DOVERI**

**7.1** **Diritti**

* In comunità l’utente rimarrà per sua libera scelta, non sono permessi atteggiamenti coercitivi che ledono la libertà dell’individuo, attraverso forme di violenza fisica e /o psicologica.
* L’utente ha diritto ad essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni morali, politiche e religiose.
* Partecipa alla scelta del percorso personalizzato che si concretizza nella stesura e la sottoscrizione di un programma
* Ha diritto ad ottenere informazioni dettagliate relative alle prestazioni ed al servizio.
* Ha diritto di ottenere dal personale che lo cura informazioni complete e comprensibili, in merito alla diagnosi della malattia, alla terapia proposta ed alla relativa prognosi.
* Ha diritto ad essere informato sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi, anche da eseguire in altre strutture.
* Ha diritto a proporre reclami ed essere informato sull’esito degli stessi.
* Ha diritto che i dati personali siano trattati in conformità alle normative sulla privacy e che la divulgazione dello stato di salute e/o di riabilitazione possa essere comunicato solo all’interessato o a persona da lui delegata così come specificato in scheda clinica, munita di documento di riconoscimento.

**7.2** **Doveri**

* L’utente è tenuto a rispettare il Programma Terapeutico-Riabilitativo concordato all’ingresso, così come da programma personalizzato e da contratto d’ingresso, al rispetto delle norme contenute nel suddetto Regolamento Interno e collaborare nelle verifiche periodiche e alle eventuali revisioni.
* Ha il dovere di compartecipare alla cura e al mantenimento dell’ ambiente educativo secondo l’ottica del mutuo e reciproco aiuto tra pari.
* Ha il dovere di prendere parte alla salvaguardia e al rispetto delle norme di convivenza.
* Ha il divieto di introdurre e usare sostanze stupefacenti e alcool, nonché di esercitare atti di violenza sia fisica che verbale nelle sedi operative, pena l’interruzione del programma riabilitativo.
* Ha il dovere di informare e concordare con gli educatori ogni eventuale allontanamento e frequentazione al di fuori delle strutture.
* Ha il dovere a sottoporsi a perquisizione da parte del personale del Centro, qualora se ne renda necessario.
* Ha il dovere di sottoporsi a eventuali controlli tossicologici e/o alcolemici

**7.3** **Diritti e Doveri dei Familiari**

* I familiari hanno il diritto di essere informati circa il programma riabilitativo del proprio congiunto, previa autorizzazione dello stesso.
* Hanno il diritto di ricevere sostegno e ascolto parallelamente al percorso rieducativo e, in caso di remissione o abbandono del congiunto.
* Sono invitati a collaborare con gli operatori nel far rispettare le regole, attenendosi alle indicazioni degli stessi.
* E’ auspicabile che partecipino attivamente al programma terapeutico del proprio congiunto, garantendo l’osservazione vigile e responsabile del suo comportamento sia nell’ambito della struttura ospitante, nei momenti di visita e di incontro, sia nell’ambito del domicilio domestico nei momenti di verifica e di graduale reinserimento sociale.

**8. PRINCIPI FONDAMENTALI**

I rapporti tra la Cooperativa Sociale “Centro Sociale Papa Giovanni XXIII”, quale erogatore di servizi, e l’utenza, devono essere improntati ai seguenti principi fondamentali, che ci si impegna a rispettare:

* **Rispetto**: nell’erogazione dei servizi deve essere garantita l’uguaglianza di tutti i fruitori; nessuna distinzione può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche. L’uguaglianza va intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione.
* **Imparzialità**: il comportamento del soggetto erogatore di servizi deve essere ispirato a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.
* **Continuità**: l’erogazione dei servizi deve essere continua, regolare e senza interruzioni, in caso di irregolare funzionamento, dovuto a cause di forza maggiore, devono essere adottate le misure idonee, onde arrecare il minore danno possibile.
* **Diritto di scelta**: compatibilmente con la normativa vigente, l’utente ha diritto di scegliere tra i soggetti che erogano il servizio di cui ha bisogno.
* **Privacy**: La tutela delle persone rispetto al trattamento dei dati personali in attuazione delle disposizioni in materia di privacy (D.L. 196/2003) garantisce che i dati personali dei pazienti in cura vengono conservati per un periodo non superiore a quello necessario al perseguimento delle finalità di cura.

**9. FATTORI E STANDARD DI QUALITÀ’**

* Formazione specifica e aggiornamento rivolti al personale per quanto riguarda i modelli di cura delle tossicodipendenze, al fine di garantire una maggiore efficienza ed efficacia nei servizi erogati.
* Supervisione dell’équipe rivolta ai diversi livelli d’intervento.
* Promozione e supporto ad attività valutative e di miglioramento dei processi di erogazione dei servizi e delle prestazioni.
* Distribuzione agli utenti di questionari di soddisfazione sulla modalità di erogazione dei servizi.
* Sistema di comunicazione interna ed esterna, su supporto cartaceo e/o informatico atto a garantire la qualità e la riservatezza delle informazioni, anche ai fini della tutela dei dati personali.
* Definizione di politiche e strategie volte a garantire il rispetto dei diritti degli utenti, in relazione all’umanizzazione dei servizi, alla personalizzazione delle cure, alla tutela della privacy ed alla produzione delle informazioni necessarie per l’accesso e la fruizione del servizio.
* Erogazione di servizi di monitoraggio sanitario e verifica dello stato di salute dell’utente (visite mediche) senza alcun onere aggiuntivo; eventuale invio alle strutture sanitarie per visite specialistiche e/o analisi di laboratorio.
* Sostegno alle famiglie attraverso colloqui individuali.

**9.1 Indicatori di Qualità**

In base alla classificazione dei servizi erogati è possibile stabilire diversi criteri di valutazione al perseguimento degli obiettivi qualitativi a livello di erogazione o di insiemi omogenei di erogazioni svolte in un determinato arco temporale. Qui di seguito vengono perciò individuati i parametri caratteristici finalizzati da un lato alla valutazione dell’andamento globale del sistema e dall’altro all’opportunità di identificare i margini di miglioramento del Sistema.

I programmi di verifica e revisione della Qualità prevedono l’individuazione di criteri di misurazione e degli standard (valori-obiettivo) rispetto ai servizi erogati, in base ad attività quali:

* misura della qualità dei servizi erogati;
* individuazione delle cause, per cui i valori di qualità siano inferiori alle attese;
* progettazione delle attività capaci di risolvere il problema;
* verifica dell’efficacia delle azioni correttive.

**10. MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA**

* Il Consiglio di Amministrazione del “Centro Sociale Papa Giovanni XXIII” garantisce la funzione di tutela nei confronti degli utenti attraverso la possibilità di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbia negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.
* Riceve le osservazioni, le opposizioni ed i reclami in qualunque forma presentati dai singoli utenti, da Associazioni o da Organismi riconosciuti che li rappresentano.
* Provvede a dare immediata risposta circa le segnalazioni ed i reclami che si presentano di immediata soluzione; predispone l’attività istruttoria.
* Verifica gli impegni, adegua ed organizza, verificando annualmente il miglioramento della qualità dei servizi e l’attuazione degli standard.