

# **l'imprevisto**

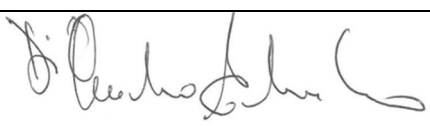
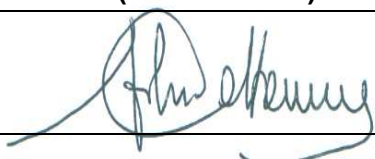
---

## **CARTA DEI SERVIZI**

---

**Aggiornamento Dicembre 2025**

**Rev. 06**

<b>Preparato e Verificato (RGQ)</b>	<b>Approvato (Pres. C.d.A.)</b>
	

**L'IMPREVISTO****Prima del viaggio**

*“Prima del viaggio si scrutano gli orari, le coincidenze, le soste, le pernottazioni e le prenotazioni (di camere con bagno o doccia, a un letto o due o addirittura un flat);*

*si consultano*

*le guide hachette e quelle dei musei, si cambiano valute, si dividono franchi da escudos, rubli da copechi;*

*prima del viaggio s'informa  
qualche amico o parente,*

*si controllano valigie e passaporti, si completa*

*il corredo, si acquista un supplemento di lamette da barba, eventualmente*

*si dà un'occhiata al testamento, pura scaramanzia perché i disastri aerei in percentuale non sono nulla;*

*prima*

*del viaggio si è tranquilli, ma si sospetta che il saggio*

*non si muova e che il piacere*

*di ritornare costi uno sproposito.*

*E poi si parte e tutto è O. K. E tutto È per il meglio e inutile.*

*E ora, che ne sarà*

*Del mio viaggio?*

*Troppo accuratamente l'ho studiato, senza saperne nulla. **Un imprevisto** è la sola speranza. Ma mi dicono che è una stoltezza dirselo”.*

Eugenio Montale

**PIÙ IN LÀ****Maestrale**

*S'è rifatta la calma*

*Nell'aria: tra gli scogli parlotta la maretta.*

*Sulla costa quietata, nei broli, qualche palma*

*A pena svetta.*

*Una carezza disfiora*

*La linea del mare e la scompiglia*

*Un attimo, soffio lieve che vi s'infrange e ancora*

*Il cammino ripiglia.*

*Lameggia nella chiara*

*La vasta distesa, s'increspa, indi si spiana beata*

*E specchia nel suo cuore vasto codesta povera mia vita turbata.*

*O mio tronco che additi,*

*in questa ebrietudine tarda,*

*ogni rinato aspetto coi germogli fioriti sulle tue mani, guarda:*

*sotto l'azzurro fitto*

*del cielo qualche uccello di mare se ne va;*

*né sosta mai; perché tutte le immagini*

*portano scritto:*

**“più in là!”**

Eugenio Montale Da  
Ossi di seppia

**INDICE**

1. PRESENTAZIONE. RADICI STORICHE E CULTURA DI APPARTENENZA.	4
2. CONSIDERAZIONI GENERALI E RIFERIMENTI VALORIALI.	6
3. ASPETTI METODOLOGICI DELL'APPROCCIO TERAPEUTICO ED EDUCATIVO	6
4. TIPOLOGIA DI UTENTI, FASCE D'ETÀ E VOLUMI DELLE PRESTAZIONI	7
5. OBIETTIVI, METODI E STANDARD APPLICATI.	7
6. FIGURE PROFESSIONALI. CRITERI DI SCELTA, FORMAZIONE PERMANENTE. FUNZIONIGRAMMA. ORGANIGRAMMA. TURNISTICA.	8
7. MODALITÀ E REGOLE DI ACCOGLIMENTO – PRESA IN CARICO.	17
8. PERCORSO TERAPEUTICO ED EDUCATIVO	19
9. IL “PUNTO”	21
10. VERIFICA DEL PROGRAMMA: MONITORAGGIO, SUPERVISIONE E VALUTAZIONE DELL'INTERVENTO.	22
11. LE ATTIVITÀ EDUCATIVE SVOLTE	22
12. RAPPORTI CON LA FAMIGLIA D'ORIGINE. VISITE.	23
13. RAPPORTI COL IL MONDO ESTERNO – LAVORO DI RETE, MODALITÀ DI COLLEGAMENTO E COORDINAMENTO CON LE ISTITUZIONI, I SERVIZI E LE ALTRE RISORSE DEL TERRITORIO.	24
14. REGOLE	24
15. ORGANIZZAZIONE DELLA VITA COMUNITARIA: LA GIORNATA TIPO	25
16. LE STRUTTURE	26
16.1. PRESTAZIONI ALBERGHIERE	26
16.2. LA COMUNITÀ TERAPEUTICA EDUCATIVA MASCHILE	26
16.3. LA COMUNITÀ TERAPEUTICA FEMMINILE “TINGOLO PER TUTTI”	27
17. SISTEMA DI VALUTAZIONE PER LA QUALITÀ DEL SERVIZIO. FATTORI E STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO	27
18. DIRITTO DI INFORMAZIONE. TUTELA DEI DIRITTI E TUTELA DELLA PRIVACY. CONSENSO INFORMATO. MODALITÀ E TEMPI DI ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE PERSONALE.	29
19. COME PRESENTARE RECLAMO	31
20. POLIZZE ASSICURATIVE IN ESSERE	31
21. MODALITÀ DI DIFFUSIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI	32
 ALLEGATO 1: REGOLAMENTO DIRITTI /DOVERI DEGLI OSPITI DELLA STRUTTURA	 33

“Questo è il mistero vero dell'uomo perché o uno si pone di fronte alle cose scegliendo di non guardarle [...], oppure rimane con quell'apertura naturale che lancia l'uomo nell'universale paragone. O ci si spalanca o ci si corruccia, e questa è la scelta cruciale dal punto di vista religioso comune agli uomini di tutti i tempi”

**Luigi Giussani**

## **1. PRESENTAZIONE. RADICI STORICHE E CULTURA DI APPARTENENZA.**

La **Cooperativa Sociale "L'imprevisto"** sorge per iniziativa degli educatori che già sostenevano l'esperienza della Comunità Terapeutica Educativa per minorenni devianti e tossicodipendenti nata il 1° ottobre 1990 dall'esperienza di collaborazione col sacerdote pesarese Don Gianfranco Gaudiano e gestita dal Centro Italiano di Solidarietà. L'imprevisto è stata costituita anche grazie all'apporto di personalità significative della realtà sociale, economica e culturale pesarese, e fornisce un servizio di accoglienza a scopo terapeutico ed educativo per utenti, di sesso maschile e femminile, minorenni e giovani adulti, provenienti dal mondo della dipendenza patologica e delle problematiche comportamentali devianti. La Comunità è di tipo residenziale e si pone l'obiettivo di offrire opportunità di educazione, di formazione e di avviamento al lavoro.

L'obiettivo primario è quello di accogliere i giovani devianti e tossicodipendenti, in difficoltà e bisognosi di interventi specifici e qualificati, di accompagnarli in un percorso di recupero, coniugando gli aspetti educativi e formativi con gli strumenti della psicologia individuale e di gruppo ed offrigli un ambiente di confronto che dia loro la possibilità di identificarsi con figure adulte e significative. Il progetto terapeutico e di convivenza è proposto e sostenuto da educatori professionali con rapporto di assunzione, da volontari e da professionisti con specifiche professionalità terapeutiche (psicologi, sociologi ed educatori professionali), personale dotato di provata esperienza educativa e con specifiche competenze psicopedagogiche e sociologiche.

Le nostre strutture (Comunità Terapeutica Educativa maschile e comunità terapeutica educativa femminile "Tingolo per tutti") hanno ottenuto dalla Regione Marche l'Accreditamento Istituzionale come strutture sanitarie per l'erogazione di prestazioni riabilitative ed educativo-assistenziali per tossicodipendenti minorenni e maggiorenni in regime residenziale.

La Cooperativa è iscritta all'Albo delle Cooperative Sociali, opera in accordo con i Servizi sanitari del territorio: i Servizi Sociali dei Comuni e delle Aziende Sanitarie Locali.

La Cooperativa sociale ha stipulato con l'ASUR MARCHE, in particolare con l'Azienda Sanitaria Territoriale di Pesaro, una Convenzione per l'inserimento di utenti inviati dai Servizi Tossicodipendenze del Territorio Nazionale.

Una parte consistente dell'attività della Cooperativa viene svolta, inoltre, in collaborazione con i Tribunali per i Minorenni, dietro autorizzazione dei Servizi Tossicodipendenze e in stretta collaborazione con i Servizi Sociali dei Comuni e vede l'accoglimento di ragazzi sottoposti a varie misure giudiziarie, anche penali.

La Cooperativa sociale, in data 02/02/2023, ha stipulato con il Tribunale di Pesaro una Convenzione per lo svolgimento del lavoro di pubblica utilità ai sensi degli artt. 54 del d. lgs. 28 agosto 2000, n. 274, e n. 2 del decreto ministeriale 26 marzo 2001 e può ospitare, contemporaneamente, in ciascuna struttura, massimo due persone sottoposte alla pena dei lavori di pubblica utilità affinché prestino presso l'Ente la loro attività non retribuita in favore

della collettività.

Per prendere contatti con le nostre sedi, elenchiamo di seguito i dati:

**Comunità Terapeutica Educativa – C.T.E. per minorenni e giovani adulti maschi**

Sede: strada delle Marche 69 – 61122 Pesaro Recapiti telefonici: tel. 0721 31802 – fax 0721 30868

Responsabile Struttura: Alessandro Di Carlo

Responsabile programma e responsabile per gli ingressi: dottoressa Maria Grazia De Cecco

Orari di accesso, informazioni e presentazione dei casi: dalle ore 09.00 alle ore 13.00 dal lunedì al venerdì.

E mail: [imprevisto@imprevisto.net](mailto:imprevisto@imprevisto.net) – [dececco@imprevisto.net](mailto:dececco@imprevisto.net)

Posta certificata: [imprevisto@legalmail.it](mailto:imprevisto@legalmail.it)

**Comunità Terapeutica Educativa “Tingolo per Tutti” per minorenni e giovani adulte femmine**

Sede: strada Panoramica Ardizio 119 - 121 – 61122 Pesaro Recapiti telefonici: tel. 0721 404116 – fax 0721 24451

Responsabile Struttura: Giancarlo Giustini

Responsabile programma e responsabile per gli ingressi: dottoressa Sara Gresta

Orari di accesso, informazioni e presentazione dei casi: dalle ore 09.00 alle ore 13.00 dal lunedì al venerdì.

E mail: [imprevisto@imprevisto.net](mailto:imprevisto@imprevisto.net) – [gresta@imprevisto.net](mailto:gresta@imprevisto.net)

Posta certificata: [imprevisto@legalmail.it](mailto:imprevisto@legalmail.it)

**Servizi Offerti**

Servizio residenziale di tipo educativo e terapeutico rivolto a minorenni e giovani adulti con patologie di dipendenza.

**2. CONSIDERAZIONI GENERALI E RIFERIMENTI VALORIALI.**

Come si è già ricordato, il fenomeno della devianza e della tossicodipendenza è in crescente aumento fra i giovani, ed è accompagnato dal progressivo abbassamento dell'età in cui avvengono le prime esperienze con le sostanze stupefacenti e i primi episodi delinquenziali. L'imprevisto intende dare una concreta risposta a questi allarmanti fenomeni, impegnandosi a favore di tali nuove forme di povertà e di sofferenza esistenziali e sociali.

L'esperienza della devianza e della droga ha la forza di interrompere il percorso che la persona deve compiere per individuare una sua soddisfacente identità reale, e sostituisce ad essa l'autoproduzione di un'identità illusoria, artificiale, anche se apparentemente gratificante e appagante.

Nel contesto culturale contemporaneo è diffusa, quando non addirittura prevalente, l'idea che l'uomo sia un essere autosufficiente e pienamente capace di rispondere da sé a tutti i propri bisogni. In realtà, l'uomo non è affatto un essere solitario e irrelato e non dispone di questa capacità; così, quando concepisce sé stesso come se l'avesse, finisce per perdere il senso della misura e del limite del reale, e si "ammala" nella ricerca insensata e disperata di un "io" che non esiste. Di contro a questa illusoria pretesa di autosufficienza, vi è nella realtà un "io" sempre più fragile e sempre meno capace di reagire ai fallimenti e alle esperienze dolorose; un "io" disabituato ad essere responsabile delle proprie azioni e ad accettare la fatica e la lotta necessarie per conseguire degli obiettivi.

Invece, una "comunità" si costituisce e si sviluppa laddove qualcuno accetti di farsi completare da un altro, facendogli spazio nella propria vita fino all'intimità della stessa definizione e sentimento di sé. Per ottenere che ciò si verifichi occorre la consapevolezza che l'altro uomo è sempre una presenza ed un'iniziativa che "io posso e debbo accogliere ma che, in nessun modo, dipende da me". Questa apertura all'altro non significa però una perdita, perché, per paradossale che possa sembrare, il suo frutto maturo è il sorgere di un "io" consolidato e pienamente responsabile di sé stesso. Così nasce ogni giorno la vita di una "comunità" e da essa un realistico e ben strutturato "io": dal riconoscimento che l'uomo ha bisogno dell'altro, della sua presenza, per non perdere sé stesso e per riprendere il lavoro di ogni istante sulla verità della propria vita.

**3. ASPETTI METODOLOGICI DELL'APPROCCIO TERAPEUTICO ED EDUCATIVO**

La comunità, attraverso la presenza costante di educatori professionali, garantisce la massima dignità della persona, credendo fermamente che il suo scopo sia di educare senza l'utilizzo di alcun strumento coercitivo.

Le decisioni di natura educativa e gestionale spettano agli educatori: il Responsabile di programma e gli educatori di riferimento predispongono e realizzano l'intervento educativo nel suo complesso, in sintonia con il progetto educativo definito con il soggetto e con il servizio inviante ed in sintonia con il modello educativo della comunità.

All'interno del percorso educativo terapeutico viene dato grande spazio alla riflessione rispetto alla possibilità di riprendere l'uso di sostanze ed alla ricaduta, nell'ottica di esplicitare le difficoltà relative al problema della dipendenza da sostanze, senza negarlo o

nasconderlo, ma al contrario facendolo divenire oggetto del lavoro terapeutico.

Altrettanta importanza viene data alla lettura degli eventuali reati commessi in termini di risposte disfunzionali, così da consentire alla persona di elaborare nuove e più idonee strategie future.

Per la realizzazione del percorso in comunità terapeutica si prevedono 24 mesi residenziali ma è possibile concordare tempi diversi con l'Ente inviante.

Il trattamento residenziale in comunità è una prestazione sanitaria prevista ed a completo carico del Servizio Sanitario e non comporta il pagamento di alcuna retta da parte dell'utente.

#### **4. TIPOLOGIA DI UTENTI, FASCE D'ETÀ E VOLUMI DELLE PRESTAZIONI.**

Le comunità educative e terapeutiche gestite dalla Cooperativa Sociale L'IMPREVISTO accolgono minori e giovani adulti fino al 25esimo anno di età con ingresso ammissibile fino al 21esimo anno di età - maschi e femmine – con problematiche di dipendenza patologica, comportamentale ed educativa: si tratta di giovani che vivono situazioni difficili in termini di percorsi personali e familiari e sono ad elevato rischio di dispersione scolastica, tra questi, circa il 30% sottoposto a provvedimenti giudiziari.

Entrambe le strutture possono accogliere fino a 20 utenti. Tutti i posti sono accreditati dalla Regione Marche all'interno del Sistema Sanitario Nazionale.

#### **5. OBIETTIVI, METODI E STANDARD APPLICATI.**

Gli obiettivi che il percorso della vita in Comunità si prefigge è quello di educare ed accompagnare la persona:

- a recuperare il senso della propria vita, riscoprendo le proprie risorse attraverso le regole e l'esperienza della condivisione che costituiscono il percorso comunitario
- a divenire consapevole del danno provocato alla sua stessa identità dalla pratica della tossicodipendenza o dall'esperienza deviante e di quanto ne sia responsabile;
- a ricostruire la propria identità reale, ossia a ricostruire un'appropriata e non illusoria coscienza del proprio "io", con tutte le conseguenti capacità di conoscenza, affezione, lavoro, sacrificio, capacità importanti per il conseguimento di una matura autonomia da parte del soggetto.
- a ricostruire il rapporto e il confronto con la propria entità familiare.

L'importanza di questa finalità è ben segnalata dal fatto che in tutt'Italia le situazioni di abbandono, di tossicodipendenza e di devianza nel mondo adolescenziale sono sempre più diffuse e necessitano di interventi pluriformi e nel contempo specializzati, pena l'incancrenimento di una condizione già giunta a livelli preoccupanti.

## **6. FIGURE PROFESSIONALI. CRITERI DI SCELTA. FORMAZIONE PERMANENTE. FUNZIONIGRAMMA. ORGANIGRAMMA. TURNISTICA.**

Le Comunità gestite dalla Cooperativa Sociale L'imprevisto si qualificano come Comunità Terapeutiche Educative con standard stabiliti dalla normativa vigente.

Il personale dell'Équipe multidisciplinare, operante nelle diverse strutture, è composto da diverse figure professionali in possesso dei titoli di studio o accademici, e la documentata esperienza, previsti dalla normativa vigente in materia.

La dotazione numerica e per professionalità ed il tempo di presenza del personale in struttura sono definiti nell' Accordo Quadro tra la Regione Marche e il Coordinamento Regionale degli Enti Ausiliari Accreditati (CREA), l'Associazione italiana per la cura della dipendenza patologica (ACUDIPA) relativo alle prestazioni residenziali, semiresidenziali ed ambulatoriali ASUR erogate a persone con dipendenze patologiche in relazione al volume e alle caratteristiche del servizio erogato e nell'autorizzazione delle Strutture socio- sanitarie L.R. 21/2016 e D.G.R. 937/2020.

Nelle strutture sono presenti le seguenti figure professionali:

- Responsabile di Programma
- Responsabile di Struttura
- Psicologo
- Educatori e psicologi
- Medico Psichiatra
- Medico di Base
- Supervisore équipe terapeutica
- Tirocinanti e Volontari

Il personale in servizio presso la comunità, compreso il personale in formazione, è dotato di un cartellino di riconoscimento esposto e visibile.

Nell'esperienza della Comunità il riferimento unitario e autorevole del percorso educativo e terapeutico è garantito dalla presenza di educatori professionali socio-sanitari di cui al DM 520/1998, a tempo pieno, iscritti al relativo albo professionale istituito con DM 13 marzo 2018, come stabilito dalla legge 3/2018 (Legge Lorenzin).

In caso di inserimento di nuovo Educatore Professionale socio-sanitario, lo stesso deve affrontare un periodo di prova della durata di tre mesi; il neo-assunto viene addestrato mediante affiancamento all'educatore di turno. Al termine di tale periodo, il Responsabile della Struttura valuta il neo-assunto alla luce dei seguenti criteri (Vedi M32 e M41): Conoscere e saper gestire una assemblea; sapersi confrontare (quando non si sa quale decisione prendere); essere motivati e interessati alle situazioni dei ragazzi; rispettare le linee educative-terapeutiche della direzione; saper leggere le situazioni e relazionarsi al gruppo; conoscere e rispettare le regole della comunità; conoscere le istruzioni operative riportate nel manuale dell'operatore; saper utilizzare il programma Giss; possedere capacità di lavoro in équipe; conoscere la norma e le procedure della qualità ISO 9001-2015; Conoscere il piano di autocontrollo mensa e le procedure operative del manuale HACCP; Conoscere le procedure operative sulla sicurezza sul lavoro (D.Lgs. 81/08);

Conoscere le procedure sulla tutela privacy; Possedere patente tipo B; Conoscere la normativa autorizzazione e Accreditamento.

Profilo professionale dell'Educatore Professionale:

- Conoscenza delle principali teorie dello sviluppo umano (biologico, psicologico e sociale).
- Conoscenza dei temi specifici del disagio e della dipendenza e nozioni relative alle patologie psicologiche.
- Conoscenza delle dinamiche di funzionamento dei piccoli e grandi gruppi.
- Conoscenza dei metodi e degli strumenti utilizzabili nella ricerca per compilare e redigere correttamente appositi report di analisi.
- Conoscenza dell'organizzazione dei servizi sociali e sanitari e la rete dei servizi.
- Possesso di un insieme di competenze che permettano di progettare e portare avanti le attività educative e terapeutiche, comprendere e gestire le dinamiche relazionali e i colloqui di gruppo.
- Grande motivazione e forte personalità. L'educatore di comunità deve affrontare situazioni di grave disagio fisico e psichico degli utenti.
- Capacità di instaurare una corretta relazione di aiuto, e capacità di farsi carico del dolore e del disagio degli utenti senza tuttavia farsi coinvolgere emotivamente.

L'**équipe** degli educatori è quotidianamente impegnata in un lavoro di rilevamento, assistenza e orientamento delle dinamiche individuali e di gruppo. L'équipe ha inoltre il compito specifico di affrontare quotidianamente, in modo critico ed unitario, tutti gli aspetti problematici, individuali e di gruppo, emergenti dalla vita comunitaria, compresa la verifica costante del percorso terapeutico di ciascun ragazzo ospitato. Nello specifico, l'équipe si riunisce una volta a settimana per discutere dell'andamento degli utenti, per darsi un orientamento, degli obiettivi settimanali da raggiungere, delle linee guida, una linea di intervento sul gruppo degli utenti; discute sui piani individualizzati e lavora sulle criticità, alla presenza del Supervisore esterno, figura con visione distaccata e meno empatica

Il Responsabile della Struttura individua le esigenze formative degli Educatori professionali, recependo e valutando le eventuali richieste specifiche. Effettua la valutazione periodica delle prestazioni del personale sulla base della "Tabella valutazione competenze". Dall'analisi dello scostamento tra livello atteso e livello ottenuto, individua il fabbisogno formativo e alla luce di questo, il Responsabile prepara una bozza del Piano annuale di addestramento e formazione, individuando gli obiettivi formativi e pianifica gli interventi formativi più idonei, al fine del raggiungimento del risultato formativo atteso.

Gli Educatori attualmente impegnati all'interno della Comunità sono 11, 6 operanti nella struttura maschile (iscritti all'Albo Nazionale Educatori Professionali o Laureati in Psicologia) e 5 in quella femminile (iscritti all'Albo Nazionale Educatori Professionali o Laureati in Psicologia).

La Formazione continua degli stessi viene garantita dallo Psicoterapeuta presente alla riunione del "Gruppo Operativo" che si tiene una volta alla settimana, per un totale di 6 ore al mese.

Inoltre, gli Educatori, in quanto operatori sanitari, sono tenuti ad aggiornarsi e accumulare i crediti ECM – Educazione Continua in Medicina -, ossia crediti formativi obbligatori per

tutti i professionisti della Salute.

**FUNZIONIGRAMMA**

RUOLO	RESPONSABILITA' E COMPITI
<p><b>Pres. C.d.A.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Definisce la Politica della qualità dell'azienda</li> <li>➤ Effettua periodicamente il Riesame del Sistema Qualità</li> <li>➤ Seleziona, motiva e decide l'inserimento degli educatori nella Struttura</li> <li>➤ Gestisce gli acquisti relativi ai beni strumentali al funzionamento della Struttura (impianti, mobilio, ecc.)</li> <li>➤ Gestisce le attività di formazione e addestramento del personale</li> </ul>
<p><b>RESPONSABILE GESTIONE QUALITÀ E ACCREDITAMENTO (RGQ)</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ È membro del Consiglio di amministrazione e rappresenta la Direzione per il sistema di gestione per la qualità e l'accreditamento regionale</li> <li>➤ Dipende dalla Direzione Generale: promuove e divulga, all'interno della cooperativa, la Politica della Qualità stabilita dal Pres. C.d.A.</li> <li>➤ Definisce ed attua il Sistema Qualità aziendale.</li> <li>➤ Approva e supervisiona la corretta attuazione delle procedure del Sistema Qualità aziendale assicurando il raggiungimento degli obiettivi coerenti con la Politica della Qualità emanata dalla Direzione.</li> <li>➤ Assiste le varie funzioni nell'effettuazione delle attività coperte dal Sistema Qualità fornendo eventuale supporto.</li> <li>➤ Gestisce, con gli enti interessati, le non conformità ed i reclami dei clienti proponendo, in accordo con gli enti stessi, azioni correttive e preventive.</li> <li>➤ Gestisce l'archivio dell'Uff. Gestione Qualità e la corretta conservazione dei documenti di registrazione.</li> <li>➤ Tiene il monitoraggio dell'assolvimento degli ECM da parte del personale tenuto</li> <li>➤ Valuta periodicamente le competenze del personale</li> <li>➤ Pianifica i programmi di formazione</li> <li>➤ Promuove in collaborazione con il Pres. C.d.A, le attività di formazione e addestramento del personale</li> <li>➤ Gestisce le attività di formazione e addestramento del personale</li> <li>➤ Effettua l'analisi dei fabbisogni formativi e controlla il livello di competenze raggiunte dal personale rispetto alle competenze attese.</li> <li>➤ Redige i piani di formazione e controlla la loro realizzazione ed efficacia.</li> </ul>
<p><b>REFERENTE QUALITÀ E ACCREDITAMENTO</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Dipende dal RGQ</li> <li>➤ Gestisce le attività progettazione, di realizzazione e coordinamento del Sistema Qualità della Coop</li> </ul>

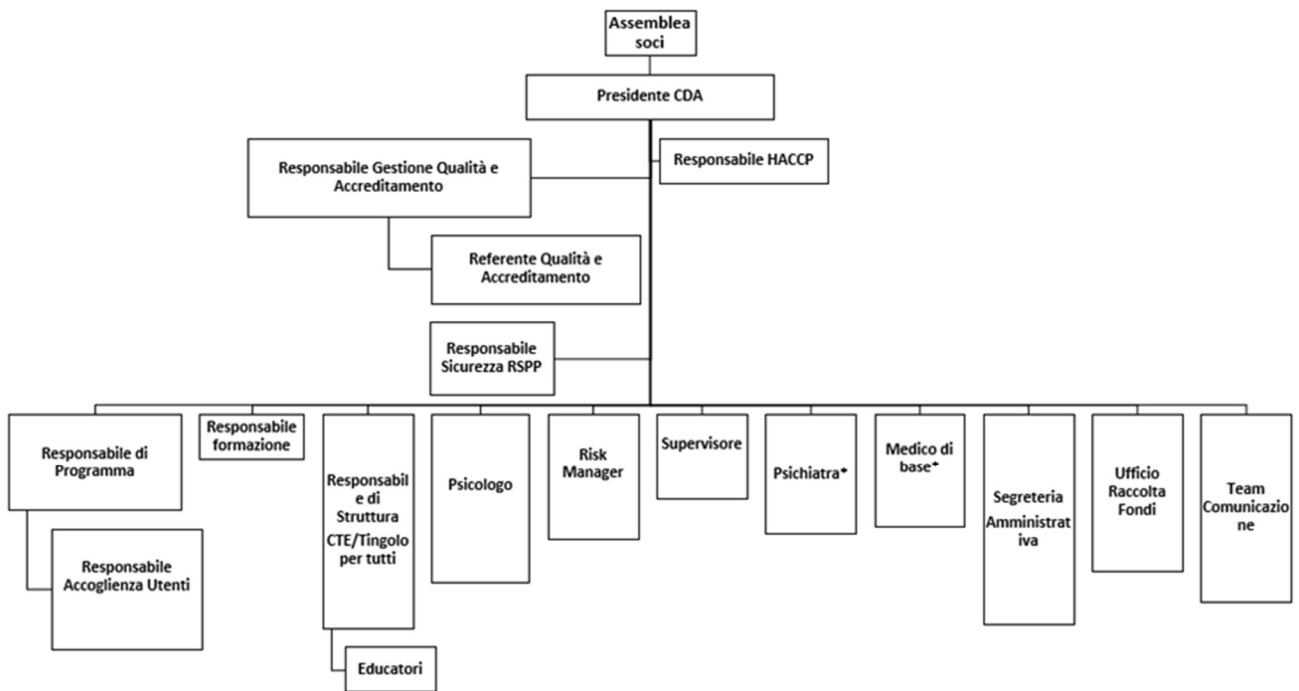
<p><b>TO</b></p>	<p>L'IMPREVISTO</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Predisporre tutta la necessaria documentazione per lo sviluppo delle attività (Manuale Qualità, procedure, ecc.) curandone il continuo aggiornamento in relazione all'evoluzione dell'azienda e la relativa distribuzione.</li> <li>➤ Verifica il corretto sviluppo del Sistema Qualità ed il rispetto, all'interno delle strutture, delle norme, procedure ed istruzioni, identificando gli opportuni indici di valutazione e riportando alla Direzione de L'imprevisto le eventuali carenze riscontrate</li> <li>➤ Esegue, unitamente agli altri enti interessati, le attività relative alle verifiche ispettive interne all'azienda</li> <li>➤ Gestisce le azioni correttive e preventive curandone la verifica di attuazione e di efficacia</li> <li>➤ Predisporre il Rapporto periodico sulla qualità da discutere in sede di Riesame del Sistema Qualità</li> <li>➤ collabora con la Direzione alla definizione degli obiettivi specifici per la qualità</li> <li>➤ tiene sotto controllo l'avanzamento dei programmi definiti per il raggiungimento degli obiettivi</li> <li>➤ coordina la stesura dei documenti e della modulistica in uso presso le strutture</li> <li>➤ gestisce la documentazione di origine interna ed esterna (Norme, Leggi, Regolamenti, Linee guida)</li> <li>➤ coordina la corretta archiviazione e conservazione dei documenti e dei dati di registrazione della Qualità</li> <li>➤ gestisce gli elenchi della documentazione</li> <li>➤ coordina l'attività di qualificazione dei fornitori e l'aggiornamento dell'Elenco dei fornitori qualificati</li> <li>➤ raccoglie ed analizza le cause delle non conformità</li> <li>➤ coordina la gestione dei reclami: gestisce, con gli enti interessati, le non conformità ed i reclami dei clienti proponendo, in accordo con gli enti stessi, azioni correttive e preventive.</li> <li>➤ Gestisce l'archivio dell'Ufficio Qualità e la corretta conservazione dei documenti di registrazione.</li> </ul>
<p><b>RESPONSABILE HACCP</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Gestisce e cura l'attuazione del Sistema HACCP all'interno della struttura di riferimento</li> <li>➤ Compila e/o supervisiona la corretta compilazione della documentazione registrazione prevista dal Manuale HACCP</li> <li>➤ Aggiorna la documentazione del sistema HACCP ove sia necessario</li> <li>➤ Verifica l'attuazione del Piano di controllo HACCP</li> <li>➤ Verifica che i tamponi e le analisi su campioni di prodotto siano effettuate nei tempi previsti</li> </ul>
<p><b>RESP. SICUREZZA</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ È responsabile della sicurezza della Struttura (piano evacuazione, antincendio, ecc.)</li> <li>➤ Supporta dal punto di vista tecnico la Direzione nella definizione delle specifiche di acquisto di beni strumentali al funzionamento della Struttura</li> <li>➤ È responsabile della conformità alle norme di legge e della</li> </ul>

	manutenzione degli impianti della Struttura (impianto termico, elettrico, ecc.)
<p><b>RESP. PROGRAMMA EDUCATIVO E TERAPEUTICO</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Riceve le domande di ingresso;</li> <li>➤ Cura ed effettua i colloqui propedeutici all'ingresso;</li> <li>➤ Supervisiona lo stato di salute dell'utente in ingresso stabilendo la sua compatibilità con la struttura;</li> <li>➤ Decide, insieme all'Équipe terapeutica educativa, l'ingresso degli utenti inviati dai vari enti;</li> <li>➤ Archivia le domande relative agli utenti non ammessi;</li> <li>➤ È il responsabile del programma terapeutico educativo;</li> <li>➤ Valida il programma educativo terapeutico;</li> <li>➤ Coordina e stabilisce gli incontri settimanali dell'Équipe;</li> <li>➤ Decide il "punto" da assegnare all'utente, ovvero il quesito su una problematica che l'utente è chiamato ad affrontare e discutere;</li> <li>➤ Decide, insieme all'équipe, gli interventi terapeutici educativi da indirizzare verso l'utente in termini di obiettivi, risultati da raggiungere e verifiche;</li> <li>➤ Coordina e gestisce le attività di verifica dei risultati ottenuti e dei problemi riscontrati per ogni singolo utente;</li> <li>➤ Effettua il monitoraggio periodico del percorso comunitario dell'utente;</li> <li>➤ Cura i rapporti con i referenti degli enti inviati l'utente (psicologi, assistenti sociali, ecc.);</li> <li>➤ Cura le dimissioni di ogni singolo utente;</li> <li>➤ Sostituisce il Responsabile di struttura in sua assenza.</li> </ul>
<p><b>RESP DI STRUTTURA</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Prepara e organizza l'andamento e la programmazione settimanale delle attività;</li> <li>➤ Assegna ad ogni singolo utente le responsabilità dei lavori e le mansioni da svolgere;</li> <li>➤ Coordina i turni degli educatori e il loro programma di lavoro;</li> <li>➤ Assieme all'équipe, valuta e decide i provvedimenti sanzionatori da prendere nei confronti degli utenti;</li> <li>➤ Gestisce le telefonate con le famiglie degli utenti;</li> <li>➤ Verifica periodicamente lo stato di igiene e sicurezza dei locali</li> <li>➤ Verifica periodicamente la situazione degli utenti post dimissioni;</li> </ul>
<p><b>EDUCATORI</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Operano nel rispetto delle indicazioni del Responsabile di Struttura;</li> <li>➤ Controllano la programmazione dei lavori, delle pulizie, delle attività sportive e ricreative e assistono gli utenti durante la giornata nello svolgimento delle predette attività;</li> <li>➤ Coordinano le assemblee quotidiane con gli utenti;</li> <li>➤ Verificano il rispetto da parte degli utenti delle regole interne della Comunità.</li> </ul>
<p><b>PSICHIATRA</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Verifica la salute psichica degli utenti per mezzo di colloqui</li> <li>➤ Si confronta con il Responsabile di Programma per migliorare</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ il percorso di diagnosi, cura e riabilitazione degli utenti;</li> <li>➤ Affronta, dopo aver stabilito un rapporto terapeutico con l'utente, i problemi che lo destabilizzano.</li> </ul>
<b>PSICOLOGO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Verifica la salute psicologica degli utenti per mezzo di colloqui;</li> <li>➤ Si confronta con il Responsabile di Programma per migliorare l'azione educativa e terapeutica degli utenti;</li> <li>➤ Affronta, dopo aver stabilito un rapporto terapeutico con l'utente, i problemi che lo destabilizzano.</li> </ul>
<b>SUPERVISORE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Offre una lettura della problematica psicologica del singolo utente individuato dall'équipe educativa-terapeutica;</li> <li>➤ Offre una lettura delle dinamiche del gruppo utenti in relazione anche al rapporto utente-operatore;</li> <li>➤ Valuta il tipo di intervento e fornisce indicazioni sulle modalità di intervento più efficaci;</li> <li>➤ Fornisce una Formazione continua degli operatori sui vari aspetti attinenti alle problematiche specifiche dell'intervento educativo -terapeutico;</li> </ul>
<b>MEDICO BASE</b> <b>DI</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Verifica la salute degli utenti per mezzo di visite settimanali;</li> <li>➤ Prescrive la terapia adatta alla cura;</li> <li>➤ Controlla spiegandoli agli utenti i risultati di analisi eventualmente fatte;</li> <li>➤ Svolge tutte quelle mansioni che normalmente svolge un medico condotto.</li> </ul>
<b>SEGRETERIA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Gestisce gli scadenziari degli adempimenti di legge (polizze, bollo auto, ecc.)</li> <li>➤ Gestisce il servizio telefonico con l'esterno e cura le operazioni per la gestione del protocollo della corrispondenza in arrivo e in partenza.</li> <li>➤ Gestisce, con i fornitori, la manutenzione delle strutture anche in base a scadenziari.</li> <li>➤ Supporta dal punto di vista tecnico la direzione nella definizione delle specifiche di acquisto di beni strumentali al funzionamento della Struttura</li> <li>➤ È responsabile della conformità alle norme di legge e della manutenzione degli impianti della Struttura (impianto termico, elettrico, ecc.)</li> <li>➤ Dipende dal Pres. C.d.A.: gestisce le attività di fatturazione (emissione e controllo e pagamento) e della contabilità.</li> <li>➤ Riesamina le convenzioni con asl, comuni, tribunali</li> <li>➤ Riesamina le lettere contratto con le asl e i comuni.</li> <li>➤ Cura i rapporti di tipo amministrativo e contabile con gli enti inviati.</li> </ul>
<b>RESPONSABILE INFORMATIVO GISSS E FATTURAZIONE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Dipende dal Pres. C.d.A.: gestisce le attività di fatturazione (emissione e controllo e pagamento) e della contabilità.</li> <li>➤ Riesamina le convenzioni con asl, comuni, tribunali</li> <li>➤ Riesamina le lettere contratto con le asl e i comuni.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Cura i rapporti di tipo amministrativo e contabile con gli enti invianti.</li> </ul>
<p><b>UFFICIO RACCOLTA FONDI</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ individua e redige un programma di lavoro;</li> <li>➤ coinvolge la Direzione su queste attività;</li> <li>➤ organizza campagne di raccolta fondi;</li> <li>➤ gestisce la raccolta dati dei potenziali e attuali donatori;</li> <li>➤ gestisce un apposito database per la raccolta fondi;</li> <li>➤ realizza delle attività di implementazione e sollecitazione dei donatori (esempio relazioni con le aziende, attività di monitoraggio bandi e partecipazione agli stessi, eventi per la raccolta fondi...);</li> <li>➤ mantenimento dei contatti e periodici inviti alla donazione;</li> <li>➤ cura della comunicazione di ringraziamento, aggiornamento e rendicontazione rivolta ai donatori.</li> </ul>
<p><b>TEAM COMUNICAZIONE</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Gestisce i profili Social della Cooperativa.</li> </ul>
<p><b>RESPONSABILE FORMAZIONE</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Partecipa alla preparazione del Piano Annuale Formazione</li> <li>➤ Monitora le competenze professionali dei dipendenti</li> <li>➤ Rileva i fabbisogni formativi</li> <li>➤ Svolge la valutazione di efficacia della formazione continua</li> </ul>
<p><b>RISK MANAGER</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Coordina il Comitato Interdisciplinare Aziendale per la Gestione del Rischio Clinico;</li> <li>➤ Diffonde e sviluppa la cultura della sicurezza in tutti i livelli dell'Azienda;</li> <li>➤ Identifica, valuta, analizza e riduce i rischi, con particolare attenzione alla diffusione, a livello aziendale, dei metodi proattivi e reattivi di gestione del rischio;</li> <li>➤ Svolge consulenza e supporto decisionale alle iniziative di gestione del rischio a livello delle Unità Operative aziendali;</li> <li>➤ Definisce i progetti annuali e pluriennali per la gestione del rischio clinico;</li> <li>➤ Pianifica e collabora alla realizzazione degli eventi di formazione e aggiornamento del personale;</li> <li>➤ Redige e conserva tutti i documenti aziendali riguardanti la gestione del rischio clinico;</li> <li>➤ implementa a livello aziendale le Raccomandazioni ministeriali;</li> <li>➤ partecipa agli eventi di aggiornamento professionale sulla gestione del rischio;</li> <li>➤ collabora con gli attori istituzionali territoriali per le iniziative finalizzate allo sviluppo della cultura della sicurezza e alla riduzione del rischio clinico.</li> </ul>

**ORGANIGRAMMA**



\* psichiatra e medico di base sono esterni. Il medico di base è in convenzione con il SSN. Per lo psichiatra è stata stipulata una convenzione tecnico/scientifica e fornitura di servizi sanitari con l'Istituto per la sicurezza sociale di San Marino.

La modalità di lavoro degli Educatori è organizzata a turnazione, come da tabella riportata di seguito, in modo da garantire la compresenza di personale in determinate fasce orarie e la presenza di un educatore durante le ore notturne. Ogni lettera corrisponde ad un educatore. Dalle ore 24:00 alle ore 7:00 è prevista la reperibilità notturna con obbligo di residenza all'interno delle strutture.

<b>TURNISTICA COMUNITÀ TERAPEUTICA EDUCATIVA</b>						
	<b>MATTINO 07:45 – 15</b>		<b>POMERIGGIO/NOTTE 14:45 – 24 e 7:00 – 8:00 REPERIBILITÀ NOTTURNA CON OBBLIGO DI RESIDENZA 24:00 – 7:00</b>		<b>COMPRESENZA POMERIDIANA 14:00 – 20:00</b>	<b>COMPRESENZA 15:00 – 20:00</b>
<b>lunedì</b>	A		D		E	
<b>martedì</b>	B		A		E	
<b>mercoledì</b>	C		B		E	
<b>giovedì</b>	D		C		E	
<b>venerdì</b>	A		D		E	
<b>sabato</b>	B		A		E	
<b>domenica</b>	C		B			C
<b>lunedì</b>	D		C		E	
<b>martedì</b>	A		D		E	
<b>mercoledì</b>	B		A		E	
<b>giovedì</b>	C		B		E	
<b>venerdì</b>	D		C		E	
<b>sabato</b>	A		D		E	
<b>domenica</b>	B		A			B
<b>lunedì</b>	C		B		E	
<b>martedì</b>	D		C		E	
<b>mercoledì</b>	A		D		E	
<b>giovedì</b>	B		A		E	
<b>venerdì</b>	C		B		E	
<b>sabato</b>	D		C		E	
<b>domenica</b>	A		D			A
<b>lunedì</b>	B		A		E	
<b>martedì</b>	C		B		E	
<b>mercoledì</b>	D		C		E	
<b>giovedì</b>	A		D		E	
<b>venerdì</b>	B		A		E	
<b>sabato</b>	C		B		E	
<b>domenica</b>	D		C			D

Durante le ore pomeridiane, nello specifico dalle ore 14 alle ore 20, vi è la compresenza di due educatori.

**7. MODALITÀ E REGOLE DI ACCOGLIMENTO – PRESA IN CARICO.**

L'accesso nelle strutture avviene sulla base della richiesta del Servizio Tossicodipendenze di residenza del soggetto. Tutti gli utenti devono essere certificati dal servizio per le dipendenze.

È tenuto un registro con le richieste di inserimento presentate in ordine temporale, all'interno dell'AREA VALUTATIVA sul Giss; sarà cura del Responsabile di Programma contattare il servizio nel caso in cui si dovessero presentare le condizioni per avviare un percorso di inserimento, secondo le modalità di ammissione descritte nella presente Carta dei servizi.

I tempi di attesa sono comunque dettati dai Programmi educativi terapeutici in atto.

L'ammissione di utenti minorenni, a meno che non avvenga a seguito di provvedimento giudiziario, è subordinata all'assenso di chi ne esercita la responsabilità genitoriale.

Il programma terapeutico educativo residenziale può essere modulato sulle situazioni individuali, concordato con il SerD o altro servizio inviante e l'utente.

Con delibera, ogni 3 anni, la Giunta Regionale della Regione Marche approva lo schema di Accordo Quadro per erogazione di prestazioni residenziali, semiresidenziali, ambulatoriali e per progettualità di prevenzione, cura e riabilitazione rivolte a persone con dipendenze patologiche, in sinergia con il Coordinamento Regionale degli Enti Accreditati (CREA), l'Associazione Italiana per la Cura Dipendenze Patologiche (ACUDIPA) e l'Organizzazione Regione Marche Enti Accreditati (ORME) e dà mandato all'ASUR di attuare gli obiettivi definiti dallo schema di Accordo Quadro, stipulando un accordo contrattuale di validità triennale, con gli Enti Accreditati, avente effetto anche nei confronti di tutte le ASL del Servizio Sanitario Nazionale (come previsto dal D.Lgs. 502/92 e s.m.i.), con il quale si conviene e si stipula la regolamentazione di: ammissione in struttura; valutazione del caso e permanenza nella struttura; consenso informato; verifiche periodiche; conclusione del programma; formazione; prestazioni; budget e posti letto convenzionati; sistema tariffario e standard assistenziali; trasmissione di dati informativi; tutela della Privacy; inadempienze; durata dell'accordo contrattuale; recesso; controversie; effetti dell'accordo contrattuale.

La retta per l'ammissione e la permanenza residenziale, che non è a carico dell'utente ma delle Servizi Sanitari di residenza dello stesso, è stabilita dalla Regione Marche e non può decorrere da data anteriore alla data di inserimento dell'utente il cui Servizio Dipendenze Patologiche ha elaborato il Programma Terapeutico.

Non è prevista alcuna quota di compartecipazione a carico degli Utenti.

L'ammissione nelle Strutture avviene successivamente al compimento delle seguenti procedure:

- formulazione della richiesta da parte dell'Ente inviante, accompagnata da una relazione scritta in cui siano indicati i dati anamnestici e diagnostici, gli scopi del progetto terapeutico e la durata presumibile del programma terapeutico;
- conoscenza diretta tra il ragazzo e la comunità tramite uno o più incontri, attraverso i quali, sia il ragazzo interessato sia gli educatori della comunità, possano valutare l'utilità e la modalità dell'inserimento;
- formulazione, da parte della Comunità, della disponibilità all'inserimento, con la

descrizione delle condizioni generali del programma;

- presa in carico.

Si garantisce la volontarietà di accesso e di permanenza dell'utente presso la comunità.

Il percorso riabilitativo, come anticipato, si basa su un programma individuale, concordato, almeno in certa misura, con il ragazzo e con i referenti invianti, con i quali è assicurato l'intervento al bisogno, si articola nei seguenti momenti: osservazione/inserimento, progetto, valutazione, dimissione.

### **Osservazione/Inserimento**

I primi tempi del programma coincidono con la fase di accoglienza e di osservazione. L'ingresso in comunità è un momento difficile in cui possono manifestarsi timori, nostalgie, esitazioni, incertezze; anche la fiducia del ragazzo nella realtà che lo accoglie, non può che essere iniziale e instabile. Per questo motivo, al momento dell'ingresso al ragazzo vengono presentati alcuni compagni che diventeranno suoi "tutor" disposti a fare da tramite per aiutare l'avvicinamento tra ragazzo e operatore e affinché si crei fiducia tra i due soggetti; il ragazzo viene collocato in camera da letto con gli stessi ragazzi, in modo da mantenere un volto "familiare"; Pertanto, le attività proposte hanno lo scopo di favorire la conoscenza tra il nuovo ospite e la realtà comunitaria; fondamentali risultano essere i colloqui individuali con gli educatori.

L'approfondimento della conoscenza reciproca permette di individuare le risorse dell'ospite, il maggior o minor interesse per le varie attività possibili in comunità ed anche i traguardi realistici di crescita ed autonomia cui mirare.

In questo periodo è anche necessario verificare la reale idoneità della struttura ad accogliere e soddisfare le esigenze del singolo.

Nella prima settimana il ragazzo partecipa gradualmente alle attività della comunità: non partecipa alle due assemblee giornaliere, ma resta assieme all'operatore ai fini di un inserimento graduale. È l'operatore ad illustrargli le regole e le modalità della vita in comunità.

Durante tutto il periodo di permanenza in struttura, viene mantenuto il rapporto tra il ragazzo e i servizi invianti, per non interrompere il lavoro iniziato dall'équipe di riferimento.

### **Progetto**

Il periodo di osservazione si conclude con la definizione di un progetto educativo-terapeutico, concordato per raggiungere obiettivi intermedi e di autonomia attraverso la relazione. Il progetto rispetta i fondamentali diritti della persona ed esclude, nelle diverse fasi dell'intervento, ogni forma di coercizione fisica, psichica e morale promuovendo il raggiungimento di uno stato di maturità ed autonomia.

Durante tutto il percorso la persona viene costantemente aiutata ad affrontare le proprie difficoltà anche attraverso la loro condivisione.

### **Valutazione**

La valutazione è compito degli educatori della comunità, ma richiede la partecipazione

attiva dell'inviante e soprattutto, quando possibile, dell'ospite in quanto corresponsabile del proprio progetto riabilitativo.

I momenti di verifica rappresentano un passaggio determinante nel percorso di ciascun ospite, poiché sono l'occasione privilegiata in cui vengono valutati i risultati raggiunti e le difficoltà incontrate, riformulando così gli obiettivi del progetto.

La valutazione è periodica, con cadenza trimestrale, e si avvale di strumenti oggettivi quali specifici questionari e scale di valutazione professionalmente validate.

## **8. PROGRAMMA TERAPEUTICO ED EDUCATIVO**

La definizione del programma terapeutico ed educativo individuale e la valutazione del percorso durante la permanenza ed al momento della sua conclusione sono affidate ad una équipe multiprofessionale composta da psicologi ed educatori professionali, la quale predisporrà il programma concordandosi con i Servizi Inviati.

Il programma che viene attivato è essenzialmente un programma individualizzato, ovvero stabilito sulle esigenze e risorse di ogni utente, partendo da obiettivi personalizzati condivisi e stabiliti con l'utente. La durata di ogni programma viene definita in relazione a quanto stabilito per ciascuno dall'Ente inviate o dal Tribunale, per quegli utenti sottoposti alla misura della Messa alla Prova o della detenzione domiciliare presso la Comunità.

Le prestazioni erogate durante il Programma Terapeutico Educativo dell'Utente vengono rigorosamente tracciate e registrate all'interno della cartella nominativa cartacea e della cartella elettronica sul Software GISSS. Tutto il contenuto della cartella è vincolato al segreto professionale.

Sulla base delle indicazioni contenute all'interno del Programma, è compito del Responsabile coordinare e gestire, congiuntamente all'équipe, le varie attività previste e soprattutto i momenti di verifica, monitoraggio e controllo definiti.

Le attività di controllo, monitoraggio e verifica sono momenti fondamentali per valutare il reale perseguimento dei singoli obiettivi previsti nel Programma e per evidenziare eventuali carenze e lacune nello stesso.

Il Programma Terapeutico Educativo individuale è un:

- piano interistituzionale tra educatori dei servizi sanitari e sociali
- piano volto alla cura specialistica delle problematiche della tossicodipendenza/devianza

La sua formulazione avviene sulla base:

- delle caratteristiche dell'utente, della sua patologia, delle sue risorse e bisogni espressi (valutazione psicodiagnostica e sociale)
- delle capacità di supporto offerte dalle strutture terapeutiche e riabilitative del territorio, della famiglia, del contesto sociale e dei servizi di rete
- della motivazione al trattamento e della compatibilità alla presa in cura a lungo termine
- delle risorse familiari, qualora ci siano
- del coinvolgimento del MMG

Il Programma Terapeutico Individualizzato comprende:

- gli obiettivi specifici che si vogliono ottenere

- le attività svolte e i tempi indicativi di realizzazione
- gli interventi di rete e le risorse sanitarie e non sanitarie eventualmente necessarie, non previste dalla Comunità
- le modalità di verifica e i risultati raggiunti

### ***Tempi e Fasi di Attivazione***

In linea di massima, fatta salva la singolarità di ciascuna persona, è possibile sintetizzare in sei fasi principali (più una di prova) il percorso terapeutico educativo, fasi che qui vengono descritte in modo necessariamente sommario ed esemplificativo. Va comunque precisato che ogni fase non supera le precedenti ma piuttosto le approfondisce e le consolida nelle acquisizioni fondamentali.

Nel suo complesso il programma ha la durata orientativa di 24 mesi.

### ***Fase di prova: La motivazione (1 mese)***

È propriamente nei primi giorni che il ragazzo deve dimostrare la sua decisione e rafforzare il suo desiderio di restare in comunità per compiere il “lavoro” su sé stesso. In questo momento d’avvio egli comincia ad avvertire la novità della comunità rispetto alla sua precedente esperienza e a familiarizzarsi, anche se essa rappresenta comunque un contesto ed un livello totalmente estraneo ed originale.

### ***Fase 1: Ambientamento – Integrazione (4 mesi)***

I primi mesi di permanenza in comunità colgono la persona in un atteggiamento inevitabilmente ambivalente e contrastante: desiderio di cambiare e nostalgia della vita passata; incertezza sulla possibilità reale del cambiamento e fiducia instabile nella realtà che la accoglie. Viene svolto essenzialmente un intervento di tipo comportamentale.

### ***Fase 2: Adattamento – Accettazione (6 mesi)* ***Educazione alla percezione e alla accettazione della realtà.*****

Consolidato il rapporto di fiducia, si entra nella fase dell’educazione della persona nel suo rapporto con la realtà, la quale dovrà essere accentuata nella sua globalità come ciò che è “altro” dall’insieme dei pregiudizi e delle abitudini che il soggetto si era costruito.

In questa fase si ha cura di guidare la persona verso una progressiva maturazione di un’apertura simpatetica nei confronti del reale, che solo così potrà essere percepito come corrispondente alle esigenze fondamentali del cuore umano. Nella chiusura preconcepita al reale, infatti, non è possibile, per l’io, uscire dal mondo immaginario ed ossessivo della devianza e della tossicodipendenza.

In questo periodo il ragazzo dovrà sviluppare le proprie capacità di conoscere, amare, lavorare, che sono realizzabili quando la persona guarda, sente e agisce per uno scopo.

### ***Fase 3: Fase terapeutica* ***Riconoscimento e accettazione degli altri (6 mesi)*****

Consolidata la fase della percezione e dell’accettazione della realtà in tutti i suoi fattori, si entra nella fase del riconoscimento e dell’accettazione degli altri come di qualcosa che è peculiarmente distinto all’interno della globalità del reale.

Riconoscere ed accettare gli altri come distinti significa “fare amicizia”, ovvero paragonarsi, confrontarsi, scontrarsi, verificarsi, condividere, lottare, collaborare, ecc.

Questa amicizia, intuita come positiva per sé, costruisce una compagnia di persone che riconoscono il bisogno di farsi aiutare e che vedono negli educatori un punto di riferimento autorevole.

#### **Fase 4: Educazione alla scoperta di sé (5 mesi)**

Consolidata la fase della scoperta e della accettazione degli altri come distinti all'interno della globalità del reale, si entra nel momento della scoperta di sé stessi come realtà distinta, ma non scissa dagli altri e dal mondo.

Tale distinzione si palesa nella scoperta, nel riconoscimento e nell'accettazione di sé come di qualche cosa che è dato, come alterità anche rispetto a sé stessi, ossia come qualcosa di non prodotto esclusivamente dal proprio pensiero e dalla propria volontà. Questo dato di fatto è testimoniato, nell'esperienza umana non patologica, dall'impatto realistico con il proprio corpo, la propria storia, la propria psiche, il proprio spirito. Si tratta infatti di dimensioni costitutive del proprio essere uomo che, però, possono diventare davvero “proprie” solo nella misura in cui se ne accetti la non totale dipendenza dal proprio potere produttivo e dal proprio controllo.

In questa fase l'io diventa progressivamente più cosciente di sé e del reale. Di sé, cioè della propria esperienza umana elementare e radicale come dell'esperienza di essere un fascio di esigenze di verità, giustizia, felicità, amore. Del reale, cioè della possibile continua corrispondenza che la realtà offre a tali esigenze, purché si permanga in un luogo che contesti quella chiusura all'essere che, come inclinazione costante del proprio io, sorge dall'illusoria e giovanilistica pretesa di rappresentare in sé stessi la misura di tutte le cose. Compiendo queste fondamentali esperienze l'io del ragazzo diventa carico di ragione e di ragioni, ossia e detto in altri termini, l'io divenuto cosciente di sé e del reale è condizione perché la vita abbia un significato e si riveli come qualcosa che valga la pena di essere vissuta.

#### **Fase 5: Dimissioni**

La dimissione dell'ospite avviene quando vengono raggiunti quei livelli di autonomia e di benessere stabiliti nel progetto riabilitativo. Non è e non può essere prefissata astrattamente e a priori.

Il traguardo è quello di un progressivo reinserimento nell'ambiente d'origine o in altro ambiente. Le conquiste e la realtà che la persona ha guadagnato vanno provate e vissute in ambiti diversi, più vasti e vari.

## **9. IL “PUNTO”**

Elemento centrale e comune ad ognuna delle fasi in cui si articola l'intero percorso è rappresentato dalla riunione settimanale di gruppo chiamata il “Punto”. Si tratta, infatti, dello strumento privilegiato scelto dall'équipe terapeutica per effettuare gli interventi educativi - terapeutici sul ragazzo, strumento che maggiormente consente di individualizzare l'intervento per ogni ospite e di garantirgli una partecipazione attiva al programma

terapeutico.

La sua struttura organizzativa è abbastanza semplice: ogni ragazzo è invitato quindicinalmente a sostenere una discussione, a cui partecipano tutti gli altri ragazzi e tutti gli educatori, su una problematica che emerge dalla sua esperienza in comunità e che gli viene indicata dall'équipe. Di tutte le discussioni che il ragazzo sostiene durante tutto il periodo della sua permanenza in comunità viene tenuto una sorta di diario che così, alla fine, descrive e registra l'intero percorso che egli ha compiuto.

Attraverso il "Punto" gli educatori comunicano al ragazzo le osservazioni che maggiormente guidano la sua vita in comunità. Si tratta di osservazioni comportamentali, contenutistiche, di richiamo, di sollecitazione, ma che comunque esprimono un giudizio su cui riflettere e lavorare. Lo scopo è quello di aiutare il ragazzo a comprendere la gradualità ed il tempo necessario per compiere un cammino riabilitativo, testimoniando la progressione o la regressione nella quale si trova, le mete raggiunte, il lavoro da ultimare.

Nel "Punto" sono anche indicate le piccole responsabilità assegnate al ragazzo e le possibilità di comunicazione, corrispondenza e rapporto con l'esterno. È inoltre previsto anche uno spazio nel quale il ragazzo è chiamato a rispondere per iscritto alle osservazioni degli educatori, e così si ottiene che egli prenda posizione e interloquisca attivamente con il giudizio espresso dall'équipe terapeutica.

L'esperienza attesta che questo lavoro è di notevole significato e sprone per il ragazzo, tanto da potere affermare che esso permette di realizzare l'affondo più incisivo per il suo possibile cambiamento.

## **10. VERIFICA DEL PROGRAMMA: MONITORAGGIO, SUPERVISIONE E VALUTAZIONE DELL'INTERVENTO.**

Gli interventi vengono periodicamente monitorati sia con verifiche interne alla comunità, attraverso l'utilizzo di scale di valutazione e di visite-colloquio, che con verifiche esterne, con l'Ente inviante e con figure professionali specialistiche.

Il lavoro di monitoraggio è così strutturato:

- équipe settimanale di tutti gli educatori per valutare l'andamento terapeutico di ciascun ragazzo;
- **questionario di osservazione (scheda ITEM).** Il questionario ha l'obiettivo di facilitare e di rendere più oggettiva la valutazione, da parte degli educatori della comunità, delle capacità relazionali, di autonomia e di contenimento dell'ansia degli ospiti. La prima compilazione viene eseguita dopo 1 mese dall'ingresso in comunità, successivamente ogni 3 mesi e alla conclusione del percorso comunitario;
- incontri di verifica con l'équipe inviante con cadenza precedentemente concordata;
- visite – colloquio personalizzate con gli educatori della comunità;
- colloquio terapeutico con lo psicologo e con lo psichiatra qualora ne emerga la necessità.

## **11. LE ATTIVITÀ EDUCATIVE SVOLTE**

Oltre alle attività svolte giornalmente dagli utenti ospiti delle nostre comunità, i ragazzi e le

ragazze usufruiscono delle seguenti attività svolte sia all'interno che all'esterno della Cooperativa:

- Recupero scolastico svolto da tutti quegli utenti che, dopo aver effettuato richiesta al gruppo operativo, intendono riprendere gli studi interrotti.
- Corsi di formazione professionale svolti ed organizzati dalla Cooperativa stessa. La Cooperativa Sociale a r.l. L'imprevisto è Ente di formazione accreditato della Regione Marche. In questi anni sono stati organizzati e svolti: corso per pizzaiolo, corso di cucina, corso di cucito, corso di editoria, progetto "Archeo" e "Progetto Rio" finanziati dalla Regione o da Fondazioni private. Alcuni di questi corsi vengono ripetuti periodicamente.
- Attività sportiva: due volte alla settimana i ragazzi e le ragazze frequentano una palestra esterna alla comunità per effettuare gli allenamenti di pallavolo.
- Attività ricreative e culturali: Corso di Teatro tenuto da Lucia Ferrati, coordinatrice della rete teatrale della provincia di Pesaro e Urbino per l'Associazione marchigiana attività teatrali (Amat) e da Gilberto Santini, Direttore dell'A.M.A.T. Associazione Marchigiana Attività Teatrali.

## **12. RAPPORTI CON LA FAMIGLIA D'ORIGINE. VISITE.**

La comunità include nel proprio progetto educativo terapeutico le interrelazioni che gli utenti devono avere con il sistema sociale esterno, prima fra tutte il rapporto con la famiglia.

Al fine di coinvolgere nel percorso terapeutico-educativo l'ambiente di provenienza del soggetto e per recuperare le relazioni ritenute significative, si favoriscono i contatti con la famiglia di origine, i quali vengono attuati in modo graduale e regolamentato, attraverso comunicazioni periodiche ed incontri.

Una volta al mese, inoltre, viene organizzato un incontro con tutti i familiari degli ospiti per sostenere e formare le famiglie ad un corretto approccio alla proposta educativa della comunità e per verificare il cambiamento del ragazzo.

La famiglia, infatti, luogo privilegiato di relazioni spesso patologiche, diventa luogo di condivisione, nonché fonte di informazioni, ricordi, emozioni e pensieri che mettono in luce nodi problematici i quali, se accettati ed affrontati, possono portare a cambiamenti significativi per l'intero sistema familiare.

Il coinvolgimento della famiglia è dettato dalla consapevolezza che un buon risultato educativo-terapeutico si deve misurare con il grado di responsabilizzazione e di cambiamento che anche la sua famiglia vive e sperimenta grazie al lavoro intrapreso con la comunità.

Gli incontri con i familiari o le persone significative sono di fondamentale importanza al fine di dare forma e specificità al lavoro terapeutico e consentire una graduale ristrutturazione dei suoli all'interno della famiglia.

Viene garantita la possibilità di usufruire di pasti all'interno della struttura per i parenti e/o referenti dei Servizi in occasione della "giornata dei genitori" o dopo gli incontri di verifica.

### **13. RAPPORTI COL IL MONDO ESTERNO – LAVORO DI RETE, MODALITÀ DI COLLEGAMENTO E COORDINAMENTO CON LE ISTITUZIONI, I SERVIZI E LE ALTRE RISORSE DEL TERRITORIO.**

I servizi inviati di ogni Utente, dopo la fase iniziale dell'inserimento, vengono periodicamente aggiornati sull'andamento del Programma, attraverso verifiche concordate presso la struttura e conseguente visita all'utente.

Periodicamente viene trasmessa copia del programma terapeutico educativo individuale, aggiornato sui risultati raggiunti e sulla futura programmazione.

Deve anche essere sottolineato l'importante rapporto che la comunità intrattiene con la scuola secondaria, di primo e secondo grado, rapporto improntato su reciproca collaborazione e fiducia. Ugualmente importante è il rapporto che la comunità instaura con realtà associative, giovanili e non, sportive e lavorative, con le quali effettuare attività comuni allo scopo di facilitare il reinserimento dei ragazzi.

Inoltre, è prevista e garantita, all'interno dalle comunità, la presenza di soci volontari ai sensi dell'art. 18 dello statuto della Cooperativa stessa così come è prevista, garantita e disciplinata la presenza di associazioni di volontariato, dopo approvazione dell'équipe terapeutica che determina caso per caso, le modalità e i tempi di permanenza all'interno della struttura stessa dei volontari dell'associazione per lo svolgimento di attività, corsi o incontri.

La normativa nazionale stabilisce l'obbligo di adempiere al debito informativo in ambito sanitario, ovvero un insieme di dati relativi a servizi erogati agli Utenti che sono richiesti e utilizzati a livello nazionale per la definizione delle esigenze del settore e per la quantificazione dei fondi da stanziare. Il debito informativo regionale nei confronti del Ministero della Salute viene soddisfatto attraverso la raccolta dei flussi informativi regionali.

Il flusso di informazioni segue un percorso: dall'Ente erogatore del servizio all'AST, da questa alla Regione e da qui, infine, al Ministero della Salute.

Con Delibera della Giunta Regionale n. 498 del 10 Aprile 2012 è stato istituito un sistema di monitoraggio periodico per la verifica del rispetto della tempistica, della completezza e della qualità dei flussi informativi inviati dagli Enti del Servizio Sanitario Regionale al Ministero.

Ogni anno, entro il 28 Febbraio, l'ente, attraverso il Software GISSS, estrae il File R contenente i dati degli utenti richiesti dall'AST, la quale li trasmette al sistema di Gestione Accoglienza Flussi informativi Regionale (GAF).

### **14. REGOLE**

Chi entra in comunità deve attenersi ad alcune norme generali di comportamento, che qui elenchiamo:

- è richiesta a tutti una condotta civile e rispettosa nei confronti di persone ed ambienti. È vietato adottare comportamenti aggressivi, omertosi ed offensivi, sia verbali che fisici.
- nella prima fase sono sospesi i contatti con l'ambiente di provenienza, in modalità

diverse se si tratta di minorenni o maggiorenni, dopo di che saranno gradualmente ripresi;

- non è consentito possedere denaro o oggetti di valore, cellulari, gioielli ed oggetti preziosi;
- la comunità predispone un'auto-somministrazione di farmaci monitorata dall'educatore; al momento dell'ingresso viene chiesta autorizzazione al genitore dell'utente minorenne di poter assistere all'auto-somministrazione;
- pur riconoscendo e cercando di prevenire i danni alla salute derivanti dall'uso di tabacco, il fumo è consentito all'aperto o in un locale designato, ed è regolamentato: 10 sigarette al giorno;
- la preparazione dei pasti, della tavola e il riordino, così come il riordino e la pulizia della casa e degli spazi comuni, e il lavaggio degli indumenti vengono effettuati da tutto il gruppo utenti, secondo una organizzazione interna.
- Non è possibile ospitare in comunità animali di proprietà degli utenti.
- Gli arredi, le attrezzature e gli strumenti presenti in Comunità sono a disposizione di tutti i membri del gruppo che sono tenuti ad utilizzarli con attenzione e responsabilità, senza arreo di danno intenzionale. Danno che in tal caso deve essere risarcito.
- L'aspetto della persona deve essere curato in relazione all'igiene personale; l'abbigliamento e il contegno debbono essere adeguati a una norma di fondamentale rispetto reciproco;

## **15. ORGANIZZAZIONE DELLA VITA COMUNITARIA: LA GIORNATA TIPO**

### **Ore**

**7.00** Sveglia dei ragazzi che preparano la colazione.

**7.30** Sveglia generale, igiene personale e riordino camere.

**8.00** Colazione. I ragazzi che studiano o che lavorano partono per raggiungere le rispettive sedi.

**8.15** Programmazione della giornata, momento breve di incontro di gruppo per stabilire le necessità e gli impegni della mattinata. È anche l'occasione per motivare l'intera giornata.

**8.30** Pulizie generali.

**9.30** Lavori secondo il programma comunicato al termine della colazione.

**11.00** Incontro di gruppo a carattere formativo e culturale; talvolta a scopo educativo.

**12.00** Pausa e spazio per l'individualità e per attività ricreative.

**12.30** Pranzo, riposo e tempo libero.

**15.00** Breve incontro per giudicare la mattinata e lanciare significativamente il pomeriggio.

**15.15** Lavori pomeridiani

**17.00** Merenda. Spazio per l'individualità, per il gioco, lo sport, doccia.

**18.30** Incontro terapeutico. È l'incontro più importante della giornata; si elabora la situazione passata e presente di un singolo ragazzo e, scambievolmente e progressivamente, di ogni ospite.

**19.30** Pausa e spazio per l'individualità.

**20.00** Cena.

**21.00** Tempo libero, attività creative e culturali, giochi, TV, incontro con ospite esterno

**22.30** Ritiro in camera

## **16. LE STRUTTURE**

### **16.1 PRESTAZIONI ALBERGHIERE**

#### **Alloggio**

- Nella Comunità maschile è presente una sala mensa con vista mare, una sala riunioni, una sala TV, uffici, una lavanderia ed una stireria. Le camere a disposizione degli ospiti sono dotate di due posti letto. Ogni camera ha a disposizione un bagno interno o esterno alla camera stessa. La struttura è accessibile ai portatori di Handicap e dotata di bagno e camera a loro dedicata.
- Nella struttura della comunità femminile "il Tingolo" sono presenti una sala mensa con vista mare panoramica, due sale riunioni, uffici, infermeria, lavanderia, camere con bagno interno di max. 3 posti letto. La struttura è accessibile ai portatori di Handicap e dotata di bagno e camera a loro dedicata.

#### **Pasti e Diete**

- Viene stabilito settimanalmente dagli utenti con gli educatori un menù tipo, che sia equilibrato e vario da un punto di vista alimentare.
- è previsto un menù giornaliero con possibilità di variazioni anche nel rispetto della propria appartenenza religiosa o dei propri orientamenti alimentari
- su prescrizione terapeutica specialistica vengono garantite diete speciali, in relazione alle eventuali specifiche esigenze nutrizionali e dietetiche degli ospiti o di diversi regimi alimentari.
- la qualità viene costantemente monitorata.

#### **Lavanderia**

- è previsto un servizio con numero identificativo della biancheria di ciascun utente

#### **Attività ludico e sportive**

- è presente un campo polivalente per attività sportive
- è prevista la possibilità di accedere nel periodo estivo alla spiaggia e di partecipare a gite ed escursioni, sempre con l'accompagnamento di Educatori.
- le comunità sono dotate di un grande giardino esterno, terrazza panoramica e localizzate in prossimità del mare

### **16.2 LA COMUNITÀ TERAPEUTICA EDUCATIVA MASCHILE**

È dal 1° ottobre 1990 che la Comunità Terapeutica Educativa (CTE) svolge la sua attività in Pesaro, in strada delle Marche, 69, a 1 km immediatamente fuori Pesaro, lungo la nazionale tra Pesaro e Fano.

Ha sede in una grande villa dotata di tutti i servizi necessari e circondata da un vasto parco alberato. Può ospitare fino a 20 ragazzi.

L'intero immobile è di proprietà della Cooperativa Sociale L'imprevisto. È stato realizzato un campo polivalente di pallacanestro, pallavolo e calcetto.

La comunità è solamente maschile e, prevalentemente, accoglie ragazzi minorenni e

giovani adulti di età compresa tra i 14 e i 25 anni, con ingresso ammissibile fino al 21esimo anno di età.

Il personale che sostiene l'esperienza è composto da un Responsabile di Struttura, un Responsabile di Programma, uno Psicologo, uno Psichiatra, cinque educatori, un supervisore psicologo, volontari e tirocinanti.

Le principali attività quotidiane svolte dai ragazzi della Comunità, oltre a quelle immancabili delle pulizie, della cucina, della lavanderia e stireria, sono quelle del giardinaggio e della manutenzione. Essi, inoltre, svolgono diverse attività sportive e riprendono l'esperienza scolastica.

### **16.3 LA COMUNITÀ TERAPEUTICA FEMMINILE “TINGOLO PER TUTTI”**

La comunità terapeutica femminile ha iniziato la sua attività nel gennaio 1997 e può ospitare fino a 20 ragazze.

Il personale che sostiene l'esperienza è composto da un Responsabile di Struttura, un Responsabile di Programma, uno Psicologo, uno Psichiatra, cinque educatori, un supervisore psicologo, da volontari e tirocinanti.

Prende il nome di “Tingolo per tutti”, espressione mutuata dalla versione pesarese del gioco del nascondino e che viene gridata dall'ultimo ragazzo allorquando riesce a liberare tutti i compagni.

La struttura è attualmente ubicata in strada panoramica Ardizio, 119-121 di Pesaro.

Il metodo della Comunità Terapeutica femminile in gran parte ricalca quello generale della Comunità Terapeutica Educativa maschile de L'imprevisto; tuttavia, la specificità di genere dell'utenza ha suggerito una caratterizzazione speciale dell'azione terapeutica ed educativa, che l'ha resa capace di adattarsi alla personalità dell'adolescente di sesso femminile e alle sue specifiche problematiche.

Il groviglio di emozionalità e di affettività, la cifra di autolesionismo come sono ad esempio le manifestazioni di bulimia, anoressia, ipocondria, la capacità di profondità e i tentativi di autoanalisi che ad essa spesso si accompagnano richiedono, infatti, un'attenzione e una preparazione del tutto particolari.

Le ragazze redigono e stampano un giornalino mensile che racconta i fatti salienti della vita delle comunità, effettuano anche lavori di bricolage, corsi di cucina e corsi di cucito. Svolgono stabilmente attività sportiva (pallavolo); continuano o riprendono l'esperienza scolastica.

## **17. SISTEMA DI VALUTAZIONE PER LA QUALITÀ DEL SERVIZIO. FATTORI E STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO.**

La Struttura maschile, C.T.E., gestita dalla Cooperativa Sociale L'IMPREVISTO, ha ottenuto la Certificazione di Qualità in base alla norma UNI EN ISO 9001 - 2015.

Le attività previste dal Sistema Qualità mirano essenzialmente ad ottenere la costante soddisfazione dell'utente, dell'ente inviante e degli educatori, l'ottimizzazione e il miglioramento del servizio offerto, la ricerca continua dell'efficienza ed efficacia della propria struttura organizzativa.

Nella Struttura viene realizzata ogni anno una rilevazione in merito alla soddisfazione dei

propri utenti, al fine di ottenere le necessarie informazioni da analizzare e valutare per attuare costanti azioni di miglioramento.

La valutazione della qualità del servizio offerto è articolata in:

- **Fattori qualità** (consistono negli aspetti individuati per la percezione della qualità del servizio)
- **Indicatori qualità** (variabili quantitativi o parametri qualitativi)
- **Standard qualità** (rappresentano i valori attesi per ogni singolo indicatore) come da tabella seguente:

Fattori qualità	Indicatori qualità	Standard qualità
Professionalità degli educatori	N° Educatori con qualifica di educatore professionale	100%
Personalizzazione dell'intervento	Esistenza di progetti educativi e terapeutici individualizzati	100%
Raggiungimento degli obiettivi educativi e terapeutici	N° Obiettivi raggiunti / Obiettivi Stabiliti	≥ 90%
Fattori qualità	Indicatori qualità	Standard qualità
Tutela dei diritti	Consegna della Scheda "Diritti e Doveri"	All'ingresso
Tutela della privacy	Esistenza di procedure e protocolli a tutela della privacy	Adozione di un modello conforme al nuovo GDPR 2016/679
Intervento di carattere psico diagnostico	Supervisione dei casi ad opera di un medico terapeuta	Ogni settimana (2h)
Interventi di carattere medico/farmacologico	Presenza del medico	Ogni settimana
Coinvolgimento della famiglia	Numero di incontri con le famiglie	Un incontro al mese
Coinvolgimento dei servizi Inviati	N° visite al mese e relazioni di aggiornamento trimestrali	≥ n° 1
Consegna Cartella Clinica e documenti	Rilascio della cartella clinica (analisi, referti medici) tessera sanitaria, tesserino vaccinazioni e documenti scuola e /o corsi di formazioni	Su richiesta a fine programma
Soddisfazione utente	Indice di soddisfazione calcolato sulla base di una scala di valutazione che va da "0, pessimo" a "4, ottimo".	Almeno 80% ≥2

Soddisfazione famiglie ed ente inviante	Indice di soddisfazione calcolato sulla base di una scala di valutazione che va da “scarso” a “ottimo”.	Almeno 80% valutazione sufficiente
---	---	------------------------------------

**18. DIRITTO DI INFORMAZIONE. TUTELA DEI DIRITTI E TUTELA DELLA PRIVACY. CONSENSO INFORMATO. MODALITÀ E TEMPI DI ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE PERSONALE.**

Al momento dell'ingresso ad ogni utente viene illustrata la modalità di trattamento dei dati personali e sensibili relativamente alla Legge sulla Privacy, chiedendone il consenso attraverso la firma dell'apposito modulo e consegnando l'informativa sulla raccolta ed il trattamento dei dati personali ai sensi del “Codice in materia di protezione dei dati personali” (Regolamento EU 2016/679 e D. Lgs. 101/2018 e s.m.i.).

L'utente ha diritto di ottenere dalla Struttura informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità di accesso ed alle relative competenze.

L'utente ha diritto ad acconsentire o meno a fornire il consenso al trattamento dei dati sensibili che lo riguardano.

La Comunità è responsabile della corretta applicazione delle indicazioni contenute all'interno della Legge sulla Privacy; a tale riguardo, garantisce ed assicura il trattamento e l'utilizzo della documentazione personale dei singoli utenti esclusivamente per gli scopi relativi alle attività prestate e la non divulgazione a terzi delle informazioni contenute all'interno dei documenti sopra specificati, se non preventivamente autorizzato dall'utente stesso.

La Cooperativa vigila affinché i propri addetti, nell'adempimento dei propri compiti, utilizzino i dati e le informazioni relativi alla salute degli Utenti con strumenti sia informatici che cartacei, idonei a garantire la sicurezza dei dati personali trattati.

Le informazioni riguardanti lo stato di salute del paziente ed ogni altra notizia personale sono sottoposti al vincolo della riservatezza – in base ai principi di correttezza, liceità, trasparenza e tutela della persona e dei suoi dati –, cui è tenuto il personale sanitario e amministrativo. L'utilizzo dei dati personali del paziente da parte della struttura è regolato dalla normativa in materia di protezione dei dati.

La Cooperativa L'IMPREVISTO, titolare del trattamento dei dati, in ottemperanza a quanto stabilito dal regolamento EU 2016/679 e dal D.lgs.196/2003 s.m.i., ha provveduto a nominare il responsabile della protezione dei dati.

La Cooperativa L'IMPREVISTO, Titolare del Trattamento, garantisce l'ottemperanza del Regolamento UE 2016/679, in particolare la trasparenza (art. 12 e seguenti) e il rispetto dei diritti delle persone assistite e dei loro familiari (art. 15 e seguenti), che per motivi legittimi possono opporsi (anche verbalmente) al trattamento dei propri dati.

L'utente ha, inoltre, diritto di ricevere le notizie che gli permettano di esprimere un consenso effettivamente informato.

Il **Consenso Informato** è definito e disciplinato dalla legge 219 del 2017 “Norme in materia di consenso informato e di disposizioni anticipate di trattamento” e si tratta del processo con cui l'Utente decide in modo libero e autonomo, dopo che gli è stata presentata una serie specifica di informazioni, rese a lui comprensibili da parte del Sanitario, se iniziare o proseguire il trattamento sanitario previsto (legge 219/17, art.1

commi 2,3).

Le informazioni che il paziente deve comprendere riguardano i trattamenti che verranno svolti, i benefici e rischi o disagi dei trattamenti sanitari indicati, i benefici e rischi delle possibili alternative ai trattamenti sanitari indicati e le conseguenze dell'eventuale rifiuto/rinuncia.

L'équipe terapeutica deve rendere comprensibili le informazioni, in modo che siano utili all'Utente per esprimere la propria decisione in maniera autonoma (l.219/17, art. 1 comma 2) al fine di instaurare un clima di fiducia tra équipe sanitaria e Utente e di iniziare un efficace coinvolgimento della persona nel suo proprio percorso terapeutico.

Al momento delle dimissioni dalla struttura, la segreteria consegna ai familiari dell'utente le cose depositate e la documentazione sanitaria e compila il modulo M76 che viene firmato dal familiare per ricevuta.

In conformità alle disposizioni contenute nella legge 7 agosto 1990, n. 241 e successive modificazioni e integrazioni, nell'art 5 del D.Lgs. 33/2013 e nel Decreto legislativo 25 maggio 2016, n. 97, la Cooperativa Sociale a r.l. L'imprevisto ha adottato un regolamento di accesso alla documentazione amministrativa, rendendo possibile l'accesso ai documenti socio-sanitari previo rispetto della procedura stabilita.

Un primo livello di accesso è il cosiddetto "accesso informale", riguarda la richiesta di documenti che non prevedono l'esistenza di controinteressati.

La richiesta, anche verbale, va rivolta all'ufficio segreteria della Cooperativa.

Il richiedente, nella sua richiesta deve indicare gli estremi del documento oggetto della richiesta, gli elementi che ne consentano l'individuazione, specificare e, ove occorra, comprovare l'interesse connesso all'oggetto della richiesta, dimostrare la propria identità e, ove occorra, i propri poteri di rappresentanza del soggetto interessato.

La richiesta, esaminata immediatamente e senza formalità, è accolta mediante indicazione della pubblicazione contenente le notizie, esibizione del documento, estrazione di copie o altra modalità idonea.

La Cooperativa, qualora in base al contenuto del documento richiesto riscontri l'esistenza di controinteressati, invita l'interessato a presentare richiesta formale di accesso.

La richiesta di accesso formale alla documentazione socio-sanitaria deve essere formalizzata, mediante la compilazione del modulo M80 "Richiesta di accesso documentale agli atti amministrativi" e consegnata/inviata mezzo posta/fax/posta ordinaria all'ufficio amministrativo della Cooperativa L'imprevisto.

Per avere informazioni e/o recapitare la richiesta scritta è possibile contattare l'Ufficio competente c/o la sede della Cooperativa sita in Pesaro, Strada delle Marche n. 69, telefonando al numero 072131802; mezzo fax al numero 072130868; tramite mail all'indirizzo [imprevisto@imprevisto.net](mailto:imprevisto@imprevisto.net).

I tempi previsti per la risposta (consegna o diniego) sono al massimo di 30 giorni.

Il richiedente deve indicare gli estremi del documento oggetto della richiesta o gli elementi che ne consentono l'individuazione, specificare e, ove occorra, comprovare l'interesse connesso all'oggetto della richiesta, dimostrare la propria identità e, ove occorra, i propri poteri di rappresentanza del soggetto interessato.

Il modulo della richiesta contiene: le generalità del richiedente e del suo delegato, complete di indirizzo e di recapito telefonico; gli estremi del documento oggetto della richiesta, o di ogni elemento utile alla sua identificazione o reperimento; la chiara

illustrazione, se del caso corredata di adeguata documentazione, comprovante l'interesse diretto, concreto e attuale dell'avente diritto e della corrispondente situazione giuridicamente rilevante che si intende tutelare collegata al documento al quale è richiesto l'accesso; la data e la sottoscrizione in originale; la modalità del ritiro della documentazione che, se non specificata, si intende presso la sede Amministrativa di Strada delle Marche n. 69, Pesaro, nei normali orari d'ufficio.

Quando la domanda di accesso alla documentazione risulta regolare e viene pertanto accolta, la Cooperativa provvede a recapitare la documentazione richiesta al richiedente, senza alcun costo per lo stesso.

## **19. COME PRESENTARE RECLAMO**

L'interlocuzione diretta è, secondo noi, uno dei canali migliori per la gestione dei reclami. La Cooperativa sociale l'imprevisto garantisce la possibilità di sporgere reclamo a seguito di disservizio.

A tal fine è possibile contattare l'Ufficio Qualità al numero telefonico 072131802 o a mezzo fax al numero 072130868, oppure recapitarli all'indirizzo: Strada delle Marche n. 69, 61122 Pesaro.

È attiva una casella di posta elettronica: [imprevisto@imprevisto.net](mailto:imprevisto@imprevisto.net)

PEC: [imprevisto@legalmail.it](mailto:imprevisto@legalmail.it)

Una volta presentato il reclamo, la Cooperativa si riserva di analizzare lo stesso per individuarne le cause, impegnandosi nei trenta giorni successivi a formulare una prima risposta all'indirizzo che ci verrà fornito nel reclamo.

Successivamente all'analisi del reclamo verranno attivate, se ritenute necessarie, le misure atte a modificare le criticità rilevate.

## **20. POLIZZE ASSICURATIVE IN ESSERE**

Sono attive diverse polizze assicurative, a copertura dei rischi da infortuni, da danni o da incendio subiti o provocati dagli utenti o/e dal personale.

Per la Struttura Comunità Terapeutica Educativa, uffici e foresteria e per la struttura "Tingolo per Tutti":

Polizza responsabilità Civile Generale n. 360927691 stipulata con Assicurazioni Generali

Per la Struttura Comunità Terapeutica Educativa, uffici:

Polizza incendio n. 360927619 stipulata con Assicurazioni Generali

Per la struttura "Tingolo per Tutti":

Polizza incendio n. 330864024 stipulata con Assicurazioni Generali

Autocarro Fiat Doblò tg. EP035HG polizza assicurativa n. 285169717 stipulata con Assicurazioni Generali

Autovettura Fiat Ducato tg. BP117VV polizza assicurativa n. 265834910 stipulata con Assicurazioni Generali

Autovettura Fiat Punto 3 Serie tg. DS840AE polizza assicurativa n. 275758508 stipulata

con Assicurazioni Generali

Autovettura Kia Sorento tg. FM702EV polizza assicurativa n. 295980352 stipulata con Assicurazioni Generali

Autoveicolo Fiat Scudo tg. ER155LR polizza assicurativa n. 236158715 stipulata con Assicurazioni Generali

Autoveicolo Toyota Proace tg. GS502CB polizza assicurativa n. 317309773 stipulata con Assicurazioni Generali

## **21. MODALITÀ DI DIFFUSIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI**

Vi è la possibilità di richiedere l'estrazione di una copia della Carta dei Servizi, la quale è pubblicata sul sito: [www.imprevisto.net](http://www.imprevisto.net).

**ALLEGATO 1**

**REGOLAMENTO DEGLI OSPITI DELLA STRUTTURA**

DIRITTI	DOVERI
- Gli ospiti hanno diritto a sentire il loro avvocato, previa richiesta scritta al Responsabile della struttura e rilascio della autorizzazione	- Ogni ospite ha l'obbligo di non lasciare mai i confini della Comunità
- Diritto religioso	- Non sono consentite uscite di gruppo all'ospite che abbia meno di quindici giorni di permanenza in Comunità salvo diversa decisione dell'Équipe
- Diritto alle cure mediche	- Ogni ragazzo è tenuto a partecipare agli incontri di gruppo secondo le indicazioni della Comunità
- Diritto allo studio, previa richiesta scritta al Responsabile della struttura e rilascio della autorizzazione	- Durante il giorno ogni ospite è tenuto all'uso di un linguaggio corretto ed educato
- Diritto alla scelta del menu nel rispetto della propria appartenenza religiosa o dei propri orientamenti alimentari	- È severamente fatto divieto di usare violenza sia fisica che verbale
- Diritto a sentire telefonicamente, a scrivere, ai propri famigliari secondo le modalità interne della struttura	- Ogni ragazzo è tenuto a partecipare alle attività lavorative, di pulizia e/o ludico ricreative, in quanto parte integrante del percorso terapeutico educativo
- Diritto a prendere visione della Carta dei Servizi qualora ne faccia richiesta	- Ogni ragazzo è tenuto a svolgere il servizio in cucina per la preparazione dei cibi, secondo le indicazioni della Comunità
- Diritto ad essere informato sulle regole in vigore nella Comunità	- Ogni ospite deve effettuare la doccia tutti i giorni
- Diritto ad accedere ai servizi di Barbiere e parrucchiere	- Ogni ragazzo è tenuto a rispettare e valorizzare lo spirito ed il significato della Comunità