



CARTA dei SERVIZI

MODULO PEDAGOGICO RIABILITATIVO

CdS
04.10.2021

1.	Premessa.....	pag. 2
2.	Idea di riferimento.....	pag. 2
3.	Quotidianità pedagogica.....	pag. 2
4.	Tipologia di utenza.....	pag. 3
5.	L'attività Pedagogica Riabilitativa prevista.....	pag. 4
6.	Gli strumenti impegnati.....	pag. 5
7.	I professionisti.....	pag. 5
8.	Tabella riassuntiva del servizio settimanale: Modulo Terapeutico Riabilitativo.....	pag. 6
9.	Obiettivi.....	pag. 7
10.	Conclusione del Trattamento Riabilitativo.....	pag. 7
11.	Responsabilità.....	pag. 8
11.1.	Centro San Pietro: Ruoli, funzioni e minutaggio: modulo terapeutico per max n° 8 posti letto.....	pag. 8
11.2.	Centro Morrecine: Ruoli, funzioni e minutaggio: modulo terapeutico per max n° 9 posti letto.....	pag. 9
12.	La Tutela e la Verifica.....	pag. 13
12.1.	Suggerimenti e reclami.....	pag. 13
12.2.	Tutela dei dati e del paziente.....	pag. 13
12.3.	La documentazione del Sistema di Gestione Qualità.....	pag. 14
12.4.	Dati informatici e backup.....	pag. 14
12.5.	Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP).....	pag. 15
12.6.	Organismi di tutela.....	pag. 15
12.7.	Riferimenti di legge.....	pag. 15
13.	Sistema di Gestione per la Qualità.....	pag. 16
13.1.	Verifica della Qualità.....	pag. 16
14.	Pianificazione – Valutazione – Correzione dei tassi di Ritenzione al Trattamento.....	pag. 16
14.1.	Valutazione Rischio Clinico.....	pag. 17
14.2.	Valutazione Trattamento Riabilitativo.....	pag. 18
14.3.	Valutazione Trattamento Reinserimento.....	pag. 18
14.4.	Valutazione Soddisfazione degli Utenti e Operatori.....	pag. 19
14.5.	Valutazione Formazione e gestione del personale.....	pag. 19
14.6.	Valutazione delle Risorse Strutturali e Manutenzione.....	pag. 19
14.7.	Supervisione.....	pag. 20



CARTA dei SERVIZI

MODULO PEDAGOGICO RIABILITATIVO

CdS
04.10.2021

1 Premessa

Le sedi operativa Soggiorno Proposta – APS accreditate rispettivamente con i DGR n° 580 e n° 581 del 20.09.2021 ai sensi della L.R. n° 32/2007 e ss. mm. ii. , nell’Area delle Dipendenze Patologiche – Servizi Pedagogici-riabilitativi residenziali, per n. 4 posti letto nel centro Morrecine e per n. 3 posti letto nel centro San Pietro, prevedono il modello dei percorsi differenziati per intensità di cura, ponendo particolare attenzione:

- alla collaborazione e rete dei Servizi Pubblici e del Privato Sociale(denominata Sistema dei Servizi)
- al livello di cura di cui necessita la persona.

Prevedendo anche interventi non compresi nelle tipologie oggetto di accreditamento sanitario.

Come indicato dal DGR n. 665/2019 e dal documento condiviso con l’U.O.C. Servizi per le Dipendenze di Chieti in riferimento agli utenti residenti nel territorio di riferimento, che richiamano la possibilità di implementare il modello organizzativo-assistenziale della “prossimità della cura” , il **Progetto Riabilitativo attivato e proposto** considera essenziale la collaborazione tra Ser.D. e C.T. per una definizione congiunta dei trattamenti e un conseguente adeguamento del programma alle esigenze e caratteristiche del paziente, rendendo possibile una maggiore partecipazione e integrazione del contesto familiare al progetto terapeutico. Il Modulo Pedagogico accreditato per un numero massimo di **7 posti letto**, distribuiti in due strutture diverse come indicato sopra, prevede:

- spazi comuni dedicati al tempo libero, allo sport, alla socializzazione, al servizio mensa e al riposo notturno e pomeridiano, etc..;
- ambienti adibiti ad accogliere familiari, amici etc. degli utenti;
- servizi riabilitativi specifici per la cura e le diverse patologie.

2 Idea di riferimento

L’idea di riferimento che ci ha guidato nel pensare il modello d’azione terapeutico per le problematiche di dipendenza si basa innanzitutto sulla **centralità della persona** che vive, all’interno di una esperienza di vita comunitaria dotata di senso e valori riferita al **sistema preventivo ed educativo salesiano, esperienza pedagogica di cambiamento e crescita personale.**

3 Quotidianità pedagogica

Una quotidianità ricca e strutturata di attività, caratterizzata da un duplice lavoro pedagogico personale, fondata su regole, esperita attraverso l’attività ergoterapica giornaliera, condiviso e confrontato in uno spazio relazionale di vita di gruppo.

Un quotidiano all’interno del quale si potrà sperimentare ed integrare tutto il nuovo che emergerà attraverso la formazione e l’agire comunitario. Per fare ciò ogni settimana i residenti in comunità avranno modo di lavorare sul comportamento attraverso un colloquio individuale ed un gruppo formativo a settimana con le diverse professionalità operanti. A cui si aggiungono, quando richiesto, i colloqui psico-terapici, i gruppi terapeuti e psico-educazionali. Una organizzazione ricca ed ampia di interventi e di personale, nella sicurezza che avere a disposizione più strumenti tecnico-professionali che operano su aspetti diversi della persona, ma con un fine medesimo, sia migliore che utilizzare un singolo strumento tecnico data la complessità della persona e della problematicità tossicomane.

La nostra metodologia accoglie e valorizza la contaminazione e l’integrazione tra programma pedagogico individualizzato e dinamiche di gruppo. Ricerca l’unicità del singolo in uno spazio relazionale e



CARTA dei SERVIZI

MODULO PEDAGOGICO RIABILITATIVO

CdS
04.10.2021

di vita di gruppo. La relazione è lo strumento fondante e permeante. L'instaurarsi di relazioni sane all'interno di un contesto protettivo, accogliente e arricchente, crea le condizioni per quelle modificazioni comportamentali e di pensiero che permettono alle persone di approcciarsi in maniera più adeguata e flessibile con se stesso, l'altro ed il mondo circostante.

4 Tipologia di utenza

La tipologia di utenza è la seguente:

- persone di sesso maschile e femminile dai 18 ai 50 anni;
- dipendenza da cocaina, eroina, alcol, sostanze psicostimolanti e Gap;
- utenti che hanno usufruito positivamente del servizio di accoglienza accreditato e hanno bisogno di riabilitazione pedagogica;
- che hanno concluso positivamente il servizio terapeutico e necessitano di ulteriore riabilitazione psicoterapica specialistica;
- che provengono da altri servizi riabilitativi interrotti prematuramente.

Il primo colloquio serve anche ad informare l'utente ed i suoi familiari sul programma riabilitativo specifico, stabilire eventualmente la data di ingresso e per la raccolta del Consenso al trattamento dei dati personali e sensibili.

I criteri valutativi dell'inserimento dell'utente nella Lista di Attesa sono essenzialmente cronologici ma possono tener conto di urgenza, stato di necessità, situazione clinica, situazione familiare e situazione giudiziaria.

L'accesso avviene su invio del Ser.D. competente.

MODULO PEDAGOGICO- tabella riassuntiva	
1 Tipologia e setting	Servizi di tipo residenziale
2 Funzioni	Riabilitazione pedagogica e comportamentale, definizione PTRI condiviso dall'utente, trattamento e cura della dipendenza da sostanze psicoattive, reinserimento sociale e lavorativo. , prevenzione della ricaduta, ricostruzione delle relazioni affettive e amicali, del ruolo genitoriale.
3 Natura	intervento di tipo pedagogico, sanitario e sociale.
4 Finalità /obiettivi	- Osservazione finalizzata alla redazione di progetti personalizzati. - Trattamento per il perseguimento degli obiettivi prefissati nel PTRI e in fase di reinserimento . - Cura finalizzata al recupero di specifiche abilità e/o livelli di autonomia biopsicosociale. - Recupero psico-sociale globale.
5 Trattamenti ed interventi erogati	Anamnesi, assessment psicologico-psicosociale, PTRI, counselling, gruppi psicoeducazionali terapeutici e tematici, gruppi educativi e di formazione, verifica periodica, ergoterapia, gruppi psicoeducazionali con le famiglie,



CARTA dei SERVIZI MODULO PEDAGOGICO RIABILITATIVO

CdS
04.10.2021

	trattamenti di counselling dedicati per la coppia e la famiglia , analisi e correzioni comportamentali individuali e di gruppo.
6 Destinatari/ Inclusione-esclusione	Soggetti femminili e maschili da 18 anni a 50 anni
7 Soglia di accesso	Alta per programmi pedagogici estesi. Alta per i programmi pedagogici ridotti Alta per programmi specifici brevi di consolidamento riabilitativo.
8 Modalità di accesso	Invio da parte dei SerD competenti per residenza dei soggetti interessati, nel rispetto delle procedure codificate e definite per l'ingresso in comunità.
9 Durata del trattamento	- di 6 mesi per Programmi pedagogici specifici di consolidamento riabilitativo. - di 12 mesi per Programma pedagogico breve. - di 15mesi per Programma pedagogico lungo.
10 Funzionamento del servizio	Residenziale: 365 gg/anno per 24 ore/die.
11 Capacità ricettiva	- Comunità "Morrecine" 4 posti letto. - Comunità "San Pietro" 3 posti letto.
12 Figure professionali	Medico, psicologo, psicoterapeuta, assistente sociale, educatore professionale, OSS, operatore di comunità, pedagogista, sociologo, animatori e istruttori di attività manuali.
13 Intensità assistenziale	Alta in funzione delle problematiche dell'ospite
14 Retta	60,00 (sessanta euro)

5 L'Attività Pedagogica Riabilitativa Prevista

È stata studiata, strutturata e da anni collaudata al fine di sopperire a quelle problematiche correlate all'utilizzo di sostanze psicoattive.

La proposta riabilitativa pedagogica residenziale, impostata su un programma socio-psico-pedagogico della **durata complessiva di trenta mesi** come previsto nel DGR 665/2019 da **determinare in itinere con il Ser.D. inviante**, si svolge attraverso il raggiungimento degli obiettivi definiti nelle seguenti cinque fasi:

Fase 1: Adattamento e Accettazione

- Favorire un recupero psicofisico attraverso un vita salutare, attiva, ordinata e propositiva, verificando come i processi regolativi interni ed esterni agiscono sullo stesso.

Fase 2: Fiducia/Consapevolezza

- Creare un'area relazionale di fiducia e di scambio al fine di mettere in luce ed esplicitare in modo condiviso le difficoltà e le aree di problematicità del giovane;



CARTA dei SERVIZI

MODULO PEDAGOGICO RIABILITATIVO

CdS
04.10.2021

- Stimolare e promuovere il riconoscimento e la comprensione delle sue emozioni e dei suoi stili relazionali nella vita quotidiana al fine di aumentare la consapevolezza e di aiutare ad utilizzare stili di fronteggiamento più consapevoli, condivisi ed efficaci sia a livello individuale sia di gruppo;
- Constatare la comprensione e l'accettazione delle regole, dell'organizzazione, delle metodologie pedagogiche - riabilitative, dei valori e dello stile di vita della comunità al fine di verificarne l'adesione e le sue reali capacità.

Fase 3: Responsabilità/protagonismo

- Valutare il livello riabilitativo raggiunto in base al progetto Pedagogico definito e richiesto dell'utente e constatare le criticità emerse.
- Stimolare e rinforzare il senso critico, il dubbio e accrescere il desiderio verso il nuovo, il cambiamento.
- Verificare e consolidare, attraverso la ricerca di un contratto socio-psico-pedagogico con il senso di responsabilità e di protagonismo acquisito;

Fase 4: Progettazione/Autonomia

- Constatare che gli obiettivi (delle fasi precedenti) siano stati conseguiti o approssimati, sostanziando i progressi avvenuti attraverso la pratica del percorso comunitario;
- Far esprimere la nuova personalità integrata, autonoma, impegnata e orientata ai valori e dedito ad attuarli.

Fase 5: Reinserimento sociale/conclusione della proposta riabilitativa

A conclusione della quarta fase si decide insieme all'utente ed al servizio inviante la chiusura del percorso pedagogico riabilitativo; oppure di continuare il percorso pedagogico riabilitativo di accompagnamento esterno.

Il passaggio di fase non è automatico, la tempistica e le modalità sono determinate e decise dall'interazione tra equipe, residenti e Ser.D. inviante, in relazione ai progressi ottenuti. Di seguito sono riportati i tempi previsti dal percorso:

Fase 1: 5 mesi - a conclusione prima verifica di 7 giorni;

Fase 2: 4 mesi - a conclusione seconda verifica di 7 giorni;

Fase 3: 4 mesi - a conclusione terza verifica di 10 giorni;

Fase 4: 2 mesi - a conclusione quarta verifica di 15 giorni;

Fase 5: reinserimento - 3 mesi: verifiche rientri da programmare.

6 Gli strumenti impegnati

La progettualità riabilitativa pianificata per intervenire profondamente sul vissuto della persona, apportando modifiche comportamentali importanti, utilizza quotidianamente:

- la formazione teorica e pratica (sociologica/pedagogica),
- gli incontri di gruppo (educativi e comportamentali),
- i colloqui/sedute con educatori, assistenti sociali e altre professionalità indicate dal DGR 665/2019 e dalle leggi nazionali,
- i colloqui/sedute con lo psicoterapeuta quando richiesto,
- la pratica quotidiana del cambiamento,
- attività ergoterapica strutturata
- i laboratori creativi,
- le verifiche periodiche programmate.

La riabilitazione si concretizza attraverso l'impegno e il lavoro delle diverse professionalità con l'obiettivo di far accrescere e migliorare la fiducia nelle capacità e in quelle nuove acquisite in comunità e farle coincidere nelle intenzioni comportamentali più intime. Una crescita della persona nella sua globalità.

Con la formazione teorica e pratica si stimolano riflessioni e razionalità nuove. Si acquisiscono regole e logiche di vita diverse, si sperimentano ruoli di responsabilità, si condivide il senso comune di



CARTA dei SERVIZI

MODULO PEDAGOGICO RIABILITATIVO

CdS
04.10.2021

comportamento facendone esperienza indiretta attraverso la visione di film che trattano argomenti oggetto degli incontri ed esperienza diretta nella pratica quotidiana.

Gli incontri di gruppo, i confronti ed i colloqui, sono utilizzati per diffondere l'autocontrollo, affermare il senso di giustizia, rafforzare le capacità acquisite, analizzare il comportamento, riflettere sui propri comportamenti e azioni e per ri-conoscerne l'origine sociale che ne ha determinato lo sviluppo e, il più delle volte, la cronicizzazione, etc...

7 I professionisti

I professionisti del Modulo Pedagogico riabilitativo, operano nel rispetto della riservatezza, in conformità alla legge sulla privacy (D.Lgs 196/2003) e sono in possesso di documentata esperienza nel settore di attività svolta nella struttura.

Le prestazioni offerte dai due Moduli Pedagogici riabilitativi:

- Interventi sanitari;
- Interventi socio – educativi;
- Interventi psicologico – psicoterapici (quando richiesti);
- Invio a programmi Terapeutici residenziali in strutture accreditate ;
- Colloqui ai pazienti in carcere (se richiesti e indicati dai Ser.D.);

È presente il Responsabile di struttura con documentata esperienza nel settore specifico , un Responsabile dei Programmi Individualizzati (PTRI) psicologo-psicoterapeuta iscritto al relativo albo professionale, in possesso di una documentata esperienza nel settore specifico per un periodo non inferiore ad un anno.

L'organigramma del personale prevede le seguenti professionalità:

- a) Medico
- b) Educatore professionale/assistente sociale
- c) Operatore di comunità fornito di attestato istituzionale/OSS,
- d) Psicologo

Come indicato nel DCA n. 54/2013.

Il Modulo Pedagogico – Riabilitativo Residenziale considera la presenza continua diurna di n. 1 operatore ogni 10 utenti e la presenza notturna di n. 1 operatore.

Prevede come Assistenza **minima** totale: 117 min/die/paz per 7 giorni la settimana, così distribuita:

- Assistenza medica: 1,5 min/die/paz e comunque non inferiore a 30 minuti al giorno,
- Assistenza non medica: 115,5 min/die/paz così distribuita:
 - psicologo 3.5 min/die/paz,
 - educatore professionale /assistente sociale 62 min/die/paz
 - operatore di comunità fornito di attesta istituzionale/ OSS 50 min/die/paz .

Totale Assistenza medica e non medica minima settimanale, per un massimo di n° 7 posti letto = **5.733 minuti** (assistenza ripartita in 3.276 minuti settimanali per n. 4 posti letto e 2.457minuti settimanali per n. 3 posti letto).Come indicato nel DGR n 665/2019

8 Tabella settimanale del modulo Pedagogico riabilitativo

Modulo Pedagogico			
	Strumenti	Professionalità	Attività programmata
	Incontro di gruppo	Operatore Psicologo	Far acquisire consapevolezza dei propri punti di forza e limiti cognitivi
Lunedì	Psicoterapia se richiesta	Psicoterapeuta	Aiutare gradualmente ad identificare e gestire gli stati emotivi spiacevoli che facilitano un ricorso a modalità disfunzionali e alla sostanza, e a dare significato a questa tendenza; in una seconda fase, ad imparare nuove modalità più funzionali per affrontare le sfide e le difficoltà quotidiane



CARTA dei SERVIZI

MODULO PEDAGOGICO RIABILITATIVO

CdS
04.10.2021

Martedì	Incontro di gruppo	Operatore Assistente Sociale	Educativi e relazionali
	Colloqui/sedute	Operatore Assistente Sociale	Regole, responsabilità e andamento comunitario
Mercoledì	Colloqui/sedute	Operatore Educatore	Prendere consapevolezza di come migliorare o compensare le debolezze con i punti di forza
	Colloqui/sedute	Operatore Educatore	Analisi e valutazioni
Giovedì	Incontro di gruppo	Operatore Sociologo	Formazione teorica e pratica comportamentale
	Colloqui/sedute	Operatore Sociologo	Analisi delle azioni
Venerdì	Incontro di gruppo	Operatore Educatore	Educativi e relazionali
	Colloqui/sedute	Operatore Educatore	Far acquisire consapevolezza dei propri punti di forza e limiti cognitivi
Sabato	Colloqui/sedute	Operatore ai sensi del DGR 665/2019	Socializzazione/ tempo libero
	Colloqui/sedute	Operatore ai sensi del DGR 665/2019	Socializzazione/ tempo libero
Domenica	Educazione alla spiritualità	Operatore ai sensi del DGR 665/2019	Socializzazione/ tempo libero
	Dialogo interreligioso	Operatore ai sensi del DGR 665/2019	Socializzazione/ tempo libero

9 Obiettivi

Obiettivi del programma pedagogico riabilitativo:

- astensione prolungata da alcol e dalle altre sostanze
- sperimentazione del nuovo in assenza di sostanze
- riscoperta delle risorse personali e delle competenze/abilità lavorative
- promozione della salute, cura di sé e degli altri
- riscoperta delle proprie capacità relazionali e comportamentali
- valutazione e sostegno della rete familiare e sociale
- rielaborazione della propria storia di vita
- rimodulazione della sfera emotiva
- sperimentazione della propria autonomia e dei propri limiti personali
- prevenzione delle eventuali ricadute attraverso l'apprendimento di nuove strategie di fronteggiamento/evitamento
- gestione autonoma del tempo libero

10 Conclusione del Trattamento Riabilitativo

La conclusione del percorso Pedagogico è sancita dai risultati desunti dalle verifiche quotidiane sullo stato di avanzamento dell'utente e dagli opportuni momenti di verifica.



CARTA dei SERVIZI

MODULO PEDAGOGICO RIABILITATIVO

CdS
04.10.2021

Il monitoraggio dello stato psico/fisico anche al rientro dalle verifiche, può prevedere uno o più dei seguenti strumenti di verifica:

- A. Colloqui individuali per un lavoro di stabilizzazione e di consolidamento dei risultati acquisiti e prevenzione ricadute;
- B. Esami clinici per escludere recidive nell'uso di droghe;
- C. Contatti con Ser.D. ;
- D. Morfinurie
- E. Alcoltest.

La conclusione del trattamento pedagogico riabilitativo residenziale viene concordata attraverso una continua interazione tra tutti gli operatori comunitari e il Ser.D. inviante, dopo il superamento della *Fase 4: Progettazione/Autonomia*.

L'anticipazione dell'uscita dal percorso, in accordo con il Ser.D. inviante e la famiglia, può avvenire nel caso in cui l'utente abbia una seria opportunità lavorativa.

L'uscita dell'utente dalla comunità determina la necessaria comunicazione agli Enti preposti.

Caso 1: l'utente decide di non continuare il percorso Pedagogico.

Se l'utente decide, a conclusione della fase 4, di non continuare il percorso riabilitativo nel Soggiorno Proposta Aps, la comunità emette una comunicazione di fine programma residenziale nella quale precisa che l'utente ha terminato il programma del modulo Pedagogico, la riabilitazione psico-sociale con la ricostruzione della personalità con valori ed ideali di persona integrata, autonoma, impegnata e orientata ad attuarli. In questo caso la comunità non considera l'uscita dell'utente come un abbandono.

La comunicazione di fine programma residenziale viene trasmessa alla ASL - Ser.D. competente.

Caso 2: l'utente decide di continuare il percorso Pedagogico di accompagnamento esterno e quindi di reinserimento sociale per il raggiungimento di obiettivi specifici.

L'esigenza di valutare il perdurare dell'astinenza dall'uso di droghe si presenta con il rientro dalle verifiche programmate.

11 Responsabilità

La responsabilità della corretta applicazione della presente offerta di servizio pedagogico è del Responsabile Legale. Al Responsabile del progetto Riabilitativo Pedagogico, coadiuvato dall'equipe di riferimento *spettano responsabilità di esito e di appropriatezza.*

11.1 Centro San Pietro: modulo pedagogico per max n° 4 posti letto. Ruoli, funzioni e minutaggio

- **Presidente del Soggiorno Proposta APS, educatore salesiano e Operatore Socio Sanitario: Don Daniele Pusti** impegnato in Assistenza non medica (Dialogo interreligioso ed educazione alla spiritualità, approvvigionamenti e manutenzione struttura) per **quattro utenti** al giorno per 200 min/die, per un totale di **400 minuti** settimanali = 6 ore (2)
- **Direttore generale, Responsabile Formazione, Progettazione e Finanziamenti, Responsabile rapporti con Enti Pubblici e Istituzioni, Responsabile Gruppo Tecnologico: dott. Antonio La Monica Pedagogista** impegnato in Assistenza non medica (educativa) per **quattro utenti** al giorno per 124 min/die, per un totale di **372 minuti** settimanali = 6 ore (3)
- **Responsabile di struttura, Responsabile Autorizzazione e Accreditamento, Responsabile Gestione Qualità: dottore in Sociologia Mauro Saraceni** impegnato in Assistenza non medica (colloqui, gruppi educativi e incontri) per **quattro utenti** al giorno per 124 min/die, per un totale di **620 minuti** settimanali = 10 ore (5)
- **Responsabile Gruppo Clinico: dott. De Panfilis Giovanni medico chirurgo** impegnato in Assistenza medica per 30 min/die, per un totale di **60 minuti** settimanali = 1 (2)

Il ruolo di medico nel modulo Pedagogico per quattro pazienti, prevede visite di routine, la compilazione e aggiornamento cartelle personali e quant'altro necessario sul piano della salute.



CARTA dei SERVIZI MODULO PEDAGOGICO RIABILITATIVO

CdS
04.10.2021

- Responsabile dei Programmi Individualizzati (PTRI): dott. Claudio Agostinone psicologo-psicoterapeuta impegnato in Assistenza non medica (colloqui e gruppi psicoterapici) per **quattro utenti** al giorno per 82 min/die, per un totale di **246 minuti** settimanali = 4 ore (3)

Il ruolo prevede di curare gli aspetti psicologici relativi ai percorsi Pedagogici Riabilitativi.

- Responsabile area legale, della gestione delle Cartelle Personali, delle comunicazioni ai Ser. D., del Primo Soccorso, Privacy, Colloqui in carcere e Incontri CAT e GAP: dott.ssa Angela Sulpizio Assistente Sociale specialista impegnata in Assistenza non medica (colloqui, gruppi educativi e incontri nelle carceri) per **quattro utenti** al giorno per 124 min/die, per un totale di **248 minuti** settimanali = 4 ore (2)
- Assistente Sociale dott.ssa Sara Del Rossi impegnata in Assistenza non medica (colloqui, gruppi educativi e incontri di progettazione) per **quattro utenti** al giorno per 124 min/die, per un totale di **186 minuti** settimanali=3 ore (1,5)
- Psicologa psicoterapeuta dott.ssa Chiara Serra impegnata in Assistenza non medica (colloqui, gruppi educativi e incontri con le famiglie) per **quattro utenti** al giorno per 82 min/die, per un totale di **328 minuti** settimanali = 5 ore (4)
- Vice – coordinatore del Modulo: dott.ssa Mariana Ciavarro Pedagogista impegnata in Assistenza non medica (coordinamento, colloqui, gruppi educativi e progetti formativi) per **quattro utenti** al giorno per 124 min/die, per un totale di **620 minuti** settimanali = 10 (5)
- Coordinatore del Modulo, Responsabile gestione Lista di Attesa, Presa in Carico e Accessi: psicologo-psicoterapeuta Dott. Vincenzo Panzella impegnato in Assistenza non medica (coordinamento, colloqui e gruppi psicoterapici) per **quattro utenti** al giorno per 82 min/die, per un totale di **410 minuti** settimanali = 7 ore (5)
- Responsabile approvvigionamenti e manutenzione struttura: Sig. Maurizio Ruberto Operatore Socio Sanitario impegnato in Assistenza non medica (manutenzione e approvvigionamento) per **quattro utenti** al giorno per 200 min/die, per un totale di **400 minuti** settimanali = 6 ore. (2). Le notti.
- Responsabile approvvigionamenti e manutenzione struttura: Sig. Leonello Moriconi Operatore di comunità dal 1990 con attestato Istituzionale Regionale, impegnato in Assistenza non medica (manutenzione e approvvigionamento) per **quattro utenti** al giorno per 200 min/die, per un totale di **400 minuti** settimanali = 6 ore.(2)

Totale Assistenza medica settimanale = 60 minuti.

Totale Assistenza non medica settimanale = 4.230 minuti .

Totale Assistenza medica e non, settimanale minima prevista per decreto = 3.276 minuti

11.2 Centro Morrecine: modulo pedagogico per max n° 3 posti letto. Ruoli, funzioni e minutaggio

- Presidente del Soggiorno Proposta APS, educatore salesiano e Operatore Socio Sanitario: Don Daniele Pusti impegnato in Assistenza non medica (Dialogo interreligioso ed educazione alla spiritualità, approvvigionamenti e manutenzione struttura) per **tre utenti** al giorno per 150 min/die, per un totale di **300 minuti** settimanali = 5 ore (2)
- Direttore generale, Responsabile Formazione, Progettazione e Finanziamenti, Responsabile rapporti con Enti Pubblici e Istituzioni, Responsabile Gruppo Tecnologico: Dott. Antonio La Monica Pedagogista impegnato in Assistenza non medica (educativa) per **tre utenti** al giorno per 93 min/die, per un totale di **279 minuti** settimanali = 4,65 ore (3)
- Responsabile di struttura, Responsabile Autorizzazione e Accreditamento, Responsabile Gestione Qualità : Dottore in Sociologia Mauro Saraceni impegnato in Assistenza non medica (colloqui, gruppi educativi e incontri con le famiglie) per **tre utenti** al giorno per 93 min/die, per un totale di **186 minuti** settimanali = 3 ore (2)



CARTA dei SERVIZI MODULO PEDAGOGICO RIABILITATIVO

CdS
04.10.2021

- **Responsabile Gruppo Clinico: Dott. De Panfilis Giovanni medico chirurgo** impegnato in Assistenza medica per 30 min/die, per un totale di **60 minuti** settimanali = 1 (2)

Il ruolo di medico nel modulo Pedagogico per quattro pazienti, prevede visite di routine, la compilazione e aggiornamento cartelle personali e quant'altro necessario sul piano della salute.

- **Responsabile dei Programmi Individualizzati (PTRI): Dott. Claudio Agostinone psicologo - psicoterapeuta** impegnato in Assistenza non medica (colloqui e gruppi psicoterapici) per **tre utenti** al giorno per 61,5 min/die, per un totale di **184,5 minuti** settimanali = 3 ore (3)
- **Dott. Vincenzo Panzella psicologo - psicoterapeuta** impegnato in Assistenza non medica (coordinamento, colloqui e gruppi psicoterapici) per **tre utenti** al giorno per 61,5 min/die, per un totale di **184,5 minuti** settimanali = 3 ore (3)

Il ruolo prevede di curare gli aspetti psicologici relativi ai percorsi Pedagogici Riabilitativi.

- **Responsabile area legale, della gestione delle Cartelle Personali, delle comunicazioni ai Ser. D., del Primo Soccorso, Privacy, Colloqui in carcere e Incontri CAT e GAP: dott.ssa Angela Sulpizio Assistente Sociale specialista** impegnata in Assistenza non medica (colloqui, gruppi educativi e incontri nelle carceri) per **tre utenti** al giorno per 93 min/die, per un totale di **279 minuti** settimanali = 4 ore.(3)
- **Dott.ssa Sara Del Rossi Assistente Sociale** impegnata in Assistenza non medica (colloqui, gruppi educativi e incontri di progettazione) per **tre utenti** al giorno per 93 min/die, per un totale di **139,5 minuti** settimanali = 2 ore (1,5)
- **Dott.ssa Chiara Serra psicologa - psicoterapeuta** impegnata in Assistenza non medica (colloqui, gruppi educativi e incontri con le famiglie) per **tre utenti** al giorno per 61,5 min/die, per un totale di **246 minuti** settimanali = 4 ore (4)
- **Vice – coordinatore del Modulo: dott. Francesco Rullo Neuropsicologo** impegnato in Assistenza non medica (coordinamento, colloqui, gruppi educativi e progetti formativi) per **tre utenti** al giorno per 93 min/die, per un totale di **465 minuti** settimanali = 8 ore (5)
- **Coordinatore del Modulo, Responsabile gestione Lista di Attesa, Presa in Carico e Accessi: dott.ssa Valentina Toro Assistente Sociale** impegnato in Assistenza non medica (coordinamento, colloqui e gruppi psicoterapici) per **tre utenti** al giorno per 93 min/die, per un totale di **465 minuti** settimanali = 8 ore (5)
- **Responsabile approvvigionamenti e manutenzione struttura: Sig. Domenico Maestri Operatore Socio Sanitario** impegnato in Assistenza non medica (manutenzione e approvvigionamento) per **tre utenti** al giorno per 150 min/die, per un totale di **375 minuti** settimanali = 7 ore. (2,5)
- **Responsabile approvvigionamenti e manutenzione struttura: Sig. Leonello Moriconi Operatore di comunità dal 1990 con attestato Istituzionale Regionale,** impegnato in Assistenza non medica (manutenzione e approvvigionamento) per **tre utenti** al giorno per 150 min/die, per un totale di **300 minuti** settimanali = 5 ore.(2)

Totale Assistenza medica settimanale = 60 minuti.

Totale Assistenza non medica settimanale = 3.403 minuti

Totale Assistenza medica e non, settimanale minima prevista per decreto = 2.457 minuti



CARTA dei SERVIZI

MODULO PEDAGOGICO RIABILITATIVO

CdS
04.10.2021

TABELLA DI LAVORO SETTIMANALE PER FIGURA PROFESSIONALE

CENTRO MORRECINE

Modulo Pedagogico per n. 4 utenti

	Professione	Strumento Riabilitativo	Argomento trattato
L	Psicologo	Gruppo psicologico	Far acquisire consapevolezza dei propri punti di forza e limiti cognitivi
	Psicoterapeuta	Colloquio	Analisi e valutazione
	Sociologo	Colloquio	Analisi delle azioni
M	Pedagogista	Colloquio	Autoefficenza e autoefficacia
	Psicoterapeuta	Gruppo	Discussioni di gruppo per individuare modalità di pensiero più adeguate
	Assistente sociale	Colloquio	Con le famiglie
M	Pedagogista	Colloquio	Punto sugli obiettivi di progetto personale individualizzato
	Op. Socio-Sanitario	Affiancamento e osservazione	Attività di supporto diagnostico
	Assistente sociale	Colloquio	Analisi e riflessione
G	Assistente sociale	Colloquio	Definizione dei bisogni
	Sociologo	Gruppo socio-educativo	Regole, responsabilità e andamento comunitario
	Pedagogista	Colloquio	Di sostegno al gruppo socio-educativo
V	Sociologo	Colloquio	Analisi delle azioni dell'utente nell'andamento gruppale
	Psicologo	Colloquio	Aiutare ad identificare e gestire gli stati emotivi spiacevoli che facilitano un ricorso a modalità disfunzionali e alla sostanza e a dare significato a questa tendenza; imparare nuove modalità più funzionali per affrontare le sfide e le difficoltà quotidiane
	Op. Socio-Sanitario Pedagogista	Gruppo socio-educativo	Punto sugli obiettivi di progetto personale individualizzato
S	Operatore di comunità	Osservazione formale; gestione e supervisione del gruppo	Gestione condivisa del tempo e degli spazi per fini ludico-ricreativi
D	Operatore di comunità	Educazione alla spiritualità	Dialogo interreligioso



CARTA dei SERVIZI

MODULO PEDAGOGICO RIABILITATIVO

CdS
04.10.2021

TABELLA DI LAVORO SETTIMANALE PER FIGURA PROFESSIONALE

CENTRO SAN PIETRO

Modulo Pedagogico per n. 3 utenti

	Professione	Strumento Riabilitativo	Argomento trattato
L	Psicologo	Gruppo psicologico	Far acquisire consapevolezza dei propri punti di forza e limiti cognitivi
	Psicoterapeuta	Colloquio	Analisi e valutazione
	Assistente sociale	Colloquio	Con le famiglie
M	Op. Socio-Sanitario	Affiancamento	Attività di supporto diagnostico
	Psicoterapeuta	Gruppo psicoterapico	Discussioni di gruppo per individuare modalità di pensiero più adeguate
	Assistente sociale	Colloquio	Prendere consapevolezza di come migliorare o compensare le debolezze con i punti di forza
M	Sociologo	Colloquio	Analisi delle azioni dell'utente nell'andamento grupale
	Psicologo	Colloquio	Analisi e valutazione
	Assistente sociale	Colloquio	Definizione dei bisogni
G	Psicologo	Colloquio	Analisi e valutazione
	Assistente sociale	Gruppo socio-educativo	Regole, responsabilità e andamento comunitario
	Op. Socio-Sanitario		
V	Assistente sociale	Gruppo socio-educativo	Formazione teorica e pratica comportamentale
	Psicologo	Colloquio	Aiutare ad identificare e gestire gli stati emotivi spiacevoli che facilitano un ricorso a modalità disfunzionali e alla sostanza e a dare significato a questa tendenza; imparare nuove modalità più funzionali per affrontare le sfide e le difficoltà quotidiane
	Assistente sociale	Colloquio	Di sostegno al gruppo socio-educativo
S	Operatore di comunità	Osservazione formale e Colloqui	Gestione condivisa del tempo e degli spazi per fini ludico-ricreativi
D	Operatore di comunità	Educazione alla spiritualità	Dialogo interreligioso

La Comunità Residenziale - Modulo Pedagogico Riabilitativo, come indicato sopra nella tabella settimanale, prevede la partecipazione alla liturgia della Santa Messa domenicale.



CARTA dei SERVIZI

MODULO PEDAGOGICO RIABILITATIVO

CdS
04.10.2021

12 La Tutela e la Verifica

12.1 Suggerimenti e reclami

Lo scopo del presente paragrafo è quello di fornire le regole che:

- garantiscano la tutela dell'utente rispetto ad atti o comportamenti che impediscano o limitino la fruibilità dei Servizi erogati dal Modulo Terapeutico;
- assicurino la verifica, l'analisi ed il trattamento di tutti i problemi o gli spunti di miglioramento segnalati, sia dagli utenti che dal personale interno, che da tutti i portatori di interesse, ai fini della prevenzione.

Quanto sopra, in accordo con quanto richiesto:

- dal **Manuale di Autorizzazione**, nei requisiti 8 e 9 della sezione 1.1;
- dal **Manuale di Accreditamento**, nei requisiti 5 e 8 della sezione 1.1, 25 e 26 della sezione 2.1 e 14, 15, 16, 17 della sezione 4.4. come indicato dal DCA n. 54/2013;
- dalla **Norma UNI EN ISO 9001 : 2008**, nel paragrafo 8.3.1.

Il Modulo Terapeutico garantisce la tutela dell'utente rispetto ad atti o comportamenti che impediscano o limitino la fruibilità dei Servizi, assicurando la possibilità di sporgere **reclami** ed impegnandosi ad analizzarli ed a dare tempestiva risposta al problema segnalato.

Inoltre, incoraggia gli Utenti, il proprio personale e tutti i portatori di interesse a segnalare ogni problema, disfunzione od eventuale anomalia, nonché possibili suggerimenti, che possano impattare sulla Qualità dei servizi erogati, al fine di promuovere eventuali azioni di miglioramento.

Chi intende sporgere reclamo o proporre uno spunto di miglioramento compila personalmente un suo proprio documento o la Scheda predisposta, precisando l'oggetto del reclamo/suggerimento ed apponendo in calce, se lo ritiene opportuno, la propria firma ed il proprio indirizzo.

La scheda compilata può essere consegnata a mano alla Segreteria del Modulo Riabilitativo.

A ciascun reclamo firmato, la Direzione del **Soggiorno Proposta Aps** si impegna a dare risposta scritta **entro 60 giorni**.

La persona che intende formalizzare una segnalazione o un reclamo, può farlo attraverso il modulo "**Scheda per la segnalazione di suggerimenti e reclami**" - Modulo PG 8.3.1 M 01 [DP-DS].

La scheda è suddivisa in due parti:

- la prima parte, da compilare a cura di chi fa la segnalazione, contiene la descrizione del problema segnalato, i dati identificativi del segnalante e la relativa firma;
- la seconda parte, da compilare successivamente a cura della Direzione, è utilizzata per individuare le cause e le possibili azioni da intraprendere.

La scheda è disponibile presso la Segreteria/Ufficio del Resp. di Coordinamento di ciascun Modulo.

12.2 Tutela dei dati e del paziente

L'ingresso dell'utente nel Modulo viene ufficializzato con la firma di entrambe le parti interessate del "**Contratto Riabilitativo**" – Modulo PG 7.5.1 M01 [DS-SRSDP] con il quale l'utente dichiara di entrare liberamente e volontariamente in comunità e si impegna a :

- rispettare programmi, condizioni e regole della comunità
- sottoscrivere il **Consenso informato all'atto socio-sanitario** illustrato dal Responsabile del modulo che dichiara:
- di rispettare la privacy dell'utente, così come disposto nella autorizzazione rilasciata nel corso del primo colloquio
- di assicurare personale, strutture e strumenti adeguati per l'attuazione del programma Terapeutico Riabilitativo proposto.



CARTA dei SERVIZI

MODULO PEDAGOGICO RIABILITATIVO

CdS
04.10.2021

Il Contratto Riabilitativo viene portato a conoscenza degli eventuali familiari presenti e firmato da quest'ultimi per presa visione.

Inoltre l'utente autorizza il personale del Modulo Terapeutico al trattamento dei suoi dati personali e sensibili per attività previste dal programma riabilitativo, ed a fornire informazioni sulla propria condizione socio-sanitaria solo e soltanto alle persone da lui indicate, con la sottoscrizione del **Modulo PG 7.5.1 M16 [DS-SRSDP] – Scheda Privacy e di Consenso al Trattamento dei Dati personali e sensibili** che sarà conservato in una specifica cartella personale.

Gli utenti presenti presso il **Modulo** registrano la loro presenza giornaliera e gli eventuali allontanamenti temporanei ed autorizzati, firmando sul **Modulo PG 7.5.1 M05 [DS-SRSDP] – Registro giornaliero delle presenze e delle assenze temporanee**. Per le assenze temporanee l'operatore riporta anche la relativa motivazione.

Ciascun paziente attesta inoltre la sua presenza firmando giornalmente la **Scheda mensile di presenza – Modulo PG 7.5.1 M06 [DS-SRSDP]** predisposta per essere inviata al Ser.D. di residenza.

12.3 La documentazione del Sistema di Gestione Qualità

non riveste carattere di riservatezza per la sua gestione e divulgazione interna ma la proprietà è di **SOGGIORNO PROPOSTA Aps** ed è tutelata a termini di legge. I documenti non possono essere riprodotti o resi noti a terzi senza la preventiva autorizzazione scritta rilasciata dalla Direzione.

Per il trattamento delle registrazioni contabili e sanitarie si opera nel pieno rispetto delle leggi vigenti riguardanti il trattamento dei dati sensibili e in base al D. Lgs 196/2003 per le definizioni elencate nell'art. 4

Il Documento Programmatico per la Sicurezza applicato al Modulo Riabilitativo a cui fare riferimento, definisce le politiche e gli standard di sicurezza in merito al trattamento dei dati personali (dati "comuni", "sensibili" o "giudiziari") "Codice in materia di protezione dei dati personali", ai sensi del Decreto Legislativo n. 196/2003 e del D.Lgs 101/18 per i diritti riconosciuti dal R.U. 679/2016 .

Il documento si applica al trattamento di tutti i dati personali per mezzo di:

- Strumenti automatici di elaborazioni;
- Altri strumenti di elaborazione (es. cartacei, audio, visivi, e audiovisivi).

I sistemi informativi e i programmi informatici sono configurati riducendo al minimo l'utilizzazione di dati personali e di dati identificativi, in modo da escluderne il trattamento quando le finalità perseguite nei singoli casi possono essere realizzate mediante, rispettivamente, dati anonimi od opportune modalità che permettano di identificare l'interessato solo in caso di necessità.

12.4 Dati informatici e backup

Il Modulo Riabilitativo registra e conserva i dati prevalentemente su supporti cartacei/ informatici.

Risiedono sul Computer:

- le cartelle degli utenti
- i dati amministrativi e di contabilità generale

Il trattamento dei dati informatici, per evitare la violazione di quanto previsto dalle vigenti normative sulla privacy, avviene in postazioni che abbiano le seguenti caratteristiche:

- durante le fasi di trattamento dati informatici non sia possibile ad alcun utente, incluso l'interessato, leggere lo schermo.
- la postazione risulti ergonomica per l'operatore.
- sia osservata un'area di rispetto di almeno un metro intorno allo schermo, tale da non consentire, se non all'operatore, la lettura di quanto riportato sullo schermo.
- le stampanti siano collocate in zona accessibile solo alle persone autorizzate al trattamento dati, in modo che, anche l'accidentale stampa di un documento sia gestita e non possa comportare la divulgazione dei dati



CARTA dei SERVIZI MODULO PEDAGOGICO RIABILITATIVO

CdS
04.10.2021

- durante le fasi di erogazione del servizio che comportano un dialogo fra l'operatore e l'utente relativo a dati sensibili, sia garantita una distanza minima che non consenta di ascoltare e comprendere quanto detto durante la conversazione in corso

La responsabilità del backup dei dati informatici è demandata ai responsabili delle postazioni informatiche (Amministrazione e Resp. di Coordinamento dei Moduli).

La periodicità del backup è mensile. Il backup viene realizzato su supporto informatico esterno e viene identificato con la data e con una breve descrizione riportati sulla custodia del dispositivo usato. Un nuovo backup annulla e sostituisce il precedente.

12. 5 Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)

L'URP di **Soggiorno Proposta APS** è inserito in seno all'Ufficio centralizzato "Amministrazione/Segreteria".

L'URP è a disposizione degli utenti, delle famiglie degli utenti e di tutte le parti interessate, durante il normale orario di funzionamento dell'Ufficio, per ricevere/fornire informazioni riguardanti:

- Servizi erogati
- Strutture disponibili
- Modalità di accesso
- Reclami e chiarimenti
- Rispetto della Privacy
- Struttura organizzativa
- Presenza di organi di tutela degli utenti
- Informazioni circa la presenza ed il possibile ricorso ad associazioni di volontariato attive nella struttura
- Tempi e gestione delle liste di attesa
- Comfort presenti nelle strutture

L'URP è anche raggiungibile telefonicamente e per via telematica.

Presso ciascun Modulo il Responsabile di Coordinamento svolge anche la funzione URP ed è autorizzato a fornire informazioni iniziali e generali ad utenti e familiari.

12. 6 Organismi di tutela

TRIBUNALE DEL MALATO

Tribunale del malato, sezione di Chieti C/O P.O. Colle Dell'Ara - Chieti Scalo Franco Fois.

0871358583 aldo.cerulli@fastwebnet.it

ASSOCIAZIONE NO-PROFIT DIFESA DEL MALATO

NUMERO VERDE 800.502.502

www.difesadelmalato.it

12. 7 Riferimenti di legge:

- "Carta dei diritti del paziente", approvata nel 1973 dalla American Hospital Association;
- "Carta dei diritti del malato", adottata dalla CFE in Lussemburgo dal 6 al 9 maggio 1979;
- "Carta dei 33 diritti del cittadino", redatta nella prima sessione pubblica per i diritti del malato, in Roma il 29 giugno 1980;
- Art. 25 della "Dichiarazione universale dei diritti dell'Uomo" - Art. 11 e 13 della "Carta sociale europea 1961";
- Art. 12 della "Convenzione internazionale dell'ONU sui Diritti economici, sociali e culturali", 1966;
- Risoluzione n. 23 dell'Organizzazione Mondiale della Sanità, 1970, che trovano piena corrispondenza nei principi della Carta Costituzionale (artt. 2 - 3 - 32).
- "Carta dei diritti del paziente", approvata nel 1973 dalla American Hospital Association;



CARTA dei SERVIZI

MODULO PEDAGOGICO RIABILITATIVO

CdS
04.10.2021

- "Carta dei diritti del malato", adottata dalla CFE in Lussemburgo dal 6 al 9 maggio 1979;
- "Carta dei 33 diritti del cittadino", redatta nella prima sessione pubblica per i diritti del malato, in Roma il 29 giugno 1980;
- Art. 25 della "Dichiarazione universale dei diritti dell'Uomo" - Art. 11 e 13 della "Carta sociale europea 1961";
- Art. 12 della "Convenzione internazionale dell'ONU sui Diritti economici, sociali e culturali", 1966;
- Risoluzione n. 23 dell'Organizzazione Mondiale della Sanità, 1970, che trovano piena corrispondenza nei principi della Carta Costituzionale (artt. 2 - 3 - 32).

14 Sistema di Gestione per la Qualità

Soggiorno Proposta APS ha da diversi anni intrapreso un percorso per l'**implementazione di un Sistema di Gestione per la Qualità**, poiché ritiene che la soddisfazione dei propri utenti e il miglioramento continuo siano fondamentali per il proseguimento delle proprie attività. Punta pertanto a certificarsi secondo la norma UNI EN ISO 9001:2008.

14.1 Verifica della Qualità

Le regole per la gestione delle indagini di soddisfazione degli utenti e dei loro familiari, sono dedotte in accordo con quanto richiesto:

- dal Manuale di Autorizzazione, nei requisiti 42 e 43 della sezione 1.1
- dal Manuale di Accreditamento, nel requisito 8 della sezione 1.1, 25 della sezione 2.1 e 15 della sezione 4.4. ai sensi del DCA 54/2013.
- dalla Norma UNI EN ISO 9001 : 2008, nel paragrafo 8.2.1.

Al termine del periodo trascorso (al rientro dalla verifica) viene erogato all'utente un questionario di valutazione allo scopo di conoscere il grado globale della sua soddisfazione e gli apprezzamenti dei singoli aspetti. Anche ai familiari degli utenti viene somministrato un questionario per la valutazione della loro soddisfazione in occasione degli incontri in comunità come previsto da programma.

L'analisi dei risultati di un numero significativo di questionari (sia di utenti che di familiari) permette di valutare gli aspetti del servizio in cui si siano verificate carenze e prendere eventuali decisioni per il miglioramento del servizio.

Su base annua viene anche calcolato il tasso di ritenzione in trattamento, vale a dire la capacità di "ritenzione", cioè di trattenere in trattamento la persona fino al raggiungimento degli obiettivi.

15 Pianificazione – Valutazione – Correzione dei tassi di Ritenzione al Trattamento

Il successo riabilitativo dei Moduli della comunità Soggiorno Proposta Aps nasce:

- A. dalla pianificazione delle diverse attività psico/socio/terapeutiche programmate,
- B. dai risultati del gruppo di Valutazione Rischio Clinico,
- C. dalla previsione delle criticità del caso (ben definite nel reinserimento),
- D. dal grado di soddisfazione del personale impegnato,
- E. dal grado di soddisfazione degli utenti/familiari
- F. e soprattutto da un'attenta ricerca di informazioni correttive.

Gli strumenti di rilevazione utilizzati e proceduralizzati sono le seguenti schede di valutazione e raccolta dati:

- G. PG 7.5.1 [DS-SRSDP] Rev. 02 M08 – Indicatore di Processo Clinico ;
- H. PG 8.2.3 [DP-DS-SRSDP] Rev.01 M05 – Indicatore di Esito;
- I. PG 8.2.4 [DP-DS-SRSDP] Rev.02 M03 – Indicatore di Appropriatezza del Programma Riabilitativo (Verbalizzazioni dopo le verifiche/uscite dalla comunità);
- J. PG 8.2.1 [DP-DS] Rev. 02 M01 – Questionario di Soddisfazione Utenti-Ragazzi ;



CARTA dei SERVIZI MODULO PEDAGOGICO RIABILITATIVO

CdS
04.10.2021

- K. PG 6.2.1 [DP-DS] Rev. 02 M05 - Verifica Efficacia della Formazione – Addestramento;
- L. PG 6.2.1 [DP-DS] Rev. 02 M01 - Piano di Formazione e Addestramento Professionale;
- M. PG 6.2.1 [DP-DS] Rev. 02 M06 – Questionario di Soddisfazione degli Operatori;
- N. PG 8.2.4 [DP-DS-SRSDP] Rev.01 M06 – Prog individualizzato per alcolisti e tossicodipendenti (per analizzare le criticità emerse durante il cammino);
- O. PG 8.2.4 [DP-DS-SRSDP] Rev.01 M05 - Prog. Individualizzato di Reinserimento per Alcolisti e Tossicodipendenti.

Gli indicatori che si ottengono dalla somministrazione periodica e annuale degli strumenti di rilevazione, vengono rielaborati e sintetizzati in informazioni: di processo, di appropriatezza e di esito del programma riabilitativo. La Comunità SOGGIORNO PROPOSTA Aps ha individuato una serie di indicatori da utilizzare per il monitoraggio e la misurazione dei processi e della soddisfazione degli utenti. Si tratta di:

- **Indicatori di struttura**, utilizzati per misurare gli aspetti strutturali delle residenze.
- **Indicatori di appropriatezza**, utilizzati per misurare il grado di correttezza nella erogazione di un servizio socio sanitario, in funzione delle condizioni psico fisiche dell'utente e delle indicazioni di efficacia del trattamento.
- **Indicatori di processo**, utilizzati per misurare la gestione corrente della Comunità e monitorare i principali "processi" tecnici ed organizzativi che impattano sulla qualità dei servizi erogati.
- **Indicatori di esito**, utilizzati per misurare il risultato finale dei servizi erogati, in termini di "soddisfazione dell'utente", attraverso la distribuzione e l'elaborazione di appositi questionari od impiegando altri metodi diretti od indiretti.

Tali indicatori sono di seguito elencati e raggruppati per area di attività/servizio:

15.1 Valutazione Rischio Clinico:

A) Indicatori di processo

1) Somministrazione farmaci (riferita al Modulo Terapeutico):

- Utenti con sostanze psicoattive e psicofarmaci
- Utenti con psicofarmaci (solo)
- Utenti senza sostanze psicoattive (solo)
- Utenti senza terapie/puliti

B) indicatori di esito

- n. concretezze di comportamenti autolesivi
- n. concretezze di condotte aggressive
- Pensa che il comportamento di suo figlio/parente , sia cambiato rispetto alle condotte : aggressive- autolesive - trasgressive

C) Indicatori di appropriatezza

- Reclami presentati
- Indice medio di soddisfazione (Sei soddisfatto del metodo adottato/concordato tra Ser.D. e Modulo per quanto riguarda lo scalaggio)
- Trattamenti clinici revisionati.
- Successi delle azioni correttive.
- Insuccesso delle azioni correttive.

D) Intensità delle condotte aggressive (nelle intenzioni).

- 1 Elevata
- 2 Abbastanza
- 3 Poco.
- 4 Per niente.

E) Intensità dei comportamenti autolesivi (nelle intenzioni)

- 1 Elevata.



CARTA dei SERVIZI

MODULO PEDAGOGICO RIABILITATIVO

CdS
04.10.2021

- 2 Abbastanza.
- 3 Poco.
- 4 Per niente.

15.2 Valutazione Trattamento Riabilitativo:

- A) Indicatori di processo (le verifiche)
- Ingresso in comunità rivelazione condizione drug free
 - Utenti astenuti dall'utilizzo di droghe alla I^ verifica
 - Utenti astenuti dall'utilizzo di droghe alla II^ verifica
 - Utenti astenuti dall'utilizzo di droghe alla III^ verifica
 - Utenti astenuti dall'utilizzo di droghe alla IV^ verifica
 - Utenti astenuti dall'utilizzo di droghe alla V^ verifica
 - Utenti astenuti dall'utilizzo di droghe alla VI^ verifica
 - Utenti astenuti dall'utilizzo di droghe alla VII^ verifica
- B) Indicatori di appropriatezza (audit interno/esterno e le verifiche)
- Reclami presentati
 - indice medio di soddisfazione.
 - Trattamenti riabilitativi revisionati (azioni aperte nell'anno)
 - Successi delle azioni correttive
 - Insuccesso delle azioni correttive.
- C) Indicatori di esito
- Utenti che hanno concluso il programma residenziale
 - Utenti che hanno interrotto il programma residenziale
 - Utenti trasferiti in altre comunità
 - Utenti che hanno scelto il programma di reinserimento
 - Totale utenti dell'anno.

15.3 Valutazione Trattamento Reinserimento:

- A) Indicatori di processo (le verifiche)
- Utenti astenuti dall'uso di droghe alla I^ verifica di reinserimento
 - Utenti astenuti dall'uso di droghe alla II^ verifica di reinserimento
 - Utenti astenuti dall'uso di droghe alla III^ verifica di reinserimento
 - Utenti astenuti dall'uso di droghe alla IV^ verifica di reinserimento
 - Utenti astenuti dall'uso di droghe alla V^ verifica di reinserimento
 - Utenti astenuti dall'uso di droghe alla VI^ verifica di reinserimento
 - Utenti astenuti dall'uso di droghe alla VII^ verifica di reinserimento
- B) Indicatori di appropriatezza (audit interno/esterno)
- Reclami presentati
 - Indice medio di soddisfazione.
 - Trattamenti di reinserimento revisionati (azioni aperte nell'anno)
 - Successo delle azioni correttive al trattamento di reinserimento
 - Insuccesso delle azioni correttive.
 - Totale utenti dell'anno.
- C) Indicatori di esito
- Utenti che hanno deciso di fare il reinserimento
 - Utenti che hanno deciso di rientrare in famiglia
 - Utenti che hanno concluso positivamente il reinserimento
 - Utenti che interrompono il trattamento di reinserimento
 - Utenti con successo del reinserimento sociale e lavorativo



CARTA dei SERVIZI

MODULO PEDAGOGICO RIABILITATIVO

CdS
04.10.2021

15.4 Valutazione Soddisfazione degli Utenti e Operatori:

- A) Indicatori di processo
- Questionari erogati ai residenti Morrecine
 - Questionari erogati ai residenti San Pietro
 - Questionari erogati ai familiari Morrecine
 - Questionari erogati ai familiari San Pietro
 - Questionari erogati agli operatori Soggiorno Proposta
- B) Indicatori di appropriatezza (audit interno/esterno)
- Reclami presentati (operatori-familiari-residenti)
 - Indice medio di soddisfazione
 - Azioni correttive aperte nell'anno
 - Successi delle azioni correttive
 - Insuccesso delle azioni correttive.
- C) Indicatori di esito:
- 1) generali
- Soddisfazione complessiva residenti Morrecine
 - Soddisfazione complessiva residenti San Pietro
 - Soddisfazione complessiva familiari Morrecine
 - Soddisfazione complessiva familiari San Pietro
 - Soddisfazione complessiva degli Operatori Sogg. Proposta
- 2) specifici
- Soddisfazione media al trattamento riabilitativo espressa dai residenti Morrecine
 - Soddisfazione media al trattamento riabilitativo espressa dai residenti di San Pietro
 - Soddisfazione media al trattamento riabilitativo espressa dai familiari di Morrecine
 - Soddisfazione media al trattamento riabilitativo espressa dai familiari di San Pietro
 - Soddisfazione media al trattamento riabilitativo espressa dagli Operat. Sogg. Prop.
 - Soddisfazione media al comfort (e igiene) espressa dai residenti di Morrecine
 - Soddisfazione media al comfort espressa dai residenti di San Pietro
 - Soddisfazione media al comfort espressa dai familiari di Morrecine
 - Soddisfazione media al comfort espressa dai familiari di San Pietro
 - Soddisfazione media al comfort espressa dagli Operatori Sogg. Proposta

15.5 Valutazione Formazione e gestione del personale:

- A) Indicatori di processo
- N. corsi formativi agli operatori.
 - N. corsi formativi agli utenti.
 - N. titoli di aggiornamento acquisiti nell'anno.
- B) Indicatori di appropriatezza (audit interno/esterno)
- Reclami annui espressi e presentati
 - Azioni correttive aperte nell'anno
 - Successo delle azioni correttive
- C) Indicatori di esito
- Soddisfazione espressa dagli operatori alla formazione ricevuta.
 - Soddisfazione espressa dagli utenti alla formazione riabilitativa (gruppi terapeutici)

15.6 Valutazione delle Risorse Strutturali e Manutenzione:

- A) Indicatori di processo
- Numero di interventi di manutenzione ordinaria
 - Numero di interventi di manutenzione straordinaria
 - N. di prescrizioni/ osservazioni da verifiche igienico-sanitarie



CARTA dei SERVIZI MODULO PEDAGOGICO RIABILITATIVO

CdS
04.10.2021

- Totali interventi all'anno.
- B) Indicatori di appropriatezza
 - Reclami annui espressi e presentati
 - Azioni correttive aperte nell'anno.
 - Successi delle azioni correttive.
 - Insuccesso delle azioni correttive.
- C) Indicatori di esito
 - Soddisfazione espressa dai residenti per il comfort
 - Soddisfazione espressa dai residenti per l'igiene
 - Soddisfazione espressa dai familiari per il comfort
 - Soddisfazione espressa dai familiari per l'igiene
 - Soddisfazione espressa dagli operatori del Soggiorno Proposta


La *Scheda degli Indicatori di Qualità* preparata annualmente fornisce un quadro sinottico degli Indicatori scelti per tener sotto controllo i vari processi dei Moduli Riabilitativi.

Le valutazioni, comunicate in equipe di fine anno, sono conservate e archiviate a tempo indeterminato nell'archivio storico della comunità tenuta nel centro Morrecine.

15. 7 Supervisione

La Comunità Soggiorno Proposta Aps predispone e programma un'attività di supervisione, a soggetti in possesso di requisiti professionali di merito e di competenza, che riguarda:

- la supervisione clinica,
- la supervisione sui gruppi di lavoro rispetto all'equipe e all'organizzazione.

Soggiorno Proposta APS
il Presidente
don Daniele Pasti


Ortona, lì 25/10/2021