

# CARTA DEI SERVIZI



**PARS**  
— "Pio Carosi" —



CENTRO DIURNO  
TERAPEUTICO PER LE  
DIPENDENZE PATOLOGICHE

**"LE QUERCE"**

Civitanova Marche (MC)



[www.pars.it](http://www.pars.it)

# INDICE

La Cooperativa Sociale PARS "Pio Carosi" Impresa Sociale ETS	Pag. 1
CHI SIAMO	
RADICI STORICHE E CULTURA DI APPARTENENZA	
RIFERIMENTI VALORIALI	
<hr/>	
Il Centro Diurno Terapeutico "Le Querce"	Pag. 3
DENOMINAZIONE E TIPOLOGIA DI SERVIZIO	
DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA	
LOCALIZZAZIONE E RAGGIUNGIBILITÀ	
DESTINATARI	
FINALITÀ DEL SERVIZIO	
OBIETTIVI SPECIFICI	
<hr/>	
Caratteristiche ed organizzazione del Servizio	Pag. 5
MODALITÀ DI ACCESSO ALLE PRESTAZIONI	
TEMPI DI ATTIVAZIONE E GESTIONE DELLA LISTA DI ATTESA	
MODALITÀ DI ACCOGLIMENTO	
LA PERMANENZA DELL'OSPITE E IL PERCORSO TERAPEUTICO-RIABILITATIVO	
ORGANIZZAZIONE INTERNA	
REGOLE DELLA VITA COMUNITARIA	
<hr/>	
Aspetti Metodologici	Pag. 11
APPROCCIO DI INTERVENTO	
COINVOLGIMENTO DEI FAMILIARI	
LAVORO DI RETE E RELAZIONI CON IL TERRITORIO	
<hr/>	
Qualità	Pag. 13
SISTEMA DI GESTIONE DELLA QUALITÀ	
STANDARD DI QUALITÀ	
MIGLIORAMENTO CONTINUO	
RECLAMI	
<hr/>	
Privacy	Pag. 16
<hr/>	
Attività informativa	Pag. 16
<hr/>	
Accesso alla documentazione sanitaria	Pag. 17
<hr/>	
Personale	Pag. 17
NORMATIVA DI RIFERIMENTO	
ORGANIGRAMMA	
FUNZIONIGRAMMA	
INCONTRI IN EQUIPE E MOMENTI DI SUPERVISIONE	
ORGANIZZAZIONE TURNI DI LAVORO	
CRITERI DI SELEZIONE DEL PERSONALE	
FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO	
<hr/>	
Retta giornaliera	Pag. 23
<hr/>	
Polizza assicurativa	Pag. 23
<hr/>	
Gestione Emergenza Covid-19	Pag. 24
<hr/>	
Contatti	Pag. 25



## LA COOPERATIVA SOCIALE PARS "PIO CAROSI" IMPRESA SOCIALE ETS

### CHI SIAMO

La Cooperativa Sociale P.A.R.S. "Pio Carosi" Impresa Sociale ETS opera da più di 30 anni nel campo delle problematiche giovanili e della cura delle dipendenze patologiche, coniugando cultura ed inclusione, fragilità ed *empowerment*, al servizio di soggetti svantaggiati. PARS attua approcci multidisciplinari riabilitativi, socio-educativi, psicologici e medici per la cura di soggetti con problemi di dipendenza da sostanze stupefacenti o alcol, anche in comorbilità psichiatrica (*doppia diagnosi*). Ogni caso viene seguito attraverso l'impostazione di progetti personalizzati, utilizzando un approccio integrato che si articola su tre dimensioni di intervento: psicoterapica, farmacologica ed educativa.

### RADICI STORICHE E CULTURA DI APPARTENENZA

La storia PARS nasce dal desiderio e dalla speranza suscitata in alcuni dall'incontro con due grandi educatori dei nostri giorni, don Pierino Gelmini e don Luigi Giussani, e dal grande cambiamento vissuto da Pio Carosi, dopo una lunga storia di tossicodipendenza, negli ultimi anni della sua vita. Da questi incontri è nato il desiderio di aiutare la ripresa dei giovani più difficili, unendo l'azione educativa con le risorse offerte dalla medicina e dalla psicologia. Fulcro di ogni intervento ed aspetto centrale della cultura della Cooperativa è infatti il tentativo di rispondere in maniera totalizzante alle problematiche poste, al fine di garantire il benessere globale della persona, nel rispetto della sua dignità.

### RIFERIMENTI VALORIALI

**Centralità della persona** – La persona viene posta al centro dell'intervento, con le sue risorse, le sue complessità e la sua storia. I percorsi offerti vengono modellati sui bisogni specifici della



persona e sulla sua lettura della realtà, così da aiutarla ad esprimere al meglio le risorse di cui dispone per raggiungere il più elevato livello di benessere fisico, psichico e sociale.

**Eguaglianza** - L'erogazione dei servizi è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti dei cittadini. Ciascuno ha uguale diritto all'accesso ai servizi, pur nel rispetto delle disposizioni che disciplinano i diversi interventi. Nell'erogazione del servizio non vengono quindi effettuate distinzioni per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinione politiche.

**Imparzialità** - Le modalità e le relative norme che disciplinano l'erogazione del servizio sono improntate sui criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

**Continuità** - L'erogazione dei servizi deve essere continua, regolare e senza interruzioni. Nel caso di funzionamento irregolare che non dipenda da volontà del cliente, PARS si impegna ad adottare tutte le misure finalizzate ad evitare ogni rischio di interruzione del servizio, per garantirne la continuità dell'assistenza.

**Partecipazione** - L'utente viene coinvolto attivamente nella creazione del suo percorso terapeutico: nella produzione dei documenti, nella formulazione di osservazioni e suggerimenti finalizzate a migliorare la fornitura dei servizi. Costituisce elemento imprescindibile per la riuscita degli interventi anche la partecipazione dei familiari e/o di persone significative dell'utente nonché dei servizi invianti che hanno in carico l'ospite.

**Efficacia ed efficienza** - PARS adotta le più adeguate misure per assicurare la massima soddisfazione possibile con il miglior utilizzo delle risorse e soluzioni organizzative disponibili, nel rispetto dei principi d'eguaglianza ed imparzialità.

**Etica professionale** - Tutto il personale si impegna a svolgere la propria attività nel rispetto della dignità e della salute degli utenti, facendo riferimento ai principi contenuti nei codici deontologici specifici per le diverse professionalità.

**Trasparenza** - Per rendere chiare e trasparenti le condizioni di erogazione dei servizi, PARS mette a disposizione del cittadino, oltre al sito [www.pars.it](http://www.pars.it) e alla presente carta dei servizi, un servizio di orientamento e pronta accoglienza mettendo a disposizione il proprio personale referente per ogni specifico servizio.

**Tempestività** - Per quanto attiene al servizio della Cura delle Dipendenze Patologiche, la Cooperativa si pone l'intento di rispondere in modo tempestivo alle necessità manifestate dagli utenti. La tempestività è altresì intesa in senso più ampio come intercettazione di nuovi bisogni e di risposta immediata e innovativa agli stessi.

**Prevenzione** - La Cooperativa è consapevole che l'elemento fondamentale e imprescindibile nella sua azione è l'attività di prevenzione, finalizzata all'incremento della conoscenza, dell'informazione e della tutela.

## IL CENTRO DIURNO TERAPEUTICO "LE QUERCE"

### DENOMINAZIONE E TIPOLOGIA DI SERVIZIO

Il Centro Diurno Terapeutico per Tossicodipendenti "Le Querce", autorizzato per n. 20 posti, garantisce interventi terapeutico-riabilitativi a soggetti con dipendenze patologiche, in regime semiresidenziale, avvalendosi di personale specializzato, che consente lo svolgimento delle attività per 6 ore al giorno, tutti giorni dell'anno.



Più nello specifico, il Centro costituisce un vero e proprio polo per l'osservazione e la diagnosi, finalizzate al conseguente trattamento, cura e riabilitazione della persona con comportamenti di abuso patologico di sostanze o da gioco d'azzardo, comprendendo anche la prevenzione della recidiva. Il trattamento offerto è accreditato e convenzionato con il Servizio Sanitario Nazionale.

### DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

La Struttura, sita nel Comune di Civitanova Marche (MC), sorge in prossimità del centro abitato, in una zona circondata dal verde ed è sede di servizi per la cura e il trattamento di persone con problemi di tossicodipendenza dal 1980.



Il Centro possiede i requisiti e gli standard strutturali previsti dalla normativa vigente per cui sono presenti sia spazi destinati alla collettività ed alle attività di gruppo, sia spazi dedicati al personale. L'Edificio si compone di stanze polivalenti per attività diurne, servizi igienici in numero adeguato, anche con accesso per disabili, corte, spazi per colloqui individuali e per attività amministrative degli operatori. Il Centro è dotato di cucina con dispensa e appositi locali accessori. Sussiste la possibilità di catering con ditta esterna.

### LOCALIZZAZIONE E RAGGIUNGIBILITÀ

La Struttura è sita nel **Comune di Civitanova Marche (MC), in C.da Mornano n. 26** ed è raggiungibile seguendo le seguenti indicazioni:



- Per chi proviene da Autostrada A14, uscita Civitanova Marche-Macerata. Alla prima rotatoria, girare a destra in direzione centro, alla seconda rotatoria svoltare di nuovo a destra, alla terza rotatoria svoltare a sinistra in direzione Civitanova Alta. Proseguire per circa Km 4. Svoltare subito a sinistra in prossimità del distributore di benzina prima dell'incrocio per Montecosaro. Proseguire lungo c.da Mornano e dopo mt. 400 svoltare a destra fino a destinazione;

- Per chi proviene da Foligno, percorrendo la Superstrada S.S. 77 direzione Foligno-Civitanova Marche, uscire a Montecosaro, alla rotonda prendi la prima uscita e prendi SP78, proseguire dritto per circa 1 km, svoltare a destra e prendere Via Bologna/Strada provinciale Civitanova Marche-Macerata/SP485. Dopo circa 2 km, prendere Via Cavallino svoltando a sinistra, proseguire per altri 2 km e svoltare a sinistra prendendo Contrada Fontanelle, dopo circa 700 m svoltare a destra e prendere contrada Mornano.

La Struttura è collocata in prossimità dello storico centro cittadino, situata vicino all'Ospedale e non lontana dagli altri plessi sanitari e dalla sede dei Servizi per le Dipendenze Patologiche Ser.D. Dal Centro è raggiungibile agevolmente qualsiasi punto di interesse e servizio presente sul territorio per attività ricreative, formative, religiose e per qualsiasi altra necessità dell'ospite. Sono garantiti i collegamenti con il centro cittadino costiero e con le principali cittadine limitrofe.

## DESTINATARI

Il Centro fornisce un servizio diretto a soggetti maggiorenni ambosessi, con problemi di dipendenze patologiche (droghe, alcol, gioco d'azzardo, ecc.), anche in trattamento farmacologico sostitutivo.

## FINALITÀ DEL SERVIZIO

I trattamenti terapeutico-riabilitativi erogati all'interno del Centro Diurno perseguono le seguenti finalità:

- emancipare l'utente dall'uso di sostanze;
- recuperare il livello di autonomia psicofisica possibile;
- recuperare le capacità lavorative e di integrazione sociale al livello più alto possibile per la persona;
- prevenire un'eventuale ricaduta;
- promuovere il reinserimento nel tessuto sociale dell'utente.



## OBIETTIVI SPECIFICI

Coerentemente alle finalità, gli obiettivi specifici perseguiti per ogni utente sono:

- la crescita della capacità di introspezione, conoscenza emotiva di sé ed elaborazione costruttiva delle proprie difficoltà per il raggiungimento di un maggior grado di maturità ed autonomia;
- il ripristino ed arricchimento del proprio patrimonio cognitivo, corporeo e mentale;
- la ridefinizione del sé per ottenere una migliore consapevolezza delle proprie potenzialità e risorse;
- l'acquisizione di una capacità relazionale e di scambio più profonda;
- lo sviluppo dell'attitudine socializzante finalizzata, in particolare, all'avvio di processi di recupero scolastico e di formazione professionale volti ad un concreto inserimento socio-lavorativo.

Il lavoro con l'utenza si presenta fortemente diversificato e gli obiettivi prefigurati variano a seconda degli accordi con i Servizi Inviati, nonché sulla base dello stato psico-fisico dell'utente, della compromissione delle sue capacità cognitive, emotive e comportamentali.

## CARATTERISTICHE ED ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

### MODALITÀ DI ACCESSO ALLE PRESTAZIONI

La richiesta può essere rivolta sia agli Enti o alle strutture afferenti al Servizio Sanitario Nazionale (SER.D., D.S.M.) che poi inviano la pratica alla Cooperativa, sia in forma privata, rivolgendosi direttamente al **Responsabile Ingressi PARS**. La figura è a disposizione per qualsiasi informazione e per l'espletamento delle pratiche di ingresso, presso gli Uffici Amministrativi della Cooperativa PARS, siti all'interno del Villaggio San Michele Arcangelo, C.da Cigliano n. 15, nel Comune di Corridonia (MC), dal Lunedì al Venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00 e dalle ore 14.00 alle ore 17.30 - Tel. 0733/434861 - Fax 0733/434871 - Email: [info@pars.it](mailto:info@pars.it).

In accordo con il Servizio di appartenenza dell'ospite, alla richiesta d'ingresso seguiranno colloqui conoscitivi finalizzati alla corretta valutazione del percorso, della reale motivazione e della sede più idonea alla situazione. Il numero di colloqui preliminari viene determinato in relazione ai diversi criteri stabiliti in base al caso specifico, tra i quali vi sono: la disponibilità di accoglienza delle Strutture, il grado di motivazione dell'utente, le condizioni di supporto familiare, gli accordi con il Servizio che ha in carico l'utente, e la definizione dello stato di salute generale. Nel caso di valutazione positiva, si concorda la data di ingresso in struttura e vengono fornite tutte le informazioni utili per l'ammissione. Ai fini dell'ingresso viene richiesta all'utente la presentazione della seguente documentazione:

- copia documentazione sanitaria ed esami clinici effettuati tramite l'ASUR di competenza;
- attestazione medica di eventuali terapie farmacologiche in corso;

- copia tessera sanitaria e tesserino esenzione ticket;
- copia documento di identità valido.

### TEMPI DI ATTIVAZIONE E GESTIONE DELLA LISTA DI ATTESA

Dal momento in cui avviene il primo contatto sino all'ingresso, trascorrono in media 30 giorni, tempo stabilito anche dall'urgenza e dalla specifica situazione dell'utente, come verificata durante i colloqui d'ingresso. Gli ingressi vengono programmati con almeno una settimana di anticipo, fatta eccezione nei casi di urgenza, in cui i tempi possono essere più brevi. PARS dispone di più strutture che consentono anche di affrontare eventuali emergenze di pluringressi contemporanei mediante appositi spostamenti, ove possibile.

**Il Servizio predispone una lista di attesa**, costituita dalle richieste di ingresso ritenute valide, ma che non possono essere soddisfatte al momento della presentazione per mancanza di posto. Il Responsabile Ingressi analizza la lista di attesa, valutando congiuntamente con l'equipe, la priorità per l'ingresso attraverso una serie di fattori tra i quali: cronologia di presentazione della richiesta; sesso dell'ospite, documentazione pervenuta dai Sert; provenienza da altre strutture; situazione psico-sociale, eventuali motivi di urgenza segnalati dal Servizio, dall'utente o dalla famiglia. Individuato l'ospite entrante, il Responsabile Ingressi, contatta il Servizio inviante o la persona di riferimento indicata nella domanda. In caso di rinuncia viene presa nota della motivazione. Le liste di attesa vengono gestite ed aggiornate costantemente dal Responsabile Ingressi, anche al fine di verificare il corretto iter rispetto alla data di richiesta, data del colloquio, data prevista per l'ingresso. Il Responsabile Ingressi elabora semestralmente un rapporto destinato alla Direzione PARS sul rispetto delle liste medesime e sulle cause che ne hanno determinato cambiamenti.

### MODALITÀ DI ACCOGLIMENTO

Il percorso dell'ospite all'interno della Struttura prevede un periodo iniziale di **osservazione** finalizzato alla reciproca conoscenza ed integrazione nella vita comunitaria quotidiana, sia con il gruppo ospiti, che con l'équipe terapeutica. Nel corso del periodo di osservazione vengono acquisite tutte le informazioni utili ai fini della predisposizione di un Progetto Terapeutico Individualizzato che consenta all'utente di acquisire autonomie e competenze, migliorare la cura della persona e mantenere le relazioni con la famiglia e con il contesto parentale.

### LA PERMANENZA DELL'OSPITE E IL PERCORSO TERAPEUTICO-RIABILITATIVO

La persona viene inserita all'interno del proprio gruppo ed affidata agli operatori di riferimento. I dati raccolti, nonché l'iniziale osservazione delle risposte del soggetto alle attività il programma, conducono alla redazione di un **Progetto Terapeutico Personalizzato**, in accordo con il Servizio di provenienza. Il Progetto viene realizzato pertanto, nel rispetto di quanto stabilito in sede di condivisione dello stesso con il Servizio inviante, prevedendo anche il coinvolgimento delle reti e delle risorse presenti sul territorio. Questo viene formulato altresì coinvolgendo l'ospite



coerentemente al suo stato psicofisico, evolutivo ed alle sue condizioni familiari ed è condiviso con l'utente stesso e con chi ne esercita la tutela.



Il Progetto risulta strutturato, ma flessibile e viene formulato in modo personalizzato sulla base delle caratteristiche individuali e delle specifiche esigenze dell'utente. Nel programma sono definite le aree di intervento, gli obiettivi e la durata, per realizzare in modo progressivo e in fasi sequenziali, di durata variabile, gli obiettivi di breve, medio e lungo periodo, compatibilmente con l'andamento del percorso dell'utente. In estrema sintesi, il progetto si attua mediante il coinvolgimento dell'utente in attività di diversa natura, quali:

- attività terapeutiche, come incontri di psicoterapia individuale e di gruppo, supporto psicologico del gruppo famiglia, visite medico-psichiatriche a sostegno ed integrazione della psicoterapia;
- attività educative di gruppo, come attività manuali e psicomotorie ed attività espressive;
- attività di socializzazione, come attività culturali, sportive, ricreative e relazionali, interne ed esterne al centro;
- attività formative occupazionali per il recupero scolastico e l'inserimento socio-lavorativo;
- attività ausiliarie quali mansioni domestiche (pulizia, riordino, ecc.).

Il Percorso di ogni utente viene verificato di volta in volta dall'Equipe multidisciplinare ed è progressivamente aggiornato sulla base dell'andamento del percorso dell'ospite, adattandolo in base alle indicazioni emerse in sede di équipe e di supervisione. Esso è validato al termine del percorso intrapreso dall'ospite per la verifica dei risultati raggiunti.

**La conclusione** del programma è concordata con il Servizio di appartenenza, allo scopo di definire le modalità di dimissione dell'utente coerenti con il grado di autonomia e responsabilità maturati e dalle effettive possibilità di reinserimento all'interno dell'ambito socio-familiare di provenienza. Il momento di distacco dalla struttura è pianificata in modo accurato e con anticipo al fine di contenere le ansie e le contrastanti emozioni che inevitabilmente vengono suscitate da questo delicato passaggio.

## ORGANIZZAZIONE INTERNA

L'organizzazione interna dei servizi segue quanto indicato nel Regolamento interno e nel Programma Terapeutico della Struttura. Si riporta di seguito l'organizzazione indicativamente stabilita per il servizio:

**Palinsesto** - Le attività del palinsesto hanno lo scopo di sollecitare i soggetti ad impegnarsi

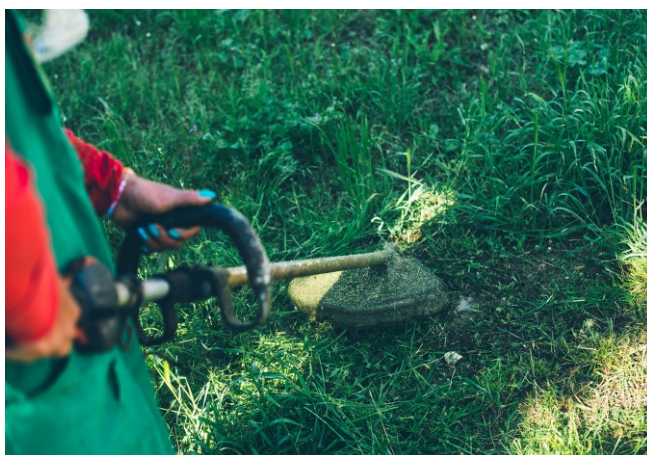
seriamente con la loro vita quotidiana. Sono previste attività quotidiane di pulizia e manutenzione del Centro, percorsi formativi e di reinserimento socio-lavorativo, momenti conviviali ed attività ludico-ricreative, nonché, con cadenza settimanale, gruppi terapeutici e colloqui individuali. La giornata è scandita da orari precisi che indicano l'inizio e la fine delle principali attività quotidiane. Nello specifico, il Centro osserva il seguente orario continuativo: dalle ore 8.00 alle ore 14.00 compreso il pranzo ed il palinsesto risulta tendenzialmente così strutturato:

- h 8.00 accoglienza e programmazione delle attività;
- h 8.30-12.30 attività comunitarie, di socializzazione, ricreative formativo-professionali, psico-terapeutiche di gruppo o individuali;
- h 10.00 break;
- h 10.30 ripresa attività – per ogni utente è previsto una volta a settimana lo svolgimento di attività terapeutiche con psicologi-psicoterapeuti (gruppi terapeutici e colloqui individuali) in base alla programmazione stabilita;
- h 12.30-13.30 pranzo;
- h 13.30-14.00 verifica di gruppo delle attività giornaliere;
- h 14.00 uscita dal centro.

Gli orari possono variare, in relazione alle attività che si intendono organizzare e alle necessità degli ospiti, al fine di valorizzare le individualità e le specificità dei singoli.

**Vitto** - Vengono forniti il pranzo e break di metà mattinata e la merenda. Il servizio di ristorazione viene erogato conformemente agli standard e alla normativa del sistema HACCP ed è monitorato costantemente da un consulente esterno. I pasti principali seguono un menù specifico approvato dall'Asur e vengono conferiti da una cucina centralizzata presso il Villaggio San Michele Arcangelo di Corridonia o, in alternativa, tramite cucina interna. Nella preparazione dei pasti si predilige l'utilizzo di prodotti biologici e a "Km 0" e si forniscono pasti personalizzati in caso di specifiche esigenze nutrizionali e dietetiche degli ospiti certificate, nonché di pietanze non gradite anche derivanti da una scelta di diversi regimi alimentari per motivi etici, salutisti o religiosi.

**Inserimento socio lavorativo** - Gli utenti che dimostrano costanza e affidabilità nel seguire il percorso terapeutico stabilito insieme all'equipe terapeutica e al servizio inviante e che si trovano nella fase conclusiva del Progetto Terapeutico Personalizzato, possono essere inseriti in percorsi di reinserimento socio-lavorativo. PARS ha attivato dal 1996, una collaborazione con la Cooperativa Sociale Koinonia Onlus, che opera nel territorio della provincia di Macerata nei settori della manutenzione del verde, della piccola edilizia



e in altre attività gestite con appalti pubblici. Dal 2010, inoltre, opera con PARS anche la Cooperativa Sociale "San Michele Arcangelo", offrendo possibilità di lavoro nel settore agricolo e precisamente nel settore ortofrutticolo, nella gestione di vigneti, dei frutteti, nell'allevamento di animali e nella trasformazione di prodotti ortofrutticoli.

**Tutoraggio** - In caso di utenza con situazione di disagio grave e con scarsa autonomia, l'équipe terapeutica può decidere di affiancare al soggetto un "tutor" (figura di riferimento e di sostegno), il cui costo aggiuntivo sarà concordato con le figure di riferimento.

## REGOLE DELLA VITA COMUNITARIA

Per l'accesso alla Struttura l'utente è invitato a firmare, al momento dell'ammissione o all'avvio del servizio, il **Contratto di Ammissione**, descritto e consegnato nel corso dei colloqui preliminari insieme al **Regolamento**. Attraverso tale documentazione vengono esposti all'utente: diritti e doveri, regole di vita comunitaria e di permanenza, documentazione da fornire per l'ingresso e compartecipazioni alle spese. Qualora presente una rete familiare, le informazioni relative al servizio sui diritti e responsabilità, vengono fornite anche ai familiari, che sono chiamati anch'essi a sottoscrivere il contratto di ammissione e il regolamento.

Di seguito un estratto del regolamento valido per il servizio:

*" **Premessa:** Tutte le strutture rivolte all'accoglienza di soggetti con dipendenze patologiche, garantiscono la volontarietà di accesso e di permanenza nel programma dell'utente ed il rispetto dei diritti fondamentali della persona escludendo ogni forma di coercizione fisica, psichica o morale.*

***Diritti:** I diritti degli utenti che vengono tutelati sono i seguenti:*

- diritto di ottenere le informazioni che richiede sulla struttura, sul programma terapeutico che condivide, sulle varie prestazioni erogate all'interno della Struttura e sulle modalità per accedervi;
- diritto di identificare il personale che deve essere dotato di cartellini di riconoscimento;
- diritto di conoscere i giorni e gli orari previsti per le visite dei familiari e delle uscite programmate;
- diritto alla visita del proprio medico di medicina generale e di essere da lui seguito nella permanenza in struttura;
- diritto di essere assistito e curato nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche, culturali e religiose nonché a ricevere assistenza religiosa, se richiesta;
- diritto al rispetto della propria intimità e pudore;
- diritto ad essere sempre individuato con il proprio nome e cognome durante la permanenza in Struttura anziché attraverso riferimenti alla patologia e che gli operatori si rivolgano a lui con un linguaggio rispettoso;
- diritto ad ottenere il rilascio delle copie dei documenti contenuti nel proprio fascicolo personale entro i tempi previsti nella presente Carta dei Servizi;
- diritto di ricevere dal personale le informazioni chiare, complete e comprensibili in merito alla al programma terapeutico proposto;
- diritto di proporre reclami che debbono essere esaminati ed essere informato sull'esito degli stessi

*secondo la procedura di riferimento prevista nella presente Carta dei Servizi;*

- *diritto di ricevere la visita in Comunità dei propri rappresentanti e del proprio avvocato;*
- *diritto ad effettuare uscite per esigenze personali comunque programmate con l'operatore;*
- *diritto ad interrompere il programma intrapreso lasciando la Struttura in ogni momento, anche in presenza di un parere negativo dell'equipe, essendo la permanenza in struttura libera e volontaria;*
- *diritto alla riconsegna dei suoi oggetti personali con le modalità e i tempi indicati nel Regolamento interno della struttura;*
- *diritto a che PARS garantisca tutto quanto indicato nel Contratto di Ingresso firmato dall'utente, nella Carta dei Servizi e nelle Convenzioni stipulate con l'Azienda Sanitaria per l'accoglienza di soggetti tossicodipendenti.*

**Doveri:** *La struttura garantisce la volontarietà di accesso e di permanenza nel programma dell'utente e specifica doveri e regole comunitarie che egli è tenuto a rispettare.*

**L'utente è tenuto:**

- *ad accettare le regole e le abitudini di vita del gruppo, il ruolo degli educatori e dell'équipe;*
- *ad apporre quotidianamente la propria firma di presenza sull'apposito registro giornaliero;*
- *a partecipare alle attività proposte, anche esterne alla propria struttura, e a rispettare gli orari e a collaborare alla gestione del Centro occupandosi dello svolgimento delle mansioni quotidiane a lui assegnate;*
- *ad utilizzare con attenzione e cura le attrezzature e gli arredi presenti nel Centro e a risarcire gli eventuali danni provocati;*
- *a porre attenzione e scrupolo nell'igiene personale e nella pulizia degli spazi;*
- *a limitare il consumo/ uso del caffè, delle sigarette, del telefono secondo quanto previsto dall'equipe della Struttura;*
- *ad accettare il controllo tossicologico delle urine come previsto nel Programma Terapeutico;*
- *ad un uso controllato di tv e radio;*
- *ad osservare le disposizioni dell'equipe per l'uso del telefono. Nell'ambito dei servizi residenziali terapeutici i rapporti con l'esterno e con i familiari (telefonate, corrispondenze, visita parenti) sono regolamentati dall'equipe terapeutica sia rispetto alle modalità che alla frequenza;*
- *a rispettare le clausole, regole e/o limitazioni indicate nel Regolamento della Struttura e/o prescritte dall'equipe.*

**Interruzione del programma:** *Costituiscono cause di conclusione anticipata del programma:*

- *introduzione di sostanza stupefacente o di farmaco non autorizzato;*
- *agire con violenza fisica o verbale o essere autore di furto;*
- *introdurre armi o oggetti pericolosi o contundenti;*
- *instaurare rapporti intimi con gli altri utenti;*
- *mancata o insufficiente collaborazione nelle attività del Centro.*

*In tal caso l'interruzione verrà concordata e condivisa con l'utente e il Servizio Inviante. In caso di interruzione volontaria del programma terapeutico, l'ospite deve attendere il parere dell'equipe del centro che, laddove positivo, provvede alle dimissioni. Nel caso in cui l'utente interrompe il programma senza l'assenso dell'equipe, se ne assume tutte le responsabilità non potendo più vantare diritti di alcun tipo*



*verso il Centro. In tutti i casi di interruzione del programma intrapreso sia con che senza l'assenso dell'equipe, l'ospite deve portare via tutti gli effetti personali e non può vantare in seguito pretesa alcuna verso la struttura."*

## ASPETTI METODOLOGICI

### APPROCCIO DI INTERVENTO

Il processo riabilitativo è impostato secondo modalità precise ed organicamente integrate, da tempo comprovate e collaudate nell'arco della lunga esperienza PARS. Il Servizio utilizza di fatto la metodologia operativa dell'**Approccio Integrato**, un modello che tende ad armonizzare i diversi aspetti della cura (medico-biologico, psicologico, educativo e sociale), privilegiando interventi orientati a costruire un forte collegamento con il territorio e le sue risorse. Tale modello prevede la strutturazione di interventi multidisciplinari e flessibili, formulati in modo personalizzato sulla base delle caratteristiche individuali e delle esigenze relative ad ogni singolo caso.

Il punto di partenza di ogni intervento PARS è infatti, l'attenzione alla singola persona, accolta ed osservata nell'interezza delle sue caratteristiche. L'organizzazione delle attività interne alla Struttura viene formalizzata all'interno di un **Programma Terapeutico** specifico, nel quale sono scanditi e concordati gli interventi da realizzare. Il passaggio da una fase all'altra avviene a seguito dell'effettivo conseguimento degli obiettivi concordati, seguendo i tempi e le necessità del singolo soggetto. All'interno del Programma Terapeutico sono previsti:



- **Interventi psicologici** – Un'equipe di psicologi e psicoterapeuti, di alto livello professionale, segue l'utente concordando con gli educatori lo svolgimento di colloqui individuali, gruppi terapeutici e spazi di ascolto/consulenza. Le modalità di intervento più adeguate vengono decise in relazione alle problematiche della singola persona e alle caratteristiche del gruppo.
- **Interventi medico-farmacologici** – Qualora previsto dal servizio, l'intervento medico-farmacologico interviene a sostegno ed integrazione dell'intervento educativo e della psicoterapia, proponendosi di alleviare, in maniera sempre contenuta, situazioni di disturbo o di scompenso dettate da specifiche patologie.
- **Interventi socio-educativi** - Tale tipologia di interventi costituisce un punto fondamentale ed imprescindibile del processo terapeutico, volto alla formazione di una personalità adulta, capace di un rapporto sereno e costruttivo con la vita quotidiana. In un contesto simil-familiare l'utente

viene accolto e accompagnato ad un contatto vitale con tutti gli aspetti del quotidiano (orari, ordine, lavoro e tempo libero), in un confronto permanente con se stesso, con gli altri utenti, con gli educatori e con i terapeuti. L'obiettivo è quello di rendere il soggetto in grado di rapportarsi in modo adeguato, espressivo ed efficace con il reale.

La metodologia di intervento adottata dalla Cooperativa è conforme agli specifici standard qualitativi, strutturali, tecnologici e quantitativi relativi all'assistenza, definiti dal Manuale di Autorizzazione e il Manuale di Accredimento istituzionali adottati dalla Regione Marche.

### **COINVOLGIMENTO DEI FAMILIARI**

Durante il percorso intrapreso dall'utente, viene prevista ed incentivata la partecipazione dei familiari o di figure di riferimento. Tuttavia la decisione di coinvolgere i familiari spetta innanzitutto all'ospite. Gli interventi hanno lo scopo di creare momenti di solidarietà e sostegno alle famiglie consentendo loro di riconoscere, valutare e modificare modalità relazionali e comportamenti impropri. La famiglia ricopre di fatto un ruolo importante nel processo di cura della persona, motivo per cui è importante potenziare e riordinare, per quanto possibile, la struttura delle relazioni familiari del paziente.

Ai familiari o ad altre figure di riferimento specificatamente individuate, vengono fornite tutte le informazioni sui diritti e le responsabilità per gestire correttamente il coinvolgimento nel processo di cura del paziente, al fine di affrontare con una nuova consapevolezza i problemi legati alle dinamiche familiari. Possono essere previsti, conformemente al percorso dell'utente, in accordo con l'equipe:

- incontri di individuali e di gruppo di counseling con terapeuti;
- counseling telefonico;
- sostegno rivolto a gruppi di genitori di ragazzi tossicodipendenti in cura con formula mutuo aiuto;
- sostegno a familiari ed utenti per il regolare rientro definitivo in famiglia al termine del percorso terapeutico.

Qualora siano previsti incontri in struttura, è garantita la possibilità a familiari ed accompagnatori di usufruire all'interno della Struttura di pasti caldi in occasione di incontri o visite programmate. In tali casi i pasti vengono consumati unitamente e contestualmente agli utenti in appositi spazi indicati dagli operatori.

### **LAVORO DI RETE E RELAZIONI CON IL TERRITORIO**

Coerentemente ai valori e principi della Cooperativa, l'attività dell'equipe è costantemente coordinata con i Servizi pubblici che hanno in carico l'ospite, sia regionali che extra regionali. Tale coordinamento è garantito mediante aggiornamenti periodici da parte dell'equipe sull'andamento del percorso dell'utente e con possibili incontri dei responsabili di settore presso i servizi stessi.

In ogni caso i servizi pubblici che a vario titolo si occupano dell'utenza (es: SERT, servizi sociali, ecc.)

possono concordare appuntamenti presso la specifica struttura di accoglienza dell'ospite. Si fa presente che PARS partecipa all'equipe multidisciplinare integrata del Dipartimento Dipendenze Patologiche dell'Area Vasta 3.

Forte è anche la collaborazione della Cooperativa con le Forze dell'Ordine, le Autorità Giudiziarie. In ambito sanitario è presente un collegamento e un contatto strutturato con i Medici di Medicina Generale degli ospiti delle strutture, che si recano periodicamente nelle strutture, sulla base di appuntamenti programmati o a richiesta. In caso di necessità l'utente può essere accompagnato dall'operatore presso lo studio medico per le visite. Qualora richiesti dal MMG, gli ospiti possono usufruire dei servizi sanitari presenti nel territorio per prestazioni sanitarie presso l'Ospedale di Macerata, l'Ospedale di Civitanova Marche o altre strutture sanitarie convenzionate. Il lavoro di rete si manifesta anche con i rapporti instaurati con enti formativi, di avviamento al lavoro o al recupero scolastico, Centri per l'impiego e altri enti del Terzo Settore del territorio per le attività di reinserimento sociale degli ospiti. Si sottolineano, in particolare, i rapporti instaurati con Cooperative Sociali di tipo B per le attività ergoterapiche e di reinserimento degli ospiti nel tessuto socio lavorativo, come ad esempio quelli con la Coop. Soc. Koinonia Onlus e la Coop. Soc. San Michele Arcangelo. In tale ambito si annoverano, anche altre collaborazioni con Cooperative ed Associazioni di Volontariato locali, come la Cooperativa Sociale il Nodo, l'Associazione Ut Re Mi Onlus, la Fondazione San Riccardo Pampuri Onlus, le quali forniscono un prezioso contributo per lo svolgimento delle attività della struttura.

PARS sviluppa anche un'azione di rete anche a **livello regionale e nazionale** attraverso l'adesione ad ACUDIPA – Associazione Cura Dipendenze Patologiche, network italiano di operatori pubblici e privati, con orientamento condiviso nel trattamento delle dipendenze patologiche, presente in quindici Regioni Italiane. In un'ottica di azione di rete la Cooperativa promuove infine attività di prevenzione presso Istituti Scolastici e luoghi di aggregazione giovanile, mantiene inoltre contatti con le Università del territorio per l'attivazione di tirocini formativi.

Si fa presente, che la presente **Carta dei Servizi** è stata redatta con il coinvolgimento delle principali figure professionali impegnate nell'erogazione dei servizi interni alla Struttura, come Medici, Psicologi, Educatori ed Assistenti Sociali, nonché con il contributo di Associazioni locali e gruppi rappresentativi di famiglie ed utenti. La Carta dei Servizi si presenta pertanto, come un documento dinamico e sensibile alle indicazioni provenienti dalla sua applicazione, ai riferimenti normativi, alle informazioni provenienti dalla partecipazione attiva dell'utente e della collettività.

## QUALITÀ

### SISTEMA DI GESTIONE DELLA QUALITÀ

PARS adotta un Sistema di Gestione per la Qualità, afferente alla norma **UNI EN ISO 9001**, allo scopo di perseguire un'efficace gestione delle risorse ed ottenere un'ottimale efficienza operativa e la piena soddisfazione degli stakeholders coinvolti (utenti, famiglie, Enti Pubblici e privati, partner

in rete). La Cooperativa opera dal 2003 in regime di certificazione di qualità ai sensi della norma UNI EN ISO 9001. Dal 2018 l'intero Sistema di Gestione della Qualità (SGQ), compresa la *"Progettazione ed erogazione di servizi di prevenzione, cura e riabilitazione per persone con dipendenze patologiche anche con comorbidità psichiatrica"*, è stato conformato all'edizione 2015 della norma UNI indicata.

Il Sistema di Gestione della Qualità PARS consente di effettuare un costante monitoraggio dell'erogazione del servizio offerto garantendone la continuità e regolarità per ridurre al minimo i disagi del cliente. All'interno dei servizi sono presenti procedure di lavoro ben definite, che oltre ad identificare i criteri di efficacia e gli strumenti ritenuti più idonei alle varie fasi di erogazione del servizio, identificano gli aspetti che possono essere oggetto di miglioramento. I servizi sono sottoposti a visite ispettive interne da parte dell'ufficio qualità sotto la supervisione del Responsabile Qualità, allo scopo di identificare la qualità e la congruità delle prestazioni erogate nonché la conformità a procedure e protocolli. Annualmente un Ente di Certificazione esterno verifica lo stato di attuazione del SGQ, al fine di confermare o sospendere la certificazione rilasciata.

Il SGQ regola i processi svolti all'interno dei servizi della Pars in modo pianificato, documentato e teso al conseguimento dei seguenti scopi:

- miglioramento costante del livello di affidabilità dei servizi e dell'efficienza dei processi attraverso una gestione più adeguata delle risorse infrastrutturali, informative ed umane;
- massima attenzione alla centralità della persona;
- formazione continua del personale per garantire il necessario livello di competenza.

## STANDARD DI QUALITÀ

Gli standard di qualità relativi al servizio erogato sono definiti sulla base delle aspettative delle principali parti interessate coinvolte negli stessi che si riportano di seguito:

PARTI INTERESSATE	ESIGENZE E ASPETTATIVE
<b>UTENTI/ ENTI INVIANI/ FAMILIARI DEGLI I UTENTI</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Qualità delle prestazioni;</li><li>• Professionalità del personale;</li><li>• Flessibilità;</li><li>• Costante aggiornamento;</li><li>• Innovazione;</li><li>• Comportamento etico;</li><li>• Prezzo e rapporto qualità/prezzo;</li><li>• Solidità e reputazione;</li><li>• Garanzia del servizio;</li><li>• Rapporti di rete con il territorio;</li><li>• Rispetto dei tempi indicati;</li><li>• Rispetto dei requisiti legali e contrattuali;</li></ul>



**PERSONE DELL'ORGANIZZAZIONE**

- Buon ambiente di lavoro (prevenzione, igiene e sicurezza);
- Aggiornamento continuo;
- Sicurezza occupazionale;
- Riconoscimenti, premi e benefit;
- Possibilità di crescita professionale.

Sulla base di tali aspettative sono stati definiti degli indicatori quantitativi di monitoraggio della qualità dei servizi erogati. Per ognuno di essi sono definiti degli standard che consentono di verificare periodicamente il livello di qualità raggiunto. Si riportano di seguito i principali indicatori impiegati:

- N° posti occupati / n° posti totali;
- Continuità nell'invio degli utenti da parte dei Sert nell'anno rispetto all'anno precedente;
- N° di obiettivi raggiunti su n° di obiettivi programmati;
- Numero di interruzioni sul totale ingressi nel periodo iniziale del Programma;
- N° di espulsioni eseguite nell'anno/utenti usciti dalla struttura nell'anno;
- N° di utenti che portano a termine il programma nell'anno sul numero di utenti che devono concludere il percorso nell'anno;
- N° di passaggi di fase conclusi nell'anno / n° di passaggi di fase programmati nell'anno;
- Tempi di attesa medi tra presentazione e richiesta di ingresso e ingresso in struttura.

### **MIGLIORAMENTO CONTINUO**

I processi di miglioramento delle attività sono alla base del Sistema di Gestione della Qualità implementato dalla Cooperativa e trovano continue progressioni nelle azioni di monitoraggio e valutazione effettuate da parte dell'ufficio qualità e da parte della Direzione della Struttura. In particolare, la Direzione della Struttura esegue annualmente un **audit multidisciplinare** per confrontare la pratica corrente con le linee guida basate sulle evidenze, i protocolli e i percorsi di cura/assistenza definiti nell'ambito del protocollo relativo alle buone pratiche regionali e delle raccomandazioni ministeriali di pertinenza e appropriatezza delle prestazioni.

Lo scopo dell'azione è di valutare eventuali modifiche alle procedure e ai protocolli attuati in un'ottica di miglioramento continuo dei servizi. A tal proposito, vengono inoltre somministrati annualmente **questionari** per rilevare la soddisfazione, non solo degli utenti, ma anche dei familiari, degli enti invianti, nonché degli utenti che hanno terminato il percorso presso le strutture della Cooperativa. L'indagine di soddisfazione consente di acquisire informazioni finalizzate al continuo miglioramento della qualità dei servizi, mantenendo l'anonimato dei soggetti.

## RECLAMI

Chiunque ha la possibilità di esprimere osservazioni e di effettuare reclami a seguito di disservizi, disfunzioni, atti o comportamenti che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni. I reclami presentati vengono attentamente esaminati dall'Ufficio Qualità PARS, che adotta di conseguenza i necessari provvedimenti.

Il reclamo deve essere registrato nell'apposito modulo messo a disposizione nella struttura e/o reperibile nel sito [www.pars.it](http://www.pars.it). Questo, una volta compilato, può essere rinviato mediante:

- fax: 0733.434871
- servizio postale: Coop. Soc. PARS Pio Carosi Impresa Sociale ETS, c.da Cigliano 15, 62014, Corridonia (Mc)
- mail: [info@pars.it](mailto:info@pars.it).
- "cassetta reclami" presente all'interno della Struttura e degli Uffici PARS.

I reclami presentati verranno tempestivamente visionati e quelli ritenuti fondati verranno gestiti dall'Ufficio Qualità, congiuntamente al responsabile del servizio al fine di individuare le cause del reclamo, necessarie ad identificare le azioni da porre in essere per l'eliminazione del disservizio/non conformità. L'Ufficio Qualità contatterà il reclamante per comunicargli l'esito della gestione del reclamo.

## PRIVACY

Garantire la privacy è un impegno e un obbligo della cooperativa sociale PARS nei confronti della riservatezza dei dati personali e particolari dei cittadini che si rivolgono alla struttura. Gli utenti vengono informati sul trattamento dei dati personali a norma dell'art. ex artt. 13 e 14 del Regolamento Ue 679/2016. I dati personali potranno essere comunicati esclusivamente a soggetti autorizzati interni, a soggetti nominati responsabili del trattamento operanti nell'ambito medico e/o delle dipendenze patologiche, alla Autorità Giudiziaria e ai Servizi Pubblici. I dati personali non saranno diffusi e saranno conservati, in archivi protetti secondo la normativa vigente, per scopi di tutela legale e finalità previdenziali. Il responsabile della protezione dei dati è il **DPO (Data Protection Officer)** nominato dalla Cooperativa. L'informativa completa ai sensi dell'art. 13 e 14 del GDPR è presente presso le strutture.

## ATTIVITÀ INFORMATIVA

L'attività informativa si manifesta innanzitutto attraverso il consenso informato. L'Ospite ha il diritto di ricevere una corretta informazione da parte della struttura relativamente al trattamento proposto, affinché abbia una consapevole adesione allo stesso e si adempiano gli obblighi

deontologici connessi.

Al momento dell'ingresso, il Medico responsabile ed il terapeuta forniscono all'Ospite e, se presente anche al tutore/amministratore di sostegno, chiara ed esaustiva informazione e descrizione del trattamento sanitario-riabilitativo, dei possibili rischi e delle conseguenze del percorso e/o dell'interruzione dello stesso, al fine di metterlo nella condizione di compiere una scelta consapevole. Il consenso è acquisito mediante la sottoscrizione di un modulo recante la decisione dell'Ospite e dell'eventuale tutore/amministratore di sostegno. Il consenso informato può essere revocato in qualsiasi momento dall'Ospite che decide di interrompere il trattamento.

All'utente viene garantito per tutto il periodo di permanenza in struttura il diritto di informazione rispetto all'andamento del proprio percorso.

## ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SANITARIA

La documentazione sanitaria e socio-assistenziale di ciascun paziente viene conservata presso gli archivi della Cooperativa Pars anche successivamente alle dimissioni del paziente. La copia della documentazione sanitaria e socio-assistenziale può essere richiesta esclusivamente dall'Utente o da un Suo delegato munito di delega scritta, secondo le seguenti modalità:

- direttamente, presso la sede operativa della Cooperativa, sita nel Comune di Corridonia (MC) - 62014 - Contrada Cigliano n. 15, dall'avente diritto o da persona munita di delega scritta. Orario di ricevimento richieste: dal Lunedì al Venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00 escluso festivi;
- attraverso il servizio postale, indirizzando la richiesta alla medesima sede operativa della Cooperativa: Corridonia (MC), Contrada Cigliano n. 15 – 62014;
- inviando un Fax al n. 0733/434871;
- mediante posta elettronica inviando la richiesta all'indirizzo email: "[info@pars.it](mailto:info@pars.it)".

**Non vengono accettate richieste effettuate telefonicamente.** Le copie sono rilasciate entro 15 giorni lavorativi a decorrere dalla richiesta presentata conformemente alle modalità descritte.

## PERSONALE

### NORMATIVA DI RIFERIMENTO

La normativa di riferimento rispetto agli standard di personale che devono essere garantiti presso ciascuna struttura, e a cui la Cooperativa si conforma, è la *DGR Regione Marche 937/2020 c.d. "Manuale di Autorizzazione per le strutture sanitarie e sociosanitarie, Area Specifica Dipendenze Patologiche"* e la precedente *DGR 1437 del 29/10/2018 "Accordo quadro tra la Regione Marche e Enti Accreditati relativo alle prestazioni erogate a persone con dipendenze patologiche"*. Di seguito sono riportate i requisiti per ciascuna tipologia di struttura:

CDT Strutture semiresidenziali Dipendenze patologiche		
CDT1 Strutture semiresidenziali terapeutiche - Centro Diurno Terapeutico		
Definizione generale: centro semiresidenziale diurno terapeutico per l'osservazione, la diagnosi, la definizione di un progetto personalizzato ed il conseguente trattamento, cura e riabilitazione, compresa la prevenzione della recidiva		
N° posti: massimo 12. In caso di strutture attualmente autorizzate per un numero superiore di posti il personale aumenta in proporzione		
FIGURE PROFESSIONALI	UNITÀ EQUIVALENTE (1unità= 36 h)	Tariffa
Responsabile di programma: psicologo o psichiatra, o educatore con almeno 5 anni di esperienza nel settore	2/3	€ 55,00
Medico Psichiatra	1/6	
Psicologo psicoterapeuta	Almeno 1/3	
Educatore/infermiere	Almeno 2	
Altre figure professionali con specifica formazione nel campo delle tossicodipendenze	Almeno 1/3	
<b>Totale</b>	<b>Almeno 3 + 1/2</b>	

## ORGANIGRAMMA

Presso la Cooperativa è presente un organigramma descrittivo dei principali ruoli e delle responsabilità previste all'interno dell'organizzazione a livello direzionale, con indicazione delle figure responsabili. Le principali funzioni attinenti alle strutture in oggetto sono costituite da:

- **Responsabile ingressi e referente per i servizi dipendenze patologiche:** responsabile della programmazione degli ingressi presso le strutture di accoglienza di soggetti con dipendenze patologiche, gestisce la lista di attesa per l'accesso presso le strutture, cura i rapporti con i Servizi invianti, le Autorità Giudiziarie e le Forze dell'Ordine ed è responsabile dei flussi informativi a cui le strutture sono tenute nei confronti di Autorità nazionali e/o regionali.
- **Coordinatore/ supervisore centri terapeutici:** coordina e supervisiona le attività relative al settore delle tossicodipendenze, presiede alle equipe periodiche delle strutture;



- **Supervisore Esterno:** gestisce e presiede gli incontri di supervisione con le equipe operative;
- **Responsabile del sistema gestione della qualità:** ha responsabilità relative alla manutenzione e supervisione del sistema di gestione della qualità;
- **Responsabile HACCP:** ha responsabilità connesse alla supervisione del sistema HACCP;
- **RSPP:** ha responsabilità in materia di sicurezza dei luoghi di lavoro a norma del D.lgs 81/2008.

## FUNZIONIGRAMMA

**1. Responsabile di Struttura** - Individuato dal Presidente della Cooperativa sulla base delle competenze professionali ed esperienze maturate, può essere designato come figura comune ad altre strutture. Al Responsabile di Struttura competono le seguenti funzioni:

- ha responsabilità nella gestione del rischio clinico;
- supervisiona l'attuazione del programma terapeutico affinché sia aderente con le linee guida, l'approccio e le metodologie adottate dalla Cooperativa;
- supervisiona sul rispetto dei requisiti normativi regionali riferiti alla tipologia di struttura assegnata nonché sulle pratiche psico-socio-educative attuate nelle strutture proponendo eventuali modifiche alle procedure e protocolli attuati;
- collabora con l'equipe direzionale per il monitoraggio e l'aggiornamento del protocollo relativo alle buone pratiche regionali e delle raccomandazioni ministeriali di pertinenza e appropriatezza delle prestazioni adottato dalla Cooperativa.

**2. Responsabile di Programma** - Individuato dal Presidente della Cooperativa sulla base delle competenze professionali ed esperienze maturate, può ricoprire anche il ruolo di Responsabile di Struttura. Al Responsabile di Programma competono le seguenti funzioni:

- supervisiona e gestisce il programma terapeutico affinché venga applicato correttamente, affinché la metodologia adottata corrisponda a quella descritta;
- organizza il palinsesto delle attività in Struttura, nonché la turnazione del personale assegnando le relative mansioni (gestione monte ore di sede, predisposizione dei turni di lavoro, gestione ferie e sostituzioni per malattie e infortuni);
- organizza gli accessi in struttura di medici psichiatri, psicologi, infermieri e maestri di laboratorio, tirocinanti, volontari ed altre eventuali figure di supporto;
- supervisiona l'attività degli operatori;
- trasmette le direttive della Direzione agli operatori impiegati nella struttura;
- relaziona al Coordinatore/supervisore dei servizi terapeutici e propone allo stesso eventuali

azioni di miglioramento.

**3. Educatore** - L'educatore svolge le seguenti attività:

- organizza la giornata in Comunità, in coerenza con il palinsesto della Struttura;
- verifica la regolare realizzazione delle attività da parte degli ospiti;
- raccoglie informazioni utili sull'utenza, che comunicherà nei periodici incontri d'équipe;
- conduce i gruppi educativi;
- accompagna l'utenza all'esterno della comunità;
- collabora alla stesura, all'aggiornamento e alla realizzazione del programma terapeutico personalizzato;
- aggiorna, per quanto di competenza, la documentazione degli ospiti nonché provvede alla relativa archiviazione;
- è operatore di riferimento per l'utenza "assegnatagli" dall'équipe.

**4. Psicologo/Psicoterapeuta** - Lo Psicologo psicoterapeuta svolge le seguenti attività:

- effettua colloqui individuali e di gruppo psicoterapici;
- sottopone test psicologici;
- si relaziona con il Responsabile del programma e con il medico psichiatra relativamente all'andamento della relazione con l'ospite seguito.

**5. Medico Psichiatra** - Il medico psichiatra svolge le seguenti attività:

- effettua colloqui individuali e di gruppo;
- sottopone test validati scientificamente;
- prescrive l'eventuale terapia farmacologica per gli ospiti, coordinandosi con i Medici di Medicina Generale ed eventuali medici specialistici dell'utente;
- si relaziona con il Responsabile del programma e con lo psicologo relativamente all'andamento della relazione con l'ospite seguito.

**6. Infermiere attivabile al bisogno** – L'infermiere PARS si occupa della gestione dei farmaci e della preparazione della terapia ed è reperibile in base alle esigenze degli utenti;

**7. Supervisore** - Il supervisore organizza e gestisce le attività di supervisione delle équipe terapeutiche delle diverse strutture.

## INCONTRI IN EQUIPE E MOMENTI DI SUPERVISIONE

Per la Struttura viene elaborata una pianta organica indicante il numero delle figure impegnate nel servizio, il ruolo ricoperto e il titolo di studio nonché il monte ore di servizio. Il personale

dipendente è assunto in base al CCNL delle Cooperative sociali, al quale si aggiungono collaboratori e professionisti esterni. Tutto il personale, sia dipendente che non, è tenuto ad attenersi alle norme e principi deontologici propri della professione svolta nonché al Codice Etico del Modello di organizzazione e controllo adotta dalla Cooperativa Sociale Pars conformemente al D.lgs 231/2001.

Gli interventi vengono condotti da un'equipe multiprofessionale, specificatamente dedicata al trattamento di soggetti con dipendenza patologica. Essa si compone delle seguenti figure professionali: Coordinatore Centri Educativi e terapeutici; Assistente Sociale – Responsabile degli ingressi e della fase di accoglienza; Psicologi-Psicoterapeuti; Psichiatra; Educatori.

L'equipe si riunisce periodicamente per la gestione dei casi, il monitoraggio e la valutazione dello stato di avanzamento del percorso e degli obiettivi raggiunti. Negli **Incontri di équipe** viene esaminata attentamente la situazione di ogni singolo utente. Tutte le figure professionali della Struttura vi partecipano ed apportano il loro contributo, relazionando circa l'andamento dei colloqui individuali, dei gruppi terapeutici e il comportamento nelle generali attività quotidiane; si discute dell'andamento dei programmi terapeutici individuali; si scambiano osservazioni, aggiornamenti, informazioni; si definisce l'organizzazione e la programmazione del servizio, le attività ergoterapiche, incontri con servizi e familiari ecc.

Altro fondamentale momento di verifica è costituito dalla **supervisione** periodica che garantisce, grazie all'osservazione e valutazione oggettiva del professionista, avente esperienza pluriennale nel settore che la presiede (medico- psichiatra), di adeguare e calibrare progressivamente l'intervento sulla base delle problematiche emergenti. Tutti i suddetti momenti di incontro permettono inoltre di intervenire efficacemente all'interno del gruppo di lavoro favorendo l'integrazione di tutte le molteplici professionalità, proteggendo il personale dal rischio di burn-out.

## ORGANIZZAZIONE TURNI DI LAVORO

È garantita la presenza continuativa di personale sociosanitario nell'orario di apertura del Centro (per 6 ore al giorno). La turnazione è infatti organizzata in modo tale da assicurare **continuità nello svolgimento del servizio** e delle attività in programma. Il lavoro di terapeuti e medici psichiatri è organizzata rispettando il monte ore settimanale assegnato da programmazione in base alla normativa vigente. È inoltre prevista l'eventuale presenza di volontari ed operatori borsisti-tirocinanti, in funzione di integrazione e mai in sostituzione del personale assunto.

## CRITERI DI SELEZIONE DEL PERSONALE

La Cooperativa, attraverso il proprio Sistema per la Qualità, adotta modalità operative comprovate e standardizzate per la realizzazione della selezione ed assunzione di nuovo personale, descritte all'interno di apposita procedura.

L'Ufficio Risorse Umane provvede, congiuntamente al Responsabile del servizio, alla selezione di nuove risorse umane, sulla base dei curricula pervenuti, provvedendo successivamente a contattare i candidati e ad effettuare uno o più colloqui conoscitivi. Durante il primo incontro,

vengono valutate le caratteristiche dei candidati, selezionando quelli più idonei sulla base dei seguenti criteri:

- titolo di studio;
- competenze necessarie per l'incarico;
- territorialità;
- esperienze pregresse;
- attitudini;
- altri requisiti specifici relativi alla posizione ricercata.

Per i soggetti selezionati viene previsto un primo periodo di accoglienza, affiancamento e formazione.

### FORMAZIONE ED AGGIORNAMENTO

La Cooperativa PARS è in possesso dell'Accreditamento per l'esercizio delle attività di orientamento e formazione professionale per le macro-tipologie Obbligo formativo, Formazione Superiore e Formazione Continua (DGR 62/01 - DGR 2164/01 e sim), rilasciato dalla Regione Marche con Decreto del Dirigente della P.F. Istruzione, Formazione, Orientamento e Servizi territoriali per la Formazione n. 319 del 24/12/20.

Il personale PARS è adeguatamente formato e competente sia in ambito clinico che educativo, perchè sottoposto ad aggiornamenti continui, con obbligo ECM, ove previsti, e partecipazioni periodiche a convegni e corsi di formazione specifici.

Annualmente il Responsabile della Formazione PARS raccoglie i bisogni formativi del personale ai fini di predisporre un Piano Formativo annuale, funzionale e coerente con le aspettative e le esigenze dei propri lavoratori.



L'attività formativa proposta è sia interna che esterna (erogata da consulenti qualificati con esperienza pluriennale nel settore oggetto di formazione) e può svolgersi sia in presenza che a distanza. Questa si articola in:

- **formazione obbligatoria** - su tematiche specifiche previste da normative vigenti (sicurezza, privacy, primo soccorso, antincendio, haccp ecc.);
- **formazione continua** - per l'assolvimento degli obblighi ECM;
- **formazione on the job** - connessa al periodo di affiancamento/addestramento di nuovo personale;
- **formazione gestionale** - relativa a sistemi e modelli di gestione conformi a

standard/normativa nazionale/internazionale adottati dalla Cooperativa (es: formazione del sistema di gestione della qualità con riferimento alle procedure e istruzioni operative di servizio; formazione relativa al modello 231/2001, ecc...);

- **supervisione** - svolta in sede di équipe/supervisione;
- **formazione al bisogno** - qualora si riscontri un specifico fabbisogno formativo anche mediante partecipazione a corsi, seminari convegni esterni su tematiche specifiche;
- **attività formative per le figure con ruoli di responsabilità;**
- **formazione tecnica** - per le varie figure professionali operanti nella Cooperativa.

Oltre al personale dipendente, la Cooperativa è impegnata nell'erogazione di percorsi di formazione al reinserimento socio lavorativo anche per soggetti che non hanno ancora maturato un'esperienza professionale, mediante la realizzazione di:

- Tirocini formativi;
- Inserimento formativo al lavoro;
- Servizio Civile Universale.

## RETTA GIORNALIERA

Il costo della retta giornaliera è sostenuto dal Servizio Sanitario di residenza dell'Utente sulla base delle tariffe stabilite dalla Regione Marche. L'Utente deve provvedere a versare un fondo cassa, come specificato nel Contratto di Ammissione, finalizzato a sostenere i costi relativi alle spese personali che esulano dal servizio erogato.

Sono, infatti, escluse dalla retta le spese relative a:

- attività formative e sportive non organizzate dalla struttura;
- spese mediche e farmaceutiche non dispensate dal SSN;
- spese personali;
- terapie/prestazioni specialistiche private non dispensate dal SSN;
- trasporti di rientro al domicilio per verifiche.

## POLIZZA ASSICURATIVA

La Cooperativa Sociale PARS ha attivato, oltre alle coperture assicurative previste dalla normativa vigente (INAIL per il personale dipendente, volontari e Utenti impiegati in attività laboratoriali esterne), ulteriori e specifiche polizze assicurative. In particolare, PARS è titolare di:

- polizza assicurativa specifica per l'attività socio-sanitaria esercitata;



- polizza assicurativa "All Risk" contro danni materiali e diretti causati da qualsiasi evento, salvo quelli espressamente esclusi, ai beni immobili, costituiti da fabbricati e mobili costituiti da apparecchiature elettroniche e valori;
- polizza assicurativa "Cyber Risk", per la protezione dalle responsabilità derivanti da violazioni dei dispositivi di sicurezza e da violazione della privacy relativa alla perdita o diffusione non autorizzata di dati di terzi.

## GESTIONE EMERGENZA COVID-19

Per tutto il periodo di emergenza COVID-19 e comunque fino a nuove disposizioni delle Autorità Nazionali e/o locali, si fa presente che all'interno della Struttura sono definite specifiche ed ulteriori norme ed indicazioni da rispettare per la prevenzione e contenimento del contagio COVID-19, al fine di tutelare tutti gli ospiti ed il personale.

Le disposizioni interne PARS relative al Covid 19, sono adottate conformemente ai provvedimenti nazionali e/o locali specifici in materia, mediante protocolli e procedure specifiche e potrebbero pertanto subire variazioni coerentemente all'evoluzione della normativa e/o linee guide, delle conoscenze, nonché delle stesse capacità organizzative della Cooperativa.

Tali disposizioni riguardano a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- modalità di accesso e permanenza di nuovi utenti;
- modalità di accesso alle strutture di visitatori/familiari;
- modalità di accesso di personale lavoratore;
- accesso alle strutture da parte di fornitori, manutentori e altri soggetti esterni;
- riorganizzazione delle attività socio-educative e riabilitative;
- permanenza degli utenti, visitatori/familiari, personale lavoratore, fornitori, manutentori e altri soggetti esterni all'interno delle Strutture;
- screening relativo al COVID-19 di operatori e utenti e monitoraggio condizioni di salute;
- gestione di eventuali casi COVID-19 all'interno delle strutture.

Chiunque acceda in struttura verrà adeguatamente informato sulle misure cui attenersi per la sicurezza personale e collettiva. Si sottolinea infine che, per tutelare il personale e tutti gli ospiti della struttura, la Cooperativa Sociale PARS si riserva la facoltà di limitare, conformemente alle disposizioni nazionali e/o locali vigenti, gli accessi di soggetti esterni.

## **CONTATTI**

### **COOPERATIVA SOCIALE PARS "PIO CAROSI" IMPRESA SOCIALE ETS**

Via G. Carducci, 107/B – 62012 Civitanova Marche (MC)

Tel. 0733/434861 - Fax 0733/434871

c.f. 93011660433 – P. Iva 01191980430

EMAIL: [info@pars.it](mailto:info@pars.it)

PEC: [nicoletta.capriotti@pec.pars.it](mailto:nicoletta.capriotti@pec.pars.it)

WEB SITE: [www.pars.it](http://www.pars.it)

FACEBOOK: <https://www.facebook.com/pars.piocarosi>

### **CENTRO DIURNO TERAPEUTICO PER TOSSICODIPENDENTI "LE QUERCE"**

C.da Mornano n. 26, Comune di Civitanova Marche (MC)

Tel. 0733/434871

E-mail: [pars.lequerce@gmail.com](mailto:pars.lequerce@gmail.com)