

	<p align="center"><b>CARTA DEI SERVIZI</b></p>	<p align="center"><b>Percorso Residenziale Pedagogico Riabilitativo "Insieme Il Pozzino"</b></p>	
--	--	--	--

### Scopo e Campo applicazione

Il presente documento costituisce la Carta dei Servizi del Percorso Residenziale Pedagogico Riabilitativo "Insieme Il Pozzino" gestito dalla Società Cooperativa sociale Centro Animazione Triccheballacche (CAT) di Firenze. La Carta dei Servizi è un documento informativo che illustra in maniera esaustiva le caratteristiche del Percorso. L'importanza di tale informativa risiede nella garanzia di trasparenza rispetto alla proposta e alla fruibilità dello stesso.

La Carta dei Servizi esprime l'impegno della Cooperativa C.A.T. a rispettare gli standard di qualità in ottica di miglioramento continuo. Costituisce un'assunzione di responsabilità rispetto alle funzioni e ai ruoli svolti nel settore dei servizi alla persona.

La Carta dei Servizi si pone i seguenti obiettivi:

- Informare sui servizi offerti;
- Evidenziare il valore della professionalità necessaria per l'erogazione dei servizi;
- Evidenziare l'importanza della valutazione di efficacia dei servizi e il grado di soddisfazione di chi ne usufruisce.

### Le norme di riferimento:

- DPCM 19/05/95 Schema generale di riferimento della "Carta dei servizi pubblici sanitari";
- Legge n. 24, 8 marzo 2017: Disposizioni in materia di sicurezza delle cure e della persona assistita, nonché in materia di responsabilità professionale degli esercenti le professioni sanitarie;
- Decreto Ministero della Salute 19 dicembre 2022: Valutazione in termini di qualità, sicurezza ed appropriatezza delle attività erogate per l'accreditamento e per gli accordi contrattuali con le strutture sanitarie;
- Legge Regione Toscana n. 51/2009: Norme in materia di qualità e sicurezza delle strutture sanitarie: procedure e requisiti autorizzativi di esercizio e sistemi di accreditamento;
- Regolamento Regione Toscana DPGR n. 79R 2016: Norme in materia di qualità e sicurezza delle strutture sanitarie: procedure e requisiti autorizzativi di esercizio e sistemi di accreditamento;
- Decreto Regione Toscana n.2044 del 24-02-2017 e suoi allegati: Accreditamento Sanitario Linee guida per l'attestazione dei processi aziendali;
- Delibera Regione Toscana n.108 del 14-02-2017 e suo allegato: Legge regionale n. 51/2009: individuazione dei processi ed approvazione dei requisiti di processo per l'accreditamento istituzionale;
- Delibera Regione Toscana n.110 del 14-02-2017 e suo allegato: Legge regionale n. 51/2009: individuazione dei processi riabilitazione, salute mentale, dipendenze e ambulatoriale ed approvazione dei requisiti di processo per l'accreditamento istituzionale;
- Regolamento Regione Toscana DPGR n. 90/R 16 settembre 2020: Autorizzazione e accreditamento delle strutture sanitarie. Modifiche al regolamento di attuazione della legge regionale 5 agosto 2009, n. 51;
- Decreto Regione Toscana n.15357 del 22-09-2020 e suoi allegati: L.R. n. 51/2009: approvazione della modulistica per l'attestazione dei requisiti di esercizio delle strutture sanitarie pubbliche ed equiparate, dei modelli di richiesta e rinnovo accreditamento istituzionale, dei modelli di attestazione dei requisiti di processo, del modello di dichiarazione del mantenimento requisiti accreditamento e delle liste di autovalutazione;
- Decreto Regione Toscana n.15095 del 22-09-2020 e suoi allegati: DPGR 16 settembre 2020 n. 90/R: approvazione modulistica per la richiesta di autorizzazione, la dichiarazione attestante il mantenimento dei requisiti nonché la dichiarazione attestante il possesso dei requisiti bivalenti. Approvazione liste di autovalutazione per le strutture sanitarie;
- Delibera Regione Toscana n.1150 del 09-10-2023 e suoi allegati: "Recepimento disposizioni DM Ministero della Salute del 19 dicembre 2022 - Gazzetta Ufficiale n. 305 del 31/12/2022 - prime linee di indirizzo applicative alle strutture sanitarie, pubbliche e private".

### L'Ente gestore

#### **Natura giuridica:**

Società Cooperativa sociale ad oggetto misto (A+B)

Via Slataper 2 50134 Firenze [www.coopcat.it](http://www.coopcat.it)

	<p style="text-align: center;"><b>CARTA DEI SERVIZI</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>Percorso Residenziale Pedagogico Riabilitativo "Insieme Il Pozzino"</b></p>	
---	---	---	---

### **La Storia:**

La Società Cooperativa sociale Centro Animazione Triccheballacche (CAT) è un'organizzazione del Terzo Settore costituitasi nel 1985, che promuove una cultura del lavoro sociale nella quale la funzione operativa e professionale diventa anche partecipazione alle questioni di "etica pubblica". CAT Cooperativa Sociale lavora nell'ambito delle dipendenze fin dal 1986 con la gestione del Centro Diurno "Il Cannocchiale", servizio che prosegue ancora oggi. Ed è proprio in questo ambito che comincia a costruire una propria metodologia operativa centrata sull'innovazione, la sperimentazione di nuove pratiche basate sull'assenza del giudizio, sulla centralità della persona, sull'ascolto, oltre che alla competenza professionale in ambito sociosanitario. La CAT Cooperativa Sociale a seguito della fusione con l'Associazione Insieme, avvenuta nel 2018, rafforza il proprio know-how in questo settore. L'esperienza dell'Associazione Insieme nel campo delle Dipendenze nasce e si sviluppa dal 1982 con l'apertura di una struttura residenziale a San Martino nel comune di Vicchio del Mugello, una comunità di accoglienza rivolta a giovani con problemi di dipendenza da sostanze. Successivamente, nel 1985, si dà vita, nel Comune di Borgo San Lorenzo, ad un appartamento per il reinserimento e un laboratorio di falegnameria "Il Brutto Anatroccolo" e poi ancora, nel 1990, una struttura di accoglienza per la disintossicazione "Il Mulino" a Figliano nel Comune di Borgo San Lorenzo e, nel 1992, una seconda comunità "Poggiovalle" nel comune di Barberino del Mugello. Nel 1994 viene avviato il "Bus in Piazza" un progetto di prevenzione rivolto ai giovani e, nel 1995, viene aperto un Centro diurno a bassa soglia "Porte Aperte" un progetto nell'ambito della Riduzione del Danno. Per più di trent'anni l'Associazione Insieme è intervenuta e si è sviluppata intorno alla tema delle dipendenze, dalla prevenzione alla Riduzione del Danno, dal trattamento al reinserimento lavorativo e su queste temi è stata promotrice della nascita di due cooperative, una di tipo B (Coop. Odissea) e una di tipo A (Coop. Melampo).

In questi anni la Cooperativa C.A.T. ha cercato di attivare servizi e progetti insieme ai SerD che partissero dalle nuove domande dell'utenza e che fossero in sintonia con le linee di indirizzo e gli obiettivi della Regione Toscana.

In questa direzione gli obiettivi di programmazione hanno delineato un sistema dei servizi capace di offrire interventi a più livelli, a seconda dei bisogni: interventi di prevenzione, di riduzione del danno, di educativa territoriale, di reinserimento (inclusione) sociale, abitativo e lavorativo, accanto a strutture residenziali di trattamento accessibili ai diversi target di utenti.

I nostri operatori hanno un importante, difficile ma anche appassionante lavoro da svolgere: un lavoro sulle idee, per le idee, con le idee, per elaborare strategie, interventi in grado di intercettare i bisogni di un fenomeno in continuo mutamento.

### **Mission**

C.A.T. Cooperativa Sociale è un'organizzazione del Terzo Settore, che promuove una cultura del lavoro sociale nella quale la funzione operativa e professionale diventa anche partecipazione alle questioni di "etica pubblica".

### **La Mission dell'Area Dipendenze di C.A.T. Cooperativa Sociale si può così declinare:**

- **ridurre i processi di esclusione ed emarginazione sociale**, non considerando i propri interventi come servizi settoriali per i singoli problemi (es. dipendenze). L'impegno è rivolto alla promozione dell'agio e alla valorizzazione delle risorse individuali e collettive, favorendo percorsi di inclusione attraverso la condivisione delle esperienze, utilizzando la relazione e la comunicazione come strumenti privilegiati finalizzati alla rielaborazione dei vissuti. Fare proposte inclusive significa evitare di costruire spazi separati dal contesto, ma valorizzare la Comunità Locale come luogo dove trovano collocazione le risorse e le risposte ai bisogni delle persone.
- **tutelare il diritto di cittadinanza**, promuovendo la libertà di scelta e il rispetto della persona, della sua storia e del suo evolversi, impostando l'opera educativa sul dialogo, la partecipazione, la reciproca correzione, la giusta tolleranza. Non è la regola-trasgressione-sanzione che può essere posta alla base dell'intervento, quanto invece il costante richiamo alla responsabilità nei confronti di se stesso, del gruppo, della famiglia e della Società. Si afferma il valore del pluralismo, rispettando motivazioni e scelte diverse, rifiutando la coazione e forme di condizionamento della volontà del singolo individuo. Ciò significa non imporre il proprio modo di pensare, riconoscere la libertà di coscienza, non operare discriminazioni su presupposti politici, ideologici e confessionali.
- **partecipare alla vita sociale, politica e culturale del territorio**, senza accettare deleghe e supplenze da parte delle Istituzioni ma collocando il proprio impegno, pur con la propria originalità ed autonomia, all'interno della Rete Sociale Territoriale. L'azione della C.A.T. Cooperativa Sociale è mirata ad attivare dinamiche di empowerment della Comunità Locale, promuovere la cultura della tolleranza, della solidarietà e del "farsi carico". In quest'ottica la C.A.T. Cooperativa Sociale non si percepisce solo come Ente erogatore di un servizio riparatorio, ma come soggetto attivo che interagisce con la Società civile per promuovere percorsi di partecipazione ed inclusione sociale.
- **lotta allo stigma**, Le azioni progettuali che CAT Cooperativa Sociale realizza nell'ambito del fenomeno delle Dipendenze si scontrano in primo luogo con le normative che regolano il consumo degli stupefacenti nel nostro Paese e con i modelli interpretativi dominanti che

	<p style="text-align: center;"><b>CARTA DEI SERVIZI</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>Percorso Residenziale Pedagogico Riabilitativo "Insieme Il Pozzino"</b></p>	
---	---	---	---

vanno dalla devianza alla malattia. Tali approcci hanno determinato una forte stigmatizzazione e pregiudizi nei confronti di questa popolazione. Modificare la rappresentazione sociale del consumatore di sostanze e quindi, la lotta allo stigma, è un obiettivo di lavoro imprescindibile e di grande valore sul piano del riconoscimento dei diritti delle persone.

Ed è proprio da queste premesse che si sviluppa la proposta riabilitativa di C.A.T. Cooperativa Sociale: **accogliere, non giudicare ed accompagnare la persona** dalla dipendenza all'autonomia, dall'assistenza alla partecipazione responsabile, dalla solitudine alla comunità, dall'isolamento all'inserimento, cittadino a pieno titolo in una comunità continuamente in divenire.

### Vision

La vision di C.A.T. Cooperativa Sociale recepisce e fa propri i principi e valori che l'hanno ispirata. La C.A.T. si propone di essere un soggetto dialettico per la promozione di un'efficace politica sociale, ascoltando le richieste di legalità, di giustizia e di cittadinanza attiva che provengono da fasce deboli e marginali, o da chi come i giovani, rappresenta una risorsa spesso non adeguatamente valorizzata. La C.A.T. intende essere un interlocutore per le Istituzioni, Imprese e il territorio per realizzare insieme progetti di accoglienza, socio-educativi, sanitari e di inserimento lavorativo che promuovano responsabilità e cittadinanza attiva in un'ottica di inclusione sociale.

### La Rete

#### **Istituzionale:**

Dipartimento Politiche Antidroga presso il Consiglio dei Ministri; Centro Nazionale Ricerche (CNR).

Regione Toscana: Assessorato Diritto alla salute e sanità; Assessorato Politiche sociali; III<sup>a</sup> Commissione Sanità e Politiche sociali e del Terzo Settore, Ufficio Regionale Dipendenze, Agenzia Regionale Sanità (ARS).

Dipartimento Dipendenze ASL Centro Toscana, ASL Nord Ovest Toscana, ASL Sud Est Toscana; Centro Alcolologico (AOU Careggi);

U.O. Malattie Infettive (AOU Careggi e ASL Centro Toscana);

Società della Salute Mugello e Firenze;

Comuni: Borgo San Lorenzo, Barberino Mugello e Vicchio.

Unione Comuni Mugello (Assessore Agricoltura e Patrimonio Forestale);

Agenzie per l'Impiego;

Ufficio interdistrettuale Esecuzione Penale Esterna (UIEPE);

**Collaborazioni con Enti Pubblici e del terzo settore del territorio:** SerD territoriali; Servizi Sociali Comuni; Medici Medicina Generale, Agenzie Formative; Cooperazione B (Odissea, Archimede, Ulisse, ...) Realtà produttive; Circoli ricreativi; Associazioni culturali, sportive e di volontariato del territorio; Università di Firenze; Scuole Secondarie; CPIA (Centri Provinciali Istruzione Adulti); Caritas; LILA, ARCIGAY; Albergo Popolare. Il Percorso Residenziale Pedagogico Riabilitativo "Insieme Il Pozzino" può inoltre contare su tutta una rete di relazioni che C.A.T. Cooperativa Sociale sviluppa a livello locale, regionale e nazionale, attraverso collaborazioni dirette, partenariati in attività progettuali sviluppatesi negli anni, partecipazione a tavoli di lavoro tematici, presenza (in qualità di ruoli ricoperti) negli organi amministrativi di alcune organizzazioni:

- Legacoop
- Consorzio Metropoli s.c.s./consorziometropoli.org (membro del Consiglio Direttivo);
- Consorzio Pegaso Network/pegasonet.net (membro del Consiglio Direttivo);
- C.N.C.A (Coordinamento Nazionale Comunità Accoglienza)/CNCA.it;
- C.N.C.A Toscana (Membro del Consiglio Direttivo);
- C.E.A.R.T. (Coordinamento Enti Accreditati Regione Toscana);
- Forum Droghe APS/Fuoriluogo.it (membro del Consiglio Direttivo);
- ITARDD APS (Rete Italiana Riduzione Danno) (membro del Consiglio Direttivo);
- Coordinamento Toscano Marginalità (CTM) (membro del Consiglio Direttivo);
- Fast Track Cities Firenze (Coordinamento Fiorentino HIV);
- Rete Europea Correlation/European Harm Reduction Network/correlation-net.org;
- Comitato Tecnico Sanitario Ministero Salute Sezione M HIV/AIDS (membro della sezione M);
- Commissione Regione Toscana HIV/AIDS (membro della Commissione).

	<p style="text-align: center;"><b>CARTA DEI SERVIZI</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>Percorso Residenziale Pedagogico Riabilitativo "Insieme Il Pozzino"</b></p>	
---	---	---	---

### L'identità del Servizio:

Il progetto educativo, a cui la C.A.T. Cooperativa Sociale si ispira, è quello condiviso dalle Comunità aderenti al C.N.C.A., i cui principi si possono riassumere nei seguenti punti chiave:

➤ **Centralità della persona**

L'attenzione è rivolta alla persona nella sua globalità, con le sue storie, i suoi contesti e le sue prospettive senza proporre percorsi e metodologie precostituiti, nella consapevolezza che non è mai il singolo intervento a cambiare una persona, ma è sempre un insieme di relazioni che ne permette l'evoluzione.

Il rispetto della persona, della sua storia e del suo evolversi, da una parte non impedisce il riferimento a valori, regole di relazione indispensabili per ogni forma di convivenza e di aiuto e dall'altra guida forme di intervento flessibili, rispettose e umane.

➤ **Interventi non settoriali**

La CAT Coop. Sociale non considera il proprio intervento come un servizio settoriale per i singoli problemi, ad esempio la tossicodipendenza: l'impegno è rivolto al superamento delle diverse forme di disagio e di marginalità. Ciò significa tener conto della specificità dei problemi, ma insieme essere consapevoli che le forme in cui quel disagio si manifesta non sono date una volta per tutte. Inoltre vuol dire accogliere la storia e la vita di una persona più che il suo problema.

➤ **Libertà di scelta**

Si afferma e si garantisce: il rispetto della volontarietà dell'accesso e della permanenza nel programma riabilitativo; il rifiuto di metodi coercitivi sulle volontà degli individui, accettando i rischi delle libertà personali, preferendo impostare l'opera educativa sul dialogo, la partecipazione, la reciproca correzione, la giusta tolleranza. Ogni forma di coazione alla volontà dell'individuo, assunta a metodo di intervento, non serve alla maturazione di scelte autonome, non fa che accentuare le difficoltà di comunicazione e di relazione creando i presupposti per un'ulteriore emarginazione.

➤ **Relazione**

Come strumento concreto si privilegia la dinamica delle relazioni interpersonali che evolvono nell'esperienza di ogni giorno, accettando appieno la dimensione della quotidianità, della ordinarità ancorando l'esperienza al contesto socio-culturale ed alla storia del territorio.

➤ **Pluralismo**

Si afferma il valore del pluralismo, e della laicità rispettando motivazioni e scelte diverse. Ciò significa non imporre il proprio modo di pensare, riconoscere la libertà di coscienza, non operare discriminazioni su presupposti ideologici e confessionali.

➤ **Inclusione**

Fare proposte "inclusive" significa conoscere ed interpretare la storia e la cultura della gente e del territorio, per individuarne i limiti, ma anche per riscoprire valori e significati presenti nel patrimonio collettivo. Ciò significa accettare che ogni persona abbia un suo spazio di crescita, rielaborare continuamente l'esperienza non lavorare in spazi chiusi e separati dal contesto sociale.

➤ **Integrazione**

La CAT Coop. Sociale non accetta le deleghe da parte delle Istituzioni ma colloca il proprio impegno, pur con la propria originalità ed autonomia, all'interno della rete dei Servizi del territorio.

➤ **Rete**

Il lavoro di rete: il collegamento con Enti, Associazioni, Aziende, gruppi e singoli impegnati in ogni campo, che abbiano una qualche attinenza o possano fornire opportunità di supporto, è ritenuto fondamentale per favorire e consolidare il radicamento sul territorio. Il territorio con i suoi problemi e le sue risorse rappresenta un punto di riferimento obbligato con cui interagire per favorire politiche e pratiche inclusive.

### Descrizione del Percorso Residenziale Pedagogico Riabilitativo "Insieme Il Pozzino"

Il Percorso Residenziale Pedagogico Riabilitativo "Insieme Il Pozzino" è un programma rivolto a persone con disturbo da uso di sostanze (alcol incluso) e quadri diagnostici di media intensità; utilizza metodologie di tipo pedagogico rivolte ad utenti stabilizzati con adeguate capacità cognitive comportamentali e di regolazione emotive.

Il percorso rappresenta una fase di consolidamento e verifica degli obiettivi/autonomie raggiunti nelle fasi precedenti del proprio Progetto di Trattamento Individuale (PTI). Una fase di passaggio, in una logica di continuità della cura, fra il percorso riabilitativo in struttura residenziale (Comunità) ed il rientro sul territorio attraverso un graduale e progressivo passaggio, tra il sistema di cura residenziale ed il sistema di cura della comunità territoriale. La persona viene sostenuta e accompagnata in un Percorso finalizzato allo sviluppo, consolidamento e verifica di competenze, abilità e risorse utili al proprio ritorno sul territorio e al raggiungimento di un'autonomia possibile.

La tipologia di offerta è caratterizzata dall'attuazione di programmi a media intensità riabilitativa che richiedono una presenza garantita di personale per 12 ore giornaliere per 7 giorni per un periodo massimo di 30 mesi.

	<p align="center"><b>CARTA DEI SERVIZI</b></p>	<p align="center"><b>Percorso Residenziale Pedagogico Riabilitativo "Insieme Il Pozzino"</b></p>	
---	--	--	---

Il Percorso Residenziale Pedagogico Riabilitativo "Insieme Il Pozzino" è in possesso dell'Accreditamento Istituzionale ed è autorizzata all'esercizio, per una capacità ricettiva fino ad un massimo di otto posti residenziali, per il processo dipendenze patologiche erogato in strutture terapeutiche per persone con disturbi da uso di sostanze e da gioco d'azzardo.

#### **Descrizione della Struttura**

La struttura, in comodato gratuito da parte del Terz'ordine Francescano, è situata nel centro urbano del Comune di Borgo San Lorenzo (FI). La casa è su tre piani

- Piano terra con uffici amministrativi, bagno e saletta ristoro;
- Primo piano con ufficio operatori, sala tv, stanza docce e lavanderia, una camera da letto (4 posti letto) e due bagni;
- Secondo piano con cucina, sala da pranzo, medicheria, 3 camere da letto (4 posti letto) e due bagni.

#### **Attrezzature In Dotazione**

La struttura è dotata del dispositivo medico DAE (Defibrillatore Automatico Esterno) e di un automezzo per il trasporto degli utenti durante il Percorso.

#### **Collocazione e Raggiungibilità**

Il Percorso Residenziale Pedagogico Riabilitativo "Insieme Il Pozzino" è situato in Via del Pozzino, 12 50032 Borgo San Lorenzo (Fi).

La struttura si può raggiungere: **Automobile:** dall'autostrada A1, uscita Barberino del Mugello e proseguire per Borgo San Lorenzo; oppure da Firenze percorrendo la via Faentina e/o Via Bolognese in direzione Borgo San Lorenzo.

**Treno:** Dalla stazione Santa Maria Novella Firenze treno per Borgo San Lorenzo (via Pontassieve) scendere alla stazione di Borgo San Lorenzo (FI). Il Percorso si farà carico dello spostamento dalla stazione di Borgo San Lorenzo alla struttura con l'automezzo in dotazione.

#### **A chi si rivolge:**

I destinatari sono persone maggiorenni italiane e straniere di ambo i sessi con problemi legati alla dipendenza da sostanze illegali e legali anche in trattamento farmacologico sostitutivo e/o con misure alternative al carcere.

#### **Tempi di Permanenza:**

Il periodo di permanenza, di norma, non supera i 30 mesi. Tale periodo può essere ridefinito sulla base del PTI (Progetto Terapeutico Individuale) concordato con il Ser.D di provenienza, gli operatori del Servizio e l'utente e la sua famiglia se presente.

#### **Finalità/Obiettivi del Percorso:**

- Compliance al trattamento (sia farmacologico che pedagogico riabilitativo);
- Capacità di prendersi cura di sé e del proprio contesto;
- Capacità gestione del quotidiano (ivi compreso la gestione di pratiche burocratiche);
- Capacità gestione delle proprie risorse economiche;
- Capacità di esprimere e gestire le proprie emozioni;
- Capacità di socializzazione;
- Ripresa e consolidamento della rete relazionale ed affettiva;
- Acquisizione e/o sviluppo di competenze professionali/lavorative;
- Verifica di competenze, limiti e possibilità in un contesto esterno alla Struttura (attività formative, I.S.T., uscite ricreative/culturali...).

Obiettivi specifici individuali verranno definiti nel PTI (Progetto Terapeutico Individuale).

#### **Metodologia:**

La metodologia, come già descritto nei principi identitari, si ispira alla centralità della persona nella sua globalità, con le sue potenzialità, la sua storia, i suoi contesti e le sue prospettive. Il rispetto della persona, da una parte non impedisce il riferimento a valori e a regole di relazione, indispensabili per ogni forma di convivenza e di aiuto, dall'altra determina forme di intervento flessibili e rispettose.

Credere nell'unicità delle esperienze personali significa che non esiste una metodologia valida comunque per tutti e che occorre adattare il metodo agli individui, alla loro storia. L'azione educativa si imposta sul confronto quotidiano privilegiando la dinamica delle relazioni interpersonali. Il rifiuto di metodi coercitivi, e la conseguente accettazione dei rischi che le libertà personali comportano, determina un intervento impostato sul dialogo.

La persona che accede ai servizi non è soltanto un soggetto in difficoltà o con poche risorse, ma un potenziale esperto e collaboratore, per il quale il significato dell'esperienza vissuta può trasformarsi da difficoltà o fallimento in riscoperta del proprio valore e delle proprie risorse.

	<p align="center"><b>CARTA DEI SERVIZI</b></p>	<p align="center"><b>Percorso Residenziale Pedagogico Riabilitativo "Insieme Il Pozzino"</b></p>	
---	--	--	---

L'accoglienza, la solidarietà, la partecipazione, la non violenza, il rispetto delle differenze, il pluralismo sono i valori su cui si basa la convivenza nel Percorso. Il pluralismo, presuppone il rispetto di motivazioni e scelte diverse; ciò significa non imporre il proprio modo di pensare, riconoscere la libertà di scelta, non operare discriminazioni su presupposti ideologici, confessionali e razziali.

Come già esplicitato si rifiuta la delega da parte delle Istituzioni, ma si intende collocare il proprio impegno, con la propria originalità ed autonomia, all'interno della rete dei Servizi del territorio.

L'intervento degli operatori è incentrato sul lavoro di équipe, sull'integrazione con gli operatori del Servizio Pubblico e sul lavoro di Rete.

Il lavoro di rete rappresenta nell'esperienza dei nostri servizi un modo di pensare e di fare lavoro sociale attraverso nuove relazioni sociali tra i diversi attori presenti sul territorio. Un percorso culturale teso a modificare e a rendere più elastiche le rappresentazioni sociali, presenti nella rete e nel territorio, rispetto alle persone e ai fenomeni.

### Strumenti:

**Accoglienza:** L'accoglienza è il primo e fondamentale approccio con la persona in difficoltà. Sentirsi accolto significa essere riconosciuto e sentire di essere in un luogo in cui sono in vigore codici affettivi e relazionali di attenzione verso l'altro. Accoglienza è, prima di tutto, ascolto che assume valenze differenti nei diversi momenti del percorso individuale della persona.

**Relazione:** La relazione è strumento fondamentale del Percorso, permette all'operatore di entrare in empatia con l'utente, sostenendolo nel mettersi in gioco con le proprie risorse ed i propri limiti.

La relazione è strumento anche all'interno del gruppo dei pari: permette alle persone di entrare in contatto e conoscersi, offre la possibilità di sperimentarsi in un rapporto in cui sia possibile stare insieme con pari dignità, ascolto e gratuità nella diversità e specificità di ciascuno.

**Gruppo:** Il gruppo è l'elemento fondante della vita in una struttura residenziale pur mantenendo un'attenzione alla dimensione individuale. In gruppo si condivide la stessa casa e si opera affinché tutti ne possano usufruire in modo equo ed alla pari. Il gruppo permette di sperimentare legami di appartenenza e di identificazione positiva: si impara a dire ciò che si pensa, ad esprimere le proprie emozioni e a stare all'interno di un conflitto. Nell'esperienza di gruppo si sperimentano valori come il rispetto e la tolleranza delle differenze, la solidarietà, la vicinanza e la fiducia reciproca.

**Quotidiano:** La cura di sé, la gestione della casa nel suo interno ed esterno, le attività culturali e ricreative, la gestione del tempo libero sono mezzi per raggiungere obiettivi di responsabilizzazione, valorizzazione delle proprie potenzialità.

**Educazione alla salute:** Attraverso incontri di gruppo e incontri individuali si cerca rendere consapevoli le persone delle conseguenze che determinati comportamenti hanno sulle loro e altrui vite, favorendo lo scambio di informazioni sui rischi esistenti e le strategie per affrontarli attraverso incontri di educazione alla salute, informativa sui rischi connessi all'uso delle sostanze, sui comportamenti sessuali e malattie sessualmente trasmissibili

**Confronto con il senso del limite:** La permanenza all'interno del Percorso Residenziale di Accoglienza rappresenta, con le sue regole di convivenza, una costante esperienza di confronto con il limite e con la norma, dimensioni spesso fragili nelle persone con vissuti di dipendenza. La richiesta quindi, non è l'adattamento alla norma, ma, bensì, la graduale ricerca di un significato che possa promuovere un atteggiamento responsabile. Non è la regola-sanzione che può essere posta alla base della relazione, quanto invece il costante richiamo alle responsabilità nei confronti di se stessi e degli altri.

**Gestione della crisi:** La crisi è parte imprescindibile del percorso. La crisi apre all'opportunità di riconoscersi, attraverso la relazione, il sostegno, l'aiuto degli operatori del Servizio e del gruppo, fragilità e segnali di situazioni a rischio per costruire strategie di difesa e protezione da sperimentare gradualmente in un ambiente protetto.

**Il lavoro di Rete:** E' ritenuto fondamentale il collegamento con Enti, Associazioni, Aziende, gruppi e singoli impegnati in ogni campo, che abbiano una qualche attinenza con le finalità del Servizio al fine di fornire opportunità e aperture verso nuovi interessi.

### Prestazioni Offerte

All'interno del **Percorso Residenziale Pedagogico Riabilitativo "Insieme Il Pozzino"** vengono erogate le seguenti prestazioni:

#### **Ambito Sanitario:**

Il Percorso si avvale dei seguenti servizi sanitari presenti nel territorio per prestazioni sanitarie a favore degli utenti, qualora richieste dal medico di base o dal medico del SerD:

- U.O. Malattie Infettive (AOU Careggi – Ospedale di Prato – Ospedale Santa Maria Annunziata – Ambulatorio Nuovo Centro Polivalente Borgo San Lorenzo ASL Centro Toscana);
- Nuovo Ospedale del Mugello e Pronto Soccorso;
- Nuovo Centro Polivalente Borgo San Lorenzo ASL Centro Toscana;
- Salute Mentale Adulti - Nuovo Centro Polivalente Borgo San Lorenzo ASL Centro Toscana
- Guardia Medica - Servizio di Continuità Assistenziale.

	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	<b>Percorso Residenziale Pedagogico Riabilitativo "Insieme Il Pozzino"</b>	
---	--------------------------	--	---

#### **Prestazioni ambito sanitario offerte dal Percorso:**

- Espletamento pratiche per elezione del domicilio sanitario, attribuzione del Medico di Medicina Generale (MMG), ed eventuale rilascio esenzione ticket;
- Monitoraggio trattamento farmacologico sostitutivo e non;
- Visite periodiche dal MMG
- Definizione della situazione sanitaria generale in raccordo con il MMG e il SerD
- Avvio e/o accompagnamento/monitoraggio a trattamenti specialistici se concordati con il servizio inviante e formalizzati nel progetto individualizzato;
- Approvvigionamento, controllo scadenza, e monitoraggio assunzione farmaci prescritti dal MMG e dal Ser.D.

#### **Ambito Educativo:**

- Accoglienza;
- Sottoscrizione da parte dell'utente del "Regolamento del Servizio" e del "Consenso informato";
- Definizione Progetto Terapeutico Individuale (PTI) condiviso con gli operatori del Ser.D di provenienza l'utente e la sua famiglia se presente;
- Colloqui individuali;
- Riunioni di gruppo;
- Interventi di informazione ed educazione alla salute;
- Supporto educativo nella gestione delle attività giornaliere (pulizia locali, preparazione pasti, lavanderia, manutenzione casa);
- Attività culturali (educazione alla lettura, incontri a tema, visite guidate etc...);
- Orientamento al lavoro e bilancio delle competenze in collaborazione con Agenzie preposte;
- Attività di monitoraggio e verifica degli Inserimenti Socio-Terapeutici presso aziende del territorio;
- Orientamento e sostegno alle famiglie;
- Tutoraggio nella gestione delle risorse economiche;
- Incontri periodici con gli operatori del Ser.D. finalizzati al monitoraggio, verifica e eventuale riformulazione del PTI;
- Gestione rapporti con avvocati, operatori U.E.P.E. (Ufficio Esecuzione Penale Esterna), Magistratura di Sorveglianza, Forze dell'Ordine ed eventuale stesura di relazioni richieste dagli organi competenti;
- Collegamento programmatico con i Servizi sociosanitari del territorio.

#### **Ambito Sociale:**

- Supporto, consulenza e accompagnamento per l'espletamento di pratiche burocratiche;
- Accompagnamento alle pratiche di riconoscimento di invalidità e/o stato di handicap (L.104);
- Accompagnamento allo svolgimento nelle pratiche per la riacquisizione o conseguimento della patente;
- Accompagnamento dell'utente ad appuntamenti esterni alla struttura (Servizi sociosanitari, legali, familiari, etc.);
- Supporto nella ricerca di un lavoro: inserzioni e contatti con aziende e cooperative, iscrizione presso il Centro per l'impiego e presso le agenzie interinali;
- Supporto nella ricerca di una abitazione: inserzioni, contatti con Agenzie, rapporti con i proprietari, etc.

#### **Prestazioni Alberghiere**

Il Percorso Residenziale Pedagogico Riabilitativo "Insieme Il Pozzino" fornisce vitto e alloggio agli ospiti. L'attività di ristorazione, che ha modalità di tipo familiare per quanto riguarda l'approvvigionamento degli alimenti e la preparazione dei pasti, ha una valenza educativa sia per quanto riguarda una corretta alimentazione che il rispetto delle norme igieniche. Il Percorso Residenziale di Accoglienza "Insieme San Martino" ha un'Istruzione Operativa e un Manuale di Buone Prassi che regolano l'attività di ristorazione e si propongono di fornire tutte le indicazioni sulle procedure di gestione, preparazione e conservazione degli alimenti. E' previsto un menù settimanale che tiene conto delle allergie, intolleranze, prescrizioni mediche e divieti alimentari anche di ordine religioso degli utenti accolti.

#### **Modalità di Ingresso nel Servizio:**

L'inserimento nel Percorso Residenziale Pedagogico Riabilitativo "Insieme Il Pozzino" avviene attraverso richiesta degli operatori del Ser.D di provenienza della persona interessata ed è subordinato all'invio da parte degli operatori del Ser.D di un PTI (Progetto Terapeutico Individuale) e impegnativa di pagamento.

Si accettano richieste provenienti da tutto il territorio nazionale.

Nel caso in cui sia richiesta l'accoglienza di una persona straniera verrà attivato la collaborazione con una figura professionale con competenze linguistiche e culturali adeguate, per facilitare la comunicazione con l'utente e il suo nucleo familiare. A seguito della richiesta

	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	<b>Percorso Residenziale Pedagogico Riabilitativo "Insieme Il Pozzino"</b>	
---	--------------------------	--	---

formulata dagli operatori del Ser.D vengono svolti colloqui con l'interessato finalizzati a fornire informazioni all'utente, raccogliere dati anamnestici, verificare la motivazione. Nel caso sia richiesta l'accoglienza di una persona con disabilità fisica la struttura preposta all'accoglienza è il nostro Percorso Residenziale di Accoglienza "Insieme San Martino".

### **Criteri di Inclusione**

Le richieste di ingresso vengono prese in considerazione in base ai seguenti criteri di inclusione:

- la presenza della richiesta da parte degli operatori del Ser.D. di provenienza dell'utente;
- la coerenza del PTI proposto dal Ser.D. inviante rispetto alle caratteristiche del nostro Percorso e ai destinatari dello stesso;
- la motivazione riscontrata nei colloqui conoscitivi;
- la compatibilità con gli utenti già presenti nel Percorso;
- disponibilità di posto nel Percorso;
- Impegnativa economica da parte del Ser.D di provenienza;

### **Criteri di Esclusione**

Sono escluse le persone minorenni, le persone con condizioni di salute ivi comprese problematiche di salute mentale ritenute incompatibili con il Percorso Residenziale Pedagogico Riabilitativo "Insieme Il Pozzino". Sono altresì escluse le persone che, a seguito dei colloqui di conoscenza e motivazionali, non sono stati ritenuti idonei, in sede di riunione di Equipe, all'inserimento nel Percorso. In tal caso l'Educatore che ha svolto i colloqui provvederà ad informare sia il SerD che l'utente in merito alla decisione presa.

### **Gestione della Lista D'attesa**

La gestione e selezione degli utenti aventi diritto ed inseriti all'interno della lista di attesa avviene attraverso la gestione dello strumento "Agenda presa in carico utenti" che considera i seguenti criteri di accesso alla struttura:

- ordine temporale delle richieste di inserimento (cronologia);
- valutazione, post colloquio con l'utente, da parte dell' Equipe degli operatori e del Responsabile di Programma in relazione a:
  - valutazione di eventuali priorità di ordine clinico
  - valutazione di eventuali priorità di ordine sociale
  - compatibilità con gli ospiti già presenti in Struttura, rispettando un criterio di omogeneità del quadro clinico.
  - completezza dei documenti necessaria all'accoglienza nel Percorso.

L'accesso dell'utente nel Percorso Residenziale Pedagogico Riabilitativo "Insieme Il Pozzino" viene concordato durante le riunioni d'Equipe, attraverso le modalità sopradescritte, ed autorizzato dal Responsabile di Programma riportando la decisione sul Verbale di Riunione. Successivamente l'Educatore, che ha gestito la fase dei colloqui motivazionali di pre-ingresso nel Percorso, informa il SerD di riferimento dell'esito della valutazione e, nel caso di valutazione positiva, contatta l'utente per informarlo comunicando la data di ingresso.

In caso di mancato rispetto della data di ingresso per un massimo di 2 volte l'Equipe provvede alla identificazione di un nuovo utente con gli stessi criteri di selezione.

Nel caso in cui non ci sia disponibilità immediata, vengono adottate strategie per gestire il periodo d'attesa in modo da non perdere l'utente mantenendo i contatti con lui e il suo Servizio mediante appuntamenti telefonici ravvicinati e/o colloqui di gestione dell'attesa.

### **Accoglienza nel Percorso:**

L'inserimento nel Percorso prevede un periodo iniziale di conoscenza reciproca e integrazione nella convivenza quotidiana con il gruppo ospiti e con l'Equipe degli operatori. L'utente è tenuto a sottoscrivere il Consenso Informativo utente e il Regolamento del Percorso e di rispettare le regole interne per poter intraprendere il percorso. L'Equipe degli operatori è garante della coerenza tra queste norme funzionali e le finalità terapeutiche che le regole devono avere.

### **Consenso Informativo utente**

Il Consenso Informativo utente è espressione della consapevole adesione al trattamento socio-sanitario proposto ed è un diritto della persona, che trova fondamento direttamente nei principi espressi dagli artt. 2, 13 e 32 della Costituzione. Nella fase conoscitiva che precede l'accoglienza nel Percorso o al momento dell'ingresso, l'operatore fornisce all'utente in modo chiaro ed esauriente informazione e spiegazione sul trattamento riabilitativo residenziale, sulle attività proposte, su i suoi diritti e le sue responsabilità (doveri) durante la sua permanenza nel Percorso al fine di metterlo nella condizione di compiere una scelta consapevole. Il consenso si conclude con la sottoscrizione da parte dell'utente e dell'operatore del Consenso Informativo utente e il Regolamento del Percorso (v. allegati 1 e 2).

	<p align="center"><b>CARTA DEI SERVIZI</b></p>	<p align="center"><b>Percorso Residenziale Pedagogico Riabilitativo "Insieme Il Pozzino"</b></p>	
---	--	--	---

### **Personale Impiegato**

Normativa di riferimento All. 1 Delibera Regione Toscana 513/2019: Approvazione dello schema di Convenzione quadro tra Regione Toscana, le Aziende USL e il C.E.A.R.T. (Coordinamento degli Enti Ausiliari della Regione Toscana) in materia di prevenzione, cura e reinserimento sociale e lavorativo delle persone con disturbo da uso di sostanze e da gioco d'azzardo e nuovi percorsi assistenziali terapeutici residenziali e diurni.

### **Equipe di Lavoro:**

Il Percorso Residenziale Pedagogico Riabilitativo "Insieme Il Pozzino" si avvale di un Direttore Tecnico, un Responsabile di Programma, educatori professionali, operatori generici e istruttori. Il Percorso dispone inoltre di figure e/o mansioni svolte da personale esterno e/o interno all'equipe di lavoro quali: un Responsabile del Rischio Clinico, un Facilitatore del Rischio Clinico, un educatore Sostituto del Responsabile di Programma, l'Ufficio Tecnico, il RSP e l'Ufficio di segreteria e amministrazione.

Il Percorso ospita percorsi di tirocinio per Educatori Professionali e si avvale della presenza di giovani volontari al Servizio Civile.

**Il personale è tenuto all'osservanza degli obblighi derivanti dalle normative vigenti, in particolare per quanto riguarda il rispetto della Privacy e il trattamento dei dati sensibili.**

I turni di servizio assicurano la presenza del personale 12 h su 24. Sono previsti turni di compresenza diurni e la presenza di un operatore reperibile nelle ore notturne. Il Responsabile di Programma e il suo sostituto sono presenti nelle fasce orarie diurne.

La riunione Equipe operatori è condotta dal Responsabile di Programma o suo sostituto e si articola in un incontro in cui si discute delle richieste d'inserimento nel Percorso, dell'andamento dei PTI, si scambiano osservazioni, aggiornamenti, informazioni; si definisce l'organizzazione e la programmazione settimanale del servizio.

### **Organigramma**

Vedi Allegato 3

### **Funzionigramma**

#### **Direttore Tecnico**

Il Direttore Tecnico vigila, in stretto raccordo con il Responsabile di Programma, sulla rispondenza dei servizi/percorsi erogati agli standard procedurali e qualitativi stabiliti dalle normative vigenti e dal Sistema di Autorizzazione e Accreditamento proponendo e apportando azioni migliorative. Nello specifico è garante:

- sull'organizzazione tecnico-sanitaria della struttura sotto il profilo igienico sanitario e l'organizzazione tecnica funzionale dei servizi;
- sul possesso dei prescritti titoli professionali da parte del personale impiegato;
- sul corretto esercizio delle prestazioni sanitarie erogate e del rilascio agli aventi diritto delle attestazioni o certificazioni sanitarie previste, riguardanti le prestazioni eseguite dalla struttura.
- sulla tenuta dell'archivio sanitario e Cartella Personale Utente.

#### **Responsabile di Programma**

Il Responsabile di Programma assume su di sé la responsabilità sulla rispondenza del Percorso: agli standard procedurali e qualitativi stabiliti dalle normative vigenti e dal Sistema di Autorizzazione e Accreditamento (L.R.T. 51/09), ai dettati contrattuali sottoscritti con la committenza, ai Progetti Terapeutici Individuali concordati con i servizi inviati, alle procedure legate al Rischio Clinico ed alle procedure e gli standard qualitativi stabiliti dal Sistema Qualità e alle indicazioni ed agli orientamenti generali forniti dal CDA.

Il Responsabile di Programma, nell'espletamento della propria funzione, è chiamato a vigilare sulla programmazione, funzionamento, e valutazione dei servizi/percorsi erogati e altresì a sviluppare i servizi ricadenti sotto la propria responsabilità, fornendo al Direttore Tecnico, Responsabile Progettazione, al CDA e a tutte le funzioni coinvolte le analisi, gli elementi e le relative proposte finalizzate all'aggiornamento e la ridefinizione dei servizi stessi, nell'ottica della soddisfazione della committenza, del benessere dell'utenza e del miglioramento qualitativo dei servizi a questi offerti.

#### **Sostituto Responsabile Programma**

E' un educatore, facente parte dell'Equipe di lavoro del Percorso, individuato dal CDA, come sostituto del Responsabile di Programma. E' referente del Responsabile di Programma relativamente al funzionamento del Percorso dal punto di vista gestionale, organizzativo (programmazione attività, turnazione del personale, gestione dei PTI...) e, in caso di sua assenza, assume su di sé le mansioni del Responsabile di Programma.

	<p align="center"><b>CARTA DEI SERVIZI</b></p>	<p align="center"><b>Percorso Residenziale Pedagogico Riabilitativo "Insieme Il Pozzino"</b></p>	
---	--	--	---

### Educatore

L'educatore ha la responsabilità della corretta attuazione delle attività educative del Percorso, dei PTI degli utenti a lui assegnati, delle decisioni assunte nelle riunioni di équipe e delle procedure di gestione relative al funzionamento del servizio rispettando gli standard legati all' Autorizzazione al Funzionamento, Accreditemento e al Sistema Qualità di CAT Cooperativa Sociale.

L'educatore, insieme alle altre figure professionali presenti nella propria équipe di lavoro, si impegna per garantire all'utente un contesto di vita comunitaria appropriato e qualificato, un ambiente accogliente e familiare che ne faciliti la promozione della salute psico-fisica, la socializzazione, la condivisione delle responsabilità, lo sviluppo delle autonomie personali e relazionali, un clima di tolleranza e rispetto di regole di vita comune.

### Educatore di riferimento

Ad ogni utente accolto viene assegnato un Educatore di riferimento. L'assegnazione tiene conto del carico di lavoro dei singoli Educatori e delle caratteristiche dell'utente. L'utente viene informato dal Responsabile di Programma o suo sostituto del nominativo dell'Educatore a lui assegnato. L'Educatore di riferimento si occupa di monitorare costantemente l'avanzamento del Progetto terapeutico Individuale. L'utente è tenuto a riferire quanto necessario a tale monitoraggio. Altre tematiche personali possono essere liberamente riferite all'Educatore di riferimento o ad altri operatori dell'équipe nei vari contesti individuali e di gruppo messi a disposizione.

### Operatore Generico

L'Operatore Generico ha la responsabilità della corretta attuazione delle attività quotidiane della sede e degli utenti, delle decisioni assunte nelle riunioni di équipe e delle procedure di gestione relative al funzionamento del servizio rispettando gli standard legati all' Autorizzazione al Funzionamento, Accreditemento e al Sistema Qualità di CAT Cooperativa Sociale.

L'Operatore Generico, insieme alle altre figure professionali presenti nella propria équipe di lavoro, si impegna per garantire all'utente un contesto di vita comunitaria appropriato e qualificato, un ambiente accogliente e familiare che ne faciliti la promozione della salute psico-fisica, la socializzazione, la condivisione delle responsabilità, lo sviluppo delle autonomie personali e relazionali, un clima di tolleranza e rispetto di regole di vita comune.

### Criteri di Selezione del Personale Impiegato

Per la selezione del personale sono rispettati i criteri di:

- professionalità, intesa come possesso di idonei titoli di studio;
- competenza, riferita ad esperienze curriculari o formative;
- motivazione, rilevata mediante colloqui specifici.

La selezione si attiene al rispetto delle procedure del Sistema Qualità e di Accreditemento.

### Formazione e Supervisione:

Tali attività, fondamentali strumenti di integrazione dell'équipe di lavoro, sono utili per acquisire nuove conoscenze e per riflettere sulle metodologie d'intervento, riguardano l'area delle competenze e delle mansioni professionali, servono ad esplorare finalità, strumenti e significati degli interventi effettuati, creando una maggiore condivisione rispetto ai saperi, al senso dell'agire e al metodo.

Il Percorso Residenziale Pedagogico Riabilitativo "Insieme Il Pozzino" assicura una formazione costante focalizzata sull'efficacia e sull'appropriatezza clinica ed organizzativa come parte integrante dell'agire dei professionisti secondo le modalità descritte nella Procedura del Sistema Qualità CAT CAT\_SGQ\_9001 2015.

Annualmente vengono raccolti dal Responsabile di Programma i bisogni formativi del personale impiegato e presentati al Responsabile della formazione per la predisposizione del Piano di Formazione annuale che riguardano:

- attività formative rivolte alle équipe con particolare attenzione alle specificità del servizio, alle procedure e agli indicatori di qualità;
- attività formative cogenti su tematiche specifiche e sul rispetto delle normative vigenti (sicurezza, privacy, BLS, antincendio, ecc.);
- partecipazione a corsi, seminari, convegni esterni su tematiche attinenti;
- attività formative per le figure con ruoli di responsabilità.

Per garantire una corretta gestione e verifica dello sviluppo del PTI, dal punto di vista metodologico, il Percorso Residenziale Pedagogico Riabilitativo "Insieme Il Pozzino" si avvale nello specifico di una supervisione sui casi.

### Attività di Verifica e Valutazione

L'attività di verifica e valutazione è finalizzata ad assicurare una piena adesione agli obiettivi e alla qualità del Servizio.

L'attività di valutazione prevede l'elaborazione dei dati raccolti, delle tendenze rilevate e dei risultati raggiunti.

Gli strumenti utilizzati per il monitoraggio e la valutazione dei PTI e del Percorso Residenziale Pedagogico Riabilitativo "Insieme Il Pozzino" sono i seguenti:

	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	<b>Percorso Residenziale Pedagogico Riabilitativo "Insieme Il Pozzino"</b>	
---	--------------------------	--	---

- Scheda di Accoglienza nella quale viene raccolta l'anamnesi e la storia della persona;
- Scheda Percorso/PTI in cui vengono riportati gli obiettivi, le temporalità, le valutazioni iniziali in itinere e conclusive;
- Riunioni con gli operatori dei Ser.D di provenienza, finalizzate al monitoraggio, valutazione ed all'eventuale ridefinizione degli obiettivi del PTI (registrate nella Scheda Condivisione PTI);
- Questionario Indagine Utente con il quale l'utente valuta la qualità del Percorso;
- Indagine di Follow Up per offrire informazioni utili inerenti all'efficacia nel medio lungo termine del Percorso e per mantenere un aggancio relazionale con gli operatori;
- Indagine clima interno
- Relazione Annuale in cui si descrivono le attività svolte, la tipologia degli utenti accolti, l'esito dei PTI e il livello di raggiungimento degli standard previsti dall'Accreditamento.
- Sistema di Reporting e Learning (Rischio Clinico e Sicurezza delle cure)

### **Qualità**

CAT cooperativa sociale sin dal 2009 ha voluto affiancare alla qualità del servizio, misurata in termini di rispetto degli obiettivi programmati e qualità delle risorse interne, la qualità della propria organizzazione e gestione dell'attività tramite la Certificazione di Qualità secondo la normativa UNI EN ISO 9001, ottenuta nel 2009. Oggi CAT è certificata ISO:2015 (CERTIFICATO Nr. 50 100 11688) per il seguente campo di applicazione (IAF 38):

- Progettazione ed erogazione di servizi socio-assistenziali tramite unità mobili rivolti a soggetti a rischio di uso o abuso di sostanze psicotrope, di marginalità e esclusione sociale.
- Progettazione ed erogazione di servizi socio-educativi in regime semi-residenziale rivolti a soggetti a rischio di uso o abuso di sostanze psicotrope.
- Progettazione ed erogazione di servizi di sostegno all'inserimento lavorativo ed all'inclusione sociale rivolti a soggetti a rischio di marginalità (IAF 38)
- Progettazione ed erogazione di servizi di sportelli informativi e di mediazione linguistico culturale rivolti a persone migranti.

### **Miglioramento Continuo**

I processi di miglioramento delle attività si fondano sul ciclo PDCA (Plan – Do – Check – Act) e trovano continue progressioni nelle azioni di monitoraggio e valutazione da parte dell'équipe multidisciplinare e dalla raccolta di input provenienti dall'utenza.

Operare con un approccio al miglioramento continuo vuol dire cogliere le opportunità di miglioramento attraverso l'analisi dei dati e dei risultati dei processi, pianificare e realizzare le azioni di miglioramento, verificarne l'efficacia e reagire ai risultati. Tale approccio è essenziale per:

- Individuare ed eliminare le cause degli scostamenti tra le performance conseguite e i risultati attesi;
- Raggiungere obiettivi sempre più ambiziosi in termini di qualità della prestazione, efficienza e soddisfazione dell'ospite;
- Cogliere nuove opportunità di sviluppo.

Per innescare e gestire efficacemente il processo di miglioramento della qualità del servizio, inteso come "incremento dell'efficacia dei processi a vantaggio sia dell'organizzazione sia dei suoi utenti", è essenziale misurare e valutare, ad intervalli appropriati, il livello qualitativo dei servizi erogati, la capacità dei processi, la soddisfazione degli utenti.

In relazione a ciò occorre avere a disposizione registrazioni, dati, report di sintesi e informazioni raccolte, in grado di misurare il livello delle performance conseguite, di evidenziarne gli scostamenti rispetto agli obiettivi, di individuare le cause dei fenomeni e gli strumenti per modificarle.

La gestione sistematica dei Piani di miglioramento viene effettuata mediante Piani redatti a seguito della presentazione e discussione della Relazione Annuale. Tali piani specificano:

- Attività o area d'intervento
- Obiettivi
- Azione Migliorativa (Le strategie/azioni per il raggiungimento degli obiettivi)
- Le responsabilità attribuite;
- I tempi di realizzazione;
- Gli indicatori di verifica.

	<p align="center"><b>CARTA DEI SERVIZI</b></p>	<p align="center"><b>Percorso Residenziale Pedagogico Riabilitativo "Insieme Il Pozzino"</b></p>	
---	--	--	---

## **I Meccanismi di Tutela**

### **Privacy**

Garantire la privacy è un impegno e un obbligo della CAT Cooperativa Sociale nei confronti della riservatezza dei dati personali e sensibili dei cittadini che si rivolgono ai propri Servizi. L'accesso, l'acquisizione e il trattamento dei dati (cartacei e informatici) sono trattati ai sensi del GDPR 2016/679 previo consenso dell'interessato.

### **Polizze Assicurative**

C.A.T. Cooperativa Sociale ha provveduto a stipulare valida ed idonea copertura assicurativa per la Responsabilità Civile verso Terzi e verso prestatori d'opera (RCT – RCO) e una Polizza Infortuni.

### **Reclami e Osservazioni:**

CAT Cooperativa Sociale garantisce la funzione di tutela nei confronti degli utenti attraverso la possibilità di inviare un reclamo formale o segnalare un'osservazione in relazione al percorso terapeutico dell'utente o ad altri aspetti relativi alla gestione dei servizi erogati.

Il reclamo e/o le osservazioni possono essere inviate in forma scritta utilizzando l'apposito Modulo disponibile presso ogni struttura oppure inviati tramite e-mail all'indirizzo [segreteria.bsl@coopcat.it](mailto:segreteria.bsl@coopcat.it) con oggetto - RECLAMO – in cui si specificano i dati di chi effettua il reclamo e che cosa si desidera segnalare (specificare data, luogo ed ogni altra informazione ritenuta utile alla ricostruzione dell'evento oggetto del reclamo). Una risposta sarà data al massimo entro 30 giorni dalla ricezione del reclamo.

### **Gestione delle Emergenze**

In caso di qualunque genere di emergenza relativa sia alla struttura che al comportamento degli utenti, il Responsabile Programma e/o suo Sostituto è reperibile 24 ore su 24.

All'interno del Percorso Residenziale Pedagogico Riabilitativo "Insieme Il Pozzino" viene garantita una presenza di h 12 degli operatori e di un servizio di reperibilità notturna in caso di urgenze o eventi imprevisti.

Nel caso in cui un utente abbandoni il Percorso gli operatori hanno l'obbligo di avvisare tempestivamente il SerD inviante e, nel caso in cui l'utente sia sottoposto a degli obblighi legati all'esecuzione pena, di informare le Autorità competenti.

### **Accesso alla Documentazione Clinica**

Per ottenere copia della propria cartella personale deve essere presentata richiesta scritta al momento delle dimissioni dal Percorso e si provvederà ad inviare all'utente copia della cartella personale entro 20 giorni lavorativi dalla data della richiesta.

### **Costi del Servizio**

I Costi del Percorso sono coperti dalla retta corrisposta dal SSN.

Sono escluse dalla retta le spese relative a:

- spese mediche e farmaceutiche non dispensate dal SSN;
- spese personali;
- terapie/prestazioni specialistiche private non dispensate dal SSN;
- trasporti per verifiche a casa o attività esterne individuali.

## **La comunicazione**

### **Percorso Residenziale Pedagogico Riabilitativo "Insieme Il Pozzino"**

Via del Pozzino n. 12, 50032 Borgo San Lorenzo (Fi)

Tel 055 8495368 - 347 7619087

[insiemeilpozzino@coopcat.it](mailto:insiemeilpozzino@coopcat.it)

Responsabile Programma

Maria Stagnitta Tel. 349 5020010

[m.stagnitta@coopcat.it](mailto:m.stagnitta@coopcat.it)

### **Uffici CAT**

Segreteria Borgo San Lorenzo

055 8457608 - [segreteria.bsl@coopcat.it](mailto:segreteria.bsl@coopcat.it)

Sede legale:

Via Slataper, 2 Firenze

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