SO-CIO-SANI-TARI

CARTA DEI SERVIZI

Ama aquilone
COOPERATIVA SOCIALE ONLUS

ELENCO DELLE UNITÀ OPERATIVE

ACCOGLIENZA
Via Pasubio n.78 / 63074 San Benedetto del Tronto (AP)
T 0735 592530 / F 0735 751935 / M 3298382444
accoglienza@ama.coop / amaaquiloneaccoglienza@pec.it

CASA AMA
Comunità Terapeutica Residenziale
Persone con dipendenze patologiche
Codice tipologia STD2 – cod ORPS della Regione Marche 600299
Contrada Collecchio n.19 / 63082 Castel di Lama (AP)
T 0736 811370 / F 0736 780275
casa.ama@ama.coop accoglienza@ama.coop/
amaaquiloneaccoglienza@pec.it

CASA AQUILONE
Comunità Terapeutica Residenziale Specialistica
Comorbilità psichiatrica
Codice tipologia STD1A – cod ORPS della Regione Marche 600297
Strada comunale 295
Loc. Piagge / 63100 Ascoli Piceno (AP)
T 0736 817416 / ct.aquilone@ama.coop / casa.aquilone@pec.it

CASA AUGUSTO AGOSTINI
Comunità Terapeutica Residenziale Specialistica
Madri tossicodipendenti con figli
Codice tipologia STD1B – cod ORPS della Regione Marche 600306
Strada Vicinale Schiavoni n.11 / 63078 Spinetoli (AP)
T e F 0736 892640 / ctagostini@ama.coop / ctagostini@pec.it

CASA LA BUSSOLA _ CODD
Centro di Osservazione Diagnosi e Disintossicazione
Codice tipologia STD2 – cod ORPS della Regione Marche 601704
Loc. Fosso Riccione n.7 / 63100 Ascoli Piceno (AP)
T e F 0736 403676 / centrocrisi@ama.coop / casalabussola@pec.it

CASA L'AQUILONE
Centro Diurno
Codice tipologia CDT2 – cod ORPS della Regione Marche 603305
Via Pasubio n.78 / 63074 San Benedetto del Tronto (AP)
T 0735 592530 / F 0735 751935 / diurnosbt@ama.coop /
diurno.aquilone@pec.it

CASA LA NAVICELLA

Comunità Educativa

Via Navicella n.148 / 63100 Ascoli Piceno
T e F 0736 390443 / navicella@ama.coop/ casalanavicella@pec.it

CASA "FAMIGLIA S. GEMMA"

Comunità Educativa per minori
Comunità Educativa per madri con figli
Alloggi per adulti in difficoltà

Via S. Voltattorni n. 2-4 / 63074 San Benedetto del Tronto (AP)
M 329 8640447 / santagemma@ama.coop / santagemma.amaaquilone@pec.it

IL MIO NOME SUL CAMPANELLO

Rete di alloggi sociali per adulti in di icoltà

Codice tipologia STD4 – cod ORPS della Regione Marche 604496

Via Matteotti n.20 / 63079 Colli del Tronto (AP)
Via Salaria n.10 / 63082 Spinetoli (AP)
Via Terracini n.8 / 63074 San Benedetto del Tronto (AP)
T 0735 592530 / F 0735 751935

CASA LA SPERANZA

Comunità Terapeutica Residenziale

Codice tipologia STD2 – cod ORPS della Regione Marche 600305

Strada Lungo Chienti 2822
63811 Sant'Elpidio a Mare (FM)
T e F Amministrazione Provincia di Fermo 0734.860128
T e F Centro Comunitario 0734 860085
casa.lasperanza@ama.coop / lasperanza@pec.it

SPORTELLI GAP

Gioco d'Azzardo Patologico

Via Pasubio n.78 / 63074 San Benedetto del Tronto (AP)
T 0735 592530 / F 0735 751935 / Numero verde 800092662
dott.ssa M. Modestini M 329 8382444 / dott.ssa C. Giorgi M 366 6765082
dott.ssa M. Bugari M 392 4197997 / dott.ssa F. Capriotti M 366 6765080
dott.ssa S. Nespeca M 342 1827791 / dott.ssa M. Palladini M 351 7893754
sportellogap@ama.coop

AMA LAVORO

Servizio accreditato per il lavoro

Via Pasubio n.78 / 63074 San Benedetto del Tronto (AP)
T 0735 592530 / F 0735 751935 / ama.lavoro@pec.it
Dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle ore 13.00.

SEDE LEGALE E AMMINISTRATIVA

Ufficio Relazione con il Pubblico

Contrada Collecchio n.19 / 63082 Castel di Lama (AP)
T 0736 811370 / F 0736 814552
Orari: dal lunedì al venerdì dalle 08.45 alle 12.45 e dalle 13.45 alle 17.15
info@ama.coop / ama-aquilone@pec.it

AMBULATORIO RTMS

Via Pasubio n.78 / 63074 San Benedetto del Tronto (AP)
T 0735 592530 / F 0735 751935

SERVIZI TERRITORIALI DOMICILIARI

Per persone con dipendenze patologiche croniche e problematiche sociali ed educative

Via Pasubio n. 78 / 63074 San Benedetto del Tronto (AP)
T 0735 592530 / F 0735 751935
paulabeatriz@ama.coop

VALORI, RADICI STORICHE E CULTURA DI APPARTENENZA

La Cooperativa Sociale Ama Aquilone, www.ama.coop, affonda le sue radici nel territorio della provincia di Ascoli Piceno, e nasce dall'unione di due associazioni, l'Ama, fondata nel 1981, e L'Aquilone, fondata nel 1983. Queste realtà associative erano animate originariamente dall'impegno di volontari che offrivano una sponda solidale a persone senza fissa dimora, a giovani ed a famiglie che vivevano il problema della tossicodipendenza. Oggi Ama Aquilone è diventata una delle realtà più rappresentative delle Marche.

VISION

Ogni persona che accogliamo è un ospite: ce ne prendiamo cura, mettendo al centro la sua storia, il suo percorso, i suoi mondi, il suo essere parte di una comunità.

MISSION

Accoglienza, Semplicità, Spiritualità, Bellezza, Dignità: per descrivere il nostro impegno quotidiano utilizziamo solo cinque parole. È l'accoglienza che le muove tutte. Nessuna esisterebbe senza le altre.

La Cooperativa Ama Aquilone gestisce nel Piceno e nel Fermano strutture residenziali e semiresidenziali denominate: "Casa Ama" e "Casa la Speranza", Comunità terapeutiche che accolgono persone con dipendenze patologiche, "Casa A. Agostini", struttura specialistica per madri tossicodipendenti con figli, "Casa Aquilone", Comunità specialistica per persone in comorbilità psichiatrica, "Casa la Bussola", Centro di Osservazione Diagnosi e Disintossicazione, Casa "La Navicella", Comunità educativa per minori e minori stranieri non accompagnati, "Famiglia Santa Gemma", Comunità educativa per minori e minori stranieri non accompagnati, "Casa L'Aquilone", Centro diurno e polo multiservizi. Dal 2014 la Cooperativa ottiene l'autorizzazione all'utilizzo di appartamenti come alloggi protetti per adulti in difficoltà.

Ama Aquilone porta avanti, con una consolidata continuità, progetti per l'inclusione socio-lavorativa, il supporto alla cronicità, la prevenzione, la formazione, l'agroterapia:

- la "**Fattoria Biosociale Ama Terra**", progetto di agricoltura biologica e sociale, che, oltre ad essere uno strumento di ergoterapia che caratterizza il cammino terapeutico, rappresenta un'opportunità concreta per persone a rischio di esclusione sociale, oltre a promuovere il consumo cosciente, la salvaguardia del territorio rurale e l'etica sociale. Nel 2013 nasce il marchio Ama Terra, che promuove la vendita di prodotti provenienti da una filiera ecosostenibile e certificati;
- "**La Fattoria Solidale**", spazio per bambini e bambine e famiglie autorizzato ai sensi della legge regionale 9 del 13 maggio 2003 con Aut. n.1 del 27/10/2010 dal Comune di Sant'Elpidio a Mare, costituito da più di 2000 mq al coperto per attività con animali e spazi e servizi dedicati, e quasi 2 ettari dedicati ad allevamento, sentieri e punti di osservazione, spazi per attività ed esercitazioni all'aperto;
- un **Centro erogatore di Interventi Assistiti con Animali** – I.A.A. nulla osta prot. 30426/2019 con équipe multidisciplinare;
- "**Ama Festival**", festival delle arti parlate, musicate e rappresentate;
- "**La Scuola Ama**", Agenzia di alta formazione, che propone percorsi formativi avvalendosi della collaborazione didattica di autorevoli professionalità accademiche. Accreditamento Regione Marche Decreto 499 del 21/05/2018;
- "**Itaca**", semestrale diretto da Giuseppe Frangi, che racconta i temi più cari alla cooperativa attraverso i contributi di alcuni tra i più autorevoli personaggi della cultura nazionale ed internazionale.

ASPETTI METODOLOGICI GENERALI

Il progetto nasce dal rispetto dei fondamentali diritti della persona, escludendo, nelle varie fasi dell'intervento, ogni forma di coercizione fisica, psichica e morale, e garantendo la volontarietà dell'accesso e la permanenza nella struttura.
La presa in carico inizia con la sottoscrizione del contratto terapeutico da parte dell'ospite e della Comunità, quale condizione necessaria di inizio percorso per un impegno preciso e una finalità condivisa. Contemporaneamente, viene spiegato all'ospite il regolamento della struttura, dopo che un referente dell'équipe avrà illustrato l'approccio della stessa, le finalità ed il piano delle attività che essa propone (attività terapeutiche, socioterapiche ed ergoterapiche).
Il Responsabile di Struttura definisce per ogni ospite in carico il case manager (referente del caso o operatore di riferimento), scelto tra gli operatori dell'équipe del servizio. Tale figura rappresenta il riferimento per l'ospite nello sviluppo del programma terapeutico-riabilitativo-pedagogico, e cura i contatti con i familiari ed i servizi invianti del territorio (STDP, Servizio Territoriale Dipendenze Patologiche, DSM, Dipartimenti per la Salute Mentale, …).
Per ogni struttura è redatta una Carta dei servizi che specifica gli approcci metodologici.

ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Come da Statuto (art.25), gli Organi della Cooperativa sono i seguenti:

A. l'Assemblea dei soci;
B. il Consiglio di Amministrazione;
C. il Collegio dei sindaci, se nominato.

Il Consiglio di Amministrazione è attualmente composto da cinque membri eletti dall'assemblea dei soci. Gli amministratori durano in carica tre anni e sono rieleggibili.
Il Consiglio di Amministrazione è convocato dal Presidente tutte le volte che egli lo ritenga utile, oppure quando ne sia fatta domanda da almeno un terzo dei consiglieri.

Periodicamente il CdA interagisce con le singole strutture della Cooperativa, al fine di monitorae la qualità dei servizi erogati, definire e monitorare il Piano strategico elaborato dalla Direzione, verificare e misurare gli obiettivi dei singoli servizi, valutare ed implementare eventuali azioni migliorative, tessere e rafforzare le reti funzionali al buon realizzo dei Programmi adottati in ogni Centro e per la promozione di buone pratiche intra ed extra la nostra organizzazione.
L'organizzazione di ogni struttura si basa su un approccio multidisciplinare con una specifica équipe operativa costituita dalle seguenti figure: Responsabile di Struttura, Responsabile di Programma, Medico Psichiatra, Psicologo Psicoterapeuta, Educatori, Direttore Sanitario e Medico di Medicina Generale.
Per gli aspetti organizzativi, di accoglienza e logistica la struttura può avvalersi di altre figure professionali (cuoco, maestro d'opera, addetti alla manutenzione, …).

DEONTOLOGIA E LAVORO DI RETE CON LE ISTITUZIONI

Per la presa in carico i servizi della Cooperativa, nel rispetto del profilo deontologico e dell'accordo contrattuale con l'AST – Azienda Sanitaria Territoriale di Ascoli Piceno e di Fermo, tengono conto di un intervento integrato tra servizi pubblici e del privato sociale accredi-tato. Inoltre, è molto importante l'approccio multidisciplinare che vede in stretta collaborazione diverse figure professionali dei servizi (medici, psicologi, educatori, assistenti sociali, ...), che concorrono nella redazione del Progetto Terapeutico Individuale (PTI).

L'ammissione al trattamento nella sede operativa, nel rispetto delle regole proprie dell'ente accreditato, avviene sulla base della richiesta del Servizio competente dell'Azienda Sanitaria di residenza del soggetto, in attuazione del Programma Terapeutico Individuale.

L'ammissione alla sede operativa è subordinata all'assenso del soggetto, che deve essere informato sugli obiettivi del progetto riabilitativo, sui metodi adottati, sulle regole di cui si chiede il rispetto. Nel caso in cui il soggetto sia minorenne, l'assenso è espresso da chi esercita la relativa potestà parentale.

In adempimento alle indicazioni contenute nella DGR Marche n. 154/2009 e ss.mm.ii. (Linee guida regionali per la costruzione di percorsi assistenziali ed organizzativi per il funzionamento dei Dipartimenti per le Dipendenze Patologiche dell'AST di Ascoli Piceno), e nel rispetto della vigente disciplina in materia di privacy (GDPR -Regolamento 2016/679) e sicurezza dei lavoratori (TU 81/08), la definizione del Piano Terapeutico Individuale e la valutazione del percorso durante la permanenza ed al momento della sua conclusione sono affidate ad una équipe multi-professionale, composta da operatori delle strutture pubbliche e del privato sociale accreditato del Dipartimento Dipendenze Patologiche dell'Area Vasta di competenza, che nomina i rispettivi referenti del caso.
Il momento dell'impostazione del Percorso Terapeutico Individuale richiede il concorso delle varie professionalità presenti nel Dipartimento Dipendenze Patologiche (DDP), appartenenti alle strutture pubbliche e del privato sociale. Per ciascun soggetto inserito nella sede operativa questa provvede a predisporre un progetto finalizzato al raggiungimento di uno stato di equilibrio e di autonomia psicofisica, in attuazione del PTI.
In tale progetto devono essere identificati gli ambiti di intervento congiunto e quelli propri del Servizio Territoriale per le Dipendenze Patologiche (STDP), anche in riferimento all'attivazione delle risorse disponibili che possano favorire il recupero e il reinserimento sociale del soggetto.
Il progetto individuale deve indicare il periodo presuntivo di permanenza nella struttura.

La Cooperativa sostiene e favorisce l'integrazione progettuale nei vari territori partecipando attivamente ed interagendo con i singoli Comuni, Scuole, Enti del Volontariato locale, Ambiti Territoriali Sociali.

Ad oggi la Cooperativa aderisce a:

- CNCA, Coordinamento Nazionale delle Comunità di Accoglienza;
- Legacoop;
- CREA, Coordinamento Regione Marche Enti Accreditati.

OBIETTIVI, METODI, STANDARD APPLICATI, CRITERI DI SCELTA E FORMAZIONE DEL PERSONALE, MONITORAGGIO, SUPERVISIONE E VALUTAZIONE DELL'INTERVENTO

L'obiettivo di riferimento per ogni processo è legato al raggiungimento, da parte degli ospiti della struttura, di uno stato di maturità e autonomia rispetto all'uso, abuso e dipendenza da sostanze psicotrope.
La durata del trattamento indicativamente è di 18 mesi.
I metodi e gli standard applicati riguardano sei macroaree d'intervento:

- Gruppi terapeutici
- Colloqui terapeutici
- Socioterapia
- Verifiche periodiche strutturate per percorso terapeutico degli ospiti
- Ergoterapia, formazione professionale e recupero scolastico
- Modalità del processo di reinserimento esterno.

Il personale in servizio nelle Comunità e nei centri, viene selezionato tenendo conto prioritariamente del titolo di studio nel rispetto della normativa regionale, in secondo luogo delle esperienze pregresse in strutture analoghe ed infine delle caratteristiche personologiche (empatia, motivazione, capacità di relazione, inclinazione alla relazione d'aiuto). Ogni anno viene predisposto un piano di formazione continua dedicato a tutto il personale del gruppo.

Verifiche periodiche strutturate per percorso terapeutico degli ospiti:

- Riunioni settimanali dell'equipe terapeutica;
- Supervisione clinica con l'équipe;
- Incontri periodici con i referenti dei servizi invianti;
- Assemblea generale del gruppo degli ospiti;
- Verifiche periodiche all'esterno da parte degli ospiti della struttura.

Fasce di età di riferimento dell'accoglienza, la tipologia delle persone a cui ci si rivolge, ai fini di una maggiore efficacia e omogeneità d'intervento, dell'appropriatezza degli inserimenti e di facilitare lo sviluppo di relazioni equilibrate all'interno del Servizio

Vedasi descrizione inserita nella carta dei servizi di ogni struttura.

Finalità e caratteristiche del Servizio

Vedasi descrizione inserita nella carta dei servizi di ogni servizio.

Standard di qualità dei servizi garantiti alla persona accolta, con particolare attenzione agli aspetti relativi al miglioramento dell'attività di cura, al diritto all'informazione, alla tutela dei diritti, alla tutela della privacy.

Impegni e Programmi, Progetti e Standard di Qualità

La Cooperativa Ama Aquilone ha elaborato un modello organizzativo fondato sul miglioramento continuo dei propri servizi, ed individua nei seguenti impegni e programmi alcuni importanti fattori della qualità dei servizi stessi:

Relazione tra operatori e ospiti

Impegni: assemblea generale settimanale, gruppi terapeutici, incontri periodici con i familiari, programmazione delle attività della struttura, pianificazione annuale di attività ludico-ricreative;
Programmi: eventi condivisi di socializzazione, sia di tipo sportivo che socio-culturale.

Umanizzazione e personalizzazione

Impegni: personalizzazione delle stanze da letto; servizi di barbiere e parrucchiere su richiesta; partecipazione propositiva allo sviluppo del programma terapeutico individualizzato;
Programmi: monitoraggio mensile del programma individualizzato, nell'ottica di favorire la condivisione dei percorsi e degli strumenti terapeutici da parte degli ospiti.

Comfort alberghiero

Impegni: aggiornamento periodico del menù; verifica costante della sicurezza degli ambienti e degli impianti.
Programmi: miglioramento degli spazi comuni interni ed esterni con nuovi servizi (area ludico-ricreativa, biblioteca, …).

Accoglienza e informazione

Impegni: assegnazione ad ogni ospite dell'operatore di riferimento (case manager), consenso informato sul trattamento dei dati, consegna di materiale informativo (contratto d'ingresso, regolamento interno, …);

Programmi: miglioramento del programma metodologico in riferimento soprattutto ai primi periodi della presa in carico (fase di accoglienza ed integrazione).

Indicatori di qualità del servizio

La Cooperativa redige annualmente il Bilancio Sociale, nel quale vengono analizzati i seguenti standard di qualità:

- Tempo medio di durata del programma terapeutico
- Analisi degli esiti (follow up)
- Formazione continua degli operatori
- Grado di soddisfazione degli ospiti.

Organizzazione del Servizio: modalità di accesso alle prestazioni, eventuale prenotazione e gestione tempi di attesa, modalità e regole di accoglimento e permanenza degli ospiti, organizzazione e regole della vita comunitaria, modalità e tempi di accesso alla documentazione personale, modalità della presentazione e gestione dei reclami.

Il processo di accoglienza viene curato da un referente per ogni area provinciale (Fermo ed Ascoli Piceno), che provvede con il Responsabile di Struttura alla pianificazione degli ingressi. Le richieste vengono effettuate unicamente tramite il servizio inviante (STDP e DSM) dei servizi pubblici del territorio nazionale.
Il responsabile, sulla base della prima analisi dei bisogni, prende nota delle caratteristiche del caso al fine di:

- pianificare un primo colloquio con la persona, in relazione ai bisogni espressi con la finalità di accogliere la domanda;
- orientare, a seconda dei bisogni espressi, le richieste e presentarle alle Comunità di accoglienza;
- verificare la potenziale capacità della Cooperativa di gestire la richiesta da un punto di vista organizzativo e strutturale attraverso la consultazione degli elenchi dei presenti nelle strutture residenziali;
- comunicare eventuali tempi di attesa, gestendo insieme al servizio inviante tutto il percorso fino all'eventuale presa in carico.

Durante il processo di accoglienza, il Responsabile dell'Ufficio Commerciale, inoltre, provvederà alla compilazione della scheda anamnestica personale, all'inquadramento diagnostico con test reattivo e alla relazione clinica da fornire alle strutture al momento dell'eventuale ingresso, unitamente ai documenti personali.
In sintesi il progetto terapeutico individualizzato è frutto del raccordo tra Responsabile di Struttura e Responsabile dell'Accoglienza, servizio inviante ed ospite. Il progetto nasce dal percorso di orientamento che si basa sulle informazioni raccolte e sul primo livello di conoscenza.

Inoltre, la Cooperativa dispone di un sito Internet in cui sono reperibili tutte le informazioni inerenti i servizi del gruppo oltre che la seguente documentazione: copia della convenzione con il Servizio Nazionale Sanitario; programma metodologico completo della struttura; elenco documenti da presentare per l'eventuale presa in carico.
Considerando la media degli ultimi anni, i tempi di attesa per la presa in carico non sono particolarmente significativi in quanto legati solo al percorso di valutazione, che è costituito da colloqui individuali che coinvolgono, ove è possibile, la famiglia d'origine e l'eventuale famiglia acquisita.

I referenti dell'accoglienza, inoltre, sono disponibili anche a recarsi in carcere per colloqui individuali.

Per afferire ai servizi della provincia di Ascoli Piceno contattare:

dott.ssa Mariapaola Modestini
M 329 8382444 / T 0735 592530
accoglienza@ama.coop.

Per afferire ai servizi della provincia di Fermo contattare:

dott.ssa Irene Pagnanelli
M 339 6691225 / T 0734 860085
casa.lasperanza@ama.coop.

Tempi e modalità di accesso a dati e documentazione personale

La richiesta di dati (cartelle, referti, ...) deve essere inoltrata al responsabile di sede, che procederà alla disamina della richiesta nel rispetto della seguente tempistica:

- entro il termine di 7 gg. lavorativi viene comunicata al richiedente l'esistenza o meno di dati riguardanti l'interessato;
- entro il successivo termine di 15 gg. lavorativi (decorrenti dall'avvenuta comunicazione dell'esistenza di dati) vengono forniti i dati e le informazioni richieste, eventualmente trasposti nelle forme opportune.

La direzione della Cooperativa promuove la presente procedura per raccogliere segnalazioni di eventuali disservizi, reclami, osservazioni e suggerimenti da parte degli ospiti/fruitori nell'ambito dell'offerta di prestazioni socio-sanitarie.
È prevista la raccolta di eventuali segnalazioni di disservizi, reclami, osservazioni e suggerimenti in relazione alle seguenti aree operative: - Aspetti relazionali - Umanizzazione; - Informazioni - Tempi attesa/accessibilità; - Aspetti alberghieri e comfort - Strutture e logistica; - Aspetti tecnico professionali - Aspetti burocratici amministrativi e organizzativi.

Le segnalazioni devono essere redatte attraverso il modello - allegato 2 – (disponibile sul sito della Cooperativa www.ama.coop/chi-siamo/documentazione) da inviare ai referenti individuati dalla direzione aziendale:

Ufficio Relazioni con il Pubblico

c/o Sede legale e Amministrativa
Contrada Collecchio n.19 / 63082 Castel di Lama (AP)

Orario: dal lunedì al venerdì dalle 08.45 **alle** 12.45

T 0736 811370 / F 0736 814552

info@ama.coop

I referenti che si faranno carico delle segnalazioni sono:

Direzione Sanitaria: **Mariapaola Modestini**
Via Pasubio n.78 / 63074 San Benedetto del Tronto (AP);

per la sede di Sant'Elpidio a mare (FM)
Responsabile di Struttura: **Isabella Sandroni**
casa.lasperanza@ama.coop / lasperanza.onlus@tiscali.it

Il Direttore Sanitario raccoglie la segnalazione e si fa carico della gestione della stessa in collaborazione con il Presidente, con i Responsabili di Struttura di ogni unità operativa e con i Responsabili Organizzativi (addetto all'approvvigionamento, manutenzione, responsabile privacy, ...), predisponendo un piano di miglioramento con strategia operativa, tempi e modalità di verifica dei risultati. A fine anno il Responsabile di Struttura, nell'ambito del report annuale che viene pubblicato nel Bilancio Sociale, predispone una sintesi di tutte le segnalazioni sopraggiunte per il proprio servizio, sottolineando le strategie di miglioramento adottate, con particolare attenzione alla verifica del cambiamento rilevato. La presente procedura viene diffusa con le seguenti modalità:

- inserimento nella Carta dei Servizi;
- inserimento nel sito della Cooperativa (www.ama.coop);
- inserimento nella bacheca informativa di ogni sede operativa.

Il Bilancio Sociale, redatto annualmente coinvolgendo tutti i servizi della Cooperativa, rappresenta un percorso di analisi, approfondimento, revisione e programmazione di tutti i progetti/servizi/attività che la Cooperativa propone sul territorio.

I SERVIZI OFFERTI DALLE STRUTTURE

PASTI

I pasti vengono consumati insieme agli altri ospiti presso la sala mensa, presente in ogni struttura. Agli ospiti è consentita la possibilità di chiedere una dieta personalizzata nel rispetto della propria appartenenza religiosa, nonché di specifici piani di cura stabiliti dal medico.

BIBLIOTECA

Ogni struttura è dotata di una biblioteca che, attraverso un'attività strutturata e organizzata dagli operatori, ha l'obiettivo di promuovere la lettura da parte degli ospiti durante la permanenza in Comunità. I libri sono a disposizione di tutti gli ospiti che potranno prenderli in prestito.

SOSTEGNO ALLA PERSONA

Ad ogni ospite è garantito al bisogno l'intervento del Servizio Sociale. In caso di necessità, previo accordo con gli operatori, l'ospite può prendere contatto con il Comune e/o l'Ambito Territoriale di competenza per fare richiesta di sostegno socio-economico.
Inoltre, nella fase di svincolo dalla struttura, è garantita ad ogni ospite la possibilità di contattare il servizio per il lavoro "Ama Lavoro" per progetti di reinserimento socio-lavorativo.

TEMPO LIBERO

Ogni struttura redige annualmente un programma di attività ludico-ricreative da svolgersi durante il tempo libero, per le quali la Cooperativa mette a disposizione un budget economico.

CURA DELLA PERSONA

Al momento dell'ingresso, ogni ospite dovrà essere dotato di un corredo da letto, biancheria da bagno e prodotti per l'igiene personale.
Ogni ospite deve disporre degli ambienti della struttura in modo rispettoso e tenere sempre in ordine e pulita la propria stanza.
Ad ogni ospite sono garantiti, previa richiesta agli operatori, i servizi di barbiere e parrucchiere, la cui spesa è a carico dell'ospite stesso.

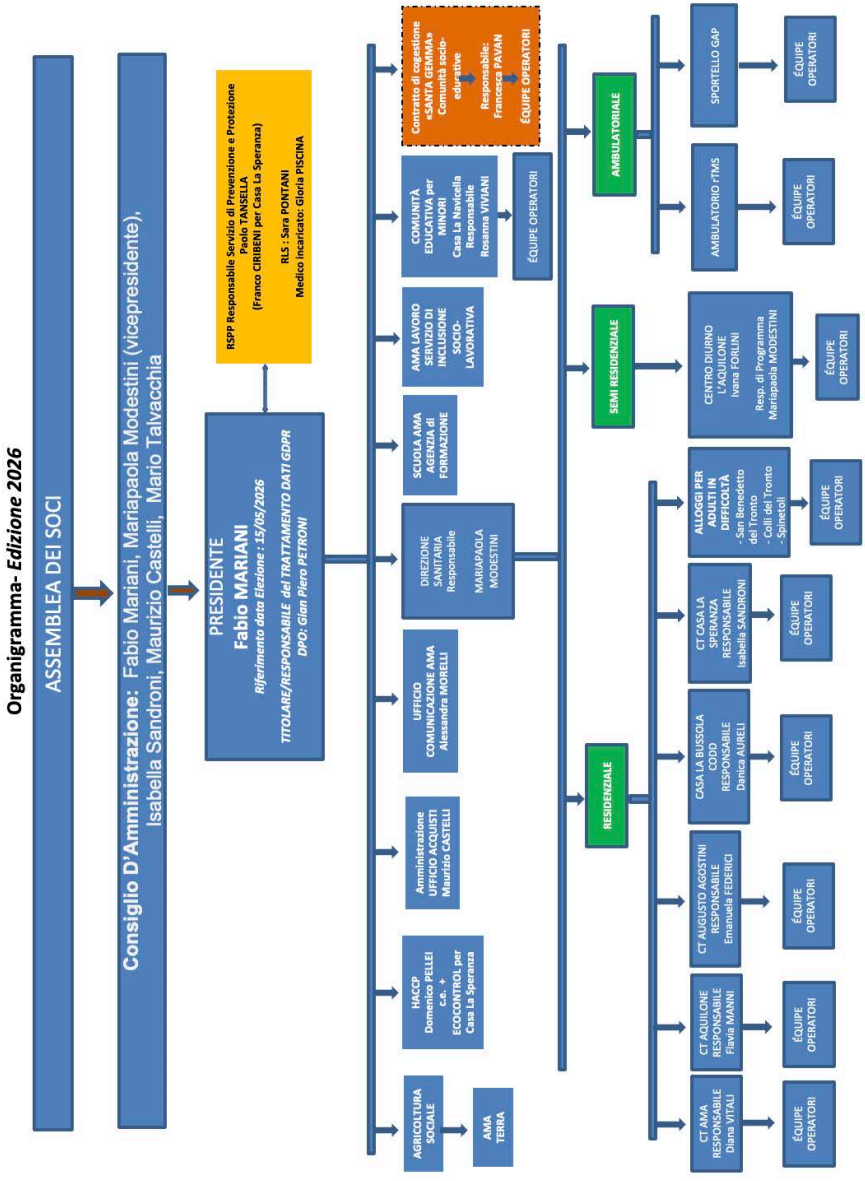
Attività interne alle strutture:

- attività sportive (calcetto, tennis, pallavolo, palestra, …)
- cineforum
- attività di animazione serali (con cadenza settimanale).

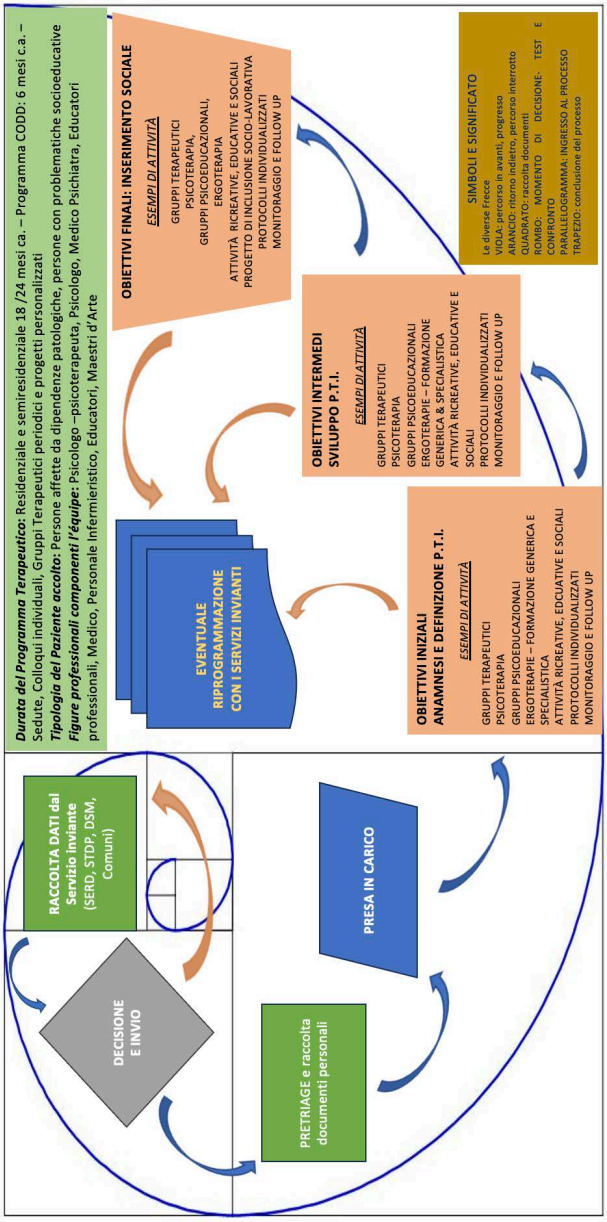
Attività esterne delle strutture:

- escursioni in montagna e/o al mare
- visite a mostre e musei
- cinema, teatro e concerti
- partecipazione ad eventi organizzati dalla Cooperativa.

Organigramma



Flussogramma - Il paziente, la presa in carico residenziale, semiresidenziale e ambulatoriale



Eventuali quote di compartecipazione a carico degli ospiti con modalità di pagamento e procedure di ristoro/rimborso

In merito all'accoglienza degli adulti la retta pro die + Iva al 5% è indicata nella convenzione triennale con l'Azienda Sanitaria di riferimento scaricabile nell'area download del sito. Si precisa che la retta è suscettibile di modifiche in virtù degli aggiornamenti periodici a cura della Regione Marche.
La retta comprende i seguenti servizi: attività terapeutiche e di sostegno individuali e di gruppo; attività di consulenza e sostegno ai famigliari; eventuali attività terapeutiche di coppia; eventuali attività di sostegno alla genitorialità; consulenza psichiatrica; consulenze del medico di medicina generale della Comunità; alloggio e vitto in Comunità; trasporti vari; attività educative ed ergoterapiche; attività ricreative interne ed esterne alla struttura; attività sportive interne ed esterne alla struttura (piscina, palestre, associazioni sportive, …); attività di recupero scolastico e formazione professionale.
Inoltre, per i programmi esterni alla Comunità, è compreso lo sviluppo di un progetto individualizzato di inclusione sociale e lavorativa anche con eventuale supporto abitativo: la Comunità ha alloggi a disposizione delle persone che ne hanno maggiori necessità (progetto "Il mio nome sul campanello").
Ovviamente le strutture non richiedono, oltre alle rette, nessun tipo di contributo finanziario alle persone ospitate ed alle loro famiglie per i servizi sopra elencati, dovuti per effetto della convenzione stipulata con il Servizio Sanitario Nazionale.
Sono comunque escluse dalla retta le seguenti spese che dovranno essere sostenute dalla persona ospitata: prodotti farmaceutici non dispensati dal Servizio Sanitario Nazionale; visite sanitarie specialistiche presso servizi pubblici (ticket) e privati; sigarette; spese personali (vestiario, corredo letterizio, biancheria da bagno e prodotti per igiene personale, …).

Per le quote delle prestazioni ambulatoriali, vedasi descrizione inserita nella Carta dei servizi di ogni servizio.

Polizze assicurative

Tutti il personale e gli ospiti delle strutture hanno una copertura assicurativa sia per quanto riguarda gli infortuni sul Lavoro (polizza INAIL) e sia per quanto riguarda la Responsabilità Civile verso terzi (polizza RC).
Modalità di collegamento e coordinamento con la rete dei servizi e delle risorse del territorio (servizi invianti, Enti pubblici, servizi e agenzie del pubblico e del privato…).
È previsto un continuo raccordo con i servizi invianti (STDP e/o DSM) con cui è necessario favorire una condivisione di tutte le strategie d'intervento, affinché il progetto individuale venga elaborato in stretta relazione con tutte le risorse territoriali a disposizione dell'ospite: rete dei servizi pubblici (Comune, Ambito Territoriale Sociale, Centri per l'impiego, ...) e del terzo settore (associazionismo no profit, cooperative sociali, …). Il raccordo deve essere sviluppato attraverso contatti costanti (relazioni sul caso su base almeno trimestrale, contatti telefonici e riunioni periodiche sul caso).

Inoltre, per garantire una continuità assistenziale i servizi della Cooperativa favoriscono:

- un costante coinvolgimento dei familiari dell'ospite, affinché la famiglia (d'origine e/o acquisita) possa costituire una alleanza terapeutica con il servizio, soprattutto per programmare la delicata fase del reinserimento sociale e lavorativo;
- la definizione di un progetto individualizzato mirato all'implementazione e/o ripristino di un'autonomia personale e sociale, al fine di evitare forme croniche di assistenzialismo e di favorire un *continuum* tra il programma terapeutico in Comunità ed il progetto di reinserimento post comunitario.

Modello tipo del "contratto di ospitalità", procedura per l'informazione alla persona assistita e ai suoi familiari sui diritti e le responsabilità, per il coinvolgimento degli assistiti nel processo di cura

La presa in carico del soggetto inizia con la sottoscrizione del contratto terapeutico da parte dell'ospite e del servizio, quale condizione necessaria di inizio percorso per un impegno preciso ed una finalità condivisa. Contemporaneamente, sarà consegnato anche il regolamento della struttura dopo che un referente dell'équipe avrà illustrato, all'ospite, l'approccio della stessa, le finalità e il piano delle attività che essa propone (attività terapeutiche, socioterapiche ed ergoterapiche).
Qualora sia autorizzato il coinvolgimento dei familiari su assenso formale dell'ospite, i sopra citati documenti (diritti e doveri) vengono presentati anche agli stessi parenti/referenti.
Di seguito in sintesi i diritti e i doveri dell'ospite.

DIRITTI DELL'OSPITE

La Comunità garantisce la volontarietà di accesso e alla permanenza rifiutando ogni forma di violenza fisica e verbale.
Gli operatori di ogni struttura, ognuno secondo il suo ruolo specifico, avranno cura di assicurare ad ogni ospite:

- la conoscenza puntuale e dettagliata del programma terapeutico, nonché delle regole comunitarie;
- il diritto alla privacy come dal codice della privacy e da informativa relativa;
- il diritto all'anonimato nei limiti specificati dalla legge 309/90 e dalla deontologia che regola la pratica clinica;
- un trattamento dignitoso e comunque rispettoso della persona, con esclusione di ogni coercizione fisica;
- la partecipazione propositiva alla formulazione del programma terapeutico;
- la facoltà di interrompere il programma terapeutico, assumendosene la responsabilità delle conseguenze;
- la possibilità di comunicare, secondo tempi e modi programmati dall'équipe, con STDP, avvocati, sanitari, familiari;
- il diritto di curarsi, di accedere alle visite con il medico e di seguire le terapie farmacologiche prescritte;
- il diritto a presenziare ad eventuali processi giudiziari che lo chiamassero in causa, ove necessario;
- la libertà di esercitare pratiche religiose e di seguire una dieta compatibile con la propria appartenenza religiosa;
- il diritto ad essere informato sulle attività svolte in materia di sicurezza e igiene alimentare;
- il diritto di chiedere copia della propria cartella clinica. La richiesta scritta deve essere presentata, dopo le avvenute dimissioni, alla Direzione della Comunità che provvederà ad inviare all'interessato copia della cartella personale entro 20 giorni lavorativi dalla data della richiesta.

DOVERI DELL'OSPITE

L'ospite che accede alle nostre strutture è invitato ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri ospiti, con la volontà di collaborare con il personale: operatori, amministrativi, maestri d'opera, volontari, … Pertanto ogni ospite, con la sottoscrizione al momento dell'ingresso del regolamento si impegna a:

- accettare le regole e le abitudini di vita della struttura;
- accettare il ruolo degli operatori;
- collaborare alle attività quotidiane che verranno stabilite da una programmazione giornaliera e che saranno pianificate tenendo conto delle eventuali esigenze di tutela sanitarie o personali di ciascuno;
- partecipare attivamente ai gruppi terapeutici, ai momenti comuni di tipo educativo, ricreativo e conviviale;
- rispettare le istruzioni e le indicazioni direttive in materia di qualità, sicurezza e igiene alimentare anche al fine di evitare la diffusione di malattie infettive;
- rispettare gli orari delle attività programmate e dell'organizzazione della giornata;
- accettare la destinazione della camera che viene decisa dagli operatori e mantenere in buone condizioni camera e corredo assegnato;
- risarcire eventuali danni provocati;
- curare la propria igiene personale (doccia quotidiana ed abbigliamento);
- accettare le conseguenze relative ad eventuali inosservanze dei doveri;
- non intrattenere rapporti di qualsiasi genere con persone che non diano sufficienti garanzie circa l'uso di qualsiasi sostanza stupefacente;
- non introdurre, durante le trasferte previste dal programma, sostanze stupefacenti;
- non mettere in atto comportamenti violenti, né verbali, né fisici;
- non coinvolgersi in relazioni preferenziali e/o trasgressive con altri ospiti della struttura;
- non abbandonare il centro, anche per brevi periodi, senza averlo concordato con il gruppo operativo.

In caso di dimissioni o di interruzione del programma, tutti gli effetti personali dovranno essere contestualmente ritirati, poiché la Comunità non ne è responsabile se lasciati incustoditi dopo l'abbandono.
Trascorsi 20 giorni questi saranno gettati o devoluti.
Sempre in caso di abbandono o dimissioni, eventuali crediti di denaro verranno successivamente risolti tramite invio postale all'indirizzo dei familiari o all'ubicazione della persona, ed eventuali terapie farmacologiche, rimarranno in custodia della Comunità.
Ogni struttura, nel rispetto della propria specificità, ha comunque un proprio regolamento interno.

Criteri e le modalità di partecipazione della famiglia e visite di parenti e conoscenti degli ospiti

Durante il primo mese non sono previsti incontri o contatti con la famiglia, se vi sono figli piccoli, il tempo viene valutato e concordato con l'équipe.
La famiglia può comunque chiamare una volta a settimana per avere notizie sull'andamento dell'ospite.
Dopo il primo mese, se l'ospite ne fa richiesta, può avere contatti telefonici settimanali.
L'incontro con le famiglie è organizzato una volta al mese nel rispetto dalla vigente normativa SARS-Co-2.

Somministrazione di pasti personalizzati in relazione alle eventuali specifiche esigenze nutrizionali e dietetiche degli ospiti o di diversi regimi alimentari

I pasti vengono consumati insieme agli altri ospiti presso la sala mensa, presente in ogni struttura. Agli ospiti è consentita la possibilità di chiedere una dieta personalizzata nel rispetto della propria appartenenza religiosa, nonché di specifici piani di cura stabiliti dal medico. I familiari che vengono a fare visita agli ospiti, in occasione degli incontri familiari, possono fruire di pasti caldi all'interno della struttura previo accordo con gli operatori.

Indica la presenza del Responsabile di Struttura

Il **Responsabile di Struttura** è presente nel servizio quotidianamente (in genere dal lunedì al venerdì) per almeno 36 ore settimanali. È una figura professionale selezionata nel rispetto dei requisiti previsti dalla normativa vigente della Regione Marche, e collabora con l'équipe e l'amministrazione nella gestione del servizio.

Pianta organica, la compresenza del personale in determinate fasce orarie, Organizzazione dei turni del personale, la presenza di un operatore durante le ore notturne nei servizi residenziali, modalità e criteri di formazione del personale

La Pianta Organica di ogni servizio prevede la seguente articolazione.

Il **Direttore Sanitario della Cooperativa** si impegna:

- a collaborare con il Presidente e il Consiglio di Amministrazione nella definizione dell'organigramma delle strutture socio-sanitarie della Cooperativa;
- su indicazione del Presidente e del Consiglio di Amministrazione, ad organizzare riunioni con i coordinatori delle strutture socio-sanitarie al fine di monitorare l'applicazione delle metodologie;

Il **Responsabile di Struttura e/o di Programma** della Comunità:

- è garante del corretto svolgimento delle attività, segnala preventivamente, al Presidente ed al Direttore Sanitario della Cooperativa, eventuali necessità di modifica/aggiornamento del progetto stesso;
- nello svolgimento delle attività, tiene conto di prassi e norme adottate della Cooperativa;
- collabora con il Presidente e il Direttore Sanitario nelle fasi di analisi della documentazione e, una volta terminato l'*iter* di approvazione, consegna la documentazione al personale ed organizza i relativi interventi formativi;
- informa, per iscritto, il Presidente della Cooperativa su qualsiasi evenienza capace di incidere negativamente sull'andamento del progetto.

La definizione delle équipe terapeutiche delle strutture residenziali tiene conto di un adeguato titolo di studio riferito al settore d'intervento. L'équipe è composta da un direttore a tempo pieno e da operatori con diverse qualifiche professionali (pedagogisti, educatori, psicologi, …).
Sotto il profilo strettamente sanitario, la Comunità dispone di due consulenti medici nell'area psichiatrica e di medicina generale.
L'équipe si riunisce a cadenza settimanale.
Il personale che compone l'équipe operativa è presente durante tutto l'orario di apertura dei servizi residenziali (24 ore su 24 per 365 gg. all'anno), semiresidenziali (indicativamente 50 ore settimanali) ed ambulatoriali.
La presenza notturna è garantita tutte le notti con il personale dell'équipe operativa.
Gli educatori sono impiegati nei servizi sulla base di un piano di turnazione settimanale/mensile predisposto dal Responsabile di Struttura. I turni, nel rispetto della normativa del lavoro e del CCNL di riferimento, sono articolati tenendo conto che l'orario notturno (dalle 23.00 alle 7.00) non rappresenta orario di lavoro e viene corrisposta l'indennità

di presenza notturna (ai sensi dell'art. 57 del CCNL Cooperative Sociali).
Nell'elaborazione dei turni la compresenza del personale è favorita soprattutto nei giorni festivi, quando non è presente il Responsabile di Struttura.
Altro elemento qualificante è il costante investimento della Cooperativa, attraverso la propria Agenzia di Formazione accreditata, nell'organizzazione e sviluppo di percorsi formativi di aggiornamento e specializzazione.

MODALITÀ DI DISTRIBUZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei Servizi è a disposizione sul sito della Cooperativa (www.ama.coop) nella sezione dedicata ad ogni servizio.
In occasione di ogni evento pubblico (seminari, convegni, feste, ...) la Carta dei Servizi viene offerta ai partecipanti per presentare la rete dei servizi della Cooperativa. Infine, ogni qualvolta la Carta dei Servizi viene revisionata, la stessa viene inviata alla rete dei servizi regionali ed extraregionali: Dipartimenti Dipendenze Patologiche, STDP, privato sociale e associazionismo.

REDAZIONE

La presente Carta dei Servizi è stata revisione e aggiornata il 28/10/2026 – Rev.4

Ama aquilone
COOPERATIVA SOCIALE ONLUS