



CARTA DEI SERVIZI

COMUNITA' PER UTENTI CON DOPPIA DIAGNOSI





Associazione "Centro Sociale Papa Giovanni XXIII" Reggio Emilia Carta dei servizi – Doppie Diagnosi INDICE		
Sezione	Titolo sezione	
1	LA DIREZIONE	
	1.1	Il consiglio di amministrazione
2	LA COMUNITA' PER UTENTI CON DOPPIA DIAGNOSI	
	1	Centro residenziale per doppia diagnosi
	2	Schema percorsi residenziali
	3	Programma giornaliero
3	ARTICOLAZIONE ORGANIZZATIVA	
4	REGOLAMENTO	
5	MODALITA' DI ACCESSO ALLA STRUTTURA	
6	DIRITTI E DOVERI	
	1	Diritti dell'utente
	2	Doveri dell'utente
	3	Diritti e doveri dei familiari
7	PRINCIPI FONDAMENTALI	
8	FATTORI E STANDARD DI QUALITA'	
	1	Indicatori di Qualità
9	MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA	



1 LA DIREZIONE

L'Associazione "**Centro Sociale Papa Giovanni XXIII**" Onlus ha la sua sede legale in Via Aldo Moro n°49 (Reggio Emilia).

La sede degli uffici amministrativi è in via Madre Teresa di Calcutta N1/E (RE). Tel. 0522/532036 fax 0522/533472

Sono organi dell'Associazione:

- a) L'assemblea dei soci
- b) IL consiglio direttivo

Sito web www.libera-mente.org

Indirizzo Email info@libera-mente.org

1.1 IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

La sede amministrativa è in Via, Madre Teresa di Calcutta N1/E Reggio Emilia.
Tel. 0522/532036 fax 0522/533472

E' costituito dal Presidente, dal Vice Presidente e da cinque consiglieri.

Il Consiglio di Amministrazione rimane in carica per tre anni e viene eletto dall'assemblea dei soci.

Le responsabilità del Consiglio di Amministrazione comprendono:

- la definizione delle politiche e degli obiettivi e la guida dell'organizzazione;
- l'impostazione della struttura dell'organizzazione e la messa a disposizione delle risorse;
- il mantenimento delle prestazioni attualmente fornite;
- l'orientamento al miglioramento continuativo;

I contatti con l'esterno avvengono tramite la segreteria della Presidenza che mantiene tutti i contatti telefonici e gestisce l'organizzazione degli appuntamenti.



2 STRUTTURA RESIDENZIALE PER PERSONE DIPENDENTI DA SOSTANZE D'ABUSO E AFFETTE DA PATOLOGIE PSICHIATRICHE

2.1 DATI GENERALI

Denominazione : Comunità per utenti con doppia diagnosi

Sede: Reggio Emilia Via Domenico sassi, 4 Tel/fax 0522/963021- Cell. 329/6707286

Autorizzazione al funzionamento del comune di Reggio Emilia – area servizi alla persona.
Iscrizione all'albo regionale degli enti ausiliari come previsto dalla normativa nazionale e regionale con D.n.1620 del 10/02/2003

Orario: Struttura residenziale aperta per le 24 ore

Retta: Regione Emilia Romagna 133,71 euro. Interamente a carico dell'AUSL di residenza .

Capienza: capienza massima 12 utenti.

Tempo medio di permanenza: 1/9 mesi

Gli obiettivi generali del programma sono:

Osservazione e approfondimento diagnostico in contesto protetto
Formulazione di programmi di intervento personalizzati in accordo con i servizi inviati
Orientamento al trattamento
Trattamento terapeutico ed educativo intensivo
Gestione degli aspetti tossicomaniaci
Tutela dello stato di salute
Promozione di risorse ed autonomie residue
Promozione di processi di socializzazione adeguati

Il programma della struttura:

si articola in 4 percorsi non necessariamente consequenziali, declinati da progetto individualizzato recante bisogni e richieste dell'utente e del servizio inviante:

- 1) percorso di osservazione ed approfondimento diagnostico
- 2) percorso di stabilizzazione e sostegno motivazionale
- 3) percorso finalizzato alla continuità terapeutica
- 4) percorso socioriabilitativo di accompagnamento territoriale

A chi si rivolge:

Ad utenti maggiorenni, maschi e femmine, con problemi di dipendenza o abuso di sostanze stupefacenti e concomitanti disturbi psichiatrici in carico ai SERT ed ai CSM della provincia di Reggio Emilia e del territorio nazionale.

Criteri di esclusione:

Sono escluse le persone con grave disturbo di personalità antisociale e con insufficienza mentale di grado medio-grave.

Modello di intervento:

Utilizzo di modelli di intervento fra loro integrati che definisca un trattamento multidimensionale, caratterizzato da interventi di marca biologica, socio-educativa e socio-familiare.
Specificamente, il contesto comunitario risulta favorente rispetto alla contemporanea gestione di un livello emotivo-affettivo, concretamente declinato in colloqui individuali e gruppi terapeutici, un livello di apprendimento, attraverso la proposta di modelli psico-pedagogici che strutturano la quotidianità ed un livello psichiatrico e farmacologico che resta sullo sfondo.



2.2 SCHEMA PERCORSI

	PERCORSI	TEMPO	CARATTERISTICHE
1	OSSERVAZIONE ED APPROFONDIMENTO DIAGNOSTICO	2 /4 mesi	Utenti poco conosciuti dai servizi invianti, o solo a livello ambulatoriale, o per i quali non sia stato individuato un progetto successivo.
2	STABILIZZAZIONE E SOSTEGNO MOTIVAZIONALE	1/3 mesi	Utenti per i quali sia già stato individuato un percorso successivo, ma che non presentano al momento attuale una condizione di stabilità psico-fisica che gli permetta di affrontarlo in maniera adeguata
3	CONTINUITA' TERAPEUTICA	1/3 mesi	Si rivolge ad utenti che provengono da programmi terapeutici presso altre strutture.
4	SOCIO RIABILITATIVO DI ACCOMPAGNAMENTO TERRITORIALE	6/9 mesi	Si rivolge ad utenti che necessitano di una permanenza prolungata presso la struttura, con possibilità di sperimentare una fase di pre-reinserimento. E' un percorso graduale e mirato di accompagnamento e di sperimentazione di piccole autonomie da realizzarsi poi pienamente in strutture specifiche dedicate al reinserimento sociale o direttamente sul territorio.



2.3 PROGRAMMA GIORNALIERO (GIORNATA TIPO)

ORARI	ATTIVITA'	DESCRIZIONE
7.30	SVEGLIA	Tutti gli utenti si svegliano e si preparano per colazione
8.00	COLAZIONE	Colazione insieme
8.30	SOMMINISTRAZIONE TERAPIE	Somministrazione terapie farmacologiche
9.00	IGIENE PERSONALE E DELLA CASA	Pulizie della casa e ordine delle camere da letto e dei propri spazi privati.
10.30	BREAK	Merenda insieme
11.00	ATTIVITA' TERAPEUTICA/ATELIER	Gruppi terapeutici, laboratori creativi/ espressivi
12.30	PAUSA	
13.00	PRANZO	Pranzo assieme.
14.00	COLLOQUI	Colloqui individuali: sostegno; motivazionali; psicoterapeutici
15.30	ATTIVITA' MOTORIA/ RISCOPERTA DELLA SENSORIALITA'	Passeggiate, passeggiate mirate (castagne, erbe aromatiche ecc.), uso della piccola palestra interna.
17.00	BREAK	Tisane assieme
17.30	TEMPO LIBERO	Lettura libri, televisione, giochi di società, ecc.
20.00		
20.00	CENA	Cena assieme
23.30	BUONA NOTTE	Ritiro in stanza da letto



3 GLI OPERATORI DEL CENTRO RESIDENZIALE

Gli operatori sono in possesso dei necessari titoli accademici (laurea in psichiatria, laurea in psicologia, in pedagogia, in sociologia, diploma di educatore professionale, diploma di Infermiere professionale, diploma di assistente sociale, diploma di operatore di Comunità); opportunamente formati e messi in condizione di esprimere una sintesi fra le capacità umane e quelle professionali.

4 REGOLAMENTO

Agli utenti accolti in struttura è richiesto il rispetto delle norme previste dal regolamento, essenzialmente riconducibili ai seguenti parametri:

- Non è consentito allontanarsi dalla struttura senza il permesso dell'operatore.
- Non è consentito usare alcolici e sostanze stupefacenti.
- Non è consentito usare violenza fisica o verbale.

Oltre a queste regole generali è stato predisposto un regolamento interno, di cui l'utente potrà prendere visione al momento della richiesta d'ingresso.



5 MODALITA' DI ACCESSO IN STRUTTURA

L'accesso in struttura residenziale, può avvenire attraverso le seguenti modalità:

- invio del Ser.T. e C.S.M. di residenza

L'accesso è subordinato all'autorizzazione del Servizio per le Tossicodipendenze e dal Centro di Salute Mentale di residenza del richiedente.

Prima dell'ingresso sarà effettuata una valutazione congiunta Ser.T./C.S.M. invianti, Utente, Comunità, indirizzata ad individuare il programma personalizzato più idoneo alle esigenze e problematiche dell'utente.

A scopo preventivo, prima dell'ingresso in Comunità Residenziale, sarà necessario sottoporsi ad una serie di esami clinici ed accertamenti. A tal fine, l'utente e gli invianti, saranno opportunamente informati circa i necessari adempimenti da compiere tramite apposito elenco di documenti ed esami richiesti.

6 DIRITTI E DOVERI

6.1 DIRITTI

In comunità l'utente rimarrà per sua libera scelta, non sono permessi atteggiamenti coercitivi che ledano la libertà dell'individuo, né attraverso forme di violenza fisica e né psicologica.

Inoltre l'utente:

- ha diritto ad essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni morali, politiche e religiose.
- partecipa alla scelta del percorso personalizzato che si concretizza nella stesura e la sottoscrizione di un programma personalizzato.
- ha diritto ad ottenere informazioni dettagliate relative alle prestazioni ed al servizio.
- ha diritto ad ottenere dal personale che lo cura, informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi della malattia, alla terapia proposta ed alla relativa prognosi.
- ha diritto ad essere informato sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi, anche da eseguirsi in altre sedi terapeutiche.
- ha diritto a proporre reclami ed essere informato sull'esito degli stessi.
- ha diritto a che i dati personali siano trattati in conformità alle normative sulla privacy e che la divulgazione dello stato di salute e/o di riabilitazione, possa essere comunicato solo all'interessato o a persona da lui delegata così come specificato in scheda clinica, munita di documento di riconoscimento.



6.2 DOVERI

- L'utente è tenuto al rispetto del Programma Terapeutico Personalizzato concordato all'ingresso e delle norme contenute nel Regolamento Interno, nonché a collaborare nelle verifiche periodiche e alle eventuali revisioni.
- ha il dovere di partecipare alla cura ed al mantenimento dell'ambiente educativo secondo l'ottica del mutuo e reciproco aiuto tra pari.
- ha il divieto di introdurre e usare sostanze stupefacenti e alcool, nonché di esercitare atti di violenza fisica o verbale nella sede operativa, a rischio di esclusione ed allontanamento dal programma riabilitativo.
- ha il dovere di informare e concordare con gli educatori ogni suo eventuale spostamento e frequentazione al di fuori delle strutture.
- ha il dovere di sottoporsi a controlli da parte del personale del Centro, qualora l'équipe lo ritenga necessario.

6.3 DIRITTI E DOVERI DEI FAMILIARI

- I familiari hanno il diritto di essere informati circa il programma riabilitativo del proprio congiunto, previa autorizzazione dello stesso.
- hanno il diritto di ricevere sostegno e ascolto parallelamente al percorso rieducativo e in caso di remissione o abbandono dello stesso da parte del congiunto.
- sono invitati a collaborare con gli operatori nel far rispettare le regole, attenendosi alle indicazioni degli stessi.

7 PRINCIPI FONDAMENTALI

I rapporti tra l'Associazione "Centro Sociale Papa Giovanni XXIII", quale erogatore di servizi, e l'utenza, devono essere improntati ai seguenti principi fondamentali, che si impegna a rispettare:

- **Rispetto:** nell'erogazione dei servizi deve essere garantita l'uguaglianza di tutti i fruitori; nessuna distinzione può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche. L'uguaglianza va intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione.
- **Imparzialità:** il comportamento del soggetto erogatore di servizi deve essere ispirato a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.
- **Continuità:** L'erogazione dei servizi deve essere continua, regolare e senza interruzioni. In caso di irregolare funzionamento, dovuto a cause di forza maggiore, devono essere adottate le misure idonee, onde arrecare il minore danno possibile.
- **Diritto di scelta:** Compatibilmente con la normativa vigente, l'utente ha diritto di scegliere tra i soggetti che erogano il servizio di cui ha bisogno.
- **Privacy:** La tutela delle persone rispetto al trattamento dei dati personali in attuazione delle disposizioni in materia di privacy (D.L. 196/2003) garantisce che i dati sensibili dei pazienti in cura vengono conservati per un periodo non superiore a quello necessario al perseguimento delle finalità di cura.
- **Efficienza ed Efficacia:** L'amministrazione è tenuta ad adottare le misure idonee per garantire che l'erogazione dei servizi sia improntata all'efficienza, in modo da assicurare tutta la possibile soddisfazione dell'utente, con l'impiego di adeguate risorse finanziarie.



8 FATTORI E STANDARD DI QUALITÀ

- Formazione specifica e aggiornamento rivolti al personale per quanto riguarda i modelli di cura delle tossicodipendenze, al fine di garantire una maggiore efficienza ed efficacia nei servizi erogati.
- Supervisione dell'équipe rivolta ai diversi livelli d'intervento.
- Promozione e supporto ad attività valutative e di miglioramento dei processi di erogazione dei servizi e delle prestazioni.
- Distribuzione agli utenti di questionari di soddisfazione sulla modalità di erogazione dei servizi.
- Sistema di comunicazione interna ed esterna, su supporto cartaceo e/o informatico atto a garantire la qualità e la riservatezza delle informazioni, anche ai fini della tutela dei dati personali.
- Definizione di politiche e strategie volte a garantire il rispetto dei diritti degli utenti, in relazione all'umanizzazione dei servizi, alla personalizzazione delle cure, alla tutela della privacy ed alla produzione delle informazioni necessarie per l'accesso e la fruizione del servizio.
- Erogazione di servizi di monitoraggio sanitario e verifica dello stato di salute dell'utente (visite mediche) senza alcun onere aggiuntivo; eventuale invio alle strutture sanitarie per visite specialistiche e/o analisi di laboratorio.
- Sostegno alle famiglie attraverso colloqui individuali.

8.1 INDICATORI DI QUALITÀ

In base alla classificazione dei servizi erogati è possibile stabilire diversi criteri di valutazione al perseguimento degli obiettivi qualitativi a livello di erogazione o di insiemi omogenei di erogazioni svolte in un determinato arco temporale. Qui di seguito vengono perciò individuati i parametri caratteristici finalizzati da un lato alla valutazione dell'andamento globale del sistema e dall'altro all'opportunità di identificare i margini di miglioramento del Sistema.

I programmi di verifica e revisione della Qualità prevedono l'individuazione di criteri di misurazione e degli standard (valori-obiettivo) rispetto ai servizi erogati, in base ad attività quali:

- misura della qualità dei servizi erogati;
- individuazione delle cause, per cui i valori di qualità siano inferiori alle attese;
- progettazione delle attività capaci di risolvere il problema;
- verifica dell'efficacia delle azioni correttive.

9 MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA

- La Direzione dell'Associazione "Centro Sociale Papa Giovanni XXIII" Onlus garantisce la funzione di tutela nei confronti degli utenti attraverso la possibilità di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbia negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.
- Riceve le osservazioni, le opposizioni ed i reclami in qualunque forma presentati dai singoli utenti, da Associazioni o da Organismi riconosciuti che li rappresentano.
- Provvede a dare immediata risposta circa le segnalazioni ed i reclami che si presentano di immediata soluzione; predisporre l'attività istruttoria.
- Verifica gli impegni, adegua ed organizza, verificando annualmente il miglioramento della qualità dei servizi e l'attuazione degli standard.