

CARTA DEI SERVIZI

STRUTTURA PER PERSONE
CON DIPENDENZA DA SOSTANZE
E CONCOMITANTI PATOLOGIE
PSICHIATRICHE "ALDA MERINI"

Centro Sociale "Papa Giovanni XXIII" s.c.s. - Onlus



MAGGIO 2023

INDICE

1 PRESENTAZIONE

- 1.1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE
- 1.2 NORMATIVA DI RIFERIMENTO

2 L'ENTE GESTORE

- 2.1 STORIA
- 2.2 MISSION
- 2.3. VISION
- 2.4. RIFERIMENTI E CONTATTI

3 COSA FACCIAMO

- 3.1 I SERVIZI DELLA COOPERATIVA
- 3.2 LE STRUTTURE SOCIO-SANITARIE ACCREDITATE DALLA REGIONE EMILIA-ROMAGNA
- 3.3 PRINCIPI FONDAMENTALI
 - 3.3.1 IL MODELLO TEORICO DI RIFERIMENTO

4 STRUTTURA STRUTTURA PER PERSONE CON DIPENDENZA DA SOSTANZE E CONCOMITANTI PATOLOGIE PSICHIATRICHE "ALDA MERINI"

- 4.1 DATI GENERALI
- 4.2 LA STRUTTURA
- 4.3 COME RAGGIUNGERCI
- 4.4 IL PROGRAMMA TERAPEUTICO
OBIETTIVI GENERALI. OBIETTIVI SPECIFICI. MODELLI DI INTERVENTO.
TIPOLOGIE DI PERCORSO. REGOLAMENTO. GIORNATA TIPO
- 4.5 MODALITÀ DI ACCESSO E DIMISSIONE
CRITERI DI ELEGGIBILITÀ. CRITERI DI ESCLUSIONE.
GESTIONE LISTA DI ATTESA. MODALITÀ DI ACCESSO.
MODALITÀ DI DIMISSIONE

5 DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI E DEI FAMILIARI

- 5.1 DIRITTI DEGLI UTENTI.
- 5.2. DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI.
- 5.3. DIRITTI E DOVERI DEI FAMILIARI

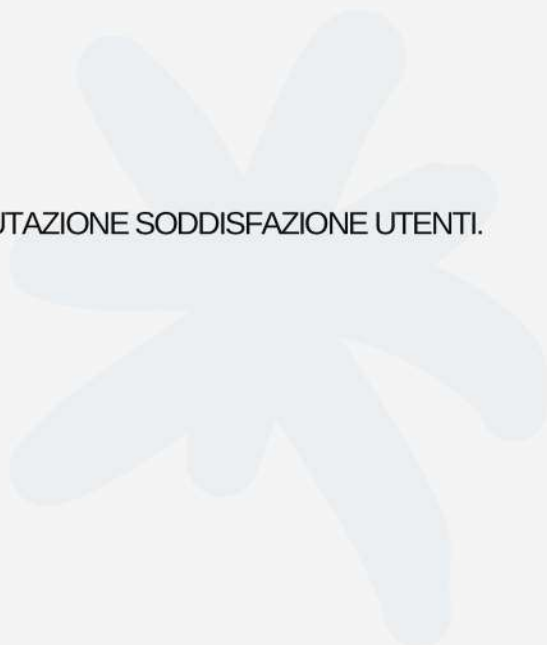
6 L'ÉQUIPE DI LAVORO

- 6.1 ORGANIGRAMMA

7 FATTORI E STANDARD DI QUALITÀ

- 7.1 DOCUMENTAZIONE E VALUTAZIONE
LA CARTELLA DIGITALE. VALUTAZIONE DEI PERCORSI. VALUTAZIONE SODDISFAZIONE UTENTI.
VALUTAZIONE QUALITÀ SERVIZI EROGATI

8 MECCANISMI DI TUTELA



1.1

SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Il presente documento costituisce la Carta dei Servizi della Struttura “Alda Merini”, della Cooperativa Sociale “Centro Sociale Papa Giovanni XXIII” ONLUS di Reggio Emilia. La Carta dei Servizi è un documento informativo del Sistema Qualità che illustra, per quanto possibile in maniera esaustiva, le caratteristiche del servizio offerto. L’importanza di tale informativa risiede nella garanzia di trasparenza rispetto alla proposta ed alla fruibilità dello stesso.

La Carta dei Servizi esprime l’impegno della Cooperativa a rispettare gli standard di qualità adeguati in un’ottica di miglioramento continuo. Costituisce un’assunzione di responsabilità rispetto alle funzioni e al ruolo 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;
- sottolineare l’importanza della valutazione dell’efficacia dei servizi e il grado di soddisfazione da parte di chi ne usufruisce.

1.2

NORMATIVA DI RIFERIMENTO

La Comunità “Alda Merini” della Cooperativa Papa Giovanni XXIII di Reggio Emilia pubblica la presente Carta dei Servizi impegnandosi a rispettare tutta la normativa in proposito e i requisiti richiesti per l’autorizzazione al funzionamento e per l’accreditamento.

Delibera di Giunta Regionale n. 1378 del 5 agosto 2019

Approvazione dell'accordo generale per il triennio 2019/2021 tra la regione Emilia Romagna e il Coordinamento Enti Ausiliari in materia di prestazioni erogate a favore delle persone dipendenti da sostanze d'abuso (Accordo CEA) e requisiti specifici per l'accreditamento del percorso residenziale nel trattamento delle dipendenze patologiche.

Delibera di Giunta Regionale n. 915 del 18 giugno 2018

Approvazione dell'accordo generale per il triennio 2018/2020 tra la regione Emilia Romagna e il coordinamento enti ausiliari in materia di prestazioni erogate a favore delle persone dipendenti da sostanze d'abuso (Accordo CEA) e requisiti specifici per l'accreditamento del percorso residenziale nel trattamento delle dipendenze patologiche.

Delibera di Giunta Regionale n. 1718/2013

Approvazione dell'accordo generale per il triennio 2014/2016 tra la regione Emilia Romagna e il coordinamento enti ausiliari in materia di prestazioni erogate a favore delle persone dipendenti da sostanze d'abuso (Accordo CEA) e requisiti specifici per l'accreditamento del percorso residenziale nel trattamento delle dipendenze patologiche.

Delibera di Giunta Regionale n. 246 del 8 febbraio 2010

Approvazione dell'accordo generale per il triennio 2010/2012 tra la regione Emilia Romagna e il coordinamento enti ausiliari in materia di prestazioni erogate a favore delle persone dipendenti da sostanze d'abuso (Accordo CEA).

Delibera di Giunta n. 1005/2007 approvato il 2 luglio 2007

Approvazione dell'accordo generale per il triennio 2007/2009 tra la regione Emilia Romagna e il coordinamento enti ausiliari in materia di prestazioni erogate a favore delle persone dipendenti da sostanze d'abuso (Accordo CEA).

Determinazione del Direttore Generale Sanità e Politiche Sociali n. 6952 del 30 maggio 2007

Definizione delle procedure e delle priorità per l'accreditamento delle strutture di cui all'art.1 comma 796, lett.S) e T), L. 296/06 e delle strutture sanitarie pubbliche e private area salute mentale e dipendenze patologiche.

Deliberazione di Giunta regionale n. 753 del 29 maggio 2007

Assegnazione finanziamento alle AUSL della Regione Emilia-Romagna per il sostegno al processo di accreditamento istituzionale di SERT e strutture residenziali e semiresidenziali per dipendenti da sostanze d'abuso.

Determinazione del Direttore Generale Sanità e Politiche Sociali n. 6135 del 4 maggio 2006

"Percorso amministrativo relativo alle richieste di accreditamento avanzate da Sert e strutture residenziali e semiresidenziali per tossicodipendenti (Integrazione Determinazione 10256/2004)" – Delibera di Giunta n. 26/2005. Applicazione della L.R. 34/98 in materia di autorizzazione e di accreditamento istituzionale delle strutture residenziali e semiresidenziali per persone dipendenti da sostanze d'abuso – Ulteriori precisazioni – Delibera di Giunta n. 894/2004. Primi provvedimenti applicativi della deliberazione della Giunta Regionale 23 febbraio 2004, n. 327.

Delibera di Giunta n. 327/2004

Applicazione della L.R. 34/98 in materia di autorizzazione e di accreditamento istituzionale delle strutture sanitarie e dei professionisti alla luce dell'evoluzione del quadro normativo nazionale. Revoca di precedenti provvedimenti.

Decreto Legislativo 19 giugno 1999, n. 229

Norme per la razionalizzazione del Servizio Sanitario Nazionale, a norma dell'art.1 della Legge 30 novembre 1998, n.419 (da Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca) – Legge regionale 12 ottobre 1998, n.34. Norme in materia di autorizzazione e accreditamento delle strutture sanitarie pubbliche e private in attuazione del D.P.R. 14 gennaio 1997, nonché di funzionamento di strutture pubbliche e private che svolgono attività socio - sanitarie e socio – assistenziale.

Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994

Direttiva Ciampi-Cassese "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici". La Direttiva Ciampi-Cassese è l'atto con cui la carta dei servizi è stata istituita in Italia nel 1994. Indica principi e strumenti per garantire la qualità nell'erogazione dei servizi pubblici in Italia.

2.1

STORIA

La Cooperativa Papa Giovanni XXIII è stata fondata dal sacerdote Don Ercole Artoni nel 1977. Don Ercole iniziò la sua attività di accoglienza ospitando nella parrocchia di Mancasale, a Reggio Emilia, ex detenuti e pazienti dell'Ospedale Psichiatrico Giudiziario, in gravi condizioni di marginalità sociale. Dopo i primi anni di attività l'accoglienza si rivolse anche a persone con problemi di dipendenza da sostanze.

Nel 1981 iniziarono i rapporti formali con le ASL della Regione Emilia Romagna e Papa Giovanni ottenne il riconoscimento di "Comunità Terapeutica" dal Servizio Sanitario Pubblico. Nel tempo la Cooperativa ha ottenuto la qualifica di Onlus (Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale) dal Ministero delle Finanze e da Associazione è divenuta Cooperativa. Dall'anno 2000 i suoi servizi e le sue attività hanno iniziato ad estendersi ad altri ambiti delle dipendenze patologiche (in particolare al gioco d'azzardo) e del disagio sociale.

La Cooperativa aderisce al CNCA (Coordinamento Nazionale Comunità di Accoglienza).

2.2

MISSION

La Cooperativa si propone come presenza politica e culturale, luogo di incontro e confronto per tutti coloro che condividono l'attenzione e l'interesse per l'essere umano, in una logica di coesione ed integrazione sociale e culturale. Contrasta i processi di disgregazione del tessuto sociale e ogni sofferenza generata da emarginazione, isolamento e solitudine delle fasce deboli della popolazione, sollecitando le comunità locali e favorendo una cultura più qualificata rispetto a queste problematiche.

La Cooperativa gestisce strutture, servizi ed attività secondo i principi dell'accoglienza e persegue obiettivi di salute, assistenza, sostegno e accompagnamento, nel rispetto delle risorse disponibili.

Assume quali principi guida per la realizzazione della propria mission la mutualità, la solidarietà, la democraticità, la trasparenza e l'equità.

2.3

VISION

La visione della cooperativa recepisce e fa propri i principi e i valori che l'hanno ispirata, supportando le persone più fragili e contribuendo alla progettazione di nuovi servizi. Il Centro sociale Papa Giovanni vuole essere nel territorio interlocutore e punto di riferimento per le famiglie, le istituzioni e le imprese, 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.

2.4

RIFERIMENTI E CONTATTI

La Cooperativa Sociale “Centro Sociale Papa Giovanni XXIII” Onlus ha sede legale in Via Madre Teresa di Calcutta n.1/E, a Reggio Emilia, dove si trovano anche gli uffici amministrativi.

Tel. 0522/532036 Fax 0522/533472

Sito web: www.libera-mente.org

Indirizzo e-mail: info@libera-mente.org

3.1

I SERVIZI DELLA COOPERATIVA

Papa Giovanni è oggi attiva in quattro province e tre regioni, con progetti e servizi nei campi delle dipendenze e dei consumi, della psichiatria, dell'accoglienza a migranti, dell'housing sociale, dell'inclusione e dell'inserimento sociale, dell'assistenza domiciliare e territoriale, dell'integrazione scolastica, delle progettazioni educative e formative legate alle politiche giovanili, del pronto intervento sociale. Attraverso il suo ramo B gestisce inoltre attività produttive finalizzate all'inserimento di persone svantaggiate nel mondo del lavoro.

Più specificamente la cooperativa gestisce:

strutture residenziali per il trattamento di dipendenze patologiche e/o disturbi psichiatrici

appartamenti per il reinserimento socio-lavorativo per persone con dipendenze patologiche

gruppi terapeutici su dipendenze e uomini maltrattanti

interventi di prossimità e di riduzione dei danni per soggetti in condizioni di marginalità

interventi di prevenzione, educativi e informativi nelle scuole e sul territorio

centri giovani e campi estivi

progetti di housing sociale

servizi finalizzati all'inserimento lavorativo di persone disabili e/o svantaggiate

progetti di accoglienza per richiedenti asilo

servizi di pronto intervento sociale

I radicali cambiamenti che hanno investito il contesto socioculturale negli ultimi anni hanno influenzato in maniera significativa lo scenario delle dipendenze patologiche e dei consumi. Siamo approdati da tempo ad una ridefinizione degli interventi, in un'ottica inclusiva che può soddisfare l'attuale complessità (acuirsi delle problematiche sanitarie, isolamento sociale e mancanza di reti di sostegno familiare, ampliarsi delle fasce generazionali e delle provenienze, differenti pattern di consumo, recidività e cronicizzazione), articolando l'offerta dei servizi e raggiungendo target di popolazione più ampi e specifici.

Questo è stato possibile grazie ad un confronto costante con i territori e con le richieste degli utenti, in un percorso condiviso con i SerDP e con un riferimento costante alle linee di indirizzo e agli obiettivi della Regione Emilia-Romagna.

Un tale percorso basato su specifici obiettivi di programmazione ha portato alla costruzione di nuove progettazioni e all'apertura di nuovi servizi. Si è quindi progressivamente delineato un sistema con una molteplicità di interventi a più livelli, capace di dare risposte a bisogni complessi e differenziati. Tra questi, oltre ad una maggiore articolazione e specializzazione delle strutture di trattamento si citano servizi di riduzione dei danni, di sostegno abitativo e lavorativo, di integrazione sociale, in un'ottica di potenziamento delle funzioni di prossimità.

3.2

LE STRUTTURE SOCIO-SANITARIE ACCREDITATE DALLA REGIONE EMILIA-ROMAGNA

Papa Giovanni gestisce 5 strutture residenziali nei territori di Reggio Emilia e Modena, che, nella loro articolazione e specificità, sono coerenti con le linee di programmazione regionale:

MODULO COD “CAMPIGLIO”

(Centro Osservazione e Diagnosi) nella frazione di Vignola (MO)

STRUTTURA TERAPEUTICO RIABILITATIVA “CAMPIGLIO” (P.T.R.) nel territorio di Vignola (MO)

STRUTTURA TERAPEUTICO RIABILITATIVA “LA TREGUA” (che accoglie in pronta accoglienza persone in condizione di grave marginalità sociale) nella frazione di Mancasale (RE)

STRUTTURA TERAPEUTICO RIABILITATIVA “MANCASALE” (specializzata, anche se non esclusivamente, nell'accoglienza di persone in misura alternativa alla detenzione) nella frazione di Mancasale (RE)

STRUTTURA PER PERSONE CON DIPENDENZA E CONCOMITANTI PATOLOGIE PSICHIATRICHE “ALDA MERINI” (Doppia Diagnosi) nella frazione di Canali (RE)

STRUTTURA TERAPEUTICO RIABILITATIVA “FESTÀ” (che accoglie persone con disturbo da gioco d'azzardo) nella frazione di Festà (MO)

3.3

PRINCIPI FONDAMENTALI

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

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

IMPARZIALITÀ

il comportamento del soggetto erogatore di servizi deve essere ispirato a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità

PRIVACY

La tutela dei dati personali dell'utente ai sensi del Regolamento UE 679/2016 (GDPR) in materia di protezione dei dati personali e ai sensi del D.Lgs. 196/2003 modificato dal D.Lgs 101/2018. Ogni incaricato autorizzato ha il compito di seguire le istruzioni impartite tramite il documento "ATTO DI NOMINA IN QUALITÀ DI INCARICATO AUTORIZZATO AL TRATTAMENTO DEI DATI" con particolare riguardo all'Allegato 1 presente nel medesimo documento

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.

3.3.1

IL MODELLO TEORICO DI RIFERIMENTO

Centro di ogni intervento è la strutturazione e gestione condivisa (tra struttura, utente e servizio) del progetto personalizzato, che accompagna l'utente nelle diverse fasi del percorso. Pur mantenendo un'unicità di approccio che si concretizza nella capacità di accogliere, contenere, trattare e autonomizzare l'utente, forte attenzione è data alla personalizzazione dei percorsi, sulla base delle caratteristiche e della biografia personale di ognuno.

Questo approccio ha come riferimento teorico il modello bio-psico-sociale che, grazie ad uno sguardo sistemico, accoglie la persona nella sua totalità e completezza, con la sua storia personale, le sue risorse e potenzialità, le sue difficoltà e complessità. Questo impedisce ogni forma di omologazione a standardizzazione. Il tema della "soglia di benessere possibile" per ogni persona in un determinato momento della sua vita, ci porta a perseguire obiettivi non assoluti, ma ottimali e commisurati alle risorse e capacità di ognuno. Questo richiede a sua volta un approccio multidisciplinare ed interventi terapeutici integrati.

I programmi personalizzati si sviluppano all'interno di un lavoro di equipe multi-professionale (educatori, psicologi/psicoterapeuti, psichiatri) e vengono strutturati a partire dalla fase di preingresso e presa in carico integrata, tramite un'approfondita analisi dei bisogni e condivisi con utente e servizio inviante.

La responsabilità del progetto terapeutico è in capo al responsabile della struttura. L'utente viene seguito nel suo percorso da un operatore di riferimento individuato dal responsabile all'interno dell'équipe terapeutica.

L'approccio integrato alla complessità dell'utente si declina in un intervento che spazia da un livello sanitario a uno sociale fino a quello psicologico, cercando un equilibrio tra essi. L'intervento individualizzato nei tempi e nei contenuti si sviluppa nella condivisione di uno stile di vita comunitario, strutturato con supporto educativo e psicologico, attività educative, gruppi psico/educativi, attività ergo-terapiche, riabilitative e socializzanti, attività sportive/ricreative e culturali, sia interne che esterne. La scansione organizzata della giornata permette di lavorare sulla dimensione del tempo e della capacità di "abitarlo" e gestirlo in maniera costruttiva ed equilibrata (attività di cura della casa; momenti ricreativi e socializzanti; attività fisica; momenti "vuoti" e di tempo libero).

Particolare attenzione viene posta alla relazione con il territorio. La cura non si svolge solo all'interno della comunità, ma si articola nel rapporto con l'esterno, attraverso iniziative che portano a far esperire nuove modalità relazionali.

Viene infine previsto ed incentivato il coinvolgimento dei familiari o di figure di riferimento (se autorizzato dall'utente). A tale scopo le diverse sedi possono prevedere incontri e percorsi di counseling/mediazione familiare, e/o counseling telefonico, e/o visite dei familiari, e/o gruppi dedicati.

Nell'articolazione e specificità residenziale che la Cooperativa prevede e nel rispetto delle differenze e delle fragilità, il lavoro in comunità presuppone alcune strategie di intervento comuni a tutti i trattamenti:

- condivisione nella quotidianità
- interventi psicologici individuali
- colloqui di sostegno e motivazionali con l'educatore di riferimento
- gruppi terapeutici
- ergoterapia

4.1

DATI GENERALI

DENOMINAZIONE

Struttura residenziale per persone con dipendenza da sostanze d'abuso e patologie psichiatriche "Alda Merini"

SEDE

Via Domenico Sassi, 4, Reggio Nell'Emilia

CONTATTI

Tel/fax 0522/963021 - Cell. 329/6707286

E-mail alda.merini@libera-mente.org PEC alda.merini@pec.it

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

Accreditamento Istituzionale della struttura con DETERMINAZIONE n° 12836 del 05/10/2015

Con l'Atto di variazione del soggetto gestore, provvedimento n. 3750 del 15/03/2018 la Regione Emilia Romagna autorizza al funzionamento le nostre strutture residenziali accreditate.

ORARIO

Struttura residenziale aperta per le 24 ore

RETTA

Regione Emilia Romagna 149,75 euro. Interamente a carico dell'AUSL di residenza

CAPIENZA

12 utenti

TEMPO MEDIO DI PERMANENZA

1/9 mesi

4.2

LA STRUTTURA

La comunità "Alda Merini" è ubicata nella frazione di Canali, in tipico ambiente collinare nella periferia di Reggio Emilia. Si estende su due piani e prevede camere doppie e/o triple, con un numero di servizi igienici adeguato alla capienza della struttura. Sono presenti la cucina scaldavivande e un'ampia sala da pranzo, la dispensa, servizi igienici dedicati al personale, un locale lavanderia e guardaroba, un locale per le attività terapeutico-riabilitative e un soggiorno. Sono inoltre presenti un ufficio/sala riunioni per gli educatori; un ambulatorio per la conservazione e la somministrazione/auto somministrazione dei farmaci, a disposizione dell'infermiera e dello psichiatra. La struttura presenta infine un locale ad uso palestra e un ampio giardino esterno. L'equipe di lavoro è formata da personale educativo, coadiuvato da uno psicoterapeuta, uno psichiatra, un infermiere ed un O.S.S. e coordinato da un responsabile di sede. Il medico psichiatra svolge funzione di supervisione periodica dell'equipe. All'equipe settimanale partecipa la direttrice di area/direttrice sanitaria.

4.3

COME RAGGIUNGERCI

INDIRIZZO

Via Domenico Sassi 4, Reggio Emilia

COORDINATE GPS 44.65126, 10.62079

Dall'autostrada (12,5km, 18 min. circa)

Casello A1 Milano-Napoli

Procedere in direzione ovest

Prendere SS722, Via dell'Aeronautica e Viale del Partigiano in direzione di Via Pietro Marani per 12,3Km

Prendere Via Luigi Settembrini in direzione di Via Domenico Sassi

Dalla stazione dei treni (6,7Km, 12 min. circa)

Prendere Via Giuseppe Turri e Viale del Partigiano in direzione di Via Pietro Marani (3,6 km)

Prendere Via Luigi Settembrini in direzione di Via Domenico Sassi

4.4

IL PROGRAMMA TERAPEUTICO

OBIETTIVI GENERALI

- OSSERVAZIONE E APPROFONDIMENTO DIAGNOSTICO IN CONTESTO PROTETTO
- FORMULAZIONE DI PROGRAMMI DI INTERVENTO PERSONALIZZATI IN ACCORDO CON I SERVIZI INVIANI
- ACCORDO CON I SERVIZI INVIANI
- ORIENTAMENTO AL TRATTAMENTO
- TRATTAMENTO TERAPEUTICO ED EDUCATIVO INTENSIVO
- GESTIONE DEGLI ASPETTI TOSSICOMANICI
- TUTELA DELLO STATO DI SALUTE
- PROMOZIONE DI RISORSE E AUTONOMIE RESIDUE
- PROMOZIONE DI PROCESSI DI SOCIALIZZAZIONE ADEGUATI

OBIETTIVI SPECIFICI

- Il programma si articola in 4 percorsi non necessariamente consequenziali, declinati da progetto individualizzato recante bisogni e richieste dell'utente e del servizio inviante:
- percorso di osservazione e approfondimento diagnostico;
 - percorso di stabilizzazione e sostegno motivazionale;
 - percorso finalizzato alla continuità terapeutica;
 - percorso socioriabilitativo di accompagnamento territoriale

MODELLO DI INTERVENTO

La Comunità Alda Merini prevede la strutturazione di percorsi differenziati a livello gruppale e individuale. L'accoglienza di utenti in cui l'uso di sostanze è in comorbidità con disturbi psichiatrici rende necessario un intervento basato soprattutto su trattamenti intensivi ed integrati.

Il lavoro terapeutico trova il proprio baricentro sull'asse terapeutico-riabilitativo a partire dai diversi contributi della psichiatria sociale e clinica, della psicoterapia e della riabilitazione psichiatrica. Tale visione è frutto dell'esigenza di affrontare problematiche non ascrivibili a un'unica area psicopatologica, in un'ottica inclusiva che abbracci l'attuale complessità della sfera delle dipendenze.

Il modello di intervento si basa su un'equipe multidisciplinare:

Il responsabile gestisce le procedure di ingresso dell'utente ed i rapporti con i servizi inviati per l'intera durata del percorso;

L'educatore gestisce la quotidianità educativa, coordina le attività individuali e di gruppo e l'organizzazione del tempo;

Lo psicologo offre percorsi di psicoterapia individuale, conduce gruppi di terapeutici, attua assesment psicodiagnostici;

Lo psichiatra si occupa dell'osservazione clinica del paziente e della gestione della terapia psicofarmacologica, coadiuvato dall'infermiere professionale.

La riunione di équipe settimanale è il perno intorno al quale si organizza il gruppo di lavoro.

I PERCORSI

	PERCORSI	TEMPO	CARATTERISTICHE
1	OSSERVAZIONE E APPROFONDIMENTO DIAGNOSTICO	2/4 MESI	Utenti poco conosciuti dai servizi inviati 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	CONTINUITÀ TERAPEUTICA	1/3 MESI	Utenti che provengono da programmi terapeutici presso altre strutture
4	SOCIO-RIABILITATIVO DI ACCOMPAGNAMENTO TERRITORIALE	6/9 MESI	Utenti che necessitano di una permanenza prolungata presso la struttura, con possibilità di sperimentare una fase di pre-reinserimento. È 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

REGOLAMENTO

Alle persone accolte viene richiesto il rispetto delle norme previste, riassunte nei punti che seguono e maggiormente articolate in un regolamento interno specifico:

- Rispetto degli ambienti, degli oggetti e delle norme igieniche.
- Svolgimento delle mansioni ed attività proposte in base alle proprie condizioni psico-fisiche
- Divieto di allontanarsi dalla struttura senza il permesso dello staff operante in struttura
- Divieto di consumo di alcolici e sostanze stupefacenti all'interno della struttura
- Divieto di utilizzo di violenza fisica o verbale.

Il non rispetto di queste norme potrà comportare la decisione di interruzione del programma da parte dell'equipe, condivisa con il servizio inviante.

GIORNATA TIPO

ORARI	ATTIVITÀ	DESCRIZIONE
07:30-08:00	SVEGLIA	Sveglia e cura dell'igiene personale
08:30-08:45	COLAZIONE	Preparazione e consumo condiviso della colazione in sala mensa
08:45-09:00	TERAPIE	Auto-somministrazione dei farmaci, con la supervisione dell'operatore in turno
09:00-10:30	PULIZIA/RIORDINO DEGLI AMBIENTI	Igiene e pulizia delle aree comuni e delle camere da letto, con la supervisione degli operatori
10:30	PAUSA CAFFÈ	
10:30-12:00	ATTIVITÀ	Gruppi terapeutici, riunioni organizzative; attività terapeutico-riabilitative, uscite ludico-ricreative.
12:30-13:00	PRANZO	Organizzazione della sala, consumo del pasto e riordino
13:30-14:00	TERAPIE	Auto-somministrazione dei farmaci, con la supervisione dell'operatore in turno
14:00-16:00	TEMPO LIBERO	Possibilità di utilizzo sala TV e PC, riposo
16:00-16:30	MERENDA	
16:30-18:00	RIPRESA ATTIVITÀ	Gruppi terapeutici, riunioni organizzative; attività terapeutico-riabilitative; uscite ludico-ricreative
18:00-19:00	TEMPO LIBERO	Possibilità di utilizzo sala TV e PC, riposo
19:15-20:00	CENA	Organizzazione della sala, consumo del pasto condiviso in sala mensa e riordino
20:00	TERAPIE	Auto-somministrazione dei farmaci, con la supervisione dell'operatore in turno
21:00	SERATA	Lettura libri, televisione, giochi di società, ecc.
22:00	FINE GIORNATA	Ritiro nelle camere da letto

4.5

MODALITÀ DI ACCESSO E DIMISSIONE

CRITERI DI ELEGGIBILITÀ

La struttura accoglie utenti maggiorenni di qualsiasi genere, con problemi di dipendenza da sostanze stupefacenti e comorbilità psichiatrica, in carico ai SerDP e ai DSM del territorio nazionale.

Il criterio principale di eleggibilità è rappresentato dalla marcata compromissione del funzionamento della persona nelle aree vitali bio-psico-sociali, che non consenta la progettazione di un trattamento ambulatoriale.

Questo criterio di base può riguardare le condizioni psico-fisiche e sociali di seguito descritte:

impossibilità di mantenere la sobrietà con un programma ambulatoriale
problematiche bio-psico-sociali correlate alla dipendenza patologica o all'abuso di sostanze

bisogno di recuperare funzioni di cura di sé, funzioni intrapsichiche

necessità di allontanamento dal contesto familiare e/o ambientale

bisogno di contenimento, gestione del craving

necessità di apprendere e strutturare strategie e caci di prevenzione delle ricadute e controllo delle situazioni di rischio

necessità di apprendere e/o recuperare competenze relazionali

fallimento o drop-out di altri programmi

bisogno di socializzazione o di ri-socializzazione attraverso gli strumenti comunitari

CRITERI DI ESCLUSIONE

Gravi tratti di disturbo di personalità antisociale

Insufficienza mentale di grado medio-grave

Aspetti giuridici che prevedono misure restrittive che possono essere in conflitto con l'organizzazione dei programmi rendendo impossibile la fattibilità di un percorso terapeutico

Non disponibilità di posti a fronte di una necessità tempestiva al ricovero.

La struttura è dotata di liste d'attesa nelle quali includere gli utenti qualora la disponibilità non sia immediata.

Malattie organiche invalidanti e/o problematiche psico-fisiche che compromettono l'autonomia e che necessitano di assistenza medico/infermieristica continuativa

Incompatibilità specifiche (ad es. ripetuti ingressi e abbandoni, incompatibilità con altri ospiti già inseriti) su valutazione congiunta dell'equipe della struttura e dei servizi inviati

GESTIONE LISTA DI ATTESA

Viene predisposta e puntualmente monitorata ed aggiornata dal responsabile della struttura. Contiene l'elenco delle richieste di ingresso ritenute appropriate, ma che non possono essere soddisfatte al momento della presentazione. Il responsabile valuta insieme all'equipe la priorità di ingresso in base a:

cronologia di presentazione della richiesta;

genere dell'utente (in base a disposizione e disponibilità camere);

documentazione pervenuta dai servizi;

situazione psicosociale;

disponibilità e motivazione dell'ospite rilevata in fase di colloquio

eventuali motivi di urgenza segnalati dal Servizio, dall'utente o dalla famiglia.

Gli ingressi sono programmati in modo da ottimizzare l'utilizzo dei posti disponibili. 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 e la sua motivazione, mantenendo i contatti sia con lui che con il servizio inviante, tramite colloqui telefonici e, quando possibile, in presenza.

MODALITÀ DI ACCESSO

L'accesso è subordinato all'autorizzazione del Servizio Dipendenze Patologiche e del Dipartimento di Salute Mentale di residenza del richiedente.

Prima dell'ingresso sarà effettuata una valutazione congiunta tra DSMDP inviante, utente e struttura (tramite uno o più colloqui), per individuare il programma personalizzato più idoneo a rispondere ai bisogni dell'utente. Una volta che il progetto personalizzato sia sottoscritto da tutte le figure coinvolte (utente, servizio e struttura ospitante), il responsabile della struttura indicherà la data di ingresso.

Ai fini dell'ingresso in struttura saranno richiesti esami clinici ed accertamenti sanitari.

Sarà richiesta al servizio inviante la trasmissione della lettera di conferimento della presa in carico, con relativa assunzione degli oneri di spesa. Al momento dell'effettivo ingresso in struttura all'utente sarà richiesto di firmare:

Il contratto di ingresso e il regolamento

Il modulo relativo al consenso informato – informativa utenti ex art. 13 D. Lgs. 196/2003

Il modulo relativo all'assicurazione

Il modulo informativo rispetto ai rischi specifici in caso di auto-dimissione dal programma residenziale.

MODALITÀ DI DIMISSIONE

Sono possibili differenti esiti del programma terapeutico personalizzato:

Dimissione (programma completato)

Dimissione concordata

Passaggio ad altra struttura

Auto-dimissione

Espulsione

Per tutte le tipologie di esito è prevista una relazione finale di sintesi a cura della struttura ospitante, in cui sono evidenziati lo stato di salute, i trattamenti effettuati, gli aspetti più significativi del percorso terapeutico, l'eventuale necessità di ulteriori trattamenti e tutte le informazioni utili ai fini di garantire la continuità assistenziale dell'utente.

In caso di auto-dimissione dal programma all'utente verrà richiesto di firmare uno specifico modulo, in cui gli vengono resi noti i rischi a cui si espone scegliendo di interrompere prematuramente il percorso.

5.1

DIRITTI DEGLI UTENTI

L'utente rimarrà in struttura per sua libera scelta; non sono permessi atteggiamenti coercitivi che ledono la libertà dell'individuo.

L'utente ha diritto ad essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle convinzioni morali, politiche e religiose.

Partecipa alla scelta, stesura e sottoscrizione del proprio programma personalizzato.

Ha diritto ad ottenere informazioni dettagliate relative alle prestazioni ed al servizio.

Ha diritto di 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 eseguire in altre strutture.

Ha diritto a proporre reclami ed essere informato sull'esito degli stessi.

Ha diritto al trattamento dei propri dati personali in conformità alle normative e al rispetto della privacy.

5.2

DOVERI DEGLI UTENTI

L'utente è tenuto a rispettare il contratto d'ingresso, il regolamento interno e il programma personalizzato e a collaborare alle verifiche periodiche e alle eventuali revisioni dello stesso.

Ha il dovere di partecipare alla cura e al mantenimento dell'ambiente educativo secondo l'ottica del mutuo e reciproco aiuto tra pari.

Ha il dovere di prendere parte alla salvaguardia e al rispetto delle norme di convivenza.

Ha il divieto di introdurre e usare sostanze stupefacenti e alcol, nonché di esercitare atti di violenza sia fisica che verbale, pena l'interruzione del programma riabilitativo.

Ha il dovere di informare e concordare con gli educatori ogni eventuale uscita dalla struttura.

Ha il dovere di collaborare ad eventuali controlli da parte del personale, qualora si renda necessario.

Ha il dovere di sottoporsi a eventuali controlli tossicologici e/o alcolemici

5.3

DIRITTI E DOVERI DEI FAMILIARI

I familiari hanno il diritto di essere informati circa il programma personalizzato del proprio congiunto, previa autorizzazione dello stesso.

Hanno il diritto di ricevere sostegno e ascolto parallelamente al percorso del congiunto e in caso di remissione o interruzione dello stesso.

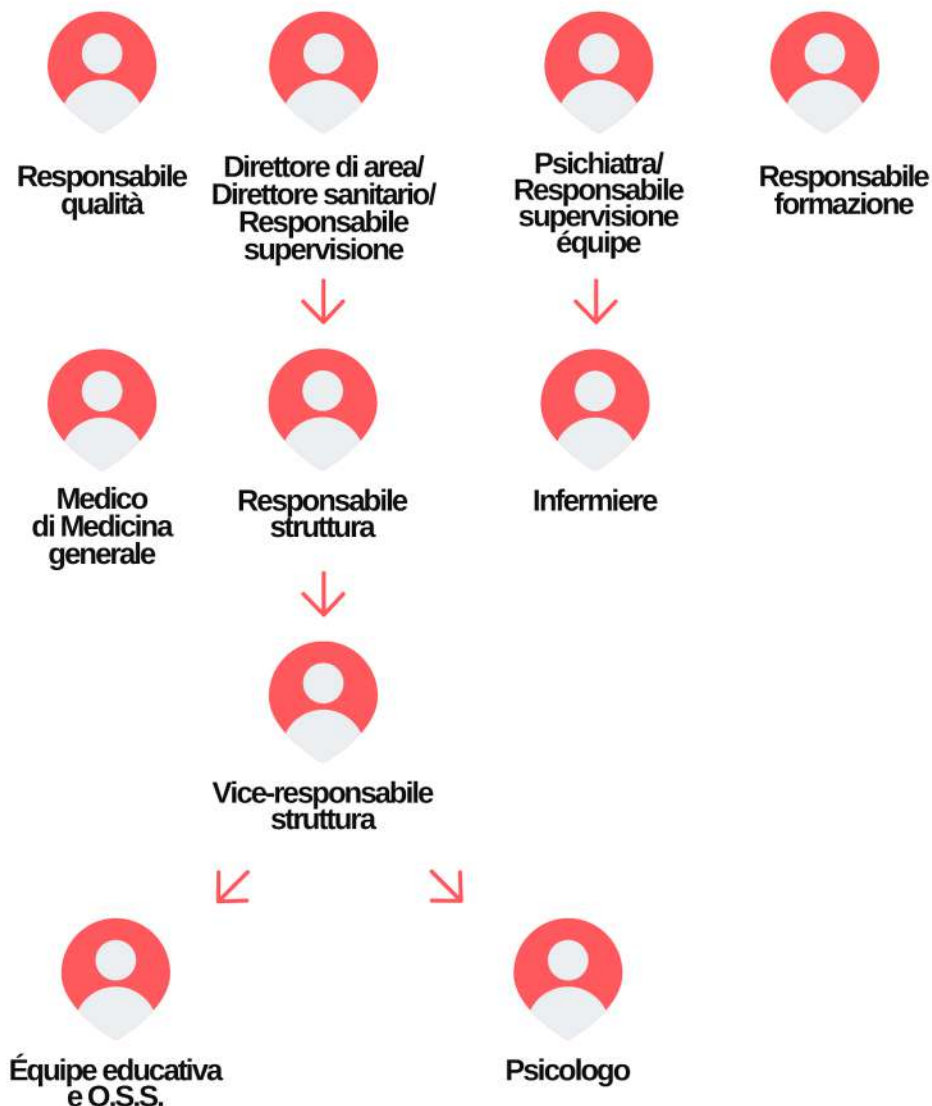
Collaborano al rispetto delle regole, attenendosi alle indicazioni degli operatori.

È auspicabile che partecipino attivamente al programma terapeutico del proprio congiunto, garantendo l'osservazione vigile e responsabile del suo comportamento sia nell'ambito della struttura ospitante, nei momenti di visita e di incontro, sia nell'ambito del domicilio domestico, nei momenti di verifica e di graduale reinserimento sociale

Tutti gli operatori della struttura sono in possesso dei necessari titoli accademici, opportunamente formati e messi in condizione di esprimere una sintesi fra le capacità umane e quelle professionali.

6.1

ORGANIGRAMMA



Investimento sulla qualità e professionalità del personale ingaggiato, attraverso il sostegno al processo di sviluppo delle competenze (formazione continua). A tutti gli educatori viene garantita l'acquisizione dei crediti formativi richiesti dalla professione (ECM). Annualmente il responsabile della formazione raccoglie i bisogni formativi del personale impiegato e, su questa base, lo stesso responsabile predispone il piano formativo annuale.

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. I processi di miglioramento delle attività a cui la Cooperativa ambisce costantemente si fondano sul ciclo PDCA (Plan – Do – Check – Act) e sono supportati dalle azioni di monitoraggio e valutazione e attuate dall'équipe multidisciplinare supportata dal responsabile della qualità.

Concorrono al raggiungimento dello scopo i contributi degli utenti, tramite la somministrazione annuale di un questionario di customer satisfaction, sulla modalità di erogazione dei servizi.

Riconoscimento della “sicurezza delle cure” come parte costitutiva del diritto alla salute e conseguente programmazione di attività finalizzate alla prevenzione e alla gestione del rischio (risk management). Rientrano in questo ambito la prevenzione e il controllo delle infezioni, sui cui è stata costruita una specifica procedura. Questa, oltre ad essere fatta visionare agli utenti e ai loro familiari al momento dell'ingresso in comunità, resta a disposizione per gli stessi e per i cittadini, in apposita bacheca all'interno della struttura

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 dei dati personali ed alla produzione delle informazioni necessarie per l'accesso e la fruizione del servizio.

Erogazione di servizi di monitoraggio sanitario e veri e propri 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 e/o attività di gruppo.

7.1

DOCUMENTAZIONE E VALUTAZIONE LA CARTELLA DIGITALE

Rappresenta il principale strumento di documentazione del percorso personalizzato dell'utente. Contiene:

il progetto personalizzato e le schede di valutazione periodica dello stesso;
il diario educativo, con registrazione dei colloqui, degli incontri con i servizi, degli eventuali rapporti con i familiari e di tutto quanto risulta significativo nella quotidianità dell'utente, rispetto al suo percorso terapeutico.

Il diario educativo può eventualmente essere supportato, a seconda del tipo di percorso, da quello psicologico e da quello clinico. Rispetto alla documentazione la cartella digitale è supportata dal registro di presenza utenti e dai verbali equipe, anch'essi digitalizzati.

VALUTAZIONE DEI PERCORSI

Il progetto personalizzato di ogni utente viene condiviso, monitorato e valutato nelle fasi di ingresso, permanenza e dimissione, tra lo stesso utente, il servizio inviante e la struttura ospitante. Durante il percorso sono calendarizzati momenti di verifica, finalizzati al monitoraggio del progetto e alla eventuale ridefinizione degli obiettivi.

VALUTAZIONE SODDISFAZIONE UTENTI

È previsto un sistema di ascolto degli utenti, che si articola nelle seguenti modalità:

Ascolto nella quotidianità tramite colloqui individuali e gruppi educativi.

Rilevazione delle criticità evidenziate tramite lo strumento dei reclami.

Somministrazione annuale di un questionario che indaga il livello di soddisfazione dell'utente rispetto alla struttura, agli operatori, alle regole, alle attività, alla percezione di un miglioramento della propria salute, del proprio stile di vita e una valutazione sulla qualità del programma intrapreso.

VALUTAZIONE QUALITÀ SERVIZI EROGATI

I programmi di verifica e revisione della qualità prevedono l'individuazione di criteri di misurazione e di standard (valori-obiettivo) rispetto ai servizi erogati:

Misura della qualità dei servizi erogati;

Individuazione delle cause nei casi in cui i valori di qualità risultino inferiori agli standard attesi;

Strutturazione di azioni capaci di superare le criticità;

Verifica dell'efficacia delle azioni correttive.

Il principale strumento che riassume le valutazioni effettuate è la relazione annuale che, oltre ai dati complessivi delle attività, comprende:

- Esiti** su indicatori di e caccia;
- Esiti** audit su auto dimissioni;
- Esiti** audit su non conformità;
- Esiti** sui prodotti/servizi specifici erogati;
- Esiti** sul rispetto delle procedure adottate;
- Esiti** degli obiettivi specifici precedentemente individuati;
- Esiti** della relazione annuale sul risk management;
- Esiti** sulla pianificazione annuale della formazione;
- Esiti** sui questionari sulla qualità percepita;
- Esiti** sul questionario sul benessere organizzativo.

Sulla base degli esiti vengono individuate e risolte non conformità, strutturate specifiche azioni di miglioramento e ridefiniti standard di qualità che vengono inseriti nella successiva pianificazione annuale.

Il Consiglio di Amministrazione del “Centro Sociale Papa Giovanni XXIII”:

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 e i reclami che si presentano di immediata soluzione e predispone l'attività istruttoria.

Verifica annualmente il miglioramento della qualità dei servizi e l'attuazione degli standard.

Per qualunque emergenza relativa sia alla struttura che al comportamento degli utenti il responsabile o un suo delegato è reperibile 24 ore su 24.

Nei casi di auto dimissione dal programma gli operatori della struttura si impegnano ad avvisare tempestivamente il servizio inviante ed eventualmente l'autorità competente (se l'utente è sottoposto a misure restrittive). Vengono inoltre messe in atto una serie di azioni finalizzate a garantire all'utente la continuità terapeutica.