

# LA CARTA DEI SERVIZI

---



...Muore lentamente chi distrugge l'amor proprio  
chi non si lascia aiutare  
chi passa i giorni a lamentarsi  
della propria sfortuna  
o della pioggia incessante...

Pablo Neruda  
"Lentamente muore"

## Sommario

<b>PRESENTAZIONE</b> .....	<b>3</b>
<i>chi siamo</i>	4
<i>dove siamo</i>	5
<b>LE NOSTRE ATTIVITÀ</b> .....	<b>6</b>
<i>programma terapeutico residenziale-PTR</i>	
<i>centro per la gestione della crisi e rivalutazione diagnostica-modulo COD</i>	
<i>attività con famiglie</i>	
<i>“tirati fuori”</i>	
<i>programma terapeutico riabilitativo non residenziale</i>	
<i>progetto educatore di comunità</i>	
<b>ALTRE ATTIVITÀ</b> .....	<b>3</b>
<i>Interventi sul territorio</i>	
<b>FORMAZIONE</b> .....	<b>4</b>

# LA CARTA DEI SERVIZI



---

## presentazione

---

La Carta dei Servizi è lo strumento di dialogo tra le organizzazioni ed i cittadini.

Con intento di renderla dinamica e il più trasparente possibile, affinché possa essere utilizzata e compresa da tutti.

Rappresenta un mezzo di garanzia della qualità, di informazione e comunicazione, nonché di valutazione del lavoro svolto.

Questi i principi di riferimento che ci hanno guidato nella costruzione della Carta dei Servizi:

- ☐ Eguaglianza ed equità: a tutti devono essere garantiti l'accessibilità e la qualità delle prestazioni. I nostri servizi vengono erogati secondo criteri e regole uguali per tutti, a prescindere da sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche.
- ☐ Partecipazione ed informazione: il cittadino ha diritto ad essere informato in modo chiaro, completo e trasparente ed è invitato a far sentire la propria voce per contribuire al miglioramento dei nostri servizi.
- ☐ Rispetto dei diritti, della dignità e della riservatezza: per tutte le persone che si rivolgono alla Cooperativa, vogliamo garantire il rispetto della dignità e delle informazioni di cui veniamo a conoscenza.

# LA CARTA DEI SERVIZI



---

## chi siamo

---

si impegna nella gestione dei servizi e delle strutture a tipologia terapeutico riabilitativa: gestisce e realizza programmi terapeutici (attraverso trattamenti residenziali, ambulatoriali e/o di gruppo) per persone con disturbo da dipendenza patologica.

- realizza progetti di prevenzione, educazione al benessere e promozione di stili di vita sani.
- propone inoltre, attraverso iniziative culturali rivolte alla cittadinanza, attività di sensibilizzazione sui temi della salute, dei diritti, della legalità.
- opera tramite un gruppo di operatori con professionalità diverse e differenti competenze, debitamente formato e in aggiornamento continuo per acquisire le capacità di intervento nel farsi carico delle persone affidate.
- collabora con i servizi sul territorio e con altre agenzie, sia pubbliche che private, adottando da sempre una modalità di lavoro attenta alla costruzione di reti operative che condividono e si raccordano su proposte sempre più efficaci e rispondenti ai bisogni.

# LA CARTA DEI SERVIZI



dove siamo

**Sede operativa:** via Borgo Campiglio 2, 41058 Vignola (MO)  
tel 059 762222 - fax 059 763006

## DETTAGLI NORMATIVI

La struttura di Campiglio fa riferimento ai seguenti documenti ufficiali:

- Autorizzazione al funzionamento: struttura autorizzata all'esercizio di attività terapeutico riabilitativa per dipendenze patologiche (Prot. n° 9559 del 09/05/2005 del COMUNE di VIGNOLA e Prot. n° 21937 allegato all'autorizzazione del 21/12/2011)
- Iscrizione Albo Regionale degli Enti Ausiliari (Determina Giunta Regionale 3611 del 28/05/96)
- Struttura Accreditata con determinazione del Direttore Generale Sanità e Politica Sociali n. 6126 del 29 maggio 2008

Le strutture sono in possesso dei requisiti previsti dal D.Lgs. 81/2008, recante il nuovo Testo unico sulla sicurezza sul lavoro e delle norme relative alla procedure di Autocontrollo (buone prassi legate all'igiene e alla sicurezza degli alimenti) .

Accettazione: cell. 3387575906

# LA CARTA DEI SERVIZI



## Le nostre attività

### *Programma terapeutico residenziale- PTR*

In cosa consiste	Modalità di accesso
<ul style="list-style-type: none"><li>– programma residenziale finalizzato ad una emancipazione dalla dipendenza da sostanze psicoattive</li><li>– proposta di percorsi residenziali individualizzati con trattamenti psicoterapeutici e socio – educativi</li><li>– all’interno del programma sono previsti interventi specialistici per utenti donne e per familiari</li></ul>	<p>Invio da parte dei Servizi dipendenze patologiche (gli ingressi sono programmati)</p> <p>Referente per le accettazioni</p>

### *Centro per la gestione della crisi e rivalutazione diagnostica – modulo COD*

In cosa consiste	Modalità di accesso
<ul style="list-style-type: none"><li>– programma residenziale di terapia breve finalizzato:</li><li>– valutazione diagnostica</li><li>– stabilizzazione farmacologica</li><li>– progetto di trattamento post dimissione</li></ul>	<p>Invio da parte dei Servizi dipendenze patologiche (gli ingressi sono programmati)</p> <p>Referente per le accettazioni</p>

# LA CARTA DEI SERVIZI



## Attività con famiglie

Programma familiari e persone significative	Destinatari
Interventi psico-educativi di gruppo e incontri psicoterapici individuali, di coppia e familiari.	Famiglie e figure significative degli utenti in programma.

## “Tirati Fuori”

In cosa consiste	Modalità d'accesso
servizio ambulatoriale per il trattamento del cocainismo  dott. Rinaldini Cesare	Il servizio può essere richiesto da persone con problema di dipendenza/abuso da cocaina o psicostimolanti  L'accesso al servizio ha tempi di attesa che possono variare in base alle singole situazioni e a criteri di tipo organizzativo  <b>Per info e contatti:</b> 336 3171130 il martedì dalle 15 alle 17 e il giovedì dalle 11 alle 13 sportello online all'indirizzo <a href="mailto:tiratifuori@lagvignola.it">tiratifuori@lagvignola.it</a> oppure tramite Servizio Dipendenze Patologiche

# LA CARTA DEI SERVIZI



## *Programma terapeutico riabilitativo non residenziale*

In cosa consiste	Modalità d'accesso
<p>- Programma basato sullo Psicodramma Moreniano finalizzato al miglioramento della condizione generale psico-sociale.</p> <p>Dott. Reggianini Daniele –</p>	<p>Il servizio può essere richiesto da persone con dipendenza da sostanze e con Disturbi psichiatrici.</p> <p><b>Contatti:</b> 340 8022601 e centralino Lag 059762222 (orario d'ufficio); tramite Servizio Dipendenze Patologiche</p>

## *Progetto Educatore di Comunità*

In cosa consiste	Destinatari
<p>Un educatore professionale è inserito all'interno dell'equipe del programma di custodia attenuata del Carcere di Castelfranco Emilia</p>	<p>Detenuti del programma di Custodia attenuata</p>

## *Progetto "Rien ne va plus"*

In cosa consiste	Destinatari
<p>servizio ambulatoriale per il trattamento del gioco d'azzardo GAP</p> <p>Educatore professionale: ROBERTO ZEPPA</p>	<p>Il servizio può essere richiesto da persone con problema di gioco d'azzardo patologico</p> <p>Invio da parte dei Servizi dipendenze patologiche Possibilità di accessi diretti</p> <p><b>Contatti:</b> 3347105045</p>



# LA CARTA DEI SERVIZI



## Altre attività

### *Interventi sul territorio*

In cosa consiste	Da chi può essere richiesta	Quando
Promozione del benessere. Percorsi formativi sulle sostanze stupefacenti. Valorizzazione e difesa dei diritti della persona, della salute e dell'ambiente. Realizzazione di iniziative culturali.	Cittadinanza Comuni Centri giovani Scuole Cooperative Associazioni Gruppi di lavoro	Progetti legati a date significative (1 dicembre giornata mondiale di lotta all'A.I.D.S.; "Aprile Alcolologico"; 26 giugno, Giornata Mondiale di lotta alla droga ecc..)  Progetti in base alle richieste.

### *Servizio Civile Volontario*

In cosa consiste	Da chi può essere richiesta
Attività di volontariato in affiancamento agli operatori nelle attività di cura e assistenza ai pazienti e nella promozione di attività ludico-ricreative.	Da ragazzi e ragazze tra i 18 e 25 anni.

# LA CARTA DEI SERVIZI



## Formazione

grande attenzione alla formazione continua degli operatori. E' presente all'interno della nostra organizzazione una Referente aziendale per la formazione (R.A.F.) con il compito di predisporre un piano annuale della formazione (P.A.F.)

### *Formazione interna*

In cosa consiste	Da chi può essere richiesta
Formazione continua ai propri lavoratori. Organizzazione di: <ul style="list-style-type: none"><li>- seminari</li><li>- convegni</li><li>- corsi di formazione</li><li>- corsi di aggiornamento</li><li>- supervisioni</li></ul>	soci lavoratori e lavoratori non soci.

### *Formazione esterna*

In cosa consiste	Da chi può essere richiesta
Organizzazione di: <ul style="list-style-type: none"><li>- seminari</li><li>- convegni</li><li>- corsi di formazione</li><li>- ricerche</li></ul>	Enti locali Scuole Centri Giovani Associazioni Cooperative Gruppi di lavoro.

### *Convenzione con l'università*

In cosa consiste	Da chi può essere richiesta
Iscrizione al portale università di Bologna e Modena come struttura accreditata per lo svolgimento di tirocini curriculari e professionalizzanti	Dagli studenti universitari che frequentano gli atenei di psicologia, scienza della formazione e dell'educazione, e equipollenti.

# LA CARTA DEI SERVIZI



---

## I nostri standard

persegue una politica della qualità, che prevede una costante analisi e definizione di azioni volte a mantenere e migliorare l'efficacia dei servizi

A tal fine sono identificati degli indicatori che permettono di valutare l'eventuale scostamento dagli standard di qualità dei prodotti.

### INDICATORI DI PRESTAZIONE

<b>Prodotto</b>	<b>Indicatore</b>
<b><i>Accettazione</i></b>	N° richieste invio/ N°ingressi effettuati
<b><i>trattamenti</i></b>	ingressi – abbandoni –dimissioni ritenzione in programma
<b><i>Tirati fuori</i></b>	Ingressi –dimissioni-
<b><i>Programma non residenziale</i></b>	
<b><i>Rien ne va plus</i></b>	

## altri fattori di qualità

### Valutazione

si impegna ad utilizzare e verificare costantemente una serie di schede finalizzate a raccogliere dati e criticità sui prodotti offerti nonché sull'ambiente di lavoro, al fine di mantenere lo standard di qualità dei prodotti.

### Lavoro di rete

- collabora con i Servizi presenti sul territorio
- si impegna ad aggiornare costantemente i servizi coinvolti su accaduti relativi al paziente. Vengono programmati incontri allargati tra operatori paziente e operatori dei servizi esterni per condividere il progetto pensato per l'utente interessato.
- collabora con i altri servizi operanti sul territorio in materia di prevenzione e formazione, partecipando ad incontri e tavoli di discussione su temi di interesse sociale; promuove eventi rivolti alla cittadinanza in collaborazione con gli altri enti.

### Comunicazione

La Cooperativa intende verificare il rispetto degli impegni assunti nei confronti dei propri partner pubblici e con i propri utenti, come già enunciato attraverso la condivisione e la partecipazione attiva di tutti gli "attori", perciò vengono programmati momenti ufficiali di coordinamento, valutazione, formazione in cui esplicitare e condividere le politiche, gli obiettivi, gli indicatori e gli standard e in cui monitorare le varie fasi del percorso terapeutico:

- equipe: riunioni che hanno come finalità quella di collaborare ad un fine comune, trovare soluzioni e sviluppare performance in una prospettiva duratura e globale.
- incontri periodici di supervisione;
- giornate aperte annuali a cui partecipa tutto il personale
- riunione sull'analisi degli audit sulle interruzioni del programma terapeutico