

COMUNITA' ALFAOMEGA

**SERVIZIO TERAPEUTICO RIABILITATIVO RESIDENZIALE
CON
MODULO SPECIALITICO PER ALCOL E POLIDIPENDENTI**



**CARTA DEI SERVIZI
ANNO 2017**

Sommario

PREMESSA	5
1. OBIETTIVO E DESCRIZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI	5
2. COM'E' ORGANIZZATA LA "CARTA DEI SERVIZI "	5
3. RIFERIMENTI NORMATIVI	6
4. A CHI SI RIVOLGE	6
L'ASSOCIAZIONE ALFAOMEGA	7
1. Storia dell'Associazione	7
2. Descrizione dell'Associazione	7
2.1. Mission	7
2.2. Dati dell'Associazione	7
2.3. Unità d'offerta.....	8
2.4. Organi Statutari.....	8
2.5. Collaborazioni	8
3. Obiettivi e strategie.....	8
3.1. Obiettivo generale	8
3.2. Obiettivi strategici.....	8
3.3. Strategie.....	9
LA COMUNITA' ALFAOMEGA	11
1. Descrizione della struttura.....	11
2. Obiettivo generale	12
3. Dove ci troviamo	12
3.1. Sede.....	12
3.2. Modalità di raggiungimento della struttura	12
IL SERVIZIO TERAPEUTICO RIABILITATIVO RESIDENZIALE	14
1. Modalità di accesso al servizio.....	14
1.1. A chi si rivolge	14
1.2. Criteri di ingresso	14
1.3. Criteri di esclusione.....	14
1.4. Remunerazione	15
1.5. Lista d'attesa	15
1.6. Diritti e doveri dell'utente del servizio	15
2. Servizi e prestazioni erogate	16
2.1. Obiettivo del progetto	16

2.2. Servizi e prestazioni erogate	17
2.3. Giornata tipo	18
2.4. Tempi di permanenza	19
2.5. Il progetto terapeutico	19
3. Risorse umane.....	19
Continuità assistenziale	19
RELAZIONI ESTERNE	20
I contatti con famiglia ed amici	20
Contatti con carcere	20
Regole comunitarie	20
Relazioni con il pubblico	21
Rilevazione soddisfazione del cliente	21
Raccolta e gestione del reclamo.....	21
IL SERVIZIO SPECIALISTICO PER ALCOL E POLIDIPENDENTI	22
L'utente	22
Modalità di accesso al servizio.....	22
Criteri di ingresso	22
Lista d'attesa	22
Diritti e doveri dell'utente del servizio	23
Diritti e doveri dell'utente del servizio	23
COSA OFFRE LA COMUNITA'	24
Tempi di permanenza.....	25
Il progetto terapeutico	25
Risorse umane	26
Il quotidiano di Alfaomega	26
Continuità assistenziale	27
RELAZIONI ESTERNE	27
I contatti con famiglia ed amici	27
Contatti con carcere	27
Regole comunitarie	27
Relazioni con il pubblico	28
Rilevazione soddisfazione del cliente	28
Raccolta e gestione del reclamo.....	28

PREMESSA

In conformità con la normativa italiana, che prevede che tutti i soggetti erogatori di servizi pubblici, anche operanti in regime di convenzione - comprese le strutture private accreditate, come l'Associazione Alfaomega - siano dotati di proprie "Carte dei Servizi", con una duplice finalità

- essere strumento per una corretta informazione dei servizi offerti
- essere strumento di dialogo tra i Servizi e i suoi utilizzatori

1. OBIETTIVO E DESCRIZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

Seguendo il metodo da noi adottato abbiamo individuato, all'interno della cornice normativa delineata dal testo Aggiornato del D.L. Nr. 502/92 – *Riordino della disciplina in materia sanitaria* e dalla Direttiva del presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.94 – *Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*, l'obiettivo generale e le strategie di tali riferimenti normativi. E' emerso che la Carta dei Servizi costituisce una strategia che insieme alla Politica per la Qualità e all'istituzione degli Uffici di relazione con il Pubblico, concorre a garantire il costante adeguamento delle strutture e delle prestazioni alle esigenze dei cittadini-utenti del servizio. Nello specifico, la Carta dei Servizi costituisce, in un'ottica di miglioramento continuo della qualità dei servizi erogati, uno strumento di pianificazione delle modalità di gestione della comunicazione, della trasparenza e della partecipazione dei cittadini-utenti, previste dalla normativa di riferimento.

- Per noi costituisce uno strumento di comunicazione efficace con il cittadino utente e la rete di istituzioni dei servizi territoriali partner, circa i servizi offerti dalle strutture. E' pertanto un punto di arrivo in quanto utile strumento per conoscere ed accedere ai servizi; per offrire trasparenza e occasioni di partecipazione nell'erogazione dei servizi offerti.
- Per i cittadini utenti costituisce uno strumento che rende possibile verificare concretamente la qualità dei servizi, attraverso il controllo del rispetto degli standard minimi di qualità che l'organizzazione si impegna a perseguire per il cittadino. Pertanto il soggetto erogatore ed il cittadino, in qualità di parte attiva nel processo di erogazione del servizio, concorrono per mantenere l'orientamento dell'organizzazione verso la mission di offerta di servizi di qualità.
- Per l'Ente Terzo (o Ente Regolatore), istituito per monitorare le politiche di qualità delle organizzazioni in uno specifico territorio, costituisce lo strumento di monitoraggio essendo la Carta dei Servizi strumento di pubblicazione di visibilità degli standard di qualità, individuati ed attuati dai soggetti erogatori.

2. COM'E' ORGANIZZATA LA "CARTA DEI SERVIZI "

La presente Carta dei Servizi è articolata nei seguenti capitoli:

- l'organizzazione;
- il servizio;
- la pubblicazione degli standard di qualità.

La “Carta dei Servizi” si colloca in una precisa cornice normativa, ripresa dal paragrafo 1.1.

3. RIFERIMENTI NORMATIVI

Riferimenti normativi generali in materia di Carta dei Servizi sono:

- Legge 7 agosto 1990 n. 241
- Direttive Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994 – principi sull’erogazione dei servizi pubblici
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 11/10/1994 – direttiva sui principi per l’istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico
- Testo aggiornato del D.L. n. 502/92 “riordino della disciplina in materia sanitaria” la norma dell’art. 1 della Legge 421/92, art. 14 Diritti dei cittadini – G.U., 07/01/1994, n. 4

4. A CHI SI RIVOLGE

La presente Carta dei Servizi si rivolge ai cittadini-utenti potenziali diretti e/o indiretti ed alla rete di istituzioni e dei servizi territoriali partner.

L'ASSOCIAZIONE ALFAOMEGA

1. Storia dell'Associazione

L'Associazione Comunità Alfaomega si è costituita nel febbraio 1984 come Associazione senza fine di lucro. Sin dalla sua costituzione l'Associazione ha gestito la comunità psicoergoterapica con sede in Sant'Angelo Lodigiano per trasferirsi nel 1992 nella attuale sede in Via San Colombano a Graffignana (LO).

L'Associazione ha sempre ritenuto strategico nei percorsi di cambiamento dei propri ospiti lo sviluppo di competenze lavorative che consenta la progettazione di una vita futura in autosufficienza. Per questa ragione negli anni si sono attivati laboratori di carpenteria metallica, di falegnameria e una vetreria artistica. La crisi di mercato ha ridotto queste attività fino a portare alla sospensione di alcuni laboratori e la chiusura di altri.

Attualmente il servizio è accreditato come Servizio Terapeutico Riabilitativo Residenziale con Modulo Specialistico per Alcol e Polidipendenti.

Dal 2008 L'Associazione ha sviluppato progetti di carattere internazionale promuovendo e realizzando interventi in Bolivia, India, Costa d'Avorio. Attraverso questi interventi si sono realizzate scuole, presidi sanitari e costruiti alloggi per famiglie. Questa area di intervento si è sviluppata notevolmente con richieste di collaborazione da altre realtà con le quali collaborazione nella realizzazione di questi progetti.

Dal 2016 si è avviata l'attività di accoglienza per persone migranti richiedenti asilo in Italia. Questa attività è nata in seguito ad una esplicita richiesta ricolta dalle istituzioni che ci hanno chiesto di accogliere in alcuni spazi a nostra disposizione alcuni profughi nella fase di emergenza che in quel momento ci siamo trovati ad affrontare. La scelta dell'Associazione è stata quella di accogliere un piccolo numero di persone per riuscire a supportarli al meglio in un momento difficile della loro vita sotto l'aspetto sociale, culturale, economico e sanitario.

L'Associazione collabora con gli enti locali, le scuole e le parrocchie e altre organizzazioni con finalità sociali per la realizzazione di attività sociali, culturali, formative nel territorio e presso la propria sede.

2. Descrizione dell'Associazione

2.1. Mission

Nell'ambito delle proprie attività, l'Associazione Alfaomega persegue lo scopo di promuovere interventi umanitari, socio sanitari e assistenziali in Italia ed all'estero ove se ne rilevi l'utilità.

2.2. Dati dell'Associazione

Anno di costituzione: 1982

Forma Giuridica: Associazione con persona giuridica

Sede legale: Via San Colombano 28/A - 26866 Graffignana (LO)

Email: comunita.alfaomega@gmail.com

PEC: comunitaalfaomega@ticertifica.it

2.3. Unità d'offerta

Oltre a progetti territoriali in Italia e all'estero l'Associazione Comunità Alfaomega gestisce servizi accreditati presso il Servizio Sanitario regionale e servizi di accoglienza in convenzione con la Prefettura di Lodi. Le attività principali dell'Associazione si realizzano nell'ambito del contrasto al consumo di sostanze stupefacenti, area storica di intervento, ma nel tempo si sono sviluppate attività in vari ambiti dell'intervento sociale.

Le unità d'offerta attive sono le seguenti:

1. Servizio Terapeutico Riabilitativo Residenziale per tossicodipendenti, servizio autorizzato, accreditato e contrattualizzato presso il S.S.R. Lombardo;
2. Servizio di accoglienza migranti, in convenzione con la prefettura di Lodi

2.4. Organi Statutari

Organo statutari dell'Associazione sono i seguenti:

- L'Assemblea degli associati;
- Il Consiglio Direttivo;

2.5. Collaborazioni

Nel perseguimento dei propri obiettivi l'Associazione considera la collaborazione con altre realtà istituzionali, associative formali e informali.

In particolare l'Associazione collabora in modo formalizzato con:

- ATS della Città Metropolitana di Milano;
- ASST della Provincia di Lodi;
- Prefettura di Lodi;
- Comune di Graffignana, Sant'Angelo Lodigiano e altri comuni del territorio.

L'Associazione Alfaomega aderisce al CEAL Coordinamento degli Enti Ausiliari e Accreditati della Lombardia;

3. Obiettivi e strategie

3.1. Obiettivo generale

L'obiettivo generale dell'Associazione Alfaomega è il seguente: promuovere interventi umanitari, socio sanitari e assistenziali in Italia ed all'estero ove se ne rilevi l'utilità

3.2. Obiettivi strategici

Nel perseguimento dell'obiettivo generale e nell'innescare di un miglioramento continuo dei servizi offerti l'Associazione Alfaomega definisce i seguenti obiettivi strategici:

1. Attivazione e gestione di Servizi Residenziali presso la propria sede;
2. Ricerca e innovazione nel campo delle politiche sociali;
3. Sviluppo di reti finalizzate al miglioramento dei servizi rivolti all'utenza;
4. Offerta di servizi di supporto al territorio (scuole, enti, privati) in riferimento all'obiettivo generale dell'associazione;
5. Sviluppo continuo delle competenze dei ruoli operanti per l'Associazione.

3.3. Strategie

Per perseguire questi obiettivi l'Associazione ha articolato la propria struttura in aree. Le differenti aree nelle quali è articolata l'Associazione concorrono nel perseguimento delle finalità e degli obiettivi dell'Associazione stessa.

Le tre aree principali di articolazione delle attività e servizi offerti sono:

- **Servizio terapeutico riabilitativo residenziale per tossicodipendenti con modulo specialistico per alcol e polidipendenti.**

Rappresenta il servizio storico dell'Associazione è costituito da un servizio accreditato e contrattualizzato nel sistema dei servizi sociosanitari della Regione Lombardia ed è finalizzato al contrasto al consumo di sostanze stupefacenti.

Attraverso questo servizio l'Associazione persegue l'obiettivo della modifica della definizione di sé dei consumatori di sostanze psicotrope stupefacenti legali e illegali che si rivolgono al servizio in seguito ad una certificazione di dipendenza da parte dei servizi preposti con indicazione terapeutica compatibile con i servizi che l'Associazione è in grado di offrire.

- **Area Progetti Estero**

Quest'area di intervento ha avviato servizi e realizzato progetti in Sud America (Bolivia), Africa (Costa d'Avorio) e Asia (India). I progetti realizzati intervengono negli ambiti dell'istruzione, della sanità e del supporto alla residenzialità per famiglie.

Attraverso questo area l'Associazione persegue l'obiettivo di offrire interventi di carattere umanitario in zone del mondo a forte emergenza sociale, economica e sanitaria.

- **Area Accoglienza Richiedenti Asilo**

Area di nuovo sviluppo dell'Associazione che in collaborazione con la Prefettura di Lodi ha avviato l'accoglienza di 8 profughi in attesa di presentare la richiesta di Asilo Umanitario in Italia.

Attraverso questo servizio l'Associazione persegue l'obiettivo di solidarietà e di lotta all'emarginazione delle persone che si trovano in situazione di difficoltà sociale ed economica.

- **Area Amministrazione e Finanza**

Supporta l'Associazione nel reperimento e nella gestione delle risorse economico finanziarie necessarie alla realizzazione delle attività.

LA COMUNITA' ALFAOMEGA

La Comunità Alfaomega è un Servizio Terapeutico - Riabilitativo Residenziale con Modulo Specialistico per Alcol e Polidipendenti attivo dal 1984 che propone un programma di intervento rivolto a consumatori di sostanze psicotrope stupefacenti, di sesso maschile, che attivano una richiesta finalizzata a interrompere o ridurre il consumo e/o le conseguenze connesse al consumo stesso.

La struttura è situata a Graffignana (LO) in Via San Colombano 28/A, è collocata all'interno di un vasto terreno ed è autorizzata al funzionamento per 20 posti.

Ad oggi la comunità è autorizzata al funzionamento, accreditata ed ha contrattualizzato n°20 posti così articolati:

n°14 posti: Servizio Terapeutico Riabilitativo Residenziale per Tossicodipendenti;

n°6 posti: Servizio Specialistico per Alcol e Polidipendenti.

La comunità Alfaomega applica nel proprio operato il modello dialogico per l'intervento nei confronti dei consumatori di sostanze psicotrope stupefacenti. Nell'ambito del modello teorico di riferimento, a partire dai testi offerti dagli utenti vengono generati artifici che consentano la costruzione di nuove narrazioni, ovvero il discostarsi dalla carriera biografica di dipendente verso la generazione di una biografia.

1. Descrizione della struttura

La comunità Alfaomega è situata a Graffignana (LO) in Via San Colombano 28/A, è collocata all'interno di un vasto terreno ed è autorizzata al funzionamento per 20 posti.

Ad oggi la comunità è autorizzata al funzionamento, accreditata ed ha contrattualizzato n°20 posti così articolati:

n°14 posti: Servizio Terapeutico Riabilitativo Residenziale per Tossicodipendenti;

n°6 posti: Servizio Specialistico per Alcol e Polidipendenti.

Gli spazi della struttura sede del servizio sono suddivisi in quattro blocchi oltre ad un ampio terreno che circonda la comunità, che riprendono l'architettura tipica delle cascine del lodigiano. A questa struttura si affianca la sede degli uffici degli operatori del servizio e della Presidenza.

Nell'edificio principale si trovano i servizi della Comunità:

Piano Terreno:

- Cucina;
- Sala da pranzo;
- Sala divani e relax;
- Biblioteca;
- Sala Tv;
- Blocco Bagni.

Primo Piano:

- 7 camere ciascuna delle quali può ospitare fino a tre utenti;
- Blocco bagni con 6 Wc, 5 Docce, 10 lavelli.
- Guardaroba;
- Camera e bagno operatori notturni;
- Bagno indipendente per disabili.

Piano Interrato:

- Dispensa e celle frigorifere;
- Palestra;
- Bagni e docce di servizio alla palestra;
- Sala giochi (tennis tavolo, biliardino).

In un secondo edificio che delimita il cortile si trovano:

Piano Terreno

- Blocco bagni utenti;
- Infermeria con bagno di servizio all'infermeria;
- Sala gruppi / formazione;

Piano Interrato

- Lavanderia.

Negli spazi restanti a disposizione della Comunità troviamo tra laboratori, una cappella, un campo polivalente (calcetto, basket, pallavolo, tennis); serra e orto e un ampio terreno in parte destinato a parco.

2. Obiettivo generale

Questo servizio persegue l'obiettivo della modifica della definizione di sé dei consumatori di sostanze psicotrope stupefacenti legali e illegali che si rivolgono al servizio in seguito ad una certificazione di dipendenza da parte dei servizi preposti con indicazione terapeutica compatibile con i servizi che l'Associazione è in grado di offrire.

3. Dove ci troviamo

3.1. Sede

La comunità Alfaomega si trova in Via San Colombano 28/A a Graffignana (LO)

3.2. Modalità di raggiungimento della struttura

La sede del servizio è raggiungibile:

- a) in auto

Graffignana di trova a 4 km da Sant'Angelo Lodigiano comune facilmente raggiungibile dal casello di Lodi sull'autostrada A1. Usciti dal casello prendere in direzione Sant'Angelo Lodigiano che raggiungerete in cinque chilometri.

Da Sant'Angelo Lodigiano prendere in direzione San Colombano al Lambro. Il primo paese che si incontrerà sarà Graffignana. Procedere sulla strada che si sta percorrendo in direzione di San Colombano al Lambro. Dopo un semaforo, proseguendo, sulla destra sarà visibile la nostra struttura.

b) In autobus

Dalla fermata MM3 di San Donato Milanese (MI) partono frequenti autobus in direzione di San Colombano al Lambro e che fermano a Graffignana in prossimità della nostra sede.

IL SERVIZIO TERAPEUTICO RIABILITATIVO RESIDENZIALE

Responsabile del Servizio: Dott. Davide Fenini

1. Modalità di accesso al servizio

1.1. A chi si rivolge

Il Servizio Terapeutico - Riabilitativo Residenziale per Tossicodipendenti Alfaomega è accreditato presso il Servizio Sanitario Regionale, pertanto l'accesso al servizio è possibile solo per i consumatori di sostanze psicotrope che siano stati presi in carico da uno dei servizi territoriali previsti dal sistema regionale (Sert o SMI) e a condizione che questi abbiano rilasciato una certificazione di dipendenza da sostanze stupefacenti con indicazioni terapeutica per Servizio Terapeutico Riabilitativo Residenziale.

Soddisfatto questo requisito la comunità valuta la richiesta di ingresso in struttura attraverso:

- Analisi della relazione prodotta dal Sert / SMI che segue l'utente;
- Uno o più colloqui di valutazione a seconda delle esigenze e il livello di criticità della richiesta.

Una volta ritenuta appropriata la richiesta, la comunità, in accordo con il Sert/SMI inviante e con l'utente stesso definisce i tempi per l'ingresso in struttura.

1.2. Criteri di ingresso

I referenti dei SerT/SMI, o l'utente stesso, possono contattare la struttura dal Lunedì al Venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.30 e dalle ore 13.30 alle ore 18.00, chiedendo del responsabile dell'accoglienza.

Per accedere ai servizi offerto dalla Comunità Alfaomega è necessario che siano soddisfatti i seguenti requisiti:

1. Presenza del **certificato di dipendenza da sostanze psicotrope** (secondo i criteri DSM IV) o **Disturbo da uso di sostanze psicotrope** (secondo i criteri DSM V) con indicazione terapeutica che preveda l'intervento di un **Servizio Terapeutico – Riabilitativo Residenziale**;
2. **Presenza di una relazione anamnestica multidisciplinare prodotta del SerT / SMI che ha in carico l'utente**;
3. **Prescrizione di Terapia farmacologia** laddove necessaria;
4. **Accettazione** da parte dell'utente del **regolamento** del servizio.

1.3. Criteri di esclusione

Costituiscono criteri di esclusione e/o di allontanamento dal servizio:

- la messa in atto di comportamenti violenti;
- la presenza di patologie psichiatriche attive.

Nel caso di comportamenti che comportino pericolo per la sicurezza dell'utente, degli altri ospiti e/o del personale del servizio è previsto l'immediato allontanamento dell'utente dal servizio.

1.4. Remunerazione

Il Servizio Terapeutico Riabilitativo "Alfaomega" è un servizio autorizzato e accreditato presso il Servizio Sanitario Regionale con il quale stipula annualmente un contratto per l'intervento rivolto ai propri utenti.

L'Associazione, nella scelta di accoglienza dei propri utenti ha deciso di provvedere a tutte le necessità che l'utente incontra durante la propria permanenza, sono a carico dell'utente l'acquisto di abbigliamento, e eventuali esigenze particolari per la propria igiene personale.

1.5. Lista d'attesa

Nella gestione della lista d'attesa e la definizione di priorità d'accesso al servizio vengono seguiti i seguenti criteri:

1. data di presentazione della richiesta: le richieste vengono valutate dando priorità a chi ha presentato prima la domanda;
2. nel caso di persone che facciano richiesta di ingresso in misura alternativa alla detenzione (arresti domiciliari o affidamento), compatibilità con i tempi per ricevere l'autorizzazione da parte del Magistrato / Camera di Consiglio;
3. nel caso di persone provenienti da altre strutture (altre comunità o ospedale), tempi di dimissione dall'altra struttura;
4. situazione di emergenza sociale (ad esempio persone che vivono in strada durante il periodo invernale) possono richiedere interventi di urgenza e quindi una priorità nell'accesso.

1.6. Diritti e doveri dell'utente del servizio

Il Servizio Terapeutico - Riabilitativo Residenziale Alfaomega si impegna a tutelare i diritti dei propri utenti e chiede loro il rispetto dei doveri così come descritti di seguito.

Diritti

All'utente che si rivolge alla Comunità Alfaomega, come Servizio Terapeutico Riabilitativo Residenziale vengono riconosciuti i seguenti diritti:

1. Essere trattato con attenzione e rispetto, senza distinzioni di razza, censo, convinzioni religiose e politiche professate.
2. Ottenere informazioni accurate rispetto ai servizi erogati dalla Comunità.

3.Ottenere, dal case manager, informazioni comprensibili riguardanti la valutazione iniziale (ottenuta attraverso una anamnesi personale accurata) e della risultante pianificazione degli interventi specifici.

4.Ottenere un trattamento che unisca i criteri dell'efficacia a quelli dell'efficienza.

5.Ottenere che i dati relativi al proprio trattamento vengano protetti in ottemperanza alla legge sulla privacy (L.675/1996).

6.Proporre suggerimenti che possano migliorare la qualità dei servizi erogati.

Doveri

La partecipazione attiva al rispetto del regolamento interno della Comunità è il punto di partenza per poter usufruire dei propri diritti.

1.All'utente, dal momento dell'ingresso, è richiesto un comportamento responsabile e rispettoso e la volontà di collaborare, sia con l'equipe che con i compagni di percorso.

2.Si chiede che l'utente esprima la propria volontà di rinunciare ad interventi specifici, così da evitare sprechi di risorse.

3.Si chiede all'utente il rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della Comunità.

4.Chunque si trovi all'interno della Comunità è tenuto a rispettare le norme definite dall'equipe e disciplinate dal regolamento interno.

5.Rispettare le modalità concordate con l'Equipe Terapeutica riguardanti sia le visite dei familiari che le uscite per verifica

2. Servizi e prestazioni erogate

2.1. Obiettivo del progetto

Alfaomega offre un progetto terapeutico – riabilitativo che persegue il seguente obiettivo: modificare la definizione di sé in quanto consumatore che attiva una richiesta e, al contempo, modificare la definizione che le strutture danno del consumatore che attiva tale richiesta intervenendo sull'accoglimento della stessa.

Nel contempo, è presente un “Progetto Accoglienza” di circa 3 mesi destinato a coloro che necessitano, e richiedono, un periodo di disintossicazione, per riabilitare il fisico e migliorare la propria salute.

2.2. Servizi e prestazioni erogate

La presa in carico dell’utente prevede la stesura del Progetto Individualizzato e del Piano Educativo Individuale, redatti sulla base della valutazione multidisciplinare del bisogno, dalla raccolta anamnestica e dei primi elementi di conoscenza raccolti, vengono periodicamente ridefiniti per il perseguimento dell’obiettivo generale dell’intervento.

Ogni Progetto Individualizzato deve garantire la personalizzazione e la flessibilità dei percorsi.

Nel perseguimento dei propri obiettivi, il servizio offre le seguenti prestazioni:

Primo contatto: domanda/offerta del servizio. Esso consiste nella raccolta della richiesta formulata dall’utente, la quale consentirà di attivare tutte le strategie d’intervento. Inoltre, durante il primo contatto verrà chiesto di offrire un resoconto scritto in risposta ad una domanda sottoposta dalla struttura.

Valutazione diagnostica: è multidisciplinare e permette la formulazione di un programma terapeutico personalizzato che affronti il recupero della salute fisica, psichica, sociale.

Supporto psicologico individuale e di gruppo: è uno strumento terapeutico. Esso consiste in colloqui individuali a cadenza stabilita dal professionista.

Supporto educativo individuale e di gruppo: sono strumenti terapeutici. Consistono in colloqui individuali a cadenza stabilita dal professionista e in incontri di gruppo settimanali.

Psicoterapia: è un supporto facoltativo, la cui attivazione nasce dalla individuazione dell’esigenza di questo intervento nell’ambito del Progetto Individualizzato.

Contatto con i familiari: è un supporto facoltativo offerto dalla struttura su richiesta dell’utente o suggerito dall’equipe.

Progetto Individualizzato e Piano educativo individualizzato: sono personalizzati e definiscono obiettivi specifici, strategie di intervento, attività e indicatori per l’attuazione e il monitoraggio dell’intervento.

Ulteriori prestazioni erogate dalla comunità includono:

- Supporto nella disintossicazione (come regolata dal Ser.T / S.M.I. di provenienza)
- Assistenza medica (in collaborazione con il Servizio Sanitario pertinente)

- Supporto e accompagnamenti nella gestione della terapia farmacologica, attraverso la D.O.T.¹
- Verifiche periodiche con il Ser.T / S.M.I. di appartenenza
- Attività sportive, ricreative e culturali
- Sostegno per chi voglia completare il corso di studio interrotto
- Supporto nel reinserimento socio-lavorativo.

Il funzionamento del servizio è permanente nell'arco delle ventiquattro ore e non prevede interruzioni nel corso dell'anno.

2.3. Giornata tipo

Il regolamento del servizio prevede la partecipazione degli utenti a tutte le attività di gestione di se stessi e della casa.

L'orario delle attività è quindi articolato secondo il seguente schema generale:

Levata: ore 7:00

Colazione: ore 7:10-7:30

Organizzazione lavori: ore 7:30

Terapie: ore 8.00-8.15

Pulizie ore 8:15-9.00

Lavori/attività varie: 09.00 - 12:00

Pranzo: ore 12:00

Terapie: ore 13.00

Ripresa lavori: ore 13:30

Pausa: 17.00

Cena: ore 19:00 (19:30 orario estivo)

Terapie: ore 20.00

Ritiro nelle camere: entro ore 24:00

A tutti gli utenti viene chiesto di partecipare attivamente a:

- . le quotidiane attività della struttura, dalla pulizia della casa alla cucina, dai laboratori al giardinaggio;
- . ai colloqui individuali, ai gruppi strutturati, ai gruppi formativi culturali e sociali;
- . ai momenti sportivi (palestra, campo sportivo polivalente), ricreativi (gite, musica, giochi) e alle uscite didattiche

¹ Directly Observed Therapy: Autosomministrazione sotto osservazione diretta di un operatore che supporta l'utente nella assunzione della terapia come da prescrizione medica.

2.4. Tempi di permanenza

I tempi di permanenza variano a seconda delle esigenze espresse sia dai Ser.T o S.M.I. di provenienza che dall'utente stesso. A partire da queste esigenze viene generato e condiviso un obiettivo del progetto, in virtù del quale diviene possibile stimare tempi il suo perseguimento.

In generale, dopo un periodo di osservazione dell'Equipe e di integrazione dell'utente di circa 3 mesi, si procede all'elaborazione del programma terapeutico.

La durata varia da un minimo di 6 mesi ad un massimo di 36 mesi per il servizio terapeutico riabilitativo.

2.5. Il progetto terapeutico

Il progetto terapeutico viene definito attraverso il lavoro congiunto del Case Manager, della psicoterapeuta, del responsabile e dell'utente. Identifica i bisogni individuali e stabilisce gli obiettivi da raggiungere e le strategie colte al loro perseguimento.

Il progetto terapeutico è costantemente monitorato per valutare cambiamenti e eventuali criticità e, se necessario, dopo consultazione con e approvazione dei Servizi di provenienza, modificato.

Qualora, nel contesto del programma terapeutico, fossero evidenziate necessità che richiedono servizi socio-sanitari specialistici che il nostro servizio non è in grado di offrire, Alfaomega si rivolgerà ad agenzie / enti esterni.

3. Risorse umane

Le risorse impiegate nel progetto sono:

- 1 Presidente
- 1 Responsabile del servizio
- 1 Supervisore
- 1 Psicologa / Psicoterapeuta
- 4 Educatori
- 1 Amministrativo
- 2 Operatore di supporto
- 1 Addetta lavanderia / Stireria / Cucina e varie

Continuità assistenziale

Il momento della dimissione della struttura è gestito in collaborazione con l'utente e i servizi di riferimento del territorio che potranno a seguire l'utente al termine del programma nella nostra comunità.

Al fine di agevolare l'utente nel proprio reinserimento socio lavorativo e proseguire eventuali interventi si ritengono utili, viene offerta a questi servizi una relazione al momento della dimissione ed una carta di dimissione all'ospite della struttura.

RELAZIONI ESTERNE

I contatti con famiglia ed amici

I contatti con la famiglia ed amici sono ristretti durante le prime settimane di presenza in Struttura. Questo è per permettere all'utente di ambientarsi nel nuovo contesto nel quale si sta inserendo.

Di norma nel primo mese sono consentiti contatti con l'esterno solo epistolari, successivamente, nel corso del secondo mese, si ha un primo contatto telefonico. Nel corso del terzo mese di permanenza nel servizio l'utente ha un contatto telefonico con familiari o persone per lui significative e una visita presso la struttura. Questa sequenza può essere modificata a fronte di particolari esigenze condivise con l'equipe.

Dal quarto mese, raccolte informazioni sulla relazione con i familiari/referenti esterni, si valuterà come organizzare i contatti con l'esterno in virtù del progetto individualizzato dell'utente.

Contatti con carcere

Alfaomega è regolarmente in contatto con varie carceri e accoglie anche soggetti sottoposti a misure alternative alla detenzione.

Regole comunitarie

- . Serietà e dedizione per gli impegni della giornata
- . Ascoltare, riflettere e confrontarsi come parte del programma di crescita personale
- . Buona educazione sia nel linguaggio che nel comportamento e rispetto per gli altri
- . Comportamenti aggressivi, violenti o razzisti non sono tollerati e possono costituire motivo di allontanamento dalla Comunità.
- . Per la tutela della salute, occorrerà sottoporsi agli esami clinici di controllo e seguire eventuali prescrizioni mediche. Il medico regola l'uso dei farmaci
- . Non è consentito bere alcolici e assumere sostanze psicotrope.

. L'uso del fumo è regolamentato.

Relazioni con il pubblico

Responsabile delle Relazioni con il Pubblico: Dott. Davide Fenini

Eventuali richieste, reclami e segnalazioni riceveranno risposta entro un massimo di 30 giorni.

Gli utenti e gli ex utenti, o persone da loro delegate, possono prendere visione e /o richiedere copia della propria cartella facendone richiesta scritta alla Direzione della Comunità. La struttura si rende disponibile ad assolvere alla richiesta entro 15 giorni dalla presentazione della domanda scritta.

Rilevazione soddisfazione del cliente

La rilevazione della soddisfazione del cliente viene realizzata attraverso questionari di soddisfazione somministrati con cadenza annuale rivolti a operatori dell'équipe e utenti, viene rilevata la soddisfazione dei SerT e SMI invianti e dei familiari degli utenti tramite incontri periodici.

Raccolta e gestione del reclamo

Il servizio si è dotato di un sistema di gestione e raccolta dei reclami in forma anonima e a disposizione degli ospiti. Il numero di ospiti limitato di ospiti presenti in struttura (massimo 20 persone) e la durata della loro permanenza all'interno del servizio rende comunque estremamente critico riuscire a garantire l'anonimato a chi inoltra un reclamo.

Per questa ragione la struttura favorisce l'esplicitazione di eventuali criticità attraverso colloqui dedicati. Questa modalità di raccolta consente già nella prima fase di iniziare la gestione del reclamo stesso, oltre ad approfondire la questione posta e individuare strategie di miglioramento del servizio.

Il servizio si impegna ad esplicitare le modalità di gestione del reclamo entro 15 giorni dalla raccolta del reclamo stesso.

IL SERVIZIO SPECIALISTICO PER ALCOL E POLIDIPENDENTI

L'utente

Modalità di accesso al servizio

Il Modulo Specialistico per Alcol e Polidipendenti Alfaomega è accreditato presso il Servizio Sanitario Regionale, pertanto l'accesso al servizio è possibile solo per i consumatori di sostanze psicotrope che siano stati presi in carico da uno dei servizi territoriali previsti dal sistema regionale (Sert o SMI) e che questi abbiano rilasciato una certificazione di dipendenza da sostanze con indicazione terapeutica per un Servizio Specialistico per alcol e polidipendenti (SPR3).

Soddisfatto questo requisito la comunità valuta la richiesta di ingresso in struttura attraverso:

- Analisi della relazione prodotta dal Sert / SMI che segue l'utente;
- Uno o più colloqui di valutazione a seconda delle esigenze e il livello di criticità della richiesta.

Una volta ritenuta appropriata la richiesta, la comunità, in accordo con il Sert/SMI inviante e con l'utente stesso definisce i tempi per l'ingresso in struttura.

Criteri di ingresso

- 1 Presenza della certificazione di tossicodipendenza con indicazione terapeutica che preveda l'intervento di un Servizio Specialistico per alcol e polidipendenti;
- 2 Presenza di una relazione anamnestica prodotta del SerT / SMI inviante;
- 3 Terapia farmacologia sostitutiva (laddove prescritta);
- 4 Accettazione da parte dell'utente del vademecum dell'ospite di Alfaomega e dei diritti / doveri dell'utente sopra elencati.

Lista d'attesa

Nella gestione della lista d'attesa e la definizione di priorità d'accesso al servizio vengono seguiti i seguenti criteri:

1. data di presentazione della richiesta: le richieste vengono valutate dando priorità a chi ha presentato prima la domanda;

2. nel caso di persone che facciano richiesta di ingresso in misura alternativa alla detenzione (arresti domiciliari o affidamento), compatibilità con i tempi per ricevere l'autorizzazione da parte del Magistrato / Camera di Consiglio;
3. nel caso di persone provenienti da altre strutture (altre comunità o ospedale), tempi di dimissione dall'altra struttura;
4. situazione di emergenza sociale (ad esempio persone che vivono in strada durante il periodo invernale) possono richiedere interventi di urgenza e quindi una priorità nell'accesso.

Diritti e doveri dell'utente del servizio

Il Servizio Terapeutico - Riabilitativo Residenziale Alfaomega si impegna a tutelare i diritti dei propri utenti e chiede loro il rispetto dei doveri così come di seguito descritti.

Diritti

Diritti e doveri dell'utente del servizio

Il Servizio Specialistico per alcol e polidipendenti Alfaomega si impegna a tutelare i diritti dei propri utenti e chiede loro il rispetto dei doveri così come descritti di seguito.

Diritti

All'utente che si rivolge al Servizio Specialistico per alcol e polidipendenti Alfaomega vengono riconosciuti i seguenti diritti:

1. Essere trattato con attenzione e rispetto, senza distinzioni di razza, censo, convinzioni religiose e politiche professate.
2. Ottenere informazioni accurate rispetto ai servizi erogati dalla Comunità.
3. Ottenere, dal case manager, informazioni comprensibili riguardanti la valutazione iniziale (ottenuta attraverso una anamnesi personale accurata) e della risultante pianificazione degli interventi specifici.
4. Ottenere un trattamento che unisca i criteri dell'efficacia a quelli dell'efficienza.

5. Ottenere che i dati relativi al proprio trattamento vengano protetti in ottemperanza alla legge sulla privacy (L.675/1996).

6. Proporre suggerimenti che possano migliorare la qualità dei servizi erogati.

Doveri

La partecipazione attiva al rispetto del regolamento interno della Comunità è il punto di partenza per poter usufruire dei propri diritti.

1. All'utente, dal momento dell'ingresso, è richiesto un comportamento responsabile e rispettoso e la volontà di collaborare, sia con l'equipe che con i compagni di percorso.

2. Si chiede che l'utente esprima la propria volontà di rinunciare ad interventi specifici, così da evitare sprechi di risorse.

3. Si chiede all'utente il rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della Comunità.

4. Chiunque si trovi all'interno della Comunità è tenuto a rispettare le norme definite dall'equipe e disciplinate dal regolamento interno.

5. Rispettare le modalità concordate con l'Equipe Terapeutica riguardanti sia le visite dei familiari che le uscite per verifica

COSA OFFRE LA COMUNITA'

Alfaomega offre definisce e attua progetti terapeutici che perseguono il seguente obiettivo generale: modificare la definizione di sé in quanto consumatore che attiva una richiesta e, al contempo, modificare la definizione che le strutture danno del consumatore che attiva tale richiesta intervenendo sull'accoglimento della stessa.

I servizi erogati dalla comunità includono:

- . Supporto nella disintossicazione (come regolata dal Ser.T / S.M.I. di provenienza)
- . Case Managing
- . Definizione degli obiettivi personalizzati
- . Assistenza medica (in collaborazione con il Servizio Sanitario pertinente)
- . Colloqui individuali con psicoterapeuta

- . **Colloqui individuali con lo psichiatra**
- . Supporto e accompagnamenti nella gestione della terapia farmacologica, attraverso la D.O.T.²
- . Colloqui con educatore
- . Gruppi terapeutici strutturati
- . Gruppi di auto-aiuto
- . Verifiche periodiche con il Ser.T / S.M.I. di appartenenza
- . Attività sportive, ricreative e culturali
- . Sostegno per chi voglia completare il corso di studio interrotto
- . Supporto nel reinserimento socio-lavorativo.

Tempi di permanenza

I tempi di permanenza variano a seconda delle esigenze espresse sia dai Ser.D o N.O.A. di provenienza che dall'utente e quindi degli obiettivi personalizzati per ciascun utente.

In generale, dopo un periodo di osservazione dell'Equipe e di integrazione dell'utente di circa 1 mese, si procede all'elaborazione del programma terapeutico.

Il progetto individualizzato si caratterizza per la delineazione di linee di indirizzo generali per l'intervento e per una loro definizione specifica negli obiettivi del progetto individualizzato, nelle strategie per il loro perseguimento, nella attività che concretizzano le strategie definite e in indicatori di risultato e di processo per la valutazione e il monitoraggio del progetto.

Il programma ha 3 fasi distinte che mettono l'utente in grado di progredire in modo incrementale, attraverso ognuna di esse per aumentare la propria confidenza, esperienza ed abilità.

La durata di ogni fase dipende dai bisogni espressi al momento dell'ingresso e in quanto tempo l'utente otterrà gli obiettivi indicati nell'accordo terapeutico (la durata varia da un minimo di 6 mesi ad un massimo di 18 mesi).

Il progetto terapeutico

Il progetto terapeutico viene definito attraverso il lavoro congiunto dell'intera equipe e gestore del progetto diviene il Case Manager. Tutto il personale che opera presso il servizio si pone a supporto del case manager nella attuazione del progetto in riferimento agli obiettivi specifici di ciascun ruolo, come previsto dai relativi Piano Educativi Individuali. A partire dalle esigenze rilevate, il progetto definisce obiettivi, strategie, attività, e indicatori di processo e di risultato.

² Directly Observed Therapy: Autosomministrazione sotto osservazione diretta di un operatore che supporta l'utente nella assunzione della terapia come da prescrizione medica.

Il progetto terapeutico è costantemente monitorato per valutare cambiamenti e eventuali criticità e, se necessario, dopo consultazione con e approvazione dei Servizi di provenienza, modificato.

Qualora, nel contesto del programma terapeutico, fossero evidenziate necessità che richiedono servizi socio-sanitari specialistici, Alfaomega si rivolgerà ad agenzie / enti esterni.

Risorse umane

Le risorse impiegate nel progetto sono:

- 1 Presidente
- 1 Responsabile del servizio e del modulo specialistico
- 1 Supervisore
- 1 Psicologa / Psicoterapeuta
- 4 Educatori
- 1 Psichiatra
- 1 Infermiere
- 1 Amministrativo
- 2 Operatore di supporto
- 1 Addetta lavanderia / Stireria / Cucina e varie

Il quotidiano di Alfaomega

A tutti i residenti viene chiesto di partecipare attivamente a:

- . le quotidiane attività della struttura, dalla pulizia della casa alla cucina, dai laboratori al giardinaggio;
- . ai colloqui individuali, ai gruppi strutturati, ai gruppi formativi culturali e sociali;
- . ai momenti sportivi (palestra, campo sportivo polivalente), ricreativi (gite, musica, giochi) e alle uscite didattiche

Continuità assistenziale

Il momento della dimissione della struttura è gestito in collaborazione con l'utente e i servizi di riferimento del territorio che potranno a seguire l'utente al termine del programma nella nostra comunità.

Al fine di agevolare l'utente nel proprio reinserimento socio lavorativo e proseguire eventuali interventi si ritengono utili, viene offerta a questi servizi una relazione al momento della dimissione ed una carta di dimissione all'ospite della struttura.

RELAZIONI ESTERNE

I contatti con famiglia ed amici

I contatti con la famiglia ed amici sono ristretti durante le prime settimane di presenza in Struttura. Questo è per permettere all'utente di ambientarsi nel nuovo ambiente.

Trascorso questo periodo iniziale (2-3 mesi) l'utente può negoziare visite familiari che vengono definite nell'ambito del progetto terapeutico.

Contatti con carcere

Alfaomega è regolarmente in contatto con varie carceri e accoglie anche soggetti sottoposti a misure alternative alla detenzione presso Istituti di Pena.

Regole comunitarie

- . Serietà e dedizione per gli impegni della giornata
- . Ascoltare, riflettere e confrontarsi come parte del programma di crescita personale
- . Buona educazione sia nel linguaggio che nel comportamento e rispetto per gli altri
- . Comportamenti aggressivi, violenti o razzisti non sono tollerati e possono costituire motivo di allontanamento dalla Comunità.
- . Per la tutela della salute, occorrerà sottoporsi agli esami clinici di controllo e seguire eventuali prescrizioni mediche. Il medico regola l'uso dei farmaci
- . Non è consentito bere alcolici e assumere sostanze psicotrope.
- . L'uso del fumo è regolamentato.

Relazioni con il pubblico

Responsabile delle Relazioni con il Pubblico: Dott. Davide Fenini

Eventuali richieste, reclami e segnalazioni riceveranno risposta entro un massimo di 30 giorni.

Gli utenti e gli ex utenti, o persone da loro delegate, possono prendere visione e /o richiedere copia della propria cartella facendone richiesta scritta alla Direzione della Comunità. La struttura si rende disponibile ad assolvere alla richiesta entro 15 giorni dalla presentazione della domanda scritta.

Rilevazione soddisfazione del cliente

La rilevazione della soddisfazione del cliente viene realizzata attraverso questionari di soddisfazione somministrati con cadenza annuale rivolti a operatori dell'équipe e utenti, viene rilevata la soddisfazione dei SerT e SMI invianti e dei familiari degli utenti tramite incontri periodici.

Raccolta e gestione del reclamo

Il servizio si è dotato di un sistema di gestione e raccolta dei reclami in forma anonima e a disposizione degli ospiti. Il numero di ospiti limitato di ospiti presenti in struttura (massimo 20 persone) e la durata della loro permanenza all'interno del servizio rende comunque estremamente critico riuscire a garantire l'anonimato a chi inoltra un reclamo.

Per questa ragione la struttura favorisce l'esplicitazione di eventuali criticità attraverso colloqui dedicati. Questa modalità di raccolta consente già nella prima fase di iniziare la gestione del reclamo stesso, oltre ad approfondire la questione.

Il servizio si impegna ad esplicitare le modalità di gestione del reclamo entro 15 giorni dalla raccolta del reclamo stesso.