

COMUNITA' ALFAOMEGA

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



**CARTA DEI SERVIZI
ANNO 2023**

1. PREMESSA.....	4
1.1. OBIETTIVO E DESCRIZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI.....	4
1.2. COM'E' ORGANIZZATA LA "CARTA DEI SERVIZI "	4
1.3. RIFERIMENTI NORMATIVI.....	4
1.4. A CHI SI RIVOLGE	5
2. L'ASSOCIAZIONE COMUNITÀ ALFAOMEGA.....	6
2.1. STORIA DELL'ASSOCIAZIONE	6
2.2. DESCRIZIONE DELL'ASSOCIAZIONE	6
2.2.1. Mission	6
2.2.2. Dati dell'Associazione.....	6
2.2.3. Unità d'offerta	7
2.2.4. Organi Statutari	7
2.2.5. Collaborazioni.....	7
2.3. OBIETTIVI E STRATEGIE	7
2.3.1. Obiettivo generale.....	7
2.3.2. Obiettivi strategici	7
2.3.3. Strategie	7
3. LA COMUNITA' ALFAOMEGA	9
3.0.1. Descrizione della struttura	9
3.0.2. Obiettivo generale.....	10
3.0.3. Dove ci troviamo	10
3.0.3.1. Sede	10
3.0.3.2. Modalità di raggiungimento della struttura	10
3.0.4. Contatti con carcere	10
3.1. IL SERVIZIO TERAPEUTICO RIABILITATIVO RESIDENZIALE.....	11
3.1.1. Modalità di accesso al servizio	11
3.1.1.1. A chi si rivolge	11
3.1.1.2. Criteri di ingresso	11
3.1.1.3. Criteri di esclusione	11
3.1.1.4. Remunerazione	12
3.1.1.5. Lista d'attesa.....	12
3.1.2. Servizi e prestazioni erogate	12
3.1.2.1. Obiettivo del progetto.....	12
3.1.2.2. Servizi e prestazioni erogate	12
3.1.2.3. Giornata tipo.....	13
3.1.2.4. Tempi di permanenza.....	14
3.1.2.5. Il progetto terapeutico	14
3.1.3. Risorse umane	14
3.1.4. Continuità assistenziale.....	15

3.2. IL SERVIZIO SPECIALISTICO PER ALCOL E POLIDIPENDENTI	16
3.2.1. Modalità di accesso al servizio	16
3.2.1.1. <i>A chi si rivolge</i>	16
3.2.1.2. <i>Criteri di ingresso</i>	16
3.2.1.3. <i>Criteri di esclusione</i>	16
3.2.1.4. <i>Remunerazione</i>	17
3.2.1.5. <i>Lista d'attesa.....</i>	17
3.2.2. Servizi e prestazioni erogate	17
3.2.2.1. <i>Obiettivo del progetto.....</i>	17
3.2.2.2. <i>Servizi e prestazioni erogate</i>	17
3.2.2.3. <i>Giornata tipo.....</i>	18
3.2.2.4. <i>Tempi di permanenza.....</i>	19
3.2.2.5. <i>Il progetto terapeutico</i>	19
3.2.3. Risorse umane	19
3.2.4 Continuità assistenziale	20
3.3. TUTELA DEI DIRITTI DELL'UTENTE	21
3.3.1. Diritti e doveri dell'utente del servizio	21
3.3.1.1. <i>Diritti dell'utente</i>	21
3.3.1.2. <i>Doveri.....</i>	21
3.3.1.3. <i>Regole comunitarie</i>	21
3.3.1.4. <i>Relazioni esterne</i>	21
3.3.2 Esercizio e tutela dei diritti.....	22
3.3.3. Rilevazione soddisfazione del cliente.....	22
3.3.4. Raccolta e gestione del reclamo.....	22
3.3.5. Relazioni con il pubblico	22
ALLEGATI	23
ALLEGATO 1. PROTOCOLLO DI RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DELL'UTENTE.....	23
ALLEGATO 2. SCHEDA DI RILEVAZIONE DI APPREZZAMENTI / RECLAMI	24
ALLEGATO 3 - MODULO DI SEGNALAZIONE PER LA VALUTAZIONE DELLA PRESA IN CARICO - C.E.A.L.....	25

1. 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

1.1. 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.

1.2. 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.

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

1.4. 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.

2. L'ASSOCIAZIONE COMUNITÀ ALFAOMEGA

2.1. 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 al 2019 l'Associazione ha realizzato 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. A fronte dello sviluppo della rete di accoglienza l'esigenza del nostro intervento è venuta meno, portando alla decisione di concludere l'intervento.

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.

2.2. DESCRIZIONE DELL'ASSOCIAZIONE

2.2.1. 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.

2.2.2. 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

Sito web: comunitaalfaomega.it

2.2.3. 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

2.2.4. Organi Statutari

Organo statutari dell'Associazione sono i seguenti:

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

2.2.5. 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;

2.3. OBIETTIVI E STRATEGIE

2.3.1. 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

2.3.2. 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.

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

- **Area Amministrazione e Finanza**

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

3. 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.

3.0.1. 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.

3.0.2. 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.

3.0.3. Dove ci troviamo

3.0.3.1. Sede

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

3.0.3.2. Modalità di raggiungimento della struttura

La sede del servizio è raggiungibile:

a) in auto

Graffignana si 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.

3.0.4. 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.

3.1. IL SERVIZIO TERAPEUTICO RIABILITATIVO RESIDENZIALE

Responsabile del Servizio: Dott.ssa Sara Martinazioli

3.1.1. Modalità di accesso al servizio

3.1.1.1. 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;
- il modulo di segnalazione per la valutazione della richiesta di presa in carico - CEAL¹;
- 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.

3.1.1.2. 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 offerti 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.

3.1.1.3. 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 Il Modulo di segnalazione per la valutazione della presa in carico è stato costruito e condiviso dal CEAL (Coordinamento degli Enti Accreditati e Contrattualizzati della Lombardia). Vedi Allegato 3.

3.1.1.4. 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.

3.1.1.5. 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.

3.1.2. Servizi e prestazioni erogate

3.1.2.1. 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.

3.1.2.2. 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.²
- 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.

3.1.2.3. 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

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

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 23:00

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

3.1.2.4. 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.

3.1.2.5. 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.

3.1.3. Risorse umane

Le risorse impiegate nel progetto sono:

- 1 Presidente
- 1 Responsabile del servizio
- 1 Supervisore
- 2 Psicologi / Psicoterapeuti
- 4 Case Manager
- 1 Amministrativo
- 2 Operatore di supporto

1 Addetta lavanderia / Stireria / Cucina e varie

3.1.4. 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.

3.2. IL SERVIZIO SPECIALISTICO PER ALCOL E POLIDIPENDENTI

Responsabile del servizio: Dott.ssa Sara Martinazioli

3.2.1. Modalità di accesso al servizio

3.2.1.1. A chi si rivolge

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;
- il modulo di segnalazione per la valutazione della richiesta di presa in carico - CEAL³;
- 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.

3.2.1.2. 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 offerti 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 Specialistico per alcol e polidipendenti**;
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.

3.2.1.3. 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.

³ Il Modulo di segnalazione per la valutazione della presa in carico è stato costruito e condiviso dal CEAL (Coordinamento degli Enti Accreditati e Contrattualizzati della Lombardia). Vedi Allegato 3.

3.2.1.4. 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.

3.2.1.5. 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.

3.2.2. Servizi e prestazioni erogate

3.2.2.1. 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.

3.2.2.2. 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.

Supporto medico psichiatrico: un consulente psichiatra è a disposizione dell'èquipe e degli utenti nella valutazione, monitoraggio e ridefinizione delle terapie farmacologiche e eventuali esigenze sanitarie specifiche.

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

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.⁴;
- 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.

3.2.2.3. 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

⁴ Directly Observed Therapy: Autosomministrazione sotto osservazione diretta di un operatore che supporta l'utente nella assunzione della terapia come da prescrizione medica.

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 23:00

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

3.2.2.4. 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 18 mesi per il modulo specialistico per alcol e polidipendenti.

3.2.2.5. Il progetto terapeutico

Il progetto terapeutico viene definito attraverso il lavoro congiunto del Case Manager, degli educatori, della psicoterapeuta, del responsabile del medico / psichiatra 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.

3.2.3. Risorse umane

Il progetto terapeutico viene definito attraverso il lavoro congiunto del Case Manager, degli educatori, della psicoterapeuta, del responsabile del medico / psichiatra 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.

3.2.4 Continuità assistenziale

Il momento della dimissione dalla 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.

3.3. TUTELA DEI DIRITTI DELL'UTENTE

3.3.1. 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.

3.3.1.1. Diritti dell'utente

All'utente che si rivolge alla Comunità 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.

3.3.1.2. 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 all'utente il rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della Comunità.
3. Chiunque si trovi all'interno della Comunità è tenuto a rispettare le norme definite dall'equipe e disciplinate dal regolamento interno.
4. Rispettare le modalità concordate con l'Equipe Terapeutica riguardanti sia le visite dei familiari che le uscite per verifica

3.3.1.3. Regole comunitarie

Agli utenti della comunità verrà richiesto il rispetto delle seguenti regole:

- . 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.
- . Il fumo di sigarette è regolamentato rispetto alla quantità massima giornaliera ed è consentito solo all'aperto.

3.3.1.4. Relazioni esterne

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 e condivise tra equipe e utente.

3.3.2 Esercizio e tutela dei diritti

L'operato della Comunità Alfaomega pone al centro del proprio operato per il perseguimento degli obiettivi istituzionali il rispetto dei diritti degli utenti. Nel caso in cui un utente rilevasse una mancanza in questo senso può segnalarla così che si possano attivare azioni per risolvere il problema. Le modalità per segnalare / richiede il rispetto dei propri diritti sono le seguenti:

1. Richiesta all'equipe/educatore di riferimento / responsabile del servizio
2. Segnalazione al Presidente dell'Associazione
3. Reclamo formale anonimo
4. Riunione autogestita con formalizzazione a verbale
5. Segnalazione alle commissioni di vigilanza ATS

3.3.3. Rilevazione soddisfazione del cliente

La rilevazione della soddisfazione del cliente viene realizzata attraverso questionari di soddisfazione⁵ somministrati con cadenza annuale e sono rivolti a operatori dell'équipe e utenti, viene, inoltre, rilevata la soddisfazione dei SerT e SMI invianti e dei familiari degli utenti tramite incontri periodici.

3.3.4. 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 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.

3.3.5. Relazioni con il pubblico

Responsabile delle Relazioni con il Pubblico: Dott. ssa Sara Martinazioli

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.

⁵ Vedi Allegato

ALLEGATI

ALLEGATO 1. PROTOCOLLO DI RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

La Comunità *AlfaOmega* è interessata a raccogliere, direttamente da coloro che usufruiscono dei suoi servizi, una valutazione della soddisfazione rispetto ai servizi offerti. Questa valutazione ci permetterà di migliorare i servizi offerti per incrementare la soddisfazione di chi ne usufruisce.

A questo fine è stato strutturato il presente protocollo, al quale La invitiamo gentilmente a rispondere. Le domande prevedono una risposta che varia da un minimo di 1 ad un massimo di 7, le chiediamo di indicare quindi il suo grado di soddisfazione rispetto ciascuna delle domande indicando il punteggio sulla scala in riferimento alla sua soddisfazione.

Il protocollo è anonimo e le informazioni ottenute da questo protocollo saranno trattate ai soli scopi esplicitati e nel rispetto della legge sulla tutela della privacy.

1. Indichi quanto ritiene che la Comunità Alfaomega stia soddisfacendo le sue esigenze.

Per niente	Poco	Insufficiente	Sufficiente	Abbastanza	Molto	Completamente
1	2	3	4	5	6	7

2. Facendo riferimento all'obiettivo del suo programma, quanto ritiene soddisfacente il servizio offerto dalla Comunità Alfaomega.

Per niente	Poco	Insufficiente	Sufficiente	Abbastanza	Molto	Completamente
1	2	3	4	5	6	7

3. Facendo riferimento agli operatori presenti nel servizio, quanto ritiene soddisfacente la disponibilità ricevuta?

Per niente	Poco	Insufficiente	Sufficiente	Abbastanza	Molto	Completamente
1	2	3	4	5	6	7

4. Facendo riferimento agli operatori presenti nel servizio, quanto ritiene utile il loro intervento nel perseguimento dei suoi obiettivi?

Per niente	Poco	Insufficiente	Sufficiente	Abbastanza	Molto	Completamente
1	2	3	4	5	6	7

5. Indichi quanto ritiene soddisfacente il programma offerto dalla comunità nel trattamento dei suoi ospiti.

Per niente	Poco	Insufficiente	Sufficiente	Abbastanza	Molto	Completamente
1	2	3	4	5	6	7

6. Indichi quanto ritiene soddisfacenti le risorse che la struttura mette a disposizione dei propri ospiti (camere, spazi comuni, palestra, campo polivalente, ecc.)

Per niente	Poco	Insufficiente	Sufficiente	Abbastanza	Molto	Completamente
1	2	3	4	5	6	7

GRAZIE PER LA COLLABORAZIONE

ALLEGATO 2. SCHEDA DI RILEVAZIONE DI APPREZZAMENTI / RECLAMI

Oggetto del reclamo:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Eventuali proposte di miglioramento:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Reclamo offerto da:

Reclamo raccolto da:

Data:/...../.....

**ALLEGATO 3. MODULO DI SEGNALAZIONE PER LA VALUTAZIONE DELLA PRESA IN CARICO
- C.E.A.L.**

SEZIONE ANAMNESTICA		
COGNOME	NOME	
COMUNE DI RESIDENZA	PROVINCIA	
INDIRIZZO		
COMUNE DI NASCITA	PROVINCIA	
DATA DI NASCITA	CODICE FISCALE	
NAZIONALITA'	CARTA D'IDENTITÀ n°	
PERMESSO SOGGIORNO n°	SCADENZA	DECRETO DI ESPULSIONE <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO

RIFERIMENTI SERVIZIO INVIANTE					
SERVIZIO INVIANTE			ATS di riferimento		
REFERENTI (specificare il referente principale):					
	MEDICO	EDUCATORE	ASS. SOCIALE	PSICHIATRA	PSICOLOGO
NOME					
TEL					
EMAIL					
IN CARICO DAL:/...../.....					
SONO IN ATTO PERCORSI DI CURA DA PARTE DI ALTRI SERVIZI?				<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO	
Se sì compilare le due righe sottostanti					
SERVIZIO			REFERENTE		
SERVIZIO			REFERENTE		
PRECEDENTI SERVIZI PER LE DIPENDENZE CHE LO HANNO AVUTO IN CARICO					

PRECEDENTI PERCORSI DI CURA RESIDENZIALI		
PERIODO	DURATA	ESITO (allegare eventuali relazioni)

STORIA TOSSICOMANICA			
DI QUALI SOSTANZE HA FATTO USO?			
PER OGNI SOSTANZA	ETA' DEL PRIMO CONSUMO	MODALITA' ASSUNZIONE	FREQUENZA ASSUNZIONE
SOSTANZE PRIMARIA AL MOMENTO DELL'INGRESSO			
INDICARE EVENTUALI ALTRE DIPENDENZE			

SITUAZIONE MEDICO / PSICHIATRICA		
EVENTUALE DIAGNOSI PSICHIATRICA		
EFFETTUTATA DA	ATTUALMENTE IN CURA PRESSO	
TERAPIA PRESCRITTA		
COMPLIANCE AL TRATTAMENTO		
SI E' A CONOSCENZA DI ABUSO DI FARMACI	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
SI E' A CONOSCENZA DI ATTI AUTOLESIVI / AUTOAGGRESIVI	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
QUESTI AGITI SONO AVVENUTI SOTTO L'EFFETTO DI SOSTANZE PSICOTROPRE?	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
È MAI STATO RICOVERATO IN SPDC?	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
SONO PRESENTI DEFICIT COGNITIVI O NEUROLOGICI CORRELATI O PREGRESSI ALL'ABUSO DI SOSTANZE? (SE SÌ, SPECIFICARE)	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO

EVENTUALE CPS DI RIFERIMENTO		
REFERENTE	TELEFONO	EMAIL
ALTRE INFORMAZIONI SANITARIE		
SONO PRESENTI ALLERGIE O DISFUNZIONI ORGANICHE O PATOLOGIE CORRELATE AL CONSUMO DI SOSTANZE?		<input type="checkbox"/> SÌ <input type="checkbox"/> NO
SE SÌ. QUALI?		
HA INTERVENTI SANITARI GIÀ STABILITI?		<input type="checkbox"/> SÌ <input type="checkbox"/> NO
QUALI?		
È AFFETTO DA HCV?	<input type="checkbox"/> SÌ <input type="checkbox"/> NO	È AFFETTO DA HIV? <input type="checkbox"/> SÌ <input type="checkbox"/> NO
È AFFETTO DA ALTRE PATOLOGIE? SE SÌ, QUALI?		<input type="checkbox"/> SÌ <input type="checkbox"/> NO
ASSUME CON REGOLARITÀ FARMACI? SE SÌ, QUALI?		<input type="checkbox"/> SÌ <input type="checkbox"/> NO
È AFFETTO DA ALLERGIE? SE SÌ, QUALI		<input type="checkbox"/> SÌ <input type="checkbox"/> NO
EVENTUALI ALTRI SERVIZI DI RIFERIMENTO		
EVENTUALI ALTRE SEGNALAZIONI UTILI		

SITUAZIONE GIUDIZIARIA		
HA PROCEDIMENTI GIUDIZIARI IN ATTO?	<input type="checkbox"/> SÌ	<input type="checkbox"/> NO
È IN ATTESA DI PROCESSO	<input type="checkbox"/> SÌ	<input type="checkbox"/> NO
HA QUALCHE RESTRIZIONE ALLA LIBERTÀ?	<input type="checkbox"/> SÌ	<input type="checkbox"/> NO
SPECIFICARE LA MISURA		
PREGRESSI PROCEDIMENTI PENALI		
È MAI STATO DETENUTO?	<input type="checkbox"/> SÌ	<input type="checkbox"/> NO

PER QUALI REATI?
TEMPO COMPLESSIVO DI DETENZIONE
SI È A CONOSCENZA DI EVENTUALI ALTRE DENUNCE? <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO
EVENTUALE MISURA RESTRITTIVA APPLICATA MENTRE SI TROVA IN COMUNITÀ
EVENTUALE FINE PENA

CONDIZIONE SOCIALE	
COMPOSIZIONE DELLA FAMIGLIA D'ORIGINE	
EVENTI SIGNIFICATIVI (DECESSI, GRAVI PATOLOGIE, COMPORTAMENTI D'ABUSO, EVENTI PENALI, ...)	
INDICAZIONI RELATIVE AI RAPPORTI CON LA FAMIGLIA D'ORIGINE	
COMPOSIZIONE DELL'EVENTUALE FAMIGLIA ACQUISITA	
INDICAZIONI RELATIVE AI RAPPORTI TRA I COMPONENTI DELLA FAMIGLIA ACQUISITA	
TITOLO DI STUDIO	PATENTE
PRINCIPALI ESPERIENZE LAVORATIVE PREGRESSE	
HA MAI FREQUENTATO CORSI DI FORMAZIONE CON ESITO POSITIVO	
DOVE ABITA E CON CHI?	
È IN LISTA PER UN EVENTUALE CASA POPOLARE?	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO
APPARTIENE AD ASSOCIAZIONI O GRUPPI DI INTERESSE?	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO
SPECIFICARE	
HA UNA RETE AMICALE DI SOSTEGNO?	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO
HA INTERESSI O HOBBY?	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO
SPECIFICARE	

SITUAZIONE OCCUPAZIONALE		<input type="checkbox"/> OCCUPATO <input type="checkbox"/> DISOCCUPATO <input type="checkbox"/> INOCCUPATO	
È ISCRITTO ALLE LISTE DI DISOCCUPAZIONE?		<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
È INVALIDO?	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	SE SÌ, SPECIFICARE % PENSIONE <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO
SEGNALARE EVENTUALI ALTRI SERVIZI COINVOLTI (es. tutela minori, servizi sociali)			
SERVIZIO	REFERENTE	TEL	EMAIL

INDICAZIONI PSICOLOGICHE UTILI

OBIETTIVI
INDICARE LA PROPOSTA DI OBIETTIVO DELL'INTERVENTO
INDICARE GLI ASPETTI CRITICI PER I QUALI SI RICHIEDE L'INTERVENTO TERAPEUTICO
QUALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO RITENETE DETERMINANTI NELLA SCELTA DEL LUOGO DI CURA
È STATA FORMULATA UN'IPOTESI PROGETTUALE DA ATTUARE DOPO IL PERCORSO COMUNITARIO?

EVENTUALI ULTERIORI INDICAZIONI UTILI

SOTTO IL PROFILO SANITARIO, SI DICHIARA L'IDONEITÀ DEL PAZIENTE A VIVERE IN UN CONTESTO COMUNITARIO	FIRMA DEL MEDICO
--	------------------

Luogo	Data
IL SERVIZIO INVIANTE (Firme)	MEDICO
	ASSISTENTE SOCIALE
	PSICOLOGO
	EDUCATORE

La ringraziamo per le informazioni che avete fornito, le daremo risposta al più presto e le chiediamo di allegare alla presente una relazione multidisciplinare relativa all'utente in oggetto.