

DOCUMENTO DEL SERVIZIO

Questo documento ha lo scopo di far conoscere i servizi e le prestazioni che vengono erogate, nella convinzione che la conoscenza e l'informazione possano garantire un appropriato accesso a tali servizi e prestazioni contribuendo a creare una positiva ed efficace collaborazione reciproca

Sommario

1 – PRINCIPI GENERALI	2
1.1 GENERALITA'	2
1.2 PRINCIPI GENERALI	2
2 – LE NOSTRE STRUTTURE	3
PERSONALE IMPIEGATO	ERRORE. IL SEGNALIBRO NON È DEFINITO.
3 – I NOSTRI STANDARD	8
3.1 INDICATORI DI QUALITA'	8
3.2 INDICATORI DI PRESTAZIONE	9

1 – PRINCIPI GENERALI

1.1 GENERALITA'

Il Documento del Servizio:

- è uno strumento con il quale si intende dare ai nostri stakeholders, un controllo effettivo sui servizi erogati e sulla loro qualità, le modalità per esprimere il loro parere in merito alla qualità dei servizi erogati e le forme attraverso le quali partecipare alla vita dei servizi.
- è da interpretare in chiave dinamica, soggetta a continue verifiche, miglioramenti ed integrazioni. Ciò non solo per il modificarsi delle situazioni, ma anche per il perseguimento degli obiettivi di miglioramento previsti dal Piano della Qualità.
- è aperto ai contributi di idee e di esperienze di quanti, a diverso titolo, vogliono perseguire l'obiettivo di un effettivo miglioramento della qualità della Vita delle Persone svantaggiate.

1.2 PRINCIPI GENERALI

I contenuti della Carta dei Servizi si ispirano ai seguenti principi fondamentali contenuti nella direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 Gennaio 1994:

Uguaglianza

Questo principio si sostanzia nella consapevolezza che ogni cittadino utente ha una propria specificità culturale, una propria storia, una propria concezione dell'educazione e della salute ed un proprio livello di comprensione delle indicazioni e delle proposte effettuate dagli operatori dei servizi. Nell'agire quotidiano perciò gli operatori sono guidati dal massimo rispetto e considerazione nei confronti delle opinioni dell' Utente e sono costantemente orientati a sviluppare la capacità di ascolto per costruire relazioni di comprensione e di fiducia

Imparzialità

La Direzione della LAG si impegna affinché gli operatori dei servizi si attengano ai criteri di obiettività, imparzialità e giustizia, pur mantenendo un costante atteggiamento di vicinanza e di condivisione.

Continuità

Gli operatori della Cooperativa hanno il dovere di assicurare all'utente la continuità del proprio progetto individuale, fino al termine dello stesso e comunque fino alla sua permanenza in struttura.

Diritto di scelta

Inteso come il rispetto della libertà dell'Utente di "poterci scegliere" in base al nostro programma terapeutico-riabilitativo residenziale e non residenziale. In qualsiasi momento l'Utente ha la possibilità di abbandonare il programma e la struttura

Partecipazione

L'Utente ha la piena facoltà di partecipare effettivamente alla vita dei servizi e della cooperativa, al fine di fare proposte, esprimere giudizi, presentare reclami e valutazioni rispetto alle attività educative. Abbiamo impostato un sistema di raccolta di osservazioni e reclami scritti, garantendone l'anonimato ove necessario, dai quali acquisire elementi di valutazione dell'utente circa la qualità del servizio ai fini del miglioramento della qualità.

Gli operatori dei Centri hanno l'obbligo di prendere in considerazione quanto riferito dall'Utente per gli eventuali conseguenti interventi da operare.

Partecipazione intesa anche come sistema di comunicazione rispettoso della privacy, che garantisca la corretta informazione sulla vita complessiva della cooperativa.

Efficienza ed efficacia

La Cooperativa si ispira ai principi di efficienza (organizzazione delle risorse per il perseguimento del miglior risultato) ed efficacia (ottenimento di risultati il più possibile adeguati ai bisogni dell'utenza), tramite un approccio per obiettivi

2 – LE NOSTRE STRUTTURE

PROGRAMMA TERAPEUTICO RIABILITATIVO RESIDENZIALE

Destinatari

Persone con dipendenza patologica da sostanze stupefacenti

Obiettivo

Emancipazione totale o parziale dalla dipendenza

Aree e tempi

Il Programma terapeutico riabilitativo è scandito per fasi distinte in un processo evolutivo e si svolge in tempi e spazi differenziati

FASE DI ACCOGLIENZA

L'accoglienza ha sede a Campiglio ed è una struttura che può ospitare un massimo di 5 persone. Il tempo di permanenza va da 2 settimane ad un massimo di 2 mesi.

Le finalità sono quelle dell'ambientamento, di una prima conoscenza delle regole e dell'organizzazione della vita in Comunità.



FASE DI COMUNITA'

Nella struttura di Festà si svolge la fase di comunità del programma residenziale. La casa può ospitare un massimo di 15 persone. Il tempo di permanenza è di 10 mesi circa. In continuità con la fase precedente si mantiene la separazione dalla famiglia fino ad un massimo di 6 mesi per poi riprendere gradualmente i contatti, eccezione fatta per chi ha figli minori per i quali si riattiva il rapporto entro il 1° mese. Le finalità sono quelle della conoscenza di sé e della propria storia, attraverso il lavoro di gruppo e individuale.

FASE DI REINSERIMENTO

Campiglio rappresenta la Sede Legale e la sede della Fase di Reinserimento. La struttura può ospitare 20 persone. Il tempo di permanenza è di 10 mesi circa. La finalità è quella di arrivare ad un graduale progredire nel tempo della conquista di autonomie.



PERIODO POST-DIMISSIONE

Il periodo di “post – dimissione” è di 6 mesi circa, durante i quali sono previsti colloqui individuali e gruppi educazionali.

ATTIVITÀ CON LE FAMIGLIE

Le famiglie vengono chiamate a partecipare ogni 15 giorni a riunioni coordinate da 1 educatore, inoltre vengono invitate a colloqui mensili nell’arco di tutto il programma. La finalità è quella di creare un punto di incontro e confronto fra genitori che diventano soggetti di un percorso che in parallelo accompagna quello dei figli.

PROGRAMMI SPECIALI

I programmi “speciali” sono caratterizzati da percorsi individualizzati concordati con gli operatori dei Ser.T e valutati caso per caso, in cui vengono modificati aree e tempi di trattamento utilizzando le sedi degli altri programmi.

Personale impiegato

1 medico
3 psicologi
2 coordinatori di strutture
6 educatori professionali

Sedi

Fase di Accoglienza e Reinserimento a Campiglio – via Borgo Campiglio 2 - Vignola (MO)
Fase di Comunità a Festà Via per Festà 1 – Marano s/P

Modalità d’accesso

Invio effettuato dai Ser.T (Servizio Tossicodipendenze della AUSL)

Numeri di telefono

Centralino della Sede in Via Borgo Campiglio per 1° appuntamento al numero di tel. 059 762222
Operatore dell’accettazione: Dr. Carlo Simonini

PROGRAMMA TERAPEUTICO RIABILITATIVO NON RESIDENZIALE

Questo programma utilizza la tecnica dello *psicodramma moreniano*.

Si tratta di un intervento complesso che unisce agli strumenti e alle risorse proprie del gruppo specifico, gli incontri individuali e le riunioni di rete prevedendo quindi anche il lavoro con i familiari.

Destinatari

Soggetti caratterizzati da dipendenza da sostanze, poliassuntori, soggetti in trattamento metadonico anche protratto, giovani alcolisti, soggetti in assenza o in presenza di comorbidità psichiatrica.

Obiettivi

Gli obiettivi riguardano il cambiamento, il miglioramento e il sostegno della condizione generale socio-psicologica

Aree e tempi

Si realizza sia come completamento di un percorso residenziale o semiresidenziale, sia come trattamento per persone rispetto alle quali non è indicato l'inserimento in strutture residenziali.

La durata del programma è di massimo 18 mesi.



Personale impiegato

1 operatore con specialità acquisita nella tecnica del trattamento

Sedi

Via Gramsci 25, Savignano sul Panaro (MO).

Modalità d'accesso

- Invio prevalentemente effettuato dai Ser.T (Servizio Tossicodipendenze della AUSL)
- è previsto l'accesso diretto

Numeri di telefono

Centralino della Sede in Via Borgo Campiglio al numero di tel. 059 762222
referente d'accettazione: Daniele Reggianini.

PROGRAMMA TERAPEUTICO RIABILITATIVO NON RESIDENZIALE rivolto a PAZIENTI tossicodipendenti caratterizzati da percorsi terapeutici eterogenei con esiti RECIDIVANTI

Destinatari

Pazienti tossicodipendenti, che hanno già affrontato trattamenti diversificati, a cui hanno fatto seguito ricadute.

Obiettivo

Il programma è stato concepito sull'idea di strutturare un percorso in tempi relativamente brevi (circa otto- dodici mesi) nei quali offrire un trattamento individualizzato e intensivo volto a valutare le cause della ricaduta.

AREE E TEMPI

Area di pianificazione

E' un periodo, della durata di un mese, viene utilizzato per rispondere a due esigenze :

1. la stabilizzazione (che può prevedere, se necessario, la disassuefazione dalle sostanze - l'ingresso in struttura può avvenire anche con terapia sostitutiva in corso, dosaggio massimo metadone mg. 40)
2. la valutazione (che prevede la stesura del progetto individualizzato)

Area operativa

E' costituita da due momenti. Un periodo transitorio che va dai 15 ai 30 giorni nella struttura di Campiglio propedeutica al passaggio in Appartamento. L'appartamento è uno spazio adeguato per entrare nel contesto di vita comune, circoscritto a un piccolo gruppo (massimo quattro persone), al fine di un reinserimento lavorativo, relazionale e sociale.



Personale impiegato

1 Operatore Referente del Progetto –
Psicologo- Psicoterapeuta

1 medico

1 Educatore Professionale

Sede

La prima fase si svolge nella sede dell'Accoglienza per poi passare un periodo transitorio nella sede di Campiglio e infine si passa nell'Appartamento di Savignano s/P

Modalità d'accesso

L'invio è effettuato dai Ser.T (Servizio Tossicodipendenze della USL)

Numeri di telefono

Centralino della Sede in Via Borgo Campiglio per 1° appuntamento al numero di tel. 059 762222

Operatore dell'accettazione: Dr. Carlo Simonini

DETTAGLI NORMATIVI

La struttura di Campiglio fa riferimento ai seguenti documenti ufficiali:

- **Autorizzazione al funzionamento:** struttura autorizzata all'esercizio di attività terapeutico riabilitativa per dipendenze patologiche (Prot. n ° 9559 del 09/05/2005 del COMUNE di VIGNOLA)
- **Iscrizione Albo Regionale Regionale degli Enti Ausiliari** (Determina Giunta Regionale 3611 del 28/05/96)

EVIDENZA
AUTORIZZAZIONE
ISCRIZIONE

Utenti a cui si rivolge: persone con problemi di dipendenza da sostanze stupefacenti, doppia diagnosi, alcolismo

SEDI:

Via Borgo Campiglio 2, 41058 Vignola (MO) \ **posti disponibili 20**

Via Borgo e Castello 7, 41058 Vignola (MO) \ **posti disponibili 5**

La struttura di Festà in Via per Festà n ° 1° Marano sul Panaro (MO) fa riferimento ai seguenti documenti ufficiali:

- **Autorizzazione al funzionamento:** struttura autorizzata all'esercizio di attività terapeutico riabilitativa per dipendenze patologiche (Prot. N° 9317 del 13/12/2006 del COMUNE di MARANO sul PANARO)
- **Iscrizione Albo Regionale degli Enti Ausiliari** (Determina Giunta Regionale 003598 del 11/05/1999 Prot. n ° SPA/99/10825)

Utenti a cui si rivolge: persone con problemi di dipendenza da sostanze stupefacenti, doppia diagnosi, alcolismo

Posti disponibili: 15

Tale documentazione è archiviata nella sede legale in Via Borgo Campiglio 2 a Vignola (MO) .

3 – I NOSTRI STANDARD

3.1 INDICATORI DI QUALITA' del P.T.R.

FASE/ATTIVITA'	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	STANDARD
Accettazione	Tempestività 1° colloquio	Tempo trascorso tra invio \ 1° colloquio	Entro 15 gg.
Accoglienza	Indice di ritenzione	n. utenti in tratt \ n. ingressi \ *100	70%
Fase Comunità	Indice di ritenzione	n. utenti in tratt \ n. tot ingressi *100	60%
Fase Reinserimento	Indice di ritenzione	n. utenti in tratt. \ n. ingressi *100	60%
Post Dimissione	Efficacia programma	n. ricadute \ n. ingressi in fase *100	20%
Verifica Dei Trattamenti	Appropriatezza intervento	n. incontri con servizi coinvolti	≥ 3 per pz
		n. Equipe sede	≥ 45
		n. Equipe generali	≥ 10
		n. supervisioni interne	≥ 10
Trattamento terapeutico figure di riferimento	Ritenzione figure di riferimento in programma	n. incontri con le fig. di rif. \ n. degli utenti in tratt. rapportati all'indice di ritenzione *n. incontri previsti	≥ 0,5

3.2 INDICATORI DI PRESTAZIONE

Fase	Indicatore
Accettazione	N° richieste invio/ N° ingressi effettuati
Accoglienza	ingressi
	abbandoni
	gg. media presenza
	$n. abb \setminus n. ingressi * 100$
Comunità	ingressi
	abbandoni
	gg. media presenza (ingressi)
	$n. abb \setminus n. ingressi * 100$
	N° giorni medi durata PTR
Reinserimento	ingressi
	abbandoni
	gg. media presenza (ingressi)
	$n. abb \setminus n. ingressi * 100$
	N° giorni medi durata PTR

Gli indicatori calcolati vengono presentati nella Giornata Aperta, che rappresenta una tappa importante di riflessione e discussione, oltre che a rappresentare uno strumento per garantire la qualità dell'intera organizzazione o di sue parti. Sebbene i temi possano diversificarsi di volta in volta gli obiettivi rimangono gli stessi:

- la maggiore coesione di tutto il personale
- la condivisione e diffusione del sapere
- verifica e miglioramento dei servizi
- la condivisione di mission, obiettivi, risultati, procedure e modalità operative

Viene realizzata nei mesi di febbraio e settembre.

Si imposteranno indicatori e standard anche per gli altri programmi.