

CARTA DEI SERVIZI
"PADRE BECCARO"

**Unità d'Offerta terapeutico riabilitativa semiresidenziale (20 posti) per
persone con dipendenza da sostanze e
modulo di trattamento specialistico semiresidenziale per persone con
dipendenza da sostanze in comorbilità psichiatrica (10 posti)**

Via Albani 91, 21100 Varese

Tel. 0332 831305 fax 0332 830046

e-mail info@centrogulliver.it

www.centrogulliver.it

La seguente carta dei servizi, con aggiornamento annuale, si rivolge a tutti i portatori di interesse (cittadini, ospiti, famiglie, enti invianti – SER.T, N.O.A., S.M.I. - Tribunale di sorveglianza, enti locali, operatori) al fine di comunicare l'identità, lo scopo e la missione dell'unità d'offerta e di declinarne concretamente gli obiettivi per la fruibilità.

Allegati alla presente	2
1. INTRODUZIONE.....	3
2. CRITERI DI ACCESSO ALLA UDO	3
3. GESTIONE LISTA D'ATTESA, ACCOGLIENZA, PRESA IN CARICO E DIMISSIONE	3
3.1 Gestione lista d'attesa	3
3.2 Accoglienza e presa in carico.....	3
3.3 Dimissione o trasferimento.....	4
4. EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI E DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ PREVISTE.....	4
4.1 Mission	4
4.2 Finalità generali.....	4
4.3 Presentazione dell'offerta	4
4.4 Figure professionali coinvolte	6
4.5 Il lavoro con i familiari.....	6
4.6 Giornata tipo	6
5. RAGGIUNGIBILITÀ DELLA STRUTTURA	7
6. DIRITTI DELLE PERSONE ASSISTITE	7
6.1 Principi fondamentali.....	7
6.2 Sistema di reclamo	8
7. SISTEMA DI RACCOLTA DELLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA E DEI FAMILIARI (CAREGIVER).....	8
8. RILASCIO DOCUMENTAZIONE SOCIO-SANITARIA	9
9. LA QUALITÀ DEL SERVIZIO	9
10. PROGETTO UOMO – METODO GULLIVER: linee guida valoriali.....	9

Allegati alla presente

- 1) Modulo per delega, richiesta e ritiro copia di documentazione sanitaria (Fasas) – Mod.72
- 2) Modulo per segnalazione apprezzamento, reclamo, disservizio – Mod. 61
- 3) Modulo per il rilevamento del grado di soddisfazione ospite
- 4) Modulo per il rilevamento del grado di soddisfazione familiare

1. INTRODUZIONE

L'Unità d'Offerta (UdO) terapeutica "Padre Beccaro" accreditata da Regione Lombardia con D.G.R. n. 15562 del 12/12/2003 è una UdO del Centro Gulliver - Società Cooperativa Sociale a responsabilità limitata (Coop. Sociale di tipo A) e ONLUS (organizzazione non lucrativa di utilità sociale).

L'UdO è ubicata a Varese nella sede centrale del Centro Gulliver. Si configura come servizio semiresidenziale per il trattamento terapeutico riabilitativo per persone con problematiche di dipendenza (20 posti), ed un modulo di trattamento specialistico per pazienti in comorbilità psichiatrica (10 posti).

Il servizio semiresidenziale è aperto dalle ore 10.00 alle ore 18.00, da lunedì al venerdì.

L'UdO Padre Beccaro risponde ai criteri strutturali e funzionali previsti dall'accreditamento regionale in vigore e costituisce il setting terapeutico.

Il Centro Gulliver ha in essere una polizza assicurativa per responsabilità civile.

2. CRITERI DI ACCESSO ALLA UDO

- Persone che evidenziano problematiche e bisogni inerenti a dipendenze da sostanze psicotrope legali ed illegali in eventuale comorbilità psichiatrica.
- Età fra i 18 e i 25 anni
- Stato di libertà o in affidamento terapeutico

3. GESTIONE LISTA D'ATTESA, ACCOGLIENZA, PRESA IN CARICO E DIMISSIONE

3.1 Gestione lista d'attesa

L'inserimento degli Ospiti avviene su invio del Servizio di competenza (SER.D, N.O.A. o S.M.I.) e in seguito alla valutazione di idoneità al percorso terapeutico da parte degli operatori preposti dell'UdO. In caso di idoneità l'ospite viene inserito in una lista d'attesa, in ordine cronologico, gestita dagli operatori che si occupano della valutazione e dell'inserimento, in accordo con il Referente dell'UdO e con il Responsabile d'Area.

La lista d'attesa è disponibile on line sul sito del Centro Gulliver.

3.2 Accoglienza e presa in carico

L'accoglienza avviene con uno o più colloqui di conoscenza finalizzati all'approfondimento diagnostico necessario per la condivisione dei primi obiettivi del percorso con la stesura del P.E.I. (Piano Educativo Individuale).

Il giorno dell'ingresso l'Ospite viene accompagnato a conoscere gli altri Ospiti e gli spazi dell'UdO.

Non sono previste visite guidate pre-ingresso.

3.3 Dimissione o trasferimento

Al momento della dimissione o trasferimento viene redatta una lettera, consegnata all'Ospite e ai Servizi invianti, con indicazioni rispetto allo stato di salute, ai trattamenti effettuati, all'eventuale necessità di trattamenti successivi, oltre ad informazioni utili a garantire una continuità assistenziale.

4. EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI E DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ PREVISTE

4.1 Mission

L'UdO semiresidenziale Padre Beccaro intende offrire interventi precoci, rivolti a soggetti giovani adulti con problematiche di dipendenza e psicopatologiche, che possano cercare di ridurre la necessità di ricorrere a ricoveri o residenzialità, mantenendo al contempo attivo l'inserimento dell'utente nel proprio contesto di vita.

4.2 Finalità generali

Il percorso terapeutico ha come finalità generali:

- Accompagnare il giovane ad acquisire consapevolezza circa le proprie problematiche di dipendenza e tutto ciò che ne consegue sul piano psicopatologico e sociale, valorizzandone risorse e qualità.
- Favorire la persona nell'analisi della propria situazione personale, finalizzata alla progettazione realistica della propria collocazione sociale e alla programmazione di modi, tempi, strumenti e risorse adeguati al ripensamento e riprogettazione del suo rapporto con la realtà sociale.
- Accompagnare il reinserimento sociale di giovani che hanno effettuato un percorso di cura in strutture residenziale, favorendo il recupero di punti di riferimento e l'acquisizione graduale di autonomia.
- Favorire l'emancipazione, bloccando eventuali situazioni di chiusura dei processi relazionali degli utenti.
- Rispondere ai bisogni degli utenti secondo un piano terapeutico riabilitativo concordato con i servizi invianti.

4.3 Presentazione dell'offerta

Il percorso terapeutico-riabilitativo individuale - negoziato e condiviso con il paziente nel rispetto dei bisogni e delle aspettative di cui è portatore - comprende il trattamento riabilitativo, il trattamento

psicologico e il trattamento medico-psichiatrico.

Nello specifico si declina nelle seguenti attività:

1. *Laboratori terapeutici* nelle seguenti aree:

AREA CREATIVA

- laboratorio di pittura, disegno, collage
- laboratorio di scrittura creativa
- laboratorio di mosaico
- laboratorio di attivazione cognitiva
- laboratorio di pasticceria

AREA PROMOZIONE SALUTE E BENESSERE

- Attività sportive
- Attività di avvicinamento al mondo dello sport

AREA DIGITALE

- Social Lab
- Laboratorio di informatica base

AREA MUSICALE

- Music Lab

2. *Corsi formativi* con relativi stages in collaborazione con il servizio Formazione del Centro Gulliver, con la Cooperativa sociale Homo Faber, e con altri enti e servizi esterni alla Cooperativa.

3. *Accompagnamento e sostegno scolastico e/o sperimentazioni e inserimenti risocializzanti e lavorativi.*

3. *Gruppi*, intesi come spazi terapeutici finalizzati:

- al confronto costruttivo con gli altri,
- alla rilettura di sé e della propria storia di vita,
- allo sviluppo di una maggior consapevolezza dei propri atteggiamenti disfunzionali,
- al riconoscimento e ad un'adeguata espressione delle emozioni e dei sentimenti,
- all'individuazione e al rafforzamento delle proprie risorse attraverso il coinvolgimento nelle attività quotidiane.

5. *Colloquio individuale*

6. *Colloquio con lo psichiatra*

7. *Incontri di verifica con i Servizi di Competenza*

8. *attività volte a promuovere cultura e conoscenza sia all'interno che all'esterno della Struttura* (visita musei, spettacoli teatrali, attività sportive)

Le varie attività sono svolte sia all'interno del Centro Gulliver che all'esterno, avvalendosi sia del contributo dei membri dell'équipe che di figure esterne, per favorire nel giovane la riappropriazione del proprio contesto di vita, attraverso la creazione di una nuova rete sociale.

Un *Programma settimanale* descrive la programmazione settimanale standard, in cui sono specificate tutte le attività che gli ospiti possono svolgere all'interno del loro percorso.

4.4 Figure professionali coinvolte

All'interno della comunità è presente un'équipe multidisciplinare volta ad assicurare un costante confronto tra competenze diverse, ai fini dell'approfondimento diagnostico in una prospettiva multidimensionale per la definizione - ridefinizione dei progetti individualizzati. L'équipe ha il compito di integrare le competenze di tipo psico-educativo a quelle di tipo sanitario-psichiatrico. Per tale fine sono presenti diverse qualifiche professionali (educatori, psicologi, psichiatra, infermiere). La presenza delle figure professionali rispetta gli standard previsti e l'équipe multidisciplinare è composta da:

- ✓ Responsabile d'area ✓ Referente della UdO ✓ Operatori di UdO (Educatori e Psicologi)
- ✓ Medico psichiatra ✓ Medico ✓ Infermieri ✓ O.S.S

4.5 Il lavoro con i familiari

Vengono predisposti per tutte le famiglie:

- approfondimento dei rapporti familiari e delle dinamiche con il congiunto,
- colloqui con familiari e ospiti.

4.6 Giornata tipo

Ore 10.00 apertura e incontro del mattino (I.D.M.)

Ore 11.00 attività strutturata

Ore 12.30 tempo libero

Ore 13.00 pranzo

Ore 13.45 riassetto

Ore 14.00 tempo libero

Ore 14.30 attività strutturata

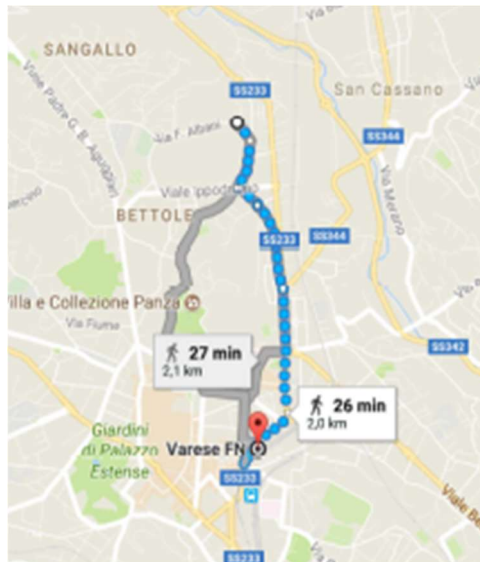
Ore 17.30 tempo libero

Ore 18.00 chiusura

5. RAGGIUNGIBILITA' DELLA STRUTTURA

La sede legale del Centro Gulliver è a Varese in via Albani 91 ed è raggiungibile dalle stazioni TRENORD con l'autobus di linea urbana P Olona o a piedi come da mappa allegata.

In auto si seguono le indicazioni per Varese centro e successivamente Ippodromo.



6. DIRITTI DELLE PERSONE ASSISTITE

6.1 Principi fondamentali

- *Eguaglianza*: la parità di trattamento è un diritto di ogni paziente, garantito escludendo ogni discriminazione di etnia, di sesso, di opinione politica, di religione o di censo.
- *Imparzialità*: Il servizio erogato rispetta i criteri di giustizia e di imparzialità escludendo forme di favoritismi.
- *Continuità*: Il servizio sociosanitario è erogato con continuità e offre ai pazienti la possibilità di svolgere il percorso riabilitativo/terapeutico senza interruzioni e in costante accordo con i servizi invianti.
- *Diritto di scelta*: Ogni paziente ha il diritto di avere informazioni complete e chiare a riguardo del proprio progetto riabilitativo per scegliere, in piena autonomia e libertà, di potervi aderire sottoscrivendolo. In caso di interdizione ne garantisce la salvaguardia il tutore di riferimento.
- *Diritto di partecipazione*: Il paziente ha diritto di partecipare attivamente al proprio processo di cura confrontandosi con gli operatori del servizio rispetto alle prestazioni erogate
- *Privacy*: in attuazione delle disposizioni in materia di privacy (D.Lgs. n. 196 del 30.06.2003). I dati personali dei pazienti in carico al servizio vengono conservati per un periodo necessario al

perseguimento delle finalità di cura, verificando la stretta pertinenza e la non eccedenza dei dati trattati.

- *Efficienza ed efficacia:* Il Servizio viene erogato adottando gli standard del Sistema di Gestione della Qualità, volto ad assicurare che la gestione, la misurazione e il monitoraggio delle attività perseguano l'obiettivo di efficienza e di efficacia.

I valori, le convinzioni e i principi che guidano il nostro operato sono consultabili nel Codice etico.

6.2 Sistema di reclamo

Ogni ospite può comunicare e segnalare all'équipe eventuali reclami o apprezzamenti mettendo in luce gli aspetti del servizio che non ritiene abbiano rispettato i livelli di qualità promessi o di cui è particolarmente soddisfatto. A tal fine è a disposizione degli Ospiti e dei familiari un modulo di "segnalazione apprezzamento – reclamo – disservizio" allegato alla presente Carta dei Servizi e fruibile nell'atrio della UdO. Il modulo compilato può essere imbucato in forma anonima nella cassetta apposita situata nell'atrio della UdO o consegnata direttamente agli operatori. Le segnalazioni raccolte vengono portate settimanalmente nella riunione d'équipe se la risoluzione è di tipo operativo, nella riunione referenti se è di tipo gestionale e in Direzione se tocca aspetti decisionali. I tempi di gestione dei reclami sono quindicinali.

7. SISTEMA DI RACCOLTA DELLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA E DEI FAMILIARI (CAREGIVER)

Al fine di misurare, secondo i criteri di accreditamento regionali, il livello della qualità dei servizi erogati viene somministrato un questionario di gradimento (allegato alla presente). Le aree indagate riguardano principalmente la qualità dei servizi socio assistenziali, medici ed infermieristici; del servizio mensa; delle attività proposte e dei rapporti con gli operatori. I risultati emersi vengono periodicamente elaborati, esposti nella bacheca e comunicati agli operatori durante le riunioni.

Essi inoltre permettono di evidenziare eventuali criticità e di formulare proposte di miglioramento.

Ogni anno, i responsabili della UdO stendono gli obiettivi della progettualità futura partendo dalla valutazione consapevole e dalla verifica del proprio operato durante l'anno precedente, nel tentativo di migliorarne costantemente la qualità. Le azioni da intraprendere possono riguardare migliorie strutturali, introduzione di nuovi sistemi informatici, implementazione di attività già in atto o attivazione di nuove, interventi formativi per gli operatori e quant'altro contribuisca ad innalzare il livello del benessere degli ospiti in UdO e la qualità degli interventi.

8. RILASCIO DOCUMENTAZIONE SOCIO-SANITARIA

L'Ospite può richiedere una copia del suo fascicolo sanitario compilando l'apposito modulo a disposizione nell'ufficio degli operatori.

La consegna del fascicolo avverrà dopo almeno 7 giorni dalla dimissione definitiva, previo appuntamento telefonico.

Se l'Ospite non è in grado di effettuare il ritiro della documentazione, può nominare un delegato, che dovrà presentarsi con delega scritta e firmata dall'Ospite e copia del documento di riconoscimento del delegato e dell'intestatario del fascicolo.

9. LA QUALITA' DEL SERVIZIO

Il Centro Gulliver Soc. Coop. Sociale a r.l. ha ottenuto nel 2003 la certificazione di qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001, sottoposta annualmente a verifica di sorveglianza da parte della Società di Certificazione. Il nostro certificato è il n. 9122.CGUL.

La certificazione riguarda, oltre all'organizzazione generale della Cooperativa, tutte le UdO Terapeutiche.

La gestione di tutto il processo, dal ricevimento delle richieste di inserimento con relativa valutazione, al percorso terapeutico-riabilitativo sino alla dimissione, è articolata in Protocolli, Linee guida, Istruzioni Operative secondo i requisiti della norma ISO 9001:2015.

Il Sistema di Gestione per la Qualità viene verificato ogni anno dall'Ente Certificatore CISQ-SINCERT di Milano Tale modello, oltre ad essere un solido strumento organizzativo, garantisce che il lavoro si svolga nel rispetto sia dei requisiti richiesti dalla normativa di riferimento sia del valore della centralità del paziente, inteso come fruitore attivo e co-protagonista del processo stesso.

Affinché i progetti degli ospiti siano realizzabili, è necessario che tutti i componenti dell'équipe multidisciplinare vengano coinvolti nella definizione degli obiettivi e delle modalità che ne concorrono alla realizzazione. L'impegno costante, nel lavoro d'équipe, è quello di fornire le competenze necessarie e gli strumenti per accogliere con professionalità ed umanità l'esperienza di malattia di cui gli ospiti sono portatori. Il confronto operativo – volto alla capacità di ascoltare, accogliere ed agire con responsabilità e consapevolezza- si profila come metodo professionale per migliorare costantemente la qualità della dimensione relazionale e garantire un ambiente terapeutico ed ospitale.

10. PROGETTO UOMO – METODO GULLIVER: linee guida valoriali

"Progetto Uomo" ideato e sperimentato in Italia per la prima volta sul finire degli anni '70 da don

Mario Picchi presso il CEIS di Roma per il recupero dei tossicodipendenti, è la filosofia d'intervento che anche il centro Gulliver di Varese ha adottato per le proprie attività fin dall'inizio.

Ponendo la persona al centro della sua stessa vita e rendendola attiva e responsabile del proprio percorso di cura e di riabilitazione, essa diventa l'orizzonte valoriale e culturale di riferimento entro cui sono collocati gli interventi erogati.

La continua evoluzione dell'applicazione di Progetto Uomo, in relazione alla necessità di abbracciare l'attenzione a nuove e mutevoli urgenze sociali e la cura di persone portatrici di nuovi bisogni, ha portato ad una evoluzione ed un arricchimento metodologico: possiamo parlare oggi, alla luce della nostra storia, di un "Metodo Gulliver" per la cura e la prevenzione.

FILOSOFIA DI "PROGETTO UOMO"

Siamo qui
perché non c'è alcun rifugio
dove nasconderci da noi stessi.

Fino a quando
una persona non confronta se stessa
negli occhi e nei cuori degli altri, scappa.

Fino a quando
non permette loro di condividere i suoi segreti,
non ha scampo da essi.

Timorosa di essere conosciuta,
non può conoscere se stessa
né gli altri: sarà sola.

Dove altro se non nei nostri punti comuni
possiamo trovare un tale specchio?

Qui, insieme,
una persona può, alla fine,
manifestarsi chiaramente a se stessa,
non come il gigante dei suoi sogni
né il nano delle sue paure,
ma come un uomo parte di un tutto
con il suo contributo da offrire.

In questo terreno noi possiamo mettere radici
e crescere, non più soli, come nella morte,
ma vivi a noi stessi e agli altri.