CARTA DEI SERVIZI

Unità d'Offerta

"IL TRITONE"

Servizio di trattamento specialistico per persone dipendenti da alcol e/o polidipendenti

Via Molinetto, 24 - 21100 Varese

0332 820427 fax 0332 822770

e-mail postatritone@gulliver-va.it

PEC dipendenze.gulliver@pec.it

www.centrogulliver.it

La seguente carta dei servizi si rivolge a tutti i portatori di interesse (cittadini, utenti, 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.

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 4
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 5
4.5 Il lavoro con i familiari 6
4.6 Giornata tipo 6
5. RAGGIUNGIBILITA' 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) 9
8. RILASCIO DOCUMENTAZIONE SOCIO-SANITARIA 9
9. LA QUALITA' DEL SERVIZIO 9
10. PROGETTO UOMO: linee guida valoriali del Centro Gulliver 10

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 specialistica "Il Tritone", accreditata da Regione Lombardia con D.G.R. n. 2034 del 08/03/2006, 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 Bregazzana (VA) in Via Molinetto, 24, una delle sedi distaccate del Centro Gulliver, ha una capacità ricettiva di 15 posti e dispone di ampi spazi concepiti per permettere un'adeguata convivenza fra più ospiti.

L'unità di offerta si configura come comunità specialistica per il trattamento di persone con problematiche di dipendenza da alcol e/o polidipendenti. La vita comunitaria è di tipo residenziale (h. 24/365 giorni l'anno) e il percorso terapeutico ha una durata massima di 18 mesi ed è garantita la presenza di una équipe multidisciplinare.

Non sono previsti orari di visita, ma gli incontri tra l'Ospite e i familiari avvengono previo appuntamento concordato con gli operatori.

Tale UdO 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 alcol e/o da polidipendenze
- Età fra i 18 e i 65 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 richiesta degli stessi in accordo con il Servizio di competenza (SER.T, N.O.A. o S.M.I.) e in seguito alla valutazione di idoneità al percorso terapeutico da parte degli operatori preposti.

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 online sul sito del Centro Gulliver.

3.2 Accoglienza e presa in carico

L'accoglienza avviene con un colloquio di conoscenza finalizzato all'approfondimento diagnostico necessario per la condivisione dei primi obiettivi del percorso con la stesura del P.E.I. (Piano Educativo Individuale).

Dopo il colloquio l'Ospite viene accompagnato in struttura per 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

La mission dell'Unità di Offerta mira ad aiutare la persona a liberarsi da ogni forma di dipendenza ponendo così le basi per ritrovare la propria identità e responsabilità, valorizzarne le risorse e le qualità di cui è portatrice e orientandola verso il lavoro e la partecipazione sociale.

4.2 Finalità generali

Il percorso terapeutico ha come finalità generali:

• Favorire nell'ospite il più elevato livello possibile di salute, nella sua accezione di benessere fisico, psichico e sociale. In particolare, l'inserimento in UdO riduce drasticamente l'isolamento sociale e l'emarginazione;

• Favorire la ricerca di una propria identità al di là della sostanza e dei relativi significati sociali e psicologici conseguenti. Gli ospiti vengono quindi accompagnati, attraverso un "lavoro su di sé" centrato sulla rielaborazione delle proprie relazioni personali e sociali, in un processo di crescente consapevolezza nel riconoscimento dei propri limiti, delle proprie risorse e della propria sfera emotiva;

• Sostenere il ripensamento e la riprogettazione del proprio ruolo sociale affinché la persona organizzi esperienze e progetti di vita più adeguati e corrispondenti alla maturità personale e ai propri bisogni. Gli operatori sostengono e accompagnano la persona a ri-leggere e a ri-organizzare il proprio processo d'inserimento sociale promuovendo, gradualmente e per quanto possibile, la piena autonomia;

• Concorrere a creare uno stile di lavoro teso a superare la rigida divisione tra operatore e ospite, sviluppando servizi centrati sull'attenzione ai bisogni di ogni ospite e sulla gestione democratica, responsabile e compartecipata della quotidianità.

4.3 Presentazione dell'offerta

Il percorso terapeutico/riabilitativo individuale - negoziato e condiviso con l'ospite nel rispetto dei bisogni e delle aspettative di cui è portatore - comprende il trattamento riabilitativo, il trattamento psicologico e il trattamento medico-psichiatrico.

Grande importanza è assegnata nel progetto sia alla quotidianità - intesa come sequenza di operazioni ordinarie, ma importanti, significative e necessarie - sia al lavoro terapeutico declinato in una serie di interventi che possono avere carattere collettivo o individuale.

Gli strumenti, i gruppi e le attività in cui si sviluppa il percorso sono:

1. Settori di attività: la comunità è organizzata in settori lavorativi che si occupano di gestire la manutenzione della struttura: cucina, lavanderia, pulizie e manutenzione ambienti interni ed esterni. Ad occuparsi del settore è uno specifico gruppo di lavoro coordinato dall'operatore.

2. Laboratori terapeutici: tali attività comprendono laboratori e percorsi di formazione nelle aree dedicate allo sport e benessere, conoscenza del territorio, cucina, cultura generale.

3. Corsi formativi con relativi stages in collaborazione con il Servizio Formazione del Centro Gulliver e con la Cooperativa Sociale Homo Faber.

4. 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 ed eventuale supporto farmacologico

7. Incontri di verifica con i Servizi di Competenza

8. Seminari e incontri in plenaria con l'obiettivo di condividere la cultura di riferimento e di promuovere le attività trasversali

9. 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-educatico a quelle di tipo sanitario-psichiatrico. Per tale fine sono presenti diverse qualifiche professionali (educatori, psicologi, psichiatra). 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 (Operatori e Psicologi) ✓ Operatori notturni della UdO ✓ 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,
- gruppi per comunità, che si svolgono quindicinalmente, composti da familiari di ospiti delle diverse UdO, ma accomunati da vissuti simili;
- sono previsti contatti sia telefonici che incontri con i congiunti monitorati dalla presenza dell'operatore

4.6 Giornata tipo

Ore 7.00 sveglia, igiene personale e assunzione terapie

Ore 9.00 inizio delle attività e incontro del mattino

Ore 10.00 lavori di settore

Ore 12.00 tempo libero

Ore 12.30 pranzo

Ore 13.15 riassetto e pulizia cucina e mensa

Ore 14.00 assunzione terapie e tempo libero

Ore 14.30 lavori/gruppo/seminario

Ore 17.00 break, doccia e tempo libero/eventuale settore

Ore 19.00 cena, sparecchio

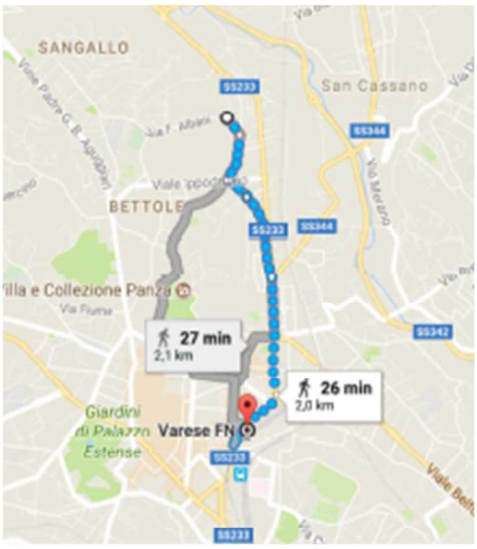
Ore 20.00 assunzione terapie, visione tg e film

Ore 23.00 riposo notturno

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.



Per raggiungere l'UdO "Il Tritone" nella sua sede terapeutica è necessaria l'autorizzazione dell'équipe multidisciplinare che darà tutte le indicazioni utili.

6. DIRITTI DELLE PERSONE ASSISTITE

6.1 Principi fondamentali

- *Eguaglianza*: la parità di trattamento è un diritto di ogni ospite, 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 agli ospiti la possibilità di svolgere il percorso riabilitativo/terapeutico senza interruzioni e in costante accordo con i servizi invianti.

• *Diritto di scelta*: Ogni ospite 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. Ogni ospite ha il diritto di scegliere gli operatori cui riferirsi, compatibilmente al piano dei turni di servizio.

• *Diritto di partecipazione*: l'ospite 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 degli ospiti 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: linee guida valoriali del Centro Gulliver

"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.

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 dall'unità di servizio.

"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.

Varese, 16 ottobre 2024

La Responsabile d'Area

Dott.ssa Chiara Pontiggia