



CARTA DEI SERVIZI

Sommario

Introduzione – Perché la Carta dei Servizi	p. 2
I Destinatari della Carta dei Servizi	p. 4
Obiettivi di Principio della Carta dei Servizi	p. 5
I Servizi Residenziali e Semiresidenziali - Tipologie e utenza specifica	p. 6
Accesso ai Servizi	p. 7
Gestione Liste d’Attesa	p. 10
Prestazioni Comuni a tutti i Servizi Residenziali e Semi-Residenziali	p. 11
Prestazioni Specifiche ai diversi Servizi Residenziali e Semi-Residenziali	p. 13
Partecipazione degli Utenti/Ospiti e delle Famiglie al percorso terapeutico	p. 15
Tutela degli Utenti/Ospiti e Volontariato	p. 16
Modalità di valutazione dei servizi da parte di Utenti/Ospiti e Famiglie, per la presentazione di proposte, suggerimenti, reclami e per la gestione del reclamo	p. 16

Introduzione - Perché la Carta dei Servizi.

Il Consorzio Cometa (già Centro di Crescita Comunitaria) ha da sempre messo al centro del proprio agire la “Persona” – considerata, senza pregiudizi di sorta, nella sua essenziale unitarietà e dignità.

Sotto questo profilo ha anticipato un approccio che si è sempre più consolidato nella concezione corrente della Sanità e dei Servizi Sociali, mirante al superamento della considerazione dei soli aspetti inerenti la/e patologia/e per cui viene presa in carico la persona.

La filosofia terapeutica ed educativa cui si ispira il Consorzio (al pari della Federazione Italiana delle Comunità Terapeutiche cui appartiene sin dalla fondazione) nel particolare settore del disagio correlato alle dipendenze è che: *“non è la sostanza il problema, ma nella persona”*.

Quest’ultima deve essere riconosciuta sin dal primo contatto nella sua integrale dignità, come portatrice di diritti e di responsabilità, anche quando le condizioni di abuso e di dipendenza di cui soffre possono avere gravemente compromesso la sua volontà e capacità di autonomia.

La persona con problemi di dipendenza/abuso di sostanze presenta inoltre quadri problematici estremamente complessi sotto svariati profili:

- patologie organiche correlate all’uso di sostanze o a comportamenti a rischio indotti
- patologie psichiatriche
- problemi psicologici e relazionali
- problemi di ordine familiare
- problemi di ordine sociale e legale

A tale complessità, devono offrire risposte e supporti integrati svariati servizi sanitari e sociali e, ove presente, la rete familiare e sociale della persona.

La Carta dei Servizi si propone, perciò, quale strumento di dialogo con l'insieme delle risorse del territorio – alle quali può attingere la persona per una efficace prospettiva di autonomia dalle sostanze e di cura delle altre patologie correlate.

Il Volontariato

Il Consorzio nasce da un'opera di Volontariato e vede nel Volontariato un valore indispensabile, sia nelle azioni di prevenzione dei disagi, sia quale modello di solidarietà sul quale impostare la relazione di cura ed il percorso riabilitativo.

Il Consorzio favorisce la presenza del Volontariato nelle proprie strutture, ne incentiva le forme di organizzazione democratica e l'acquisizione di competenze e conoscenze, ne promuove lo sviluppo di progetti e attività che vanno ad integrare il complesso delle azioni volte a favorire un più rapido e più efficace inserimento della persona in un sistema di vita improntato all'autonomia e, ove possibile, all'esercizio degli stessi valori di gratuità e solidarietà nei contesti ambientali in cui andrà ad inserirsi a fine percorso.

Il Volontariato è inoltre presenza costante rispetto alla tutela dei diritti degli ospiti e delle loro famiglie (*vedasi lo specifico Protocollo d'Intesa con O.d.V. Associazione Volontari di Crescita Comunitaria*)

Con la Carta dei Servizi il Consorzio:

- esplicita il suo ruolo all'interno della rete di interventi in aiuto della persona colpita da problemi di dipendenza o abuso di sostanze
- rende chiara la potenzialità di offerta e i meccanismi di trasparenza e tutela garantiti.

Destinatari

La Carta dei Servizi del Consorzio Cometa esplicita quali sia l'offerta di aiuto e di prestazioni che le proprie strutture residenziali possono offrire.

I destinatari della Carta dei Servizi sono :

- principalmente: la persona che chiede aiuto rispetto a problematiche cui il Consorzio può rispondere con i propri Servizi
- la famiglia della persona
- la rete sociale di riferimento della persona
- il Volontariato che ha stipulato intese o protocolli per la tutela dei diritti degli ospiti
- le Prefetture
- i Servizi ASL competenti territorialmente
- i Servizi del Ministero della Giustizia per persone che scontano esecuzione penale
- i Servizi Sociali Comunali
- le altre Agenzie, pubbliche o private, che hanno in carico aspetti specifici relativi alle problematiche della persona

La Carta Servizi è ad accessibilità pubblica:

- è inviata alle Associazioni di Volontariato nel settore delle dipendenze
- è pubblicata sul sito web del Consorzio : www.consorziocometa.org
- è data in visione ai potenziali ospiti e alle loro famiglie e a chiunque ne faccia richiesta

Il Centro cura la sua diffusione rispetto ai destinatari sopra identificati, in quanto più strettamente coinvolti nell'azione di aiuto e cura alla persona.

Obiettivi di Principio della Carta dei Servizi

Attraverso una chiara definizione dei Servizi disponibili, delle modalità di accesso ai medesimi, delle garanzie offerte all'ospite in qualunque fase del trattamento e delle possibilità di presentare reclamo poste a sua tutela, la Carta favorisce il conseguimento di alcuni Obiettivi di Principio che orientano l'ispirazione culturale e i criteri organizzativi del Centro nell'offerta di Servizi.

Eguaglianza

Tutti i cittadini possono accedere ai servizi offerti dal Consorzio e alle medesime condizioni

Imparzialità

Nell'erogazione dei servizi e delle prestazioni non vengono messe in atto forme di favore o di disfavore rispetto a singole situazioni degli ospiti o delle loro famiglie

Continuità

E' assicurata la continuità assistenziale attraverso: la presenza costante di personale nelle sedi di servizio; la reperibilità di figure specifiche in caso di necessità; la comunicazione tempestiva ai Servizi di territorio nel caso di dimissioni programmate o impreviste; la promozione di collaborazioni e protocolli con i Servizi di territorio e ospedalieri ai fini di una presa in carico congiunta e di un monitoraggio longitudinale delle situazioni

Diritto di scelta

L'utente/ospite aderisce in modo informato e libero ai programmi proposti e può chiedere in ogni momento di interrompere i trattamenti in atto o il passaggio ad altro servizio

Partecipazione

Gli utenti e le famiglie partecipano alla formulazione e gestione dei programmi di cura e delle attività correlate secondo le modalità previste dalla presente Carta e concordandole volta a volta con gli Staff di riferimento

Efficacia ed efficienza

Il Consorzio attua programmi permanenti di valutazione dell'efficacia delle prestazioni offerte e ne promuove il miglioramento continuo e attua, altresì, programmi di valutazione dell'efficienza dei processi di lavoro e organizzativi, delle infrastrutture tecnologiche e logistiche e delle strutture secondo le modalità previste dal Manuale Organizzativo-Gestionale.

I Servizi Residenziali e Semiresidenziali – Tipologie e utenza specifica

<i>Servizio</i>	<i>Sede/i di erogazione</i>	<i>Referente</i> <i>(Responsabile Nucleo Operativo)</i>	<i>Utenza</i>
Accoglienza	Casanuova La Spezia	A.S. M. Rosa Scimé	Maschile
	La Fattoria - Fivizzano (MS)	Sig.ra Laura Magnani	Maschile
	Casa Arcobaleno - Ortonovo (SP)	Dr.ssa M.Grazia Vatteroni	Femminile
Accoglienza a Bassa Soglia d'Accesso Centro Orientamento e Osservazione Diagnostica	Casanuova / Comunità dell'Orto La Spezia	A.S. M. Rosa Scimé	Maschile
	La Fattoria - Fivizzano (MS)	Sig.ra Laura Magnani	Maschile
	La Missione - Sarzana (SP)	Sig.ra Marina Pozzo	Maschile
Terapeutico-Riabilitativo	Casa Arcobaleno - Ortonovo (SP)	Dr.ssa M.Grazia Vatteroni	Femminile
	Casanuova La Spezia	A.S. M. Rosa Scimé	Maschile
	La Fattoria - Fivizzano (MS)	Sig.ra Laura Magnani	Maschile
Specialistico Doppia Diagnosi	La Fattoria - Fivizzano (MS)	Sig.ra Laura Magnani	Maschile
	Casa Arcobaleno - Ortonovo (SP)	Dr.ssa M.Grazia Vatteroni	Femminile
	La Missione - Sarzana (SP)	Sig.ra Marina Pozzo	Maschile
Specialistico Madre Bambino	Casa Arcobaleno - Ortonovo (SP)	Dr.ssa M.Grazia Vatteroni	Femminile
	La Missione - Sarzana (SP)	Sig.ra Marina Pozzo	Maschile
	Casa Arcobaleno - Ortonovo (SP)	Dr.ssa M.Grazia Vatteroni	Femminile
Pedagogico-Riabilitativo	La Missione - Sarzana (SP)	Sig.ra Marina Pozzo	Maschile
	Casa Arcobaleno - Ortonovo (SP)	Dr.ssa M.Grazia Vatteroni	Femminile

Oltre ai Servizi Residenziali e Semi-Residenziali di cui sopra il Consorzio offre una serie di Servizi - di tipo diurno, territoriale o ad integrazione dei Servizi Res. e Semi-Res. - rientranti nella definizione di cui all'art. 16 dell'Atto d'Intesa Stato-Regioni del 5 agosto 1999. Tali servizi rientrano nelle Prestazioni integrative (vedere oltre).

Informazioni ed approfondimenti sui Servizi Offerti

- Per informazioni sui Servizi offerti è possibile contattare il Responsabile Accoglienza, per un colloquio telefonico o un appuntamento
- Per eventuali approfondimenti sugli altri Servizi è possibile contattare le singole sedi operative dove vengono erogati e i rispettivi referenti

I contatti avvengono attraverso la Segreteria del Consorzio: 0187-718410/718480

A) Utenti che intendono avvalersi del Servizio Sanitario Nazionale

1. Primo contatto

Per accedere ai Servizi del Consorzio è indispensabile stabilire un **primo contatto** con il Responsabile dell'Accoglienza del Consorzio.

Il primo contatto avviene solitamente da parte del Sert della ASL che ha competenza territoriale in relazione al luogo di residenza della persona.

Qualora il primo contatto non sia già avvenuto attraverso il Sert della propria ASL o altri Servizi (Carcere, Ministero della Giustizia, Servizi Sociali, Servizi ASL, Centri d'Ascolto, etc.), il Responsabile Accoglienza provvederà: ad una prima valutazione del caso, ad informare il Sert competente e a mettere in contatto la persona e - con il suo consenso, se maggiorenne - la famiglia con il Sert (a meno che la persona non dichiari di non volersi avvalere del SSN). Per i minori si seguono le procedure di Legge.

Il nominativo del **Responsabile Accoglienza** è: Assistente Sociale Maria Rosa Scimé.

I recapiti telefonici del Responsabile Accoglienza sono: 0187-718410 / 718480

Il suo recapito postale è: Consorzio Cometa - Via Lamarmora 19 - 19122 La Spezia

Il suo recapito di posta elettronica è: mariarosa@crescitacomunitaria.it

Gli orari in cui è possibile telefonare sono: da lunedì a venerdì dalle 9.00 alle 16.00

Per le emergenze è possibile chiamare 24 ore su 24

2. Approfondimento situazione

Alle attività di cui al punto 1, seguono:

- **colloqui di valutazione e di motivazione** da parte degli operatori del Consorzio e del Sert ed un confronto fra i due servizi, il cui fine è individuare il percorso terapeutico più indicato per la persona¹

¹ Si seguono le procedure concordate con i diversi Sert e le previsioni della normativa nazionale e regionale in materia di condizioni di accesso alle strutture per persone con problemi di dipendenza.

- in caso di esito positivo, proposta del percorso individuato all'interessato e alla sua rete di sostegno (famigliari, amici, parenti, volontari, etc.)

3. Inserimento

Alle attività di cui al punto 2, seguono:

- l'accettazione o meno del percorso da parte delle persona ed ai soggetti che compongono e la conseguente la sottoscrizione della contrattualità terapeutica

- l'acquisizione (anche successiva all'ingresso della persona in struttura) della documentazione preliminare da inserire in Cartella Terapeutica

DOCUMENTAZIONE INIZIALE

1) Documenti anamnestici

A) Anamnesi; B) Dati personali e familiari; C) Percorso tossicologico - anamnesi

D) Percorso storico d'inserimento in Comunità (*)

E) Numeri telefonici di riferimento in tutti gli enti ed i responsabili (Sert, Servizi sociali, Comune, Parrocchie, etc)

2) Documenti, relativi il residente, che sono stati inviati dal servizio inviante

A) Dati Servizio inviante; B) Benestare ASL; C) Anamnesi (*) D) Diagnosi (*); E) Terapie farmacologiche (*); F) Metadone a scalare (*)

3) Documenti

A) Socio- sostenitore (firmato sia dal residente che dal familiare); B) Effetti personali; C) Accoglienza programma; D) Regole terapeutiche; E) Autorizzazione trattamento dati; F) Foglio interruzione programma e termini consegna documenti

4) Diagnosi

A) Psicologica; B) Medica e Psichiatrica; C) Socio-pedagogica D) Test

5) Contrattualità

6) Progetto Terapeutico

7) Documenti ed effetti personali

A) Patente; B) Carta d'identità; C) Libretto Sanitario; D) Codice fiscale; E) Tessera Sanitaria;

F) Attestazione consegna degli stessi documenti ed effetti personali

8) Certificato Casellario Giudiziale

9) Certificato Carichi Pendenti

10) Relazioni e contatti con il CSSA (*)

(*): documentazione da acquisire solo se esistente o la situazione specifica lo prevede

5. Inserimento d'urgenza

L'accesso ai Servizi può avvenire anche in via immediata, qualora la situazione della persona presenti dei rischi di aggravamento della sua situazione dal punto di vista dell'incolumità o della tutela di condizioni minime di benessere e di sicurezza.

In tale caso (qualora l'inserimento d'urgenza non sia stato richiesto dal Sert di competenza) entro le 48 ore successive viene avvisato il Sert competente.

Nel caso di prosecuzione della permanenza della persona in struttura, vengono seguite le procedure di cui ai precedenti punti da 2 a 4.

B) Utenti che non intendono avvalersi del Servizio Sanitario Nazionale

Nel caso di utenti che intendano accedere ai servizi senza essere presi in carico dal Servizio Sanitario Nazionale, il Consorzio applica le seguenti condizioni:

- disponibilità di posti rispetto a quelli acquisiti o prenotati dal SSN
- applicazione delle procedure di cui al precedente Paragrafo A
- applicazione delle Tariffe praticate dalla Regione, o di Tariffa concordata in caso di prestazioni non ricomprese nel tariffario regionale; nel caso di difficoltà economiche: valutazione della situazione economica della persona e della famiglia e definizione di una tariffa concordata o inserimento a carico del Consorzio
- pagamento anticipato mensile, con diritto alla restituzione di quota proporzionale all'eventuale periodo non usufruito

Gestione Lista di Attesa

Esiste una procedura per la gestione della lista di attesa, che viene attivata nel momento in cui viene raggiunta l'occupazione del 95% dei posti e viene di seguito descritta:

- 1) Si prevede inizialmente una prima valutazione tramite alcuni colloqui finalizzati all'analisi di un'eventuale presa in carico dell'utente.
- 2) I colloqui vengono effettuati in relazione all'ordine di arrivo delle segnalazioni da parte dei Servizi territoriali (registrata dal Responsabile Accoglienza su apposito Registro - vedasi Appendice)
- 3) In base alla valutazione effettuata, per ciò che concerne l'eventuale accettazione e presa in carico dell'utente, si stila una lista di attesa (ordinata per priorità) che tiene conto sia della valutazione diagnostica effettuata, delle relative problematiche e del progetto terapeutico formulato che dei casi già in carico, con la conseguente disponibilità di posti nei diversi Servizi erogati.

La verifica sulla disponibilità dei posti prevede i seguenti criteri di priorità:

- a) Provvedimenti della Magistratura
 - b) Richieste effettuate da Servizi ASL del Dipartimento Dipendenze della ASL5
 - c) Richieste effettuate da ASL con le quali è stato stipulato contratto
 - d) Richieste effettuate da ASL delle Regioni presso le quali i Servizi sono Accreditati
 - e) Richieste effettuate da ASL diverse da quelle di cui al p.to c) e al p.to d)
 - f) Richieste di cittadini che non intendono avvalersi del SSN
- 4) Il Responsabile Accoglienza verifica la disponibilità di posti e, in caso di disponibilità inferiore alle richieste, segue i criteri di priorità di cui al precedente p.to 3 salvo necessità prevalenti in relazione alle valutazioni di cui al seguente p.to 5.
 - 5) Viene sempre tenuto conto della particolare situazione legale, socio-familiare e psico-fisica dell'utente, anche in relazione ad eventuali necessità di inserimenti d'urgenza.

Prestazioni Comuni a tutti i Servizi Residenziali e Semi-Residenziali

1) Prestazioni di base comuni

Accertamento dell'iscrizione a medico di medicina generale di ogni utente (o sua iscrizione)
Assistenza medica di base e attività medica ambulatoriale
Colloqui di accoglienza, orientamento e motivazione al trattamento (*)
Monitoraggio condizioni psicofisiche
Analisi e valutazione diagnostica multidisciplinare delle problematiche ed impostazione progetto terapeutico individuale
Attuazione del progetto terapeutico individuale
Approfondimento psicodiagnostico (inclusa valutazione mediante test)
Approvvigionamento farmaci a carico del SSN
Conservazione farmaci e supporto all'auto-somministrazione farmaci secondo prescrizione
Informazione sociale e sanitaria
Fornitura pasti
Igiene personale
Cura della persona
Accoglienza alberghiera (°)
Assistenza tutelare notturna
Colloqui (*vedere specificità per Progetto terapeutico e Progetto individuale*)
Gruppi (*vedere specificità per Programma terapeutico e Progetto individuale*)
Orientamento e sostegno alle famiglie
Collegamento programmatico con i Servizi Sanitari, di Assistenza Sociale e con il CSSA

(*) (*preliminari alla fase residenziale o semiresidenziale*) (°) (*vedere specifica di seguito*)

2) Prestazioni integrative comuni

Interventi di informazione, prevenzione e riduzione del danno
Assistenza legale
Attività scolastiche e culturali
Accompagnamento al Ser.T. o presso altri Servizi Sanitari, Amministrativi, l'AA.GG. o di PP.SS.
Programmi auto-aiuto, *empowerment* e formazione per le famiglie
Programmi auto-aiuto, *empowerment* e formazione per singoli o gruppi
Attività di supporto al reinserimento sociale
Attività di supporto al reinserimento lavorativo
Attività di formazione professionale e/o di orientamento al lavoro
Attività di laboratorio:
formative, culturali, artigianali, espressive, psicomotorie, arte/musicoterapeutiche, etc.
Educazione alla Salute
Colloqui/Gruppi integrativi a quelli previsti per le specifiche Fasi di Progetto Terapeutico
Colloqui/Gruppi esterni alle sedi operative (Carcere, Ospedale, CSSA, Sert, etc.)
Attività psicoterapiche individuali e/o di gruppo
Counseling psicologico individuale e/o di gruppo
Anticipazione di beni, servizi o denaro in favore di utenti con temporanea indisponibilità finanziaria
Anticipazioni per acquisto farmaci non a carico SSN
Contatto con utenti non presi in carico da altri servizi
Mediazione sociale
Segretariato sociale
Attività ricreative
Attività sportive

3) Specifica prestazione di Accoglienza Alberghiera

a) Nella prestazione **sono ricomprese** le seguenti voci:

- Alloggio con fruizione di posto letto
- Servizi igienici
- Erogazione Vitto (almeno 3 pasti giornalieri, inclusa prima colazione) (°)
- Energia elettrica, riscaldamento, acqua corrente calda/fredda
- Pulizia ambienti, arredi e accessori (°)
- Lavanderia (°)
- Telefonate (programmate con staff operatori o per emergenze motivate)

b) Nella prestazione **non sono ricomprese** le seguenti voci:

- Teli bagno/asciugamani, materiali per igiene personale/cosmesi e relativi accessori
- Vestiario o biancheria
- Sigarette
- Fornitura generi alimentari o bevande non previste nella dotazione ordinaria della mensa della sede
- Altre voci non ricomprese nell'elenco sub a)

Per alcune delle voci di cui al presente punto b, valutata la condizione economica della persona, potrà essere disposta l'erogazione/anticipazione da parte del Consorzio.

(°) alla gestione di queste attività partecipano - compatibilmente con la loro condizione specifica - anche gli ospiti, in quanto componente fondamentale della metodologia riabilitativa

Prestazioni Specifiche ai diversi Servizi Residenziali e Semi-Residenziali

1) Prestazioni specifiche del Servizio “Progetto Bassa Soglia – Servizio Accoglienza Orientamento e Osservazione Diagnostica”

Servizio Accoglienza

Accoglienza non selezionata di pazienti, anche sottoposti a trattamenti farmacologici, di durata non superiore a novanta giorni

Valutazione dello stato di salute generale del paziente, compresa diagnosi della patologie infettive correlate alla tossicodipendenza

Ove possibile, impostazione del programma terapeutico complessivo ed individuazione della tipologia del centro più idoneo allo svolgimento dello stesso

Consulenza e supporto psicologico

Colloqui di orientamento e sostegno alle famiglie

Supporto medico generale per le problematiche sanitarie presenti nel periodo di permanenza nella struttura e per le eventuali terapie farmacologiche

Servizio Specialistico Orientamento e Osservazione Diagnostica

Assistenza psichiatrica

Attività infermieristica

Accoglienza, anche d’urgenza, di pazienti con caratteristiche predefinite e particolare problematicità di gestione (sintomatologie psichiatriche, deterioramento grave delle condizioni psicofisiche o delle capacità di sussistenza/sicurezza personale, deterioramento grave del quadro socio-ambientale di riferimento o sua assenza)

Gestione problematiche specialistiche, di tipo medico e non, anche con ricorso a trattamenti farmacologici e relativo monitoraggio

Tutte le prestazioni indicate per il Servizio Accoglienza, se non controindicate.

Prestazioni integrative (ulteriori rispetto a quelle comuni)

Assistenza specialistica psichiatrica integrativa

Attività infermieristica integrativa

Attività di valutazione integrativa

2) Prestazioni specifiche del Servizio Specialistico Doppia Diagnosi

Accoglienza di pazienti con caratteristiche predefinite con particolare problematicità di gestione e/o di trattamento medico/psicoterapeutico dovuti alla concomitanza di sintomatologia psichiatrica e disturbo da uso di sostanze o altre forme di dipendenza

Assistenza specialistica psichiatrica

Attività infermieristica

Colloqui/Gruppi di ascolto attivo

Colloqui/Gruppi di sostegno educativo

Orientamento e sostegno alle famiglie

Prestazioni integrative (ulteriori rispetto a quelle comuni)

Assistenza specialistica psichiatrica integrativa

Attività infermieristica integrativa

Attività di valutazione integrativa

3) Prestazioni specifiche del Servizio Specialistico Madre-Bambino

Accoglienza di pazienti con caratteristiche predefinite con particolare problematicità di gestione e/o di trattamento medico/psicoterapeutico dovuti alla concomitanza di disturbo da uso di sostanze o altre forme di dipendenza, stato di gravidanza o puerperio e necessità di tutela delle condizioni di salute complessiva di figli minori in età neonatale o post-natale (sino al 18° mese) al seguito della madre

Supporto alla fruizione di assistenza specialistica ginecologica domiciliare, ambulatoriale ed ospedaliera

Assistenza infermieristica

Assistenza specialistica neuropsichiatria infantile (anche successivamente al 18° mese)

Educazione alla genitorialità

Supporto all'accudimento del neonato e al suo benessere complessivo

4) Prestazioni specifiche del Servizio Terapeutico-Riabilitativo “Progetto Zenith” e “Progetto Arcobaleno”

Accoglienza di pazienti con caratteristiche predefinite, che non assumono sostanze d'abuso; in assenza di controindicazioni, accoglienza di pazienti sottoposti a trattamenti sostitutivi.

Consulenza e supporto psicologico individuale e/o di gruppo effettuati in maniera continuativa

Gestione delle problematiche mediche generali, adeguata alle tipologia e gravità delle problematiche dei singoli pazienti e, comunque, con disponibilità di personale per almeno tre ore alla settimana

Se indicata, attività di psicoterapia strutturata, individuale e di gruppo, con cadenza adeguata alle necessità dei singoli utenti

5) Prestazioni specifiche del Servizio Pedagogico-Riabilitativo “Progetto Zenith” e “Progetto Arcobaleno”

Accoglienza di pazienti con caratteristiche predefinite, che non assumono sostanze d'abuso e non hanno in corso trattamenti con farmaci sostitutivi

Consulenza e supporto psicologico individuale e/o di gruppo, effettuati in maniera continuativa

Ove indicato, supporto medico per le problematiche sanitarie presenti nel periodo di osservazione

Partecipazione degli Utenti e delle Famiglie al percorso terapeutico

Gli utenti/ospiti partecipano attivamente al percorso terapeutico attraverso due modalità fondamentali:

- l'esercizio di un ruolo attivo nella gestione delle attività quotidiane e nelle interazioni del gruppo-casa (ovvero l'insieme degli ospiti e degli operatori dello Staff) che stimolano il processo di maturazione delle capacità di autonomia; di superamento degli aspetti conflittuali intrapsichici e interpersonali; di contenimento/soluzione delle evenienze critiche (metodo dell'auto-aiuto)

- la possibilità di formulare proposte in merito:
 - a) all'organizzazione della gestione delle attività quotidiane
 - b) al miglioramento e alla funzionalità degli spazi
 - c) alla scelta delle attività culturali, formative, lavorative, creativo/espressive, sportive e psicomotorie, ricreative
(le proposte vengono concordate a livello di gruppo-casa; nelle fasi del programma caratterizzate da maggiore autonomia l'ospite formula un programma individuale di attività settimanale includente fasi all'esterno della struttura da concordare con lo Staff della sede operativa)

Le famiglie (e gli altri soggetti che fanno parte della rete sociale di sostegno alla persona) partecipano al percorso terapeutico individuale sin dal momento della sua impostazione.

La famiglia viene supportata dagli operatori nell'individuazione di una strategia condivisa ed appropriata per il rafforzamento della motivazione della persona al trattamento, il supporto durante la gestione del programma di cura e negli eventuali momenti di crisi e il sostegno alla progressiva autonomia nella fase di reinserimento.

Vengono inoltre incentivate tutte le forme di inclusione delle famiglia nel progetto terapeutico che possano rafforzarne la consapevolezza rispetto alle problematiche del paziente seguito, risolvere i nodi conflittuali ancora esistenti e svilupparne le competenze in direzione dell'aiuto alla persona nell'acquisizione dell'autonomia e nella prevenzione della ricadute.

Le principali proposte offerte alle famiglie, in tal senso, sono:

- incontri con gli operatori referenti per la fase in cui la persona è inserita
- frequenza ai Gruppi Genitori settimanali condotti da operatori professionali
- svolgimento di attività di volontariato presso il Centro
- partecipazione alle attività dell'Associazione Volontari di Crescita Comunitaria, in particolare quelle rivolte all'informazione e sensibilizzazione, alla prevenzione, alla formazione sul metodo educativo "Progetto Uomo"

Tutela degli Utenti/Ospiti e Volontariato

Il Consorzio collabora con l'Associazione Volontari di Crescita Comunitaria, anche rispetto ai profili della tutela degli Utenti/Ospiti inseriti.

A tal fine viene stabilito un Protocollo d'Intesa finalizzato:

- alla sottoposizione all'Associazione - con cadenza annuale - dei Regolamenti e delle Contrattualità al fine di valutarne l'esclusione di forme di coercizione fisica o morale
- allo sviluppo di politiche in favore del diritto alla cura per le persone colpite da problemi di dipendenza e per l'assicurazione del rispetto della libertà e della dignità della persona e in direzione dell'umanizzazione delle cure
- alla raccolta di pareri e suggerimenti finalizzati al miglioramento della qualità dei servizi, all'analisi dei risultati dei Questionari Soddisfazione Servizi da sottoporre agli utenti/ospiti e alle loro famiglie e all'eventuale modifica della loro impostazione
- all'analisi congiunta dei Reclami ricevuti nel corso dell'anno

Il Consorzio assicura l'accessibilità ai controlli previste dalle norme o dagli accordi contrattuali da parte delle Autorità pubbliche preposte alla vigilanza sui servizi erogati.

Modalità di valutazione dei servizi da parte di utenti e famiglie, per la presentazione di proposte, suggerimenti, reclami e per la gestione del reclamo

Valutazione dei Servizi

Nell'ultimo trimestre di ogni anno vengono distribuiti agli utenti/ospiti e alle famiglie due appositi Questionari Soddisfazione Servizio (Allegati) al fine di rilevare la qualità percepita e consentire al Consorzio di introdurre azioni correttive in direzione delle principali criticità emerse.

Proposte e Suggerimenti

Gli ospiti e le famiglie possono in ogni momento formulare - in forma scritta ed orale - proposte e suggerimenti per il miglioramento della qualità del servizio.

Le proposte e i suggerimenti in forma scritta vengono valutati dal Comitato di Gestione del Consorzio alla prima riunione utile e viene fornita risposta motivata sia in relazione all'accoglimento che al diniego.

Presentazione Reclami e Gestione del Reclamo

- 1) Nel caso gli utenti, le loro famiglie o i Servizi di riferimento riscontrassero fatti o eventi relativi all'erogazione dei Servizio possono presentare Reclamo in forma orale o scritta al Responsabile Servizio Relazioni Esterne, competente per la Procedura di Gestione del Reclamo.
- 2) Il Reclamo in forma orale può essere inoltrato in via telefonica ai recapiti e negli orari sotto indicati.
- 3) Il Reclamo in forma scritta può essere inoltrato via posta o a mezzo fax ai recapiti sotto indicati.
- 4) Non vengono presi in considerazione Reclami presentati in forma anonima.
- 5) Il Reclamo deve essere motivato e circostanziato:
 - a) specificare il fatto contestato
 - b) la difformità che si ritiene di aver riscontrato rispetto alle condizioni di servizio assicurate
 - c) l'interesse che si intende tutelare
 - d) il momento e il luogo in cui si sono svolti i fatti oggetto del Reclamo
 - e) le persone o le strutture interessate dai fatti oggetto del Reclamo
- 5) Il Responsabile per la Procedura di Gestione del Reclamo, effettuati approfondimenti con gli operatori e le strutture interessati dal Reclamo e con la Presidenza/Direzione fornisce risposta (con mezzo equivalente a quello con cui il Reclamo è stato formulato) entro 30 giorni dalla ricezione del Reclamo medesimo.
- 6) Il Responsabile per la Procedura di Gestione del Reclamo inoltra i Reclami ricevuti anche al Responsabile della Qualità al fine dell'introduzione di eventuali correttivi che la Presidenza/Direzione avesse individuato al fine di rimuovere le cause del Reclamo.

Modalità di presentazione del Reclamo:

Responsabile per la Gestione del Reclamo: Sig.ra Loredana Caccamo

I suoi recapiti telefonici sono: Tel.: 0187-25571 Fax.: 0187-2557327

Il suo recapito postale è: Consorzio Cometa - Via Cadorna 24 - 19121 La Spezia

Gli orari in cui è possibile telefonare sono: mercoledì e venerdì dalle 10.00 alle 12.00

