



***CASA - FAMIGLIA***

***ARCOBALENO***

***CARTA DEI SERVIZI***

## Storia del Documento:

La presente Carta dei Servizi deriva dalla Carta dei Servizi del Consorzio COMETA ed è stata elaborata in riferimento specifico alla CASA FAMIGLIA ARCOBALENO

### *Modifiche apportate con la Revisione di Giugno 2009*

- pag. 7: sostituita, nella Tabella sui Servizi la Nota: “(\*) : i Servizi di tipo Pedagogico-Riabilitativo sono in attesa di regolamentazione da parte della Regione Liguria”, con la Nota “(\*) prossima attivazione”, in quanto i Servizi Pedagogico-Riabilitativi sono stati regolamentati dalla DGR 969/2008 e la struttura sta procedendo alla predisposizione della richiesta di modifica di autorizzazione in relazione ai fabbisogni emergenti dal territorio
- pag. 8 : introdotta, nell'équipe, la figura della “Neuropsichiatra Infantile”

Prima Edizione : novembre 2008

Prima revisione: giugno 2009

Prossima revisione: giugno 2010

## Sommario

<b>Introduzione – Perché la Carta dei Servizi</b>	<b>p. 3</b>
<b>I Destinatari della Carta dei Servizi</b>	<b>p. 5</b>
<b>Obiettivi di Principio della Carta dei Servizi</b>	<b>p. 6</b>
<b>I Servizi Residenziali e Semiresidenziali - Tipologie e utenza specifica - Staff</b>	<b>p. 7</b>
<b>Accesso ai Servizi</b>	<b>p. 10</b>
<b>Gestione Liste d’Attesa</b>	<b>p. 14</b>
<b>Prestazioni Comuni a tutti i Servizi Residenziali e Semi-Residenziali</b>	<b>p. 15</b>
<b>Prestazioni Specifiche ai diversi Servizi Residenziali e Semi-Residenziali</b>	<b>p. 17</b>
<b>Partecipazione degli Utenti/Ospiti e delle Famiglie al percorso terapeutico</b>	<b>p. 19</b>
<b>Tutela degli Utenti/Ospiti e Volontariato</b>	<b>p. 20</b>
<b>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</b>	<b>p.20</b>

**Appendice: Lista d’Attesa – Registro segnalazioni ricevute**

**Allegati:**

- 1 - Questionario Soddisfazione Servizi – Ospiti**
- 2 –Nomina Responsabile Comunicazione**
- 3 - Protocollo con Associazione di Volontariato**

### **Informazioni ed approfondimenti sui Servizi Offerti**

- Per **informazioni** generali sui Servizi offerti e specifiche sui Progetti terapeutici attuati nella Struttura, contattare la Responsabile, Sig.ra Pozzo al 0187-661783

- Per **primi colloqui** e avviare percorsi di accoglienza, contattare la Responsabile, Sig.ra Pozzo (al n. tel. di cui sopra) o la Responsabile dell’Accoglienza, Assistente Sociale Scimé, per un colloquio telefonico o un appuntamento, attraverso la Segreteria del Consorzio: 0187-718410/718480

## ***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 che svolgono attività di tutela dell'utenza
- è pubblicata sul sito web del Consorzio : [www.consorziocometa.org](http://www.consorziocometa.org)
- è data in visione ai potenziali ospiti e alle loro famiglie e a chiunque ne faccia richiesta

Il Consorzio 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 per Utente Femminile.***

<i><b>Servizio</b></i>	<i><b>Sede/i di erogazione</b></i>	<i><b>Referente</b></i> <i>(Responsabile Nucleo Operativo)</i>	<i><b>Utente</b></i>
Accoglienza, anche a Bassa Soglia d'Accesso	Casa Arcobaleno – Ortonovo (SP)	Sig.ra Marina Pozzo	Femminile
Terapeutico-Riabilitativo	Casa Arcobaleno – Ortonovo (SP)	Sig.ra Marina Pozzo	Femminile
Specialistico Doppia Diagnosi	Casa Arcobaleno – Ortonovo (SP)	Sig.ra Marina Pozzo	Femminile
Specialistico Madre Bambino	Casa Arcobaleno – Ortonovo (SP)	Sig.ra Marina Pozzo	Femminile
Pedagogico-Riabilitativo (*)	Casa Arcobaleno – Ortonovo (SP)	Sig.ra Marina Pozzo	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) .

(\*) prossima attivazione

### **Descrizione della Struttura e dei Servizi Offerti**

La Comunità “Casa Famiglia Arcobaleno” nasce nel **1993**, quale evoluzione delle Comunità Terapeutiche attivate a partire dagli anni '70 dal Centro di Crescita Comunitaria della Spezia (dal 2006, Consorzio COMETA).

La costituzione di una Comunità Femminile era motivata dalle necessità di predisporre una struttura nella quale anche le **madri** con problema di tossicodipendenza potessero intraprendere un programma di cura senza subire una rottura del legame con i figli.

Di seguito, la Struttura di Nicola di Ortonovo ha individuato e sviluppato una metodologia di intervento sullo **specifico femminile**, determinato dal riscontro di una migliore gestione dei percorsi terapeutici rispetto al modello di comunità terapeutica mista.

Le tipologie di intervento offerte si sono differenziate nel corso del tempo in relazione al mutare degli scenari del disagio correlato all'abuso di sostanze e alle dipendenze.

Attualmente la Comunità “Casa Famiglia Arcobaleno” dispone di una gamma di servizi e di articolazione organizzativa differenziati, in relazione ai quali è stata riconfigurata la dislocazione degli spazi alberghieri e di quelli per le attività terapeutiche.

## **Utenza**

- adulti di sesso femminile con problemi di dipendenza
- adulti di sesso femminile con problemi di dipendenza associati a patologia psichiatrica
- bambini/e fino a 11 anni al seguito della madre, inserita in programma terapeutico anche in fase di gravidanza o puerperio<sup>1</sup>
- adolescenti di sesso femminile

## **Personale**

### Equipe:

- Responsabile di Struttura
- Operatrici/ori di Comunità Terapeutica  
(sono impegnati diversi profili formativo-professionali)
- Infermiera Professionale
- Medico Psichiatra
- Neuropsichiatra Infantile
- Psicologa (*dedicata agli ospiti minori e adolescenti e alle madri con bambino al seguito*)

### Altro personale:

- Volontari
- Istruttori/Insegnanti/Animatori

### Consulenze esterne:

> in caso di presenza di Minori al seguito della madre o di Adolescenti si ricorre alla Consulenza di una Neuropsichiatra Infantile

> per i Minori al seguito della Madre ci si avvale, all'occorrenza, della Consulenza della Clinica Neuropsichiatrica "Stella Maris" di Calambrone (LI)

> Avvocato consulente del Settore Legale del Consorzio

La Valutazione Multidisciplinare Integrata viene effettuata dal Nucleo di Valutazione Multidisciplinare del Consorzio, composto dai seguenti profili professionali:

- Responsabile di Nucleo
- Assistente Sociale/Educatore
- Medico Psichiatra
- Psicologo

MMG : è disponibile per 3 ore la settimana lo spazio infermeria per la presenza del MMG SSN scelto dalle ospiti per le visite di sua competenza.

---

<sup>1</sup>Per le gestanti occorre certificato ginecologico di gravidanza "non a rischio"

## La Disposizione degli Spazi

La **casa** è divisa in **cinque sottoambiti abitativi**, per alcuni dei quali (\*), vi è la possibilità di rendersi autonomo per tutta la giornata, qualora specifiche esigenze relazionali lo richiedessero.

Ogni sottoambito ha camere da letto e servizi igienici propri.

A) Madre-Bambino (\*)

B) Doppia Diagnosi (\*)

C) Ragazze Adulte

D) Adolescenti

E) Fascia Bianca/Bassa Soglia

La suddivisione della **casa** è finalizzata:

- a fornire maggiori garanzie di “protezione” ai bambini che hanno un ambiente separato, a loro specificatamente dedicato, in cui abitano con la madri
- a consentire alle altre ragazze di percepire maggiormente il senso di “focolare domestico” e creare maggiore intimità nei piccoli sottogruppi.

Completano la Casa:

- Locali per Colloqui
- Infermeria
- Uffici per gli operatori
- Laboratorio Ceramica
- Sala per le riunioni, la scuola, l’arteterapia, i laboratori culturali, etc.;
- Refettorio e la Cucina
- Lavanderia
- Terrazze al Primo e al Terzo Piano.

## *Accesso ai Servizi*

### *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 Napoli 172 – 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 persona<sup>2</sup>

- 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 della 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

---

<sup>2</sup> 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.

## 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 (\*) G) Documenti Sanitari (vedere apposita scheda)

### 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 l’UEPE (\*)

(\*): 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***

### **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 l'UEPE

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

### **2) Prestazioni integrative comuni (non comprese nella tariffa giornaliera applicata al servizio)**

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, UEPE, 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 (°)

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 dei diversi Servizi***

Per l'utenza Femminile è previsto un percorso definito Progetto Terapeutico "Casa Famiglia Arcobaleno", erogato presso la sede di Nicola di Ortonovo.

La struttura prevede l'accoglienza e l'offerta di percorsi di valutazione, orientamento e riabilitativi per le seguenti tipologie di utenza:

- adulti di sesso femminile con problemi di dipendenza
- adulti di sesso femminile con problemi di dipendenza associati a patologia psichiatrica
- bambini/e fino a 11 anni al seguito della madre, inserita in programma terapeutico anche in fase di gravidanza o puerperio
- adolescenti di sesso femminile

Rispetto ai diversi profili ed esigenze di trattamento delle problematiche specifiche delle ospiti le prestazioni connesse ai diversi percorsi terapeutici

### **1) Servizio Accoglienza (Fascia Bianca del Progetto Terapeutico)**

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

Valutazione dello stato di salute generale della paziente, compresa diagnosi della patologie infettive correlate alla tossicodipendenza presso gli appositi Servizi del territorio

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

Assistenza psichiatrica

Attività infermieristica

Accoglienza, anche d'urgenza, di pazienti con caratteristiche predefinite e particolare problematicità di gestione

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

### **2) Servizio Terapeutico-Riabilitativo 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

### **3) Prestazioni specifiche del Servizio Specialistico Madre-Bambino**

(per le utenti con figli al seguito in struttura è prevista l'erogazione di una serie di gruppi e colloqui relativi alla genitorialità e attività definite nello "Spazio Maternage" del Progetto Terapeutico)

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 e pediatrica domiciliare, ambulatoriale ed ospedaliera presso i Servizi Sanitari del territorio

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 Specialistico per Persone con co-morbilità psichiatrica**

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

### **5) Prestazioni specifiche per utenti minori**

In relazione alle caratteristiche dei problemi che la interessano, l'adolescente inserita in struttura fruirà - oltre che delle attività specifiche del Progetto Minori per Ragazze Adolescenti di cui al Progetto Terapeutico - delle prestazioni previste ai precedenti punti in relazione alle problematiche trattate.

## *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



