

Pronta Accoglienza



Carta dei servizi



Premessa	3
Missione	4
Visione	5
Valori Fondanti	5
A chi è rivolta	6
La Struttura	7
Vitto e fornitura prima necessità	8
Orari della giornata	9 -10
Attività terapeutica riabilitativa	11
Personale	12
Modalità/procedure d'accoglienza in struttura	13
Significato e Funzione della carta dei servizi	14
I principi fondamentali che fanno ispirato la carta dei servizi	14 - 15
Procedura di reclamo	15
Tariffe	15
Per Contattare la Pronta Accoglienza	15

Il Ceis Genova è da sempre impegnato nel trattamento delle tossicodipendenze anche attraverso interventi di tipo residenziale, delle patologie ad esse correlate, AIDS, comorbilità psichiatrica e differenti dipendenze.

Questo progetto nasce dal bisogno espresso dall'utenza e dall'esigenza comune del Dipartimento Salute Mentale e Dipendenze e Ceis Genova, di offrire un servizio in grado di rispondere nell'immediatezza a determinate situazioni riabilitative, consentendo di ridurre i tempi tra richiesta di trattamento da parte dei pazienti in carico al servizio pubblico e tempi di risposta, contestualmente è emerso anche il bisogno di gestire un intervento di accoglienza rapida per persone in situazione di rischio con le quali si dovrà definire una valutazione della motivazione e conseguentemente un progetto specifico più a lungo termine. Per avviare questa tipologia di servizio ad oggi non presente in Liguria, nelle more dell'individuazione di un'adeguata struttura con capacità recettiva superiore, il Ceis Genova ha aperto un modulo di Pronto Accoglienza all'interno della CT Trasta, dedicando 10 posti letto.

Il Ceis Genova collabora con tutti gli attori del territorio coinvolti in questa problematica (Dipartimenti per le Dipendenze, Aziende Ospedaliere, Prefettura, Enti Locali, Ministero di Giustizia, ...) in un'ottica di un lavoro di rete.



Missione

Il progetto si propone di intervenire sulle aree fondamentali del sostegno al disagio legato alla dipendenza patologica e in particolare alla:

- promozione al cambiamento
- promozione alla salute, intesa come prevenzione responsabile.
- accettazione “sana” della propria condizione, riscoprendone le risorse ed accettandone i limiti.

È quindi volto alla creazione di uno spazio in cui l'Accoglienza è caratterizzata da un'alta flessibilità che favorisca la definizione di percorsi individualizzati.

La collocazione in città permette di mantenere o riattivare un'efficace rete territoriale, garantire la frequenza dell'utente presso i servizi territoriali di riferimento, facilitare il reinserimento lavorativo, consentire contatto e supporto al nucleo familiare di riferimento oltre che la partecipazione ad attività sportive e culturali offerte dalla città, in accordo con il programma terapeutico individuato.

La struttura, in quanto spazio sociale di cura di sé e di ri-socializzazione di modelli di relazione con l'altro, introduce nella quotidianità degli ospiti inseriti un confronto con il sistema delle regole e delle norme di convivenza. Propone, pertanto, nel quadro di un'etica della solidarietà, della reciprocità



Visione

Il modulo di Pronta Accoglienza del Ceis Genova come spazio di cura del sé e ridefinizione del proprio progetto di vita è punto di raccordo tra i diversi attori coinvolti nel processo (utente, famiglia, Asl, ATS, Tribunale..) fornendo un intervento clinico associato ad un efficace piano di riabilitazione sociale e un'adeguata assistenza.

Valori Fondanti

I valori fondanti del Ceis Genova che sono alla base della politica perseguita possono essere così identificati:

- tutela e promozione della dignità umana;
- orientamento costante al benessere ed alla qualità della vita degli utenti, dei loro parenti e del personale;
- rispetto e coinvolgimento degli utenti e dei famigliari;
- responsabilizzazione e crescita professionale del personale;
- valutazione della qualità e miglioramento continuo;
- lavoro di rete con i servizi territoriali;
- partecipazione attiva con i servizi inviati.



Visione - Valori



A chi è rivolta

Il modulo si rivolge a persone di ambo i sessi con problemi di abuso e dipendenza da sostanze legali e illegali ed è finalizzato alla disassuefazione dalla/e stesse e/o alla stabilizzazione: si configura anche come una possibilità di un percorso mirato alla rivalutazione delle motivazioni e alla costruzione di un progetto personale più a lungo termine.

Il contratto per l'ingresso e l'adesione al trattamento viene stipulato tra l'interessato, il responsabile della struttura ed il referente del servizio territoriale inviante.

Target

- Sono persone che necessitano di una pronta accoglienza finalizzata a trovare uno spazio per definire eventuali motivazioni ad intraprendere percorsi riabilitativi diversificati, che hanno bisogno della possibilità di una disintossicazione leggera, propedeutica a successivi percorsi e che, per finire, necessitano di ricoveri immediati per evitare cadute senza ritorno.

obiettivi

- Creazione di uno spazio in grado di accogliere incondizionatamente la complessità della persona
- Flessibilità dell'accoglienza ed elasticità degli interventi
- Rinforzo/creazione di una efficace rete personale, sociale e istituzionale a supporto della persona (promuovere contatti con Ser.T, SSM, ambulatori di medicina generale e specialistici, Alcolisti e narcotici anonimi)
- Inquadramento clinico e adesione al contratto/programma terapeutico concordato con il Servizio inviante
- Disintossicazione leggera e /o stabilizzazione terapia farmacologica
- Osservazione, lavoro sulla motivazione al cambiamento e ipotesi di progetto per successivi percorsi riabilitativi o re-inclusivi



La Struttura

Il modulo di Pronta Accoglienza è ospitato dentro la CT Trasta ed è situato nella prima periferia di Genova in Salita Ca' dei Trenta 28, vicina alla stazione F.S. di Ge-Bolzaneto e servita dalla linea di trasporto pubblico.

È posta all'ultimo piano dell'edificio della Comunità terapeutica circondata dal verde e attrezzata con un cortile esterno, un campo per le attività sportive e terrazzamenti coltivabili o adibiti a giardino.

E' dotata di 2 stanze doppie, due stanze triple e 2 bagni comuni. Tutti gli altri locali/spazi sono condivisi con la Comunità Terapeutica

Il modulo opera 24 ore su 24 per 365 giorni l'anno.

La durata massima del percorso per ogni persona è di 90 giorni prorogabili di altri 30 giorni



Vitto e fornitura beni di prima necessità

Vengono erogati tre pasti giornalieri (colazione, pranzo e cena).

I tre pasti sono serviti ad orari fissi e consumati insieme agli operatori, rendendo anche questo un momento di conoscenza e approfondimento della relazione educativa.

Il menù viene redatto da una Nutrizionista certificata che ne garantisce il bilanciamento nutrizionale e la varietà degli alimenti introdotti. E' predisposto in cinque differenti menù mensili ed una ulteriore suddivisione tra menù estivo e menù invernale. Tiene altresì conto delle differenti esigenze alimentari sia di natura dietetica (intolleranze e allergie, diete particolari suffragate da indicazioni mediche) sia per motivi religiosi (credo musulmano et altri).

La fornitura di beni di prima necessità

La struttura fornisce a ciascun ospite al momento dell'inserimento:

- la biancheria per il letto (cambio settimanale)
- il necessario per la pulizia e l'igiene personale (shampoo, doccia schiuma, saponette, dentifricio – spazzolino- asciugamani, necessario per radere la barba ed assorbenti intimi per le donne), redistribuendolo quando necessario.



Orari e attività della giornata

Attività

- Attività terapeutiche mirate
- Gestione della casa nelle semplici operazioni quotidiane con l'ausilio degli operatori
- Attività ricreative varie
- Supporto nella motivazione ad intraprendere un percorso comunitario (laddove necessario)
- Supporto nel processo di re- inclusione socio-lavorativa

Strumenti

- colloqui con l'operatore (sostegno al percorso, impostazione e monitoraggio dell'eventuale terapia psico-farmacologica)
- accompagnamento a visite mediche specialistiche presso il Ser.T. (per eventuale impostazione di terapie farmacologiche)
- gestione del quotidiano con l'ausilio dell'educatore di riferimento che ha la funzione di garantire il rispetto delle regole di convivenza, di sostenere il paziente durante il percorso attraverso colloqui, gruppi e la partecipazione ad attività educative.
- gruppi di sostegno, confronto e motivazione
- confronto tra pari al piano e nei gruppi "qui e ora"
- gruppi tematici sullo stile di abuso
- gruppi tematici sulle relazioni interpersonali
- ausilio di strumenti anamnestici e diagnostici (A.S.I., intervista strutturata..) finalizzati alla ricostruzione della storia di abuso e dipendenza della persona ed alla verifica delle aree a maggior severità socio sanitaria
- colloqui motivazionali finalizzati all'individuazione di obiettivi a breve, medio e lungo termine.
- Valutazione inserimento in percorsi di avviamento al lavoro



Orari della Giornata

Dal lunedì al sabato:

07.00 - 08.00	sveglia; pulizia personale; colazione; eventuale assunzione terapia farmacologica
08.00 - 09.00	riordino e pulizia stanza e spazi comuni
09.00 - 12.00	tempo scuola, studio, frequenza percorsi formativi
12.30 - 13.30	pranzo
13.30 - 19.00	attività comuni e/o sportive; laboratori; gruppi; colloqui; uscite e tempo libero e/o compiti scolastici
19.00 - 20.00	cena
20.00 - 22.00	assunzione terapia, visione film, spettacoli vari; giochi di società e/o attività ludiche, uscite serali organizzate con operatore
22.00 - 07.00	ritiro nelle stanze e riposo notturno

domenica:

09.00 - 10.30	sveglia; pulizia personale; colazione, assunzione terapia
10.30 - 11.30	riordino e pulizia stanza
11.30 - 12.00	tempo libero e/o uscite, ripasso scolastico
12.30 - 13.30	pranzo
13.30 - 19.00	riposo; tempo libero e/o uscite
19.00 - 20.00	cena
20.00 - 22.00	assunzione terapia, visione film, spettacoli vari; giochi di società e/o attività ludiche
22.00 - 07.00	ritiro nelle stanze e riposo notturno



Attività Terapeutica Riabilitativa

Gli ospiti inseriti nella struttura parteciperanno alle seguenti attività di natura terapeutica e riabilitativa:

Riunione di casa: quotidianamente al mattino e nel tardo pomeriggio, organizzata dall'équipe, è finalizzata ad agevolare il confronto tra il gruppo dei pari e favorire le capacità organizzative e di comunicazione dello stesso rispetto alle eventuali problematiche ordinarie e straordinarie che di volta in volta si possono presentare (fanno sottofondo le Life skills). E' lo spazio dove ragionare con il gruppo di pari sulle regole cardine della struttura e sulle norme di convivenza, ossia tutte quelle dimensioni comportamentali che preludono alla sostenibilità di uno spazio condiviso e di apprendimento. E' anche lo spazio dedicato alla pianificazione delle attività laboratoriali e ricreative che si realizzeranno nella settimana.

Gruppi di confronto tra pari e gruppi riabilitativi: vengono calendarizzati in funzione delle esigenze riabilitative degli ospiti quindi realizzati settimanalmente. Comprendono gruppi sulla gestione delle emozioni e dei comportamenti agiti, sulla sessualità ed affettività, sulla cura del sé. I gruppi – anche in forma di piccoli gruppi - possono avere una valenza di comunicazione e apprendimento pratico rispetto a modalità di cura dell'igiene personale e degli spazi abitativi in condivisione, anche con il contributo degli infermieri in servizio. Vengono affrontati anche i temi del rispetto delle regole e del vivere sociale.

Colloqui individuali: vengono calendarizzati dei colloqui individuali settimanali con l'operatore di riferimento dell'utente e con lo psicologo per la valutazione del percorso terapeutico intrapreso. Su necessità viene svolto un colloquio periodico anche con lo psichiatra che segue il modulo di Pronta Accoglienza

Rapporti con i servizi invianti: Nell'ottica del lavoro di rete con i servizi invianti si organizzano incontri a cadenza quindicinale con i referenti invianti per valutare e riprogettare il percorso terapeutico dell'utente stesso.

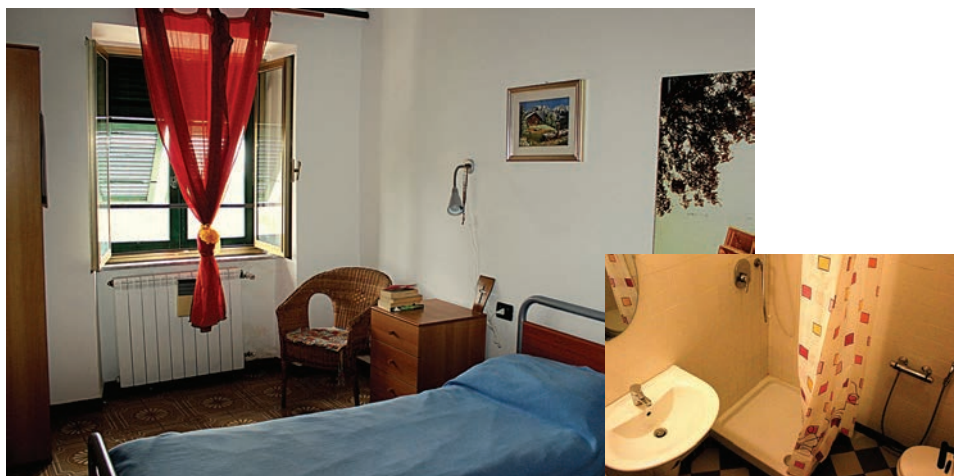


Il Personale

Si garantisce la presenza delle seguenti figure sanitarie e socio-sanitarie come indicate dalla delibera regionale DGR 862/2011 e s.m.i. opportunamente riparametrate in funzione della numerosità del modulo stesso. Il personale indicato presta servizio in maniera esclusiva per il modulo in orario diurno. Il resto del tempo (serale/notturno e festivi) il modulo è gestito dal personale in turno nella CT Trasta da cui è ricavato il modulo stesso. Il responsabile del modulo coincide con quello della CT Trasta

- Psichiatra x 6 ore alla settimana
- Psicologo x 10 ore alla settimana
- Tecnico della riabilitazione, educatore/infermiere/assistente sociale o altre figure equipollenti: sarà garantita la presenza di un educatore per 38 ore settimanali dedicato alle persone ospiti in orario diurno.
- La sera e nei week end le persone inserite in questo modulo di prima accoglienza sono supportate dal personale in servizio nella CT Trasta entro il quale il modulo stesso è ricavato.

Il lavoro dell'equipe (integrata con quella della Comunità Terapeutica, è sostenuto da un professionista esterno che svolge il ruolo di supervisore).



Modalità/Procedure d'accoglienza in struttura

L'inserimento nel modulo si realizza in pochissimo tempo, fatta salva la disponibilità del posto letto.

E' necessaria la segnalazione da parte del Ser.T. di riferimento dell'utente, corredata da relazione clinica che garantisca la compatibilità sanitaria con l'ambiente comunitario.

Il colloquio finalizzato all'ingresso prevede l'esplicazione dei tempi e obiettivi del trattamento, ed è effettuato in presenza del referente del Ser.T., del responsabile del servizio e della persona interessata.

La durata massima del percorso è di 90 giorni prorogabile di altri 30 giorni in base ad obiettivi specifici ridefiniti con il servizio inviante e l'utente.

All'ingresso in struttura alla persona viene consegnato il regolamento contenente le regole di convivenza della struttura che deve firmare per accettazione.

Viene definito per ogni utente un Progetto Terapeutico Individuale (PTI) dove vengono fissati gli obiettivi del progetto, di concerto con i referenti dei servizi invianti.

Per ogni utente inserito è predisposta una cartella clinica divisa nella parte sanitaria (visite mediche, valori corporei, controllo del peso, terapia farmacologica prescritta e registrazione somministrazioni, appunti dai colloqui con lo Psichiatra della struttura) ed una parte educativo-riabilitativa, ad opera dell'educatore di riferimento, dove vengono segnati gli obiettivi iniziali e registrate le valutazioni progressive. La cartella contiene anche le relazioni periodiche e tutte le comunicazioni di aggiornamento che l'équipe trasmette ai referenti dei servizi territoriali coinvolti nel progetto terapeutico dell'utente, ivi compresi Tribunale Ordinario e UEPE se coinvolti. E' predisposta anche una cartella informatica (MFP) che raccoglie le informazioni anamnestiche e che contiene anche un diario clinico dell'utente.



Significato e funzione della carta dei servizi

La Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/94, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", individua:

- i principi che devono regolare i rapporti tra gli enti erogatori di servizi ed i cittadini;
- i relativi strumenti di attuazione: adozione di standard, semplificazione delle procedure, informazioni agli utenti, rapporti con gli utenti, dovere di valutazione della qualità dei servizi, reclami e rimborsi.

L'insieme di questi provvedimenti costituisce la "carta dei servizi", che, in estrema sintesi, rappresenta un sistema di garanzia di qualità del servizio, attuato con la partecipazione ed il controllo dei cittadini.

In questo documento, che si uniforma alle disposizioni del DPCM del 19/05/95 ed alle "Linee guida del Ministero della Sanità n. 2/95", la Struttura presenta gli standard operativi e qualitativi, che garantisce nell'erogazione del servizio.

Per la realizzazione di questo obiettivo abbiamo provveduto a:

- adottare gli standard di quantità e di qualità del servizio di cui assicuriamo il rispetto;
- pubblicizzare e verificare il grado di soddisfazione tra gli utenti, attraverso il modello dell'analisi partecipata della qualità (APQ);
- garantire al Cittadino azioni correttive nei casi in cui sia possibile dimostrare che il servizio reso è inferiore agli standard assicurati.

Questi sono solo i primi passi per la realizzazione del nostro progetto nel quale il Cittadino, con i suoi suggerimenti, reclami o osservazioni, riveste il ruolo di primo attore.

Pertanto, la Carta dei servizi è da interpretare in chiave dinamica, soggetta a continui momenti di verifica, miglioramenti ed integrazioni.

I principi fondamentali che hanno ispirato la carta dei servizi sono

Eguaglianza ed imparzialità: nessuna discriminazione è compiuta per motivi riguardanti il sesso, la razza, la lingua, la religione e le opinioni politiche.

Rispetto: gli utenti sono assistiti e trattati con premura,



cortesìa ed attenzione nel rispetto della persona e della sua dignità.

Continuità: l'erogazione del servizio, nell'osservanza delle modalità operative, è continua, regolare e senza interruzioni.

Diritto di scelta: l'Utente ha diritto di prendere liberamente decisioni, compatibilmente con il suo quadro psicologico, in merito ai trattamenti proposti dai sanitari.

Partecipazione: la partecipazione del Cittadino è garantita attraverso l'accesso alle informazioni sanitarie, la possibilità di presentare reclami o suggerimenti e la rilevazione periodica sulla qualità del servizio fruito.

Efficienza ed efficacia: il servizio è erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia delle azioni intraprese, volte a fornire prestazioni terapeutico-riabilitative sempre aggiornate dal punto di vista tecnico - scientifico.

Procedure di reclamo

In caso di reclamo da parte di un cliente, sia scritto che verbale, questo viene immediatamente riportato al Responsabile di struttura. Questi, dopo averlo analizzato insieme alla Direzione del Ceis Genova, individua l'azione correttiva più opportuna per risolvere il problema (se possibile) o per evitarne il suo ripetersi.

Ad ogni reclamo scritto viene data risposta per iscritto, indicando quanto è stato messo in atto per risolvere il problema lamentato e/o prevenirne il ripetersi. Copia della risposta è conservata in struttura.

tariffe

La struttura è accreditata con la Regione Liguria e ne recepisce gli standard di funzionamento ed il relativo piano tariffario come previsto dalla DGR 862/11 e s.m.i. e dalla DGR 1749/11 e s.m.i.

Come contattare la Pronta Accoglienza

Indirizzo:	Salita Cà dei Trenta, 28 Genova Trasta
Telefono:	010 7404474
Mail struttura:	comunita@ceisge.org
Altrimenti:	segreteria@ceisge.org
mail responsabile:	responsabile-comunita@ceisge.org



CENTRO DI SOLIDARIETÀ DI GENOVA

Direzione e Uffici Amministrativi
Via Asilo Garbarino 6B - 16126 Genova
Tel. 010.254601 - Fax 010.2546002
E mail: ceisge@ceisge.org
Sito web: <http://www.ceisge.org>