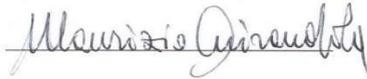




CARTA DEI SERVIZI

REVISIONI									
Numero	01	02	03	04	05	06	07	08	09
Data	05/01/21	08/03/24							
Note									
Descrizione della modifica	Rev. 01 AGGIORNAMENTO DELLA PROCEDURA. Rev. 01 aggiornamento della carta dei servizi								
Emissione e Verifica RGQ									
Approvazione DIR									

Sommario

PARTE INTRODUTTIVA - CONTESTO	3
1.1 La Storia di Arca Centro Mantovano di Solidarietà	3
1.2 La Mission.....	3
1.3 Metodologia.....	3
S.M.I. “IL FILO”	4
2.1 la Carta dei Servizi	4
2.2 Lo S.M.I.....	4
2.3 La politica	4
2.4 Caratteristiche del Servizio.....	5
2.3 PROCEDURE DI ACCESSO, DIAGNOSI E TRATTAMENTO.....	8
2.4.1 Accoglienza e decodifica della domanda	8
2.4.2 Presa in carico	9
2.4.3 Valutazione Multidisciplinare Integrata.....	9
2.4.5 Trattamenti.....	9
2.4.6 Verifica dei trattamenti.....	11
2.4.7 Dimissioni.....	11
2.4 Continuità della cura	11
2.5 Servizi ulteriori interni della Fondazione ARCA:.....	11
3 DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI	13
3.3 Diritto di accesso ai documenti e TRATTAMENTO dati:	13
4. ASPETTI QUALITATIVI	15
4.1 Formazione ed aggiornamento.....	15
4.2 Obiettivi per la qualità	15
4.3 Inadempienze-reclami e osservazioni.....	16
4.1 Customer satisfaction	16
COME RAGGIUNGERCI	17
ALLEGATO I.....	19

PARTE INTRODUTTIVA - CONTESTO

1.1 La Storia di Arca Centro Mantovano di Solidarietà

La Fondazione Arca Centro Mantovano di solidarietà opera sul territorio mantovano per il recupero e il reinserimento dei ragazzi tossicodipendenti, ispirandosi al “Progetto Uomo” ideato da Don Mario Picchi. Il Centro nasce di fatto negli anni '80, quando alcuni gruppi di volontari sparsi sul territorio mantovano cominciarono a dedicarsi al recupero dei ragazzi tossicodipendenti. A partire dagli anni '90 inizia a strutturare i suoi servizi aprendo la prima fase del Programma, l'Accoglienza, poi la terza fase: il Reinserimento socio-lavorativo, ed infine la Comunità Terapeutica, fase centrale del Programma. diventa membro effettivo della Federazione Italiana delle Comunità Terapeutiche (FICT) e membro della European Federation of Drugfree Treatment Centers. Nel corso degli anni i servizi del Centro si sono evoluti attraverso progetti alternativi. La crescita del Centro è proseguita sviluppando tutta una serie di iniziative di prevenzione e di formazione tramite l'attivazione di un Centro Studi, ricerche e progettazione sociale, e successivamente aprendo, a fine 2004, un modulo per alcolisti. Il centro Mantovano di Solidarietà Arca è inoltre membro dell'associazione delle comunità educative Com.E.

1.1.2 Progetto Uomo

“Progetto Uomo”, la filosofia a cui si ispira il programma terapeutico, vuole recuperare attraverso una proposta culturale, la centralità della persona quale soggetto critico, autonomo e sociale, capace di progettualità e come individuo bisognoso di valori di riferimento.

“Progetto Uomo” è un intervento atto:

- a sviluppare la personalità e a recuperare alla vita sociale;
- ad aiutare a cambiare comportamenti ed atteggiamenti negativi
- a stimolare a maturare nel senso della responsabilità, onestà, chiarezza in un processo di interiorizzazione dei valori e di ricerca del senso della vita.

1.2 La Mission

La mission della Fondazione Arca è di erogare un servizio, che pur prendendo in considerazione i continui mutamenti sociali e culturali della dipendenza da sostanze lecite e illecite, ponga al centro del proprio intervento il recupero della dignità dell'uomo, attraverso l'applicazione della filosofia di Progetto Uomo. Oltre a questo, la fondazione si propone di divulgare e promuovere i principi e i valori della filosofia “Progetto Uomo” garantendo un miglioramento continuo dei propri servizi.

1.3 Metodologia

Il modello di presa in carico e cura proposto si basa sulla differenziazione dell'offerta per accogliere un altrettanto differenziata domanda legata alla complessità dei bisogni espressi, che si manifestano in un determinato stadio evolutivo della persona e della dipendenza. Il servizio deve essere adeguato e calibrato in rapporto al polimorfismo e la velocità in cui muta e si evolve il “fenomeno droga”.

S.M.I. "IL FILO"

2.1 la Carta dei Servizi

La presente "Carta dei Servizi" vuole presentare i principi e le metodologie del servizio, oltre che l'organizzazione, gli strumenti di verifica e di misurazione della qualità delle prestazioni erogate. La Carta dei Servizi è uno strumento dinamico, sottoposto ad aggiornamento, verifica e revisione almeno una volta l'anno o quando necessario.

La Carta dei Servizi è a disposizione presso la sede dello SMI, e pubblicata sul sito web www.ilfilo-smi.it.

2.2 Lo S.M.I.

Lo S.M.I. IL FILO è un servizio ambulatoriale socio sanitario accreditato e a contratto in Regione Lombardia, gestito dalla Fondazione Arca Centro Mantovano di solidarietà. Il servizio si occupa di prevenzione, trattamento e riabilitazione dalle patologie d'abuso e dipendenza da sostanze legali e illegali, e di altre forme di dipendenza come il gioco d'azzardo patologico. L'approccio utilizzato è di tipo sistemico: particolare attenzione viene data alla famiglia, per comprendere i comportamenti disfunzionali e problematici causati dalla dipendenza. Oltre a prestazioni sociali e sanitarie, l'utente e la sua famiglia condividono i vissuti di fatica, di inadeguatezza, di paura del vivere quando c'è una dipendenza problematica. Accredito Regione Lombardia con delibera prot. 4578 del 07/02/2018 e successivamente accreditata per cambio di sede con delibera regionale prot. 217 del 31/07/2022.

2.3 La politica

Lo S.M.I. IL FILO assicura il completo rispetto dei principi fondamentali di:

- *Eguaglianza ed imparzialità di trattamento*: l'erogazione del servizio avviene nel rispetto del principio di uguaglianza inteso come divieto di ogni ingiustificata discriminazione dei cittadini afferenti;
- *Continuità*: viene garantita la continuità nell'erogazione del servizio;
- *Partecipazione*: l'utente ha diritto di richiedere ed ottenere dall'ente gestore del servizio ogni informazione che lo riguarda, proporre osservazioni, suggerimenti, e di esprimere valutazioni del servizio ricevuto. Per gli aspetti di relazione con l'utente, l'ente gestore garantisce l'identificabilità del personale ed individua i responsabili della struttura;
- *Chiarezza e comprensibilità delle comunicazioni*: IL FILO pone la massima attenzione alla chiarezza e comprensibilità del linguaggio utilizzato nei rapporti con l'utenza;
- *Riservatezza*: gli ambienti sono molto discreti studiati per preservare la privacy e l'anonimato degli utenti che si rivolgono al nostro servizio;
- *Trattamento*: sono assicurati i principali trattamenti relativi alla cura ed alla riabilitazione dall'uso di sostanze, nonché di prevenzione e cura delle patologie ad esse correlate (DGR VII 12621/03). Il Servizio offre gli stessi programmi, attività e prestazioni erogati dai Servizi Territoriali per le Dipendenze (Ser.D.) dell'ASST e risponde agli stessi requisiti, sia strutturali che organizzativi, previsti dalla specifica normativa regionale.

2.4 Caratteristiche del Servizio

2.4.1 – PERCHÉ

Il Servizio Multidisciplinare Integrato si rivolge ad italiani e stranieri, uomini e donne, con problemi di abuso o dipendenza da sostanze legali o illegali e di altre forme di dipendenza patologica. Il Servizio è altresì rivolto a famigliari, partners, persone a rischio e nuclei cointeressati dalle suddette problematiche e si rivolge ad essi mediante l'offerta di prestazioni e counselling psicologico, sociale ed educativo.

2.4.2 – QUANDO

Lo SMI IL FILO osserva i seguenti orari

ORARIO APERTURA	
LUNEDÌ	9:00 – 17:00
MARTEDÌ	11:00 – 19:00 (**)
MERCOLEDÌ	9:00 – 17:00
GIOVEDÌ	11:00 – 19:00 (**)
VENERDÌ	9:00 – 17:00
SABATO	CHIUSO
DOMENICA/FESTIVI	CHIUSURA

ORARIO SOMMINISTRAZIONE TERAPIE	
LUNEDÌ	9:00 – 17:00
MARTEDÌ	11:00 – 19:00 (**)
MERCOLEDÌ	9:00 – 17:00
GIOVEDÌ	11:00 – 19:00 (**)
VENERDÌ	9:00 – 17:00
SABATO	SER.D MANTOVA
DOMENICA/FESTIVI	SER.D MANTOVA

(*) Secondo le consuetudini e procedure dei Servizi Dipendenze della Provincia di Mantova, in caso di inderogabili necessità, nelle giornate domenicali e nei giorni festivi, il SER.D di Mantova (Via Hrovatin 2, Mantova – tel.0376/375911), previo accordo con il servizio di riferimento del paziente, diviene il

luogo di riferimento per le urgenze

(**) Dalle ore 19:00 alle ore 21:00 si riceve su appuntamento

All'interno del servizio:

- Per almeno 6 ore al giorno è assicurata la presenza di tutte le figure professionali
- Per l'intero orario di apertura è garantita la risposta a quesiti telefonici, richieste di informazione ed eventuali comunicazioni urgenti.
- È garantita una valutazione medica immediata alle tossicodipendenti in stato di gravidanza ed intervento socio-sanitario immediato nelle situazioni che lo richiedono

2.4.3 – COME

L'accesso ai servizi può avvenire per presentazione spontanea o previo appuntamento telefonico.

Lo SMI IL FILO si trova ad Ospitaletto di Marcaria, in via S. Vincenzo, 31, raggiungibile dalle province di Mantova, Cremona, Parma, Brescia percorrendo la SP10 Mantova-Cremona. È accessibile anche tramite il servizio FFSS scendendo alla stazione di Ospitaletto Mantovano: lo SMI si trova a 900mt dalla stazione

2.4.4 – COSA

Lo SMI IL FILO, nell'ambito delle proprie competenze provvede a:

- ✓ Garantire accoglienza, diagnosi e presa in carico del paziente e del contesto familiare;
- ✓ Predisporre per ogni singolo utente un programma terapeutico-riabilitativo con valutazione diagnostica multidisciplinare iniziale e monitoraggio periodico in relazione ai risultati degli interventi effettuati, in termini di uso di sostanze, qualità della vita, competenze e grado di reinserimento nella vita sociale;
- ✓ Somministrare terapie farmacologiche, sostitutive e non, compreso il monitoraggio clinicoLaboratoristico (esame delle urine e del capello);
- ✓ Svolgere attività di psicodiagnosi, counseling, sostegno psicologico, psicoterapia a favore del paziente e della sua famiglia;
- ✓ Svolgere attività di prevenzione, screening/ counseling e collaborazione alla cura delle patologie correlate all'uso di sostanze d'abuso, anche in collaborazione con altri servizi specialistici;
- ✓ Svolgere attività di orientamento e di sostegno in ambito sociale ed educativo;
- ✓ Attivare specifici programmi in collaborazione con altri servizi destinati alle donne, in particolare interventi relativi alla gravidanza, prostituzione ed episodi di violenza;
- ✓ Avviare specifiche forme di collaborazione con il Tribunale per i minorenni per gli interventi a favore dei minorenni che si dichiarano dipendenti e con il Centro di Giustizia Minorile, da attuarsi anche con il tramite di altri servizi della ATS e del privato accreditato;
- ✓ Svolgere attività di riabilitazione e di prevenzione delle ricadute; Varie (certificazioni, visite per patenti ecc.).

Dipendenze trattate:

- ✓ **Sostanze stupefacenti:** desiderio di assunzione compulsivo e incontrollabile di sostanze stupefacenti di differente natura. Rientrano in questo elenco la cocaina, l'eroina, gli allucinogeni, la cannabis o le droghe sintetiche come ad esempio il crack;
- ✓ **Alcool:** consumo compulsivo di bevande alcoliche, caratterizzato da un rapido sviluppo di tolleranza e assuefazione;
- ✓ **Farmaci:** utilizzo di un farmaco all'infuori delle normali dosi previste dalla somministrazione scopo terapeutico;
- ✓ **Gioco d'azzardo:** questa dipendenza è caratterizzata dal bisogno irrefrenabile del gioco, con una perdita di controllo del proprio comportamento e un bisogno sempre crescente di scommettere somme maggiori di denaro;
- ✓ **Internet e videogiochi:** dipendenza legata all'utilizzo di dispositivi elettronici e internet in tutte le loro forme, come piattaforme social, videogames e binge watching di contenuti video;
- ✓ **Dipendenza affettiva:** l'individuo sviluppa un attaccamento emotivo e fisico che può raggiungere aspetti patologici di vera e propria dipendenza;
- ✓ **Dipendenza sessuale:** E' caratterizzata da un comportamento sessuale eccessivo e incontrollato secondario ad uno stato d'ansia, e messo in atto con modalità compulsive;
- ✓ **Dipendenza da Lavoro:** il termine scientifico workaholism indica "la tendenza a lavorare eccessivamente in modo compulsivo";
- ✓ **Dipendenza da cellulare:** Il termine scientifico indica la paura incontrollata di rimanere sconnessi dal contatto con la rete mobile è Nomofobia (no-mobile-phone-phobia).

2.4.5 – CHI

EQUIPE	L'Equipe è lo strumento principale del servizio ed è intesa come corpo unico di intervento. Le varie professionalità che la compongono lavorano in sinergia per ottenere uno strumento flessibile e puntuale nella presa in carico delle persone e nella definizione dei progetti riabilitativi. Si tratta di un'équipe multidisciplinare i cui componenti hanno ruoli, funzioni e formazione differenti tra loro, per responsabilità, mansioni e caratteristiche. Ognuno ha capacità tali da gestire con efficacia e competenza un aspetto del rapporto con l'utente piuttosto che un altro. Frutto del lavoro in équipe è l'elaborazione di un progetto individuale per ogni singolo paziente, che preveda anche la compartecipazione del paziente stesso e dei suoi familiari alla definizione del progetto. Ogni membro dell'équipe è dotato di cartellino di riconoscimento, con specificadi nome, cognome e professione. Nel dettaglio, le figure professionali che compongono l'équipe multidisciplinare e le loro mansioni specifiche sono le seguenti:
MEDICO	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Valutazione clinica del paziente ✓ Attività di diagnosi ✓ Certificazione dello stato di dipendenza o abuso ✓ Valutazione clinica delle patologie correlate alla dipendenza o abuso (es. colloquio psichiatrico) ✓ Counseling e prevenzione sanitaria ✓ Trattamenti farmacologici sostitutivi e sintomatici
INFERMIERE	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Somministrazione terapie ✓ Esecuzioni prelievi biologici per diagnosi e monitoraggio ✓ Counseling nell'ambito dell'educazione alla salute ed alla prevenzione <p>Va inoltre sottolineata la centralità della figura dell'Infermiere nella pratica quotidiana dell'accoglienza, del primo contatto con il paziente ed in generale nella relazione di aiuto esercitata nei confronti dell'utenza</p>
PSICOLOGO- PSICOTERAPEUTA	Lo psicologo deve principalmente occuparsi dell'esame e della cura dellasalute psichica del soggetto e delle figure di riferimento che potrebbero partecipare al progetto terapeutico. Inoltre suo compito è: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Accoglienza e analisi della domanda; ✓ Colloqui clinici; ✓ Somministrazione test psicodiagnostici; ✓ Attività di diagnosi clinica; ✓ Trattamenti psicoterapici specifici; ✓ Sostegno psicologico (colloqui e gruppi); ✓ Counseling rivolto al paziente ed al contesto socio familiare cointeressato; ✓ Consulenza familiare.

ASSISTENTE SOCIALE	<p>Una funzione essenziale di raccordo con altri servizi della rete sociale (UEPE, Tribunali, agenzie scolastiche, agenzie del lavoro, prefettura, associazionismo etc etc).</p> <p>Il suo ruolo si esplica nelle seguenti attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Anamnesi socio familiare del paziente; ✓ Anamnesi tossicologica e giudiziaria; ✓ Colloquio sociale; ✓ Counseling informativo e preventivo; ✓ Consulenze familiari; ✓ Gruppi di familiari o di persone coinvolte; ✓ Gruppi tematici.
EDUCATORE	<p>L'Educatore professionale accompagna il paziente ed i suoi familiari in un percorso di rielaborazione delle proprie esperienze e dei vissuti ad esse collegati. Alcune delle funzioni svolte sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Anamnesi socio familiare del paziente; ✓ Anamnesi tossicologica e giudiziaria; ✓ Counseling informativo e preventivo; ✓ Gruppi educativi; ✓ Gruppi di familiari o di persone coinvolte; ✓ Colloqui educativi.
SUPERVISORE	<p>Per lavorare, modificare, correggere, migliorare i progetti di cura e riabilitativi in essere, l'Equipe del servizio multidisciplinare integrato si avvale dello strumento della supervisione, effettuato da un supervisore (psicologo psicoterapeuta) esperto che li guiderà sia sui casi che sulle dinamiche dell'equipe.</p>

2.3 PROCEDURE DI ACCESSO, DIAGNOSI E TRATTAMENTO

Chi afferisce allo S.M.I. IL FILO, accede alle seguenti fasi di intervento:

1. Accoglienza e decodifica della domanda
2. Presa in carico – Orientamento
3. Valutazione multidisciplinare integrata (Va.M.I.)
4. Trattamento
5. Verifiche
6. Dimissione

2.4.1 Accoglienza e decodifica della domanda

Il primo contatto con il servizio è finalizzato a verificare la corrispondenza tra i bisogni che l'utente porta e le attività che il servizio può offrirgli per soddisfarlo. Questa è la fase in cui l'utente riceve le indicazioni utili alla presa in carico e alla calendarizzazione degli appuntamenti. La persona che si rivolge al servizio, di norma porta domande e necessità socio-sanitarie o consulenziali direttamente o indirettamente, su invito di altri enti o servizi o preceduto da familiare.

La fase di accoglienza può portare alla presa in carico, e ad una fase di valutazione multidimensionale del bisogno; alla non presa in carico, che dovrà comunque essere motivata; all'invio ad altri servizi.

2.4.2 Presa in carico

Questa fase è finalizzata ad acquisire informazioni più articolate sulla domanda portata dalla persona, a raccogliere i dati anagrafici ed anamnestici utili alla compilazione della cartella, a promuovere un orientamento alla partecipazione dell'utente alla successiva fase di VA.M.I. L'avvio della presa in carico avviene con un colloquio che può essere di tipo medico-sanitario o psico-socio-educativo. Se la richiesta ha carattere dell'urgenza sanitaria o sociale, segue un'eventuale ed immediato intervento trattamentale. Viene effettuato un triage infermieristico completo di screening tossicologico urine, ed una valutazione per un'eventuale terapia sostitutiva.

I tempi garantiti dal momento del primo contatto rispetteranno le disposizioni date dalla DGR. La fase di presa in carico porterà o alla fase di Valutazione Multidisciplinare Integrata, oppure alla non presa in carico o all'eventuale invio ad altri servizi.

2.4.3 Valutazione Multidisciplinare Integrata

Questa fase è orientata alla costruzione di una diagnosi multidimensionale finalizzata alla proposta di un progetto individuale che viene concordato con il soggetto. La fase di valutazione prevede visite mediche, screening tossicologici su matrice urinaria, valutazione infermieristica, test psicodiagnostici, colloquio psicologico, educativo o sociale. Tale fase deve essere conclusa dopo 30 max. 45 giorni dalla avvenuta presa in carico.

La valutazione, oltre alla diagnosi di abuso o dipendenza, prosegue e ricostruisce un quadro di funzionamento globale della persona, costantemente verificato, aggiornato e condiviso anche lungo il percorso di cura alla luce dei cambiamenti e delle evoluzioni in atto e finalizzato alla definizione il più possibile individualizzata del progetto terapeutico.

Il progetto terapeutico individualizzato viene chiarito e condiviso tra l'equipe e la persona interessata attraverso la stesura scritta e sottoscrizione del contratto terapeutico che descrive il programma con i suoi vari interventi terapeutici, nonché attraverso l'esplicitazione condivisa di ogni passaggio relativo al percorso. Nei casi più complessi e con più problematiche correlate l'equipe si amplia ulteriormente, ad esempio con l'ausilio di psichiatra, consulente legale.

La pluralità di operatori e interventi terapeutici a disposizione non è una semplice somma, ma un insieme integrato, che opera con attenzione a non isolare o far prevalere una singola area problematica e un isolato intervento di cura.

Il progetto terapeutico individualizzato non è mai standardizzato ma è sempre costruito su misura delle aree problematiche maggiormente implicate nel problema di dipendenza e dei bisogni e risorse personali. Operativamente l'equipe definisce chi sarà il care manager, l'operatore di riferimento, dell'utente che lo accompagna durante il suo programma riabilitativo. Tale figura dovrà garantire la sintesi della valutazione e porterà il caso in equipe per l'individuazione e la pianificazione delle azioni future con l'utente, e curerà i rapporti con enti o soggetti esterni. In questa fase sarà possibile individuare le condizioni di eventuale rischio per i minori conviventi con gli utenti afferenti.

Questa programmazione integrata di trattamento condivisa e concordata con l'utente si definisce in un contratto sottoscritto dall'utente e dallo staff professionale nonché dai famigliari se il progetto prevede il loro coinvolgimento.

2.4.5 Trattamenti

I trattamenti praticati dal Servizio Multidisciplinare Integrato SMI sono i componenti specialistici con cui si costruisce, in accordo con la persona con problematiche specifiche, il progetto terapeutico individualizzato, dopo aver completato la prima fase della presa in cura e cioè la valutazione multidisciplinare, svolta da medico, psicologo, assistente sociale/educatore.

I sistemi e i processi di cura e riabilitazione specifici dello SMI sono orientati al recupero e alla valorizzazione dei punti di forza, delle risorse, delle resilienze individuali dei pazienti attraverso processi assistenziali e riabilitativi che sviluppino e potenzino le life skills del paziente.

I trattamenti ambulatoriali che si svolgono presso il Servizio possono essere:

TERAPIE INDIVIDUALI		
	CHI	COSA
TERAPIA MEDICA	Medico, medico psichiatra, infermiere	visite, consulenze, colloqui medici, somministrazione di terapie sostitutive per la dipendenza patologica
TERAPIA PSICOLOGICA	psicologo	Con consulenze, colloqui psicologici disostegno, counselling
TRATTAMENTI PSICOTERAPICI	psicoterapeuta	Protocollo EMDR, Terapia DBT, Terapia Sistemica, Terapia Psicoanalitica.
TERAPIA SOCIALE-EDUCATIVA	Educatore, assistente sociale	Consulenze, colloqui sociali e educativi.

TERAPIE DI GRUPPO		
	CHI	COSA
GRUPPO PER LE DIPENDENZE	Educatore, psicologo, medico	Trattamento di prevenzione, cura e riabilitazione.
SKILLS TRAINING	Psicologo	Trattamento di prevenzione e promozione delle abilità personali e sociali.
PRATICHE MINDFULNES	Psicologo e psicoterapeuta	Trattamento di prevenzione e promozione delle abilità di consapevolezza.
GRUPPI DI EDUCAZIONE ALLA SALUTE	Psicologo, educatore, assistente sociale	Trattamento di prevenzione e promozione delle life skills.
GRUPPO MULTIFAMILIARE	Psicologo, educatore, assistente sociale	Trattamenti di prevenzione, cura e riabilitazione.
GRUPPI DI MUSICOTERAPIA	Operatore qualificato	Trattamenti di prevenzione, cura e riabilitazione.
GRUPPI TRA PARI (fasciati età 14-21 anni)	Psicologo, educatore, assistente sociale	Trattamento di prevenzione e promozione di comportamenti efficaci ed orientati alla salute.

2.4.6 Verifica dei trattamenti

Sono garantite riunioni dell'equipe multidisciplinare con cadenza quindicinale. La verifica è parte integrante delle attività del servizio. Il monitoraggio degli esiti dei trattamenti è alla base delle valutazioni circa l'appropriatezza, la qualità e l'efficacia dei servizi offerti. Tali valutazioni sono finalizzate anche all'individuazione dei fattori di miglioramento dei servizi.

Tutti gli operatori concorrono alla raccolta dei dati che costituiscono il bisogno informativo. Oggetto delle verifiche periodiche sono:

- ✓ l'efficacia dei programmi
- ✓ gli esiti dei trattamenti
- ✓ gli eventi critici
- ✓ il rispetto degli standard dell'offerta
- ✓ la soddisfazione degli utenti

2.4.7 Dimissioni

La dimissione viene programmata di comune accordo con l'interessato ed eventuali altri interlocutori coinvolti (familiari o rete dei servizi attivati). Avverranno dopo che l'equipe e gli eventuali servizi inviati riterranno espletate le prestazioni e raggiunti gli obiettivi individuati.

Nel caso di dimissioni anticipate o auto dimissioni si deve fare riferimento al PROTOCOLLO EROGAZIONE del SERVIZIO. In tutti i casi il paziente sarà sempre informato.

2.4 Continuità della cura

In caso di dimissioni, o di trasferimento presso altro Servizio, viene garantita la continuità assistenziale nel rispetto della normativa vigente in materia di privacy. Il Servizio provvederà a rilasciare su richiesta dell'utente, o di altro Servizio specialistico, previo consenso dell'utente, una relazione in cui verranno evidenziate: le condizioni di salute, la terapia farmacologica in corso, la sintesi sul percorso effettuato e tutte le eventuali informazioni utili al proseguimento del percorso assistenziale.

2.5 Servizi ulteriori interni della Fondazione ARCA:

- **Primo colloquio:** ha la finalità di verificare la possibilità di prendere in carico l'utente in uno dei programmi terapeutici erogati dal centro.
- **Modulo specialistico per alcolisti:** residenziale breve sia maschile che femminile, in grado di accogliere utenti con abuso/dipendenza da alcol, si trova a Romanore di Borgo Virgilio. Il programma di riabilitazione primario, basato su tecniche innovative nel campo dell'alcolologia, parte dal presupposto che coloro che possiedono problemi di dipendenza hanno la capacità di astenersi, facendo altresì risaltare il loro potenziale umano.
- **Comunità Terapeutica "Giovanni Paolo II":** All'interno di tale struttura convivono due diverse tipologie di utenze a stretto confronto e collaborazione, ossia doppia diagnosi e tradizionale. L'attenzione è

- tuttavia rivolta alla singola persona nel rispetto dei propri bisogni. I percorsi/interventi sono sempre più INDIVIDUALIZZATI seppur raccolti in un unico contenitore esperienziale.
- **Rientro o Reinserimento sociale "Il Sestante"**: sito a Marengo (MN), è la fase conclusiva (Il programma dura dai 6 ai 9 mesi) del percorso dove l'utente riprende contatto con la società e si inserisce in un lavoro esterno. Al Reinserimento sociale fanno riferimento parecchi utenti che hanno concluso il percorso.
- **C.f.p. - coinvolgimento familiare parallelo**: Percorso Psico-Educativo riservato ai familiari degli utenti in carico alle Comunità Terapeutiche ARCA.
- **Primo incontro**: Si svolge a Mantova presso i locali del Ser.T., tutti i lunedì sera, e permette un primo contatto tra genitori e il Centro. I genitori sono accolti e sostenuti da operatori e volontari formati nonché dalle altre famiglie già in percorso che offrono un aiuto per uscire dal caos e dalla frustrazione offrendo chiarezza e ridando loro speranza.
- **Il Centro Studi, ricerche e progettazione** è attivo da alcuni anni all'interno del Centro ARCA ed ha sede a Ospitaletto.

Gli ambiti di intervento dell'equipe sono piuttosto vari:

- Progettazione Sociale e coordinamento interventi, corsi e servizi in funzione di bisogni e per la prevenzione (leggi di settore, leggi regionali, bandi vari).
- Ricerche sociali per la lettura di situazioni, bisogni e criticità nei contesti delle comunità locali. Rapporti con gli Enti e Istituzioni per interventi di prevenzione e rimozione del disagio.
- Organizzazione e coordinamento di attività di formazione per l'inserimento sociale e lavorativo (in collaborazione con Arca Formazione ente accreditato in regione Lombardia).

Consulenza legale: Fornito da un avvocato regolarmente iscritto all'Albo degli Avvocati– si prefigge di fornire agli utenti una prima consulenza legale gratuita in merito a questioni in materia civile, penale o amministrativa che riguardino l'utente in prima persona. Detta consulenza sarà fornita a tutti gli utenti al momento dell'ingresso nelle strutture del centro e successivamente unicamente su richiesta degli operatori o degli utenti stessi

3 DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI

L'utente ha diritto ad una corretta informazione sull'organizzazione della struttura ma è anche un suo preciso dovere informarsi nei tempi e nelle sedi opportune.

La persona ha diritto:

- ✓ di essere assistita e curata con premura e attenzione, nel rispetto della dignità umana e della libertà di coscienza del singolo e senza alcuna forma di discriminazione razziale, sociale o sessuale;
- ✓ ad un facile accesso alla struttura attraverso il superamento delle eventuali barriere architettoniche;
- ✓ di poter identificare e conoscere immediatamente l'equipe che lo ha in cura;
- ✓ di ricevere notizie che le permettano di esprimere un consenso effettivamente informato prima di essere sottoposta a un trattamento riabilitativo e/o terapeutico.

La salute degli ospiti viene seguita in maniera specifica dal medico della struttura e viene garantita anche un'adeguata assistenza medico infermieristica, avvalendosi eventualmente della collaborazione con strutture sanitarie esterne al servizio.

Ogni utente ha altresì il dovere:

- ✓ di offrire la massima collaborazione agli operatori addetti alle cure al fine di rendere più efficace la loro opera;
- ✓ di impegnarsi ad adeguare i propri comportamenti alle indicazioni fornite dall'Unità d'offerta o preposte alla tutela della salute, con particolare riguardo per il rispetto dell'ambiente, dei luoghi di lavoro e di vita e di quelli in cui viene fornita l'assistenza;
- ✓ di rispettare le regole in vigore e le norme di buona educazione sia nei confronti degli altri utenti sia del personale dell'Unità d'Offerta allorché acceda alla struttura;
- ✓ di rispettare il divieto di fumare e di evitare ogni altro comportamento che possa essere ritenuto dannoso per la salute degli altri utenti.

3.3 Diritto di accesso ai documenti e TRATTAMENTO dati:

Lo SMI IL FILO garantisce il rispetto delle disposizioni in materia di accesso ai documenti di cui agli art.22 e seguenti della Legge n.241/1990 e gli artt. 15 e seguenti della Legge Regionale n. 1/2012. La documentazione cartacea che contiene dati particolari verrà custodita in apposito schedario chiuso e non accessibile ad estranei. Titolare del trattamento dei dati è Fondazione Arca Centro Mantovano di Solidarietà.

L'utente potrà richiedere gratuitamente copia del Fascicolo Socio Assistenziale, tramite apposita modulistica, che potrà essere ritirato presso la struttura entro **15 giorni dalla data di richiesta**.

Ogni utente ha il diritto a presentare domanda di copia della documentazione socio-sanitaria, previa formale richiesta al Direttore Sanitario dell'Associazione. Analogamente, copia della documentazione può essere richiesta, sempre tramite domanda formale al Direttore Sanitario, dal Legale rappresentante dell'utente, dall'Autorità Giudiziaria, da Periti di parte o d'Ufficio.

La copia della cartella clinica ambulatoriale prevede i seguenti costi:



**CARTA DEI SERVIZI
S.M.I IL FILO**

Delibera regionale 4578del
07/02/2018
Codice struttura
CUDES **025821**

Quota fissa fino a 100 pagine autenticata	€ 20,00
Da 101 a 300 pagine autenticata	€ 40,00
Da 301 a 500 pagine autenticata	€ 65,00
Da 501 a enne pagine autenticata	€ 150,00

La copia della cartella clinica dovrà essere prodotta e consegnata all'utente entro 7 giorni lavorativi, che verranno conteggiati a partire dal giorno in cui l'utente ha presentato formale richiesta scritta. Se richiesta con modalità di urgenza, la consegna della copia dovrà essere effettuata entro 3 giorni lavorativi con un ulteriore costo di € 5,00. Per la spedizione, si fa riferimento alle tariffe vigenti nelle Poste Italiane (costo in base al peso).

4. ASPETTI QUALITATIVI

4.1 Formazione ed aggiornamento

La formazione delle diverse figure professionali già operanti è garantita dal possesso dei relativi titoli di studio, o dalla partecipazione ad uno specifico percorso formativo. La formazione del personale di nuova nomina viene garantita, oltre che dal possesso del titolo di studio, da un periodo iniziale di formazione con l'affiancamento a figure professionali di maggiore anzianità. L'aggiornamento è realizzato secondo un programma annuale che di norma prevede: seminari clinici di approfondimento, supervisioni di equipe, sotto-equipe o individuali, ricerche, consultazione di testi e pubblicazioni specialistiche, partecipazione a occasioni formative a livello nazionale, regionale e dipartimentale.

4.2 Obiettivi per la qualità

Sul piano terapeutico:

- ✓ il successo del cliente inteso come crescita personale, valoriale, sociale e culturale.

Sul piano gestionale:

- ✓ il miglioramento qualitativo del servizio e delle procedure interne adottate a realizzarlo, attraverso la ricerca, l'analisi, la progettazione e realizzazione di azioni volte ad assicurarne l'efficacia e l'efficienza.

L'impegno è quello di coinvolgere il personale a migliorare le proprie prestazioni attraverso:

- il riconoscimento e la valorizzazione della professionalità e dell'esperienza delle risorse umane;
- la diffusione tra tutto il personale di "una cultura di qualità", orientata al conseguimento di risultati sempre più efficaci.
- L'instaurarsi di una pratica gestionale del centro, regolata sul piano metodologico dai requisiti delle norme internazionali di gestione della qualità, considerata uno strumento indispensabile per migliorare i servizi erogati.

Sul piano relazionale:

- ✓ l'instaurarsi di un clima di partecipazione e di collaborazione sia nelle relazioni interne che nei rapporti tra la Fondazione e il territorio.

La Fondazione Arca intende perseguire la propria politica per la qualità attraverso la realizzazione, lo sviluppo e il mantenimento di un sistema di gestione per la qualità seguendo come modello di riferimento la normativa ISO 9001:2015 per l'autovalutazione d'istituto e per un conforme raggiungimento degli obiettivi pianificati.

4.3 Inadempienze-reclami e osservazioni

L'utente ha diritto di presentare un reclamo alla **Fondazione Arca Centro Mantovano di Solidarietà**, che prenderà visione della segnalazione e ove ne verifichi la pertinenza compirà gli accertamenti dovuti identificando le cause ed effetti del disservizio e adottando le opportune misure correttive.

Sia gli utenti che i loro familiari o servizi inviati possono inviare alla Fondazione Arca un reclamo formale in relazione al percorso terapeutico dell'utente o ad altri aspetti relativi alla gestione dei servizi della Fondazione Arca.

Tale reclamo va segnalato tramite un modulo disponibile presso il servizio ed allegato alla presente Carta dei Servizi scaricabile dal sito www.ilfilo-smi.it (ALLEGATO I).

Il modulo potrà essere inviato alla Fondazione tramite:

- Scansione via email ai seguenti indirizzi: info@centroarcamantova.it e info@ilfilo-smi.it

Ricevute le segnalazioni e reclami, si provvede a fornire risposta scritta entro un mese.

4.1 Customer satisfaction

La misurazione della soddisfazione tramite il "Questionario di soddisfazione" (ALLEGATO II) costituisce uno dei principali indicatori del servizio offerto della Fondazione Arca: la qualità percepita rappresenta in concreto l'efficacia del servizio reso.

La Customer satisfaction è a disposizione di tutti presso lo sportello "accoglienza" del servizio SMI IL FILO, è un modulo totalmente anonimo che il cliente può compilare e riporre nell'apposita cassetta in cui vengono raccolte le customer oppure può consegnarla direttamente all'operatore presente in accoglienza.

L'analisi delle stesse avviene **una volta l'anno**: attraverso questo processo possiamo capire il grado di soddisfazione, inoltre, si possono trarre importanti spunti di miglioramento ed idee circa eventuali esigenze e necessità ancora inesprese.

L'obiettivo è quello di ottenere le necessarie informazioni da analizzare per valutare i seguenti aspetti:

- verificare l'efficacia e l'efficienza dei servizi e dell'organizzazione,
- verificare il grado di soddisfazione dell'utenza in merito ai servizi offerti,
- verificare il grado di soddisfazione degli operatori in comunità in merito al contesto lavorativo,
- ottenere utili suggerimenti e proposte per migliorare l'organizzazione ed i servizi offerti,
- valutare la possibilità/opportunità di progettare nuove iniziative/progetti/servizi.

Pertanto la rielaborazione dei questionari somministrati permette di poter presentare alla Presidenza, alla Direzione ed al Consiglio di Amministrazione un rapporto relativo alla qualità percepita da parte delle figure che si interfacciano con la Fondazione Arca e con Lo SMI IL FILO e poter stabilire le opportune strategie di miglioramento.

I risultati di questa indagine sono riportati annualmente in appositi report all'Ufficio Presidenza, Direzione e Consiglio di Amministrazione.

Per le insoddisfazioni è invece previsto un intervento di approfondimento e, se necessario, un piano di miglioramento.

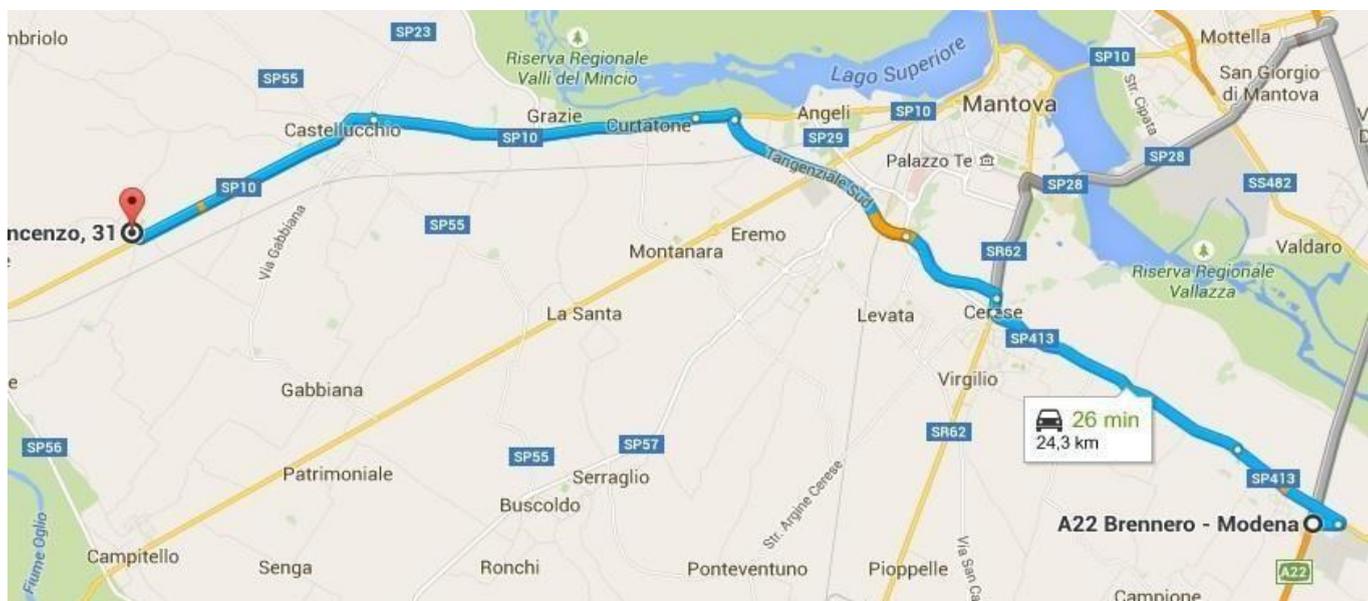
COME RAGGIUNGERCI

IN AUTO

AUTOSTRADA A22, uscita **MANTOVA NORD**. Seguire le indicazioni per Mantova proseguendo sulla SP10 fino alla città. Alla rotonda prendere la 1° uscita e imboccare Lungolago Gonzaga/SR62, alla rotonda prendere la 2° uscita direzione stazione FS. Proseguire su SP10 per 15km. Arrivati ad Ospitaletto di Marcaria, subito dopo la Chiesa, svoltare a destra in via San Vincenzo. La comunità è a 200m sulla sinistra.



AUTOSTRADA A22, uscita **MANTOVA SUD**. Alla rotonda imboccare SP 413 direzione Mantova. Alla rotonda prendere la 1° uscita e imboccare via Parma. Alla rotonda prendere la 2° uscita e imboccare la tangenziale Sud. Segui tangenziale Sud per 5,7km. Alla rotonda prendere la 2° uscita e imboccare SP10. Proseguire per 10.9km. Arrivati ad Ospitaletto di Marcaria, subito dopo la Chiesa, svoltare a destra in via San Vincenzo. La comunità è a 200m sulla sinistra.



IN TRENO

LINEA TRENORD MANTOVA-CREMONA, direzione Cremona. Scendere alla fermata Ospitaletto Mantovano. Procedi in direzione nord su Via Giuseppe Mazzini verso Via S. Bartolomeo Svoltarea destra e imbrocca Via Vittorio Veneto/SP10 Svolta a sinistra e imbrocca Via San Vincenzo La comunità è a 200m sulla sinistra.



ALLEGATO I

MODULO RECLAMI ED OSSERVAZIONI

Il/La sottoscritto/a _____¹

in qualità di

utente

familiare di utente

servizio inviante

Chiede/Propone che:

Segnala/Informa che:

Informativa ai sensi del decreto legislativo 196/2003, articolo 13:

- i dati forniti verranno trattati esclusivamente per le finalità connesse al percorso terapeutico;
- il trattamento sarà effettuato con supporto cartaceo e informatico;
- il conferimento dei dati è obbligatorio per dar corso alla procedura;

LUOGO E DATA _____ **FIRMA** _

¹ Indicare COGNOME e NOME di chi presenta il reclamo (se persona fisica) oppure indicare il NOME DEL SERV

**ALLEGATO II
CUSTOMER SATISFACTION
S.M.I IL FILO**

Il Servizio Multidisciplinare Integrato IL FILO, servizio della Fondazione Arca Centro Mantovano di solidarietà è interessata a conoscere la tua opinione riguardo il servizio che stai ricevendo, grazie alle tue informazioni sarà possibile migliorare la qualità delle prestazioni.

Il questionario è totalmente anonimo.

Per una corretta compilazione chiediamo di rispondere alle domande attraverso la scala dei valori riportata su questa pagina. Grazie per la tua collaborazione.

1	2	3	4	5
INSUFFICIENTE	SCARSO	SUFFICIENTE	BUONO	OTTIMO

SESSO: FEMMINILE MASCHILE ALTRO
NAZIONALITA': ITALIANA STRANIERA
Età: _____
COMPILA: UTENTE FAMILIARE ACCOMPAGNATORE

1	Come valuti la chiarezza/completezza delle informazioni all'atto dell'accesso al servizio?	1	2	3	4	5
2	Come valuti la gentilezza e la disponibilità degli operatori?	1	2	3	4	5
3	Come valuti la fascia oraria di apertura del servizio?	1	2	3	4	5
4	Come valuti la completezza/chiarzza delle informazioni sulla documentazione da portare?	1	2	3	4	5
5	Come valuti la disponibilità del personale a dare informazioni e spiegazioni?	1	2	3	4	5
6	Come valuti la capacità del personale di mettere a proprio agio e tranquillizzare?	1	2	3	4	5
7	Come valuti la disponibilità degli operatori all'ascolto?	1	2	3	4	5
8	Come valuti la completezza e chiarezza delle informazioni fornite?	1	2	3	4	5
9	Come valuti la presenza di adeguata segnaletica interna?	1	2	3	4	5
10	Come valuti il tempo di attesa tra orario dell'appuntamento ed effettuazione della prestazione?	1	2	3	4	5
11	Come valuti il comfort della sala d'attesa del servizio SMI IL FILO?	1	2	3	4	5
12	Come valuti la pulizia degli ambienti?	1	2	3	4	5
13	Come valuti la disponibilità, gentilezza e attenzione da parte del personale medico, infermieristico e tecnico?	1	2	3	4	5
14	Come valuti la disponibilità al dialogo e colloquio del medico o personale sanitario?	1	2	3	4	5
15	Come valuti la chiarezza/completezza informazioni su terapie/comportamenti da tenere a casa?	1	2	3	4	5
16	Come valuti il rispetto della riservatezza e dignità del personale?	1	2	3	4	5

**ALLEGATO II
CUSTOMER SATISFACTION
S.M.I. IL FILO**

A) Cosa ti soddisfa del servizio ricevuto

B) Quali aspetti andrebbero migliorati?

Consigliaresti questo servizio ad un'altra persona con le tue stesse problematiche?

Sì

No

GRAZIE PER LA COLLABORAZIONE