

S.M.I.  
GLI ASTRONAUTI

**SERVIZIO MULTISCIPLINARE INTEGRATO PER MINORI E GIOVANI ADULTI**

# CARTA dei SERVIZI

## Sommario

1 PARTE INTRODUTTIVA - CONTESTO .....	3
1.1 La Storia della Fondazione Arca Centro Mantovano di Solidarietà.....	3
1.2 La Mission.....	3
1.3 Metodologia .....	3
2 S.M.I. “GLI ASTRONAUTI” .....	4
2.1 la Carta dei Servizi .....	4
2.2 S.M.I “GLI ASTRONAUTI” .....	4
2.3 FINALITA’ DEL SERVIZIO .....	5
2.4 LA POLITICA.....	5
2.5 CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO.....	6
2.5.1 PERCHE’ .....	6
2.5.2 QUANDO.....	6
2.5.3 COME .....	7
2.6 EQUIPE .....	8
2.7 PROCEDURE DI ACCESSO, DIAGNOSI E TRATTAMENTO .....	10
2.7.1 Accoglienza e decodifica della domanda.....	10
2.7.2 Presa in carico .....	10
2.7.3 Valutazione Multidisciplinare Integrata .....	11
2.7.4 Trattamenti .....	11
2.7.5 Dimissioni .....	14
2.7.6 Continuità della cura .....	14
3. ASPETTI QUALITATIVI .....	16
3.1 Formazione ed aggiornamento .....	16
3.2 Obiettivi per la qualità .....	16
3.3 Inadempienze-reclami e osservazioni .....	16
3.4 Customer satisfaction.....	17
4. COME RAGGIUNGERCI.....	18

## 1 PARTE INTRODUTTIVA - CONTESTO

### 1.1 La Storia della Fondazione 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. La Fondazione 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 della Fondazione 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.

La Fondazione Arca Centro Mantovano di Solidarietà 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 Centro Mantovano di solidarietà 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, il centro 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'altrettanta 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".

## 2 S.M.I. "GLI ASTRONAUTI"

### 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 della Fondazione Arca <https://www.centroarcamantova.it/>

La stessa si può trovare nel sito del servizio, all'indirizzo web: [www.gliastronauti-smi.it](http://www.gliastronauti-smi.it)

### 2.2 S.M.I. "GLI ASTRONAUTI"

Lo S.m.i "GLI ASTRONAUTI" è un servizio ambulatoriale socio sanitario accreditato in Regione Lombardia, gestito dalla FONDAZIONE ARCA CENTRO MANTOVANO DI SOLIDARIETÀ- ONLUS.

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.

Ogni tipologia di prestazione erogata è totalmente GRATUITA.

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.

Il servizio intende rispondere al bisogno di:

- Garantire al minore, in collaborazione con i servizi sociali territoriali, il diritto a vivere presso la propria famiglia d'origine e contemporaneamente il diritto alla protezione, alla tutela e all'accompagnamento alla crescita da parte di figure di riferimenti stabili;
- Individuare e contenere i fattori di rischio che portano a comportamenti anti-sociali, all'insuccesso scolastico, all'emarginazione offrendo supporto educativo quotidiano a minorenni che vivono in situazioni di disagio personale o familiare favorendo maggiori livelli di consapevolezza delle proprie risorse, delle proprie fragilità ed il potenziamento delle risorse protettive;
- Incrementare i fattori di successo quali la riuscita personale, il benessere, l'investimento in attività strutturate, la positiva interazione con il gruppo dei pari ed il contesto sociale, anche in fase di reinserimento presso il proprio nucleo familiare di minori provenienti da esperienze di accoglienza in comunità o di affido etero familiare
- Implementare percorsi di giustizia riparativa anche legati alla messa alla prova (MAP) e di inserimento sociale educativo
- Offrire un supporto/presa in carico ai nuclei ai nuclei familiari / genitori per favorire un

incremento delle capacità genitoriali e delle relazioni familiari nelle situazioni di potenziale pregiudizio, che non rendano necessario l'allontanamento temporaneo del minore dal suo nucleo;

- Sopprimere a fragilità importanti del contesto familiare attivando attorno al minore i fattori di protezione e di prossimità coinvolgendo la scuola e le altre agenzie educative ed aggregative territoriali
- Integrare le osservazioni delle competenze genitoriali e/o di sostegno alla famiglia effettuate dagli operatori psicosociali per l'individuazione di un progetto di tutela del minore a partire dalle risorse del minore stesso, delle competenze genitoriali, delle capacità di cambiamento e resilienza

### 2.3 FINALITÀ DEL SERVIZIO

- Ridurre e contenere il rischio di allentamento del minore dalla famiglia di origine, quando la situazione non consigli interventi maggiormente protettivi;
- Garantire un supporto al minore attraverso una relazione con figure educative anche vicariante e/o integrative dei genitori finalizzate alla crescita delle costruzioni del sé e delle competenze personali, al raggiungimento degli obiettivi scolastici e formativi e allo sviluppo degli interessi espressivi e professionali, al sostegno alla relazione con adulti e pari all'interno del contesto abituale di vita, all'utilizzo del tempo libero, alla promozione dell'autonomia personale e al sostegno nel trovare e/o ritrovare un rapporto positivo con l'ambiente sociale e familiare in situazioni di pregiudizio.
- Favorire l'attivarsi nel minore e nei genitori di capacità e competenze inesprese, affinché possano ritrovare un rapporto positivo in famiglia e con l'ambiente sociale
- Promuovere la presa in carico integrata del minore, rinforzando la collaborazione tra servizi educativi, socio-sanitarie socio-assistenziali del territorio.
- Osservazione e diagnosi di eventuali patologie con consulenza della neuropsichiatria.
- Tempestività intervento ed aggancio precoce
- Tempestività delle risposte ai bisogni
- Presa in carico famiglia
- Formazione con piani formativi individualizzati
- Inserimenti lavorativi
- Accompagnamento territoriale

### 2.4 LA POLITICA

Lo S.M.I. GLI ASTRONAUTI 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*: SMI GLI ASTRONAUTI 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.

## 2.5 CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

### 2.5.1 PERCHÉ

Il Servizio Multidisciplinare Integrato si rivolge ad italiani e stranieri, uomini e donne, esclusivamente minori e giovani adulti con problemi di abuso o dipendenza da sostanze legali o illegali e di altre forme di dipendenza patologica, nonché disturbi comportamentali e dipendenze da non sostanze.

Il Servizio è altresì rivolto a familiari, persone a rischio e nuclei cointeressati dalle suddette problematiche e si rivolge ad essi mediante l'offerta di prestazioni e counselling medico, medico specialistico, psicologico, sociale ed educativo.

Le prestazioni sono fornite gratuitamente, "l'ospite" non dovrà quindi pagare alcuna somma di denaro al termine del lavoro svolto dai professionisti.

Si rivolge a minori e giovani adulti, fino a 18 anni di età con provvedimento dell'autorità giudiziaria nell'ambito di un procedimento civile, amministrativo o penale (ad esempio messa alla prova); senza provvedimento dell'autorità giudiziaria ma inviati dai servizi sociali territoriali (o su richiesta spontanea della famiglia o dagli esercenti la responsabilità genitoriale) e maggiorenni, anche con procedimento di prosieguo amministrativo e/o penale inviati da CGM / USSM o servizi sociali territoriali o su richiesta spontanea.

### 2.5.2 QUANDO

Lo S.M.I. GLI ASTRONAUTI osserva i seguenti orari:

GIORNO	DALLE	ALLE
LUNEDÌ	9:00	17:00
MARTEDÌ	10:00	18:00
MERCOLEDÌ	9:00	17:00
GIOVEDÌ	10:00	18:00
VENERDÌ	9:00	17:00
SABATO	APERTO SU APPUNTAMENTO	APERTO SU APPUNTAMENTO
DOMENICA	CHIUSO	CHIUSO

In caso di necessità o urgenza anche durante gli orari di chiusura o al sabato su appuntamento.

### 2.5.3 COME

L'accesso ai servizi può avvenire per presentazione spontanea o previo appuntamento telefonico. Lo SMI GLI ASTRONAUTI si trova a Rivarolo del re ed Uniti (CR), in Via G.L. Ponzone n.21, raggiungibile dalle province di Mantova, Cremona, Parma, Brescia percorrendo la SP420 Sabbionetana. È accessibile anche tramite il servizio FFSS scendendo alla stazione di Casalmaggiore in Viale Mazzini, 68: lo SMI si trova a 7.3 KM dalla stazione.

Lo SMI GLI ASTRONAUTI 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 clinico-laboratoristico (esame delle urine e del capello);
- ✓ Svolgere attività di psicodiagnosi con il coinvolgimento della famiglia attraverso psicologi dell'età evolutiva e neuropsichiatria, 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 giovani 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 a 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:** 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).

## 2.6 EQUIPE

<b>EQUIPE</b>	<p>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 partecipazione del paziente stesso e dei suoi familiari alla definizione del progetto. Ogni membro dell'équipe è dotato di cartellino di riconoscimento, con specifica di nome, cognome e professione.</p> <p>Nel dettaglio, le figure professionali che compongono l'équipe multidisciplinare e le loro mansioni specifiche sono le seguenti:</p>
---------------	---



<b>MEDICO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Valutazione clinica del paziente</li> <li>→ Attività di diagnosi</li> <li>→ Certificazione dello stato di dipendenza o abuso</li> <li>→ Valutazione clinica delle patologie correlate alla dipendenza o abuso (es. colloquio psichiatrico)</li> <li>→ Counseling e prevenzione sanitaria</li> <li>→ Trattamenti farmacologici sostitutivi e sintomatici</li> </ul>
<b>INFERMIERE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Somministrazione terapie</li> <li>→ Esecuzioni prelievi biologici per diagnosi e monitoraggio</li> <li>→ Counseling nell'ambito dell'educazione alla salute ed alla prevenzione</li> </ul> <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>
<b>PSICOLOGO- PSICOTERAPEUTA /ETA' EVOLUTIVA/NEU ROPSICHIATRIA</b>	<p>Lo psicologo deve principalmente occuparsi dell'esame e della cura della salute psichica del soggetto e delle figure di riferimento che potrebbero partecipare al progetto terapeutico. Inoltre suo compito è:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>→ Accoglienza e analisi della domanda</li> <li>→ Colloqui clinici</li> <li>→ Somministrazione test psicodiagnostici</li> <li>→ Attività di diagnosi clinica</li> <li>→ Trattamenti psicoterapici specifici</li> <li>→ Sostegno psicologico (colloqui e gruppi)</li> <li>→ Counseling rivolto al paziente ed al contesto socio familiare cointeressato.</li> <li>→ Consulenza familiare</li> </ul>
<b>ASSISTENTE SOCIALE</b>	<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"> <li>→ Anamnesi socio familiare del paziente</li> <li>→ Anamnesi tossicologica e giudiziaria</li> <li>→ Colloquio sociale</li> <li>→ Counseling informativo e preventivo</li> <li>→ Consulenze familiari</li> <li>→ Gruppi di familiari o di persone coinvolte</li> <li>→ Gruppi tematici</li> </ul>

<b>EDUCATORE</b>	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: → Anamnesi socio familiare del paziente → Anamnesi tossicologica e giudiziaria → Counseling informativo e preventivo → Gruppi educativi → Gruppi di familiari o di persone coinvolte → Colloqui educativi
<b>SUPERVISORE</b>	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.

## 2.7 PROCEDURE DI ACCESSO, DIAGNOSI E TRATTAMENTO

Chi afferisce allo S.M.I. GLI ASTRONAUTI, 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

### 2.7.1 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 invio di altri entio servizi o preceduto da familiare.

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

### 2.7.2 Presa in carico

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 invio di altri entio servizi o preceduto da familiare.

La fase di accoglienza può portare alla presa in carico, e ad una fase di valutazione multidimensionale delbisogno; alla non presa in carico, che dovrà comunque essere motivata;

### 2.7.3 Valutazione Multidisciplinare Integrata

Questa fase è orientata con il soggetto e la famiglia 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 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.

### 2.7.4 TRATTAMENTI

I trattamenti praticati dal Servizio Multidisciplinare Integrato SMI Gli Astronauti 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
TERAPIA PSICOLOGICA	Psicologo	Con consulenze, colloqui psicologici di sostegno, 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	Trattamenti di prevenzione, cura e riabilitazione
SKILLS TRAINING	Psicologo	Trattamento di prevenzione e promozione delle abilità personali e sociali
PRATICHE DI MINDFULNESS	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

Sono garantite riunioni dell'équipe 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 saranno:

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

### 2.7.5 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.

### 2.7.6 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.

#### **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.

#### Diritto di accesso ai documenti e TRATTAMENTO dati

Lo SMI GLI ASTRONAUTI 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 La 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:

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**.

Serichiata 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).

### 3. ASPETTI QUALITATIVI

#### 3.1 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.

#### 3.2 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 il Centro e il territorio.

Il Centro 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.

#### 3.3 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 al Centro Arca un reclamo formale in relazione al percorso terapeutico dell'utente o ad altri aspetti relativi alla gestione dei servizi del Centro.

Tale reclamo va segnalato tramite un modulo disponibile presso ogni comunità ed allegato alla presente Carta dei Servizi (ALLEGATO I).

Il modulo potrà essere inviato al Centro tramite:

- Consegna diretta in struttura
- Scansione via mail all'indirizzo [info@centroarcamantova.it](mailto:info@centroarcamantova.it)
- Invio via fax al numero 0376 901112

### 3.4 Customer satisfaction

La misurazione della soddisfazione tramite il "Questionario di soddisfazione" (ALLEGATO II) costituisce uno dei principali indicatori del servizio offerto dal Centro Arca: la qualità percepita rappresenta in concreto l'efficacia del servizio reso. Analizzando il grado di soddisfazione, inoltre, si possono trarre importanti spunti di miglioramento ed idee circa eventuali esigenze e necessità ancora inespresse.

Pertanto la rielaborazione dei questionari somministrati permette di poter presentare al Consiglio di Amministrazione un rapporto relativo alla qualità percepita da parte delle figure che si interfacciano col centro e poter stabilire le opportune strategie di miglioramento.

Questi soggetti vengono coinvolti in una indagine annuale con l'obiettivo 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.

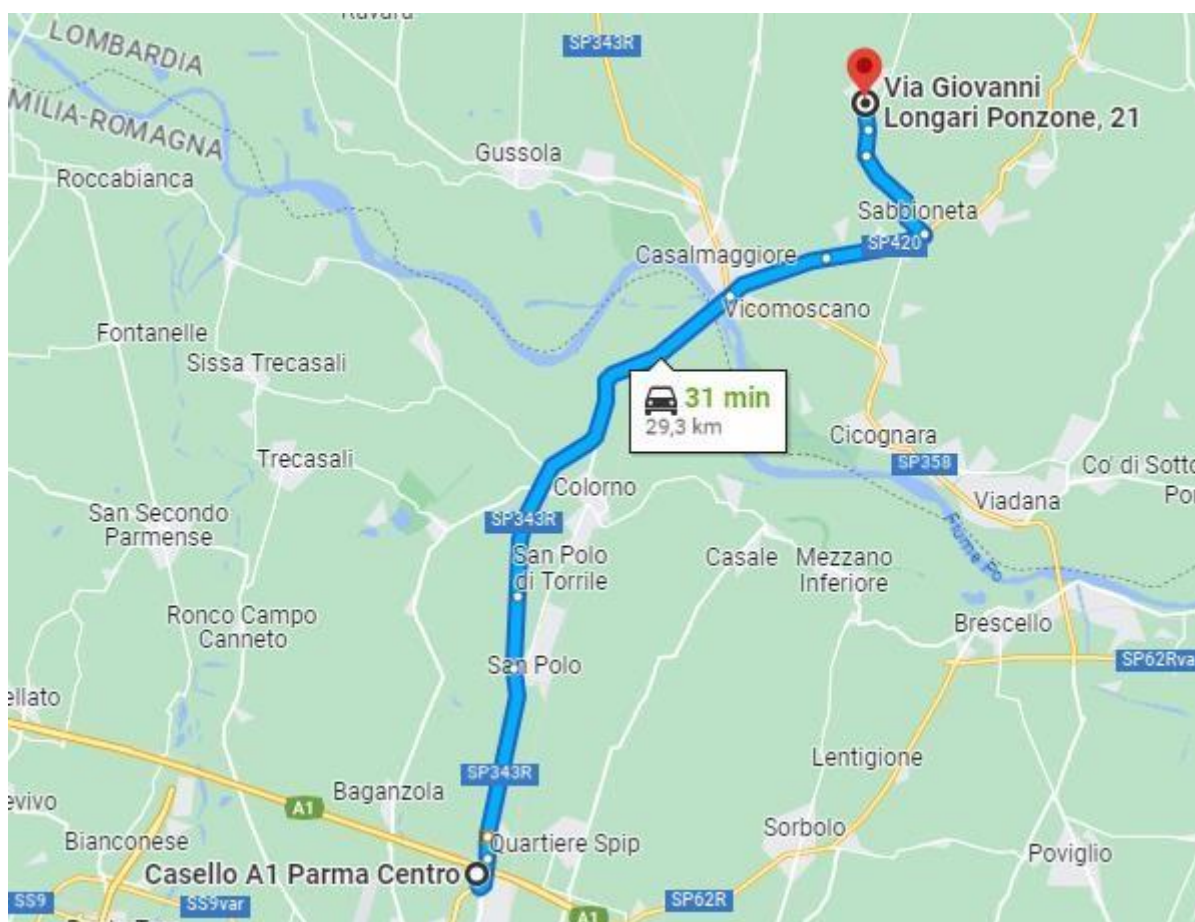
I risultati di questa indagine sono riportati annualmente in appositi report al Consiglio di Amministrazione ed all'Ufficio di Presidenza.

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

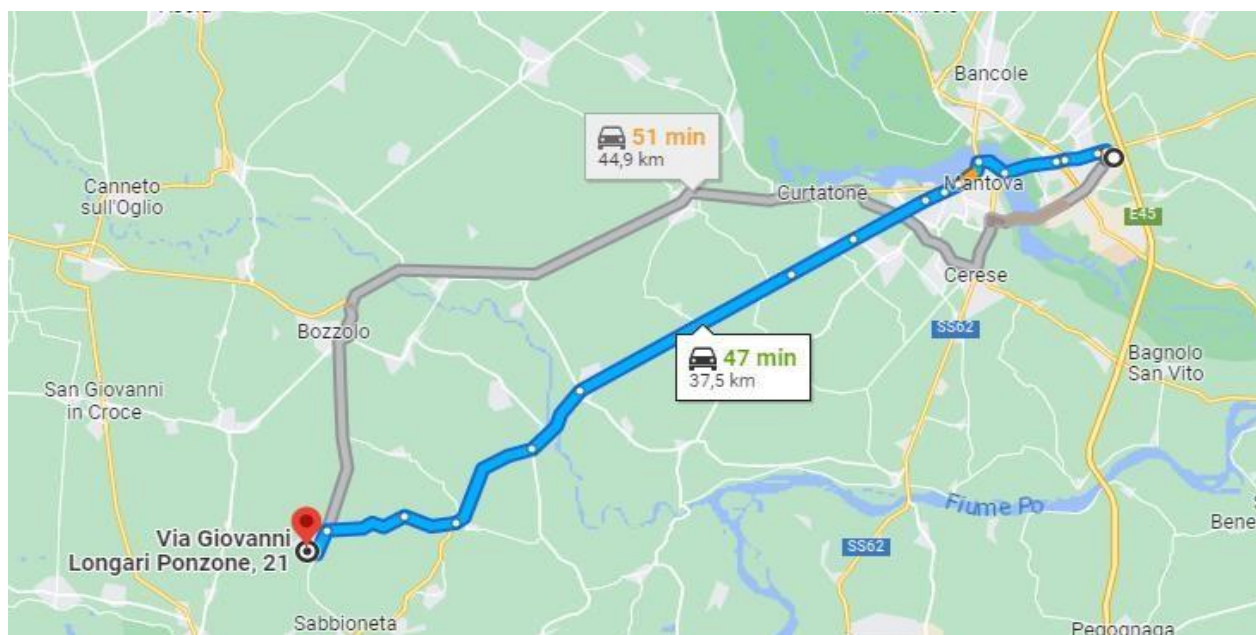
#### 4. COME RAGGIUNGERCI

##### IN AUTO

AUTOSTRADA A1, uscita PARMA CENTRO alla rotonda prendere la 5° uscita e prendere lo svincolo SP343R per Mantova/Colorno/S.P.I.P. prosegui in strada Provinciale Colorno e successivamente alla rotonda prendere la 2° uscita per rimanere su strada provinciale Colorno/ SP343R e mantenere la strada per 18 km; dopo il ponte alla rotonda prendere la 2° uscita (prendere la 2° uscita anche alla rotonda successiva) andare sempre dritto e successivamente svoltare a sinistra in Via A. De Gasperi continuare per 700 m e svoltare a sinistra per Via Giovanni Longare Ponzone. Lo SMI Gli ASTRONAUTI si trova sulla sinistra.

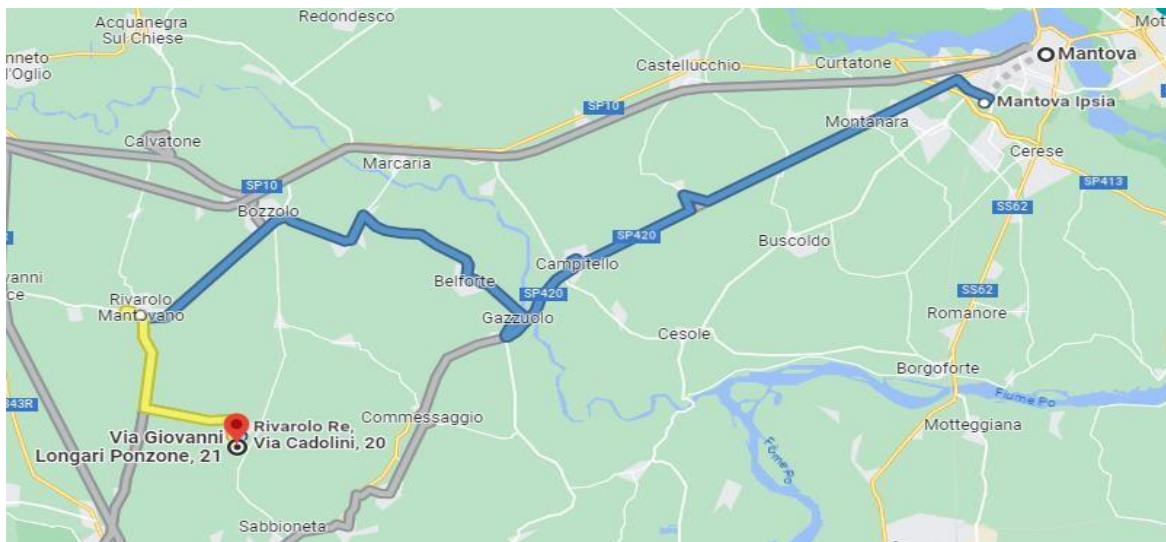


AUTOSTRADA A22, uscita MANTOVA NORD uscire dalla rotonda e mantenere la rotta per MANTOVA. Alla rotonda prendere la 4° uscita e prendere SS 10 Padana Inferiore, mantenere la strada per 8 KM. Allo svincolo per Sabbioneta/Viadana/Parma girare a sinistra successivamente alla rotonda prendere la 2° uscita e mantenere la SP420; svoltare a destra su Via Ca' de' Cessi e continuare per 5.3 km svoltare a sinistra e prendere la SP32 per 1 km successivamente svoltare a destra e prendere Via Prati dopo 400 m svoltare a sinistra. Lo SMI GLI ASTRONAUTI si troverà alla vostra sinistra.



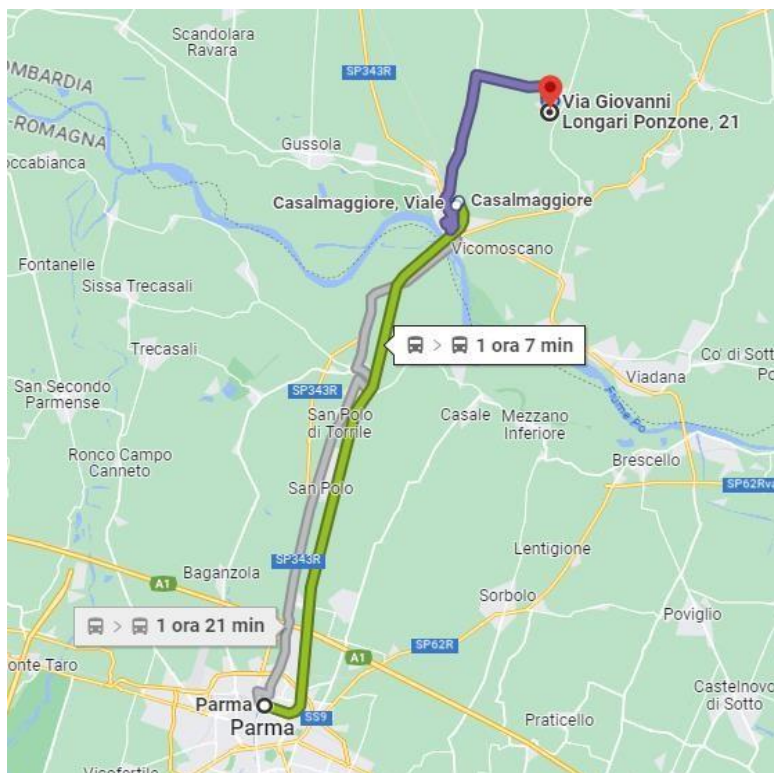
### IN AUTOBUS DA MANTOVA

Partenza dell'autobus tratta 20 (APAM) da Mantova IPSIA, arrivo in Via Mazzini, 40 a Rivarolo Mantovano. Da Via Mazzini, 40 a Rivarolo Mantovano prendere autobus K204 (ARRIVA ITALIA SRL) proseguire fino a Rivarolo Re, Via Cadolini, 20. Una volta scesi dall'autobus lo SMI GLI ASTRONAUTI dista a 6 min a piedi: da Via Cadolini, 20 procedere verso Via della Libertà proseguire dritto fino a Via G. L. Ponzone, 21 lo SMI Gli ASTRONAUTI si trova sulla vostra sinistra.



### DA PARMA con TRENO

Prendere il treno regionale 8 e arrivare a Casalmaggiore (tempo di viaggio 1 ora e 7 minuti). Da Casalmaggiore Viale prendere Autobus K201 (ARRIVA ITALIA SRL) scendere in Via Cadolini, 20. Una volta scesi dall'autobus lo SMI GLI ASTRONAUTI dista a 6 min a piedi: da Via Cadolini, 20 procedere verso Via della Libertà proseguire dritto fino a Via G. L. Ponzone, 21 lo SMI Gli ASTRONAUTI si trova sulla vostra sinistra.



**ALLEGATO 1**

**MODULO RECLAMI ED OSSERVAZIONI**

Il/La sottoscritto/a \_\_\_\_\_<sup>1</sup>

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** \_\_\_\_\_

<sup>1</sup> Indicare COGNOME e NOME di chi presenta il reclamo (se persona fisica) oppure indicare il NOME DEL SERVIZIO

ALLEGATO

2

SCHEDA DI SODDISFAZIONE UTENTE

1	2	3	4	5
INSUFFICIENTE	SCARSO	SUFFICIENTE	BUONO	OTTIMO

1	Il PRIMO CONTATTO con il centro è stato semplice ed efficace?	si	no	Non risponde
2	Le sono stati spiegati gli obiettivi del servizio, le norme della privacy e del consenso informato?	si	no	Non risponde
3	Le sono stati spiegati con chiarezza la DIAGNOSI ed il TRATTAMENTO valutato?	si	no	Non risponde

4	Come valuta i seguenti aspetti emersi durante il primo colloquio con gli operatori del servizio?					
	<i>MI SONO SENTITO ACCOLTO</i>	1	2	3	4	5
	<i>L'OPERATORE E' STATO DISPONIBILE E MI HA ASCOLTATO CON ATTENZIONE</i>	1	2	3	4	5
	<i>NEL SERVIZIO HO SENTITO TUTELATA LA MIA PRIVACY</i>	1	2	3	4	5
	<i>LE INFORMAZIONI SULLE TERAPIE/COMPORAMENTI A CASA SONO STATE CHIARE E COMPLETE?</i>	1	2	3	4	5
5	Definisca il livello di competenza tecnica e professionale del personale	1	2	3	4	5

6	I servizi offerti avvengono in un ambiente tranquillo e privo d'interruzioni?	si	no	Non risponde		
7	Gli orari di apertura del servizio sono soddisfacenti?	si	no	Non risponde		
8	Definisca il livello di gradevolezza degli ambienti del Servizio:	1	2	3	4	5
9	Come valuta i tempi di attesa tra l'orario dell'appuntamento e l'effettuazione della prestazione?	1	2	3	4	5
10	Quanto è stato capace il servizio di rispondere alle sue aspettative?	1	2	3	4	5
11	Come considera la qualità delle prestazioni erogate dal Servizio?	1	2	3	4	5

VALUTAZIONE COMPLESSIVA

12	Complessivamente quanto è soddisfatto di questo servizio	1	2	3	4	5
13	Consiglierebbe ad un amico/conoscente di rivolgersi al nostro servizio, in caso di bisogno	Assolutamente no				
		no				
		Sì				
		Sicuramente sì				
		Non so				

Quali aspetti andrebbero migliorati?

GRAZIE PER LA COLLABORAZIONE