



CARTA DEI SERVIZI E DEI DIRITTI DELL'UTENTE

La Carta dei servizi e dei diritti dell'utente de L'APPRODO Centro di Trattamento per le Dipendenze Patologiche, Associazione O.N.L.U.S, vuole essere uno strumento per l'utenza, nel quale sono raccolte tutte le informazioni sul tipo di servizi che offriamo.

Lo scopo dell'Ente è quello di fornire un prodotto di qualità, concreto ed efficace, basato su fondamenti scientifici riscontrabili, derivanti da con quanto indicano le maggiori organizzazioni internazionali e nazionali che si occupano di dipendenza, quali il Dipartimento delle Politiche Antidroga della Presidenza del Consiglio dei Ministri, il Ministero delle Salute, il N.I.D.A. (***National Institute on Drug Abuse***), l'O.M.S.(Organizzazione Mondiale della Sanità).

Lo scopo principale della Carta è quello di descrivere l'organizzazione ed il funzionamento della rete dei nostri servizi nonché informare sulle procedure di accesso ai stessi.

PRINCIPI FONDAMENTALI CUI E' ISPIRATA LA NOSTRA CARTA DEI SERVIZI

DIRITTI DEGLI UTENTI

Principio di Eguaglianza

L'erogazione dei servizi è ispirata al principio d' eguaglianza dei diritti degli utenti. Ciascun utente ha uguale diritto all'accesso ai servizi, pur nel rispetto delle disposizioni che disciplinano i diversi interventi.

Nell'erogazione del servizio da parte dello staff e dei volontari non può essere compiuta nessuna distinzione per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche.

L'eguaglianza è intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione e non può essere intesa nel senso di assoluta uniformità delle prestazioni. Queste ultime infatti variano in base alle esigenze personali, sociali ed economiche dell'utente, nel rispetto del progetto psico-sociale che lo riguarda e lo coinvolge come parte attiva.

Particolari provvedimenti sono adottati per rispondere alle esigenze delle persone diversamente abili.

Principio di Imparzialità

Le modalità e le relative norme che disciplinano l'erogazione del servizio da parte dello staff intero e dei volontari, sono improntate a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

Principio di Continuità

L'erogazione dei servizi, nel rispetto delle norme vigenti, è continua, regolare e senza interruzioni. La struttura rimane in attività tutto l'anno. Durante i giorni festivi vengono comunque assicurati i servizi basilari grazie alla turnazione organizzata dello staff, come espressamente regolato dalla normativa; in tali casi vengono comunque adottate misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

Principio di Partecipazione

La partecipazione dell'utente, quale soggetto attivo, alla prestazione del servizio è garantita al fine di una migliore efficacia dell'intervento e nell'ottica di una stretta collaborazione con gli operatori, i volontari dell'Approdo.

L'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano in possesso dell'Approdo, e ha diritto di essere informato circa il piano di trattamento che viene formulato per il progetto terapeutico che lo riguarda.

L'utente può produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio, in forma scritta o a voce durante i colloqui o apposite riunioni con lo staff. L'Approdo periodicamente

acquisisce la valutazione degli utenti circa la qualità del servizio reso, attraverso la somministrazione di appositi questionari.

Principi di Efficienza ed Efficacia

I servizi sono erogati dallo staff e dai volontari in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia di tutta la struttura Approdo. Durante periodiche riunioni vengono appositamente valutati dallo staff i livelli di efficacia ed efficienza, si individuano eventuali aree critiche e punti di forza, si studiano strategie per migliorare i settori che lo richiedono.

Principio della Qualità dei servizi

L'Approdo si impegna ad assicurare un buon livello di qualità nei diversi servizi offerti, prevedendo procedure di controllo degli stessi. L'Approdo, inoltre, esamina periodicamente la funzionalità dei servizi sia attraverso riunioni interne, sia anche raccogliendo i suggerimenti e le proposte di miglioramento che provengano dagli utenti.

Gli standard qualitativi dei servizi, delineati nella descrizione riportata in seguito, si riferiscono alle caratteristiche che strutturano l'intervento. E' previsto altresì un programma di sviluppo e di costante miglioramento degli standard qualitativi grazie ad un progressivo aggiornamento dei servizi stessi che gli operatori, i volontari e i collaboratori compiono attraverso la partecipazione a progetti formativi, convegni, seminari e quant'altro.

PRESENTAZIONE DELL'ASSOCIAZIONE L'APPRODO

Cenni storici e istituzionali

L'Associazione l'Approdo nasce nel 1993 come Associazione no profit operando sul territorio per sostenere un'utenza con problematica di dipendenza, ed effettuare lavoro di ricerca e diffusione degli studi nazionali ed internazionali riguardanti le dipendenze patologiche.

Nel 2000, viene iscritta all'albo regionale delle ODV dei Servizi Sociali, con delibera n. 118 del 28.06.2000

Nel 2005 viene iscritta nell'Albo regionale degli Enti Ausiliari della Sanità, con delibera n. D4173 del 07.10.2005

Ha completato la procedura amministrativa per la richiesta di accreditamento presso gli organi regionali

E' in parte convenzionato con contratto di convenzione con la ASL RMH

Dal 2008 è stata rinnovata l'equipe con l'intento di fornire un servizio d'eccellenza attraverso un'equipe esperta e professionale, poiché crediamo nella formazione del personale, per migliorare e qualificare l'assistenza e nel ritenere tutti gli operatori elementi fondamentali che consentono con il loro consapevole impegno una crescita del servizio offerto.

IL PROFILO DELL'APPRODO E LA SUA MISSION

L'Associazione L'Approdo ha come finalità il trattamento e il recupero delle persone affette da disturbi compulsivi che generano dipendenze patologiche (in special modo Alcolismo, Tossicodipendenza, Farmacodipendenza).

L'Associazione l'Approdo, Centro di Trattamento per le Dipendenze Patologiche è una Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale (ONLUS). L'impegno della nostra equipe di professionisti specializzati (Psichiatri, Psicologi Psicoterapeuti, Educatori, Counselors, O.S.S.), nonché di collaboratori volontari (operatori sociali) si fonde nell'obiettivo più ampio di assistere chi vive il problema della dipendenza patologica.

Si interviene sulla riabilitazione in maniera olistica: dal campo fisico a quello cognitivo, dall'affettivo-relazionale all'assistenza sociosanitaria.

L'approccio integrato prevede sostanzialmente l'intervento su:

- aspetti medico-clinici (terapia farmacologica ove necessaria, colloqui con il medico psichiatra, visite specialistiche ed analisi cliniche)

- aspetti psico-educativi (colloqui motivazionali, colloqui di psicoterapia di supporto, colloqui di counseling, interventi didattici di gruppo, gruppi psico-educativi, gruppi di art counseling, gruppi motivazionali, gruppi di condivisione)
- aspetti sociali (colloqui e training con i familiari e lavoro in rete)

L'INTERVENTO

Così come la scienza ha rivoluzionato la comprensione della tossicodipendenza in gran parte del secolo scorso, anche gli scienziati che studiavano l'abuso di droga lavorarono nelle ombre di potenti miti e pregiudizi circa la natura della dipendenza.

Quando la scienza ha cominciato a studiare il comportamento di dipendenza nel 1930, i tossicodipendenti avevano il pensiero di essere moralmente imperfetti e privi di volontà. Tali carenze erano viste dalla società come un problema da correggere sotto l'aspetto punitivo, anziché nell'ambito della salute globale della persona, pertanto gli interventi non erano finalizzati a prendere in considerazione tutti gli aspetti del problema, ma esclusivamente quelli etici, morali, e valoriali.

Oggi, grazie alla scienza, i nostri punti di vista e le nostre risposte sull'abuso delle sostanze stupefacenti sono cambiate completamente. Scoperte rivoluzionarie riguardo il cervello e il suo funzionamento hanno rivoluzionato la nostra comprensione delle dipendenze patologiche, così da permetterci di rispondere in modo più efficace e responsabile al problema.

Come risultato della ricerca scientifica, oggi sappiamo che la dipendenza (addict) è una patologia che colpisce sia il cervello che il comportamento. Sono stati individuati molti dei fattori biologici e ambientali implicati in tale processo, i quali insieme alle variazioni genetiche, contribuiscono allo sviluppo e alla progressione della malattia.

Gli scienziati usano questa conoscenza per sviluppare un'efficace approccio di prevenzione e trattamento che consente di ridurre l'abuso di droga sugli individui, le famiglie e la comunità.

Possiamo dunque ritenere il dipendente responsabile del proprio comportamento, se non può controllarlo?

Noi dell'equipe dell'Approdo crediamo che una maggiore comprensione delle nozioni che sono alla base dei meccanismi sulla dipendenza responsabilizzi le persone implicate in tale problema, e li aiuti ad avere più chiarezza sulla propria condizione, in modo da poter scegliere liberamente al fine di migliorare il benessere della propria vita

Il metodo del nostro programma è in linea con quanto formalmente sintetizzato dal Dipartimento delle Politiche Antidroga della Presidenza del Consiglio dei Ministri, dopo l'ultima Conferenza Nazionale sulle droghe, organizzata dal Ministero delle Politiche Sociali, (Trieste, 12-13-14. 03. 2009).

Si utilizza un approccio clinico integrato nei confronti della malattia della dipendenza, con un intervento bio - psico - sociale. Già l'OMS (Organizzazione Mondiale della Sanità) ha dichiarato la tossicodipendenza "... una malattia del cervello cronica recidivante". Le informazioni date a riguardo nel percorso didattico - formativo diventano terapia stessa. Si vuole accompagnare il dipendente alla soglia di quell'azione necessaria a modificare il proprio stile di vita.

Attraverso un percorso didattico - formativo e cognitivo - comportamentale si vuole portare l'ospite della comunità alla consapevolezza della propria condizione di dipendente (addict = malato di dipendenza). L'obiettivo è arrivare, attraverso i cambiamenti del comportamento, ad avere gli strumenti indispensabili per crearsi un percorso di vita nuovo, costruito con coraggio e pazienza, volto a colmare quel vuoto che le sostanze hanno lasciato.

Noi crediamo che, grazie a questa consapevolezza, nascerà una nuova persona, disposta a rimettersi in gioco tramite questa filosofia di vita, che abbiamo preso in prestito dal programma dei dodici passi di Alcolisti Anonimi:

"NON SEI RESPONSABILE DELLA TUA DIPENDENZA, MA LO SEI DEL TUO RECUPERO"

GLI OBIETTIVI DELL'INTERVENTO RIABILITATIVO

Obiettivi a breve termine:

1. Creare un setting educativo protetto, dove poter instaurare un rapporto di fiducia con l'utente, in modo che si senta accolto, accettato, ascoltato.
2. Lavorare con l'utente sulla motivazione al cambiamento per evitare il drop out.
3. Favorire l'abbassarsi del craving verso le sostanze psicoattive.
4. Facilitare l'utente nel rendersi consapevole della propria situazione di dipendenza come di una patologia cronica che necessita una cura attenta.

Obiettivi a medio termine:

1. Accompagnare l'utente in un percorso didattico formativo e cognitivo comportamentale per consapevolizzare il proprio livello di progressione della dipendenza.
2. Aiutare l'utente ad identificare gli stimoli sensoriali, emotivi e le situazioni che potrebbero metterlo a rischio di ricaduta.
3. Studiare insieme all'utente strategie personali per sperimentare e consolidare la capacità di ottenere soddisfazione senza ricorrere a sostanze psicoattive.
4. Aiutare l'utente a identificare ed esemplificare sorgenti di piacere *drug-free*.
5. Valorizzazione e potenziamento delle capacità personali e delle competenze relazionali e sociali della persona.

Obiettivi a lungo termine:

1. Rafforzare i cambiamenti nello stile di vita.
2. Sostenere i cambiamenti di stile di vita conseguiti.
3. Verifica dei passi da compiersi e di quelli compiuti riguardanti il progetto concordato.

Il percorso riabilitativo si articola in:

1. Primo colloquio motivazionale e di raccolta anamnestica per valutare l'idoenità al trattamento
2. Prima fase: Accoglienza e inserimento nel trattamento residenziale. Stabilizzazione dell'eventuale terapia farmacologica e monitoraggio dei farmaci sostitutivi in consegna dai Servizi Tossicodipendenza delle Asl.

Partecipazione ai gruppi didattico - formativi e psico – educativi, colloqui motivazionali e di supporto psicologico, colloqui con lo psichiatra.

In questa fase, dopo una prima valutazione del livello cognitivo e socio-affettivo dell'utente (ottenuta anche con l'ausilio della testistica disponibile), si comincia a lavorare sulla consapevolezza della propria dipendenza e sulla responsabilizzazione del proprio recupero, attraverso la somministrazione di compiti specifici. Viene coinvolto anche il sistema familiare e affettivo dell'utente, attraverso colloqui con l'equipe. Vengono strutturate in accordo con l'utente delle verifiche periodiche presso l'ambiente di provenienza per valutare la sua risposta agli stimoli. Si forniscono competenze di problem solving in previsione di un successivo graduale reinserimento.

1. Seconda fase. Dopo la valutazione del livello di affidabilità, di gestione della risposta agli stimoli esterni/interni, l'utente viene ulteriormente responsabilizzato attraverso l'inserimento nel trattamento semiresidenziale.

I moduli del trattamento riabilitativo:

- Colloqui individuali di sostegno psicologico
- Colloqui motivazionali
- Colloqui di counseling
- Colloqui con lo psichiatra
- Incontri con l'equipe intera
- Gruppi didattico – formativi sull'aspetto scientifico ed educativo delle dipendenze
- Visione di filmati scientifico – divulgativi sulle dipendenze con successivo training di elaborazione e consapevolezza di quanto appreso

- Somministrazione di questionari per monitorare il livello di apprendimento conseguito
- Gruppi psicoeducativi ed esperienziali
- Gruppi di condivisione sul modello dell'auto – aiuto
- Riunione bisettimanale di Narcotici Anonimi Italiana
- Colloqui dell'equipe con i familiari e la rete affettiva
- Training didattico e comportamentale con i familiari e la rete affettiva
- Follow up programmato strutturato insieme all'utente alla dimissione

L'EQUIPE MULTIDISCIPLINARE DELL'APPRODO

I SOCI OPERATORI

- **Isabella Guidi Federzoni**

Presidente e Rappresentante Legale. Operatrice sociale, counselor e iscritta alla facoltà di psicologia, specializzata nella gestione delle Organizzazioni del Terzo settore. Si occupa dei rapporti con le istituzioni e della progettazione. Operatrice del settore didattico-formativo e del training comportamentale

- **Marco Genovesi**

Vicepresidente. Operatore Socio Sanitario, formazione per la sicurezza nei luoghi di lavoro

- **Lorenzo Bellone**

Operatore Sociale specializzato nella gestione comunitaria

- **Daniela Bartoli**

Operatrice Sociale

- **Dottor Gianluca Bernabai**

Educatore Professionale. Operatore Supervisore del settore scientifico e didattico.

I COLLABORATORI

- **Dottor Antonio Sarnicola**

Psichiatra. Responsabile della struttura

- **Dottoressa Tiziana Ermito**

Psicologa psicoterapeuta di indirizzo cognitivo – comportamentale. Si occupa dei colloqui individuali

- **Dottoressa Elena Agostini**

Psicologa psicoterapeuta di indirizzo integrato. Si occupa della didattica e dei gruppi psico-educazionali

- **Dottor Fulvio Sciamplicotti**

Psicologo psicoterapeuta di indirizzo sistemico-relazionale. Si occupa della supervisione dello staff

I VOLONTARI

- **Daniela Purificato.** Settore amministrativo e di segreteria
- **Marzia Squatriti.** Settore Amministrativo e found raising
- **Roberto Carlucci.** Settore informatico
- **Alessandro De Angelis.** Settore della gestione quotidiana

LA RETE

La nostra struttura collabora in rete con professionisti privati del settore (psicologi, psicoterapeuti, counselor, psichiatri), Associazioni come l'ASPIC (Associazione per lo sviluppo psicologico dell'individuo e della comunità) e Narcotici Anonimi Italiana, i Servizi Tossicodipendenze delle Asl di Roma e

provincia, nonché altre sul territorio nazionale, Cliniche di Roma quali Samadi, S.Alessandro, Villa Pia, Villa Maria Pia.

LA QUALITÀ' DEI SERVIZI

Indicatori sensibili

L'Approdo O.N.L.U.S. adotta una metodologia di lavoro improntata alla ricerca della qualità in modo da soddisfare le attese degli Utenti con il monitoraggio ed il controllo dei seguenti indicatori:

- Attenzione nell'accoglienza
- Analisi della domanda
- Adeguatezza delle strutture e degli strumenti
- Qualità e tempistica nell'erogazione dei servizi
- Sistematica rilevazione dei bisogni
- Puntuale risposta ai bisogni emersi con nuovi interventi
- Semplificazione delle procedure
- Continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi
- Valorizzazione delle risorse umane
- Coesione dell'équipe di lavoro
- Supervisione dell'équipe di lavoro
- Responsabilizzazione di tutti i livelli dell'organizzazione
- Individuazione del drop-out in relazione al momento in cui si verificano rispetto all'intero percorso terapeutico
- Individuazione delle opportunità di miglioramento attuazione di progetti di valutazione e miglioramento per realizzarle

- Redazione e approvazione di specifiche procedure organizzative, che siano basate su una analisi attenta dei processi e contribuiscano a ridurre sprechi e ritardi
- Redazione, aggiornamento ed approvazione di linee guida, intese come sequenze di raccomandazioni che riguardano i comportamenti professionali, raccomandazioni che vogliono essere basate il più possibile sulle evidenze scientifiche
- Attuazione di un sistema di monitoraggio, (almeno degli eventi avversi principali e dei livelli di soddisfazione di utenti e familiari), in modo da individuare opportunità di miglioramento e di potere intervenire tempestivamente qualora la situazione peggiori
- Ogni Servizio individua inoltre, indicatori specifici coerentemente alla propria tipologia, distinguendo indicatori di processo e di risultato.

Verifica degli standard

L'Approdo Centro di Trattamento per le Dipendenze Patologiche, Associazione O.N.L.U.S. predispone una relazione annuale sui risultati conseguiti prendendo in esame la qualità dei servizi erogati, i risultati terapeutici conseguiti nonché il grado di soddisfazione degli utenti. Queste ultime informazioni sono desunte attraverso l'ausilio di questionari, indagini a campione e osservazione diretta tramite monitoraggio. Vengono evidenziati quali sono stati i punti di forza e le aree critiche, in modo da poter elaborare strategie di miglioramento continuo.

Presa in carico

Ammissione:

Sono definite, disponibili ed applicate procedure che garantiscono la volontarietà dell'accesso e della permanenza nella struttura, con l'esclusione di ogni forma di coercizione fisica e psichica degli utenti;

Sono definiti e messi in atto protocolli interni che prevedono, in fase di ammissione dell'utente, la valutazione multidisciplinare dello stato psicofisico e di

salute, con particolare attenzione alla prevenzione e gestione delle patologie infettive correlate alla tossicodipendenza.

Progetto assistenziale

E' previsto per ciascun ospite un programma terapeutico-riabilitativo-pedagogico;

Periodicamente, viene effettuata una valutazione dello stato psicosociale dell'utente, nonché dell'andamento del piano di trattamento riguardante il progetto individuale.

Gli utenti vengono coinvolti nell'organizzazione della vita quotidiana della struttura attraverso la distribuzione di incarichi e piccole responsabilità, supervisionati dagli operatori, e attraverso la partecipazione alle attività gruppal .

Nella parte avanzata del progetto individuale, gli utenti vengono seguiti ed accompagnati nella fase dell'inserimento lavorativo, attraverso sia colloqui individuali motivazionali e di counseling, percorsi di psicoterapia ove serve, Esiste evidenza di programmi di inserimento lavorativo;

I familiari e la rete socio affettiva degli utenti sono coinvolti attraverso colloqui e percorsi educativi sui temi della dipendenza e della sua gestione.

L'Associazione N.A. Narcotici Anonimi Italia con i principi dell'auto-aiuto attraverso il programma dei XII passi è coinvolta attraverso riunioni bisettimanali che coinvolgono gli utenti. L'obiettivo di questa collaborazione è metterli già dal percorso residenziale in contatto con una realtà, quella dei gruppi di auto-aiuto, dove potranno seguire autonomamente il percorso riabilitativo servendosi dell'esperienza e della potenzialità benefica del self-help per prevenire una ricaduta una volta acquisiti gli strumenti del programma dell'Approdo e da questo dimessi

Gestione del rischio

Oltre ad avere tutti i documenti programmatici riguardo a sicurezza, antincendio, primo soccorso, privacy etc, il personale è stato appositamente formato per ogni evenienza, secondo la normativa vigente.

Il team è supervisionato mensilmente da un'apposita figura professionale, e ogni operatore ha il suo supervisore esterno

Viene monitorato così il rischio burn-out per gli operatori e sono seguite le relative procedure di recupero, secondo la normativa vigente.

Procedure

Sono definite, disponibili ed applicate procedure specifiche per la gestione del rischio in relazione ad autolesioni, condotte aggressive e somministrazione di farmaci.

Si sono strutturati i documenti riguardanti la privacy e la sicurezza, e il nostro personale ha effettuato la formazione specifica in materia.

Dimissione

Prima della dimissione viene strutturata una rete a seconda del progetto individuale, in collaborazione con:

- il sistema familiare dell'utente,
- organizzazioni (quali Narcotici Anonimi e Alcolisti Anonimi) dove l'utente possa continuare individualmente a monitorare il proprio percorso di recupero,
- professionisti specializzati

Viene inoltre strutturato un programma di follow up programmato per monitorare l'andamento del recupero individuale e del reinserimento nella società.

Sono definiti e messi in atto protocolli per la comunicazione al medico curante e ai servizi territoriali durante e al termine dell'intervento riabilitativo.

Umanizzazione

L'ingresso nel progetto riabilitativo e l'uscita per il completamento dello stesso vengono concordati dall'equipe della struttura insieme all'utente, sulla base delle esigenze individuali e dell'andamento del percorso effettuato.

Suggerimenti e reclami

Qualora l'Utente ritenga necessario fornire all'Associazione L'Approdo o.n.l.u.s. suggerimenti o presentare reclami perché ha riscontrato che non sono stati rispettati i principi fondamentali espressi nella Carta dei Servizi, è invitata a compilare una e-mail e a spedirla al seguente indirizzo: info@approdocomunita.org

Si prega di fornire un'informazione quanto più completa possibile per permettere all' Associazione di poter verificare e valutare quanto esposto e di poter entrare nel merito del reclamo.

L'APPRODO CENTRO PER IL TRATTAMENTO RIABILITATIVO DELLE DIPENDENZE
PATOLOGICHE

Lungomare enea, 10 – 00042 Lavinio – Anzio (RM)

TEL. 06.98116020 – FAX 06.97653995 info@approdocomunita.org

