

**Comunità Terapeutica per Trattamento specialistico per
alcol e polidipendenti
Carta dei Servizi
Addiction Center**



MISSION

L'Addiction Center intende offrire un programma terapeutico rivolto a persone con problemi di abuso e dipendenza da sostanze psicoattive, cercando di far emergere i loro effettivi bisogni e provando a prevenire ulteriori forme di disagio.

Vuole dare priorità alla ricerca della qualità delle proprie prestazioni, attraverso la verifica, lo sviluppo e il continuo miglioramento del modello d'intervento, individuando modalità di lavoro che tendano a garantire, il più possibile, l'effettivo perseguimento degli obiettivi che sono stabiliti in modo dinamico.

L'Addiction Center riconosce come base del proprio operare la centralità della persona, promuovendone l'aumento della capacità di esprimere i propri bisogni, lo sviluppo dell'espressione della soggettività e delle competenze, quale espressione di un pieno diritto di cittadinanza.

Opera in stretta integrazione con servizi ed agenzie sociali presenti nel territorio. In tal senso nelle azioni di rete, nel rapporto con le organizzazioni sociali, l'Addiction Center attua azioni volte a diffondere nei territori la cultura della prevenzione sociale, della difesa e della promozione del benessere e dell'integrazione sociale.

L'Addiction Center è gestito da Cooperativa Lotta contro l'Emarginazione, storica cooperativa sociale dell'area milanese, ente ausiliario della regione Lombardia prioritariamente esperto nella gestione di servizi innovativi e di prossimità nel campo dei policonsumi e degli stili di consumo e abuso giovanile.

PATTO TERAPEUTICO

Il nostro Servizio riconosce la complessità come elemento fondante della persona e di questa valorizza la specificità e unicità ritenendoli elementi generativi. Ci poniamo come obiettivo il raggiungimento del benessere dell'individuo che non si limita alla dimensione sanitaria della salute fisica ma comprende anche quelle psicologica, sociale e relazionale. Crediamo nell'autodeterminazione del singolo, nel suo diritto e capacità di compiere una scelta che porti ad un cambiamento, elemento fondante della cura. Ancorati a questi principi, non ci sostituiamo alla persona ma l'affianchiamo nel percorso terapeutico offrendo competenze e strumenti utili per agire tale processo.

Il nostro modello valorizza l'esperienza di gruppo riconoscendola come fondamentale per la crescita personale; l'esposizione e la partecipazione in gruppo permettono di confrontarsi nelle dimensioni relazionale, emotiva e comportamentale, nuclei fondamentali per affrontare il tema delle dipendenze.

Riconosciamo come coraggiosa la scelta consapevole di intraprendere un percorso di cura e cambiamento e siamo coscienti di quanto inserirsi nella vita comunitaria, che prevede condivisione e rispetto del sistema di regole, comportamenti fatica e impegno. Per tali ragioni si richiede rispetto verso ciascun componente del gruppo, verso il gruppo stesso e verso il sistema comunità. Si riconosce la privacy individuale e si richiede un atteggiamento consona al contesto comunitario.

DESCRIZIONE DELL'UNITÀ D'OFFERTA (U.D.O.) E DELL'OFFERTA TERAPEUTICA

La peculiarità del programma qui proposto consiste nella possibilità di utilizzare in modo flessibile ed individualizzato un centro specialistico per il trattamento dei poliabusi, con specifico riferimento ad alcol e psicostimolanti, nell'ambito di un programma complessivo in cui l'offerta terapeutica integri percorsi psicologici, psicoterapeutici e medici, ma anche educativi ed espressivi, rivolti sia al consumatore, sia al suo contesto di appartenenza. Grazie alla versatilità della struttura di riferimento e alla diversificazione delle figure professionali, è possibile prevedere diverse scansioni tra percorsi residenziali e di accoglienza/mantenimento: questi ultimi infatti si possono configurare come premessa (accoglienza della domanda e psicodiagnosi), prosecuzione (follow-up clinico e step avanzati di psicoterapia) o integrazione (supporto psicologico individuale e familiare) dei percorsi residenziali, oltre ovviamente a poter essere sviluppati come percorsi autonomi laddove l'inserimento residenziale non sia valutato come componente necessaria del programma.

Un programma terapeutico residenziale rappresenta sempre una parte significativa di un percorso di cura e riabilitazione più ampio.

PROMOZIONE E TUTELA DEI DIRITTI DELLE PERSONE ASSISTITE

Gli obiettivi dei progetti terapeutici individualizzati sono definiti in sinergia con il servizio inviante e in accordo con il paziente e possono essere ridefiniti a seconda dell'evoluzione del percorso individuale.

I programmi terapeutici si basano su moduli di durata variabile (breve, media e lunga), a seconda della richiesta del paziente e dei servizi. Tutti i percorsi sono gestiti nel rispetto delle vigenti normative sulla privacy.

DEFINIZIONE DELLE MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI OFFERTI PRIORITARIAMENTE NEL TRATTAMENTO PER ALCOL E POLIASSUNTORI:

Accoglienza e valutazione della domanda attraverso un colloquio filtro che indaga i meccanismi di funzionamento comportamentali rispetto alla dipendenza e/o all'abuso di sostanze. In occasione del colloquio filtro viene somministrato il test SCL90 con lo scopo di valutare l'assetto psicopatologico in entrata (e compararlo successivamente al termine del trattamento).

Trattamento breve finalizzato all'astensione e al temporaneo allontanamento da contesti sociali e familiari favorevoli all'uso di sostanze.

Valutazione psicodiagnostica utilizzando i seguenti strumenti clinici: Scid V e eventuali altri test su valutazione della figura della psicoterapeuta.

Valutazione del sistema familiare e delle relative dinamiche relazionali.

Consulenza e orientamento medico-psichiatrico;

Definizione di un programma terapeutico con moduli diversificati per tempi, fasi, obiettivi.

Gestione del trattamento farmacologico e/o sostitutivo;

Supporto psicologico per ospiti e familiari;

Accompagnamento socio-educativo (tutoring)

Psicoterapia (individuale, familiare e di coppia);

Gruppi motivazionali focalizzati;

Gruppi psicoterapici;

Gruppi pedagogico-educativi;

Valutazione degli outcomes in itinere e post programma.

Saranno, dunque, offerte differenti prestazioni specialmente negli interventi intensivi e focalizzati di breve-medio periodo che hanno come focus: la centralità della dimensione motivazionale e l'importanza di quella relazionale, o l'utilità di un lavoro congiunto sulla funzione del sintomo, sulla gestione delle emozioni e sull'adattamento delle difese.

CONDIZIONI CHE DANNO DIRITTO ALLA PRESA IN CARICO:

L'accesso avviene tramite certificazione del Ser.D/SMI. inviante come da normativa nazionale vigente che stabilisce che i servizi accreditati ai sensi della d.g.r. 12621/2003 titolati a rilasciare la certificazione sullo stato di dipendenza, sono i Servizi Territoriali per le Dipendenze e i Servizi Multidisciplinari Integrati.

FUNZIONAMENTO DELL'U.D.O.

Il servizio è residenziale, pertanto aperto 365 giorni all'anno.

La struttura è dotata di spazi comuni:

- Spazi per i trattamenti psico – educativi, per i colloqui;
- Spazi dedicati ad aspetti sanitari (infermeria e sala colloquio medico)
- Spazi soggiorno, cucina e attività ricreative
- Stanze per il soggiorno degli ospiti tutte fornite di bagno al loro interno e così suddivise:
 - 3 triple
 - 1 doppia
 - 4 singole
 - 1 singola destinata all'operatore della notte

Giornata tipo

ORARIO	ATTIVITA
7.00 – 8.00	Sveglia
8.00 – 9.00	Colazione, Riassetto Cucina
9.00 – 10.00	Terapia, Riassetto Stanza,
10.00 – 12.00	Attività/Gruppi/Colloqui
12.30 – 14.30	Pranzo, Riassetto Cucina, Relax
14.30 – 16.30	Attività/Gruppi/Colloqui
16.30 – 17.00	Pausa caffè/tea
17.00 – 19.00	Attività/Gruppi/Colloqui
19.30 – 21.00	Cena, Riassetto Cucina
21.00 – 23.30	Serata a disposizione o strutturata

Modalità di servizio pasto

Il personale educativo ha svolto regolare “corso di formazione di base per Alimentaristi” ai sensi del D. Lgs. 193/07 e del Reg CE 852/2004, condotto dal tecnico della prevenzione Ing. Anna Sassi. Di conseguenza svolge regolare attività di informazione con gli ospiti presenti in struttura e soprattutto con i nuovi ingressi. I pasti vengono preparati e serviti dagli ospiti dell'Addiction Center.

Entità della retta e modalità di pagamento

La retta giornaliera è di € 129,41 come stabilito per le strutture specialistiche per alcol e polidipendenti nella DGR n° XI/7125 del 10/10/2022 e in seguito nella Deliberazione n° XII/3730 del 30/12/2024 e non prevede oneri a carico degli ospiti, ma è a carico del SSR.

In conformità alle normative stabilite dalla Regione Lombardia nelle regole per il 2012 (cfr allegato 1), a partire dal 1° marzo 2012 nella lettera di dimissioni viene indicato il costo della prestazione sanitaria effettuata.

ACCESSO AGLI ATTI E ALLA DOCUMENTAZIONE PERSONALE

Per quanto concerne l'accesso agli atti ex legge 241/90 e succ. integrazioni e legge regionale 1/12, si garantisce una modalità di accesso di tipo informale, anche mediante richiesta verbale, purché sempre motivata. Si provvederà ad accogliere la domanda e a restituire copia degli atti, qualora ritenuti conoscibili, entro un tempo massimo di 90 giorni, salvo diversa richiesta di urgenza corredata da dichiarazione scritta e motivata. Per la richiesta degli atti è, quindi, sufficiente domanda verbale da presentare presso la segreteria dell'Addiction Center dalle 9.00 alle 12.00 dal lunedì al venerdì.

DIMISSIONI E/O TRASFERIMENTO AD ALTRA STRUTTURA

Le dimissioni vengono stabilite dal responsabile in accordo con il referente terapeutico, l'educatore di riferimento, l'èquipe allargata, e soprattutto con l'ente inviante, una volta che siano considerati raggiunti gli obiettivi esplicitati nel programma individuale.

Le dimissioni anticipate dalla struttura possono essere effettuate nei seguenti casi:

introduzione e consumo di stupefacenti, alcol e psicofarmaci violenza verbale e/o fisica;

allontanamento ingiustificato dalla sede;

non aderenza al programma terapeutico.

Prima di procedere all'espulsione la scelta viene sempre concordata con il responsabile e le motivazioni vengono comunicate all'ospite e per iscritto (con i limiti previsti dal diritto alla privacy) al servizio inviante. Le dimissioni non compromettono la possibilità di una nuova riammissione con ridefinizione del programma.

Tale riammissione deve avvenire sempre in accordo con i servizi segnalanti (Ser.D., N.O.A., SMI) e riformulata con l'ospite rispetto agli obiettivi del programma. In ogni caso per la riammissione non vi sarà criterio di priorità, ma verranno rispettati i tempi di programma delle persone già in carico.

Nel caso di trasferimento ad altra struttura viene garantito l'accompagnamento psico-educativo al fine di garantire la continuità di programma e viene fornita accurata documentazione sul percorso effettuato.

RILEVAZIONE E VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI E RILEVAZIONE DEI DISSERVIZI

Customer satisfaction

“È nostra convinzione che la qualità del servizio offerto è la misura di quanto il servizio stesso corrisponda alle aspettative dell'utente.”

L'Addiction Center esegue una ricerca presso i propri utenti al fine di migliorare la qualità dei servizi offerti nel rispetto delle reali esigenze ed aspettative.

Infatti compito del servizio è anche valutare la soddisfazione del personale che coordina attraverso quanto previsto dalla Procedura per la Gestione del Personale PRO-PER.

Due volte all'anno viene sottoposto agli ospiti il questionario di soddisfazione, relativo al percorso effettuato e il focus group, che verrà poi elaborato per avere una visione complessiva di quanto emerso.

I disservizi

La gestione delle non conformità dei processi, delle attività, dei materiali, delle prestazioni e dei servizi forniti si realizza con azioni che la tengano sotto controllo, che permettano di correggerla e che ne affrontino le conseguenze.

Possono essere riscontrate direttamente dal personale della Cooperativa o possono essere altresì rilevate dal cliente attraverso un reclamo.

Schede allegate alla presente:

Customer Satisfaction

Modulo segnalazioni qualità, per la rilevazione delle NC

P.O.G. - Piano Organizzativo e Gestionale UDO Sanitarie e Socio Sanitarie per il contrasto e il contenimento del virus COVID-19 rev. 21 maggio 2021

Ultima revisione 01 Giugno 2026