

**CARTA DEI SERVIZI**

*Unità d'Offerta a bassa intensità  
La Compagnia dell'Ostello - Ventura*

Milano, 15 marzo 2022  
Il Consigliere Delegato  
Pietro Maria Farneti

*Pietro Maria Farneti*

## INDICE

PARTE I - PRESENTAZIONE DEL GESTORE .....	3
1. Fondazione Eris Onlus.....	3
2. Principi fondamentali.....	4
3. La politica della Fondazione.....	4
4. Codice etico .....	5
PARTE II - COSTRUTTO TEORICO DI RIFERIMENTO.....	6
1. La Resilienza .....	6
2. Modello orientato alla resilienza: MOR 2.0 .....	6
PARTE III – UNITA’ D’OFFERTA a bassa intensità riabilitativa “LA COMPAGNIA DELL’OSTELLO – VENTURA”.....	8
1. Destinatari.....	8
2. Logistica, orari e contatti .....	8
La struttura.....	9
Contatti .....	9
3. Accesso, permanenza e dimissioni .....	10
Iter presa in carico .....	10
Ingresso.....	10
Permanenza.....	11
Dimissioni.....	11
4. Piano Organizzativo Gestionale COVID-19 .....	12
5. Offerta prestazioni .....	12
PARTE IV – STANDARD DI QUALITA’ dell’Unità d’Offerta .....	15
1. Gestione ed organizzazione .....	15
1.1 – Equipe.....	15
1.2 – Formazione ed aggiornamento .....	15
2. Customer Care .....	15
2.1 – Diritti e doveri dell’utente .....	15
2.2 – Trattamento dati.....	16
2.3 – Questionario di soddisfazione per l’utente.....	16
2.4 – Reclami.....	17
ALLEGATI.....	18

## PARTE I - PRESENTAZIONE DEL GESTORE

3

### 1. Fondazione Eris Onlus

Fondazione Eris Onlus rappresenta il continuum dell'esperienza maturata negli anni dall'Associazione A.S.P.R.U. Risvegli nell'ambito dell'aiuto alle persone con fragilità sociali, psicologiche e di salute senza discriminazione né pregiudizio, in una disponibilità quotidiana e costante, sempre operosa per il bene comune e attenta al bisogno di tutti. Tale percorso ha avuto l'opportunità di incontrare le esperienze di Fondazione Enaip Lombardia e di Fondazione Ponzellini, con le quali collabora nella ricerca della piena realizzazione di tutte le finalità condivise.

La Fondazione investe tempo e competenze di collaboratori e professionisti eccellenti nell'ambito dell'assistenza sociale, socio-sanitaria e della promozione della tutela dei diritti civili, operando in conformità alle previsioni dell'articolo 10 del Dlgs 460/97 e nella chiave interpretativa della delibera di Consiglio n.380 dell'Agenzia per il Terzo settore del 16.12.2011 proponendosi di finalizzare le seguenti attività:

I - L'attività primaria della Fondazione è rivolta allo sviluppo di iniziative locali e di cooperazione anche internazionale a favore di soggetti svantaggiati italiani e stranieri, minori e adulti nell'ambito della prevenzione primaria, secondaria e terziaria.

II - La Fondazione rivolge la propria attività prioritariamente nei confronti di persone in svantaggio in ragione di condizioni sociali, economiche, culturali, di salute psicofisica e a rischio di devianza.

III - Opera prioritariamente attraverso la progettazione, il coordinamento e la gestione di progetti e servizi educativi, assistenziali e socio sanitari a carattere diurno e residenziale di riabilitazione, reinserimento sociale e prevenzione di ricadute sociali.

IV - La Fondazione svolge, secondariamente, anche attività di sviluppo di comunità e servizi per l'impiego e la formazione per soggetti a rischio di marginalizzazione, con particolare attenzione alla fascia dei migranti, donne, detenuti ed ex detenuti.

V - La Fondazione intende inoltre raccordarsi e sviluppare sinergie e collaborazioni con altri organismi, pubblici o privati, italiani od esteri, che operino nei settori d'interesse della Fondazione o che ne condividano lo spirito e le finalità.

Le unità d'offerta accreditate di Fondazione Eris onlus sono:

- **Centro Umberto Fazzone: Timone di Acete** – struttura specialistica riabilitativa per alcol e polidipendenti a Limbiate (Mb)
- **Centro Umberto Fazzone: Alba di Bacco** – struttura specialistica riabilitativa per alcol e polidipendenti a Limbiate (Mb)
- **SMI Relazione** – Servizio Multidisciplinare Integrato per la cura di dipendenze patologiche a Milano (zona Lambrate)
- **SMI Aurora** - Servizio Multidisciplinare Integrato per la cura di dipendenze patologiche a Meda (Mb)
- **La Compagnia dell'Ostello-Ventura** – unità d'offerta residenziale a bassa intensità residenziale a Milano
- **La Compagnia dell'Ostello-Achillini** – unità d'offerta residenziale a bassa intensità residenziale a Milano

Fondazione Eris Onlus ha sede legale in via Ventura 4 a Milano  
Tel. 02 83241125 Fax 02 93650952 [amministrazione@fondazioneeris.it](mailto:amministrazione@fondazioneeris.it)

## 2. Principi fondamentali

Fondazione Eris intende applicare il principio dell'articolo 3 della Costituzione Italiana:

*"Tutti i cittadini hanno pari dignità e sono uguali davanti alla legge, senza distinzione di sesso, di razza, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali. E' compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico, sociale, che limitano di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana e l'effettiva partecipazione di tutti i lavoratori all'organizzazione politica, economica, sociale del paese".*

## 3. La politica della Fondazione

Fondazione Eris 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

### 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,
- di 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.

### Efficacia ed efficienza

L'ente gestore persegue l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni metodologiche, tecnologiche, organizzative e procedurali funzionali.

### Chiarezza e comprensibilità delle comunicazioni

L'ente gestore pone la massima attenzione alla chiarezza e comprensibilità del linguaggio utilizzato nei rapporti con l'utenza.

### Lo stile

Lo stile che i servizi di Fondazione Eris intendono utilizzare è quello della prossimità ai problemi e alle persone. Essere prossimi è un modo particolare di essere vicini, è un modo di concepire l'azione di affiancamento e al contempo è il modo di interpretare la relazione. La prossimità è un modo di condurre un processo evolutivo con altri, un modo per percorrere insieme una strada.

#### 4. Codice etico

Come previsto dalla DGR 8496 del 26/11/08 e della DGR 2569/2014, Fondazione Eris è dotata di un proprio Codice Etico Comportamentale che rappresenta il documento ufficiale contenente la dichiarazione dei valori, l'insieme dei diritti, dei doveri e delle responsabilità della Fondazione nei confronti dei portatori di interesse.

5

## PARTE II - COSTRUTTO TEORICO DI RIFERIMENTO

### 1. La Resilienza

Il termine resilienza deriva dal verbo latino *resilio* (da *re* e *salio*) che significa rimbalzare ma anche, in senso figurato, non essere toccati da qualcosa (di negativo).

La resilienza può essere vista come la capacità di rimbalzare o far fronte alle avversità, di uscire forti e pieni di risorse dalle avversità. È un processo attivo di *resistenza*, di *autoriparazione* e di *crescita* in risposta alle crisi e alle difficoltà della vita che quindi non implica semplicemente il resistere ad eventi negativi, ma anche la *ricostruzione di un percorso di vita*.

### 2. Modello orientato alla resilienza: MOR 2.0

Il MOR 2.0 è un'evoluzione del MOR – Modello orientato alla Resilienza: modello di cura e intervento multi-causa e multi-livello, nel senso che i suoi presupposti teorici prendono in considerazione, oltre alle teorie sulla resilienza, anche le infinite sfaccettature della dipendenza con le sue differenti cause e i diversi livelli (biologico, psicologico, sociale ecc.).

Infatti, il problema della dipendenza deve essere affrontato su più livelli, essendo, come si è visto, diverse le cause che contribuiscono a scatenare e a far sì che si mantenga una condizione patologica di dipendenza, iniziando con l'individuare i rispettivi fattori di rischio e protettivi.

Il modello presuppone un'analisi accurata in fase di ingresso rispetto alla condizione di astinenza dell'utente, al suo stato di salute sia dal punto di vista medico che psicologico e, sulla base di questa valutazione, viene deciso successivamente un programma che può avere come obiettivo l'astinenza o la riabilitazione.

L'astensione è una condizione fondamentale, senza il raggiungimento della quale non è possibile pensare che un lavoro – di qualunque entità esso sia – possa essere funzionale.

#### *La cura e l'intervento*

Il modello di cura concentra i propri interventi focalizzando l'attenzione sugli aspetti resilienti e analizzando in modo accurato i fattori di rischio propri dell'utenza e i fattori protettivi propri dell'individuo.

È importante quindi aiutare l'utente a gestire la dipendenza e a controllarla, senza esserne controllato o "intrappolato", e aiutarlo ad attingere alle proprie risorse per potersi conoscere, per crescere e reintegrarsi in modo sano nel contesto sociale e familiare, attivando un cambiamento o turning-point, stimolando le risorse resilienti e le strategie di coping adattive.

A tale proposito si interviene sui diversi livelli, tutti importati anche se la letteratura ha dimostrato come, anche dopo un lungo periodo di astinenza in cui non si presenta un comportamento dipendente, la ricaduta avviene per un “richiamo” biologico.

La cura presuppone, quindi, un intervento sullo stadio del CONTROLLO, con un lavoro sulla gestione dell'astinenza e del craving.

Successivamente si focalizza sulla regolarizzazione del sistema della ricompensa, intervenendo sulle variabili che attivano questo meccanismo come l'impulsività, la ricerca della gratificazione immediata e del piacere, la difficoltà di controllo, l'evitamento del dolore e degli stati negativi.

Ad una fase successiva va focalizzato l'intervento sugli aspetti della CRESCITA, cioè sui fattori protettivi individuali e di personalità, familiari e sociali, favorendo, quando possibile, l'integrazione sociale e della ricerca di un senso e un significato alla propria esistenza.

L'intervento si struttura sui tre assi: verticale/centrato (cioè centrato sulla persona e sulle sue caratteristiche e fattori protettivi), orizzontale/standard (cioè centrato sulle caratteristiche e fattori protettivi dell'utenza) e trasversale/contesto (cioè centrato contesto di cura e sulla rete di servizi).

Il MOR 2.0 è un modello flessibile e, in tal senso, va visto come un strumento fatto di svariati tasselli da combinare opportunamente nel processo di costruzione del programma di cura dell'utente.

## PARTE III – UNITA' D'OFFERTA a bassa intensità riabilitativa “LA COMPAGNIA DELL'OSTELLO – VENTURA”

8

### 1. Destinatari

La Compagnia dell'Ostello accoglie persone con problemi di tossico e alcol dipendenza che hanno alle spalle lunghi percorsi di dipendenza, di devianza e di emarginazione e che, per condizioni di salute, precarietà abitativa e insufficienza di reddito, non sono in grado di costruirsi spazi di reale autonomia.

I requisiti di accesso sono:

- almeno 7 anni di presa in carico nel sistema ambulatoriale o 5 anni di presa in carico in servizi residenziali.
- soggetti privi di comportamenti antisociali
- soggetti stabilizzati rispetto alla problematica di dipendenza e quindi non in fase attiva di consumo di sostanze

L'U.d.O. può accogliere n.12 utenti di entrambi i sessi.

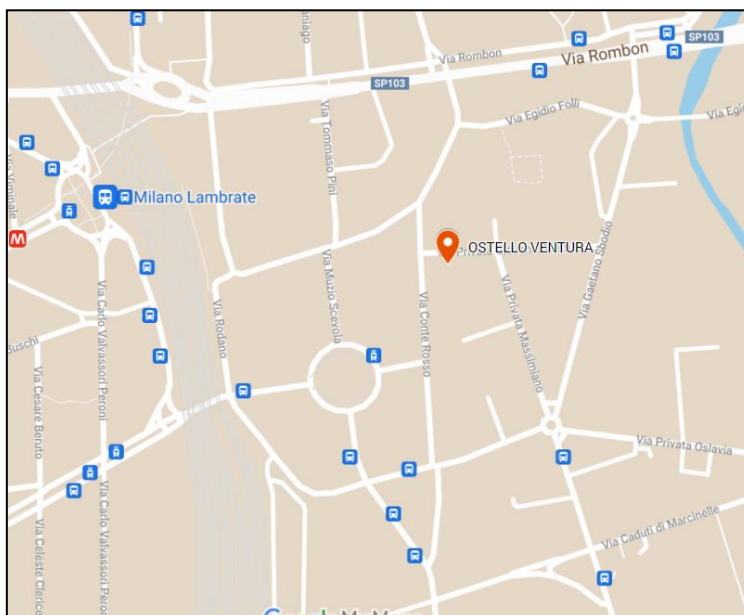
L'utente ha diritto:

- di richiedere ed ottenere dall'ente gestore del servizio ogni informazione che lo riguarda,
- di proporre osservazioni, suggerimenti, e di esprimere valutazioni del servizio ricevuto.

La Compagnia dell'Ostello - Ventura è stata accreditata con Dgr 8302 del 29 agosto 2016.

### 2. Logistica, orari e contatti

La “Compagnia dell'Ostello - Ventura” è situata in via Ventura, 4, Milano (zona Lambrate).





### *Come raggiungerci*

#### **In metropolitana:**

Prendere la linea verde (M2) e scendere alla fermata "Lambrate": attraversare le Ferrovie dello Stato utilizzando i sovrappassaggi, uscire verso destra costeggiando il muro della Ferrovia; imboccare la prima a sinistra, Via Bertolazzi e proseguire fino a Via Conte Rosso, a pochi metri, sulla sinistra troverete Via G. Ventura e al numero 4 lo SMI Relazione sulla destra.

#### **In Auto:**

Ci troviamo vicino all'uscita "Lambrate" della Tangenziale Est.

### *La struttura*

La sede è ubicata al secondo piano con accesso, riservato e discreto, dal cortile interno. La sede è accessibile anche per i portatori di disabilità fisiche motorie.

La struttura è composta da n.4 camere da 3 posti letto, n.2 servizi igienici, n.1 servizio igienico per portatori di handicap, n. 2 servizi adibiti a doccia, n.1 sala da pranzo/soggiorno (adibito all'uso come sala attività), n.1 cucina, n.1 lavanderia, n.1 ufficio operatori con servizio igienico dedicato

### *Contatti*

"La Compagnia dell'Ostello": Tel 0283241125 - Fax 0293650952 - [ostello@fondazioneeris.it](mailto:ostello@fondazioneeris.it)

### 3. Accesso, permanenza e dimissioni

#### *Iter presa in carico*

L'accesso all' U.d.O. "La Compagnia dell'Ostello - Ventura" può avvenire mediante segnalazione da parte di un servizio territoriale ambulatoriale per le dipendenze o attraverso richiesta diretta da parte del cittadino.

Requisito necessario è il possesso della certificazione di dipendenza rilasciata da un Sert/smi/nea con l'indicazione della tipologia di struttura.

L'iter di presa in carico è il seguente:

Tempi	Operatore	Attività
		Contatto telefonico o via mail con il Responsabile del programma
3 giorni	Responsabile del Programma	Richiesta di Invio della relazione sociosanitaria del soggetto da parte del Servizio Territoriale inviante.
7 giorni	Responsabile del Programma	Colloquio di raccolta anamnestica, illustrazione della struttura, dei servizi offerti e del regolamento.
	Responsabile del programma	Inserimento in lista d'attesa e restituzione previsione data di ingresso all'utente e al servizio
		Richiesta invio Progetto Individuale da parte del Servizio Territoriale entro la data di ingresso pattuita.

Come si evince dall'iter di presa in carico la gestione della lista di attesa è a capo del Responsabile del Programma e l'utente entra in lista di attesa solo ed esclusivamente al termine dell'iter di presa in carico.

La lista di attesa viene gestita esclusivamente secondo un criterio di precedenza temporale; pertanto gli ingressi in struttura avvengono secondo l'ordine cronologico di inserimento in lista di attesa.

L'U.d.O. garantisce la volontarietà dell'utente sia nell'accesso sia nella permanenza in struttura.

#### *Ingresso*

All'ingresso in struttura l'utente viene accolto dal personale addetto che provvederà, alla sistemazione nella stanza adibita, alla somministrazione dei moduli di accoglienza e all'apertura del FASAS.

L'utente dovrà presentarsi all'ingresso provvisto di certificazione di Tossicodipendenza redatta dal Servizio Territoriale presso cui è in carico, tessera sanitaria, eventuale esenzione ticket sanitario e documento di identità.

Durante la permanenza l'utente è tenuto ad avvisare e concordare eventuali assenze notturne che verranno registrate in apposita modulistica, in modo da tenerne traccia.

Al momento dell'ingresso verranno consegnati all'utente i seguenti documenti:

- Regolamento (Allegato 1)
- Piano di evacuazione dalla struttura
- Protocollo antiscabbia
- Questionario di soddisfazione (allegato 5)

## *Permanenza*

Le condizioni di permanenza in struttura sono definite dal Regolamento dell'U.d.O.(allegato n°1) che l'utente obbligatoriamente dovrà visionare e sottoscrivere al momento dell'ingresso.

## *Dimissioni*

La dimissione dalla struttura può avvenire con diverse modalità:

- Dimissione a conclusione del programma
- Dimissione per allontanamento/espulsione
- Dimissione per allontanamento volontario
- Dimissioni altre

In caso di dimissione a conclusione del programma all'utente sarà consegnata Relazione di Conclusione e potranno essere concordati eventuali colloqui di follow-up con il care-manager referente del caso.

La Relazione di conclusione darà indicazioni all'utente circa lo stato di salute al momento della dimissione, il riepilogo dei trattamenti effettuati durante la permanenza presso l'U.d.O. e indicazioni prognostiche e terapeutiche per garantire la continuità terapeutica.

In seguito al verificarsi di gravi trasgressioni del regolamento comunitario l'equipe della Struttura può decidere di allontanare l'utente che dovrà immediatamente lasciare la struttura con i propri effetti personali.

Per dimissioni altre infine si intendono i casi in cui, nel corso del trattamento, si evidenzia una riattivazione dell'uso di sostanze o una modifica dell'esigenze riabilitative del soggetto per cui si renda opportuna l'interruzione del programma per procedere a ulteriori azioni valutative con il Servizio Territoriale per rivedere gli obiettivi del Progetto Individuale che avevano condotto all'inserimento in una struttura a bassa intensità assistenziale.

In caso di trasferimento dell'utente presso altre unità d'offerta socio-sanitarie o sanitarie il Responsabile del Programma e il Direttore Sanitario dell'U.d.O. si interfacciano con l'equipe dell'UdO accogliente al fine di trasmettere informazioni diagnostiche e relative al trattamento effettuato.

Il responsabile del programma consegna inoltre sintetica relazione scritta riportante oltre a quanto trasmesso anche verbalmente l'eventuale terapia farmacologica in atto e eventuali referti clinici laddove presenti.

L'U.d.O., se utile e necessario ai fini del progetto individualizzato, può organizzare l'accompagnamento dell'ospite presso la nuova U.d.O. mediante gli operatori.

#### 4. Piano Organizzativo Gestionale COVID-19

Fondazione Eris Onlus è dotata di un Piano Organizzativo Gestionale con le indicazioni per il contrasto alla diffusione del COVID-19, che viene periodicamente aggiornato in funzione delle normative in vigore.

12

#### 5. Offerta prestazioni

L'U.d.O. "La Compagnia dell'Ostello - Ventura" è una struttura con caratteristiche di residenzialità collettiva e si trova all'interno di un contesto sufficientemente protetto.

È quindi un'unità d'offerta a bassa intensità elettiva per l'utenza che presenta una significativa compromissione delle risorse di autonomia e che quindi necessita prima di lavorare sull'effettivo reinserimento sociale di una sperimentazione in ambiente facilitante.

L'U.d.O. secondo le regole di accreditamento può offrire un programma di residenziale a bassa intensità durata variabile a seconda degli obiettivi di ricovero fino ad un massimo di 18 mesi.

Per normativa regionale sono possibili, nell'arco dei 18 mesi, assenze notturne concordate e tracciate con l'equipe dell'U.d.O.

Ogni utente viene accolto nell'U.d.O. dopo aver condiviso il Progetto Individuale definito con il Servizio Territoriale per le Dipendenze a cui è in carico che ha definito necessario l'invio in una U.d.O. a bassa intensità assistenziale.

Ad ogni utente entro le prime due settimane di permanenza viene proposto dall'equipe dell'U.d.O. un Progetto individualizzato (PI) coerente con il P.I. elaborato dal Servizio Territoriale e un relativo Piano Assistenziale Individualizzato (PAI).

Il **progetto individuale (PI)**, sulla base della valutazione dei bisogni emersi, definisce le aree di intervento ed esplicita, in ogni area individuata, gli obiettivi generali perseguibili. Il Progetto Individuale (PI) contempla una durata (durata massima 6 mesi) e viene sottoscritto da utente, equipe, familiare e/o AdS/tutore laddove presenti.

Ne costituiscono quindi elementi essenziali:

- la sintesi dei bisogni come esito della valutazione multidimensionale;
- l'individuazione dell'area di intervento;
- la descrizione degli obiettivi della presa in carico;
- l'individuazione di indicatori misurabili relativi agli obiettivi; , la definizione dei tempi di verifica per i singoli obiettivi.

Fornisce inoltre evidenza dell'avvenuta informazione e condivisione con l'assistito o l'avente titolo, con il familiare o il caregiver.

Sulla base del progetto individuale viene redatta la pianificazione degli interventi che, a seconda dello stato di salute, assume la forma del **piano assistenziale individuale (PAI)**

La pianificazione prevede:

- la descrizione degli obiettivi individuati per le diverse aree di intervento;
- la definizione degli interventi e delle modalità di attuazione (come? con quale intensità? dove? per quanto tempo?);

- l'individuazione dell'équipe o degli operatori coinvolti;
- la declinazione delle attività di monitoraggio degli obiettivi e dei tempi previsti;
- l'evidenza della eventuale sospensione o interruzione degli interventi e le relative motivazioni; la verifica del raggiungimento degli obiettivi individuati.

Il Progetto viene definito sulla base del modello orientato alla Resilienza MOR 2.0; viene proposto e condiviso con l'utente ed ha obiettivi diversificati a seconda della condizione di salute e di autonomia della persona

Gli interventi offerti sono ascrivibili a due livelli declinati in diverse intensità (bassa, media, alta riferito al numero di prestazioni presenti nel PAI):

Livello orizzontale: interventi che prendono in considerazione fattori protettivi e di rischio che caratterizzano la popolazione con disturbi di alcol e tossicodipendente (tailoring sull'utenza).

Interventi orizzontali:

- Residenzialità: pernottamento, colazione, pranzo e cena.
- Case –management e Care-management
- Cura di Sè
- Counselling psico-educativo
- Gruppo convivenza

Livello verticale: interventi rivolti al singolo soggetto declinati sull'individuo (tailoring sull'utente).

In base al progetto in corso potranno essere offerte le seguenti azioni di trattamento verticale:

- Colloqui di sostegno individuali e/o di gruppo
- Controllo metaboliti urinari (presso il servizio territoriale di appartenenza)
- Coinvolgimento referenti familiari
- Accompagnamento presso strutture mediche e servizi del territorio
- Attività formative orientate al recupero e al mantenimento di competenze sociali e lavorative residue
- Lavoro di rete e rapporti con il territorio (Asl, Comuni e Uffici di Piano)
- Organizzazione del tempo libero e attività socializzanti
- Management telefonico

Per una descrizione degli interventi si rimanda all'allegato n. 2.

L'obiettivo specifico dell'U.d.O. connesso al processo di autonomizzazione del soggetto in quanto fattore protettivo rispetto all'insorgere di recidive di malattie e quindi rispetto al rischio di cronicizzazione della malattia e della cura richiede la definizione di progetti fortemente individualizzati.

In tal ottica il programma della struttura non è stato pensato che struttura rigida e vincolante ma come programma che rende possibile l'uso dei diversi strumenti e interventi possibili, in modo flessibile nell'arco della settimana sulla base del progetto individualizzato e degli impegni che lo stesso prevede fuori struttura (lavoro, formazione, aggancio servizi sociali, culturali, ricreativi del territorio).

Inoltre la presenza degli operatori presso l'U.d.O., non coprendo 24 ore/24 permette l'alternanza di momenti in cui l'equipe partecipa alla convivenza e interviene direttamente con il gruppo e i singoli a momenti in cui il gruppo e i singoli sperimentano la vita quotidiana in completa autonomia.

In allegato alla presente Carta dei Servizi si illustra l'organizzazione di una settimana tipo (Allegato 3).

## PARTE IV – STANDARD DI QUALITA' dell'Unità d'Offerta

### 1. Gestione ed organizzazione

#### 1.1 – Equipe

Le figure professionali, definite dalla normativa regionale, sono presenti in misura tale da rispettare gli standard previsti da Regione Lombardia.

L'equipe di lavoro dell'Unità d'offerta ha definito i seguenti standard relativi alle responsabilità ed ai ruoli:

- 1 Responsabile del programma/operatore: Collabora con la Direzione di Fondazione Eris per la definizione delle strategie di sviluppo dell'unità d'Offerta.  
Si occupa inoltre, congiuntamente all'amministrazione Centrale di Fondazione Eris, della gestione delle pratiche amministrative/rendicontative dell'unità d'offerta.  
Titolo: Laurea in psicologia.
- 2 Operatore in possesso di Laurea in Scienze dell'Educazione.
- 1 OSS
- 1 Referente Sanitario laureato in Medicina e Chirurgia e specializzato in Psichiatria.

Il Responsabile del Programma è presente in struttura secondo orari di lavoro flessibili nell'arco dei 7 giorni.

Gli operatori sono presenti in struttura per 57 ore/settimana secondo una turnazione diurna.

#### 1.2 – Formazione ed aggiornamento

La formazione delle diverse figure professionali già operanti è garantita dal possesso dei relativi titoli di studio, da un'esperienza nel settore di almeno tre anni 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, ricerche, consultazione di testi e pubblicazioni specialistiche, partecipazione a occasioni formative a livello nazionale, regionale e dipartimentale.

### 2. Customer Care

#### 2.1 – Diritti e doveri dell'utente

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.

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.

## 2.2 – *Trattamento dati*

Il trattamento dei dati sensibili riguardanti gli utenti avviene nel rispetto delle procedure e secondo modalità volte a prevenire violazioni dei diritti, delle libertà fondamentali e della dignità degli interessati.

Il trattamento dei dati risponde alle richieste delle normative in vigore (Regolamento UE 679/2016).

La documentazione cartacea che contiene dati sanitari verrà custodita in apposito schedario chiuso e non accessibile ad estranei.

Responsabile del trattamento dei dati è Fondazione Eris Onlus – Via ventura 4, Milano.

Al termine del percorso trattamentale presso l'U.d.O. La Compagnia Dell'Ostello-Ventura, l'utente riceverà una relazione conclusiva di fine percorso che verrà inviata anche al Servizio Territoriale per le dipendenze che lo ha in carico al fine di garantire la continuità terapeutica.

L'utente potrà richiedere copia, gratuitamente, del Fascicolo Socio Assistenziale, tramite apposita modulistica (Allegato 4), che potrà essere ritirato presso la struttura entro 15 giorni dalla data di richiesta.

## 2.3 – *Questionario di soddisfazione per l'utente*

L'utente e la famiglia possono esprimere la propria valutazione rispetto alla qualità del Servizio offerto dall'unità d'offerta anche e soprattutto attraverso la compilazione dei questionari di soddisfazione.

Il questionario di soddisfazione ha l'obiettivo di ottenere informazione sul grado di soddisfazione e contemporaneamente permette di individuare gli ambiti che necessitano di specifiche azioni di miglioramento.



Il questionario di soddisfazione è allegato alla carta dei servizi pertanto l'utente ne riceve copia al momento del Colloquio con il Responsabile del programma, durante l'iter presa in carico. (Allegato n.5) Inoltre i questionari sono a disposizione degli utenti e dei familiari presso l'ufficio dell'unità d'offerta. Ogni anno vengono raccolti i dati ricavati e creato un report relativo alla soddisfazione disponibile presso la sede.

17

Il Consigliere Delegato di Fondazione Eris onlus, sulla base del report annuale definisce le Azioni di Miglioramento per l'anno successivo mediante Piano di miglioramento disponibile presso l'U.d.O.

#### *2.4 – Reclami*

Gli utenti e i loro familiari hanno la possibilità di esprimere suggerimenti o reclami utilizzando l'apposito modulo di reclamo cartaceo presente nelle sale di attesa del Servizio e allegato alla presente Carta dei Servizi, riconsegnandolo alla segreteria dell'UDO.

La direzione del Servizio si occuperà di rispondere al reclamo e/o al suggerimento entro 15 giorni.

## ALLEGATI

1. Regolamento
2. Offerta trattamentale
3. Planning settimana tipo
4. Modulo richiesta cartella clinica
5. Questionario di soddisfazione
6. Modulo reclami e disservizi