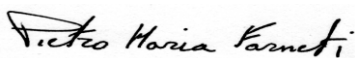


## CARTA DEI SERVIZI

*Unità d'Offerta specialistica riabilitativa per Alcol e Polidipendenti*

**Timone di Acete**

Limbiate, 15 Marzo 2022  
Il Consigliere Delegato  
Pietro Maria Farneti



## INDICE

<b>PARTE I - PRESENTAZIONE DEL GESTORE</b> .....	<b>3</b>
1. Fondazione Eris Onlus.....	3
2. Principi fondamentali.....	4
3. La politica della Fondazione.....	4
4. Codice etico .....	5
<b>PARTE II - COSTRUTTO TEORICO DI RIFERIMENTO</b> .....	<b>6</b>
1. La Resilienza .....	6
2. Modello orientato alla resilienza: MOR 2.0 .....	6
<b>PARTE III - UNITÀ D’OFFERTA Specialistica-riabilitativa per Alcol e Polidipendenti “TIMONE DI ACETE”</b> .....	<b>8</b>
1. DESTINATARI.....	8
2. LOGISTICA E CONTATTI.....	8
Come raggiungerci: .....	9
3. ACCESSO PERMANENZA E DIMISSIONI.....	9
ITER PRESA IN CARICO.....	9
INGRESSO.....	11
PERMANENZA .....	11
DIMISSIONI .....	11
4. PIANO ORGANIZZATIVO GESTIONALE COVID-19 .....	12
5. OFFERTA TRATTAMENTALE.....	12
6. SOLVENZA .....	13
<b>PARTE IV - STANDARD DI QUALITÀ’ dell’Unità d’ Offerta</b> .....	<b>14</b>
1. GESTIONE ED ORGANIZZAZIONE .....	14
1.1 Équipe.....	14
1.2 Formazione ed aggiornamento .....	14
2. CUSTUMER CARE.....	15
2.1 – Diritti e doveri degli utenti .....	15
2.2 – Trattamento dei dati.....	15
2.3 – Questionario di soddisfazione per l’utente .....	16
2.4 – Reclami.....	16
<b>ALLEGATI</b> .....	<b>17</b>

## PARTE I - PRESENTAZIONE DEL GESTORE

### 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 sociosanitarie accreditate di Fondazione Eris onlus sono:

- Centro Umberto Fazzone
  - **Alba di Bacco** – udo specialistica riabilitativa per alcol e Polidipendenti a Limbiate (Mb)
  - **Timone di Acete** – udo 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 assistenziale
- **La compagnia dell'ostello-Achillini** - unità d'offerta residenziale a bassa intensità assistenziale

Fondazione Eris Onlus ha sede legale in via Ventura 4 a Milano

Tel. 02 83241125 Fax 02 32066746 [amministrazione@fondazioneeris.it](mailto:amministrazione@fondazioneeris.it)

L'Unità d'Offerta Timone di Acete è stata accreditata con DGR n° 1224 del 22.02.2016 dalla Regione Lombardia come Servizio Specialistico per n°14 posti per alcol e Polidipendenti.

## 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".*

4

## 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.

## 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 uno strumento fatto di svariati tasselli da combinare opportunamente nel processo di costruzione del programma di cura dell'utente.

## PARTE III - UNITÀ D’OFFERTA Specialistica-riabilitativa per Alcol e Polidipendenti “TIMONE DI ACETE”

L’udo specialistica Timone di Acete è un servizio residenziale attivo 365 gg l’anno, 24 ore su 24.

8

### 1. DESTINATARI

L’unità d’offerta Timone di Acete si rivolge a soggetti che presentano una diagnosi di dipendenza da alcol associata o meno a polidipendenza da altre sostanze psicotrope (cannabis, cocaina, eroina, psicofarmaci gioco d’azzardo patologico ...)

La struttura non è in grado di accogliere:

- Soggetti con Stati di intossicazione acuta o astinenziali gravi (tremens e pretremens, crisi epilettiche, stati confusionali acuti o deliranti ecc.) e per cui necessita intervento medico sanitario intensivo;
- Soggetti affetti da demenze e deficit cognitivi gravi, psicosi organiche, schizofrenia e disturbi deliranti;
- Soggetti con patologie organiche acute o croniche scompensate;
- Soggetti non autosufficienti;
- Soggetti con malattie terminali.

### 2. LOGISTICA E CONTATTI

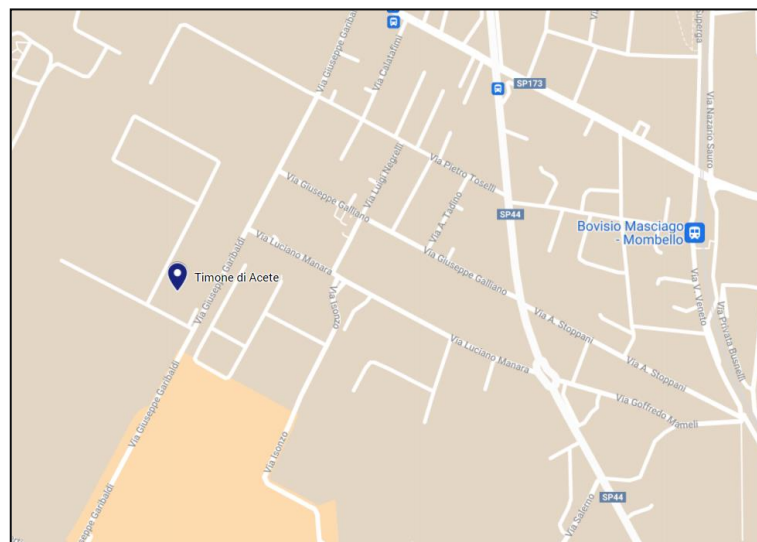
Timone di Acete è un’unità d’offerta residenziale ubicata a Limbiate all’interno del parco di Mombello in un plesso ristrutturato dell’ex ospedale psichiatrico Antonini.  
Può accogliere fino a 14 ospiti di entrambi i sessi.

#### Timone di Acete

**Indirizzo:** via Monte Grappa 40, Limbiate (Mb)

**Ingresso da:** via Garibaldi, 33/E Limbiate (Mb)

Telefono: 02.99682086





### *Come raggiungerci:*

in auto:

da Milano

dalla Milano Meda direzione Meda prendere l'uscita 7 Varedo e seguire le indicazioni per Saronno. Proseguire dritto fino a Limbiate, quando si raggiunge la rotonda avendo il centro commerciale Carrefour sulla destra, si gira a destra in via Garibaldi. Entrare nel primo cancello sulla sinistra e prendere la prima via a destra.

Da Como:

- dalla Milano Meda direzione Milano prendere l'uscita 7 Varedo e seguire le indicazioni per Saronno. Proseguire dritto fino a Limbiate, quando si raggiunge la rotonda avendo il centro commerciale Carrefour sulla destra, si gira a destra in via Garibaldi. Entrare nel primo cancello sulla sinistra e prendere la prima via a destra.
- Dalla Valassina direzione Milano, prendere l'uscita viale Elvezia e seguire le indicazioni per Saronno. Proseguire dritto fino a Limbiate, quando si raggiunge la rotonda avendo il centro commerciale Carrefour sulla destra, si gira a destra in via Garibaldi. Entrare nel primo cancello sulla sinistra e prendere la prima via a destra.
- Dall'Autostrada Como Laghi prendere l'uscita Origgio e seguire le indicazioni per Monza. Arrivando a Limbiate si gira a sinistra alla rotonda del centro commerciale Carrefour per via Garibaldi. Entrare nel primo cancello sulla sinistra e prendere la prima via a destra.

Da Varese:

dall'autostrada di Varese prendere l'autostrada Como Laghi – Milano direzione Como Laghi ed uscire a Origgio. Seguire le indicazioni per Monza. Arrivando a Limbiate si gira a sinistra alla rotonda del centro commerciale Carrefour per via Garibaldi. Entrare nel primo cancello sulla sinistra e prendere la prima via a destra.

In treno:

la struttura Timone di Acete dista 20 minuti a piedi dalla stazione Bovisio Masciago Mombello sulla linea Milano – Camnago delle ferrovie nord.

Lasciare la stazione alle spalle e andare sempre dritto fino a via Garibaldi, girare a sinistra ed entrare nel cancello a destra (ci sono le indicazioni Alba di Bacco e Garden onlus).

### **3. ACCESSO PERMANENZA E DIMISSIONI**

#### *ITER PRESA IN CARICO*

L'accesso all' U.d.o. Timone di Acete 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:

L'iter di valutazione pre-ingresso prevede: visita medico- psichiatrica, giornata di visita e colloquio con Responsabile del Programma.

1. Utente o il Servizio territoriale per le dipendenze contatta la segreteria dell'unità d'offerta per segnalare il paziente e richiedere primo app.to con il medico dell'u.d.o.
2. La segreteria richiede invio della relazione sociosanitaria (come da Dgr 2569) e invia scheda dati sanitari che il servizio deve compilare e reinviare entro il giorno della prima visita medica.
3. Il medico dell'u.d.o , attraverso la visita medica, valuta dal punto di vista sanitario la situazione del paziente.
4. Qualora il medico ritenesse possibile il proseguimento dell'iter valutativo, verrà fissata una giornata di visita presso la struttura con contestuale colloquio con il Responsabile del Programma.
5. Durante la giornata di visita il paziente avrà modo di partecipare alle attività specialistiche e ai momenti della quotidianità. La Giornata di visita dura dalle 9:00 alle 18:00 circa. La giornata è possibile previo controllo alcolemico all'ingresso.
6. Durante la giornata di visita il colloquio con il Responsabile del programma verte sulla conoscenza del paziente e sull'illustrazione allo stesso del programma trattamentale della struttura.
7. Il Responsabile del Programma inserisce in lista d'attesa l'utente.

10

Fase	Tempi	Operatore	Attività
Primo contatto			Contatto telefonico con la segreteria
		Segreteria	Richiesta di Invio della relazione sociosanitaria del soggetto da parte del Servizio.
Prima visita psichiatrica	15 giorni	Medico psichiatra	Prima visita medico-psichiatrica Richiesta esami
Giornata di visita e colloquio con Responsabile del programma	7 giorni		Giorno di visita all'interno della struttura con la partecipazione alle attività della giornata. Colloquio di raccolta anamnestica, illustrazione dei servizi offerti dalla struttura
Lista d'attesa		Responsabile	Inserimento in lista d'attesa

Come si evince dall'iter pre- ingresso la gestione della lista di attesa è a capo del Responsabile del Programma e l'utente entra in lista solo ed esclusivamente al termine dell'iter di pre- ingresso dell'U.d.o.

In caso di emergenza sanitaria- assistenziale è prevista la possibilità di accesso diretto. In particolare nei casi nei quali vi sia un passaggio diretto da ricoveri di disintossicazione in ospedale o altre strutture sanitarie o sociosanitarie lombarde, il colloquio con il medico della struttura e/o il Responsabile del Programma vengono effettuati direttamente presso l'unità d'offerta o l'istituto ospedaliero ove è ricoverato il soggetto o tramite piattaforma di teleconferenza.

Qualora il paziente richiedesse di entrare in solvenza, può accedere all'iter pre-ingresso a pagamento e viene inserito nella lista d'attesa SOLVENZA solo al termine dello stesso. L'inserimento in lista d'attesa

Solvenza determina contemporaneamente l'inserimento in lista d'attesa SSR permettendo così al paziente il passaggio al servizio sanitario regionale non appena la lista d'attesa lo consente.

### *INGRESSO*

All'ingresso in Struttura l'utente viene accolto dal personale addetto che provvede, previo controllo alcolemia e urine, al controllo dei bagagli, alla sistemazione nella stanza adibita, alla somministrazione dei moduli di accoglienza e all'apertura del FASAS.

L'utente effettua inoltre visita sanitaria con il Medico della Struttura,

L'utente deve presentarsi all'ingresso provvisto di certificazione di Dipendenza redatta da un Servizio Territoriale per le dipendenze, tessera sanitaria, eventuale esenzione e documento di identità.

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

- piano di evacuazione dalla struttura
- protocollo antiscabbia
- questionario di soddisfazione

### *PERMANENZA*

Le condizioni di permanenza in struttura sono definite e regolamentate dal consenso informato (allegato n°1) di cui l'utente obbligatoriamente deve prendere visione e sottoscrivere al momento dell'ingresso.

Per i pazienti solventi oltre al consenso informato, all'ingresso viene chiesta la sottoscrizione del contratto Solvenza, allegato alla presente carta dei servizi (allegato n°3).

### *DIMISSIONI*

La dimissione dalla Struttura può avvenire secondo tre modalità:

- Dimissione a conclusione del programma: dimissioni concordate con la struttura e il servizio inviante.  
Ad esse corrisponde la restituzione di una diagnosi, di una prognosi e di indicazioni terapeutiche per la continuità del trattamento fornite all'utente, ai familiari e al servizio mediante Relazione conclusiva sul programma.
- Dimissione per allontanamento/espulsione: dimissione che si verifica in caso di gravi trasgressioni del regolamento comunitario. In questo caso l'allontanamento viene comunicato mezzo posta elettronica al servizio inviante.  
In caso di allontanamento di un paziente solvente la gestione dello stesso è disciplinata dal contratto.
- Dimissione per allontanamento volontario: dimissioni volontarie non concordate con la struttura. Le stesse vengono comunicate mezzo posta elettronica al servizio inviante.  
In tal caso l'utente potrà ricontattare la struttura per rivalutare l'eventualità di un re-ingresso.  
In caso di allontanamento volontario di un paziente solvente la gestione dello stesso è disciplinata dal contratto.
- Dimissione altre: quando nel corso del trattamento si evidenzia un quadro diverso dal previsto tale da rendere opportuno o necessaria l'interruzione del programma per procedere ad ulteriori azioni valutative diagnostico-terapeutiche, per rivedere gli obiettivi che hanno condotto all'inserimento

in una struttura con modulo specialistico invece che in una struttura terapeutica, educativo o di doppia diagnosi.

**FOLLOW UP:** È possibile concordare uno o più incontri di verifica e monitoraggio degli esiti del trattamento proposto dall' U.D.O. Timone di Acete, a seguito della conclusione del percorso.

12

#### 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.

#### 5. OFFERTA TRATTAMENTALE

L'U.D.O. **Timone di Acete**, secondo le regole di accreditamento, può offrire un programma di trattamento riabilitativo specialistico, a seconda della gravità della patologia, di durata variabile in funzione degli obiettivi di ricovero e dello stato di salute, 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'udo.

Ad ogni utente entro le prime due settimane di permanenza viene proposto dall'equipe dell'U.d.o. un Progetto riabilitativo individualizzato (PI) con relativo Piano Assistenziale Individualizzato (PAI).

Il Progetto Individuale (PI) contempla una durata e viene sottoscritto da utente, equipe, familiare e/o Ads/tutore.

Il **progetto individuale (PI)**, sulla base della valutazione dei bisogni emersi, definisce le aree di intervento ed esplicita, in ogni area individuata, gli obiettivi perseguibili. 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 le forme 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.

I progetti di trattamento sono proposti e condivisi con l'utente ed hanno obiettivi diversificati a seconda dello stato di salute della persona ed alla gravità della dipendenza dalla disintossicazione al reinserimento. 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).

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

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

## 6. SOLVENZA

L' U.d.o. "Timone di Acete", come da DGR 7600 del 20/12/2017, al di fuori del rapporto contrattuale con il SSR, offre la possibilità di ricoveri in regime di solvenza.

L'attività in solvenza è disciplinata da un contratto e un tariffario, allegati alla presente carta dei servizi e pubblicati sul sito internet di Fondazione Eris Onlus (allegato n. 3 e n. 4).

## PARTE IV - STANDARD DI QUALITÀ dell'Unità d' Offerta

### 1. GESTIONE ED ORGANIZZAZIONE

#### 1.1 Équipe

14

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

L'équipe è l'espressione di diverse competenze professionali, ognuna delle quali assume un ruolo importante nell'organizzazione del percorso integrato.

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

**Responsabile del programma:** Collabora con la Direzione di Fondazione Eris per la definizione delle strategie di sviluppo dell'unità d'Offerta.

**Responsabile Medico** in possesso di laurea in medicina e specializzazione in psichiatria

**Operatori qualificati n.6** con funzioni di care Management, mentoring e assistenziale

**Operatori di supporto n.2** con funzioni assistenziali durante la fascia diurna

**Operatori specializzati** nella conduzione di gruppi riabilitativi

**Psicologi n.2**

**Cuoco**

**Addetto Mensa**

Il personale per la manutenzione e le pulizie è fornito in appalto da una cooperativa sociale di tipo B.

Il personale è reso riconoscibile attraverso appositi tesserini di riconoscimento in cui viene indicato nominativo, ruolo e unità d'offerta.

#### 1.2 Formazione ed aggiornamento

La formazione delle diverse figure professionali già operanti è garantita dal possesso dei relativi titoli di studio.

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 considera i bisogni formativi emersi nel personale così come l'evolversi del fenomeno dipendenza e l'aggiornamento con la letteratura scientifica.

Le formazioni annuali possono venire erogate sia su bisogni specifici della singola udo sia trasversalmente in tutte le udo per le dipendenze della Fondazione

## 2. CUSTUMER CARE

### 2.1 – 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 l'adeguata assistenza medico infermieristica, anche avvalendosi delle 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.

### 2.2 – Trattamento dei 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 socio-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. Timone di Acete, 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, pagamento, del Fascicolo Socio Assistenziale, tramite apposita modulistica (Allegato 6), che potrà essere ritirato presso la struttura entro 15 giorni dalla data di richiesta.

16

### *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 valutazione 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.6)

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.

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 nella bacheca della udo 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 (allegato n.7).



## ALLEGATI

1. Consenso informato
2. Offerta trattamentale
3. Contratto Solvenza
4. Tariffario
5. Questionario di gradimento
6. Modulo reclami
7. Modulo richiesta FASAS/cartella clinica