

CARTA DEI SERVIZI

Servizio Multidisciplinare Integrato “Il Piccolo Principe”

Data approvazione documento: 12/12/2017

Elenco revisioni

Descrizione	Data
Variazione orari apertura SMI	11 giugno 2018
Variazione orari apertura SMI, aggiornamento accreditamento	31 gennaio 2020
Variazione orari apertura SMI	15 giugno 2021
Variazione orari apertura SMI	16 gennaio 2023
Aggiornamento Paragrafi 3.1, 8, 9 e Allegato 2	31 ottobre 2024

INDICE

1. LA COOPERATIVA “IL PICCOLO PRINCIPE”	3
2. 3	
2.1 A CHI SI RIVOLGE	3
2.2 MODALITA’ DI ACCESSO	4
2.3 CONDIZIONI DI ACCESSO	4
3. DOVE, COME E QUANDO	5
3.1 Orari di apertura	5
4. PRESTAZIONI E SERVIZI EROGATI	6
5. MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO	7
6. L’ÉQUIPE E IL PERSONALE	7
7. PROCEDURE DI ACCESSO, DIAGNOSI E PRESA IN CARICO	9
7.1 FASE DI ACCESSO AL SERVIZIO	9
7.2 FASE DI AMMISSIONE	9
7.3 FASE DI VALUTAZIONE MULTIDISCIPLINARE INTEGRATA (VaMI)	9
7.4 FASE DI PROGRAMMAZIONE MUTIDISCIPLINARE INTEGRATA (PMI)	11
7.5 FASE DI TRATTAMENTO	12
7.6 FASE DI DIMISSIONE	12
8. DIRITTI E DOVERI DELL’UTENTE	13
9. PROCEDURE DI TUTELA E PARTECIPAZIONE DEGLI UTENTI	14
10. MODALITÀ PER L’ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SOCIO SANITARIA O PER OTTENERNE IL RILASCIO	14
Allegato 1 <i>Questionario di customer satisfaction</i>	15
Allegato 2 Modulo segnalazione lamentele, disservizi, apprezzamenti	16
Allegato 3 Procedura Invio da Commissione Patenti	17
Allegato 4 Percorso di valutazione per il rilascio di certificazione di non tossico/alcol dipendenza.	18

1. LA COOPERATIVA "IL PICCOLO PRINCIPE"

La Cooperativa coopera attivamente, in tutti i modi possibili, con altri enti cooperativi, imprese sociali e organismi del Terzo Settore, realtà di volontariato, enti con finalità di solidarietà sociale, risorse formali e informali della società civile.

Il Piccolo Principe è il simbolo della persona in continua ricerca. La ricerca della verità, l'andare aldilà delle apparenze e la ricerca del senso delle cose è quello che egli decide di fare per conoscere l'altro e gli altri. L'accoglienza dell'altro è quindi un cammino portato avanti con gli occhi del cuore perché "l'essenziale è invisibile agli occhi".

Questo è il principio che guida la cooperativa: la ricerca dell'altro, l'attenzione a quello che non è visibile e al senso vero delle cose.

Il lavoro sul territorio, la presa in carico non del problema, ma della persona e, quindi, del suo contesto, della sua famiglia e della sua rete guidano l'agire degli operatori.

La cooperativa "Il Piccolo Principe", fondata nel 2010, eredita dai due enti fondatori, Cooperativa Sociale "Crisalide" e Cooperativa Sociale "Comunità Emmaus" i principi ideali e gli orientamenti metodologici di fondo che fanno riferimento alla centralità della persona, intesa nel senso più olistico del termine, e della famiglia, intesa come sistema con capacità e risorse da promuovere e sostenere. Non va infine sottaciuta la forte attitudine al radicamento nel territorio che si è configurata come condizione indispensabile all'azione degli enti fondatori stessi dalla loro nascita fino ad oggi.

*La Cooperativa, che non ha scopo di lucro, **persegue l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini**, attraverso lo svolgimento di **attività sanitarie, socio-sanitarie, socio-assistenziali, educative, assistenziali e formative** orientate in via prioritaria, ma non esclusiva, ai bisogni di persone svantaggiate e in difficoltà e le loro famiglie".*

2. LO SMI "IL PICCOLO PRINCIPE"

Il Servizio Multidisciplinare Integrato "Il Piccolo Principe" è un servizio che si occupa di prevenzione, trattamento e riabilitazione dei Disturbi da Uso di Sostanze, legali e illegali e Dipendenze Comportamentali (es. Gioco d'azzardo patologico, disturbi da tecnologia digitale ecc.).

Lo SMI è attivo dal 13 dicembre 2017 e accreditato dal 15/03/2018.

2.1 A CHI SI RIVOLGE

Il Servizio si rivolge ad italiani e stranieri, uomini e donne, giovani e meno giovani, con problemi di abuso o dipendenza da sostanze legali o illegali e di altre forme di dipendenza patologica.

Il Servizio è altresì rivolto ai familiari, partners e persone significative, attraverso il supporto psicologico, sociale ed educativo.

2.2 MODALITA' DI ACCESSO

L'accesso al servizio può avvenire direttamente, presentandosi presso il servizio o previo appuntamento telefonico. Fino alle ore 21.00 è possibile ricevere consulenza telefonica al **n. 328 4465093**

L'accesso è diretto, non è richiesta l'impegnativa del medico di medicina generale.

Oltre alla tutela garantita dalla legislazione sulla privacy, le persone che accedono possono avvalersi dell'anonimato.

L'ammissione al trattamento avviene normalmente su presentazione di un documento di identità valido e della tessera sanitaria/codice fiscale.

È possibile chiedere l'anonimato. In ogni caso, dopo l'Accoglienza, qualora sia richiesto un trattamento farmacologico sintomatico o sostitutivo l'operatore di accoglienza provvederà a contattare il Ser.D di riferimento al fine di evitare la duplicazione degli interventi.

Per la certificazione di dipendenza e la somministrazione del farmaco sostitutivo, in base alla vigente normativa, è sempre necessaria la presentazione di un documento di identità valido; sono inoltre necessari la tessera sanitaria/codice fiscale.

Per gli stranieri che soggiornano irregolarmente nel territorio dello Stato e per altre situazioni, si segue una apposita procedura.

In ogni caso, vincoli di tipo amministrativo e burocratico costituiscono ostacoli logistici e organizzativi ma non possono essere un pregiudizio per il trattamento.

2.3 CONDIZIONI DI ACCESSO

Il Servizio Multidisciplinare Integrato eroga prestazioni gratuite previste nei Livelli Essenziali di Assistenza (LEA) e descritte nei paragrafi seguenti, per la cura dei disturbi da uso di alcol, sostanze e del gioco d'azzardo patologico.

L'accesso al Servizio è pertanto gratuito per l'utenza con problematiche legate ad uso di alcol, farmaci e sostanze illegali e gioco d'azzardo patologico.

Sono invece soggette al pagamento del ticket le prestazioni di diagnosi e cura del tabagismo e di altre dipendenze/disturbi comportamentali.

Sono altresì a carico dell'interessato le prestazioni finalizzate:

- Al rilascio di certificazioni per invio della Commissione Patenti;
- Percorsi di valutazione per il rilascio di certificazione di non tossico/alcol dipendenza.

Si riportano in allegato 3 e 4 le relative procedure e tariffe.

3. DOVE, COME E QUANDO

Il Servizio Multidisciplinare Integrato “Il Piccolo Principe” ha sede ad **Albano Sant’Alessandro (BG) in Via Lega Lombarda n. 5.**



Per raggiungerci potete scegliere:

- il treno e scendere alla stazione di Albano Sant’Alessandro;
- la Linea 1 del servizio ATB (fermata via Cavour e via Tonale);
- le linee extraurbane di Bergamo trasporti (es. SAB linea Bergamo-Edolo fermata Albano Sant’Alessandro centro).

Per eventuali visite guidate alla struttura è possibile contattare il Responsabile, Sig. Giudici Gilberto al n 328 4465093.

3.1 Giorni e orari di apertura

Il servizio è aperto tutto l’anno, da lunedì a venerdì, escluso di giorni di festività nazionali, negli orari di seguito riportati.

Il sabato mattina l’accesso è riservato all’erogazione delle terapie farmacologiche o comunque ad appuntamenti programmati.

Per l’erogazione delle terapie sostitutive nella giornata di domenica si valuterà situazione per situazione l’opportunità dell’affido con reperibilità telefonica o in alternativa la possibilità di appoggiare l’utente ad un altro servizio.

Orari di apertura al pubblico

<u>Giorno</u>	a) Apertura al pubblico, con accesso libero e diretto		b) Apertura al pubblico con libero accesso, con presenza di tutte le figure professionali
Lunedì	11.30 – 12.30	13.30 – 20.30	13.30 - 20.30
Martedì	11.00 – 12.30	13.30 – 20.00	13.30 – 20.00
Mercoledì	11.00 – 12.30	13.30 – 20.00	13.30 – 20.00
Giovedì	11.00 – 12.30	13.30 – 20.00	13.30 – 20.00
Venerdì	10.30 – 12.30	13.30 – 19.30	13.30 – 19.30
Sabato	9.00 12.00 su appuntamento		9.00 -12.00 su appuntamento

Durante le ore di apertura al pubblico b) è garantita la presenza e la possibilità di intervento di tutte le figure professionali. Per due ore giornaliere eccedenti è garantita la pronta disponibilità del personale sanitario (un medico e un infermiere). Fino alle ore 21 da lunedì a venerdì è inoltre garantita la possibilità di consulenza telefonica.

4. PRESTAZIONI E SERVIZI EROGATI

- **Accoglienza e ascolto** delle persone con disturbi da uso di sostanze legali o illegali e dipendenze comportamentali e dei loro familiari;
- **Diagnosi e valutazione multidisciplinare integrata** delle persone con disturbi da uso di sostanze legali o illegali e dipendenze comportamentali;
- Predisposizione di **programmi terapeutici-riabilitativi personalizzati**, con monitoraggio periodico delle variazioni dello stato di salute, in relazione ai risultati degli interventi attuati, in termine di uso di sostanze, qualità della vita, abilità e capacità psico-sociali, inclusione sociale e lavorativa, contrasto delle principali patologie correlate;
- Prescrizione e somministrazione di **terapie farmacologiche specifiche**, sostitutive e non, compreso il monitoraggio clinico e laboratoristico;
- Attività di **psicodiagnosi, counselling, sostegno psicologico, psicoterapia**;
- **Attività di prevenzione, screening, counselling** e collaborazione alla cura delle patologie correlate all'uso di sostanze d'abuso, comprese le malattie infettive, anche in collaborazione con altri servizi specialistici;
- **Attività di orientamento e sostegno** in ambito sociale ed educativo;
- **Attività per la prevenzione delle principali cause di morte e di inabilità** (malattie infettive, overdose, ecc.);
- **Programmi specifici destinati alle donne**, anche in collaborazione con altri servizi, con particolare attenzione a gravidanza, prostituzione, episodi di violenza;
- **Programmi specifici**, in collaborazione con altri servizi, volti a tutelare i **minori conviventi** con soggetti con disturbi da uso di sostanze legali ed illegali;

- **Percorsi specifici**, in collaborazione con i servizi della Tutela Minori, il Tribunale dei Minorenni, l'Ufficio Servizi Sociali Minorile, a favore di **minori** con disturbi da uso di sostanze;
- Trattamento ai sensi dell'art. **75 del DPR 309/90**: su invio del Prefetto il servizio predispone e cura la realizzazione del programma terapeutico dei soggetti inviati e trasmette all'autorità giudiziaria le certificazioni di cui all'art. 91 comma 2 del DPR 309/90.
- Attività di **riabilitazione** e di **prevenzione delle ricadute**.
- **Rilevazione**, sulla base delle indicazioni stabilite a livello nazionale e regionale, di **dati statistici ed epidemiologici** relativi alle attività svolte e ai bisogni intercettati sul territorio di competenza.
- **Altre attività**: certificazione, visita patenti, ecc.

Lo SMI "Il Piccolo Principe" collabora inoltre con i Medici di Medicina Generale e con le strutture sociosanitarie del territorio.

Le prestazioni sono erogate presso il servizio ambulatoriale, a domicilio, in carcere, presso strutture accreditate, quando necessario.

Oltre all'attività clinica il servizio attua interventi di prevenzione, in raccordo con enti locali e realtà del privato sociale del territorio di appartenenza.

5. MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Gli interventi attuati si caratterizzano per:

- **approccio multidisciplinare integrato**, che si avvale di una **pluralità di figure professionali**, che agiscono con una varietà di approcci che si integrano e coordinano in funzione del **quadro complessivo di bisogni e delle risorse** della persona; Il confronto tra figure professionali si svolge in riunioni di verifica dell'équipe e attraverso l'attività di supervisione sui casi;
- **interventi per progetti personalizzati**, che tengano conto delle effettive necessità e potenzialità delle persone nelle diverse aree (sanitario, sociale, relazionale, psicologico, ecc.), con attenzione alla globalità e centralità della persona;
- attenzione alla **chiarezza e condivisione continua** con gli utenti che trova applicazione nel contratto terapeutico (PI e PAI), che descrive il programma con i vari interventi terapeutici e nella costante condivisione e chiarificazione dei passaggi del percorso;
- **attenzione alle persone significative**, al contesto di appartenenza e alle reti formali e informali del territorio, con la finalità di favorire la massima inclusione sociale possibile e la continuità assistenziale.

6. L'ÉQUIPE E IL PERSONALE

L'équipe è formata da un gruppo di professionisti che lavorano insieme per la presa in carico multidisciplinare delle situazioni e per la continuità degli interventi. Gli operatori dell'équipe hanno ruoli, funzioni e formazione differenti tra loro, per responsabilità, mansioni e caratteristiche delle diverse professionalità. Frutto del lavoro in équipe è

l'elaborazione di un progetto personalizzato per ogni singolo paziente, definito con la sua partecipazione attiva.

Considerato l'esiguo numero degli operatori in organico, non si ritiene necessaria, al fine dell'identificazione degli operatori, l'adozione del cartellino di riconoscimento.

Apposita cartellonistica, dotata di fotografia e con l'indicazione dei nominativi e del profilo professionale degli operatori è affissa nella sala d'attesa.

L'équipe multidisciplinare è formata da:

- **MEDICI:**
 - valutazione clinica del paziente;
 - attività di diagnosi;
 - certificazione dello stato di dipendenza o abuso;
 - valutazione clinica delle patologie correlate alla dipendenza o abuso;
 - counseling e prevenzione sanitaria;
 - trattamenti farmacologici sostitutivi, antagonisti e sintomatici;
 - prescrizione di accertamenti ai fini di approfondimento diagnostico;
 - monitoraggio/sorveglianza sanitaria;
 - esecuzione prelievi biologici.

- **INFERMIERI:**
 - somministrazione terapie;
 - infusione di farmaci;
 - esecuzioni prelievi biologici;
 - counseling nell'ambito dell'educazione alla salute ed alla prevenzione.

- **PSICOLOGI:**
 - interventi di accoglienza;
 - colloqui clinici;
 - ascolto e valutazione della richiesta;
 - somministrazione test psicodiagnostici;
 - attività di diagnosi clinica;
 - trattamenti psicoterapici specifici;
 - supporto psicologico individuale e di gruppo;
 - psico-educazione e counselling rivolti al paziente ed al contesto socio familiare;
 - psicoterapia;
 - supporto e counselling al contesto sociale e familiare;
 - valutazione e monitoraggio dei risultati.

- **ASSISTENTE SOCIALE:**
 - interventi di accoglienza;
 - analisi della domanda e dei bisogni;
 - anamnesi socio familiare del paziente;
 - anamnesi tossicologica e giudiziaria;
 - counseling e colloqui di sostegno;
 - interventi volti a favorire l'inclusione sociale e lavorativa;

- raccordo con la rete dei servizi;
 - ricerca ed elaborazione dati;
 - valutazione e monitoraggio dei risultati.
-
- **EDUCATORI:**
 - interventi di accoglienza ed analisi della domanda;
 - colloqui di ascolto e sostegno;
 - interventi motivazionali;
 - gruppi educativi;
 - gruppi rivolti a familiari o di persone coinvolte;
 - valutazione e monitoraggio dei risultati.
-
- **PERSONALE AMMINISTRATIVO**
 - supporto all'équipe;
 - produzione dei flussi;
 - gestione amministrativa, finanziaria e contabile, in attuazione delle direttive definite dal CDA.

7. PROCEDURE DI ACCESSO, DIAGNOSI E PRESA IN CARICO

7.1 FASE DI ACCESSO AL SERVIZIO

È finalizzata alla valutazione della pertinenza della domanda rispetto agli scopi ed alle attività offerte dal servizio ambulatoriale. Chi si rivolge al servizio di norma porta domande e necessità socio-sanitarie o consulenziali direttamente o indirettamente su invio di altri enti e servizi o preceduto da familiari. In questa fase ***l'operatore accoglie e ascolta la persona in merito alle domande e alle richieste che porta***, al fine di effettuare una prima rapida decodifica.

La fase di accesso può esitare in:

- fase di ammissione;
- non presa in carico o eventuale invio ad altri servizi.

7.2 FASE DI AMMISSIONE

È finalizzata ad ***acquisire informazioni*** più articolate sulla domanda portata dalla persona, a raccogliere i dati anagrafici e anamnestici utili alla compilazione della cartella clinica, a promuovere un orientamento alla partecipazione dell'utente alla successiva fase di valutazione ***multidisciplinare integrata*** e ad ***illustrare le modalità di funzionamento e organizzazione del servizio***. Essa si avvia con il primo colloquio che può essere di tipo medico-sanitario o psico-socio-educativo. Se la richiesta ha carattere di urgenza sanitaria o sociale segue un eventuale immediato intervento trattamento.

La fase di ammissione può esitare in:

- avvio della fase di Valutazione Multidisciplinare Integrata;
- inserimento in lista di attesa;
- non presa in carico o eventuale invio/orientamento ad altri servizi.

7.2.1 7.7 CRITERI E MODALITA' DI GESTIONE LISTA DI ATTESA

In caso di necessità di inserire nuovi utenti in lista di attesa per impossibilità di attivare e completare la VA.MI nei tempi previsti, viene effettuato un primo colloquio volto ad accogliere la domanda e a verificare la presenza dei criteri di urgenza e priorità, che sono costituiti da: :

- Stato di gravidanza;
- Minore età;
- Presenza di figli minori;
- Compromissione della situazione psicofisica, che richiede interventi urgenti;
- Elevata vulnerabilità sociale;
- Presenza di comportamenti a rischio relativamente all'assunzione di alcol o sostanze stupefacenti (craving elevato, uso quotidiano o frequente, poliassunzione, uso iniettivo, ecc.);
- Situazioni di detenzione o altre prescrizioni penali o dell'Autorità Giudiziaria.

L'utente viene informato dell'inserimento in lista di attesa e dei tempi conseguenti.

7.3 FASE DI VALUTAZIONE MULTIDISCIPLINARE INTEGRATA (VaMI)

Si tratta di un processo complessivo, finalizzato a conoscere e **analizzare dal punto di vista medico-sanitario e psico-socio-educativo la richiesta di cura** che la persona con problemi di abuso e dipendenza porta al servizio in un dato momento, nonché a valutare e diagnosticare le eventuali patologie connesse e correlate. Ogni nuova presa in carico (incluse quelle successive a precedenti dimissioni) o modifiche della situazione o della richiesta dell'utente, rendono opportuna una nuova VaMI. I percorsi trattamentali sono il punto di arrivo concordato e documentato dalla VaMI.

In corso di valutazione è prevista, laddove necessario, la decisione circa l'attivazione di interventi farmacologici e/o psicosociali anche prima della conclusione della valutazione stessa. Questo tipo di decisione non può tuttavia essere attribuita ad una prassi operativa definita a priori e valida per tutti.

Durante il percorso terapeutico viene mantenuto un monitoraggio permanente della coerenza tra obiettivi concordati al termine della valutazione e i risultati emergenti dal percorso in atto. La situazione viene in ogni caso rivalutata almeno ogni 6 mesi.

Durante la valutazione vengono effettuate:

- esame medico generale, raccolta anamnestica, valutazione della documentazione clinica pregressa, accertamenti strumentali e di laboratorio, anche per eventuali patologie correlate e concomitanti;
- screening di laboratorio per verificare l'utilizzo di sostanze d'abuso e il loro andamento nel tempo, nonché l'effettiva assunzione di farmaci prescritti;
- raccolta, attraverso colloqui, della storia personale di uso, abuso sostanze lecite e illecite o dipendenze comportamentali, effetti ricercati e conseguiti dal punto di vista medico-sanitario e psico-socio-educativo;
- analisi psicologica e della storia personale e delle dinamiche relazionali storiche e attuali, delle soluzioni già tentate per affrontare il problema;
- valutazione psicodiagnostica;

- analisi della situazione socio-educativa della persona nel suo contesto familiare, lavorativo, di rete relazionale, sociale, nonché della situazione giuridica;
- definizione delle aree di problematicità riconosciute e non dall'utente, delle risorse attivabili e degli obiettivi realisticamente perseguibili dal punto di vista medico-sanitario e psico-socio-educativo;
- colloqui con le persone significative, previo consenso dell'utente, accertamenti strumentali e di laboratorio;
- osservazione comportamentale in fase di valutazione;
- contatti con enti o servizi di riferimento della persona, previo suo consenso.

Gli accertamenti e le aree di valutazione sopra descritti sono indirizzati non solo all'area specifica delle dipendenze, ma più in generale alla tutela della salute del soggetto. A tal fine può essere opportuno un collegamento con il medico di medicina generale.

Durata

La durata di una valutazione dipende da diversi fattori:

- tipologia di richieste e dei bisogni espressi dalla persona;
- presenza o meno di vincoli temporali istituzionali esterni o posti in essere dalla persona stessa;
- grado e datazione di eventuale pregressa conoscenza della persona;
- grado di adesione al percorso valutativo da parte del soggetto.

Entro 30 giorni dalla data di ammissione, anche in caso di percorso valutativo ancora in atto, si procederà alla definizione di un progetto individuale provvisorio che descriva e formalizzi il percorso valutativo in essere. Al termine del percorso valutativo si provvederà alla definizione del progetto individuale definitivo.

Esito

La fase di valutazione può esitare in:

- fase di Programmazione Multidisciplinare Integrata;
- non presa in carico o eventuale invio ad altri servizi per le seguenti motivazioni:
- la valutazione coincideva con la richiesta iniziale e dunque l'obiettivo risulta raggiunto;
- decisione della persona di non proseguire alcun programma terapeutico;
- valutazione da parte degli operatori dell'assenza di condizioni minime per impostare un intervento;
- valutazione da parte degli operatori dell'opportunità di invio ad altro servizio.

7.4 FASE DI PROGRAMMAZIONE MULTIDISCIPLINARE INTEGRATA (PMI)

L'avvio di questa fase è generalmente successiva alla restituzione alla persona degli esiti della Valutazione Multidisciplinare Integrata, ed è finalizzata alla co-costruzione del "contratto" trattamentale, che contiene il piano di lavoro terapeutico o di monitoraggio negoziato tra utente ed équipe.

Questa fase porta alla definizione di:

- **Progetto Individuale (PI)**, che sulla base della valutazione dei bisogni emersi, definisce le aree di intervento ed esplicita, in ogni area individuata, gli obiettivi

perseguibili, gli indicatori volti a monitorare il raggiungimento degli obiettivi, i tempi di verifica.

- **Piano Assistenziale Individuale (PAI)**, che a partire dalla descrizione degli obiettivi individuati per le diverse aree di intervento, definisce interventi e modalità di attuazione, individua l'équipe e gli operatori coinvolti, declina le attività di monitoraggio degli obiettivi e dei tempi previsti; la verifica del raggiungimento degli obiettivi individuati.

La progettualità viene declinata attraverso l'utilizzo della piattaforma GEDI.

Nel caso la fase di programmazione non porti alla definizione e realizzazione di un programma trattamentale in tempi congrui, è opportuno riaprire una fase di Valutazione Multidisciplinare Integrata per gli opportuni approfondimenti.

Il paziente viene informato delle conclusioni del processo diagnostico, dei limiti, dei rischi e dei vantaggi del trattamento proposto nonché delle possibili alternative. In caso di trattamento farmacologico sostitutivo viene acquisito relativo consenso informato da parte dell'utente.

7.5 FASE DI TRATTAMENTO

Nella fase di trattamento si realizzano gli interventi previsti dal PAI, che possono prevedere l'utilizzo di trattamenti farmacologici, psicologici, educativi, socio riabilitativi o programmi di monitoraggio. La fase di trattamento viene accompagnata da un processo di valutazione continuo sugli effetti e sugli esiti raggiunti.

Questa fase può esitare in:

- fase di dimissione;
- rivalutazione multidisciplinare in caso di cambiamenti significativi.

Responsabile della valutazione e del trattamento è l'équipe multidisciplinare nel suo complesso, che individua al suo interno l'équipe dedicata che si occupa del caso un "case-manager" (operatore di riferimento) per ogni singola situazione. Le riunioni di équipe garantiscono la conduzione integrata del percorso di cura.

7.6 FASE DI DIMISSIONE

Può avvenire per:

- completamento del programma e raggiungimento degli obiettivi concordati;
- interruzione dichiarata del programma, per volontà esplicita dell'utente o per decisione degli operatori di assenza di requisiti minimi per proseguire la presa in carico;
- interruzione non dichiarata del programma, qualora l'utente interrompa la frequenza senza dare alcuna comunicazione;
- trasferimento ad altro servizio;

- altre motivazioni: carcerazione, decesso, ricovero ospedaliero prolungato, ecc.

La dimissione può essere in:

- fase di follow up, se possibile e concordata con gli utenti nei tempi e nelle modalità;
- uscita dal servizio.

In caso di trasferimento presso altri servizi lo SMI "Il Piccolo Principe" mette a disposizione tutte le informazioni inerenti il percorso effettuato dall'utente e rilascia apposita relazione, con indicati i trattamenti attuati, informazioni sulla situazione psicofisica, necessità di ulteriori trattamenti. Quando la situazione lo richiede e l'utente fornisce il proprio consenso, prende contatto con il nuovo servizio di riferimento.

In caso di inserimento in strutture accreditate nell'area delle dipendenze rilascia apposita certificazione di dipendenza e relazione sulla situazione.

Al fine di garantire la continuità assistenziale e risposte adeguate a bisogni complessi, si prevede la massima collaborazione, nei limiti previsti dalla normativa vigente, con i medici di medicina generale, i servizi ambulatoriali e ospedalieri specialistici, i Servizi di Salute Mentale e i servizi territoriali.

8. DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE

Lo SMI "Il Piccolo Principe" riconosce i diritti di cui ogni persona è portatore e si impegna per garantirne la promozione e il rispetto.

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 scegliere liberamente il servizio in cui curarsi;
- di essere assistita e curata con premura e attenzione, nel rispetto della dignità umana, della libertà di coscienza del singolo e nel rispetto del principio di autodeterminazione, senza alcuna forma di discriminazione razziale, sociale o sessuale;
- ad un facile accesso al servizio, anche attraverso il superamento delle barriere architettoniche;
- di poter identificare e conoscere immediatamente l'équipe e gli operatori che lo hanno in cura;
- di ricevere informazioni in modo chiaro e tempestivo, che le permettano di esprimere un consenso effettivamente informato prima di essere sottoposta ad un trattamento riabilitativo e/o terapeutico;
- alla tutela della privacy e del segreto professionale, in ottemperanza delle disposizioni della legislazione vigente (Regolamento UE n. 679 del 2016).

Rispetto alla modalità di presa in carico, l'utente ha diritto:

- ad un primo appuntamento per la presa in carico entro un tempo massimo di 7 giorni;
- ad una prima valutazione generale della situazione entro 10 giorni dalla data del primo contatto;

- o ad una più approfondita valutazione multidisciplinare entro 30 giorni dalla data del primo contatto, entro 8 giorni se è una donna in stato di gravidanza;
- o ad essere informato della diagnosi e dei trattamenti che gli vengono proposti, dei loro limiti, rischi e vantaggi, nonché delle possibili alternative. In particolare ha diritto a non subire trattamenti per i quali non abbia espresso consenso scritto;
- o all'accesso ai trattamenti relativi a prevenzione, cura o riabilitazione dello stato di dipendenza patologica e patologie correlate, che corrispondono maggiormente ai bisogni e alle problematiche presentate dall'utente, periodicamente rivalutate;
- o all'accesso, su richiesta, formale e motivata, alla propria documentazione sociosanitaria;
- o ad esplicitare reclami, segnalazioni di disservizi, suggerimenti e di ricevere risposta in tempi brevi (entro 15 giorni) e in modo adeguato. E' messo a disposizione dell'utente apposito modulo per la segnalazione di reclami ed encomi da compilare e consegnare in segreteria;
- o di valutare la possibilità di rivolgersi per eventuali controversi ad ASST Bergamo Est e ad ATS di Bergamo;
- o alla sicurezza ai sensi del D.Lgs 81/08.

Ogni utente ha altresì il **dovere**:

- o di offrire la massima collaborazione ed impegno a perseguire gli obiettivi del contratto terapeutico personalizzato concordato con l'operatore con funzione di case manager e con l'équipe;
- o di impegnarsi a partecipare regolarmente e puntualmente a tutte le attività di cura individuate nel programma terapeutico, come colloqui, visite, gruppi;
- o di non portare e consumare mai sostanze stupefacenti o alcoliche all'interno del Servizio; tale comportamento è severamente vietato e può pregiudicare la continuità della presa in carico;
- o di impegnarsi ad adeguare i propri comportamenti alle indicazioni fornite dal Servizio 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; è bandita ogni forma di aggressività anche solo verbale;
- o di non sostare negli spazi esterni al servizio;
- o di rispettare le regole in vigore e le norme di buona educazione sia nei confronti degli altri utenti sia del personale del Servizio;
- o di rispettare il divieto di fumare e di evitare ogni altro comportamento che possa essere ritenuto dannoso per la salute degli altri utenti.

9. PROCEDURE DI TUTELA E PARTECIPAZIONE DEGLI UTENTI

La tutela degli utenti avviene attraverso:

- o la sottoscrizione del consenso informato sulle modalità di cura;
- o la trasparenza nelle informazioni: corrette, chiare e complete;
- o la possibilità di presa in carico in anonimato. La procedura impedisce le seguenti richieste: somministrazione e affido di terapie farmacologiche, certificazioni varie, Inserimento in Comunità Terapeutica, trasferimento terapia presso altri servizi;
- o il rispetto della normativa sulla privacy (Regolamento UE n. 679 del 2016) e il segreto professionale previsti dalla normativa;
- o la possibilità di esprimere suggerimenti o esporre reclami sia verbalmente, sia per lettera (nella cassetta postale), fax o posta elettronica, anche in forma anonima.

I tempi di risposta sono previsti in 15 giorni dalla data del ricevimento della scheda reclami/suggerimenti (si allega fac simile "scheda reclami/suggerimenti);

- o la possibilità di rivolgersi, in caso di controversie, all'ASST Bergamo Est [Via Paderno, 21, 24068 Seriate BG](#) Tel [035 3061111](#) e all'ATS di Bergamo [Via Francesco Galliccioli, 4, 24121 Bergamo BG](#) Tel [035 385111](#)
- o le forme previste di partecipazione degli utenti o loro familiari o associazioni degli stessi, nonché della cittadinanza, sono le seguenti:
 - la compilazione dei questionari di soddisfazione da parte di utenti e familiari,
 - la raccolta di suggerimenti e reclami da parte dell'utenza.

Con cadenza annuale viene prodotta relazione di sintesi della rilevazione della customer di utenti, familiari e operatori, nonché dei reclami pervenuti. Una sintesi di tale relazione viene inserita nella relazione annuale del servizio.

10. MODALITÀ PER L'ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SOCIO SANITARIA O PER OTTENERNE IL RILASCIO

PI e PAI, definiti con la partecipazione attiva dell'utente e da lui sottoscritti vengono rilasciati in copia al diretto interessato.

E' diritto dell'utente chiedere inoltre copia della propria cartella clinica e della documentazione Sociosanitaria che lo riguarda.

La richiesta, motivata, va presentata dal diretto interessato o da persona delegata per scritto, su apposito modulo, con allegata copia di documento di identità, disponibile presso la segreteria. È possibile delegare al ritiro, con richiesta scritta, allegando copia della carta di identità dell'assistito e del delegato, una persona terza

Lo SMI provvederà entro 30 giorni a rilasciare una copia, al costo 0,60 centesimi per ogni pagina fotocopiata.

Allegato 1

Questionario di customer satisfaction



GRAZIE PER LA COLLABORAZIONE

Allegato 2

Modulo segnalazione lamentele, disservizi, apprezzamenti

1.

Al Responsabile

dello SMI "Il Piccolo Principe"

OGGETTO: Segnalazione suggerimenti / proposte / reclami / disservizi / apprezzamenti

Il/La sottoscritto/a _____
nato/a _____ il _____
residente a _____ in Via _____ n. ____
telefono _____ / _____;
in qualità di utente familiare/caregiver cittadino altro _____

Chiede/Propone:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Segnala/Informa:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Sarà cura del Direttore provvedere entro 15 giorni dalla data del ricevimento a rispondere alla sua segnalazione.

Informativa ai sensi del Regolamento UE n. 679 del 2016

- i dati forniti verranno trattati esclusivamente per le finalità connesse alla comunicazione da Lei presentata;
- il trattamento sarà effettuato con supporto cartaceo e informatico;
- il conferimento dei dati è obbligatorio per dar corso alla procedura;
- i dati non verranno comunicati a enti esterni. Potranno essere utilizzati per produrre relazioni e report, esclusivamente in forma aggregata;
- titolare del trattamento è la Cooperativa Il Piccolo Principe Onlus ;
- responsabile del trattamento è il Dott. Corrado Brignoli, Presidente della Cooperativa;
- in ogni momento potranno essere esercitati nei confronti del titolare del trattamento i diritti di cui agli articoli dal 15 al 22 del Regolamento UE n. 2016/679

LUOGO E DATA _____

FIRMA _____

Allegato 3 Procedura Invio da Commissione Patenti

Le persone sanzionate per guida in stato di ebbrezza alcolica o sotto effetti di sostanze stupefacenti (articoli 186 e 187 del Codice della Strada), oltre alla sanzione della sospensione della patente, devono sottoporsi ad una visita che accerti la loro idoneità alla guida presso la *Commissione Medica Patenti dell'ASST Papa Giovanni XXIII*.

Al momento di tale visita le persone devono tuttavia presentare alcuni documenti, tra cui una "Valutazione" ovvero una certificazione in cui il servizio attesta se la persona presenti segni o sintomi di dipendenza da alcol o sostanze e/o problemi alcol o droga correlati.

Per rilasciare tale attestazione lo SMI svolge un programma di valutazione articolato, curato da medici e infermieri, che varia da utente a utente a seconda delle richieste specifiche della Commissione Medica Locale Patenti. Le prestazioni finalizzate al rilascio di certificazioni per invio della Commissione Patenti sono a carico dell'interessato e il pagamento delle stesse è previsto a inizio percorso. Viene emessa regolare fattura. Il pagamento può essere effettuato in contanti al momento dell'erogazione della prestazione o tramite bonifico bancario.

Al momento dell'accoglienza, sulla base delle richieste della commissione viene definito il programma di valutazione e sottoscritto il relativo contratto di ingresso. La tabella seguente dettaglia i costi delle singole prestazioni.

Prestazione	Descrizione	Importo
Visita medica	Prima visita specialistica	€ 54,90
Visita medica	Visita specialistica successiva alla prima con rilascio di relazione/certificazione	€ 54,90
Esami ematochimici	Accertamenti per indicatori abuso di alcol	€ 25,00
Esami Commissione Patenti	Visita Infermieristica e invio refertazione commissione patenti	€ 40,00 +
	esame capello 3 cm solo alcol (ETG)	€20,00
	esame capello 3 cm a sostanza	€23,40
	esame capello 6 cm a sostanza	€46,80
	esame Urine a sostanza	€3,50
	esame Urine Buprenorfina	€4,00

Allegato 4

Percorso di valutazione per il rilascio di certificazione di non tossico/alcol dipendenza.

Il percorso di valutazione è di tipo ambulatoriale e di durata due – tre mesi. L'utente durante il percorso dovrà sottoporsi a tre visite mediche e due colloqui psicologici per il rilascio della certificazione/relazione sanitaria.

Inoltre l'utente dovrà effettuare:

- un prelievo ematico,
- un prelievo del capello per la ricerca di sostanze di abuso (eroina, cocaina, cannabinoidi, amfetamine, ecstasy ed Etg),
- quattro controlli, settimanali e consecutivi, dei metaboliti tossicologici su urine, con la procedura medico legale, per sostanze di abuso (oppiacei, cocaina, cannabinoidi, amfetamine ed ecstasy).

Nel caso di richiesta da parte del diretto interessato, il costo delle prestazioni è a carico dell'utente. Viene emessa regolare fattura. Il pagamento può essere effettuato in contanti al momento dell'erogazione della prestazione o tramite bonifico bancario. La tabella seguente dettaglia i costi delle singole prestazioni.

Prestazione	Importo
n. 3 visite mediche con rilascio di documentazione/certificazione/relazione	€. 112,58
n. 2 colloqui psicologici	€. 62,49
n. 1 prelievo ematico	€. 25,00
n. 4 controlli metaboliti urinari	€. 70,36
n. 1 prelievo del capello per sostanze stupefacenti	€. 102,84
n. 1 prelievo del capello per Etg	€. 35,00

Il pagamento può essere effettuato in contanti al momento dell'erogazione della prestazione o tramite bonifico bancario. L'amministrativa provvede a conteggiare per ciascun paziente l'importo da pagare e rilascia opportuna ricevuta fiscale per la detrazione fiscale spettante.