

Dipartimento di Salute Mentale e delle Dipendenze

**U.O.S.D. NOA-SERT
di Montichiari**

**sede secondaria
PREVALLE**

CUDES 003371

CARTA DEI SERVIZI

INDICE:

- 1- DESCRIZIONE DELL'UNITA' OPERATIVA (UdO)
- 2- STATUS GIURIDICO e POSSESSO DEI REQUISITI
- 3- CONDIZIONI CHE DANNO DIRITTO ALL'ACCESSO
- 4- PARTECIPAZIONE ALLA SPESA e COSTI AGGIUNTIVI
- 5- RAGGIUNGIBILITÀ DEL SERVIZIO
- 6- ORARIO DI FUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO
- 7- TUTELA DEI DIRITTI DEI CITTADINI
- 8- TUTELA DEI DIRITTI DELLE PERSONE ASSISTITE
- 9- PERSONALE
- 10- PRESTAZIONI EROGATE e MODALITA' DI ACCESSO ALLE PRESTAZIONI
- 11- MODALITÀ DI EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI e CRITERI DI ACCESSO
- 12- ATTIVITÀ SPECIFICHE
- 13- CRITERI DI ACCESSO, ACCOGLIENZA e PRESA IN CARICO
- 14- MODALITÀ DI DIMISSIONE DEL PAZIENTE
- 15-MODALITÀ DI TRASFERIMENTO AD ALTRA STRUTTURA AL FINE DI ASSICURARE LA CONTINUITÀ DELLE CURE
- 16- GESTIONE DELLE LISTE DI ATTESA
- 17- FASCICOLO SOCIO-ASSISTENZIALE e SANITARIO (FASAS)
- 18- SCHEDA DI RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE UTENTI e FAMILIARI
- 19- SCHEDA DI RILEVAZIONE APPREZZAMENTI e RECLAMI
- 20- COMUNICAZIONE INTERNA
- 21- ESPOSIZIONE AL PUBBLICO DELLA CARTA DEI SERVIZI COMPLETA ed AGGIORNATA

1- DESCRIZIONE DELL'UNITA' OPERATIVA (UdO)

L'Unità d'Offerta (UdO) di Prevalle dell'U.O.S.D. NOA-SERT, è la struttura territoriale, facente parte del Dipartimento di Salute Mentale e delle Dipendenze, che si rivolge a **persone che presentano problematiche legate all'uso, abuso, dipendenza da sostanze legali e illegali e a persone con dipendenze comportamentali, quale gioco d'azzardo patologico (GAP); opera con un'equipe alcologia e un'equipe polidipendenze: è attivo inoltre un centro per il trattamento del Tabagismo (CTT).**

Al servizio accedono anche

- **familiari di persone che usano sostanze stupefacenti o con dipendenze comportamentali** per consulenza e sostegno

- **persone inviate dal Tribunale ordinario, Tribunale di sorveglianza, Tribunale per Minorenni, Ufficio Esecuzione Penale Esterna (U.E.P.E.) e Ufficio Servizi Sociali Minori (U.S.S.M.)** per un monitoraggio tossicologico
- **persone inviate dalla Commissione Medica Locale (CMLP) e dal Medico competente (MC)** per una valutazione finalizzata ad escludere uno stato di dipendenza o abuso di sostanze
- **persone segnalate dalla Prefettura ai sensi dell'art. 75 e 121** per un programma informativo educativo.

Il servizio è collocato in uno spazio strutturale ben identificabile dall'utenza in una palazzina ad due piani, ubicata in Via Mazzini, 49b a Prevalle.

Il servizio è **on-line sul sito dell'ASST-Garda**, cliccando www.asst-garda.it nel link "Rete territoriale".

2- STATUS GIURIDICO e POSSESSO DEI REQUISITI

L'UdO di Prevalle è gestita direttamente dall'ASST Garda ed è stata autorizzata al funzionamento ed accreditata con D.G.R. N. 8501/2014.

3- CONDIZIONI CHE DANNO DIRITTO ALL'ACCESSO

L'accesso al servizio non è subordinato a vincoli territoriali.

Per coloro che fanno uso di sostanze legali e illegali o che sono affetti da dipendenze comportamentali, quale gioco d'azzardo patologico (GAP), e loro familiari l'accesso è diretto senza impegnativa del medico di base.

Le persone inviate dalla Commissione Medica Locale (CMLP) e dal Medico competente (MC) devono essere munite di specifica richiesta del servizio inviante.

4- PARTECIPAZIONE ALLA SPESA e COSTI AGGIUNTIVI

Il servizio è gratuito, con l'eccezione delle prestazioni erogate a pazienti inviati dalla Commissione Medica (CMLP), che sono a carico del paziente, e delle prestazioni erogate a pazienti inviati dal Medico Competente (MC), che sono invece a carico dell'azienda dove il paziente lavora. Inoltre le prestazioni erogate a pazienti per i CTT sono soggette a pagamento di un ticket.

Il costo per le diverse prestazioni è riportato su apposita cartellonistica esposta al pubblico.

Il rilascio agli utenti della dichiarazione prevista ai fini fiscali dalla DGR 26316/1997 compete agli uffici amministrativi dell'ASST.

5- RAGGIUNGIBILITA' DEL SERVIZIO

l' UoD di Prevalle, ubicato in Via Mazzini,49b, è raggiungibile

In auto:

- da Brescia, mediante la SS 45-bis
- da Desenzano, mediante Strada Provinciale 572
- da Riva mediante la SS 45-bis
- dalla Val Sabbia tramite la statale 237
in pullman
- da Brescia, con Servizio di Trasporto Slink 202
- da Desenzano, con Servizio di Trasporto Linea N007
- da Limone, con Servizio di Trasporto Linea Slink 202
- dalla Val-Sabbia con Servizio di Trasporto Saia Linea S202 .

6- ORARIO DI FUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO

Lunedì	8.00 - 16.00
Martedì	8.00 - 16.00
Mercoledì	8.00 - 16.00
Giovedì	8.00 - 16.00
Venerdì	8.00 - 16.00.

Per l'intero orario di apertura è garantita la **risposta a quesiti telefonici**, eventuali comunicazioni urgenti e richieste di informazioni.

La **compresenza di tutte le figure professionali** è garantita ogni giorno per 6 ore nei seguenti orari.

Lunedì	9.00 - 15.00
Martedì	9.00 - 15.00
Mercoledì	9.00 - 15.00
Giovedì	9.00 - 15.00
Venerdì	9.00 – 15.00

Per le ore eccedenti è garantita la pronta disponibilità di un medico e di un'infermiera dell'UdO Noa-Sert di Prevalle o dell'Udo NOA-SerT di Montichiari.

L'orario di somministrazione dei farmaci sostitutivi è il seguente

lunedì	8.15 – 9.30	CT9.30 – 10.00	11.30 – 13.00	
martedì	8.15 – 9.00		12.00 – 13.00	14.00 – 14.30
mercoledì	8.15 – 10.00			14.30 – 15.00
giovedì	8.15 – 9.30		11.30 – 13.00	
venerdì	8.15 – 9.30		11.30 – 13.00	14.00 – 14.30

Il sabato, la domenica e festivi viene garantita la continuità terapeutica con l'applicazione della procedura dell'affidamento del farmaco al paziente o ai familiari.

7- TUTELA DEI DIRITTI DEI CITTADINI

L'U.O.S.D NOA- Sert garantisce nell'espletamento delle sue funzioni il concreto esercizio dei **diritti** dei cittadini, nello specifico:

- **riservatezza:** ogni cittadino ha diritto alla riservatezza
- **attenzione:** ogni cittadino ha diritto di essere accolto con educazione, cortesia, disponibilità e attenzione
- **informazione:** ogni cittadino ha diritto di ricevere informazioni sulle modalità di erogazione delle prestazioni e sulla documentazione relativa ad esse
- **trasparenza:** ogni cittadino ha diritto di conoscere in qualunque momento ciò che lo riguarda in merito alle prestazioni erogate
- **fiducia:** ogni cittadino ha diritto di ottenere fiducia quando fornisce informazioni sulla propria condizione e sui propri bisogni e di conservare la propria sfera di decisione e responsabilità
- **suggerimento o reclamo:** ogni cittadino ha diritto di presentare suggerimenti o reclami in merito alla prestazione ricevuta e di ricevere risposta in tempi brevi e in modo adeguato. Il servizio espone la necessaria modulistica

- **equifruizione:** il cittadino ha diritto ad ottenere le stesse prestazioni, indipendentemente dalla sede Noa di accesso
- **accesso diretto:** il paziente può accedere direttamente al servizio senza impegnativa negli orari di apertura al pubblico o su appuntamento telefonando, salvo le persone inviate dalla Commissione Medica Locale (CMLP) e dal Medico competente (MC) che devono essere munite di specifica richiesta del servizio inviante
- **libera scelta del luogo di cura:** al servizio possono accedere non solo pazienti residenti nel territorio della ASST del Garda ma anche quelli residenti in altri territori (art. 19 della Legge 833/78)
- **anonimato:** con i limiti previsti dalla legge il paziente può chiedere che nella sua cartella non compaia nome e cognome (art. 120 del DPR 309/90).

8- TUTELA DEI DIRITTI DELLE PERSONE ASSISTITE

L'U.O.S.D NOA- Sert di Prevalle garantisce la tutela dei diritti delle persone assistite attuando quanto previsto dalla DGR 12621/2003 sia nell'offerta delle prestazioni che nelle modalità di funzionamento.

A - In merito alle **prestazioni offerte l'UdO NOA-SerT di Prevalle** *“assicura la **disponibilità dei principali trattamenti** relativi alla cura e alla riabilitazione dall'uso di sostanze, nonché la prevenzione e la cura delle patologie correlate, anche in collaborazione con altri servizi specialistici e secondo quanto stabilito dalla normativa regionale in materia di organizzazione dipartimentale.*

Le prestazioni sono erogate in forma individuale o a piccoli gruppi nella sede dell'UdO o, se necessario, a domicilio.

Nell'ambito delle proprie competenze l'**UdO NOA-SerT di Prevalle** provvede a:

- garantire accoglienza, diagnosi e presa in carico del paziente;
- predisporre, per ogni singolo utente, un programma terapeutico-riabilitativo con valutazione diagnostica multidisciplinare iniziale e monitoraggio periodico delle variazioni dello stato di salute, in relazione ai risultati degli interventi effettuati, in termini di uso di sostanze, qualità della vita, abilità e capacità psico-sociali, contrasto delle principali patologie correlate;
- svolgere attività di psicodiagnosi, di “counseling”, di sostegno psicologico, di psicoterapia;
- svolgere attività di prevenzione, screening/counseling e collaborazione alla cura delle patologie correlate all'uso di sostanze d'abuso, anche in collaborazione con altri servizi specialistici;
- svolgere attività di orientamento e di sostegno in ambito sociale ed educativo;
- svolgere specifiche e strutturate attività per la prevenzione delle principali cause di morte e di inabilità (malattie infettive, overdose etc.);
- attivare specifici programmi destinati alle donne, anche in collaborazione con altri servizi specialistici, prevedendo, in particolare, interventi relativi a gravidanza, prostituzione, episodi di violenza;
- rilevare, sulla base delle indicazioni stabilite a livello nazionale e regionale, i dati statistici ed epidemiologici relativi alle attività e al territorio di competenza;
- svolgere attività di riabilitazione e di prevenzione delle ricadute.

Le prestazioni di cui sopra si intendono effettuate nei vari contesti, quali:

- NOA-SerT

- carcere (l'assistenza a tossicodipendenti detenuti presso la Casa circondariale di Brescia e Verzano è garantita dall'Equipe preposta dall'UdO della ASST Spedali Civili di Brescia)
- domicilio
- strutture accreditate
- strutture del SSN.

B - In merito alle **modalità di funzionamento** l'UdO Noa-Sert di Prevalle assicura quanto segue. Il servizio è **aperto** dal lunedì al venerdì.

L'**accesso al pubblico** è garantito per almeno 6 ore, durante le quali è assicurata la presenza di tutte le figure professionali. Per le ore eccedenti è garantita la pronta disponibilità di un medico e un infermiere.

La **somministrazione delle terapie sostitutive** è garantita con orari congrui all'utenza per 365 giorni all'anno, anche a domicilio se necessario

Per l'intero orario di apertura è garantita la **risposta a quesiti telefonici** e per eventuali comunicazioni urgenti e richieste di informazioni.

In caso di primo contatto in sede viene effettuata una **valutazione medica immediata** e, nel caso, i necessari interventi.

E' garantito dopo il primo contatto un **appuntamento**, entro un tempo massimo di 7 giorni, per eseguire una più approfondita al fine di definire un piano preliminare di intervento.

E' garantita in un periodo massimo di 10 giorni dalla data del primo contatto una prima **valutazione generale** della situazione del paziente che dovrà essere anche di tipo sociale nel caso che il soggetto conviva con minori o sia un minore.

E' garantita una **valutazione multidisciplinare** del soggetto nei successivi 15 giorni e in un periodo massimo di 8 giorni alle tossicodipendenti in stato di gravidanza e quando la particolare gravità della situazione sanitaria lo richieda.

A tutti i soggetti sono garantiti **programmi definiti nel tempo** finalizzati al raggiungimento di un'accettabile equilibrio psicofisico, ad una adeguata evoluzione e risoluzione della situazione di abuso e dipendenza, all'avvio di un recupero ed integrazione sociale e lavorativa (interventi formazione, interventi lavorativi, ecc.). Particolare attenzione è data al contesto familiare dei soggetti in cura con figli minorenni.

Ai soggetti è garantita una **periodica rivalutazione generale della situazione** rispetto agli obiettivi dei programmi in corso e la possibilità di riformulare un nuovo programma con obiettivi definiti nel tempo e concordati. All'interno del programma definito nel tempo e finalizzato si raccomanda l'**individuazione di alcuni obiettivi prioritari** da individuarsi sia da un punto vista sanitario che sociale (formativi, di lavoro ecc.).

Ai soggetti in trattamento viene garantita e attivamente proposta la possibilità di usufruire di adeguati **screening relativi alle malattie infettive correlate**, oltre che di incontri di educazione alla salute volti a migliorare la consapevolezza rispetto ai rischi relativi all'assunzione di sostanze

Ai soggetti in trattamento è garantita una adeguata **valutazione di eventuali psicopatologie primarie o secondarie all'uso di sostanze**.

Il soggetto viene informato delle conclusioni del processo diagnostico, dei limiti, dei rischi e dei vantaggi del trattamento proposto nonché delle possibili alternative.

Qualora siano necessari interventi non erogabili direttamente, il **Servizio si attiva per l'invio ad altre strutture** del SSN o presso enti del privato sociale accreditati o in convenzione con gli stessi.

Almeno ogni 15 giorni, sono realizzate apposite **riunioni multidisciplinari** per un confronto clinico - operativo riguardante casi trattati da più operatori."

9- PERSONALE

- Figure professionali

Presso l'UdO Noa-Sert di Prevalle operano le seguenti figure professionali: medico, infermiere, psicologo, assistente sociale ed educatore.

- Modalità di riconoscimento degli operatori

Gli operatori che lavorano sono dotati in ogni momento di cartellino di riconoscimento visibile all'utente e che riporta nome e qualifica.

- Codice etico

I dipendenti pubblici sono tenuti al rispetto del Codice di Comportamento del Pubblico Dipendente (D.M. 28-11-2000).

- Attività erogate

Le attività erogate dagli operatori del servizio sono declinate in base alla specifica professionalità di ciascuno:

- il **Medico** effettua una valutazione clinica e diagnostica del paziente in ordine alla situazione di uso di sostanze e ad eventuali patologie correlate o disturbi psichici, attivando tempestivamente le necessarie interventi di competenza; prescrive i trattamenti farmacologici sostitutivi e li monitora mediante la valutazione degli esiti dei controlli tossicologici; periodicamente verifica le condizioni sanitarie del paziente
- l'**Infermiere** gestisce la somministrazione di farmaci sostitutivi e il monitoraggio tossicologico, presta attenzione alle dimensioni fisiche, psichiche e sociali della persona, interviene quando il paziente necessita di un intervento di informazione e counseling per problematiche sanitarie, anche con l'utilizzo della cartella infermieristica, mantiene il collegamento tra gli utenti ed gli operatori dell'équipe.
- lo **Psicologo** valuta, anche mediante test d'approfondimento, la storia personale e relazionale del paziente, rileva il funzionamento e l'organizzazione di personalità, le dinamiche personali e familiari, individua le risorse psicologiche attivabili per un processo di cambiamento, definisce la proposta terapeutica più idonea che attua mediante counseling, sostegno psicologico o psicoterapia.
- l'**Assistente sociale** effettua l'accoglienza e la valutazione sociale, attiva interventi finalizzati alla risoluzione di situazioni di grave disagio o emarginazione sociale (assenza di una abitazione, di risorse economiche, di riferimenti parentali), favorendo l'inclusione sociale; interviene inoltre quando il paziente necessita di inserimenti in CT, CD, CPA, di interventi di segretariato sociale, di programmi alternativi alla carcerazione in collegamento con l'Ufficio Esecuzione Penale Esterno (U.E.P.E.) del Ministero di Grazia e Giustizia, di interventi finalizzati alla protezione di minori in collegamento con i Servizi minori e l'Ufficio Servizi Sociali Minori (U.S.S.M.), interviene per fornire un aiuto alla riflessione su esperienze di consumo occasionale (Programmi Prefettura).
- l'**Educatore professionale** interviene per fornire al paziente e ai famigliari un orientamento e un sostegno alla motivazione al cambiamento dello stile di vita, un accompagnamento nella gestione della quotidianità e nella sperimentazione/apprendimento di nuove modalità di espressione di sé e delle proprie risorse anche con la finalità di prevenzione della ricaduta (sostegno educativo), un accompagnamento nell'inserimento al lavoro (Inserimento lavorativo).
- il **personale amministrativo** svolge le attività di sua competenza a supporto del servizio.

Ciascun operatore

- gestisce il trattamento affidato in base ad obiettivi specifici concordati con il paziente e sottoscritti nel Piano Assistenziale Individuale (PAI)
- verifica periodicamente con il paziente il raggiungimento degli obiettivi concordati
- agisce in concerto con gli altri operatori incaricati di altri trattamenti e con il case-manager.

Fra gli operatori del team terapeutico viene individuato il **case manager**, che di norma è l'operatore che ha stabilito o che presumibilmente stabilirà la relazione terapeutica più significativa con il paziente.

Egli rappresenta il riferimento per il paziente e per gli operatori incaricati dei trattamenti ed ha il compito di redigere il PAI semestrale di concerto con gli operatori del team terapeutico in concomitanza della sua scadenza.

Le attività e le prestazioni sono erogate nel rispetto di **linee guida, procedure, protocolli**.

L'attività erogata dall'UdO Noa-Sert di Prevalle è multidisciplinare e l'integrazione socio sanitaria è assicurata anche attraverso le **riunioni di equipe** che avvengono di norma a cadenza settimanale.

Ad essa partecipano tutti gli operatori dell'UdO ed è coordinata dal medico responsabile.

Gli operatori sono tenuti per legge al **segreto professionale** e hanno l'obbligo di non fornire informazioni sui programmi a nessuno se non con esplicito consenso del paziente.

10- PRESTAZIONI EROGATE e MODALITA' DI ACCESSO ALLE PRESTAZIONI

Le prestazioni erogate dall' UdO Noa-Sert di Prevalle sono:

1. valutazione medica per diagnosi di dipendenza/abuso da sostanze legali e illegali
2. valutazione medica per diagnosi di patologie correlate all'uso di sostanze
3. diagnosi e terapia per il gioco d'azzardo patologico (GAP)
4. prelievi di routine e per screening infettivologico
5. monitoraggio del programma terapeutico mediante esami tossicologici
6. trattamenti farmacologici sostitutivi con Metadone, Buprenorfina e GHB
7. consulenze infermieristiche ed educazione sanitaria
8. counseling sanitario e psico-socio-educativo
9. colloqui di valutazione e di sostegno psicologico, sociale ed educativo
10. colloqui di psicoterapia
11. intervento educativo per utenti e loro famigliari
12. accompagnamento all'inserimento in comunità terapeutica ed in centri di pronta accoglienza
13. orientamento al lavoro e collaborazione con i servizi preposti all'inserimento lavorativo
14. rilascio di certificati ai fini medico-legali
15. programmi in seguito a segnalazione della Prefettura
16. programmi in ottemperanza alle prescrizioni del Tribunale Ordinario, Tribunale di sorveglianza, Tribunale per Minorenni, Ufficio Esecuzione Penale Esterna (U.E.P.E.), e Ufficio Servizi Sociali Minori (U.S.S.M.).
17. valutazione e monitoraggio tossicologico di pazienti inviati da Commissione Medica Locale (CMLP) e Medico Competente(MC)
18. orientamento a gruppi di auto-aiuto.

11- MODALITA' DI EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI e CRITERI DI ACCESSO

La tipologia delle prestazioni erogate è subordinata al progetto terapeutico concordato con il paziente.

Le prestazioni sono erogate presso la sede dell'UdO Noa-Sert di Prevalle e in caso di necessità presso il domicilio del paziente, strutture accreditate quali Comunità Terapeutiche (CT) e Centri Pronta Accoglienza (CPA) nell'osservanza dei sottoelencati **principi**:

- **eguaglianza**: le prestazioni sono erogate secondo regole uguali per tutti, senza discriminazioni di età, sesso, religione, condizione sociale e opinioni politiche
- **imparzialità**: ogni cittadino è seguito in maniera obiettiva e pertinente alle prestazioni necessarie e richieste
- **rispetto**: ogni cittadino e assistito è trattato con cortesia e attenzione nel rispetto della persona, della sua dignità e della sua riservatezza
- **personalizzazione**: il servizio cerca di assicurare al massimo grado possibile il diritto della persona ad effettuare scelte quanto più libere e consapevoli
- **continuità**: il servizio garantisce al cittadino la continuità di apertura per le prestazioni di sua pertinenza e si impegna laddove ne rilevi la necessità a orientare la persona verso servizi che possono rispondere ai bisogni espressi o sottesi
- **efficacia**: il servizio si impegna a raggiungere gli obiettivi previsti
- **efficienza**: il servizio si impegna a ottimizzare le risorse a disposizione.

12- ATTIVITA' SPECIFICHE

Le attività specifiche del servizio sono di **diagnosi, cura e prevenzione** dal servizio, sono intese come complesso di prestazioni integrate e finalizzate, si articolano in accoglienza, valutazione clinica multidisciplinare (medica, psicologica e socio-educativa) e definizione di un progetto terapeutico personalizzato condiviso con l'interessato. Può essere previsto anche l'invio in comunità terapeutica e, se necessario, un accompagnamento al reinserimento sociale e lavorativo. Gli interventi variano a secondo delle tipologie di pazienti:

- **pazienti che fanno uso di sostanze legali e illegali**. Per questa categoria è prevista la valutazione multidimensionale del bisogno (VMB), una valutazione multidisciplinare, la definizione di un programma personalizzato strutturato, a seconda delle problematiche presentate, su un trattamento farmacologico anche di tipo sostitutivo, colloqui di sostegno sociale/educativo, colloqui di sostegno psicologico o psicoterapia, monitoraggio tossicologico. Entro 30 giorni dall'inizio delle presa in carico e semestralmente viene definito il piano assistenziale individuale (PAI)
- **pazienti affetti da gioco d'azzardo patologico (GAP) o con dipendenze comportamentali**. Per questa categoria è prevista la valutazione multidimensionale del bisogno (VMB), la definizione di un programma personalizzato strutturato, a seconda delle problematiche presentate, su colloqui di sostegno sociale/educativo, colloqui di sostegno psicologico o psicoterapia, sostegno ai familiari. Entro 30 giorni dall'inizio delle presa in carico e semestralmente viene definito il piano assistenziale individuale (PAI)
- **persone inviate dal Tribunale ordinario, Tribunale di sorveglianza, Tribunale per Minorenni, Ufficio Esecuzione Penale Esterna (U.E.P.E.) e Ufficio Servizi Sociali Minori (U.S.S.M.)**. Per questa categoria è previsto un monitoraggio tossicologico con metodica medico-legale, colloqui con l'assistente sociale, periodiche relazione al tribunale
- **persone inviate dalla Commissione Medica Locale (CMLP)**. Per questa categoria è prevista una valutazione medica, un monitoraggio ematochimico o tossicologico con metodica medico-legale in relazione all'invio e il rilascio di una relazione finale
- **persone inviate dal Medico competente (MC)**. Per questa categoria è prevista una valutazione medica, un monitoraggio tossicologico con metodo medico-legale e il rilascio di una relazione finale

- **persone segnalate dalla Prefettura.** Per questa categoria è previsto un colloquio sociale, una valutazione medica, un monitoraggio tossicologico con metodica medico-legale, e il rilascio di una attestazione finale
- **familiari di persone che usano sostanze stupefacenti o con dipendenze comportamentali.** Per questa categoria è prevista una valutazione educativa- sociale della situazione e colloqui di sostegno e consulenza.

Al fine di garantire percorsi condivisi di presa in carico dei pazienti, particolare attenzione è rivolta alla collaborazione con la rete dei servizi territoriali come presidi ospedalieri (SPDC e Clinica delle malattie infettive), servizi sanitari ambulatoriali (CPS, ambulatori infettivi, ambulatorio MTS), Consultori, enti istituzionali (Tribunale ordinario, Tribunale di sorveglianza e Tribunale dei minori), Servizi sociali dei Comuni, Comunità terapeutiche, Centri pronta accoglienza, gruppi, associazioni e agenzie educative.

13- CRITERI DI ACCESSO, ACCOGLIENZA e PRESA IN CARICO

L'accesso al servizio non è subordinato a vincoli territoriali.

Per coloro che fanno uso di sostanze legali e illegali o che sono affetti da dipendenze comportamentali, quale gioco d'azzardo patologico (GAP) e loro familiari, l'accesso è diretto senza impegnativa del medico di base.

Le persone inviate dalla Commissione Medica Locale (CMLP) e dal Medico competente (MC) devono essere munite di specifica richiesta del servizio inviante.

Per coloro che fanno uso di sostanze legali e illegali o che sono affetti da dipendenze comportamentali, è prevista una fase di accoglienza, nel corso della quale l'operatore addetto (assistente sociale o educatore professionale) ha il compito di recepire e decodificare la domanda in rapporto alle problematiche presentate, presentare il servizio e le modalità di intervento, illustrare diritti dei pazienti e raccogliere i dati anagrafici.

Contestualmente, viene effettuata una visita medica, finalizzata alla valutazione delle condizioni di salute del paziente, alla definizione di una diagnosi e, in caso di necessità, all'attivazione dei necessari interventi sia di natura farmacologica che diagnostica.

Segue la Valutazione Multidimensionale del Bisogno (VMB) e la valutazione sociale e psicologica.

Gli esiti del processo valutativo sono discussi in sede di equipe multi-professionale, dove è definito un programma terapeutico personalizzato e gli operatori incaricati dei trattamenti.

Il programma terapeutico-riabilitativo è formulato tenendo conto in ogni caso delle risorse e delle condizioni personali (psicologiche, fisiche e culturali), familiari e sociali del paziente e delle sue esigenze di lavoro e di studio.

Esso è finalizzato alla riduzione/sospensione dell'uso di sostanze, al raggiungimento di un adeguato equilibrio psicofisico e alla ripresa di una adeguata integrazione sociale e lavorativa.

Esso è comunque concordato, per quanto possibile, con il paziente.

E' prevista una periodica rivalutazione e riformulazione degli obiettivi concordati con definizione di un Piano Assistenziale Individuale (PAI).

In merito ad accoglienza, VMB, valutazione multidisciplinare, definizione di un progetto terapeutico e verifiche periodiche con definizione PAI, il servizio è impegnato a rispettare i tempi previsti dalla normativa regionale e statale (DGR 12621/2003).

14- MODALITA' DI DIMISSIONE DEL PAZIENTE

La dimissione del paziente può avvenire secondo due modalità:

- l'operatore e il paziente effettuano insieme una verifica del percorso effettuato, concordano la conclusione dell'intervento e viene su richiesta rilasciata apposita relazione;
- in altre situazioni il paziente decide autonomamente di interrompere l'intervento in corso.

15- MODALITA' DI TRASFERIMENTO AD ALTRA STRUTTURA AL FINE DI ASSICURARE LA CONTINUITA' DELLE CURE

In caso di trasferimento si garantisce la continuità dell'assistenza tramite il rilascio di una relazione nella quale vengono date informazioni circa il percorso clinico-terapeutico-assistenziale effettuato.

16- GESTIONE DELLE LISTE DI ATTESA

Nel caso in cui il servizio, dopo aver effettuato il colloquio di prima accoglienza e la valutazione multidimensionale del bisogno (VMB) non fosse in grado di procedere alla presa in carico immediata, il paziente viene inserito in una lista di attesa, gestita mediante apposita scheda.

17- FASCICOLO SOCIO-ASSISTENZIALE e SANITARIO (FASAS)

L'UdO Noa-Sert di Prevalle utilizza un fascicolo socio-assistenziale, in cui sono presenti le sezioni relative a

- anamnesi riferite alle diverse aree
- analisi e valutazioni della situazione dell'utente e del suo contesto familiare
- percorso dell'utente nella UdO Noa-Sert di Prevalle (Diari, PAI)
- moduli per la richiesta di anonimato, per l'autorizzazione al trattamento dei dati personali, per la tutela della privacy, di consenso informato per i singoli atti sanitari a tutela della persona.

Le indicazioni e le procedure per la compilazione del FASAS, ivi comprese le relative responsabilità, sono indicate in una apposita nota tecnica.

L'utente può chiedere copia del proprio Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario tramite richiesta scritta al Responsabile dell'U.O.S.D. NOA-SerT o al Medico Referente della singola UdO.

L'evasione della richiesta è garantita entro 15 giorni lavorativi; è prevista una quota amministrativa.

17 BIS

ACCESSO CARTELLA UTENTE – Rilascio copia documentazione Sociosanitaria

Ai sensi dell'art. 22 e seguenti della legge 7 agosto n. 241/90, il richiedente interessato al rilascio della copia Cartella Utente, deve dimostrare di essere titolare di un interesse diretto, concreto ed attuale, corrispondente ad una situazione giuridicamente collegata al documento del quale si è chiesto l'accesso.

A tal fine l'utente, può reperire l'apposito modulo di richiesta, sul sito Internet dell'Azienda ASST del Garda seguendo il percorso:

Amministrazione trasparente > Attività e Procedimenti > Tipologia di procedimento > Procedimenti ad istanza di parte > Richiesta copia di Documentazione.

18- SCHEDE DI RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE UTENTI e FAMILIARI

Il questionario per la "customer satisfaction" dei pazienti/familiari viene distribuito una volta all'anno ed i risultati sono resi noti al Dipartimento, al personale ed agli utenti attraverso l'esposizione nella sede delle UdO.

Si allega scheda di rilevazione del grado di soddisfazione.

19- SCHEDA DI RILEVAZIONE APPREZZAMENTI e RECLAMI

Si possono segnalare eventuali disservizi o suggerimenti compilando uno specifico modulo disponibile in un apposito contenitore presente nell'atrio del servizio, inviandolo all'Ufficio reclami. Viene fornita adeguata risposta entro un mese.

Si allega scheda di rilevazione di apprezzamenti/reclami.

20- COMUNICAZIONE INTERNA

La comunicazione interna agli operatori è assicurata con bacheche, e-mail, intranet e riunioni periodiche.

21- ESPOSIZIONE AL PUBBLICO DELLA CARTA DEI SERVIZI COMPLETA ed AGGIORNATA

Copia della presente Carta dei servizi dell'UdO Noa-Sert di Prevalle è esposta al pubblico nella bacheca nell'atrio del servizio.

E' disponibile inoltre una Locandina, sintesi Carta dei servizi, da distribuire all'utenza.

Prevalle ,

ASST DEL GARDA
U.O.S.D NOA-SERT
il Responsabile
(DR. ELBA ENRICO)

ASST DEL GARDA
DIPARTIMENTO DI SALUTE MENTALE E
DELLE DIPENDENZE
il Direttore
(DR. GIANLUIGI NOBILI)