

COMUNITA' TERAPEUTICA HANDS
Residenziale reinserimento e semiresidenziale
Carta
dei
Servizi
HANDS

www.hands-bz.it

Nr verde 800720762



INDICE

	PAGINA
LA CARTA DEI SERVIZI E I PRINCIPI	3
MISSION E VISION HANDS	4
DESCRIZIONE DELLA COMUNITA' RESIDENZIALE E SEMIRESIDENZIALE	5
ORIENTAMENTO GESTIONALE E ORGANIZZAZIONE	6
METODOLOGIA a) Processo di accoglienza b) Processo di elaborazione del progetto individuale c) Processo di gestione del progetto d) Fase di reinserimento e) Processo di uscita	7
LE ATTIVITA' a) La gestione della quotidianità b) I gruppi terapeutici e i colloqui individuali c) Laboratori educativi – Training esperienziali e di abilità cognitive d) Il lavoro con la corporeità e) I laboratori artistici (pittura, creta, rilegatura, fotografia, attività teatrali) f) Il volontariato	8
LA QUALITA'	9
INFORMAZIONI	10

LA CARTA DEI SERVIZI E I PRINCIPI

Questa Carta della Qualità dei Servizi descrive i servizi offerti dall'Ambulatorio dell'Associazione Hands al fine di favorire un rapporto diretto con i propri utenti attraverso il rispetto delle disposizioni normative. I principi sanciti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994 cui si ispira la Carta dei Servizi dell'Ambulatorio sono:

EGUAGLIANZA

Questo principio si conforma al dispositivo fondamentale dell'art. 3 della Costituzione, il quale impegna il cittadino e le istituzioni a rispettare, in tutti i momenti del vivere quotidiano, la dignità della persona senza distinzioni di sesso, razza, nazionalità, religione, lingua e opinioni politiche.

IMPARZIALITA'

È un indirizzo comportamentale, atto ad evitare atteggiamenti non obiettivi nei confronti degli utenti, da parte del personale.

CONTINUITA'

Il servizio deve essere continuativo. Le eventuali interruzioni quindi, devono essere regolamentate.

DIRITTO DI SCELTA

Questo diritto rientra in quello più ampio della libertà personale e in quello della libera circolazione del cittadino che, anche in ambito sanitario, può scegliere di essere curato ovunque sul territorio nazionale e non, nei limiti di quanto previsto dalle norme vigenti.

PARTECIPAZIONE E TRASPARENZA

L'Azienda si impegna a promuovere la partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio pubblico sia per tutelare la vigilanza sulla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione dell'utenza nei confronti dei soggetti erogatori. Ai sensi della legge 7 agosto 1990 n. 241 e nel rispetto delle norme sulla riservatezza dei dati personali (D.lgs. 196/2003), l'utente ha diritto ad accedere alle informazioni che lo riguardano e che sono in possesso dell'Associazione Hands. Il cittadino e le Associazioni di Volontariato e di tutela dei cittadini possono produrre documenti, avanzare reclami, formulare suggerimenti per il miglioramento dell'erogazione delle diverse procedure di accesso e di altre prestazioni.

EFFICIENZA E TRASPARENZA

Impegno costante nel perseguire l'obiettivo del "miglioramento continuo" secondo i principi di economicità, efficienza ed efficacia servendosi delle migliori soluzioni organizzative, tecnologiche e procedurali.

La presente Carta dei Servizi è redatta in coerenza con i principi e i contenuti definiti nella Carta dei Servizi dell'Azienda Sanitaria di Bolzano (www.sabes.it) ed è rivolta agli utenti allo scopo di fornire loro indicazioni relativamente ai servizi e alle prestazioni erogate.

MISSION DI HANDS

La "Mission" di Hands ha l'incarico di rendere possibile alle persone con problemi di alcolismo e ai propri parenti un sostegno e una riabilitazione psicosociale.

Una visione bio-socio-psicologica costituisce la base i cui principi avvengono attraverso gli interventi degli specialisti.

Essa si esprime con diverse proposte di trattamento che hanno come obiettivo di rendere possibile per persone con problemi di dipendenza, una vita senza Alcol (alcohol free life).

Nello specifico ciò significa:

- Primo contatto, informazioni, diagnosi medica
- Trattamento di disassuefazione ambulatoriale
- Ricovero in ospedale per terapia residenziale di disassuefazione
- Ricovero nel centro di riabilitazione ambulatoriale
- Consulenza
- Terapia individuale
- Terapia familiare
- Sostegno e accompagnamento nella riabilitazione a lungo termine, nel laboratorio protetto, nella comunità alloggio o nel gruppo di auto mutuo aiuto
- Volontariato

La Visione prende corpo con la capacità di comprendere un problema nella sua complessità e la possibilità di superarlo.

Dietro l'organizzazione di un'associazione come HANDS, sta il patrimonio culturale dei singoli collaboratori. Ciò comprende anche la visione personale sull'alcolismo, così come l'idea individuale su come trattare e superare il problema dell'alcolismo. Ci sembra quindi particolarmente importante richiamare l'attenzione, al contrario di altre dipendenze croniche, sugli effetti negativi e spesso drammatici dell'alcol, le conseguenze di un comportamento del "Bere" hanno un'alta accettazione culturale.

Si dubita che tutte le persone che hanno sviluppato un problema con l'alcol in passato, abbiano fatto uso di un moderato e non problematico consumo di esso.

VISION COMUNITÀ TERAPEUTICA

- L'ambiente sociale e la famiglia - I cambiamenti culturali e le nuove abitudini di consumo di alcolici in una società che è in continuo cambiamento.
- La patologia - Le patologie associate al consumo di alcol stanno diventando sempre più complesse e con diagnosi multiple.
- La rete dei servizi – La collaborazione integrata con i servizi territoriali è fondamentale per garantire interventi di lungo periodo.

- Integrare e mettere insieme – Un aumento di specializzazione e frammentazione dei saperi e degli interventi specialistici non sempre risulta utile; il percorso di cura in Comunità si orienta sulla possibilità di integrare saperi diversi e con un’attenzione costante alla persona nella sua complessità;
- La responsabilità – Il lavoro deve essere sempre documentato e descritto in tutte le sue componenti, per la tutela del paziente e del lavoratore e per garantire un intervento di qualità descrivibile e documentabile.

LA SALUTE COME BASE PER UN CAMBIAMENTO POSITIVO NELLA VITA

Uno stile di vita sano è il presupposto per una buona salute.

I disturbi di dipendenza possono portare a stili di vita malsani che si mantengono per anni ed incidono negativamente su tutti gli aspetti del benessere delle persone. Imparare a praticare uno stile di vita sano è cruciale per la salute.

La Comunità Terapeutica adotta un approccio biopsicosociale per supportare le persone con problemi di dipendenze, considerando la salute fisica, le emozioni, i pensieri e le relazioni.

DESCRIZIONE DELLA COMUNITA' RESIDENZIALE E SEMI-RESIDENZIALE

La Comunità Terapeutica è una struttura di accoglienza dove le persone possono condividere esperienze e migliorare la loro condizione di vita attraverso interventi clinici, riabilitativi e pedagogici. La Comunità Terapeutica è un ambiente strutturato per supportare la riabilitazione.

Si tratta di uno “spazio neutro e di sospensione” che favorisce la “messa in discussione” di processi relazionali, “di dipendenza/regressivi”, emotivi e adattivi che emergono dalla vita quotidiana con l'intento di “riprendere in mano” elementi costitutivi del modo di essere dei pazienti.

Obbiettivi importanti della terapia sono:

- condurre una vita astinente dagli alcolici e altre sostanze psicotrope;
- acquisire la capacità di creare e mantenere relazioni soddisfacenti;
- raggiungere un buon equilibrio nella gestione delle proprie emozioni;
- avere un'aumentata tolleranza delle frustrazioni;
- imparare modi appropriati di gestire i problemi e i conflitti;
- riapprendere le capacità di iniziare e portare a termine un impegno;
- sviluppare le proprie capacità individuali e le cosiddette competenze trasversali.

RESIDENZIALE (19 POSTI)

Durata minima tre mesi.

Per le prime quattro settimane si rimane in CT, poi in base all'andamento terapeutico si può uscire. Sveglia ore 6:00;

Laboratori dalle ore 9:00 alle ore 12:00 e dalle ore 14:00 alle ore 17:00

L'orario di rientro in stanza è alle 22.30;

Servizio inviante – SerD o Ambulatorio Hands.

REINSERIMENTO (10 POSTI)

Durata massimo 6 mesi;

Bisogna lavorare o svolgere attività formative presso i servizi sociali;

Fase di maggiore autonomia e autogestione con obiettivi specifici e individualizzati;

Servizio inviante – SerD o ambulatorio Hands,

SEMIRESIDENZIALE (5 POSTI)

Durata minimo tre mesi.

Viene realizzato ogni giorno controlli sull'alcol.

Orari dalle ore 8:30 alle ore 17:00, orari laboratori dalle ore 9:00 alle ore 12.00 e dalle ore 14:00 alle ore 17:00.

Servizio inviante – SerD o ambulatorio Hands.

CRITERI DI AMMISSIONE

Alcol dipendenza semplice e complessa (con comorbidità psichiatrica)

Alcol dipendenza associata ad abuso di cocaina

Alcol dipendenza associata a gioco d'azzardo patologico

Alcol dipendenza o abuso alcolico associato a dipendenza da oppiacei in trattamento (con specifica valutazione caso per caso)

Pazienti in affidamento in prova o affidamento terapeutico

COSTI

Il costo della permanenza è a carico del Servizio Sanitario Nazionale.

ORIENTAMENTI GESTIONALI

Gestire una Comunità significa gestire una piccola organizzazione e di conseguenza seguire le logiche gestionali che si accompagnano a qualunque management. L'importante è essere consapevoli di una cultura organizzativa orientata al sensemaking (K. Weick) e che rappresenti *“l'insieme coerente di assunti fondamentali che un dato gruppo ha inventato, scoperto o sviluppato imparando ad affrontare i suoi problemi di adattamento esterno e di integrazione interna e che hanno funzionato abbastanza bene da poter essere considerati validi e perciò tali da poter essere insegnati ai nuovi membri come il modo corretto di percepire, pensare e sentire in relazione a quei problemi”*. E. Shein.

LA METODOLOGIA

Sono previste 5 fasi del progetto con l'ospite della Comunità.

a) Processo di accoglienza

La richiesta viene inviata sempre dai servizi territoriali per le tossicodipendenze.

La fase di accoglienza si deve caratterizzare nell'osservazione del paziente, nel suo inserirsi nelle varie attività, nella presentazione al gruppo e nella tematizzazione nei confronti di sé stesso e degli altri.

L'accoglienza può avvenire entro una settimana dal colloquio motivazionale, dopo una verifica della documentazione e della disponibilità di posti.

b) Processo di elaborazione del progetto individuale

Il progetto riabilitativo e gli obiettivi vengono fissati assieme al paziente e al servizio inviante.

In linea di massima possiamo considerare che abbiamo tre aree principali di orientamento progettuale:

Le nostre aree di intervento sono principalmente tre:

1. Obiettivo inerente alla salute globale della persona: medicine, dieta, sigarette, movimento, cura del sé; Promuovere la salute globale della persona attraverso la terapia farmacologica, una dieta equilibrata, l'attività fisica e la cura di sé.

2. Obiettivo della valutazione della dipendenza: craving, prevenzione delle ricadute. Valutare la gravità e le caratteristiche specifiche della dipendenza considerando anche il craving e la prevenzione delle ricadute.

3. Favorire il reinserimento nel contesto familiare e sociale: casa, famiglia, vita sociale e sostegno territoriale.

c) Processo di gestione del progetto

Il processo terapeutico entra nel vivo, il paziente inizia a confrontarsi sulla sua situazione personale e nella quotidianità occupazionale e terapeutica, affronta le difficoltà al cambiamento che emergono con un regolare e attento accompagnamento relazionale.

Sono previsti dei momenti di incontro in cui vengono verificate le problematiche connesse al processo di cambiamento, eventualmente condivisi con i referenti delle strutture invianti.

d) Fase di reinserimento

Per coloro per i quali la valutazione clinica evidenzia un rischio di ricadute ancora significativo, una fragilità psicologica e sanitaria ancora elevata e per chi ha bisogno di un periodo più lungo di protezione, monitoraggio e accompagnamento è possibile usufruire del reinserimento

e) Processo di uscita

L'uscita o dimissione, è presente nel progetto sin dalla fase di ammissione e in ogni caso, le modalità di uscita devono essere discusse e concordate, per quanto possibile, con il paziente ed i servizi invianti.

Si considera rilevante inserire nelle indicazioni, per prevenire le ricadute, ipotizzare sempre la partecipazione a un gruppo di auto-muto-aiuto esistente nel territorio di residenza o nelle vicinanze, per favorire un supporto continuativo con la vicinanza solidale a persone astinenti e che nella vita quotidiana, favoriscono il reinserimento integrato nella cultura del territorio.

LE ATTIVITA'

La Comunità Terapeutica realizza un calendario delle attività settimanali in cui fissa i compiti e le principali mansioni di cui:

a) La gestione della quotidianità

Il quotidiano può essere un potente strumento terapeutico se utilizzato per supportare la riflessione e la motivazione del paziente. La strutturazione della giornata offre al paziente l'opportunità di confrontarsi con il proprio modo di essere, promuove la consapevolezza del cambiamento, utilizza attività quotidiane come strumenti terapeutici (servizi, cucina, preparazione colazione, pulizia etc.)

b) I gruppi terapeutici e i colloqui individuali

Il gruppo psicoterapeutico di parola intende favorire la creazione di una cultura condivisa rispetto alle problematiche connesse all'utilizzo dell'alcol e al riconoscimento dei vari aspetti in cui si evidenziano le dipendenze, permettendo un confronto reale e aperto tra i vari partecipanti. Nel gruppo vengono analizzate le dinamiche relazionali della vita comunitaria, in quanto ritenute espressione di stili comunicativi tipici degli utenti. Il gruppo psicoterapeutico basato sul diario è uno spazio di riflessione e di annotazione delle emozioni che emergono nel vivere in Comunità e in queste note il paziente ha la possibilità di descrivere gli eventi e i correlati emotivi delle situazioni che si attivano durante la quotidianità con la possibilità di discuterne poi con tutto il gruppo. Il trattamento individuale varia a seconda delle capacità di elaborazione e di insight del destinatario. In genere la frequenza dei colloqui è settimanale e vengono presi in considerazione gli argomenti che in sede di contatto terapeutico non vengono ritenuti adatti ad una terapia di gruppo e/o richiedono un'attenzione individualizzata.

c) Laboratori educativi- Training esperienziali e di abilità cognitive

Gruppi con strategie di Mindfulness per sviluppare competenze mentali ed emotive allo scopo di strutturare nuove capacità di gestione dello stress e degli automatismi compulsivi. Laboratori tematici di approfondimento attraverso testimonianze, film, lettura di testi con tematiche collegate alla salute, alle difficoltà della vita. Laboratorio di cucina: obiettivo è definire uno spazio protetto all'interno del quale permettere il recupero o l'acquisizione di competenze specifiche nella direzione di un'autonomia funzionale sempre maggiore.

d) Il lavoro con la corporeità

Vengono proposte attività motorie che, **sia** in struttura e **che** all'aperto, favoriscono un nuovo e più naturale atteggiamento corporeo e la condivisione di momenti di gruppo a contatto con gli elementi naturali. Attraverso l'espressione corporea, possiamo lavorare sul livello emotivo e sbloccare capacità e abilità emozionali e relazionali compromesse dalla dipendenza.

Il percorso terapeutico include attività come yoga, mindfulness e altre tecniche di rilassamento per favorire il contatto emotivo corporeo.

e) I laboratori artistici: pittura, creta, rilegatura, fotografia, attività teatrali

Questi laboratori favoriscono la libera espressione dell'individuo e mirano a integrare il linguaggio non verbale attraverso gesti, musica e movimento, con altri aspetti emotivi e relazionali della persona. Il laboratorio di ceramica è stato ampliato e ora dispone di un forno proprio per le cotture degli oggetti creati. La vendita dei prodotti avviene presso i mercatini di Bolzano e dintorni.

f) Il volontariato

I volontari sono una componente essenziale del progetto e lo arricchiscono attraverso la condivisione delle attività e lo sviluppo di relazioni.

I volontari accompagnano gli utenti nelle strutture Hands e territoriali per rispondere ai bisogni socio sanitari e fanno azione di supporto nelle attività pratiche e creative, inclusa la manutenzione e l'amministrazione quotidiana.

LA QUALITA'

(il lavoro per obiettivi)

In una Comunità Terapeutica la qualità comprende pensieri, idee e azioni, che supportano la valutazione e il percorso di cura della persona. Seguendo il "governo clinico" il bene dell'ospite è l'obiettivo principale degli elementi che guidano il nostro approccio. (linee guida, protocolli, ECM, team, cartella clinica, audit, etc.).

Il ciclo di Deming (P.D.C.A.) è un modo per impostare una cultura organizzativa che all'interno delle proprie attività prevede delle fasi che favoriscono lo sviluppo, il controllo e la possibilità di cambiare e migliorare.

Plan: Pianificazione

Do: Applicazione in via sperimentale di quanto pianificato

Check: Controllo dei risultati e verifica della compatibilità con quanto pianificato

Act: Implementazione delle soluzioni che hanno superato le verifiche.



Documentazione

La documentazione scritta e l'analisi dei dati sono fondamentali per la prassi operativa della Comunità Terapeutica.

Lavoro per obiettivi annuali

Analogamente ai percorsi dei pazienti, La Comunità Terapeutica fissa obiettivi annuali di sviluppo sulla base dei dati dell'anno precedente.

La definizione degli obiettivi annuali prevede momenti di confronto e di "Klausur" in cui si valuta l'andamento di Hands e del servizio, individuando punti critici e possibili aree di miglioramento. L'esito è incluso nel Bilancio Sociale di Hands e pubblicato nel sito.

Riunione d'equipe - gestione della comunicazione e uniformità degli interventi.

Viene realizzata una riunione d'equipe settimanale divisa in due parti:

- a) livello organizzativo e gestionale orientata a innovazione, verifica obiettivi e pianificazione attività
- b) livello clinico, dove vengono approfondite le situazioni personali dei pazienti in un confronto dove le varie professionalità ridefiniscono la progettualità sul paziente.

Formazione/supervisione

Il personale della Comunità Terapeutica parteciperà a un piano di formazione che soddisfa tutti i fabbisogni formativi, definendo obiettivi e priorità.

Collaborazione con i servizi invianti

Vengono effettuati incontri periodici di verifiche dell'andamento progettuale.

La qualità del servizio

- Tempo massimo d'attesa di un primo colloquio di accoglienza: 7 giorni
- Ammissione se il posto libero entro tre giorni dal primo colloquio e/o dopo disintossicazione;
- Prevenzione della ricaduta con strategie di intervento specifico, in un percorso di accompagnamento riabilitativo;
- Proposta di progetti riabilitativi e di post accoglienza integrati con le altre strutture della Associazione Hands (Gruppi di aiuto, centri d'incontro, attività di tempo libero, alloggi) e con altre risorse del territorio;
- Progettazione individuale;

INFORMAZIONI

La Comunità Terapeutica è sita in via Rencio 42 – 39100 - Bolzano.

Tel. 0471/980721

Cellulare Comunità Residenziale: 349 709 8111

Cellulare Reinserimento: 380 6332311

Per info: ctbz@hands-bz.it

Sito hands: <http://www.hands-bz.it>

COME ARRIVARE ALLA COMUNITA' TERAPEUTICA

- In automobile: per visite e incontri possibilità di parcheggio presso il cortile proprio
- In autobus: numero 8 direzione Rencio, numero 180 direzione Chiusa
- In treno: 20 minuti a piedi dalla stazione direzione Renon
- TAXI: 0471-98 11 11