



Centro Diurno Bolzano
Carta
dei Servizi
HANDS

www.hands-bz.it

Nr verde 800720762

Revisione maggio 2025



INDICE

	PAGINA
LA CARTA DEI SERVIZI E I PRINCIPI	3
PARTECIPAZIONE E TRASPARENZA	3
MISSION DI HANDS	4
VISION CENTRO DIURNO	4
PREMESSA	4
LE CARATTERISTICHE DELLA STRUTTURA	4
DI COSA CI OCCUPIAMO	5
LE CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO	5
SERVIZI EROGATI	5
PRESTAZIONI EROGATE	6
COME CONTATTARCI	7
RISERVATEZZA, PRIVACY	7
AGGIORNAMENTO	7
DIRITTI E DOVERI DEI PAZIENTI	7
COME ARRIVARE ALLA STRUTTURA	7

LA CARTA DEI SERVIZI E I PRINCIPI

Questa Carta della Qualità dei Servizi descrive i servizi offerti dal Centro Diurno Bolzano 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 del Centro Diurno 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 si esprime anche nell'utilizzo di diverse modalità di intervento di cura e di riabilitazione delle persone con queste difficoltà, finalizzate allo sviluppo di una qualità di vita.

Nello specifico la "Mission" di HANDS si esprime attraverso:

- ascolto, accoglienza, valutazione e diagnosi;
- interventi farmacologici specifici per la disintossicazione;
- l'invio in strutture ospedaliere per cura e disintossicazione;
- l'invio in strutture di degenza riabilitativa e Comunità Terapeutiche;
- l'attività ambulatoriale di counseling, informazione, psicoterapia per singoli e per famiglie;
- l'accompagnamento riabilitativo di lunga durata attraverso strumenti come la Comunità Terapeutica, il Laboratorio Protetto, i Gruppi di auto-aiuto HANDS;
- il Volontariato

VISION CENTRO DIURNO BOLZANO

La "Vision" di HANDS vede il problema sostanze e comportamenti additivi come l'espressione di un modo di porsi nei confronti del proprio mondo personale, e del mondo esterno. Questa ottica riflette le diverse teorie con le quali si cerca di interpretare il problema alcol, ovvero, da un lato la dimensione psico-biologica, dall'altro la dimensione sociologica.

La "Vision" di Hands considera importanti alcuni elementi da utilizzare come "strumenti di cura e riabilitazione" che possono trovare applicazione nei diversi campi di intervento proposti, ovvero:

- nel trattamento individuale (psicoterapia di accompagnamento riabilitativo);
- nel trattamento in Comunità Terapeutica HANDS;
- nel trattamento occupazionale presso i Laboratori Protetti HANDS;
- nei gruppi di auto – aiuto HANDS;
- la capacità di orientarci allo stretto necessario, e dove il superfluo non serve.

PREMESSA

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

LE CARATTERISTICHE DELLA STRUTTURA

È un centro riabilitativo per pazienti cronici, con una compromissione sul piano fisico, cognitivo e sociale che richiede un intervento individuale mirato al mantenimento delle risorse residue e a miglioramenti dello stile di vita.

Le persone accolte solo durante il giorno, hanno un alloggio dove stare, ma necessitano un sostegno per la gestione della propria vita.

Vengono seguite su un piano farmacologico, terapeutico ed ergoterapico con attività specifiche.

DI COSA CI OCCUPIAMO

L'obiettivo generale del Centro Diurno è l'accoglienza di pazienti ancora in fase di instabilità, particolarmente compromessi su un piano sanitario, sociale e psicologico con disturbi di abuso e di dipendenza, per garantire un miglioramento sanitario e una stabilizzazione psicosociale con il mantenimento di una qualità di vita sufficientemente "sana". Come finalità complessiva del progetto sulla persona rimane il calo dei consumi se non l'astinenza. Ma l'obiettivo principale è tenere l'astinenza sullo sfondo, orientando le azioni e le attività proposte per far aumentare la consapevolezza e la comprensione che la salute e il benessere sono collegate alla non assunzione di sostanze psicoattive. Il target di utenza del Centro Diurno è costituito da pazienti che "ruotano" costantemente attorno a strutture sanitarie quali cliniche e ospedali e che necessitano molto frequentemente di una disintossicazione "urgente". Ci sono anche molti pazienti che già compromessi su un piano sanitario per altre motivazioni richiedono delle cure e dei momenti di sostegno e riabilitazione post ricovero o necessitano di un ambiente protetto prima dell'inserimento in altre strutture residenziali o dopo la dimissione da queste.

Il personale

- Responsabile Clinico Psicologo
- Educatori
- Osa
- Infermiere e Medico
- Psicologo
- Volontari

Le attività

- Laboratori psicoeducativi (seminari, igiene, alimentazione etc.) laboratori sulla corporeità (Mindfulness, tiro con l'arco, etc.).
- Laboratori artistici (laboratori ceramica, pittura, musicoterapia, giardinaggio, etc.).

Accesso al servizio

Capienza 15 posti. Il paziente deve essere iscritto al Servizio Sanitario nazionale. Gli invii vengono effettuati dal Servizio per le dipendenze del territorio di competenza. Il servizio è gratuito.

LE CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

Il Centro Diurno HANDS è collocato a Bolzano, in Via Dante 18.

Il Centro Diurno Bolzano è aperto dal lunedì al sabato dalle ore 08.15 alle ore 17.00

L'accesso al servizio è gratuito (senza ticket), non serve l'impegnativa del medico di medicina generale ed avviene su appuntamento.

SERVIZI EROGATI

Colloqui psicologico-clinici

Nell'ambito dei colloqui effettuati dagli Psicologi vengono valutati elementi quali il contesto socio-ambientale del paziente, le sue relazioni familiari e/o con figure significative di riferimento, aspetti motivazionali al trattamento, le condizioni cognitive in presenza di problematiche organiche alcolcorrelate.

Gruppi specifici a conduzione professionale

Questi gruppi affrontano tematiche specifiche e vengono attivati qualora si riscontrino problematiche comuni nell'utenza seguita

Corso informativo e motivazionale

Vengono forniti agli utenti nozioni indispensabili per una maggiore conoscenza e consapevolezza dei rischi e dei danni relativi all'abuso alcolico. Questi incontri sono finalizzati alla comprensione dei meccanismi che frequentemente contribuiscono ad indurre in comportamenti di abuso, ad una migliore conoscenza delle difficoltà che si incontrano durante le prime fasi del recupero, dei fattori che possono essere di aiuto e di quelli che, invece, possono risultare controproducenti. Approfondire queste tematiche, discutendo e confrontandosi in gruppo, avendo ognuno la possibilità di portare il contributo della propria esperienza personale, risulta estremamente utile ed aiuta a sviluppare consapevolezza relativa alle problematiche alcolcorrelate ed a stimolare e/o consolidare la motivazione all'astinenza. I corsi sono organizzati in entrambe le lingue e consistono in 5-6 incontri a frequenza settimanale.

Interventi infermieristici

Gli interventi consistono in: collaborazione con i Medici del nostro Servizio per quello che concerne la disintossicazione a livello ambulatoriale, l'approvvigionamento e la somministrazione di farmaci all'utenza, l'effettuazione di alcoltest (espirato) per pazienti in trattamento con avversivanti o alcolmimetici.

Attività riabilitativa di gruppo

Attività orientate alla salute: yoga, mindfulness, camminata consapevole, laboratori di arteterapia, pet-therapy

PRESTAZIONI EROGATE

- Disintossicazione ambulatoriale delegata dal Ser.D
- Accompagnamento pazienti fuori sede
- Colloquio consulenza psicologica
- Psicoterapia singola
- Psicoterapia di coppia
- Gruppo psicoterapeutico
- Gruppo informativo
- Gruppo di sostegno e auto aiuto
- Tecniche espressive terapeutico riabilitative
- Seduta di addestramento al rilassamento
- Formazione al Problem Solving
- Interventi psicoeducativi
- Interventi di educazione alla salute
- Visite domiciliari
- Programmazione e discussione caso
- Lettere – Comunicazioni – Inviti
- Segretariato sociale
- Inserimento lavorativo
- Inserimento abitativo
- Misura parametri vitali
- Misura tasso alcolico
- Ricerca stupefacenti Test rapidi

Revisione maggio 2025

COME CONTATTARCI

Per informazioni, appuntamenti e segnalazioni telefonare allo 0471/ 058888

e-mail: diurno@hands-bz.it

RISERVATEZZA, PRIVACY

Il Centro Diurno Bolzano HANDS, chiede agli utenti il consenso informato per il trattamento dei dati personali, come previsto dalla vigente normativa (D.lgs. 196/2003). I dati sanitari vengono trattati secondo i principi di necessità e pertinenza per:

- la fruizione di prestazioni sanitarie
- la prescrizione di farmaci ed accertamenti sanitari

La Delibera della Giunta Provinciale nr. 3191 del 24.09.2007 garantisce l'anonimato su richiesta dell'utente.

Il software Ippocrate attualmente utilizzato dall'Ambulatorio, non ha alcun collegamento con il sistema informativo aziendale o con altri sistemi.

In caso di reclamo o segnalazione si prega gli utenti di mettersi in contatto personale con il Direttore sanitario del Servizio.

AGGIORNAMENTI

La Carta del Servizio è disponibile in copia cartacea all'interno del Servizio.

DIRITTI E DOVERI DEI PAZIENTI

La carta dei diritti e doveri dei pazienti / utenti e dei loro familiari è ottenibile in versione bilingue nella Segreteria. La versione 2014 dell'Azienda Sanitaria dell'Alto Adige si trova su www.sabes.it.

COME ARRIVARE AL CENTRO DIURNO BOLZANO

- in automobile: parcheggi a pagamento nei dintorni
- in autobus: fermate nelle vicinanze: Bolzano, Eurac, Ponte Druso, Via Ospedale, Via Cassa Di Risparmio, Piazza Domenicani: linee 110, 111, 120, 131, 132, 157, 201, 5, 6, 9, 1, 3, 7A, 7B, 8, 10A
- in treno: Stazione FS Bolzano Centro e circa 10 minuti a piedi
- TAXI: 0471-98 11 11