



Ambulatorio 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 AMBULATORIO	4
PREMESSA	4
PRESENTAZIONE	4
LE CARATTERISTICHE DELLA STRUTTURA	5
DI COSA CI OCCUPIAMO	5
LE CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO	5
PRESTAZIONI AMBULATORIALI	6
ORARI DI VISITE, RICEVIMENTO E GRUPPI	6
COME CONTATTARCI	6
INDICATORI DI QUALITA'	7
RISERVATEZZA, PRIVACY, SEGNALAZIONI	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 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 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 AMBULATORIO

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.

PRESENTAZIONE

L’Ambulatorio HANDS è stato costituito nel 1982 come Centro Recupero Alcolisti e già nel 1984 è stata stipulata una convenzione con la Provincia Autonoma di Bolzano in collaborazione con l’allora Azienda Sanitaria Centro-Sud. La denominazione “HANDS” è stata creata nel 1997 e dal 1998 in poi vige la convenzione dell’Ambulatorio con l’Azienda Sanitaria Bolzano nella sua forma attuale.

La nuova sede con indirizzo sopraindicato è stata inaugurata nel 2007 e risponde alle esigenze di una moderna struttura sanitaria ambulatoriale.

LE CARATTERISTICHE DELLA STRUTTURA

L' Ambulatorio HANDS offre un servizio specialistico bilingue (in madrelingua italiana e madrelingua tedesca), in stretta collaborazione con i servizi sanitari pubblici e privati, rivolto a persone con consumo problematico e patologico di alcol, con gioco d'azzardo patologico nonché con farmacodipendenza e che si integra per la migliore gestione delle problematiche sociali con i competenti Servizi Sociali pubblici e del privato sociale.

Questo servizio si occupa di informazione, prevenzione, cura e riabilitazione delle problematiche sopraelencate. Si svolgono delle attività terapeutiche differenziate ed integrate praticate da un'equipe multiprofessionale di Medici, Psicologi, Assistenti Sociali, Educatore professionale, Infermiere e Personale amministrativo.

Ottiche di riferimento sono l'approccio Ecologico Sociale del prof. Wladimir Hudolin, il modello sistemico/ familiare delle dipendenze, il modello comportamentale e cognitivo, la tecnica del Colloquio Motivazionale (Millner e Rollnick), il modello trans teorico e degli stati di cambiamento (Prohaska e Di Clemente) nonché il modello neurobiologico delle dipendenze.

I nostri Gruppi di Aiuto Hands attivi a Bolzano, Merano e Sarentino sono espressione di questo orientamento metodologico.

L'Associazione Hands onlus, si avvale fin dagli inizi di operatori volontari, adeguatamente supervisionati, che si attivano in diverse fasi del percorso di cura e riabilitazione (visite domiciliari, accompagnamento, conduzione di gruppi, solidarietà attiva.

DI COSA CI OCCUPIAMO

L' Ambulatorio HANDS accoglie ogni anno tra 1200 e 1300 utenti e familiari con problemi alcol correlati e/o complessi, gioco patologico e farmacodipendenza, e per consulenze medico-legali. Le attività comprendono:

- trattamenti ambulatoriali di disintossicazione e disassuefazione;
- invii in ospedale per disintossicazioni ed altre patologie che richiedono il ricovero;
- programmi di riabilitazione in comunità terapeutiche (p.e. HANDS) e strutture residenziali (p.e. Bad Bachgart);
- progetti riabilitativi in collaborazione con i servizi sociali, ed interventi di reinserimento socio-lavorativo ed occupazionale;
- attività di consulenza, informazione e sensibilizzazione;
- collaborazione integrata con la rete dei servizi socio-sanitari territoriali pubblici e privati.

L' Ambulatorio HANDS è un servizio ambulatoriale che non offre interventi di emergenza.

LE CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

L'Ambulatorio HANDS è collocato a Bolzano, in Viale Duca d' Aosta nr. 100 al 2° piano.

L'Ambulatorio è aperto dal lunedì al giovedì dalle ore 08.00 alle ore 12.30 e dalle ore 14.00 alle ore 18.00, venerdì dalle ore 08.00 alle ore 12.30

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

PRESTAZIONI AMBULATORIALI

Le attività ambulatoriali garantiscono un percorso che prevede un primo momento diagnostico a cui può seguire la formulazione di un programma di trattamento psico-socio-sanitario di tipo ambulatoriale oppure, se indicato, un invio in una struttura residenziale.

L'intervento riabilitativo territoriale prevede in questo ultimo caso la prosecuzione del programma dopo le dimissioni dalle strutture residenziali, presso l'Ambulatorio Hands, fino al momento in cui l'utente arriva ad ottenere una buona capacità di autogestione.

Inoltre, i nostri operatori (psicologi) si recano regolarmente nei vari distretti del comprensorio socio-sanitario di Bolzano (Ortisei, Sarentino, Egna, Laives, Castelrotto) dove offrono agli utenti del luogo prestazioni di consulenza e supporto.

Si effettuano anche visite domiciliari o visite esterne nelle strutture socio-sanitarie, e anche presso la Casa Circondariale di Bolzano.

Inoltre si svolgono attività di gruppo con obiettivi diversificati, anche in un orario serale per venire incontro alle esigenze di utenti che lavorano.

Le attività di prevenzione degli stili di vita a rischio e di promozione della salute vengono erogate in ambito scolastico in collaborazione con le relative intendenze scolastiche.

ORARI DI VISITE, RICEVIMENTO E GRUPPI

Orario di attività (medici, psicologi, assistente sociale):

- lunedì-giovedì, ore 08.00-12.30 e 14.00-18.00 (giovedì aperto fino alle ore 21.00 per utenti con problemi di gioco patologico)
- venerdì, ore 08.00-12.30
- Orario distribuzione farmaci / controlli sanitari (infermiera, medici):
- lunedì, martedì, giovedì, ore 08.00-09.00, 11.30-12.30 e 16.00-17.00
- mercoledì, venerdì, ore 08.00-09.00 e 11.30-12.30

Gruppi:

- gruppo terapeutico in madrelingua tedesca: lunedì
- gruppo terapeutico in madrelingua italiana: lunedì (ogni 2 settimane) – si alterna con il gruppo di auto mutuo aiuto
- gruppo di auto mutuo aiuto in madrelingua italiana: lunedì (ogni 2 settimane) – si alterna con il gruppo terapeutico
- gruppo donne in madrelingua italiana: lunedì (ogni 2 settimane)
- gruppo familiari in madrelingua tedesca: martedì (1 volta al mese)
- gruppo post Comunità Terapeutica: martedì
- gruppo misto Young Hands: giorno e frequenza da definirsi
- gruppo familiari madrelingua italiana: giorno e frequenza da definirsi

COME CONTATTARCI

Per informazioni, appuntamenti e segnalazioni telefonare alla Segreteria, Tel: 0471/ 27 09 24. Inoltre è attivo un numero verde, Tel: 800-72 07 62.

INDICATORI DI QUALITA'

- tempo massimo d' attesa di una prima visita :20 giorni (eccezione visite mediche legali)
- attuazione di disassuefazione ambulatoriale qualificata in casi selezionati
- prevenzione della ricaduta con strategie di intervento specifico
- proposta di progetti riabilitativi integrati con le altre strutture della Associazione Hands (Comunità terapeutica, Laboratorio protetto, Gruppi di aiuto, Alloggio protetto)
- attività terapeutiche e riabilitative di gruppo, a conduzione professionale e volontaria

RISERVATEZZA, PRIVACY

L' Ambulatorio 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 ALL'AMBULATORIO

- in automobile: parcheggio a pagamento: ADRIANO PARKING dalle ore 08.00 alle 20.00
- in autobus (partendo dalla stazione FS): linee 3,5,6,8,9,10
- TAXI: 0471-98 11 11