



Carta Servizi BIOGLIO 2019

Premessa

Gentile Signora/e,
questo documento costituisce la “Carta dei Servizi” della Struttura Terapeutica Residenziale IL PUNTO DI BIOGLIO, con sede in Fraz. Rovella 16 – 13841 Bioglio (BI); in questo documento troverà le informazioni utili per conoscere meglio i servizi offerti e i suoi diritti di utente.

Con questa carta dei servizi la Struttura Terapeutica Residenziale il punto di Bioglio intende:

1. informare i cittadini/immigrati sulle attività e i servizi offerti dalla Struttura Terapeutica Residenziale;
2. coinvolgere i cittadini/immigrati nel processo di miglioramento e sviluppo della qualità dei servizi.

La carta dei servizi non è quindi solo un opuscolo informativo ma uno strumento di tutela dei suoi diritti.

La invitiamo quindi a offrirci i suoi consigli e a segnalarci eventuali disservizi.

La Struttura Terapeutica Residenziale farà tutto il possibile per rispondere in modo adeguato ai bisogni degli utenti.

Chi Siamo

La Struttura Terapeutica Residenziale il Punto di Bioglio è una Struttura Terapeutica Residenziale per persone con problemi di dipendenza.

La Struttura Terapeutica Residenziale il Punto di Bioglio, che opera dal 1988 sul territorio della provincia di Biella, è stata costituita per riabilitare, integrare e promuovere le persone con problemi di tossicodipendenza e alcol dipendenza.

Tel. 015 441497

Fax 015 8442914

Email: bioglio@ilpunto.org

Uffici Amministrativi: Via Conciatori, 6 13900 Biella.

Tel e fax 015 40 64 30

Sito Internet www.ilpunto.org

P.Iva 01613370020

La Comunità è riconosciuta a livello regionale come **Ente Ausiliario**
(D.G.R. n.5103 del 24/12/1996)

Come si Arriva

1. all'uscita autostrada TO-MI di Carisio verso Biella,
2. alla rotonda prendi l'uscita per Biella
3. alla rotonda prendi uscita a sx per strada statale 230 direzione Biella, sempre dritto fino a Biella
4. alla rotonda con vetri policromi a dx direzione Cossato, superstrada
5. seguire indicazioni direzione Cossato
6. uscire Valdengo
7. proseguire per Piatto
8. proseguire per Bioglio
9. a Bioglio seguire indicazioni per Struttura Terapeutica Residenziale Il Punto
10. salire fino alla frazione Alcinengo
11. nel parco tenere la destra
12. siete arrivati!

I Principi Fondamentali

- Evitare la dogmatizzazione del modello di approccio prescelto;
- Mettere al centro del problema e delle varie fasi di sviluppo della relazione terapeutica la diversità esistenziale della persona e i suoi diritti umani;
- Far propri tutti i presupposti scientifici, teorico-pratici e culturali che guidano l'operare nelle diverse dimensioni della tossicodipendenza.

Focalizza la sua attività sull'utente attraverso le seguenti norme deontologiche:

a) Nessuna discriminazione nell'erogazione delle prestazioni può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche.

b) La Struttura Terapeutica Residenziale che eroga assistenza educativa, psicologica e sociale alle persone dipendenti da sostanze stupefacenti e da alcol garantisce che gli ospiti, prima dell'ammissione, siano esaurientemente informati sull'organizzazione, i principi ispiratori, i criteri e gli obiettivi del programma di intervento, i metodi adottati e le regole di vita comunitaria di cui si richiede il rispetto.

c) La Struttura Terapeutica Residenziale riconosce i diritti umani e civili di ogni persona inserita nei propri programmi ed esclude, nelle diverse fasi dell'intervento, qualsiasi forma di minaccia o coercizione fisica, psichica e morale, garantendo in ogni momento, la volontarietà dell'accesso, della permanenza nella struttura e delle dimissioni.

d) La Struttura Terapeutica Residenziale riconosce il diritto dell'ospite al proseguimento della cura in corso qualora sia stata prescritta in scienza e coscienza, da altre figure terapeutiche nella fase precedente al programma comunitario, riservandosi di ridiscutere con queste ultime l'aggiornamento o eventuali modificazioni. La Struttura Terapeutica Residenziale lavora in stretta collaborazione con il Servizio Pubblico per le Dipendenze (Ser.T.).

e) La Struttura Terapeutica Residenziale svolge la propria attività in un ambiente che offra la possibilità di una maturazione psicofisica ed emotiva di tutti gli ospiti, senza discriminazioni o emarginazioni relative alle condizioni anagrafiche, sociali, culturali, politiche e religiose ed allo stato di salute fisica o psichica. Assicura inoltre la libertà di culto senza imporre, peraltro, forme di partecipazione diretta o mascherata a pratiche religiose non condivise.

f) La Struttura Terapeutica Residenziale, promuove la dignità della persona umana quale valore prioritario e, dunque, persegue il raggiungimento, da parte dei soggetti inseriti nella struttura, di uno stato di progressiva maturità e autonomia.

g) La Struttura Terapeutica Residenziale prevede progetti individuali di trattamento e in ogni modo opera con chiare finalità socio-riabilitative, affinché il tempo di residenza nella Struttura Terapeutica Residenziale stessa non sia superiore alle reali necessità dell'ospite.

h) Nella Struttura Terapeutica Residenziale i ruoli e le responsabilità sono attribuiti nel rispetto dei diritti e della dignità dell'ospite, finalizzati al perseguimento degli obiettivi del programma terapeutico. A tale scopo, quindi, gli operatori devono disporre della necessaria "competenza", acquisita attraverso sia una formazione adeguata di base e specialistica, sia di attività di aggiornamento.

i) La Struttura Terapeutica Residenziale non può chiedere rette integrative ad ospiti inseriti dai Ser.T a utenti o alle loro famiglie.

j) La Struttura Terapeutica Residenziale rende pubbliche, con modalità d'informazione verbali e scritte, le metodologie degli interventi, i principi informatori che ne guidano l'attività, la definizione delle fasi e dei tempi complessivi di svolgimento del progetto riabilitativo e i principali aspetti degli interventi di carattere psicologico, educativo e sociale predisposti e attuati.

k) La Struttura Terapeutica Residenziale registra tutte le informazioni necessarie al monitoraggio del programma terapeutico e degli ospiti – fatta salva la tutela della riservatezza degli ospiti secondo le normative vigenti – si impegna a rendere disponibili, sempre nei limiti imposti dal segreto professionale, dati corretti e aggiornati sui risultati terapeutici e socio-riabilitativi conseguiti, anche con periodiche verifiche sull'ospite dopo il completamento del programma.

l) La Struttura Terapeutica Residenziale, gli operatori che vi lavorano e gli utenti sono protagonisti e responsabili dell'applicazione e attuazione della Carta dei servizi.

Cos'è una Struttura Terapeutica Residenziale (S.T.R.)

La Struttura Terapeutica Residenziale terapeutica (d'ora in avanti STR) è un servizio residenziale all'interno di una strategia di servizi regionali a valenza socio sanitario nell'ambito del contrasto alle dipendenze.

La Struttura Terapeutica Residenziale di Bioglio accoglie 30 ospiti sia maschi che femmine, in numero variabile, e offre un servizio terapeutico riabilitativo a carattere residenziale che si colloca nelle rete dei servizi socio sanitari per l'attuazione del programma terapeutico personalizzato di persone con problematiche di dipendenza da sostanze lecite e illecite, per un periodo non superiore a 18 mesi.

Ogni programma è composto da un modulo di accoglienza, a cui possono accedere anche pazienti sottoposti a trattamenti farmacologici con farmaci sostitutivi e benzodiazepine o antidepressivi o comunque prescritti dai medici competenti, di durata non superiore a 90 giorni in cui verrà sviluppato un assessment e redatto un progetto terapeutico individualizzato.

Criteri Base del Progetto

I criteri base, condivisi da tutti i componenti dello staff, che costituiscono la struttura portante del progetto hanno confermato, anche a distanza di tempo, la loro validità.

Sono quindi stati mantenuti quali criteri base la:

- Complementarietà
- Progetto individuale
- Brevità
- Verificabilità

Complementarietà

Nasce dalla concretizzazione del principio che definisce la Struttura Terapeutica Residenziale uno <<strumento>> utilizzabile al pari di altri nei percorsi di cura dalla tossicodipendenza.

La S.T.R. non è più intesa come luogo della soluzione di **tutti** i problemi della persona tossicodipendente, ma bensì come un luogo di apprendimento e di sperimentazione delle abilità e delle capacità necessarie per il superamento di **uno** specifico problema, in base all'accordo tra l'operatore S.T.R., operatore Ser.T. e utente, sull'identificazione di quello ritenuto pregnante, individuando, per gli altri problemi, altri luoghi, altri tempi, altre competenze.

E', a nostro avviso, la traduzione concreta di quanto previsto a livello legislativo nella definizione di Piano Terapeutico Globale (di competenza del Ser.T.) e Piano Terapeutico Individuale (di competenza della Struttura Terapeutica Residenziale), nonché del diritto dell'utente ad un progetto individualizzato.

Definizione di rottura, nei confronti del concetto di esaustività, spesso implicitamente sotteso ed esplicitamente agito dalla maggior parte dei programmi di Struttura Terapeutica Residenziale. Elemento di superamento della dualità "Servizio Pubblico – Servizio Privato", la complementarietà, se correttamente utilizzata, obbliga ad uscire dalla logica dell'intervento di tipo fideistico (...la Struttura Terapeutica Residenziale ti salva...); concede una pausa nelle richieste <<urgenti>>; diminuisce i giochi di delega; costringe a pensare in termini di <<progetto complessivo>>, verificabile, modificabile, trasformabile e non in termini di <<intervento risolutivo>> dato ed immutabile.

La sfida concettuale che deriva dall'applicazione della modularità è principalmente il superamento di steccati invisibili ma solidissimi. Uno per tutti: <<Utilizzare le differenti caratteristiche e risorse di più Struttura Terapeutica Residenziale o Ser.T. per costruire il progetto terapeutico di un unico utente>>.

Progetto individualizzato

A nostro avviso, l'innovazione più significativa nel nuovo progetto, è proprio l'abbattimento del monolitico "programma", con la sua verticalità fatta di fasi, gradi e quant'altro; sostituito da "percorsi individuali" calibrati sulla persona e non più sulla Struttura.

Il concetto di progetto individualizzato nasce come risposta all'esigenza di costruire percorsi comunitari il più idonei possibili alle caratteristiche ed alle esigenze delle persone inserite, superando il concetto di omologazione derivante dalle definizioni moralistiche della tossicodipendenza, produttrici di <<ricette>> di trattamento che si caratterizzano con <<programmi>> idonei a tutti.

La riaffermazione del concetto che il tossicodipendente è un individuo unico e irripetibile, esattamente come unici ed irripetibili sono tutte le persone che popolano il nostro pianeta, è sufficiente, a nostro avviso, a rendere improponibile un unico percorso standardizzato per ogni utente inserito in Struttura Terapeutica Residenziale, a meno di non prevedere un solo utente per ogni struttura terapeutica.

Brevità

La definizione di tempi di intervento contenuti, entro i quali gli obiettivi concordati devono essere raggiunti, verificati o eventualmente cambiati, obbliga ad un rapporto serrato tra i soggetti del contratto, stimolando la ricerca, l'attuazione e talvolta l'invenzione, di possibilità, di alternative, di situazioni che impegnano la creatività di tutti i partecipanti al progetto, operatore S.T.R., operatore Ser.T. e ospite, eliminando od attenuando le dinamiche di delega e passività nei soggetti coinvolti, ribadendone la posizione di "soggetto attivo" nel processo di cambiamento.

Altri stimoli all'introduzione del criterio della brevità sono stati:

- la voglia di sperimentare, in ambito comunitario, i principi delle "terapie brevi";
- la trasposizione sul piano operativo delle informazioni fornite dall'analisi dei dati sulla "ritenzione", nostri e nazionali;
- un'accoglienza delle richieste implicite ed esplicite di "contenimento dei costi", determinate dal progressivo impoverimento dei fondi sanitari disponibili.

Verificabilità

Obiettivi ben definiti e concertati, modalità operative chiare, tempi; il <<materiale>> necessario a verificare l'andamento del progetto individuale dell'ospite è immediatamente a disposizione per ognuno dei soggetti interessati (operatore, ospite, referente al Ser.T.), consentendo l'individuazione tempestiva di eventuali "blocchi".

La verificabilità del progetto, consente di modulare gli interventi ed il "timing", rispettando, in tal modo, le peculiarità del soggetto interessato e fornendo al contempo la possibilità di ridiscutere, rielaborare, modificare il progetto concordato.

Obiettivo della verificabilità è prioritariamente l'evitare interventi inefficaci, ma anche di eludere il pericolo, troppo spesso sottovalutato, di un accanimento terapeutico.

A chi si Rivolge

I servizi offerti si rivolgono a tutte le persone sia maschi che femmine, maggiorenni, con problemi di dipendenza da sostanze legali ed illegali che si trovano nella necessità comprovata di un programma comunitario. Tale necessità è certificata dal servizio pubblico per le dipendenze.

Le Attività e i Servizi

Le prestazioni socio-assistenziali erogate dalle S.T.R. consistono in attività di sostegno alla persona, di cura, remissione del sintomo e di ottenimento dell'autonomia.

In particolare l'offerta di **prestazioni** del modulo accoglienza è la seguente:

1. accesso selezionato delle persone;
2. Primo trimestre di accoglienza, in cui vengono verificati con il soggetto le caratteristiche della richiesta di aiuto da lui espressa e si illustrano le offerte dei servizi e l'iter procedurale degli stessi;
3. valutazione stato di salute, incluso patologie infettive;
4. Diagnosi;
5. identificazione e impostazione di un programma complessivo
6. accompagnamento alla strutturazione del percorso terapeutico;
7. consulenza e supporto a carattere educativo;
8. consulenza e supporto a carattere psicologico.

L'offerta di **prestazioni** del servizio terapeutico riabilitativo è la seguente:

1. Valutazione diagnostica multidisciplinare, che permette di formulare un programma terapeutico personalizzato che affronti il recupero della salute fisica, psichica e sociale;
2. Supporto educativo individuale e di gruppo;
3. Supporto psicologico individuale e psicoterapia strutturata individuale;
4. Sostegno per i familiari attraverso colloqui e visite in S.T.R.
5. Attività ergoterapiche;
6. Attività sportive, culturali e ricreative

E possibile vedere immagini della struttura sul sito www.ilpunto.org

Le camere sono a due e tre e 4 letti, spaziose, ariose e luminose; i bagni sono in comune.

IL Personale e le Prestazioni

Lo staff dirigenziale e operativo si compone di n° 7 persone così suddivise:

- 1 Responsabile di Struttura, dotato di titolo previsto dalla normativa nazionale e regionale e con esperienza pluriennale;
- 1 Psicologa/Psicoterapeuta, iscritta all'Albo;
- 3 operatori, in possesso dei titoli previsti dall'art.6 della DGR n°60-12772 del 7 dicembre 2009;
- 2 operatore, in possesso dei requisiti previsti dall'art.6 della DGR n°60-12772 del 7 dicembre 2009, capoverso 2.2

Gli Operatori espletano le loro attività, per la maggior parte del loro tempo, a contatto con l'utenza. Il tempo non a contatto con l'utenza è utilizzato per: stesura relazioni, equipe, compilazioni moduli, formazione, supervisione, mantenimento della "rete", rapporti con l'esterno, programmazione, preparazione turni, ecc.

PRESENZA DEGLI OPERATORI

Normalmente gli operatori componenti lo staff, presenti in struttura durante il ciclo diurno sono due. Il ciclo notturno prevede anche la presenza di personale volontario fatta salva la reperibilità di un operatore inserito in pianta organica.

Il prospetto dettagliato delle presenze nominative degli operatori nell'arco della giornata è esposto presso la struttura ed aggiornato settimanalmente.

Ruoli:

Responsabile della S.T.R..

La Struttura Terapeutica Residenziale è presidiata dalla Responsabile di Struttura Terapeutica Residenziale che:

- è il responsabile della gestione della S.T.R. in termini di raggiungimento degli obiettivi (qualità, tempi e costi), nonché per la soddisfazione dei requisiti contrattuali e per la soddisfazione degli Utenti, Committenti e Dipendenti;
- di concerto con l'equipe, controfirma i contratti per gli inserimenti e i relativi progetti terapeutici individuali;
- tiene monitorati i progetti terapeutici individuali;

- redige e mantiene aggiornate le procedure specifiche afferenti la propria S.T.R., facendosi supportare dalle opportune Funzioni del Servizio;
- dirige, verifica e valorizza il personale del proprio servizio e provvede alla loro formazione, pianificandone le attività formative, con il supporto della funzione specifica;
- valuta le competenze del personale del proprio servizio;
- presiede le riunioni settimanali con il gruppo degli Operatori della S.T.R., ne verifica le presenze e registra, con verbale scritto, gli interventi e le decisioni nominando un segretario tra gli operatori;
- controlla che gli interventi degli Operatori sugli Utenti siano conformi alle decisioni prese durante le riunioni e congruenti con i singoli progetti terapeutici;
- coordina e controlla le azioni degli Operatori per lo svolgimento delle attività;
- segnala alla Direzione eventuali mancanze, da parte degli Operatori, nello svolgimento delle attività e dei singoli progetti;
- raccoglie ed elabora nuove proposte educative e propone all'equipe ed alla direzione nuove attività terapeutiche;
- dirige la Struttura Terapeutica Residenziale e garantisce che essa sia adeguata al mandato, alle necessità degli Utenti e alle necessità lavorative degli Operatori, allo svolgimento dei progetti terapeutici e conforme alle disposizioni date dalla direzione e dalle leggi di settore;
- redige, valendosi della collaborazione degli operatori, i turni di servizio degli stessi.

Gli Operatori

Sono riferimento essenziale degli ospiti attraverso la costruzione di una **relazione** terapeutica, favorendo occasioni di ascolto sia del gruppo che dei singoli, attivando processi educativi tramite la promozione del protagonismo e della socializzazione.

L'operatore

- Effettua colloqui individuali per sostenere il soggetto nel proprio progetto riabilitativo
- Funge da riferimento principali per l'attività quotidiana;
- Partecipa alle equipe settimanali;
- Tiene aggiornata la documentazione degli utenti a lui assegnati;
- Partecipa alla progettazione del programma individuale e tiene monitorato il percorso dell'utente;
- Redige le relazioni trimestrali da inviare ai Ser.T.
- E' il referente diretto con il Ser.T. di riferimento delle persone a lui affidategli;
- E' responsabile di un settore lavorativo (es. lavanderia, cucina, orto, manutenzione, ecc.)

Psicologo/Psicoterapeuta

- Effettua colloqui individuali per sostenere il soggetto nel proprio progetto riabilitativo o per effettuare valutazioni psicodiagnostiche richieste dal Ser.T. o dall'equipe.
- Partecipa alle equipe settimanali e da il suo contributo nella valutazione dell'andamento del percorso degli ospiti.
- Compila il verbale del colloquio psicologico con l'ospite.
- Partecipa alla redazione, per la parte di sua competenza e quando necessario, delle relazioni semestrali per i Ser.T..
- Sarà presente, se necessario, agli incontri di verifica con il Ser.T. di competenza.

Volontari

Intervengono a seconda delle competenze personali ed acquisite.

Le Modalità di Contatto

L'utente che vuole usufruire dei nostri servizi può rivolgersi direttamente alla Struttura Terapeutica Residenziale telefonando al numero **015 44 14 97** esprimendo la sua esigenza.

È comunque consigliabile telefonare prima al proprio Ser.T. per prendere un appuntamento.

Il Regolamento Interno per l'Ospite

Il presente "**regolamento**" è maturato nel tempo da una continua riflessione e dallo scambio tra educatori e ospiti delle nostre Struttura Terapeutica Residenziale. Si basa su regole di civile convivenza nel rispetto della Costituzione Italiana e delle Leggi dello Stato Italiano e delle Leggi in materia, tra persone che hanno liberamente scelto di intraprendere un percorso terapeutico presso i nostri servizi.

La giornata è scandita da ritmi, orari e compiti che ogni ospite è tenuto ad assolvere secondo le sue capacità e possibilità.

Ogni ospite è tenuto a:

Rispettare il "**programma giornaliero**" che stabilisce orari, impegni e responsabilità personali e di gruppo:

- Sveglia alle 7:30 (feriali) 8:00 (Sabato), 8:30 (Domenica);
- Colazione alle 7:45 (feriali) 8:15 (Sabato), 9:00 (Domenica);
- Attività ergoterapiche/educative-psicoterapiche dalle 8:00 alle 12:00 e dalle 14:00 alle 17:30
- Riunione serale ore 16:30
- Tempo libero dalle 17:30 alle 19:00
- Cena 19:30
- Attività serale dalle 20:00 alle 23:00

Ed inoltre rispettare quanto segue:

1. Manutenzione, Orto, Dispensa e Cucina, Lavanderia, scuderie, etc.
2. Partecipare a gruppi e colloqui educativi/psicologici.
3. Si può usufruire di una palestra di pesistica, locale ping-pong e calcio balilla e campetto polivalente per calcetto e pallavolo.
4. La palestra di arrampicata solo con la presenza dell'operatore.
5. Collaborare attivamente al progetto terapeutico concordato col Ser.T. e la Struttura Terapeutica Residenziale.
6. Partecipare ad incontri, verifiche, gruppi e colloqui.

7. Svolgere i compiti assegnati nei vari settori.
8. Rispettare rigorosamente le norme di igiene personale e degli ambienti.
9. Rispettare il menù settimanale senza avanzi e/o sprechi (lo stesso può essere variato solo su prescrizione medica).
10. Presentarsi decorosamente vestito agli incontri, e a tutti i momenti di vita comune (colazione, pranzo, cena, riunioni in salone,...).
11. Non portare "cose" di qualsiasi natura senza autorizzazione e comunque averne fatto puntuale verifica con l'operatore.
12. L'introduzione, l'uso e/o lo scambio di sostanze stupefacenti, alcool e psicofarmaci può essere motivo di sospensione dalla Struttura Terapeutica Residenziale previa accordo con il Ser.T. di competenza;
13. Il controllo delle urine è obbligatorio su richiesta degli educatori (la spesa è a carico della Struttura Terapeutica Residenziale i test che risultano positivi sono a carico degli interessati);
14. I farmaci devono essere assunti secondo prescrizione medica;
15. E' proibito qualsiasi tipo di violenza e minaccia fisica e verbale, la trasgressione a questa regola può comportare la sospensione dalla Struttura Terapeutica Residenziale;
16. Si fumano non più di 20 sigarette al giorno e il mantenimento delle stesse è a totale carico del residente. Si fuma all'esterno dei locali della Struttura Terapeutica Residenziale. E' vietato fumare all'interno dei locali (in caso di trasgressioni valgono le norme e le sanzioni vigenti per i locali pubblici);
17. Non è consentito trattenere denaro e schede telefoniche;
18. Sono a carico del residente tutte le spese per acquisti personali compreso schede telefoniche, viaggi e farmaci non mutuabili;
19. L'uso del telefono deve essere concordato con gli operatori;
20. Uscite, visite di parenti e/o amici, lettere, devono essere concordate e autorizzate dagli operatori;
21. L'uso di radio, TV, ecc., è libero nel tempo libero. E' vietata qualsiasi visione e/o ascolto di mezzi di comunicazione con contenuti atti a ledere alla dignità e alla promozione dell'essere umano o a promuovere discriminazioni verso persone e/o popoli;
22. Per qualsiasi imprevisto l'ospite è tenuto a chiedere consiglio agli educatori con i quali concerta la valutazione e la decisione;
23. Nel caso di auto dimissioni l'interessato si impegna a prelevare quanto di propria spettanza entro 3 giorni. La Struttura Terapeutica Residenziale declina ogni responsabilità per qualsiasi reclamo successivo;

24. Le dimissioni dal programma vengono concordate con il Ser.T. di appartenenza e l'equipe della S.T.R.. In caso di auto dimissioni l'ospite è tenuto:
- a contattare il proprio Ser.T. e a motivare tale decisione;
 - a firmare la rescissione del patto terapeutico;
25. Nel caso in cui un residente uscisse dalla struttura senza averlo concordato con gli educatori, è considerato come dimissionario dal programma. Può esserci la sospensione;
26. In Struttura Terapeutica Residenziale sono permessi rapporti sessuali nel rispetto della persona e con la responsabilità e la protezione alla salute propria e del partner;
27. Chi provocherà danni materiali alla struttura si assumerà la responsabilità di porre rimedio, in caso contrario si procederà (se si riterrà opportuno) secondo legge;
28. Per migliorare l'integrazione tra ospiti si cambieranno le stanze con cadenza periodica; anche le responsabilità dei settori cambieranno a cadenza periodica;
29. Per quanto riguarda norme specifiche riguardanti i settori lavorativi;
30. Al termine del programma di Struttura Terapeutica Residenziale l'ospite è tenuto a compilare il questionario di soddisfazione.

I Meccanismi di Tutela e Partecipazione

Poiché scopo principale della S.T.R. è quello di fornire un servizio che risponda alle esigenze concordate dei suoi utenti, la Struttura Terapeutica Residenziale si impegna a tutelare i diritti degli utenti, familiari, committente (Ser.T) e la loro partecipazione.

In particolare viene promossa e tutelata la possibilità di esporre reclami per eventuali inadempienze o omissioni da parte del servizio e dei suoi operatori.

A tale scopo è sufficiente contattare o consegnare uno scritto alla Amministrazione, il cui recapito è il seguente:

Associazione Il Punto, Via Conciatori, 6 - 13900 Biella.

Tel. e fax 015 40 64 30

Gli Impegni per la Qualità

Al fine di garantire nei confronti dei fruitori determinati standard di qualità nell'erogazione delle prestazioni dei servizi la Carta dei Servizi elenca infine una serie di elementi del servizio sui quali la Struttura Terapeutica Residenziale si impegna a garantire il raggiungimento e il rispetto di specifici livelli di qualità.

Ogni utente del servizio ha quindi diritto a ricevere una prestazione corrispondente almeno ai criteri definiti dai seguenti indicatori.

Rispetto della Privacy

Il Servizio si impegna a garantire il rispetto della riservatezza delle informazioni personali raccolte sia tramite moduli che nei colloqui. Ogni operatore del Servizio è tenuto a non divulgare informazioni sugli utenti e a conservare in luoghi riservati i moduli e le cartelle personali.

La struttura rispetta la normativa prevista dal: “Regolamento UE sulla privacy GDPR 216/679”.

Chiarezza e Trasparenza

Il Servizio si impegna a fornire agli utenti documentazione e modulistica rispondente ai requisiti di chiarezza e trasparenza.

Uguaglianza

La Struttura Terapeutica Residenziale si impegna a utilizzare criteri univoci e trasparenti per valutare i bisogni degli utenti e stendere le liste di attesa.

L'utente può in ogni momento richiedere di conoscere i parametri e i criteri utilizzati per la valutazione.

Tempestività

La Struttura Terapeutica Residenziale si impegna a comunicare per telefono la risposta all'utente entro 30 giorni dalla data in cui viene presentata la domanda di aiuto, indicando le motivazioni dell'esito e il nome e telefono del referente (Ser.T.) a cui chiedere eventuali chiarimenti.

Pianificazione dell'Assistenza

La Struttura Terapeutica Residenziale garantisce che l'erogazione dell'assistenza si effettui come dalle relative procedure interne. Il progetto terapeutico individuale mira, nei limiti delle possibilità del servizio, a rispondere ai bisogni di assistenza e supporto dell'utente e della famiglia. Tale progetto deve essere concordato dal Servizio, dall'utente e reso noto al Ser.T. inviante in forma cartacea o via mail.

Continuità

La Struttura Terapeutica Residenziale si impegna a garantire l'erogazione delle prestazioni agli utenti come da contratto firmato dal Ser.T. inviante.

Soddisfazione dell'Utenza

La Struttura Terapeutica Residenziale si impegna a rilevare almeno una volta l'anno la soddisfazione degli utenti nei confronti del servizio attraverso indagini scientifiche realizzate tramite questionari, interviste o altre metodologie adeguate. I risultati di tali indagini sono accessibili a tutti i cittadini.

Professionalità del Personale e Aggiornamento

La Comunità si impegna a garantire che tutti gli operatori attivi nel servizio siano in possesso delle specifiche qualifiche professionali formalmente previste per le diverse figure professionali. Viene inoltre garantito a tutto il personale l'accesso alla formazione e all'aggiornamento professionale secondo le esigenze specifiche del servizio.

Supervisione

La Struttura Terapeutica Residenziale è organizzato in modo da garantire la supervisione continua di tutto il personale che opera, nonché momenti di supervisione mirata su situazioni specifiche. Infine La Struttura Terapeutica Residenziale si impegna a garantire un supporto agli operatori, in caso di bisogno.

Ciò al fine di migliorare l'efficacia complessiva delle prestazioni erogate e prevenire il fenomeno del burnout.

Nota Conclusiva

Questa Carta è concepita come strumento dinamico, volto alla tutela dei diritti degli utenti ma anche alla promozione del miglioramento qualitativo del servizio. Essa sarà quindi costantemente aggiornata e modificata, coerentemente con le trasformazioni e le modifiche del servizio e grazie anche alle indicazioni che giungeranno da parte dei fruitori.

Documenti Richiesti per l'Ingresso

Da procurarsi in collaborazione con il Servizio Inviante:

1. Documento di Identità valido;
2. Tessera sanitaria;
3. Libretto Sanitario;
4. Codice fiscale;
5. Attestato di esenzione dal pagamento della quota di partecipazione alla spesa sanitaria.

Area sanitaria:

1. Anamnesi familiare, fisiologica, patologica remota e prossima (dal Ser.T.);
2. Indicazione della necessità di continuazione di trattamenti in corso, precisando eventuali referenti e centri specialistici di riferimento;
3. Piano terapeutico per farmaci specifici (es. benzodiazepine, antidepressivi, etc).

Cosa Portare

1. Lenzuola e asciugamani, coperte o piumone
2. Accappatoio
3. Abiti e scarpe comodi per lavorare
4. Indumenti personali
5. Ciabatte da camera e da doccia
6. Necessaire per la pulizia personale (taglia unghie, spazzolino da denti, rasoi etc.)
7. Abbigliamento da ginnastica
8. Sigarette per una settimana
9. 100 euro per le spese personali

Cosa non Portare

1. Medicinali, se non concordati in precedenza con il Servizio Inviante e il Centro Orientamento;
2. Televisione – computer – oggetti preziosi – bicicletta – motorino/moto – autovetture – animali.

IN OGNI CASO PRIMA DI PORTARE QUALCHE COSA DI NON PREVISTO, TELEFONARE E CHIEDERE AGLI OPERATORI.

BIOGLIO, 31.1.2019