



Carta Servizi SANTHIÀ 2019

Accoglienza Ambulatoriale di Santhià

Servizio di Alcologia

Azienda Sanitaria Vercelli

Struttura Complessa Ser.D.

Premessa

La carta dei Servizi va intesa come strumento di informazione e trasparenza per una corretta comunicazione fra utente e soggetto fornitore. Consente il raggiungimento dei livelli di qualità e la loro valutazione, nonché possibili miglioramenti. Funzione della Carta è quindi di agevolare il cittadino nell'uso corretto dei Servizi messi a disposizione dal Servizio di Alcologia. Ciò significa che al cittadino non vengono solo date delle garanzie, ma gli viene attribuito potere di controllo sulla qualità e l'efficacia dei Servizi secondo gli indicatori-standard dichiarati dalla Carta. Rispetto al D.G.R. n. 9-8072 del 28.01.2008 sui Servizi di Accoglienza e Orientamento non Residenziale in materia di Dipendenze, i principi fondamentali a cui si ispira il Servizio di alcologia sono i seguenti:

- **Professionalità** – viene garantito il livello di professionalità atto alle esigenze dell'utenza con finalità educative, assistenziali, psicologiche e psicoterapeutiche.
- **Accesso facilitato** – l'accesso al Servizio di Alcologia è diretto e non richiede impegnativa del medico curante e avviene tramite un contatto telefonico o diretto col personale. Possono accedere al Servizio anche persone senza permesso di soggiorno e di qualunque estrazione sociale ed i servizi offerti sono totalmente gratuiti.
- **Flessibilità** – i giorni e gli orari di apertura del Servizio sono pensati per meglio andare incontro alle esigenze dell'utenza.
- **Riservatezza** – Gli operatori che lavorano al Servizio di Alcologia sono tenuti, per Legge, a garantire la massima riservatezza sui contenuti dei colloqui e sul percorso intrapreso. L'Ambulatorio di Alcologia, inoltre, è ubicato all'interno del Poliambulatorio di Santhià ove sono presenti diverse figure professionali, per assicurare l'anonimato degli utenti vi accedono.
- **Integrazione tra Servizi** – Il Servizio di Alcologia opera sul territorio in modo integrato con le varie Agenzie competenti: Consorzio Assistenziale dei Servizi Socio Assistenziali, Servizio Tossicodipendenze, Cooperative Sociali, Medici di Base

La storia del Servizio di Alcologia

L'Ambulatorio di Alcologia di Santhià nasce con DGR n. 9-8072 del 28.01.2008 a seguito di determinazione n. 18 del 16.01.2007. L'Ambulatorio viene attivato in forma sperimentale con l'obiettivo di incrementare il contatto e la presa in carico di soggetti affetti da dipendenza patologica. A seguito di tale DGR l'ASL di Vercelli ha attivato in collaborazione con la Cooperativa "Il Punto" un'attività di Accoglienza Ambulatoriale indirizzata a soggetti alcol dipendenti.

A seguito del periodo di sperimentazione previsto della durata di un anno, è stata fatta una valutazione sull'efficacia del progetto e sugli obiettivi iniziali (aumento della presa in carico di soggetti che rappresentano un fenomeno "nascosto" di uso e abuso e integrazione tra personale di Servizi Pubblici e Privati).

L'ASL di Vercelli ha quindi concordato di proseguire l'attività ambulatoriale anche alla luce di alcune valutazioni:

- interrompere l'attività del Servizio avrebbe comportato un grave disagio per i pazienti seguiti e una sottrazione di risorse dal territorio;
- l'Ambulatorio ha attualmente in carico una buona percentuale di pazienti che sarebbero impossibilitati a recarsi al Servizio Tossicodipendenze di Vercelli;
- l'Ambulatorio, per la sua dislocazione, ha consentito agli operatori coinvolti nel progetto, di offrire un trattamento differenziato rispetto a quello pensato per i poliassuntori.

Attualmente l'Ambulatorio di alcologia si avvale di un'équipe di lavoro che sta operando per incrementare l'utenza anche da Distretti distribuiti in aree più periferiche e potenziare la presenza sul territorio con un migliore sistema di informazione sulla nostra presenza e attività.

Mission (Obiettivi)

Premessa

Il Servizio di Alcologia si pone come risposta all'uso e abuso di sostanze alcoliche, con un intervento ambulatoriale. La dipendenza da alcol viene collocata all'interno di un contesto culturale in cui la lettura del sintomo porta all'analisi delle cause e concause sociali, culturali, relazionali e personali che lo determinano.

All'interno di quest'ottica, viene riservata una grande importanza alla prevenzione, alla ricerca e alla preparazione degli operatori del settore.

E' importante sottolineare che il "fenomeno" alcolismo è oggi una problematica purtroppo molto attuale, che spesso nasce da uno stile di vita inadeguato che costituisce il focus del nostro intervento. L'alcol è a tutti gli effetti da considerarsi una "malattia sociale" che è spesso causa di problematiche fisiche, relazionali, familiari e legali. Va precisato anche che la dipendenza da alcol rappresenta una patologia che si differenzia fortemente dall'uso e abuso di sostanze stupefacenti, sia nel suo meccanismo di funzionamento che nella percezione sociale del fenomeno.

Obiettivi

Gli operatori dell'Ambulatorio di Alcologia, in accordo con l'ASL di Vercelli, hanno individuato alcuni obiettivi:

- Incremento del flusso di utenza al Servizio, che ci permette di prendere contatto anche con chi fatica a rivolgersi ad un Servizio Tossicodipendenze nel timore della stigmatizzazione;
- Informazione sugli effetti dell'uso e abuso di alcol;
- Individuazione di eventuali aree problematiche nel soggetto che accede al Servizio;
- Attività di intervento atte al miglioramento della qualità della vita degli utenti in carico all'Ambulatorio;
- Monitoraggio del "fenomeno" alcol sia da un punto di vista di ricerca che di presa in carico e invio, qualora necessario, al Servizio Tossicodipendenze.

- Informazioni e invio a risorse presenti sul territorio su bisogni primari del paziente (abitativo, alimentare, lavorativo).

Attività Svolte

- Accoglienza diretta (senza bisogno di impegnativa del medico di base);
- In caso di richiesta da parte del paziente, viene fissato anche un appuntamento col medico;
- Consulenza e supporto psicologico;
- Colloqui di orientamento e sostegno alle famiglie;
- Individuazione delle risorse psicosociali e individuali di rete;
- Analisi e supporto della motivazione al cambiamento;
- Formulazione della diagnosi di primo livello e proposta di trattamento psico-sociale formulata al Ser.T.;
- Interventi di tipo educativo e motivazionale;
- Intervento informativo sull'uso e abuso di alcol;
- Diagnosi di secondo livello con quesiti psicodiagnostici;
- Attività in rete col territorio.

Equipe di Lavoro

L'équipe di lavoro che opera all'Ambulatorio di Alcologia di Santhià è così composto:

- Due Psicologhe di cui una Psicoterapeuta;
- Uno Psicologo, Coordinatore del progetto.

Personale Dedicato del Ser.T:

- Una segretaria amministrativa che si occupa di registrare gli interventi effettuati sui pazienti condivisi. Ogni metà e fine mese, la stessa riceve le apposite schede su cui sono stati annotati tutti gli interventi effettuati per ogni paziente;
- Due Educatrici professionali che si occupano dello stanziamento delle borse lavoro. Una delle due svolge anche la funzione di collegamento con l'Ambulatorio di Alcologia e con quest'ultima viene fissato un appuntamento mensile per scambiare informazioni e consegnare le schede compilate;
- Due Infermiere professionali, che si occupano della distribuzione del farmaco (Alcover) 1 volta alla settimana presso l'Ambulatorio (ogni mercoledì dalle ore 14.00 alle ore 15.00);
- Un'Assistente Sociale, che interviene in alcune situazioni che si riferiscono prettamente alla sua specializzazione (per esempio, nei casi in cui sono coinvolti minori, ossia figli di pazienti, già segnalati ai Servizi Sociali). Non vengono fissati appuntamenti prestabiliti con l'Ass. Soc. ma vengono concordati in base alle esigenze e alle situazioni dei pazienti;
- Un Medico, che nel nostro caso è anche il Direttore del Dipartimento delle Tossicodipendenze dell'A.S.L. di Vercelli. Viene chiesta la sua consulenza nel caso in cui si ritenga che i pazienti necessitino di interventi medico-farmacologici o anche se emerge l'esigenza di definirne meglio il quadro sanitario. Come già spiegato nel punto 4, le visite si svolgono presso l'SdA. Il medico viene aggiornato settimanalmente dagli operatori dell'Ambulatorio sull'andamento del percorso dei pazienti condivisi, per i quali è stato richiesto il suo intervento, oppure viene contattato per la presentazione di nuove situazioni

Tipologia di Utenza

L'Ambulatorio di Alcologia accoglie soggetti consapevoli di avere un uso problematico di sostanze alcoliche e che intendono chiedere un aiuto per affrontarlo ma anche soggetti che non riconoscono o manifestano dichiaratamente un rapporto problematico con l'alcol ma che vogliono ottenere delle informazioni sulle caratteristiche dell'uso e delle sue conseguenze. L'ambulatorio accoglie altresì persone che sono state oggetto di provvedimenti legali a causa dell'uso di alcol ed anche familiari di soggetti alcol-dipendenti.

Criteri di Esclusione

- Condizioni clinico-mediche a rischio immediato di vita;
- Comorbidità psicotica assolutamente predominante;
- Richieste diverse dalla presa in carico, informazione e cura dell'uso e abuso di alcol.

Primo Contatto

Il primo contatto con l'Ambulatorio avviene tramite appuntamento telefonico o direttamente in sede. Una parte dei soggetti che afferiscono all'Ambulatorio vengono a conoscenza di questo servizio tramite il medico di base, conoscenti o forze dell'ordine ma alcuni sono inviati anche dal Servizio Tossicodipendenze di Vercelli.

Primo Appuntamento

Durante il primo incontro, viene raccolto il maggior numero possibile di informazioni anamnestiche, accogliendo altresì la richiesta specifica del paziente e/o gli obiettivi dell'invio, da valutare poi in seguito.

Al termine del colloquio di accoglienza, viene fissato un successivo appuntamento, da effettuarsi a distanza di 4/5 giorni.

Successivi Appuntamenti

Durante il secondo appuntamento, vengono compilati dei moduli a cui fa seguito la presa in carico presso l'Ambulatorio di Alcologia. In seguito alla raccolta dei dati anamnestici, la compilazione dei moduli nonché una visione chiara della richiesta del paziente o degli obiettivi dell'invio, viene discusso e valutato il caso in équipe e successivamente viene effettuata la presa in carico del paziente da parte delle diverse figure professionali dell'Ambulatorio di Alcologia in base alle esigenze terapeutico dello stesso.

Visita medica

Nel caso in cui si ritenga necessario un intervento medico e/o farmacologico o comunque una valutazione della situazione sanitaria, viene contattato il medico del Ser.T di competenza territoriale (VC) che fissa un appuntamento da effettuarsi presso l'Ambulatorio di Alcologia.

Il medico, in occasione della visita al paziente, compila la cartella specifica in dotazione al Ser.T.; tale fascicolo viene poi lasciato all'Ambulatorio di Alcologia. Nel caso in cui, alla visita del medico sia seguita una prescrizione farmacologica, viene da lui compilato il piano terapeutico da consegnare all'infermiera del Ser.T, incaricata di somministrare il farmaco presso l'SdA.

Borsa Lavoro

Tutti gli operatori dell'Ambulatorio di Alcologia si occupano di questo aspetto. Qualora venga valutata la presenza dei requisiti necessari per poter accedere a questa risorsa, vengono contattate le due educatrici del Ser.T che se ne occupano all'interno del loro Servizio e si concorda un incontro presso l'Ambulatorio di Alcologia per presentare il caso. L'operatore dell'Ambulatorio di Alcologia compila una scheda apposita fornita dal Ser.T che consegna alle operatrici durante il primo incontro; successivamente, viene fissato un secondo incontro in cui sono presenti gli operatori del Ser.T., dell'Ambulatorio e il paziente da inserire in borsa lavoro. Questo passaggio ha come finalità quella di ottenere direttamente dalla persona interessata indicazioni utili per poter effettuare nel miglior modo possibile l'inserimento lavorativo e dare al paziente tutte le informazioni di cui necessita.

La borsa lavoro viene seguita esclusivamente dagli operatori del Ser.T, mentre l'Ambulatorio continua l'intervento dal punto di vista psicologico-educativo. Periodicamente, gli operatori di entrambi i servizi si aggiornano sull'andamento del paziente.

Metodologia

L'obiettivo fondante dell'attività svolta presso l'ambulatorio di alcologia è quello di instaurare e promuovere uno stile di vita sano e incentivare il benessere psicofisico, nonché incrementare la competenza personale dei soggetti in carico dal momento della sua presa in carico alla conclusione del percorso.

Il momento che sancisce la presa in carico della persona da parte del Servizio è il primo colloquio. Questo è anche il momento in cui si stipula il contratto tra operatore e utente, stabilendo tempi ed

obiettivi degli incontri futuri. Attraverso la creazione del contratto, che all'interno di questo Servizio avviene in forma orale, il progetto viene definito attraverso una maggiore negoziazione, nella quale si stabiliscono gli obiettivi da raggiungere con il paziente in relazione ai bisogni e alle risorse presenti e ciò crea, allo stesso tempo, maggiore pariteticità nel rapporto operatore - utente. Negli incontri successivi i vari punti delineati durante il primo contatto vengono ripresi e gli obiettivi ridefiniti.

L'intervento degli operatori, soprattutto durante questa prima fase, è volto in gran parte ad incentivare ed instaurare un rapporto di fiducia che possa portare più facilmente ad affrontare aspetti particolari e profondi che riguardano la persona.

L'abilità professionale dell'operatore sta dunque nel saper tener conto della situazione in cui avviene l'interazione, e nel sapersi costruire obiettivi realistici e verificabili sui quali impostare la relazione attraverso un'ottimizzazione dei tempi. Per far sì che l'osservazione da parte dell'operatore venga vista come un'attività funzionale al processo di aiuto, diventa innanzitutto fondamentale collegarla alla funzione progettuale, obiettivo cardine del lavoro, che permette di individuare in collaborazione con il soggetto, un percorso utile alla sua cura.

In primo luogo è importante trasformare obiettivi di carattere generale (ad es. il cambiamento) in obiettivi di carattere specifico (quale tipo di cambiamento, per quale area di vita della persona, in quali contesti). In secondo luogo è necessario tradurre gli obiettivi formulati in chiave di principio, in obiettivi di carattere comportamentale.

E' importante, inoltre, mantenere il grado di coerenza tra i contenuti del programma del contratto e i bisogni della persona; essa deve potersi riconoscere nelle cose che fa se si vuole creare un reale mutamento della situazione. Ciò significa anche che i compiti che gli operatori dell'ambulatorio propongono devono essere alla portata della persona e quindi rispecchiare il criterio della gradualità.

La metodologia di costruzione del processo di aiuto prevede alcune fasi consequenziali:

- Riconoscimento del problema;
- Definizione del problema;
- Individuazione degli obiettivi;

- Costruzione di una strategia;
- Scelta degli strumenti e delle tecniche di intervento;
- Attuazione del piano di cura;
- Valutazione dell'andamento del percorso.

Uno strumento fondamentale di lavoro che viene utilizzato all'interno dell'Ambulatorio di Alcologia è il colloquio. In particolare, facciamo riferimento alla Teoria motivazionale, che si rifà a quattro principi:

- Esprimere empatia;
- Aumentare la frattura interiore;
- Aggirare e utilizzare la resistenza;
- Sostenere l'autoefficacia.

Fondamentalmente, il modello transteorico degli stadi del cambiamento prevede che il processo di cambiamento dei problemi comportamentali si svolga secondo un percorso a stadi discreti che può essere descritto e in qualche misura previsto. Gli stadi di cambiamento passano attraverso alcuni momenti evidenti, da quello dell'iniziale valutazione della necessità di un cambiamento di stile di vita a quello della ricaduta.

Definizione Servizi e Trattamenti

Intervento Sanitario

- Visita da parte del medico del Ser.T. nella sede dell'ambulatorio per valutare il quadro sanitario generale e l'eventuale necessità di una terapia farmacologica;
- Visite regolari per valutare l'andamento della terapia farmacologica e l'eventuale modifica della stessa e per la distribuzione del farmaco ogni mercoledì tra le 14:00 e le 15:00;
- Se necessario, invio ad altri specialisti (per esempio psichiatra o medico epatologo).

Psicoterapia e Counseling

- Psicoterapia individuale;
- Supporto psicoterapeutico individuale finalizzato alla comprensione del soggetto, al suo sostegno e come aiuto all'analisi ed elaborazione dei propri problemi;
- Sostegno psicologico e di counseling;
- Psicoterapia e counseling familiare;
- Gruppi di sostegno guidati.

Interventi Educativi e Motivazionali

- Colloqui educativi sulla cura della persona, il bioritmo e l'acquisizione di uno stile di vita sano;
- Colloqui motivazionali mirati all'individuazione dei punti critici e delle risorse del soggetto con un costante intervento di sostegno e monitoraggio alla consapevolezza del cambiamento;

Interventi di Rete

- Costanti contatti con il Ser.T. di competenza sia per i casi condivisi che per quelli ad accesso diretto per un migliore rispetto del lavoro integrato sull'alcoldipendenza;
- Contatti con il Consorzio Intercomunale dei Servizi Socio Assistenziali per i pazienti condivisi;
- Altri eventuali contatti con Psichiatria, Comune, Agenzie del Lavoro, Caritas e tutti quei Servizi che risultano importanti per una buona integrazione del soggetto nel territorio di appartenenza.