



UNITA' D'OFFERTA RESIDENZIALE A BASSA INTENSITA' ASSISTENZIALE allegato "carta dei servizi – giugno 2015"

La carta dei servizi viene aggiornata annualmente a seguito della pubblicazione del Bilancio sociale della Fondazione, maggio/giugno di ogni anno. Essa è a disposizione di tutti gli ospiti e del pubblico afferente al servizio. La carta dei servizi, inoltre, è ritracciabile sul sito web secondo questo percorso: home, trasparenza, carta dei servizi.

Di seguito presentiamo un approfondimento del servizio unità di offerta residenziale a bassa intensità assistenziale che verrà inglobata nella prossima edizione della carta dei servizi

1. CONDIZIONI CHE DANNO TITOLO ALL'ACCESSO

L'accesso è subordinato alla certificazione di problemi di tossico e alcol dipendenza, con progressi pluriennali percorsi terapeutici ambulatoriali o residenziali di almeno sette anni nel sistema o cinque anni in comunità e l'indicazione della tipologia di servizio appropriata.

La certificazione è rilasciata da parte dei Servizi Territoriali per le Dipendenze (SerT) e dei Servizi Multidisciplinari Integrati (SMI) ai sensi della D.G.R. del 10 ottobre 2007, n. 5509, *Determinazioni relative ai servizi accreditati nell'area dipendenze*.

2. DESCRIZIONE DELLE UNITA' D'OFFERTA:

Le strutture di accoglienza sono appartamenti in condivisione la cui gestione domestica (sotto la supervisione degli educatori) è affidata agli ospiti come ulteriore leva di cambiamento e responsabilizzazione.

Si elencano di seguito le singole unità di offerta con relativi posti:

- Via Monte S. Genesio 21 – Milano → 5 posti
- Via Comune Antico 15 – Milano → 5 posti
- Via Zamagna 4 scala B int. 35 → 3 posti
- Via Zamagna 4 scala B int. 37 → 2 posti
- Via Zamagna 4 scala F int. 106 → 3 posti
- Via Zamagna 4 scala F int. 115 → 2 posti

Si veda inoltre pagina 27 della carta dei servizi completa.

3. CRITERI GESTIONE LISTA D'ATTESA, DI ACCOGLIENZA, DI PRESA IN CARICO E DIMISSIONE DEGLI UTENTI:

Si delinea di seguito la procedura per la selezione dell'utente con relativo inserimento in lista d'attesa.

- i Servizi Inviati segnalano il caso all'Unità Selezione Accoglienza (USA);
- inserimento dei dati nel registro sul quale vengono elencate le segnalazioni in ordine cronologico;
- sulla base della relazione l'USA valuta l'adesione ai requisiti d'accesso;
- se il caso non risulta idoneo si provvede a rispondere al Servizio Inviante con le motivazioni dell'esclusione;
- se la segnalazione risulta idonea si provvede a contattare l'utente per effettuare il primo colloquio di valutazione;
- il primo colloquio viene effettuato dall'USA e dal Responsabile del Progetto;

- se emergono criticità incompatibili con il progetto si provvede a contattare il Servizio motivando l'esclusione del soggetto;
- se non emergono criticità si procede a fissare un secondo colloquio;
- il secondo colloquio viene effettuato dall'educatore e dal Resp. del progetto;
- se il progetto non è compatibile si prendono contatti con il Servizio Inviante per valutare altre ipotesi e possibilità progettuali;
- se risulta compatibile con i servizi offerti viene inserito nella lista d'attesa e si procederà con l'ingresso valutate le priorità;
- si discute il caso in equipe per stabilire l'appartamento più idoneo al nuovo ingresso.
- contatto telefonico con l'utente per comunicazione luogo e orario dell'ingresso. Si richiede di presentarsi con copia dei documenti personali;
- si comunicano all'Assistente Sociale di riferimento i dettagli dell'ingresso. Si richiede Certificazione di Dipendenza.

Di seguito le fasi relative al processo di dimissione (già inseriti nelle "principali attività"):

- conclusione del progetto (a raggiungimento dell'autonomia abitativa e lavorativo come da progetto);
- accompagnamento nuova sistemazione abitativa;
- definizione delle modalità di rapporto post dimissione e degli obiettivi ancora da maturare;

4. MODALITA' DI EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI E DELLA DESCRIZIONE DELLE ATTIVITA' PREVISTE, RIFERITE ALLA SPECIFICA TIPOLOGIA DI UNITA' DI OFFERTA:

Nello schema seguente vengono riportate le principali attività svolte all'interno delle unità d'offerta a bassa intensità.

FASE	PRINCIPALI ATTIVITA'
Selezione utenza	<ul style="list-style-type: none"> - raccolta segnalazioni che pervengono tramite relazione dei Servizi; - inserimento dati nel registro sul quale vengono elencate le segnalazioni in ordine cronologico; - valutazione delle richieste, comprensione delle caratteristiche del caso; - raccolta dati necessari alla verifica dei requisiti d'accesso; - selezione in base ai criteri definiti.
Accoglienza	<ul style="list-style-type: none"> - accoglienza nelle unità abitative e sottoscrizione contratto di accoglienza; - impostazione del contratto terapeutico: regolamento, orari; - colloqui conoscitivi finalizzati a estrarre le personali risorse; - condivisione del progetto con i servizi invianti e l'utente; - determinazione progetto individuale e definizione degli stati di avanzamento e dei relativi obiettivi intermedi.

Adempimenti civilistici/legali	<ul style="list-style-type: none"> - verifica della situazione complessiva dell'utente sotto il profilo civilistico; - se necessario concessione della residenza anagrafica presso la Fondazione. - se necessario ottenimento di STP o tessera sanitaria, atti a permettere la regolare presa in carico dal SSN. - ottenimento dei documenti mancanti: carta di identità, codice fiscale, esenzioni sanitarie, etc. - accompagnamento nel disbrigo di pratiche amministrative o burocratiche (pensione, richiesta di sussidi, casa popolare, etc.). - accompagnamento nell'indagine relativa alla situazione legale, se non già conosciuta; - accompagnamento ai processi, previa stesura di relazioni; - collaborazione globale con il Tribunale, la Magistratura e l'UEPE (Ufficio Esecuzione Penale Esterna).
Rete sanitaria	<ul style="list-style-type: none"> - organizzazione visite ed esami clinici; - se necessario ripresa terapie a contrasto di patologie specifiche; - aggancio ai servizi territoriali specifici competenti per un presa in carico complessiva e continuativa.
Formazione/Lavoro	<ul style="list-style-type: none"> - identificazione dello stato e grado dell'utente sotto il profilo scolastico/formativo/professionale; - attivazione risorse necessarie alla realizzazione del progetto individuale, di volta in volta definiti per ogni singolo soggetto, tramite la rete territoriale; - proposta all'utente e accompagnamento nella realizzazione degli obiettivi, scolastici, formativi o professionali; - attivazione di borse lavoro, stage, tirocini in grado di permettere all'utente una esperienza diretta finalizzata all'inserimento lavorativo; - stesura curriculum vitae; - affiancamento/orientamento nella ricerca di una occupazione;
Rete familiare	<ul style="list-style-type: none"> - identificazione dello stato e grado dell'utente rispetto ai rapporti familiari; - colloqui individuali di sostegno alla ripresa dei rapporti affettivi; - accompagnamento per visite ai figli, assoggettate al Decreto del Tribunale dei minori.
Tempo libero	<ul style="list-style-type: none"> - identificazione delle aree di sviluppo ricreativo rispetto al progetto individualizzato e alle passioni/hobby personali; - stimolazione rispetto alla creazione di una rete sociale a sostegno del progetto; - proposta di attività culturali in grado di stimolare l'ospite allo stupore e al desiderio di bellezza.
Ricerca abitativa	<ul style="list-style-type: none"> - valutazione dei primi esiti rispetto agli obiettivi dati e definizione delle condizioni; - abitazione ideale (alloggio singolo, in condivisione, pensionato, in quale luogo, con quali soggetti vicini, etc.); - avvio ricerca territoriale con il supporto della rete; - affiancamento nelle pratiche/contratti di locazione e nell'adeguamento dell'alloggio.

Dimissione	<ul style="list-style-type: none"> - conclusione del progetto; - accompagnamento nuova sistemazione abitativa; - definizione delle modalità di rapporto post dimissione e degli obiettivi ancora da maturare;
------------	--

Il progetto, con l'obiettivo di creare poli di residenzialità protetta, in unità abitative, per persone in condizioni di cronicità rispetto all'uso di sostanze quali stupefacenti e alcool, offre all'utenza programmi personalizzati e flessibili di residenzialità protetta, interventi psico-socio-familiari, percorsi di reinserimento socio-lavorativo. La giornata tipo è individuale per ogni ospite e costruita sugli obiettivi del suo progetto.

Il progetto individuale, al fine di accompagnare l'ospite ad una progressiva autonomia, possiede i seguenti principali obiettivi diversificati a seconda dell'ospite:

- affiancamento formativo professionalizzante e inserimento lavorativo;
- sostegno alle relazioni familiari;
- sostegno nella gestione del tempo libero;
- sostegno alla ricerca abitativa.

Le giornate, inoltre, scandite dalle attività lavorative di ogni ospite sono arricchite da svariati momenti ricreativi utili a creare un gruppo coeso e dagli incontri organizzati con l'educatore e lo psicologo di riferimento.

5. ORARIO DI FUNZIONAMENTO DELLE UNITA' D'OFFERTA:

Tutte le unità di offerta residenziali a bassa intensità assistenziale hanno un funzionamento continuativo h24 per tutto l'anno.

Eventuali visite di parenti e/o amici possono avvenire solo ed esclusivamente nelle ore diurne.

6. RAGGIUNGIBILITA' DELLE UNITA' D'OFFERTA:

- UDO Via Monte S. Genesio 21 – Milano è raggiungibile con MM3 fermata "Maciachini";
- UDO Via Comune Antico 15 – Milano è raggiungibile con Autobus 81 fermata "Piazza Greco";
- UDO Via Zamagna 4 Scala B int. 35 – Milano è raggiungibile con MM5 fermata "Segesta";
- UDO Via Zamagna 4 Scala B int. 37 – Milano è raggiungibile con MM5 fermata "Segesta";
- UDO Via Zamagna 4 Scala F int. 106 – Milano è raggiungibile con MM5 fermata "Segesta";
- UDO Via Zamagna 4 Scala F int. 115 – Milano è raggiungibile con MM5 fermata "Segesta";
- L'UFFICIO a cui fanno capo tutte le unità d'offerta è sito in Via Monte S. Genesio 21 – Milano raggiungibile con MM3 fermata "Maciachini".

7. STRUMENTI E MODALITA' ATTI A TUTELARE I DIRITTI DELLE PERSONE ASSISTITE, TEMPI DI GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI E DEI RECLAMI, INDICAZIONI IN CASO DI DIMISSIONE, TRASFERIMENTO AD ALTRA STRUTTURA PER ASSICURARE LA CONTINUITA' DELLE CURE.

L'ospite viene inserito all'interno del progetto secondo le metodologie esplicitate nei punto "criteri di accesso" (*punto 1 del documento*) a seguito dell'inserimento nella lista di attesa (*punto 3 del documento*). L'ospite può essere trasferito da un'unità di offerta all'altra considerando il suo grado di autonomia (dagli appartamenti

più presidiati e con maggior recettività ad appartamenti con minor recettività). Sia questo che altri trasferimenti in altre strutture sono concordate con il servizio inviante.

I criteri di dimissione dell'ospite sono esplicitati nel punto "criteri gestione lista d'attesa, di accoglienza, di presa in carico e dimissione degli utenti" punto 4.

A tutti gli ospiti inseriti nel progetto unità di offerta residenziale e bassa intensità assistenziale sono riservati i seguenti diritti:

- essere assistito con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana senza distinzione di razza, di sesso, di reddito, di convinzione religiose, di filosofie e politiche professate. La persona ha anche il diritto di ricevere il servizio offerto con la dovuta continuità senza indebite o repentine interruzioni;
- essere rispettato per la propria individualità storica, riservatezza, sensibilità e per il proprio eventuale dolore esistenziale;
- per i primi periodi all'interno del progetto, avere il tempo di ambientarsi, per esprimere la propria intenzionalità al programma da intraprendere.
- ottenere dal responsabile e dall'educatore di riferimento informazioni sul proprio progetto individuale e sulle modalità di accesso e dimissione;
- ricevere tutte le notizie che gli permettono di formulare il proprio consenso/dissenso sul programma;
- di avere diritto a ricevere un'assistenza efficace ed efficiente;
- proporre reclami di qualsiasi genere che esaminati dal responsabile ed educatore. (Le modalità di effettuare reclamo sono descritte a pagina 45 della carta dei servizi completa).

Ulteriori dettagli sono presenti nel codice etico di Fondazione Progetto Arca (dal sito web nella pagina "trasparenza").

8. STRUMENTI E MODALITA' E I TEMPI DI VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI E DEI CAREGIVER RISPETTO ALLA QUALITA' DEI SERVIZI E DELLE PRESTAZIONI USUFRUITE NONCHE' PER LA RILEVAZIONE DEI DISSERVIZI.

I questionari di gradimento come indicati nella carta dei servizi completa sono somministrati annualmente o comunque al momento della dimissione. L'ospite compila il questionario in forma anonima e restituisce il questionario piegato in apposito contenitore. Per quanto riguarda la rilevazione dei disservizi esiste un modulo di segnalazione dei richiami presente nella carta dei servizi complessiva.

9. LE TEMPISTICHE E LE MODALITA' PER L'ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SOCIO SANITARIA O PER OTTENERE IL RILASCIO.

Si veda pagina 34 della carta dei servizi completa, paragrafo "archiviazione e visione documenti dell'ospite, centro di accoglienza accreditati".

10. ALLA CARTA DEI SERVIZI SONO ALLEGATI LA SCHEDA DI RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA E LA SCHEDA PER ESPRIMERE APPREZZAMENTI O LAMENTI O PER DENUNCIARE.

Si veda pagina 34 della carta dei servizi completa paragrafo "Questionari di gradimento".

Si veda pagina 45 della carta dei servizi completa paragrafo "Modulo per la raccolta dei reclami".

Milano 16.02.2016