



Sommario

1. *Cos'è la Carta dei Servizi*
2. *La Comunità Terapeutico Riabilitativa Residenziale "Voce Amica"*
3. *La storia*
4. *La mission ed i principi*
5. *Metodologia di intervento*
6. *Criteri di accesso, modalità di presa in carico e di dimissione*
7. *L'organizzazione delle attività: la giornata tipo*
8. *Informazioni sui servizi forniti e gli standard di riferimento*
9. *Diritti e doveri dei pazienti*
10. *La valutazione di qualità*
11. *L'equipe terapeutica*
12. *Rete dei servizi*
13. *Come raggiungerci*

1. Cos'è la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi rappresenta la carta d'identità con la quale la Struttura Terapeutico Riabilitativa interessata presenta i servizi offerti indicando le caratteristiche degli stessi, le loro prerogative, le modalità di fruizione, ecc.

In essa sono altresì contemplate tutte le informazioni utili al paziente per una corretta conoscenza e per un completo utilizzo di quanto gli viene messo a disposizione e degli standard di qualità assicurati.

2. La Comunità Terapeutica Riabilitativa "VOCE AMICA"

La Comunità Terapeutica Riabilitativa "Voce Amica" è sita a Nomi (TN) ed è una Struttura di tipo residenziale, che può accogliere fino a 19 persone con problematiche legate ad un disturbo tossicomaniaco.

"Voce Amica" offre una risposta residenziale ad alta intensità con trattamenti terapeutici, riabilitativi e pedagogici, anche per pazienti con doppia diagnosi.

La Struttura è accreditata dalla Provincia Autonoma di Trento per 19 posti letto e convenzionata con l'Azienda Sanitaria per i Servizi Sanitari per 17 posti letto.

Il trattamento residenziale in Comunità Terapeutica è una prestazione socio-sanitaria a completo carico dell'Ente Pubblico e non comporta il pagamento di alcuna retta da parte del paziente. A carico del paziente sono invece tutte le spese personali (quali, in maniera esemplificativa: sigarette, cosmetici, prodotti particolari per l'igiene e la cura del corpo, indumenti), come previsto peraltro dal regolamento che si sottoscrive al momento dell'accettazione.

3. La storia

L'Associazione "Voce Amica" nasce alla fine degli anni '70 nella canonica di Nomi (Trento). Don Antonio Busacca, all'epoca parroco della borgata, coadiuvato da un gruppo di volontari, instaura una linea telefonica per l'aiuto a persone disagiate, tossicodipendenti in particolare. Per circa 10 anni, a turno, tutte le sere una persona rispondeva al telefono alle richieste di una parola di conforto, di aiuto o per elargire consigli. Da qui il nome di "Voce Amica", appunto.

Nel gennaio del 1990 don Antonio Busacca, fondatore dell'Associazione "Voce Amica", realizza un'accoglienza residenziale (la prima in provincia) in un appartamento sito a Rovereto in via Galilei n. 10 per persone con problemi correlati alla tossicodipendenza con difficoltà familiari inseriti nel programma "Progetto Uomo" del C.T.S. di Trento (CE.I.S.).

Nell'ottobre 1993 si avvera un sogno: con la collaborazione del Comune di Villa Lagarina e del Ministero dei Lavori Pubblici, viene ristrutturato uno stabile sito a Villa Lagarina (TN) in Loc. Giardini n. 34 dove vengono inseriti ragazzi in fase di recupero.

Nel maggio 2000 viene aperto un appartamento protetto a Trento - Via Conci n. 62 (Torre 11) - per la fase del reinserimento socio-lavorativo. L'appartamento è stato chiuso nel giugno 2018.

Nel settembre 2018 la Comunità si trasferisce nella sede di via Roma, n. 31 a Nomi (TN), al fine di rispondere maggiormente alle esigenze riabilitative dell'utenza accolta, con spazi idonei alle attività terapeutiche.

4. La mission ed i principi

La *mission* principale della Comunità Terapeutica Riabilitativa "Voce Amica" è quella di migliorare la qualità della vita dei pazienti accolti, ovvero di raggiungere quella motivazione al cambiamento che permetta alla persona che consuma in modo problematico sostanze stupefacenti, farmaci o alcool, di intraprendere un percorso terapeutico riabilitativo individualizzato.

La Comunità Terapeutica Riabilitativa "Voce Amica", ispira la propria attività a quanto previsto nel Piano per la "Salute del Trentino 2015-2025", rispettandone principi ed obiettivi.

I valori di base su cui si basa l'intervento comunitario sono:

- ▶ la **condivisione** basata sulla **responsabilizzazione** della persona;
- ▶ la ricerca costante della propria **individualità**;
- ▶ il **coinvolgimento diretto** dell'utente nell'attività educativa;
- ▶ la **fiducia nei valori** fondamentali dell'essere umano.

I macro obiettivi concordati con il Servizio inviante sono i seguenti:

- ▶ accoglienza, osservazione, valutazione e contenimento del sintomo tossicomaniaco;
- ▶ ottimizzazione o scalaggio della terapia farmacologica (Metadone, Buprenorfina, psicofarmaci);
- ▶ progetto terapeutico individualizzato con adeguato piano terapeutico condiviso;
- ▶ accompagnamento verso il reinserimento socio – lavorativo.

L'attività degli operatori presenti in Struttura si ispira a principi fondamentali quali:

▶ **centralità della persona**: si dà valore alle caratteristiche di ciascun paziente, tenendo in adeguata considerazione le problematiche individuali, i bisogni, le risorse, il tempo di cui ciascuno necessita; per garantire questo aspetto sono previsti interventi e programmi individualizzati;

▶ **uguaglianza**: gli operatori si impegnano a rispettare, in tutti i momenti del vivere quotidiano, la dignità della Persona senza distinzioni di sesso, razza, nazionalità, religione, lingua e opinioni politiche;

▶ **imparzialità**: è una specificazione del principio di uguaglianza. Il personale è tenuto ad evitare atteggiamenti di parzialità ed ingiustizia, ovvero trattamenti non obiettivi nei confronti dei pazienti;

► **continuità:** la Comunità si impegna a garantire un servizio regolare e continuo. In caso di funzionamento irregolare, devono essere adottate tutte le misure necessarie per evitare o ridurre i disagi;

► **partecipazione:** è peculiarità della Comunità Terapeutica Riabilitativa favorire la partecipazione dei pazienti alla gestione del trattamento, non solo come riconoscimento di un diritto ma anche come metodologia terapeutica. Il paziente ha il diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e può/deve formulare osservazioni e suggerimenti per il miglioramento del servizio e fornire una propria valutazione sulla qualità delle prestazioni;

► **diritto di scelta:** la Comunità Terapeutica Riabilitativa assicura il diritto primario del paziente relativo alla sua scelta di cura. I pazienti hanno la facoltà di accettare o meno gli interventi proposti e di chiedere eventuali modifiche rispetto al proprio progetto terapeutico, compatibilmente con la percorribilità clinica delle richieste formulate e con le capacità di realizzazione delle stesse da parte dell'equipe curante. E' garantito altresì il rispetto della volontarietà del pazienti relativo all'accesso ed alla permanenza in Struttura.

► **efficienza ed efficacia:** i pazienti hanno diritto di ricevere prestazioni efficaci, ossia potenzialmente capaci di determinare effetti positivi per la salute, ed efficienti, ossia senza spreco di risorse;

► **diritto alla privacy:** la privacy e la riservatezza sono diritti dei pazienti che verranno rispettate dagli operatori e da tutto il personale della Struttura.

5. Metodologia di intervento

Il percorso terapeutico è strutturato su un modello di intervento di tipo **bio-psico-sociale**, ovvero su una strategia di approccio alla persona che pone l'individuo al centro di un ampio sistema influenzato da molteplici variabili.

Il lavoro terapeutico è affidato ad un'equipe multiprofessionale e multidisciplinare che si occupa non solo degli aspetti educativi, ma prende in considerazione gli aspetti psicologici, sociali, sanitari e familiari del paziente, fra loro interagenti e in grado di influenzare l'evoluzione della situazione problematica. Viene presa in carico la persona in un'accezione multidimensionale relativa alle componenti fisiche e psichiche, nonché a quelle socio-relazionali (gestione della quotidianità, aspetti economici, relazionali e familiari), per identificare in esse le variabili collegate alle condizioni soggettive e oggettive di benessere (salute nella sua concezione positiva) e malessere (malattia, problema, disagio ovvero salute nella sua concezione negativa) di cui tenere globalmente conto nell'approccio alla persona.

Il metodo su cui si basa l'approccio bio-psico-sociale, ed è un ampliamento del tradizionale "metodo di diagnosi e cura della malattia" nel "metodo di assessment diagnostico dei bisogni multidimensionali" da cui far scaturire un "piano integrato di cura e assistenza alla persona", curato anche nella sua organizzazione.

La prima tappa del percorso terapeutico è quindi rappresentata dall' "assessment dei bisogni multidimensionali", seguita dalla stesura o dalla rivalutazione periodica del "progetto terapeutico riabilitativo individualizzato (PTRI)", che è il risultato della condivisione da parte dell'equipe multiprofessionale degli interventi clinico-assistenziali necessari per rispondere ai bisogni del paziente, tenendo conto dei fattori personali e delle capacità, nonché delle risorse disponibili.

E' inoltre previsto, a garanzia di qualità dell'intervento, un confronto nel tempo dei bisogni, la rivalutazione di appropriatezza delle cure e dei risultati conseguiti in termini di salute (nella sua accezione più ampia), autonomia o anche solo di aumento della qualità di vita.

Il processo terapeutico in Comunità è di natura "evolutiva", ovvero centrato su modalità di intervento che favoriscano **trasformazioni** sufficientemente ampie e profonde nel funzionamento personologico del soggetto. In altre parole, il percorso proposto è teso a stimolare il **cambiamento** nel soggetto in senso personale ricorrendo a precise iniziative e metodologie terapeutiche tra cui risultano "centrali" i gruppi di auto-mutuo aiuto, i colloqui individuali, nonché il confronto sulla quotidianità e la sperimentazione di un contesto di vita improntato su un sistema di regole e principi valoriali chiari, stabili e condivisi.

Il metodo terapeutico poggia, pertanto, su una vita comunitaria articolata, caratterizzata da un'intensa frequenza dei rapporti e delle interazioni significative e significanti tra gli operatori ed i gli ospiti stessi, attraverso la convivenza, il lavoro, le attività di tempo libero, i gruppi terapeutici, ecc.

In questo senso, sia l'organizzazione della vita comunitaria, che delle attività lavorative consentono di creare le premesse ed il contesto ottimali (clima, motivazioni, spazi, tempi, ...) perché il "lavoro terapeutico" possa svolgersi con efficacia.

La metodologia che caratterizza l'approccio ed il percorso terapeutico considera pertanto l'esperienza comunitaria una possibilità di rivisitazione in forma traslata dei nuclei problematici e conflittuali interni, al fine di consentire una sperimentazione di soluzioni alternative a quelle tentate in precedenza, con conseguente positiva e condivisa attivazione dei sistemi affettivo, relazionale e valoriale.

L'approccio educativo, quindi, non è finalizzato a riempire la persona di contenuti ad essa estranei, ne è plasmarla secondo canoni o metodiche, ma è caratterizzato dalla proposta contenente istanze e progetti che stimolino una crescita personale e che valorizzino le potenzialità di ciascuno.

Il percorso terapeutico permette al paziente di riappropriarsi della capacità di esprimere i propri argomenti, di comprendere meglio i propri vissuti ed i propri bisogni, sperimentando un modo adeguato di stare con gli altri. Le proprie modalità di relazione trovano così, in un ambiente che invita all'incontro ed alla condivisione, la possibilità di venire accolte, riconosciute, elaborate e modificate.

6. Criteri di accesso, modalità di presa in carico e di dimissione

La Comunità Terapeutica Riabilitativa "Voce Amica" accoglie un'utenza con problematiche legate all'uso di sostanze psicoattive.

Vengono accolte persone con problematiche relative alle dipendenze patologiche:

- ▶ inviate dal Ser.D./Servizio Alcolologia della Provincia di Trento (17 posti letto)
- ▶ inviate da Ser.D./alcolologia fuori provincia (2 posti letto)
- ▶ di sesso maschile o femminile
- ▶ libere, in misura alternativa al carcere o in licenza finale esperimento

- ▶ che possono o meno presentare patologie psichiatriche correlate (doppia diagnosi), purché non in fase acuta,
- ▶ che possono o meno assumere terapia sostitutiva e/o psicofarmacologica.

Si precisa che è possibile l'accoglienza di coppie, purché siano caratterizzate da una relazione sufficientemente stabile e duratura, nonché dall'assenza di dinamiche patologiche ed abusi.

Le segnalazioni per un eventuale inserimento in Struttura giungono di norma dal Ser.D./Servizi Alcolologia di riferimento e vengono valutati in Commissione Inserimenti (a cui partecipa l'Ente Pubblico assieme ai referenti delle quattro Comunità).

La Comunità Terapeutica in accordo con il Servizio Pubblico ed in ottemperanza di quanto previsto dalle linee di indirizzo della Giunta Provinciale in materia di dipendenza (delibera G.P. 1990/2017), ha attivato i seguenti **moduli di trattamento**:

- modulo 3: alta intensità, suddiviso in trattamenti specialistici per "doppia diagnosi", trattamenti con supporto psicoterapico e percorsi di coppia.
- modulo 4: trattamenti terapeutici, riabilitativi e pedagogici.

La presa in carico avviene successivamente ad una valutazione in sede **UVM**, dove sono presenti i referenti istituzionali, il paziente, eventuali familiari ed un operatore della Comunità, oltre ad ADS se presente e richiesto. In tale sede potrà essere comunicata data e orario per l'ingresso.

Le principali norme sono inserite nel regolamento, che viene spiegato, consegnato e sottoscritto dal paziente al momento dell'ingresso. Il regolamento acquisisce un valore non solo informativo, ma anche educativo, in quanto permette ai pazienti della Comunità di confrontarsi costantemente con limiti e confini e di lavorare sulle difficoltà che ne emergono. Inoltre, rende possibile l'organizzazione della Struttura e la convivenza degli ospiti.

L'adesione al programma terapeutico implica l'impegno a comportarsi correttamente, a rispettare il regolamento e ad utilizzare gli strumenti terapeutici proposti.

Al momento dell'ingresso, viene inoltre illustrata la modalità di trattamento dei dati personali in ottemperanza alla vigente legislazione sulla privacy, chiedendone il consenso attraverso la firma del modulo "Informativa e consenso al trattamento dati personali e sensibili". La Comunità è responsabile per la corretta applicazione delle indicazioni contenute all'interno della legislazione in materia di privacy, a tal riguardo garantisce ed assicura il trattamento e l'utilizzo della documentazione personale dei singoli pazienti esclusivamente per gli scopi relativi alle attività di assistenza prestate, e la non divulgazione a terzi delle informazioni, se non preventivamente autorizzate dall'utente stesso, o nei casi previsti dalla legge.

Di norma, dopo l'accoglienza segue una fase valutativa-diagnostica multidimensionale.

L'**assessment iniziale**, diversificato per area (socio-assistenziale ed educativa, psicologica e psichiatrica), permette di delineare meglio il quadro clinico, cogliere i bisogni del paziente, per concordare con lo stesso un progetto terapeutico riabilitativo individualizzato che possa rispondere alla sua domanda di aiuto, con una precisa definizione delle aree problematiche, degli obiettivi,

delle azioni terapeutiche da attuare, dei tempi e dei criteri di verifica (in accordo con quanto stabilito in sede di UVM).

I progetti terapeutici riabilitativi individualizzati sono realizzati in collaborazione con il paziente e con gli operatori socio-sanitari direttamente interessati. Sono declinati a partire dagli obiettivi condivisi in sede di UVM e da moduli di trattamento diversificati e vengono costantemente aggiornati nel corso del percorso.

Le attività di controllo, monitoraggio e verifica sono dei momenti fondamentali per aiutare a capire l'effettivo perseguimento dei singoli obiettivi, per evidenziare eventuali criticità che si possano presentare in corso d'opera e per valutare la reale opportunità e capacità del paziente di passare ad un obiettivo successivo.

Le dimissioni dalla Struttura avvengono per termine del programma terapeutico, in accordo con il paziente e la rete dei Servizi a seguito di una valutazione in sede UVM. Il paziente può interrompere il percorso autodimettendosi (in questo caso nel rispetto della decisione individuale si strutturerà una cornice di sicurezza per l'utente, con tempestiva informazione e coinvolgimento dei vari interlocutori istituzionali e individuazione, ove possibile, del luogo di accoglimento successivo del paziente- sia esso un rientro al proprio domicilio o dai familiari, una successiva struttura, un accesso in PS, un ricovero ospedaliero concordato, un accesso al dormitorio se senza fissa dimora). Al momento dell'uscita verrà consegnata al paziente un documento con indicazione della terapia farmacologica assunta. Successivamente alla dimissione (per conclusione, interruzione o trasferimento al'altra Struttura) viene predisposta una relazione contenente informazioni relative al trattamento ricevuto, alla valutazione del percorso effettuato ed alle indicazioni terapeutiche, che viene recapitata al Servizio Inviante.

7. L'organizzazione delle attività: la giornata tipo

Si riporta di seguito la giornata tipo:

6.45	SVEGLIA
7.30	COLAZIONE
8.00	SOMMINISTRAZIONE TERAPIE E DISTRIBUZIONE SIGARETTE
8.45	INCONTRO DEL MATTINO
9.15 – 12.00	ATTIVITÀ NEI VARI SETTORI LAVORATIVI E/O ATTIVITÀ TERAPEUTICHE E/O COLLOQUI CLINICI CON MEDICO O PSICOTERAPEUTA OGNI QUAL VOLTA PREVISTO
12.30	PRANZO
13.00	TEMPO LIBERO
14.30	SOMMINISTRAZIONE TERAPIE

14.45	ATTIVITA' LUDICO RICREATIVE E/O ATTIVITA' TERAPEUTICHE E/O COLLOQUI CLINICI CON MEDICO O PSICOTERAPEUTA OGNI QUAL VOLTA PREVISTO
18.00	TEMPO LIBERO
19.30	CENA
20.30	VARIE ATTIVITÀ LUDICO RICREATIVE E/O TEMPO LIBERO
21.45	SOMMINISTRAZIONE TERAPIE FARMACOLOGICHE
23.30	LUCI SPENTE

8. Informazioni sui servizi forniti e gli standard di riferimento

La Comunità Terapeutica Riabilitativa “Voce Amica” ha adottato numerosi standard per assicurare un’elevata qualità dei servizi offerti.

Per quel che riguarda i pazienti, la Comunità assicura un percorso strutturato che ne garantisce la presa in carico su due diversi livelli: uno generale e uno personalizzato.

A **tutti i pazienti** che vengono accolti nella Struttura comunitaria, vengono garantiti, in linea con le prestazioni previste dai Livelli Essenziali di Assistenza (Decreto del presidente del consiglio dei ministri 12 gennaio 2017. - Definizione e aggiornamento dei livelli essenziali di assistenza, di cui all'articolo 1, comma 7, del decreto legislativo 30 dicembre 1992, n. 502) e con le ultime evidenze in tema di efficacia dei trattamenti di riabilitazione delle dipendenze:

- ▶ un posto letto in camera singola, doppia o tripla con bagno dedicato alla stanza attiguo;
- ▶ la possibilità di segnare quotidianamente i pasti, impostati secondo una dieta bilanciata, nel rispetto di limitazioni per motivazioni religiose o di eventuali intolleranze alimentari/allergie alimentari documentate;
- ▶ il rispetto della riservatezza; a tal proposito al momento dell’accettazione verrà fornito apposito modulo per il consenso alla trasmissione di informazioni verso persone autorizzate;
- ▶ collaborazione costante con la rete dei Servizi che ha in carico il paziente;
- ▶ l’assessment multidimensionale, durante il primo mese di permanenza, basato su test validati (Core-Om, SCL90) e finalizzato alla stesura del progetto terapeutico riabilitativo individualizzato;
- ▶ la costruzione e condivisione di un progetto terapeutico riabilitativo individualizzato, rivalutato trimestralmente, declinato basandosi sulle più recenti evidenze scientifiche nonché sulle pratiche cliniche più efficaci per la cura delle dipendenze patologiche. Esso è finalizzato al raggiungimento degli obiettivi concordati in sede di UVM;
- ▶ la partecipazione settimanale al gruppo di auto mutuo aiuto corrispondente al proprio bisogno o al proprio livello di “competenza sociale”;
- ▶ colloqui settimanali di tipo socio-motivazionale, finalizzati ad un lavoro personale di stabilizzazione o di cambiamento;
- ▶ un casemanager (ovvero un operatore di riferimento), per tutta la permanenza in Struttura, che

segua il paziente nell'evoluzione terapeutica, nel collegamento con i servizi e nell'organizzazione dell'espletamento delle necessità pratiche e progettuali;

▶ possibilità di avere contatti con l'esterno: visite di familiari a cadenza quindicinale e contatti telefonici settimanali;

▶ attività motoria in una palestra attrezzata interna alla struttura con possibilità di accesso quotidiano;

▶ attività espressiva e pratico manuale strutturate sulla base di una programmazione settimanale e finalizzate al recupero, sviluppo e mantenimento delle competenze della vita quotidiana del paziente (ergoterapia, attività espressive in gruppo...);

▶ attività di risocializzazione finalizzate a sviluppare la capacità di stare in gruppo, il rispetto delle regole, l'espressione delle proprie idee e del proprio essere. Le attività hanno cadenza settimanale per quanto riguarda il cineforum, il relativo gruppo di discussione ed il gruppo delle attività culturali. Le uscite ricreative e altre attività di gruppo specifiche vengono organizzate periodicamente sulla base dei bisogni dell'utenza presente all'interno della Struttura;

▶ interventi finalizzati al sostegno alla ricerca lavorativa e/o alla preparazione al reinserimento sociale sul territorio, ove previsto dal progetto individuale.

Accanto a questi servizi generali, previa valutazione individualizzata ed in base al modulo di trattamento attivato, al paziente sarà applicata **la personalizzazione** del percorso all'interno della Struttura. Gli ulteriori **servizi aggiuntivi** sono:

▶ incontri settimanali di psicoterapia;

▶ interventi di psico-diagnosi (al bisogno);

▶ servizio infermieristico (al bisogno);

▶ consulenza, supporto e controllo psichiatrico (per pazienti inseriti nel modulo 3 – “doppia diagnosi” o per pazienti che assumo terapia psicofarmacologica o sostitutiva);

▶ l'accompagnamento presso ambulatori medici o servizi sanitari per il fronteggiamento di tutte le problematiche di salute che richiedano approfondimenti clinici ed interventi inderogabili, nonché al fine di garantire la continuità assistenziale (al bisogno);

▶ l'accompagnamento verso vari servizi per l'espletamento di necessità socio-assistenziali (al bisogno);

▶ interventi finalizzati al recupero dell'autonomia personale: interventi individuali o di gruppo finalizzati allo sviluppo della capacità di riconoscere e gestire le emozioni ed all'acquisizione di competenze sociali (al bisogno);

▶ colloqui con i familiari (al bisogno);

▶ collaborazione con l'autorità giudiziaria per le persone con misure alternative alla detenzione o in regime di detenzione domiciliare (al bisogno);

▶ collaborazione con il tribunale dei minori e relativi adempimenti (al bisogno);

▶ interventi di rielaborazione e prevenzione delle ricadute (al bisogno).

9. Diritti ed obblighi dei pazienti

DIRITTI

- ▶ Il paziente ha diritto di essere curato nel rispetto della dignità umana, della propria etnia, del proprio orientamento sessuale e delle proprie convinzioni morali, politiche e religiose, e di essere trattato in modo gentile e disponibile;
- ▶ Il paziente ha il diritto di ottenere informazioni dettagliate e comprensibili relative alle prestazioni ed al progetto terapeutico individuale ed esprimere le proprie idee rispetto al servizio nel suo complesso;
- ▶ Il paziente ha il diritto di tenere i contatti con i propri familiari, nei tempi e modalità previste. Per un periodo iniziale di ambientamento, non superiore a 15 giorni dall'ingresso in Comunità, non sono previsti contatti con l'esterno, ciò allo scopo di favorire un adattamento alla struttura. Trascorso tale periodo il paziente ha diritto a riprendere e mantenere contatti epistolari, telefonici (settimanali) e visite (la domenica, a cadenza quindicinale). Sono escluse situazioni in cui vi è una comprovata necessità di tutela del paziente stesso o degli altri ospiti della Struttura, ovvero casi in cui vi siano limitazioni da parte degli organi giudiziari o indicazioni diverse della rete dei Servizi;
- ▶ E' permesso fumare, purché negli spazi idonei e nei tempi consentiti;
- ▶ Il paziente ha diritto in qualsiasi momento di interrompere il programma terapeutico in corso, con tempestiva informazione di tale evento da parte dell'equipe della struttura dei servizi territoriali di riferimento del paziente, oltre al medico di base del paziente.

OBBLIGHI

Ogni paziente si impegna a rispettare le regole della Struttura, contenute nel regolamento interno, firmato al momento dell'accettazione:

- ▶ In Comunità è richiesta una condotta civile e rispettosa nei confronti di persone ed ambienti;
- ▶ Viene fatto divieto di introdurre ed utilizzare sostanze stupefacenti e alcool;
- ▶ E' vietato esercitare atti di minaccia, ricatto, violenza sia fisica che verbale;
- ▶ Non sono ammessi comportamenti a rischio di trasmissione di infezione (tra cui i rapporti sessuali);
- ▶ I pazienti non si possono allontanare dalla struttura senza autorizzazione o accordo con l'equipe terapeutica;
- ▶ Ogni paziente partecipa attivamente alle attività di gestione della casa: pulizie dei luoghi comuni, preparazione e riordino della tavola, collaborazione con il cuoco nella predisposizione dei pasti, lavori di lavanderia, manutenzione e cura del verde;
- ▶ Impegno nel seguire e nel mantenere il rispetto del protocollo farmacologico previsto dal medico e concordato con lo stesso;
- ▶ Obbligo alla partecipazione ai gruppi previsti, fatta salva eventuale valutazione, da parte dell'equipe, di esclusione secondo il progetto individuale;

► Ogni paziente deve provvedere alle proprie spese personali quali: sigarette, prodotti igienici specifici, vestiario (quando necessario), francobolli per la corrispondenza, spese sanitarie e dentistiche, spese per avvocato o altre esigenze che sono a carico dell'utente e/o a carico della famiglia dell'utente.

10. La valutazione di qualità

Customer satisfaction

La Comunità Terapeutica Riabilitativa "Voce Amica" attiva metodologie per la valutazione della soddisfazione con i fruitori diretti del servizio terapeutico riabilitativo, cioè con i pazienti della Struttura.

Al fine di consentire un'analisi critica volta ad un costante miglioramento della proposta terapeutica viene somministrato periodicamente un questionario di soddisfazione.

E' presente inoltre nella Struttura un'apposita cassetta per eventuali reclami o suggerimenti.

I risultati dei questionari ed eventuali reclami vengono presi in esame dalla Direzione, che annualmente pianifica interventi di miglioramento, in relazione agli esiti che non riportano una piena soddisfazione dei pazienti.

Valutazione dell'intervento nell'ambito clinico per ogni singolo paziente

La Struttura effettua una valutazione dell'efficacia dei trattamenti attraverso il monitoraggio del raggiungimento degli obiettivi declinati nel PTRI (vale a dire la correlazione tra outcome preventivato ed outcome raggiunto), nonché dell'efficienza tecnico funzionale attraverso il monitoraggio del rispetto dei processi diagnostici e terapeutici utilizzati (ossia il controllo delle prestazioni erogate in rapporto a quelle preventivate in sede progettuale).

Di tali valutazioni vengono dati puntuali rimandi al paziente ed in maniera conglobata concorrono alla valutazione dell'appropriatezza dell'intervento.

Valutazione generale della Struttura

La Struttura effettua una valutazione annuale rispetto alla qualità del proprio intervento clinico generale.

Nello specifico vengono monitorati e rendicontati:

- l'efficienza clinica generale attraverso l'indice di occupazione dei posti letto occupati

Indicatore di Successo: i 17 posti convenzionati sono utilizzati mensilmente per almeno l'85%.

Indicatore di Parziale Successo: i 17 posti convenzionati sono utilizzati mensilmente per almeno l'80%.

Indicatore di Insuccesso: i 17 posti convenzionati sono utilizzati mensilmente per meno dell'80%.

- l'efficacia clinico generale attraverso la percentuale dei percorsi conclusi con successo

Indicatore di Successo: almeno il 20% dei pazienti accolti conclude positivamente il percorso terapeutico.

Indicatore di Successo parziale: tra il 10% e il 19% dei pazienti accolti conclude il percorso terapeutico.

Indicatore di Insuccesso: meno del 10% dei pazienti accolti conclude positivamente il percorso terapeutico.

- il volume delle prestazioni erogate più rilevanti ai fini terapeutici attraverso i dati relativi all'attività effettuata recante descrizione e quantificazione delle prestazioni.

- la valutazione dell'appropriatezza del processo

Indicatore di Successo: più del 70% dei pazienti concludono con successo il P.T.R.I. entro i tempi previsti

Indicatore di Parziale Successo: tra il 50% e il 70% dei pazienti concludono con successo il P.T.R.I. entro i tempi previsti

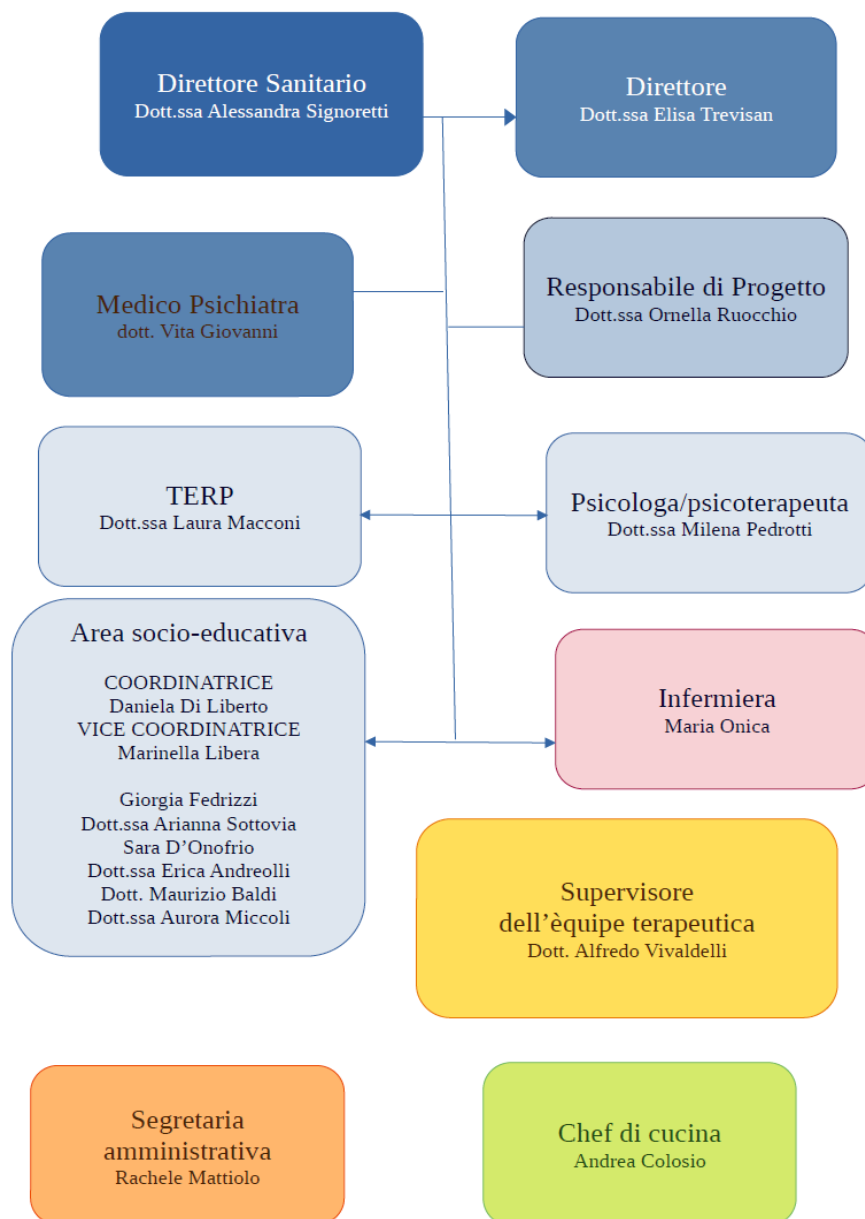
Indicatore di Insuccesso: meno del 50% dei pazienti concludono con successo il P.T.R.I. entro i tempi previsti

11. L'équipe terapeutica

L'intervento riabilitativo coinvolge un'équipe multidisciplinare, costantemente supervisionata ed inserita in percorsi formativi, impegnata a garantire una proposta ed un contesto adeguati, ad individuare gli strumenti terapeutici più appropriati, a progettare ed accompagnare il percorso di ciascun paziente attraverso un progetto terapeutico riabilitativo individualizzato.

L'équipe multidisciplinare si riunisce abitualmente una volta a settimana ed è formata da: Direttore, Responsabile di Sanitario di Progetto, Psicologa Psicoterapeuta, Educatori Professionali ed Operatori addetti alla riabilitazione socio educativa e Tecnico della Riabilitazione Psichiatrica. E' previsto altresì almeno un incontro mensile di supervisione clinica col Direttore Sanitario della Comunità Terapeutica, nella sua veste di psichiatra e psicoterapeuta.

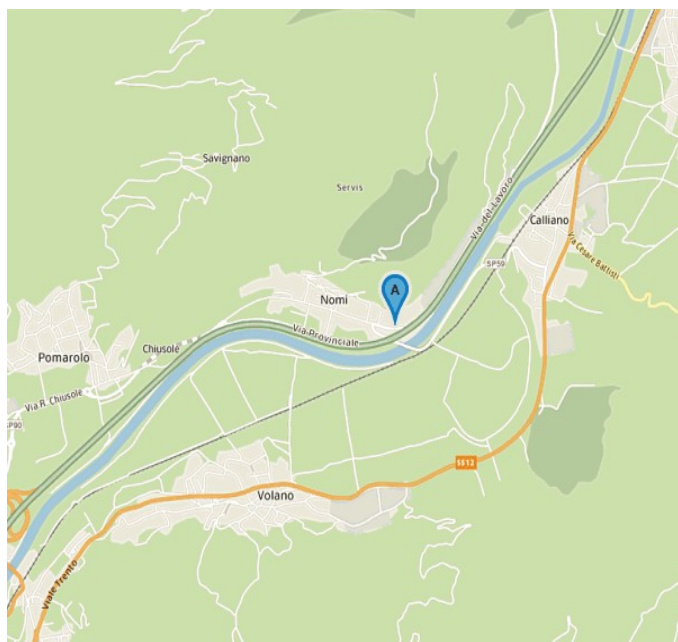
La Struttura assicura una costante compresenza del personale afferente l'area terapeutica 24 ore su 24 e 7 giorni su 7, secondo le Direttive Provinciali.



12. La rete dei servizi

La Comunità Terapeutica Riabilitativa “Voce Amica” lavora in convenzione con l’Azienda Sanitaria della Provincia Autonoma di Trento. La caratteristica di “Voce Amica” è quella di offrire un sistema di servizi integrati, che permettono all’ospite di effettuare un **percorso continuativo e collegato**, in stretta sinergia con i vari Servizi Socio-Sanitari Territoriali (Ser.D., Alcologia, C.S.M. e Servizio Sociale) e cooperative di tipo socio-lavorativo operanti nel territorio.

13. Come raggiungerci



Dall'uscita dell'autostrada "Rovereto Nord", alla rotonda prendere la prima uscita, proseguire quindi sulla Strada Provinciale 90 per quattro chilometri in direzione "Trento". Al semaforo di Nomi, svoltare a sinistra e prendere via Roma. La Struttura si trova a pochi metri dall'incrocio, sul lato destro, nella zona adiacente all'A.P.S.P. "Opera Romani".

Comunità Terapeutica "VOCE AMICA"
Via Roma, 31 – 38060 Nomi (TN)
Telefono: 0464/834735
E-mail: info@voceamicaonlus.it
www.voceamicaonlus.it