



CARTA DEI SERVIZI SERD LIMBIATE



Attività

Il Servizio Dipendenze (SERD) di Limbiate è preposto alla prevenzione, cura e riabilitazione dei disturbi da uso di sostanze o dei comportamenti di addiction come Gioco d'azzardo Patologico.

Assicura ai cittadini con tali problemi ed alle loro famiglie trattamenti integrati medico-farmacologici, assistenziali, psicologici, sociali e riabilitativi.

La persona può accedere direttamente al SERD senza richiesta del Medico di famiglia, può essere accolta immediatamente oppure può essere concordata la data per un primo appuntamento.

Le prestazioni erogate sono gratuite per alcol, tossicodipendenze e gioco d'azzardo patologico, mentre è prevista la compartecipazione alla spesa per le prestazioni fornite alle persone con altre forme di dipendenza (es: tabagismo) e le prestazioni per tale dipendenza sono garantite da altre unità d'offerta della ASST.

Presso tale sede si effettua:

- accoglienza della persona (diretta o telefonica)
- valutazione diagnostica multidisciplinare
- presa in carico della persona assistita, con la predisposizione di piani terapeutici personalizzati e sottoposti a periodiche verifiche.

Vengono erogate prestazioni mediche, assistenziali, psicologiche, sociali ed educative quali:

- disassuefazioni ambulatoriali e in regime di ricovero
- terapie farmacologiche specifiche
- monitoraggio clinico, diagnostica di laboratorio e strumentale
- controllo delle patologie correlate: screening, diagnosi, prevenzione e collaborazione alla cura
- definizione di programmi di cura ed invio presso le strutture residenziali o semi-residenziali accreditate, certificazione della presenza di un disturbo da utilizzo di sostanze stupefacenti o alcol, e verifica periodica dell'andamento del programma
- counselling agli utenti ed ai familiari
- psicoterapie e percorsi di sostegno psicologico
- interventi sociali ed educativi
- interventi di gruppo sia al paziente che ai genitori
- programmi di educazione alla salute, socio-riabilitativi e di prevenzione delle ricadute rivolti alla singola persona o a gruppi di persone
- orientamento e sostegno ai familiari
- integrazione funzionale con i Servizi di Salute Mentale, consulenza e collaborazione integrata con i Medici di Medicina Generale, Ospedali e Servizi Sociali degli Enti Locali
- collaborazione con le Prefetture per le attività informative e di cura delle persone da queste ultime segnalate, come da normativa specifica
- definizione di programmi alternativi alla detenzione per le persone ristrette negli istituti di pena, in collaborazione con il carcere, l'UEPE (Ufficio Esecuzioni Penali Esterne), gli enti accreditati, le cooperative e le associazioni di volontariato di riferimento territoriale e con i servizi per minori



- valutazione delle persone inviate dalla Commissione Medica Locale patenti di guida, o a seguito di invio specifico da parte dei Medici Competenti per gli approfondimenti di natura tossicologica e certificativa (Legge 131)
- rilascio di certificazioni di assenza di tossicodipendenza od alcolodipendenza, su richiesta dei diretti interessati. Tutte le certificazioni implicano modalità di valutazione e di certificazione a valenza medico-legale

Garanzie per i cittadini

Tutto il personale del SERD è impegnato a far sì che per ogni cittadino siano garantiti:

- Accesso alle prestazioni ambulatoriali tramite corretta informazione ed orientamento nell'utilizzo dei servizi forniti
- Prenotazione di un colloquio sia telefonando sia recandosi personalmente presso le sedi dei servizi dipendenze negli orari di apertura al pubblico
- Riconoscibilità degli operatori attraverso apposito tesserino di identificazione
- Accoglienza, ascolto e presa in carico di quanti necessitano di cure
- Rispetto dei tempi di attesa per la prima visita: entro sette giorni dalla richiesta (salvo rinvii richiesti dall'interessato)
- Rispetto della privacy di ogni utente. A tal fine le sedi sono dotate di:
 - sala d'attesa
 - stanze adibite ai colloqui con gli utenti
 - stanza per la somministrazione e distribuzione dei farmaci
- Riservatezza dei dati degli assistiti e tutela della privacy; se richiesto, quando possibile, è garantito l'anonimato
- Massima collaborazione con i familiari nel rispetto dei diritti affermati
- Definizione del programma terapeutico e socio-riabilitativo personalizzato e concordato con l'utente al termine della valutazione multidisciplinare.
- Valutazione semestrale dello stato di avanzamento del programma terapeutico e socio-riabilitativo anche nei casi di permanenza presso le comunità
- Comunicazione, da parte del personale sanitario, degli esiti dei controlli tossicologici
- Comunicazione e consegna di referti, da parte del personale medico, degli esami ematochimici e dei risultati delle altre eventuali indagini di laboratorio e strumentali
- Mantenimento della continuità assistenziale nel caso di trasferimento ad altri servizi sanitari, socio-sanitari e sociali, oltre che ad altre strutture (ospedaliere o residenziali)
- Possibilità di accedere alla propria documentazione sociosanitaria e di richiederne copia secondo le modalità aziendali previste
- Compilazione, su richiesta della persona assistita, di lettera di dimissione indirizzata al medico curante – MMG contenente una relazione sintetica dei principali interventi attuati nel programma terapeutico e la diagnosi di dimissione.

Alle persone che accedono al Servizio vengono perciò offerti gli accertamenti necessari per la formulazione di una diagnosi multidisciplinare, a cui concorrono i diversi professionisti dell'équipe (composta da medici, psicologi, assistenti sociali, infermieri ed educatori). A conclusione del percorso diagnostico l'équipe formula un programma terapeutico concordato con il paziente stesso ed il più possibile adeguato alle sue caratteristiche.

Nel caso delle dipendenze, sia da sostanze che comportamentali, non è sempre possibile il raggiungimento dell'astensione da sostanze o da comportamenti additivi



come esito del percorso terapeutico; in alcuni casi obiettivo realistico e rispettoso della dignità e delle possibilità personali è quello di migliorare lo stato di salute e la qualità della vita attraverso la diminuzione dell'uso di sostanze o dei comportamenti di dipendenza. Anche alla famiglia delle persone assistite, qualora richiesto, viene offerto l'adeguato supporto psicologico, sanitario e sociale che la complessità della situazione richiede.

I cittadini con problematiche di dipendenza hanno diritto alla scelta di un servizio per l'erogazione delle prestazioni previste, indipendentemente dalla propria residenza anagrafica, ad eccezione delle persone con problematiche giudiziarie.

Verifiche sul rispetto delle garanzie dichiarate

Il SERD di Limbiate è impegnato a verificare l'effettiva applicazione degli standard attraverso un piano che prevede la somministrazione di questionari ai cittadini e la rilevazione di informazioni e dati specifici.

Componenti dell'Equipe multidisciplinare

3 Medici
1 Psicologa
4 Infermieri
3 Assistenti Sociali
2 Educatori
1 Amministrativa

Tutela della Privacy

La riservatezza dei dati personali, in particolare di quelli "sensibili", è garantita dalle norme contenute nel codice sulla privacy, il quale prevede che il trattamento dei dati personali si svolga nel rispetto dei diritti e libertà fondamentali di ogni individuo, nonché della dignità di ciascuno con particolare riferimento alla riservatezza delle informazioni ed all'identità personale.

Il trattamento dei dati personali sarà quindi improntato a principi di correttezza, liceità, legittimità, indispensabilità, pertinenza e non eccedenza rispetto agli scopi per i quali sono raccolti i dati stessi.

La ASST Brianza, in quanto titolare del trattamento dei dati, si impegna a porre in essere le misure idonee a garantire l'attuazione del codice sulla privacy.

Il consenso al trattamento dei dati è un atto diverso dal consenso all'accettazione della prestazione sanitaria.

Soddisfazione del cliente

Periodicamente il SERD propone alle persone assistite, ai loro familiari ed ai caregivers, la compilazione di un questionario anonimo che valuti il grado di soddisfazione percepito.

A tale scopo è stata predisposta Questionario di Soddisfazione specifico per il Servizio Dipendenze.

Suggerimenti e reclami

La ASST Brianza favorisce la comunicazione e l'informazione con i cittadini anche attraverso i propri uffici Relazioni con il Pubblico, in particolare quelli dedicati all'ambito territoriale e distrettuale dell'Azienda.



La correttezza della relazione con i cittadini utilizzatori dei servizi sanitari viene garantita anche attraverso la gestione ed il monitoraggio di segnalazioni, reclami, ringraziamenti, suggerimenti che vengono presentati dai cittadini stessi.

Le segnalazioni possono essere presentate di persona o inviate agli Uffici Relazioni con il Pubblico.

Un modulo per segnalazioni elettronico è disponibile sul sito internet dell'Azienda: www.asst-brianza.it cliccando su "Ufficio Relazioni con il pubblico".

I cittadini che fanno una segnalazione scritta e firmata ricevono risposta entro 30 giorni dalla data di ricevimento. Il sistema di gestione delle segnalazioni pervenute contribuisce alla formulazione di proposte di miglioramento sugli aspetti critici individuati.

URP DI DESIO: presso l'ospedale di Desio

Via G.Mazzini, 1 – Desio Tel. 0362 385610 - Fax 0362 383880
e-mail: urp.desio@asst-brianza.it

Ambito territoriale di Intervento/Distretto Socio Sanitario di Desio

(Comuni di Bovisio Masciago, Cesano Maderno, Desio, Limbiate, Muggiò, Nova Milanese, Varedo)