



ASSOCIAZIONE  
GENITORI  
ANTIDROGA

Interventi sul disagio sociale

# CARTA DEI SERVIZI

**Servizio Multidisciplinare Integrato**

**"Centro A.G.A." per le Dipendenze**

Tel. 0363 88 894

Fax 0363 45 730

[www.centroaga.it](http://www.centroaga.it)

segreteria@centroaga.it

"La Carta dei Servizi dello SMI Centro AGA, approvata dal Legale Rappresentante dell'Associazione Genitori Antidroga il 01.04.2016, ha validità annuale"

Rev.08/12.2018

Treviglio, 11.12.2018

# INDICE

## 1. PARTE INTRODUTTIVA

1.1 La Storia dell'Associazione Genitori Antidroga

1.2 La Mission

1.3 Metodologia

## 2. LO S.M.I. DEL CENTRO A.G.A.

2.1 Caratteristiche del Servizio

2.2 Dove, Come, Quando

2.3 Il Personale : Figure professionali, ruoli e funzioni

## 3. PRESTAZIONI

3.1 Elenco delle prestazioni garantite

3.2 Prestazioni aggiuntive

3.3 Programmi Multidisciplinari Integrati

## 4. ASPETTI QUALITATIVI

4.1 Verifica dei trattamenti

4.2 Inadempienze – Tutela degli utenti

4.3 Customer satisfaction

4.4 Codice etico

## 1.1 STORIA

L'**A.G.A.**, *Associazione Genitori Antidroga* è un ente ausiliario riconosciuto dalla Regione Lombardia con Decreto di Legge n. 111/1788 del 15/11/1984 e riconosciuto giuridicamente con D.G.R. 27415 del 11/4/97; è inoltre iscritto nel Registro Regionale Volontariato Fg. N. 1 Prog. 4.

Nasce a Milano nel 1982 dall'iniziativa di un gruppo di volontari e di genitori di tossicodipendenti: tale gruppo ha origine spontaneamente in un momento in cui il fenomeno droga aveva raggiunto un alto livello di diffusione e drammaticità.. L'obiettivo dell'A.G.A. era di aiutare i suddetti nuclei colpiti dal problema droga sostenendoli e evitandogli quello sterile isolamento in cui spesso si venivano a trovare. Inizialmente l'attività principale si configura in un centro di ascolto e di informazione che aiuta gli individui coinvolti ad orientarsi ed a trovare una collocazione presso strutture qualificate all'accoglienza e al trattamento del comportamento tossicomano. In seguito l'associazione comincia a dotarsi di strutture proprie e di personale qualificato, sostenendo centri di aiuto ai genitori su tutto il territorio regionale, fino a consolidare le proprie attività con l'apertura di un centro diurno a Milano nel 1987 (1987 - 1994) e successivamente, nel 1994, con l'avvio di una comunità residenziale per trattamenti terapeutico riabilitativi, anche destinati a pazienti con comorbilità psichiatrica.

Oggi l'Associazione Genitori Antidroga si è dotata di un Servizio Multidisciplinare Integrato, accreditato con Regione Lombardia in data 01/12/2010 (D.G.R. n.09/890). Questa ulteriore unità di offerta consente di concepire l'Associazione stessa come un Centro per la Cura delle dipendenze patologiche, in grado di offrire risposte adeguate ai molteplici bisogni dell'utenza e basate su un approccio professionale integrato.

## 1.2 MISSION

L'Associazione Genitori Antidroga si occupa dei comportamenti di abuso relativi a sostanze psicotrope legali ed illegali. L'obiettivo è quello di tutelare la salute, nelle sue più ampie accezioni, dell'individuo . L'Associazione ha quale principio fondamentale della sua missione la promozione del potenziale sociale dell'individuo mediante l'offerta di interventi diversificati quali la prevenzione dei comportamenti di abuso, la diagnosi ed il trattamento precoce della dipendenza, i trattamenti terapeutici individualizzati con finalità che vanno dalla guarigione completa dal sintomo alla induzione di stili di vita meno lesivi fino ad una maggiore integrazione sociale. Riteniamo che gli interventi acquistino maggiore efficacia quando viene attivato un concreto coinvolgimento della famiglia. Una particolare dedizione al supporto ed al rinforzo del ruolo educativo della famiglia è una costante della storia e della vision dell'Associazione Genitori Antidroga.

La stessa motivazione che all'inizio degli anni ottanta ha sostenuto i volontari e i genitori ad aiutare le famiglie coinvolte dalle conseguenze del consumo di eroina, oggi si esprime in un servizio ambulatoriale che si caratterizza per le specifiche professionalità operanti al suo interno e per il senso di accoglienza che il servizio stesso offre. Il filo conduttore della nostra mission è di aiutare la persona con un disagio e la sua famiglia, di porre l'uomo al centro della storia, di rendere l'individuo protagonista della propria vita e libero da ogni schiavitù, indipendentemente da differenze culturali, sociali, etniche, religiose , di età o di sesso.

La nostra proposta terapeutica, oltre ad articolarsi nei vari interventi di cura, è tesa alla ricerca del rinnovamento interiore, del bene, della libertà e della giustizia, dell'amore per la vita, di senso e progettualità per la propria vita.

### 1.3 METODOLOGIA

Il modello di cura che proponiamo si basa sulla differenziazione dell'offerta per accogliere la domanda nella complessità dei bisogni espressi, bisogni che si manifestano in un determinato stadio evolutivo della persona e della dipendenza. Il servizio deve essere adeguato e calibrato in rapporto al polimorfismo e la velocità di cambiamento del fenomeno droga.

Le prestazioni sono offerte da un'équipe composta da specifiche professionalità in grado di valutare la richiesta nella sua complessità e possono espletarsi in un'offerta di trattamento diversificata e immediata, aumentando la capacità di aggancio e di cura che il Servizio può mettere al servizio del cittadino.

Il Servizio, in ottemperanza alle indicazioni della normativa regionale, dispone di una équipe multidisciplinare che accoglie e accompagna la persona nei possibili percorsi terapeutici.

Il Servizio è inserito all'interno del Centro A.G.A. per la cura delle dipendenze in un ambiente accogliente che garantisce condizioni ottimali per la riservatezza e può offrire all'occorrenza risorse aggiuntive e integrative alla domanda dell'utente, quali attività sportive, culturali, percorsi spirituali e di vita, svago e formazione.

Di rilevanza metodologica è il lavoro con i genitori che da sempre rappresenta per l'Associazione la base dei metodi di approccio per la cura e la prevenzione delle dipendenze patologiche. I familiari, se opportunamente addestrati e sostenuti possono contribuire al buon esito dei trattamenti. Gli stessi familiari possono partecipare al percorso terapeutico del paziente frequentando programmi paralleli specifici, con il risultato di costruire veri e propri percorsi di crescita familiare.

### 2.1 Lo S.M.I. del CENTRO AGA per la cura delle dipendenze

Il Servizio Multidisciplinare Integrato A.G.A. è un servizio che si occupa di prevenzione, trattamento e riabilitazione delle patologie di abuso e/o dipendenza da sostanze legali e illegali e di altre forme di dipendenza quali il gioco d'azzardo.

Il Servizio è inserito all'interno del Centro A.G.A. per la cura delle dipendenze in un ambiente estremamente accogliente che garantisce condizioni ottimali per la riservatezza e può offrire all'occorrenza risorse aggiuntive e integrative alla domanda dell'utente, quali attività sportive, culturali, percorsi spirituali e di vita, svago e formazione.

Il Servizio offre gli stessi programmi, attività e prestazioni erogati dai Servizi Territoriali per le Dipendenze (Ser.T) delle Aziende ASST e risponde agli stessi requisiti, sia strutturali che organizzativi, previsti dalla specifica normativa regionale.

L'accesso è gratuito in quanto i costi delle prestazioni sono a carico dell'ATS di Bergamo.

Oltre alla tutela garantita dalla legislazione sulla privacy, le persone che accedono al Servizio possono avvalersi dell'anonimato.

## 2.2 DOVE, COME E QUANDO,

Il Servizio Multidisciplinare del Centro A.G.A. ha sede presso una delle proprietà dell'Associazione in località TREVIGLIO – Via Vittorio Veneto 44

Il Servizio è facilmente raggiungibile dalle province di Milano, Bergamo e Brescia percorrendo :

- la s.s. Milano-Brescia con deviazione per Treviglio
- l'autostrada A4 Milano-Venezia uscita Capriate direzione Zingonia-Treviglio.
- L'autostrada BRE-BE-MI , uscita di treviglio

È accessibile anche tramite il servizio FFSS :

- linea Milano-Brescia-Venezia con fermata alle stazioni di Treviglio
- linea Milano-Bergamo con fermata alla stazione di Treviglio

Il servizio si trova a mt. 100 dalla Staz.Centrale di Treviglio

ORARI SOMMINISTRAZIONE TERAPIE		ORARI DI APERTURA	
Lunedì	9.00-14.30	Lunedì	09.00 – 19.00
Martedì	9.00-14.30	Martedì	09.00 – 20.00
Mercoledì	9.00-14.30	Mercoledì	09.00 – 20.00
Giovedì	9.00-14.30	Giovedì	09.00 – 20.00
Venerdì	9.00-18.00	Venerdì	09.00 – 20.00
Sabato	Su appuntamento	Sabato	09.00 – 12.00
Domenica	SER.T BERGAMO *	Domenica	CHIUSURA

Il Servizio Multidisciplinare Integrato si rivolge ad italiani e stranieri, uomini e donne, giovani e meno giovani, con problemi di abuso o dipendenza da sostanze legali o illegali e di altre forme di dipendenza patologica (gioco d'azzardo o disturbi da tecnologia digitale). Il Servizio è altresì rivolto ai familiari, partners e nuclei familiari cointeressati dalle suddette problematiche e si rivolge ad essi mediante l'offerta di prestazioni e counselling psicologico, sociale ed educativo. L'accesso può avvenire per presentazione spontanea o previo appuntamento telefonico.

Per almeno 6 ore al giorno è assicurata la presenza di tutte le figure professionali. Per le ore eccedenti è garantita la pronta disponibilità di un medico e di un infermiere. Per l'intero orario di apertura del Servizio è garantita la risposta a quesiti telefonici, richieste di informazione ed eventuali comunicazioni urgenti. E' garantita valutazione medica immediata alle tossicodipendenti in stato di gravidanza ed intervento socio-sanitario immediato in qualsiasi situazione che abbia i

caratteri dell'urgenza. Dopo la fase di accettazione l'utente accede alla fase di ammissione che prevede l'acquisizione di informazioni più articolate sulla domanda portata dalla persona e si esita con la fase di presa in carico. La presa in carico si avvia con il primo colloquio che può essere di tipo medico-sanitario o psico-socio-educativo. Si entra successivamente nella fase della valutazione multidisciplinare integrata. La fase di Valutazione Multidisciplinare Integrata prevede, alla sua conclusione, una restituzione all'utente e ai suoi famigliari (se coinvolti) ed esita con l'avvio di una programmazione integrata di trattamento condivisa e concordata con l'utente. Il programma terapeutico concordato si definisce in un contratto sottoscritto dall'utente e dallo staff professionale nonché dai famigliari se il progetto prevede il loro coinvolgimento.

(\*) Secondo le consuetudini e procedure dei Servizi Dipendenze della Provincia di Bergamo, in caso di inderogabili necessità, nelle giornate domenicali e nei giorni festivi, il SER.T di Bergamo (Via Borgo Palazzo 130 - tel.035/2270374), previo accordo con il servizio di riferimento del paziente, diviene il luogo di erogazione di terapie sostitutive.

### 2.3 IL PERSONALE , I RUOLI E LE FUNZIONI

#### - EQUIPE

L'équipe è formata da un gruppo di professionisti che lavorano insieme per la presa in carico dei casi e per la continuità degli interventi. Gli operatori dell'équipe hanno ruoli, funzioni e formazione differenti tra loro, per responsabilità, mansioni e caratteristiche delle diverse professionalità. Ognuno ha capacità tali da gestire con efficacia e competenza un aspetto del rapporto con l'utente piuttosto che un altro. Frutto del lavoro in équipe è l'elaborazione di un progetto individuale per ogni singolo paziente, che preveda anche la partecipazione del paziente stesso e dei suoi familiari alla definizione del progetto. Ogni membro dell'équipe è dotato di cartellino di riconoscimento, con specifica di nome, cognome e professione. L'équipe multidisciplinare è formata da :

- Medico
- Infermiere
- Psicologo
- Assistente sociale
- Educatore P.le

#### - MEDICO

Il ruolo e le funzioni del Medico si possono sintetizzare in :

- ◆ Valutazione clinica del paziente
- ◆ Attività di diagnosi
- ◆ Certificazione dello stato di dipendenza o abuso
- ◆ Valutazione clinica delle patologie correlate alla dipendenza o abuso
- ◆ Counseling e prevenzione sanitaria
- ◆ Trattamenti farmacologici sostitutivi e sintomatici

## - INFERMIERE

L'Infermiere svolge tutte le prestazioni professionali contemplate dalla propria professione ed in particolare:

- ◆ Somministrazione terapie
- ◆ Esecuzioni prelievi biologici
- ◆ Counseling nell'ambito dell'educazione alla salute ed alla prevenzione

Va inoltre sottolineata la centralità della figura dell'Infermiere nella pratica quotidiana dell'accoglienza, del primo contatto con il paziente ed in generale nella relazione di aiuto esercitata nei confronti dell'utenza.

## - PSICOLOGO

Lo Psicologo svolge le seguenti prestazioni :

- ◆ Colloqui clinici
- ◆ Somministrazione tests psicodiagnostici
- ◆ Attività di diagnosi clinica
- ◆ Trattamenti psicoterapici specifici
- ◆ Psicoeducazione e counseling rivolti al paziente ed al contesto socio familiare cointeressato.
- ◆ Valutazione clinica del paziente

## - ASSISTENTE SOCIALE

Il ruolo dell'A.S., oltre a ricoprire una funzione essenziale di raccordo con altri servizi della rete sociale (UEPE, Tribunali, agenzie scolastiche, agenzie del lavoro, prefettura, associazionismo etc etc) si esplica nelle seguenti attività :

- ◆ Accoglienza, analisi della domanda di accettazione
- ◆ Anamnesi socio familiare del paziente
- ◆ Anamnesi tossicologica e giudiziaria
- ◆ Counseling, colloqui di sostegno
- ◆ Verifiche programma terapeutico
- ◆ Ricerca ed elaborazione dati

- EDUCATORE P.le

L'Educatore professionale accompagna il paziente ed i suoi familiari in un percorso di rielaborazione delle proprie esperienze e dei vissuti ad esse collegati. Alcune delle funzioni svolte sono :

- ◆ Accoglienza ed analisi della domanda
- ◆ Colloquio informativo, di sostegno, anamnestico, motivazionale
- ◆ Gruppi educativi
- ◆ Gruppi di familiari o di persone coinvolte
- ◆ Verifica degli obiettivi dei programmi individuali

### 3.1 ELENCO DELLE PRESTAZIONI GARANTITE

Il Servizio Multidisciplinare Integrato, nell'ambito delle proprie competenze provvede in modo gratuito a :

- Garantire accoglienza, diagnosi e presa in carico del paziente e del contesto familiare;
- Predisporre per ogni singolo utente un programma terapeutico-riabilitativo con valutazione diagnostica multidisciplinare iniziale e monitoraggio periodico in relazione ai risultati degli interventi effettuati, in termini di uso di sostanze, qualità della vita, competenze e grado di reinserimento nella vita sociale;
- Somministrare terapie farmacologiche, sostitutive e non, compreso il monitoraggio clinico laboratoristico;
- Svolgere attività di psicodiagnosi, counseling, sostegno psicologico, psicoterapia a favore del paziente e della sua famiglia;
- Svolgere attività di prevenzione, screening/ counseling e collaborazione alla cura delle patologie correlate all'uso di sostanze d'abuso, anche in collaborazione con altri servizi specialistici;
- Svolgere attività di orientamento e di sostegno in ambito sociale ed educativo;
- Svolgere specifiche e strutturate attività per la prevenzione delle principali cause di morte e di inabilità;
- Attivare specifici programmi in collaborazione con altri servizi destinati alle donne, in particolare interventi relativi alla gravidanza, prostituzione ed episodi di violenza;
- Avviare specifiche forme di collaborazione con il Tribunale per i minorenni per gli interventi a favore dei minorenni che si dichiarano dipendenti e con il Centro di Giustizia Minorile, da attuarsi anche con il tramite di altri servizi della ASL e del privato accreditato;
- Rilevare, sulla base delle indicazioni stabilite a livello nazionale e regionale, i dati statistici ed epidemiologici relativi alle attività e al territorio di competenza
- Svolgere attività di riabilitazione e di prevenzione delle ricadute;
- Varie (certificazioni, visite per pazienti, vaccinazioni ecc.)

Le Aziende Sanitarie Locali si avvalgono, altresì, del Servizio multidisciplinare Integrato per le

seguenti attività:

1. collaborazione con i Provveditorati agli studi per la realizzazione degli interventi di cui agli articoli 105 e 106 del decreto del Presidente della Repubblica 9 ottobre 1990, n. 309;
2. collaborazione con le autorità militari esistenti nel territorio per l'attuazione di quanto disposto agli articoli 109, 110, 111 dello stesso decreto;
3. collaborazione con l'Amministrazione Penitenziaria negli interventi di prevenzione, cura e riabilitazione dalle sostanze da attuare nei confronti dei detenuti.

Ai fini del trattamento di cui all'articolo 75 del decreto del Presidente della Repubblica 9 ottobre 1990, n. 309, su richiesta del Prefetto competente, il Servizio Multidisciplinare Integrato predispone e cura l'attuazione del programma terapeutico dei soggetti loro inviati e fornisce, altresì, all'autorità giudiziaria le certificazioni di cui all'art. 91, comma 2 dello stesso decreto. Il Servizio Multidisciplinare Integrato assicura la propria collaborazione ai medici di medicina generale, ai sensi dell'articolo 120, comma 4 e dell'articolo 122, comma 3 del decreto del Presidente della Repubblica 9 ottobre 1990, n. 309, nonché ad altre strutture socio sanitarie presenti sul proprio territorio.

Le prestazioni di cui sopra si intendono effettuate nei vari contesti, quali:

- servizio reso a livello ambulatoriale
- servizio reso al territorio (scuole, parrocchie, ecc.)
- servizio svolto sulla strada ( unità mobili)
- servizio in carcere
- servizio reso a domicilio
- servizio reso in strutture accreditate
- servizio reso in strutture del servizio sanitario nazionale e regionale
- monitoraggio in corso di programma e follow up

Esse vengono erogate in forma individuale o a piccoli gruppi nelle sedi operative, o, se necessario, a domicilio. Le prestazioni di prevenzione possono essere erogate anche mediante mezzi mobili.

### 3.2 PRESTAZIONI AGGIUNTIVE

Oltre alle prestazioni sopra elencate, erogate in base alla normativa vigente, il Servizio del Centro AGA di Treviglio è organizzato per offrire prestazioni aggiuntive, autofinanziate, che hanno la valenza di progetti perduranti nel tempo, di raccordo territoriale e finalizzati a rendere il servizio sempre più in linea con i bisogni delle famiglie.

In questo senso si possono intendere le seguenti attività di cui il Servizio si fa carico :

- Sportello di consulenza legale gratuita per problematiche correlate al consumo di droga
- Punti di accoglienza e di accesso allo S.M.I. istituiti presso le sedi dei centri di ascolto di Verdello e Caravaggio, finalizzati ad una prima comprensione del bisogno territoriale e ad una precoce intercettazione della domanda.
- Progetto di analisi periodica delle acque reflue per la ricerca qualitativa e quantitativa dei residui delle sostanze stupefacenti usate nel territorio della Bassa Bergamasca. Tale ricerca, in parte finanziata dalla stessa Associazione, in parte da altri Enti privati, ha lo scopo di monitorare nel tempo il consumo di droghe e di permettere la progettazione di attività di prevenzione mirata.
- .

- Tutte le attività socio-aggregative, sportive, ricreative o culturali di cui l'Associazione è promotrice verranno misurate e calibrate per i soggetti in carico al Servizio.

### 3.3 I PROGRAMMI MULTIDISCIPLINARI INTEGRATI

Integrato – indicato per pazienti che richiedono trattamenti sanitari e psicosocioeducativi. L'utente che usufruisce di cure sanitarie può altresì usufruire di prestazioni psicologiche e sociali individuali e partecipare al gruppo motivazionale e di orientamento condotto da un educatore. Il numero di prestazioni individuali viene definito nel progetto concordato tra l'equipe, l'utente e i suoi famigliari, mentre la partecipazione al gruppo è a cadenza settimanale. La durata indicativa di tale programma può oscillare dai 3 ai 6 mesi. Gli iniziali 3 mesi sono dedicati alla verifica e al monitoraggio delle cure, il lavoro di orientamento sostiene il paziente nella formulazione del progetto di trattamento più appropriato. Il percorso può esitare nel proseguimento del trattamento in corso per altri 3 mesi per consolidare l'obiettivo dell'astinenza, oppure si può usufruire di opzioni diverse quali: inserimento in un programma a valenza sanitaria; inserimento in un programma psicoeducativo; invio e accompagnamento presso altre unità di offerta. Nel caso si ponga indicazione per un inserimento in struttura residenziale, al termine del percorso comunitario si può prevedere l'accesso alla seconda fase del trattamento psicoeducativo sopra descritto.

Sanitario – : questo programma è curato dal personale sanitario in dotazione. Si provvede a cure psicofarmacologiche e terapie con farmaci agonisti a mantenimento; il trattamento prevede il monitoraggio delle patologie correlate e le verifiche periodiche di laboratorio. Sono garantite le collaborazioni con altri enti per progetti integrati per pazienti con doppia diagnosi.

Si garantisce supporto sociale, assistenza e accompagnamento a inserimenti socio lavorativi in collaborazione con la rete dei servizi.

Viene attivato un gruppo di formazione e sostegno per parenti o altri referenti dei pazienti in cura farmacologica che assumono metadone o buprenorfina con l'obiettivo di informare/formare i referenti sulla corretta gestione dei farmaci.

Programma Psicoeducativo – per soggetti che prevalentemente necessitano di cure psicoeducative e intendono mantenere l'astinenza.

Si propongono 2 tipologie di percorso differenziate per età e tipologia di consumo :

- La prima tipologia di percorso si definisce come "intervento precoce" ed è riservato ad adolescenti che hanno sperimentato l'uso di sostanze tossiche evidenziando i primi disturbi della condotta, ma che non hanno ancora sviluppato patologie dovute a comportamenti di dipendenza. La presa in carico del giovane avviene con il consenso e la partecipazione dei genitori. Il progetto è rivolto alle famiglie con adolescenti, nell'ottica di considerare la famiglia come risorsa educativa anche per scopi preventivi delle dipendenze. Attraverso una adeguata conoscenza in comune tra genitori e figli sull'uso di droghe e sulle problematiche specifiche dell'adolescenza, si intende supportare il genitore mediante una formazione che consente un recupero ed un accrescimento del proprio ruolo educativo. Le prestazioni vengono offerte in setting individuale, del nucleo famigliare e in piccoli gruppi di famiglie. Consistono in una

prima consulenza e valutazione condotta da uno psicoterapeuta familiare esperto di dipendenze , di un breve training di 4 sedute a scopo informativo, per giovani e genitori, sui danni psicofisici provocati da droghe e alcol ,condotto da un medico e un educatore. I genitori possono partecipare ai gruppi psicoeducativi a cadenza settimanale . Si concorda un esame tossicologico (esame del capello) a 6 mesi dal termine del programma.

- Progetto terapeutico riabilitativo suddiviso in due percorsi distinti , uno rivolto a giovani consumatori e policonsumatori problematici ed uno per adulti con dipendenza prevalente da cocaina e alcol . Si tratta di un progetto finalizzato al mantenimento dell'astinenza da droghe e da alcol attraverso percorsi gruppali di cambiamento . E' rivolto ad utenti che pur manifestando un consumo patologico di sostanze legali e/o illegali mantengono ancora una valida integrazione sociale e familiare. E' indicato anche per gli utenti che hanno terminato un programma residenziale e necessitano , al fine di ridurre le recidive, di supporto e monitoraggio nella fase di reinserimento. L'inserimento nel programma è successivo alla fase della disassuefazione e richiede una condizione di astinenza da droghe e alcol, condizione che viene monitorata costantemente fino al termine del progetto .Il programma si articola in tre fasi : la prima fase, della durata di 6 mesi , si caratterizza per una intensa attività terapeutica finalizzata al recupero del benessere psicofisico. Le attività si svolgono partecipando 3 volte alla settimana ai gruppi di incontro condotti dall'educatore e dallo psicoterapeuta. Il paziente con il supporto della rete familiare, all'interno del proprio contesto di vita, è tenuto a seguire le prescrizioni indicate dagli operatori del centro ; sono previsti spazi di intervento individuale e di terapia familiare nonché gruppi a cadenza settimanale per i familiari. La partecipazione attiva dei familiari , in questa fase, è parte integrante del programma .E' possibile partecipare anche con i propri familiari alle attività aggregative proposte dal servizio. La seconda fase, della durata di 9 mesi è finalizzata ad un consolidamento dell' inserimento socio-lavorativo. La partecipazione al gruppo condotto dall'educatore è richiesta una volta alla settimana al paziente e due volte al mese ai familiari. All'occorrenza è possibile usufruire delle prestazioni aggiuntive del servizio e partecipare alle attività aggregative. La terza fase, della durata di tre mesi, è finalizzata all'autonomia . Non sono previste prestazioni psicoeducative ed il follow-up al termine del programma consiste nella verifica dei risultati attraverso esami tossicologici di laboratorio e valutazione psicoeducativa .
- Per le donne inserite nei progetti si prevedono a parte dei percorsi psicoterapeutici specifici di genere dove è possibile condividere traumi subiti e apprendere modalità di crescita dell'auto stima e di self-empowerment

#### 4.1 VERIFICA DEI TRATTAMENTI

Sono garantite riunioni dell'équipe multidisciplinare con cadenza quindicinale. La verifica è parte integrante delle attività del servizio. Il monitoraggio degli esiti dei trattamenti è alla base delle valutazioni circa l'appropriatezza, la qualità e l'efficacia dei servizi offerti. Tali valutazioni sono finalizzate anche all'individuazione dei fattori di miglioramento dei servizi.

Tutti gli operatori concorrono alla raccolta dei dati che costituiscono il bisogno informativo. Oggetto delle verifiche periodiche sono :

- l'efficacia dei programmi
- gli esiti dei trattamenti
- gli eventi critici
- il rispetto degli standard dell'offerta
- la soddisfazione degli utenti

#### 4.2 TUTELA DEGLI UTENTI IN CASO DI INADEMPIENZE

L'utente ha diritto di presentare un reclamo al Rappresentante Legale dell'Associazione Genitori Antidroga (SMI Centro AGA) , il quale prende visione della segnalazione e ove ne verifichi la pertinenza compirà gli accertamenti dovuti identificando le cause ed effetti del disservizio e adottando le opportune misure correttive.

Il reclamo deve essere inoltrato per raccomandata al seguente indirizzo e con la seguente intestazione :

Al Rappresentante Legale  
Associazione Genitori Antidroga  
Segnalazione disservizio  
Via degli Assereto 19 - 20124 Milano

L'utente entro 30 giorni dalla segnalazione (ricevimento raccomandata) riceverà comunicazione scritta da parte dell'Associazione degli accertamenti effettuati e degli impegni presi per la rimozione delle eventuali irregolarità riscontrate.

In caso di segnalazioni agli organi competenti dell'ATS è possibile rivolgersi all'Ufficio di Pubblica Tutela che può essere contattato direttamente, preferibilmente su appuntamento, durante i seguenti orari: dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 12.00 e dalle 14.00 alle 16.00 .

Le segnalazioni, oltre che di persona, possono essere fatte

- telefonicamente al n°: 035.385.296

mail : [upt@ats-bg.it](mailto:upt@ats-bg.it)



### 4.3 CUSTOMER SATISFACTION

Le indagini sul grado di soddisfazione degli utenti del Servizio, svolte a cadenza almeno annuale, servono ad ascoltare e comprendere a fondo i bisogni che l'utente esprime, porre attenzione costante al suo giudizio, sviluppare e migliorare la capacità di dialogo e di relazione tra chi eroga il servizio e chi lo riceve. Rilevare la customer satisfaction consente al gestore del Servizio di uscire dalla propria autoreferenzialità, agevolando e migliorando la relazione con i propri utenti; consente inoltre di conoscere e comprendere sempre meglio i bisogni dei destinatari ultimi delle proprie attività e di riprogettare, di conseguenza, il proprio sistema organizzativo e di erogazione dei servizi.

A tale scopo è stato creato un breve questionario (qui allegato), ritirabile presso la sede del Servizio, il cui utilizzo verrà sollecitato dagli operatori.

#### SCHEDA DI RILEVAZIONE SODDISFAZIONE UTENTE

<b>SCALA DEI VALORI:</b>	<i>Gravemente insufficiente</i> 0 - <i>Insufficiente</i> 1 - <i>Sufficiente</i> 2 -
	<i>Buono</i> 3 - <i>Ottimo</i> 4

1. Chiarezza/completezza informazioni all'atto dell'accesso al servizio?	0	1	2	3	4
2. Gentilezza e disponibilità degli operatori?	0	1	2	3	4
3. Fascia oraria di apertura servizio?	0	1	2	3	4
4. Completezza/chiarzza informazioni sulla documentazione da portare?	0	1	2	3	4
5. Disponibilità del personale a dare informazioni e spiegazioni ?	0	1	2	3	4
6. Capacità di mettere a proprio agio e tranquillizzare?	0	1	2	3	4
7. Disponibilità all'ascolto?	0	1	2	3	4
8. Completezza e chiarezza delle informazioni fornite?	0	1	2	3	4
9. Presenza di adeguata segnaletica interna?	0	1	2	3	4
10. Tempo attesa tra orario dell'appuntamento ed effettuazione prestazione?	0	1	2	3	4
11. Comfort della sala di attesa dell'ambulatorio?	0	1	2	3	4
12. Pulizia degli ambienti?	0	1	2	3	4
13. Disponibilità, gentilezza e attenzione da parte del personale medico, infermieristico e tecnico?	0	1	2	3	4
14. Disponibilità al dialogo e colloquio del medico o personale sanitario?	0	1	2	3	4
15. Chiarezza/completezza informazioni su diagnosi e condizioni di salute?	0	1	2	3	4
16. Chiarezza/completezza informazioni su terapie/comportamenti a casa?	0	1	2	3	4
17. Rispetto della riservatezza e dignità personale?	0	1	2	3	4

Il tuo giudizio globale sullo Servizio S.M.I. (una valutazione che va da 1 a 10) è: \_\_\_\_\_

Cosa si potrebbe migliorare: \_\_\_\_\_

#### 4.4 CODICE ETICO

L'ASSOCIAZIONE, LA MISSION, LA STORIA

L'**A.G.A.**, *Associazione Genitori Antidroga*, è un ente ausiliario riconosciuto dalla Regione Lombardia con Decreto di Legge n. 111/1788 del 15/11/1984 e riconosciuto giuridicamente con D.G.R. 27415 del 11/4/97; è inoltre iscritto nel Registro Regionale Volontariato Fg. N. 1 Prog. 4.

Sorta nel 1982 ad opera di un gruppo di volontari come gruppo di ascolto, l'Associazione Genitori Antidroga nel tempo si è dotata di strutture proprie e di personale qualificato, sostenendo centri di aiuto ai genitori su tutto il territorio regionale, fino a consolidare le proprie attività con l'apertura di un centro diurno a Milano nel 1987 (1987 - 1994) e successivamente, nel 1994, con l'avvio di una comunità residenziale per trattamenti terapeutico riabilitativi.

Ad inizio 2010 l'Associazione Genitori Antidroga ha ampliato le proprie attività dotandosi di un Servizio Multidisciplinare Integrato, accreditato con Regione Lombardia in data 01/12/2010 (D.G.R. n.09/890). Questa ulteriore unità di offerta consente di concepire l'Associazione stessa come un Centro per la Cura delle dipendenze patologiche, in grado di offrire risposte adeguate ai molteplici bisogni dell'utenza, basate su un approccio professionale integrato.

L'Associazione Genitori Antidroga si occupa dei comportamenti di abuso relativi a sostanze psicotrope legali ed illegali. L'obiettivo è quello di tutelare la salute, nelle sue più ampie accezioni, dell'individuo. Gli interventi della Associazione si fondano sul valore della *centralità della persona* non solo come riconoscimento morale dell'unicità dell'utente, ma anche in quanto soggetto attivo, con proprie potenzialità residue o attivabili.

Al fine di rendere il più completo possibile il processo di aiuto alla persona, l'Associazione Genitori Antidroga, opera attraverso un'équipe multiprofessionale e privilegia il lavoro per progetti, ponendo particolare attenzione alla ricerca e alla sperimentazione di percorsi alternativi e di nuove modalità di risposta ai bisogni emergenti.

## IL CODICE ETICO

Il Codice etico rappresenta un completamento della Carta dei servizi, documento che descrive i servizi offerti e le modalità di erogazione delle prestazioni.

I destinatari del Codice etico sono tutti i soggetti che a qualsiasi titolo (dipendenti, collaboratori, volontari) svolgono la propria attività professionale all'interno della Associazione o per conto di essa.

### Rispetto della legalità

L'Associazione Genitori Antidroga considera il rispetto della legalità e la condivisione dei valori costitutivi dell'ordinamento democratico un imprescindibile dovere etico, vincolante per ogni cittadino.

I Destinatari e tutti coloro che direttamente o indirettamente, stabilmente o temporaneamente, instaurino rapporti con l'Associazione sono pertanto tenuti ad agire nel pieno rispetto delle leggi vigenti ed in coerenza con i principi espressi nel presente Codice, in tutti gli ambiti in cui l'Associazione opera. In nessun caso il perseguimento dell'interesse dell'Associazione può giustificare una condotta non conforme a tali principi.

E' preciso impegno dell'Associazione non intraprendere o non proseguire alcun rapporto con gruppi, associazioni o singoli che perseguano finalità illecite o la cui condotta contrasti con i principi contenuti nel presente Codice.

L'attività dell'Associazione, in ogni suo ambito, deve essere improntata ai principi di trasparenza, chiarezza, onestà, equità ed imparzialità.

### Riservatezza e rispetto della normativa sulla privacy

Stante la natura particolare e spesso personale dei dati trattati in ambito sociale e sanitario, l'Associazione assicura la tutela del diritto alla riservatezza delle persone attraverso adeguati sistemi di archiviazione e protezione dei dati, nel rigoroso rispetto della vigente normativa in materia di privacy. I destinatari sono tenuti a non utilizzare informazioni riservate per scopi non necessari e non coerenti con l'esercizio della propria attività.

### Tutela della persona

L'Associazione assicura in ogni ambito della propria attività, interno ed esterno, la tutela dei diritti inviolabili della persona umana, ne promuove il rispetto dell'integrità fisica e morale, previene e rimuove qualsiasi forma di violenza, abuso o coercizione.

Non sono ammesse molestie sessuali o atteggiamenti intimidatori e ostili nelle relazioni di lavoro interne ed esterne. In particolare, non sono tollerate

richieste o minacce volte ad indurre le persone ad agire contro la legge ed il Codice, o ad adottare comportamenti lesivi delle convinzioni e preferenze morali e personali di ciascuno.

E' dovere dell'Associazione garantire il rispetto delle pari opportunità e vietare ogni discriminazione basata sul sesso, sulla razza, sugli orientamenti sessuali, sulle convinzioni religiose, morali, filosofiche e politiche.

#### Tutela della sicurezza

Nello svolgimento della propria attività, l'Associazione Genitori Antidroga opera nel rispetto della normativa vigente in materia di sicurezza dei locali, sia per quanto riguarda gli ambienti di lavoro, che rispetto ai luoghi aperti al pubblico. Si impegna inoltre ad accogliere le eventuali indicazioni del competente organo di vigilanza, e ad adottare adeguate misure preventive.

### IL RAPPORTO CON GLI UTENTI

#### Stile di comportamento

I dipendenti i collaboratori ed i volontari dell'Associazione che hanno rapporti diretti con l'utenza devono operare con senso di responsabilità e spirito di servizio, manifestando attenzione e disponibilità nei confronti delle esigenze e delle problematiche che vengono loro esposte, ed improntando i propri comportamenti al rispetto reciproco. In caso di reclamo da parte di un soggetto, è possibile richiedere un colloquio direttamente con il Responsabile della struttura o procedere con una segnalazione scritta e depositata nella preposta cassetta situata nei pressi della direzione: settimanalmente il Responsabile della struttura visionerà il contenuto della cassetta e verificherà la veridicità della segnalazione.

In caso di segnalazioni agli organi competenti dell'ATS è possibile rivolgersi all'Ufficio di Pubblica Tutela che può essere contattato direttamente, preferibilmente su appuntamento, durante i seguenti orari: dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 12.00 e dalle 14.00 alle 16.00 .

Le segnalazioni, oltre che di persona, possono essere fatte

- telefonicamente al n° : 035.385.296
- mail [upt@ats-bg.it](mailto:upt@ats-bg.it)

### Trasparenza e chiarezza delle informazioni fornite agli utenti

L'Associazione si impegna a fornire informazioni complete, trasparenti, comprensibili ed accurate, in modo tale da consentire ai portatori di interesse di prendere decisioni autonome nella consapevolezza delle alternative possibili e delle conseguenze rilevanti.

La Carta dei Servizi è lo strumento principale di informazione rivolto all'utenza, circa i servizi aziendali e le loro modalità di erogazione.

## IL PERSONALE

### Risorse umane

L'Associazione riconosce la centralità delle risorse umane nell'organizzazione e nello svolgimento della propria attività, e ne ottimizza l'impiego valorizzandone la professionalità secondo criteri comparativi fondati sul merito, nel rispetto della Contrattazione Collettiva, attraverso sistemi di valutazione sistematici sulla base di indicatori oggettivi. L'acquisizione e la collocazione funzionale del personale rispondono al principio della ricerca della massima efficienza e del raggiungimento degli obiettivi.

Il personale è assunto con regolare contratto di lavoro e non è assolutamente tollerata alcuna forma di lavoro irregolare. Alla costituzione del rapporto di lavoro ogni collaboratore riceve accurate e chiare informazioni relative alle caratteristiche della funzione e delle mansioni da svolgere, agli elementi normativi e retributivi, così come regolati dal Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro, alle norme e procedure da adottare al fine di evitare i possibili rischi per la salute connessi all'attività lavorativa, ed infine alla conoscenza, condivisione e promozione del Codice Etico adottato.

### Formazione adeguata e continua

E' interesse strategico dell'Associazione Genitori Antidroga migliorare le competenze professionali dei propri dipendenti attraverso corsi di formazione che garantiscano l'aggiornamento delle conoscenze e l'approfondimento delle problematiche educative, gestionali e operative di maggiore rilievo.

**INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI AI SENSI DELL'ART. 13 DEL  
REGOLAMENTO EUROPEO 679/2016**

Ai sensi dell'art. 13 del Regolamento europeo (UE) 2016/679 (di seguito GDPR), e in relazione ai dati personali di cui l'Associazione entrerà nella disponibilità con l'affidamento della Sua pratica, Le comunichiamo quanto segue:

**Titolare del trattamento e responsabile della protezione dei dati personali**

Titolare del trattamento è l'Associazione Genitori Antidroga con sede legale in Via degli Assereto in Milano (Mi) in persona del Presidente Dott. Enrico Coppola con domicilio eletto presso la sede legale dell'associazione. Il Titolare può essere contattato mediante email all'indirizzo [amministrazione@centroaga.it](mailto:amministrazione@centroaga.it)

**Finalità del trattamento dei dati**

Il trattamento è finalizzato alla corretta e completa esecuzione dell'incarico ricevuto e con le finalità e le modalità del trattamento cui sono destinati, connesse con le attività di prevenzione, diagnosi, cura e riabilitazione, nonché stesura di un programma terapeutico da parte del servizio SMI, svolto dall'associazione a tutela della propria salute. I suoi dati saranno trattati anche al fine di:

- Istituire una scheda/cartella/fascicolo personale contenente dati di carattere anagrafico, amministrativo, fiscale, sanitario e sociale in formato elettronico e/o cartaceo;
- Richiedere ulteriori eventuali accertamenti diagnostici presso altre strutture;
- Chiedere la stesura di referti o certificazioni;

I dati personali potranno essere trattati a mezzo sia di archivi cartacei che informatici (ivi compresi dispositivi portatili) e trattati con modalità strettamente necessarie a far fronte alle finalità sopra indicate.

Tali dati verranno trattati solo ai fini del servizio da lei richiesto e della relativa gestione amministrativa. È previsto che gli stessi possano essere utilizzati ai fini statistici, di ricerca o di programmazione, anche in forma aggregata a quelli riferiti ad altri soggetti. In questi casi, tuttavia, i dati saranno utilizzati in forma anonima ed in modo da non poter essere riferiti ad alcuna singola persona.

**Base giuridica del trattamento**

L'Associazione tratta i Suoi dati personali lecitamente, laddove il trattamento:

- sia necessario all'esecuzione delle attività necessaria per il perseguimento delle finalità sopra indicate;
- sia necessario per adempiere un obbligo incombente;
- sia basato sul consenso espresso.

**Conservazione dei dati**

I Suoi dati personali, oggetto di trattamento per le finalità sopra indicate, saranno conservati per il periodo di durata pari a \_\_\_\_\_ e, successivamente, per il tempo in cui il l'Associazione sia soggetto a obblighi di conservazione

per finalità fiscali o per altre finalità,previste, da norme di legge o regolamento.

La raccolta ed il trattamento dei dati avverrà mediante strumenti idonei a garantire la sicurezza e la riservatezza e potrà essere effettuato anche attraverso strumenti informatici automatizzati.

Si precisa che sarà possibile da parte dell'Associazione affidare, totalmente o parzialmente, l'attività relativa all'informatizzazione, elaborazione ed archiviazione di tali dati, ad Aziende ed Organizzazioni terze. In tal caso saranno definiti specifici accordi e procedure finalizzate a garantire la riservatezza e la sicurezza dei dati secondo le normative vigenti.

#### **Comunicazione dei dati**

I Suoi dati personali potranno essere comunicati a:

1. medici, psicologi, consulenti e commercialisti o altri soggetti professionali che erogano prestazioni funzionali ai fini sopra indicati;
2. istituti bancari e assicurativi che erogano prestazioni funzionali ai fini sopra indicati;
3. soggetti che elaborano i dati in esecuzione di specifici obblighi di legge;
4. Autorità giudiziarie o amministrative, per l'adempimento degli obblighi di legge.

#### **Profilazione e Diffusione dei dati**

I Suoi dati personali non sono soggetti a diffusione né ad alcun processo decisionale interamente automatizzato, ivi compresa la profilazione.

#### **Diritti dell'interessato**

Tra i diritti a Lei riconosciuti dal GDPR rientrano quelli di:

- chiedere l'accesso ai Suoi dati personali ed alle informazioni relative agli stessi; la rettifica dei dati inesatti o l'integrazione di quelli incompleti; la cancellazione dei dati personali che La riguardano (al verificarsi di una delle condizioni indicate nell'art. 17, paragrafo 1 del GDPR e nel rispetto delle eccezioni previste nel paragrafo 3 dello stesso articolo); la limitazione del trattamento dei Suoi dati personali (al ricorrere di una delle ipotesi indicate nell'art. 18, paragrafo 1 del GDPR);
- richiedere ed ottenere i Suoi dati personali in un formato strutturato e leggibile da dispositivo automatico, anche al fine di comunicare tali dati ad un altro titolare del trattamento (c.d. diritto alla portabilità dei dati personali);
- opporsi in qualsiasi momento al trattamento dei Suoi dati personali al ricorrere di situazioni particolari che La riguardano;
- revocare il consenso in qualsiasi momento, limitatamente alle ipotesi in cui il trattamento sia basato sul Suo consenso per una o più specifiche finalità e riguardi dati personali comuni (ad esempio data e luogo di nascita o luogo di residenza), oppure particolari categorie di dati (ad esempio dati che rivelano la Sua origine razziale, le Sue opinioni politiche, le Sue convinzioni religiose, lo stato di salute o la vita sessuale). Il trattamento basato sul consenso ed effettuato antecedentemente alla revoca dello stesso conserva, comunque, la sua liceità;

- proporre reclamo a un'autorità di controllo (Autorità Garante per la protezione dei dati personali - [www.garanteprivacy.it](http://www.garanteprivacy.it)).

#### **Particolari forme di trattamento**

Poiché il Dpr n. 309 del 1990 art. 120 comma 3 recita "gli interessati, a loro richiesta, possono beneficiare dell'anonimato nei rapporti con i servizi, i presidi e le strutture delle aziende unità sanitarie locali, e con le strutture private autorizzate ai sensi dell'articolo 116, nonché con i medici, gli assistenti sociali e tutto il personale addetto o dipendente", nel caso di detta richiesta, la scheda sanitaria non conterrà generalità o altri dati che permettano l'identificazione dell'utente (Dpr n. 309 del 1990 art. 120 comma 6). Questo stesso sarà individuato attraverso un codice numerico generato in modo da non permettere di risalire all'identità della persona a cui si riferisce. Nel caso di richiesta di trattamento in questa forma, l'Associazione e/o il servizio SMI non potranno però rendere quelle prestazioni per le quali le normative vigenti richiedono una specifica identificazione del soggetto che le riceve.

Io \_\_\_\_\_ sottoscritt \_\_\_\_\_ Codice  
fiscale: \_\_\_\_\_

acconsente a che l'Associazione Genitori Antidroga ponga in essere le attività sopra descritte per le quali il consenso rappresenti la base giuridica del trattamento e, per tale motivo,

Presta il consenso

Nega il consenso

LUOGO, \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_