



REGIONE AUTONOMA FRIULI VENEZIA GIULIA

azienda per l'assistenza sanitaria

3 Alto Friuli, Collinare, Medio Friuli

AREA DIPARTIMENTALE DELLE DIPENDENZE

Carta dei Servizi



Chi siamo?

L'Area delle Dipendenze svolge attività di prevenzione, cura e riabilitazione per le problematiche di abuso/dipendenza da sostanze legali (alcol, tabacco, farmaci) ed illegali, nonché per le problematiche connesse alle dipendenze comportamentali (gioco d'azzardo, dipendenze da tecnologie, ecc.).

A tal fine collabora con tutti i servizi ospedalieri e distrettuali, con i Medici di Medicina Generale, con i servizi sociali, con le associazioni di volontariato (Club Alcolisti in Trattamento, Alcolisti Anonimi, Al-Anon), con le strutture residenziali del privato sociale (Comunità Terapeutiche e Socio-Educative), con gli Enti Locali, con gli Istituti Scolastici, con le Cooperative Sociali e con gli altri soggetti della Rete Territoriale.

Svolge inoltre attività di valutazione e certificazione in collaborazione con la Commissione Medica Patenti, la Prefettura, la Questura, i Medici Competenti delle Aziende, nonché attività di valutazione, certificazione e trattamento per soggetti con problematiche penali in collaborazione con la Casa Circondariale, l'Ufficio Educazione Penale Esterna (U.E.P.E.) e la Magistratura

Cosa facciamo?

Prevenzione, formazione, informazione

L'Area svolge attività informativo-preventive, rivolte alle scuole e alla popolazione generale, e attività formative, rivolte agli operatori socio-sanitari e agli operatori del privato-sociale e del volontariato.

Problematiche alcol-correlate

L'Area offre consulenza e trattamento medico/psico/farmacologico e socio-riabilitativo delle persone che presentano problematiche alcol-correlate.

Il trattamento prevede un supporto sia individuale che familiare, nonché un supporto di gruppo (Comunità Multi-Familiare).

Il trattamento viene svolto sia ambulatorialmente che in modalità residenziale (presso la Struttura Residenziale per la terapia Riabilitativa delle Dipendenze di San Daniele). Ove necessario, la fase iniziale di disassuefazione può essere svolta in regime di ricovero ospedaliero.

Il percorso di trattamento si avvale anche del supporto delle associazioni di auto-mutuo aiuto presenti sul territorio (Club Alcolisti in Trattamento, Alcolisti Anonimi, Al-Anon).

Problematiche droga-correlate

L'Area offre consulenza e trattamento medico/psico/farmacologico e socio-riabilitativo delle persone che presentano dipendenza da oppiacei e/o da altre sostanze illecite.

Il trattamento prevede un supporto sia individuale che familiare.

Viene svolto di norma ambulatorialmente, ma può prevedere, quando necessario, un inserimento in strutture residenziali (Comunità Terapeutiche).

Il percorso prevede anche un monitoraggio delle patologie infettive correlate (in particolare HIV ed Epatite B e C).

Dipendenza da tabacco

L'Area offre consulenza e trattamento delle persone con dipendenza da nicotina. Il percorso prevede un supporto medico e farmacologico, al fine di rendere agevole la cessazione del fumo.

Dipendenza da farmaci

L'Area offre consulenza e trattamento, ambulatoriale o residenziale (presso Struttura Residenziale per la terapia Riabilitativa delle Dipendenze di San Daniele), delle persone con dipendenza da farmaci, in particolare da benzodiazepine. Questa dipendenza, poco conosciuta, può infatti essere molto intensa, tanto da impedire di uscirne senza un aiuto specifico.

Gioco d'Azzardo Patologico (G.A.P.)

L'Area offre consulenza e trattamento ambulatoriale dei soggetti con dipendenza da Gioco d'Azzardo Patologico. Il trattamento prevede un supporto psicologico, individuale, familiare e di gruppo, un supporto sociale per le frequenti problematiche economiche (aiuto nella gestione controllata del denaro, anche attraverso la nomina di un amministratore di sostegno, e nella gestione degli eventuali debiti), un supporto medico-psichiatrico nei casi che ne necessitano.

Attività valutative-certificative e di consulenza ad altri enti

Attività valutative/certificative per soggetti inviati dalla Commissione Medica Patenti per guida in stato di ebbrezza o sotto l'uso di sostanze psicotrope.

Attività valutative/certificative per i lavoratori inviati dal Medico Competente per problematiche alcol-correlate o droga-correlate.

Attività valutative/certificative per soggetti inviati dalla Questura per idoneità al porto d'armi.

Attività valutative/certificative per soggetti inviati dalla Prefettura per riscontrato uso di sostanze illecite.

Attività di consulenza presso altre strutture sanitarie, ospedaliere e territoriali, e presso la Casa Circondariale di Tolmezzo.

Attività di collaborazione con la Magistrature e l'U.E.P.E. per le misure attivate per soggetti con problemi penali (misure alternative alla detenzione, "messa alla prova", valutazioni diagnostiche).

Attività socio-riabilitative

In collaborazione con i Servizi Sociali dei Comuni e con le risorse della rete territoriale, l'Area offre un supporto socio-riabilitativo che può prevedere interventi di reinserimento lavorativo, interventi di formazione e recupero scolastico, interventi, in collaborazione con i Comuni, per problematiche economiche e abitative, interventi di tutela legale.

Informazioni utili

Gli ambulatori sono aperti al mattino e al pomeriggio dal lunedì al venerdì.

In caso di urgenze, il sabato, nei festivi e nelle ore notturne una prima risposta può essere data dai servizi di Pronto Soccorso e dalla Guardia Medica.

L'accesso per programmi terapeutici è diretto, gratuito e senza necessità di impegnativa, previo appuntamento telefonico.

L'accesso alla Struttura Residenziale per la terapia Riabilitativa delle Dipendenze di San Daniele non è diretto ma avviene su invio degli operatori dell'Area dopo una prima valutazione ambulatoriale.

Gli accessi per percorsi valutativi-certificativi (visite per idoneità alla guida e al porto d'armi, richieste di certificazioni medico-legali, ecc.) sono di norma a carico degli interessati.

I tempi di attesa per le valutazioni ambulatoriali sono contenuti (di norma entro due settimane, entro pochi gg in caso di urgenza).

Sedi di servizio

Ambulatorio di Gemona del Friuli

Piazza Rodolone, 1;

segreteria: tel. 0432 989248; infermeria: 0432 989216 fax 0432 989262;
mail ddd@aas3.sanita.fvg.it

Offre risposte terapeutiche, socio-riabilitative e valutativo-certificative per tutte le aree di attività del Servizio. Garantisce trattamenti farmacologici, compresi i trattamenti sostitutivi per la dipendenza da oppiacei.

Ambulatorio di San Daniele del Friuli

Viale Trento Trieste 33;

tel. 0432 949345; fax 0432 949383; mail alcologiasd@as3.sanita.fvg.it

Offre risposte terapeutiche, socio-riabilitative e valutativo-certificative per le problematiche di abuso-dipendenza da sostanze legali (alcol, tabacco, psicofarmaci). Garantisce trattamenti farmacologici non sostitutivi.

Il servizio offre anche attività di accoglienza, valutazione e trattamento medico-psico-sociale per le problematiche correlate al Gioco d'Azzardo Patologico.

Struttura Residenziale per la terapia Riabilitativa delle Dipendenze di San Daniele

Viale Trento Trieste 33;

tel. 0432 949345; fax 0432 949383; mail alcologiasd@as3.sanita.fvg.it

Offre trattamenti residenziali, della durata di 3-5 settimane, per problemi di alcol-dipendenza. Offre anche una risposta di trattamento residenziale per problemi di dipendenza da psicofarmaci e da droghe illegali.

Ambulatorio di Tolmezzo

Via Papa Giovanni XXIII;

Segreteria tel. 0433 488385; infermeria: 0433 488467 fax 0433 488380; mail ddd@as3.sanita.fvg.it

Offre risposte terapeutiche, socio-riabilitative e valutativo-certificative per tutte le aree di attività del Servizio. Garantisce trattamenti farmacologici, compresi i trattamenti sostitutivi per la dipendenza da oppiacei.

Offre anche trattamenti di gruppo per alcolisti e per giocatori d'azzardo.

Ambulatorio di Codroipo

Viale Duodo 82;

tel. 0432 909147; fax 0432 909105

Offre risposte psicologiche (individuali, familiari e di gruppo) e valutativo-certificative per problematiche alcol-correlate e per problemi di Gioco d'Azzardo. Per le risposte medico-farmacologiche fa riferimento all'Ambulatorio di San Daniele.

In tutte le sedi gli operatori lavorano in rete con i servizi socio-sanitari, le risorse territoriali e le associazioni di volontariato di settore (C.A.T., A.A. e Al-Anon).

Riferimenti

Direttore Area Dipartimentale:

Dr. Gianni Canzian,

tel. 0432 989290 – 0433 488513, mail gianni.canzian@as3.sanita.fvg.it

Responsabile S.O.S. Alcologia San Daniele e Codroipo

Dr. Gilberto Dario,

tel. 0432 949420, mail gilberto.dario@as3.sanita.fvg.it

Nell'Area opera un'equipe multi-professionale composta dalla figura del medico, psicologo, infermiere, educatore professionale, assistente sociale, amministrativa ed operatori di supporto.

Si informa che in tutta la AAS 3, non viene tollerato alcun atto di violenza, fisica o verbale; ogni episodio verrà segnalato alle Forze dell'Ordine e punito a norma di legge.

I Suoi operatori di riferimento sono:

Case manager

Sede e recapiti telefonici

Altro operatore di riferimento

Sede e recapiti telefonici

Altro operatore di riferimento

Sede e recapiti telefonici

Diritti degli utenti

A) Diritti generali (Carta dei Servizi aziendale)

- **Diritto a vedere rispettata la propria dignità e la propria identità:** l'utente ha diritto, al di là delle sue condizioni e delle sue convinzioni, ad essere considerato come una persona in tutte le circostanze, a maggior ragione nella fragilità.

- **Diritto alla cura e all'assistenza:** ogni utente ha diritto a ricevere le cure e l'assistenza istituzionalmente previste all'interno di un sistema di sicurezza delle prestazioni e con pari opportunità di accesso.
- **Diritto all'autonomia:** l'utente ha diritto di essere messo nelle condizioni di esercitare la propria libertà di scelta nelle questioni riguardanti la sua salute. La prassi del consenso informato deve essere costante ed appropriata, dando all'utente l'opportunità di prendere le migliori decisioni per sé e per i suoi progetti di vita. Per questo l'utente ha diritto di essere informato sulle terapie alternative, anche su quelle che si praticano in altre strutture.
- **Diritto alla privacy:** gli utenti hanno diritto che i loro dati vengano conosciuti e trattati solo dagli operatori autorizzati a farlo. Gli operatori devono osservare il segreto professionale. I dati che riguardano gli utenti possono essere comunicati ad altri soggetti soltanto secondo quanto è previsto dalla legge o quando gli stessi utenti autorizzino a farlo.
- **Diritto alla riservatezza:** ogni utente ha diritto al rispetto del proprio corpo, della sua intimità e del suo pudore.
- **Diritto all'informazione:** l'utente ha diritto di essere informato su quello che lo riguarda come persona, come utente, come cittadino per quanto di competenza dell'AAS3.
- **Diritto all'informazione sull'offerta di servizi e prestazioni:** l'utente ha diritto ad essere informato sull'offerta dei servizi e sulle modalità per accedervi.
- **Diritto a conoscere l'identità degli operatori:** gli utenti hanno diritto di conoscere l'identità degli operatori dell'AAS3 ai quali si rivolgono per ottenere servizi o prestazioni.
- **Diritto all'accesso alla documentazione:** chiunque abbia un interesse diretto, concreto ed attuale rispetto a un provvedimento dell'AAS3 può fare richiesta di esaminare o di avere copia del relativo documento. L'utente ha diritto di acquisire i documenti clinici che lo riguardano.

B) Diritti specifici per gli utenti del Dipartimento delle Dipendenze

- **Diritto alla riservatezza delle informazioni:** le problematiche connesse alla dipendenza da sostanze, in particolare da sostanze illecite, presentano aspetti di particolare delicatezza, tutelata dal legislatore. L'accesso al servizio non comporta quindi alcuna segnalazione ad altri enti o istituzioni, ivi comprese le Forze dell'Ordine.
- **Diritto al segreto professionale:** Il segreto professionale è rigidamente tutelato per legge, anche a fronte di richieste di altri enti. Senza l'autorizzazione dell'utente, le informazioni possono essere trasmesse solo a fronte un'ordinanza della Magistratura.
- **Diritti in situazioni speciali - misure alternative alla detenzione:** fa eccezione a quanto sopra la situazione dove un utente condannato segua un trattamento a seguito di una decisione del tribunale (misure alternative alla detenzione); in tal caso ogni violazione del programma stabilito (interruzione del trattamento, positività all'assunzione di droghe o alcol) deve essere obbligatoriamente comunicata alla magistratura.
- **Diritti in situazioni speciali - percorsi decretati dal tribunale dei minori:** in queste situazioni il Servizio è tenuto, per la tutela dei minori, a trasmettere relazioni sul trattamento quando richieste (a seguito di indicazione del Tribunale) dai Servizi per i Minori. Anche in assenza di un provvedimento della magistratura il Servizio è inoltre tenuto a comunicare al Tribunale dei Minori situazioni di particolare rischio per la salute fisica o psichica di soggetti minorenni.
- **Diritto all'anonimato:** per l'utenza con problemi correlati all'uso di droghe illegali oltre alle usuali tutele garantite a tutta l'utenza del Servizio è prevista anche la possibilità di richiedere forme di anonimato.

Insieme per la sicurezza – informazioni per l'utente e i familiari

L' Area, al fine di conoscere, limitare od eliminare ogni situazione che possa comportare rischi per l'utente, i familiari o gli operatori, rileva costantemente ogni evento avverso accaduto o a rischio di esserlo ("quasi evento"), nell'ambito della procedura denominata "Incident Reporting". Tutte le informazioni che l'utente ed i suoi familiari potranno fornire su situazioni che a loro parere abbiano causato un danno o possano aver comportato il rischio di causare un danno verranno prese in considerazione al fine di evitare accadimenti dannosi e migliorare la sicurezza di tutti. Viene quindi sollecitata e apprezzata ogni informazione utile, che potrete fornire al vostro operatore di riferimento o, in assenza, a qualsiasi altro operatore del servizio.

Per il buon fine del trattamento è utile una partecipazione attiva e consapevole degli interessati al percorso di cura. L'utente ed i suoi familiari sono quindi invitati a porre ai loro operatori di riferimento ogni domanda o preoccupazione su:

- Le loro condizioni di salute attuali e il loro possibile decorso
- Gli interventi (medici, farmacologici, psicologici) utili per affrontare utilmente tali condizioni
- Il significato e l'importanza di tali interventi nella tutela della loro salute psicofisica

L' Area mette in atto ove necessario tutte le tutele utili alla protezione dell'utente, sia offrendo la possibilità (in caso di ricovero) di limitare gli accessi di terze persone, sia, in situazioni di rischio particolarmente elevato, valutando con l'interessato le possibilità di collocarlo in un altro territorio di riferimento o di accedere ad alloggi nascosti.

Per evitare danni ad altri utenti, familiari o operatori, si chiede

- Di rispettare il divieto di fumo all'interno delle strutture aziendali a tutela della salute degli altri e come scelta di una efficace gestione della propria.
- Di evitare ogni comportamento aggressivo o che possa essere percepito come tale
- Di porre la massima attenzione, per la particolare delicatezza delle problematiche connesse alla dipendenza da sostanze o alle dipendenze comportamentali (Gioco d'Azzardo e altre), a non rivelare in alcun modo a terzi informazioni su altri utilizzatori del servizio

- Nei casi in cui il trattamento preveda l'utilizzo di farmaci sostitutivi (Metadone e Buprenorfina), all'utente e, se coinvolti, ai familiari, si chiede di collaborare alla gestione sicura di tali farmaci; nel loro utilizzo vanno infatti tutelati alcuni aspetti rilevanti sia sul piano della sicurezza, sia su quello legale:

- Entrambi vanno rigorosamente assunti nelle quantità prescritte, in quanto, in particolare il Metadone, presentano rischio di overdose, anche letale, se usati in quantità maggiori rispetto a quanto concordato, o se sommati ad un uso rilevante di altre droghe sedative (eroina, morfina, alcol, psicofarmaci)
- Entrambi vanno assunti per via orale. Se assunti per via endovenosa, oltre ai rischi infettivi connessi all'iniezione, perdono le caratteristiche cliniche che li rendono vantaggiosi rispetto all'eroina e configurano un uso di tipo tossicomano
- Per la loro potenziale pericolosità entrambi vanno conservati con particolare cura: l'utente e/o il familiare affidatario hanno la responsabilità di impegnarsi a fare quanto possibile per evitare smarrimenti, sottrazioni, furti, ecc. A domicilio vanno conservati in modo tale da renderne impossibile l'assunzione da parte di bambini (evento che comporta un altissimo rischio di morte)
- Entrambi non possono per legge essere accumulati (si può incorrere nel reato di detenzione) né ceduti a terzi, nemmeno a scopo gratuito e altruistico (si incorre nel reato di spaccio); se ceduti a soggetti che non ne hanno una reale necessità possono

facilmente comportare un esito letale con conseguenti gravi conseguenze penali per chi li ha ceduti.

- Se si deve affrontare un intervento chirurgico, o ricevere un trattamento analgesico, l'uso di Metadone e Buprenorfina va sempre comunicato al medico.

Segnalazioni e reclami

Gli utenti, parenti o affini, possono presentare all'Azienda reclami, elogi, segnalazioni, osservazioni e suggerimenti.

Le segnalazioni da un lato offrono l'opportunità di tutelare l'utente che si senta in qualche modo danneggiato o limitato nei suoi diritti, dall'altro offrono l'opportunità al Servizio di correggere o migliorare le sue risposte e la sua organizzazione. Anche eventuali segnalazioni positive ("elogi") verranno utilizzate per rinforzare i comportamenti apprezzati.

Tale diritto può essere esercitato compilando e sottoscrivendo l'apposito modulo distribuito presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico e presso i Punti Informazione (è possibile scaricare il modulo dal sito aziendale http://www.aas3.sanita.fvg.it//opencms/export/sites/ass3/it/_organigramma/1_direzione_generale/relazioni_comunicazioni/urp/_modulistica/Modulo-Segnalazione_AAS3.pdf). Il modulo può essere richiesto anche agli operatori del Servizio. Il modulo compilato può essere inviato all'Ufficio Relazioni con il Pubblico, ai Punti Informazione, o inserito negli apposti raccoglitori

L'interessato può anche scrivere una lettera in carta semplice, indirizzata ed inviata all'Azienda per i l' Assistenza Sanitaria o consegnata direttamente ai Responsabili di Struttura Operativa o direttamente all' Ufficio Relazioni con il Pubblico o ai Punti Informazione, ovvero inviare un messaggio per posta elettronica a urp@aat3.sanita.fvg.it; può contattare telefonicamente o via fax l'Ufficio Relazioni con il Pubblico segnalazione telefonica o scritta presso i Punti Informazione; può infine chiedere un colloquio con il Responsabile della Struttura Operativa interessata o con gli operatori dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico o con i Dirigenti Aziendali.

Le osservazioni, le opposizioni, le denunce o i reclami dovranno essere presentati, nei modi sopra elencati, di norma, entro 15 giorni dal momento in cui l'interessato abbia avuto conoscenza dell'atto o comportamento che intende segnalare

La presentazione delle osservazioni, opposizioni, denunce, reclami non impedisce nè preclude la proposizione di impugnative in via giurisdizionale.

Le segnalazioni che chiamano in causa comportamenti di operatori dovranno essere sottoscritte; se anonime non saranno prese in considerazione. In caso di segnalazioni che si prefiggono eventuali risarcimenti di danno, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico indicherà all'utente il percorso da fare e informerà l'Ufficio Affari Generali.

Nei cinque giorni successivi al ricevimento l'Ufficio Relazioni con il Pubblico comunicherà ai Responsabili di Struttura Operativa interessati notizia dell'opposizione, osservazione, denuncia o reclamo affinché questi adottino tutte le misure necessarie ad evitare la persistenza dell'eventuale disservizio e forniscano all'Ufficio richiedente,

entro 7 giorni, tutte le informazioni necessarie per comunicare un'appropriata risposta all'utente.

La risposta deve essere data all'utente entro 30 giorni dalla presentazione del reclamo. Se la complessità delle procedure e delle verifiche dovesse richiedere un tempo maggiore all'utente sarà fatta conforme comunicazione.

N.B. Le denominazioni riferite a persone, riportate solo nella forma maschile, si riferiscono indistintamente a persone di genere maschile e femminile.