

CONTATTI

Riviera Flowers

Via Sant'Anna 146 - 18039 Ventimiglia (IM)

riviera.flowers@centroancora.it

Tel. 0184-231185

Cell. 335-7411547

Centro Ancora Accoglienza

(ingressi e informazioni)

Piazza San Siro 48 - 18038 Sanremo

centroancora@pec.confcooperative.it

www.centroancora.it

C.C.I.A.A. IMPERIA R.I. n. 3988

P.IVA - Cod. Fisc. 00835040080

Tel. 0184-505256



L'ANCORA

Cooperativa Sociale

Comunità Terapeutica RIVIERA FLOWERS



Struttura accreditata dalla Regione Liguria (DGR. 1675 del 29/12/2011)

SIGNIFICATO E FUNZIONE

La Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/4, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici, individua:

- i principi che devono regolare i rapporti tra gli enti erogatori di servizi ed i cittadini
- i relativi strumenti di attuazione: adozione di standard, semplificazione delle procedure, informazioni agli utenti, rapporti con gli utenti, dovere di valutazione della qualità dei servizi, reclami e rimborsi.

L'insieme di questi provvedimenti costituisce la "carta dei servizi", che rappresenta un sistema di garanzia di qualità del servizio.

In questo documento, che si uniforma alle disposizioni del DPCM del 19/05/95 ed alle "Linee guida del Ministero della Sanità n. 2/95", la Struttura presenta gli standard operativi e qualitativi, che garantisce nell'erogazione del servizio.

Per la realizzazione di questo obiettivo abbiamo provveduto a:

- adottare gli standard di quantità e di qualità del servizio di cui assicuriamo il rispetto
- verificare il grado di soddisfazione tra gli utenti, attraverso il modello elaborato da Giovanni Serpelloni (Osservatorio Regionale sulle Dipendenze - Regione Veneto) e dal Gruppo di lavoro Customer Satisfaction I
- garantire al Cittadino azioni correttive nei casi in cui sia possibile dimostrare che il servizio reso è inferiore agli standard assicurati.

Questi sono solo i primi passi per la realizzazione del nostro progetto nel quale il Cittadino, con i suoi suggerimenti, reclami o osservazioni, riveste il ruolo di primo attore.

Pertanto, la Carta dei servizi è da interpretare in chiave dinamica, soggetta a continui momenti di verifica, miglioramenti ed integrazioni.

I Bosco Oliviero, Cruciani Mario, Farinelli Anna, Galvan Umberto, Malena Marina (Centro di Medicina Preventiva ULSS 20 Verona), Maurizio Gomma (Dipartimento delle Dipendenze ULSS 20 Verona), Elisabetta Simeoni (UPM - Unità di Project management - Dipartimento delle Dipendenze Azienda ULSS Verona), Monica Zermiani (Consulente Osservatorio regionale sulle Dipendenze Regione Veneto - Istituto Fisiologia Clinica CNR)

FINI ISTITUZIONALI

La struttura residenziale "Riviera Flowers" gestita dal Centro di Solidarietà l'Ancora - Coop. Sociale ONLUS e sita in Ventimiglia in

via Sant'Anna n.146 è una comunità terapeutica riabilitativa residenziale per il trattamento e la riabilitazione di minori e adulti di sesso maschile in condizioni di disagio psicosociale e dipendenza patologica.

MISSIONE

La Struttura si pone lo scopo di rispondere alla specifica domanda di ricovero in ambito residenziale di persone con problemi di dipendenza da sostanze (alcol, eroina, cocaina, "nuove droghe") che si trovino in condizioni di disagio psicosociale. La Direzione, per perseguire la sua mission, ritiene qualificante l'attivazione di un sistema di gestione della qualità quale strumento atto a garantire la soddisfazione del cliente (inteso come paziente, familiare o servizio pubblico inviante) e la valorizzazione delle risorse umane impiegate.



VISIONE

Obiettivo della Direzione è quello di far diventare la Struttura Riviera Flowers un punto di raccordo tra i diversi attori coinvolti nel processo (paziente, famiglia, Asl) fornendo non solo l'aiuto riabilitativo al soggetto in condizioni di disagio ma soprattutto garantendo un'ideale assistenza e supporto alla famiglia nell'affrontare il percorso riabilitativo del congiunto, rendendola parte attiva del processo e nello stesso tempo formandola per la gestione del successivo rapporto con il familiare.

Per la realizzazione della visione la Direzione considera prioritarie le seguenti strategie:

- attivare un sistema organizzativo e gestionale che valorizzi la reale competenza del personale e favorisca processi di miglioramento continui della qualità;
- offrire un modello di intervento finalizzato a prendersi cura dello stato psico-fisico del paziente nell'ambito della propria famiglia;
- creare le condizioni affinché utenti/pazienti e le loro famiglie attuino scelte responsabili per la tutela della salute e per la prevenzione delle malattie.

VALORI AZIENDALI

I valori aziendali che sono alla base della politica perseguita possono essere così identificati:

- tutela e promozione della dignità umana;
- orientamento costante al benessere ed alla qualità di vita dei pazienti, dei loro parenti e del personale;
- responsabilizzazione e crescita professionale del personale;
- valutazione della qualità e miglioramento continuo.

PRINCIPI FONDAMENTALI



Eguaglianza: nessuna discriminazione è compiuta per motivi riguardanti il sesso, l'etnia, la lingua, la religione e le opinioni politiche.

Imparzialità: gli operatori della struttura "Riviera Flowers" ispirano i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

Continuità: l'erogazione del servizio, nell'osservanza delle modalità operative e degli orari di apertura, è continua, regolare e senza interruzioni.

Diritto di scelta: l'utente ha il diritto di chiedere al proprio servizio SerT inviante di essere trasferito ad altra struttura sanitaria. Nei casi in cui tale richiesta viene accolta, gli operatori della struttura "Riviera Flowers" facilitano il trasferimento e, se autorizzati dall'utente, forniscono alla nuova struttura ogni informazione utile a proseguire il trattamento.

Partecipazione: la partecipazione del Cittadino è garantita attraverso l'attenzione continua all'utente da parte degli operatori, la possibilità di presentare proposte, sia individuali sia collettive, la possibilità di presentare reclami e la rilevazione periodica della soddisfazione dell'utente.

Efficienza: il servizio è erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia delle azioni intraprese, volte a fornire prestazioni sociosanitarie sempre aggiornate dal punto di vista tecnico - scientifico e rispondenti alle aspettative della Clientela.

STRUTTURA

Riviera Flowers sorge a Ventimiglia (M), in Via Sant'Ana, quasi in cima alla collina che domina la città e la Valle Roya. La comunità è un exresidence turistico, attualmente concessa in comodato all'Ancora.

L'edificio principale si sviluppa su quattro livelli:

- piano terra, con cucina, dispensa, ampio tinello, salone con televisore, profumeria, sala ludico-ricreativa, camere e area buffer con camera vestizione/svestizione e 3 camere adibite;
- primo piano, con uffici, studio medico, palestra e camere;
- secondo piano, con ufficio archiviazione cartelle cliniche, direzione e camere;
- mansarda, le due sale di consultazione delle psicologhe, la biblioteca ed una sala dedicata ai laboratori didattici adibita momentaneamente anche a sala colloqui con i parenti con paratia di separazione e doppia entrata.

Le camere sono da 2-4 posti letto, con armadi, comodini e 1-2 bagni ciascuna.

Tutta la struttura rispetta le norme sulla sicurezza previste dal Decreto Legislativo 81/2008 e ss. mm. ii.

All'esterno dell'edificio principale ci sono un campo in erba sintetica per giocare a calcetto, la sala musica, la lavanderia con apposito stenditoio, i locali per la manutenzione, una grande serra, terrazzamenti di terreno adibito ad orto e uliveto.



PERCORSO TERAPEUTICO

Il percorso per adulti con disturbi correlati a sostanze e/o disturbi da addiction può prevedere:

1. Fase di disintossicazione
2. Fase di stabilizzazione psicofisica e assessment diagnostico; esplorazione delle aree problematiche e individuazione delle risorse personali e familiari
3. Fase di approfondimento terapeutico e intervento sulle dinamiche familiari
4. Fase di reinserimento

La durata del percorso completo è, indicativamente, di 18 mesi.

Inoltre, è prevista la possibilità di disintossicazione/stabilizzazione da agonisti (metadone-suboxone).

UTENZA

Il centro si rivolge a utenti di genere maschile con disturbi da uso di sostanze e/o disturbi da addiction e in assenza di una comorbidità psichiatrica grave.

DISPOSIZIONE DELLA STRUTTURA

Trattandosi di una struttura residenziale, Riviera Flowers offre anche una serie di servizi di tipo alberghiero, tra cui:

- l'assegnazione di un posto letto in una camera arredata e dotata di servizi igienici;
- colazione, merenda a metà mattina, merenda a metà pomeriggio e due abbondanti pasti principali;
- la fruizione di servizi liberi (lettura di quotidiani e settimanali, relax nella zona salotto in tinello) e di servizi regolamentati (televisione, palestra attrezzata, sala musica). Sono inoltre a disposizione degli utenti calcetto, ping pong, x-box e giochi di società.

Nella fase iniziale del Programma vengono forniti gratuitamente prodotti per l'igiene personale, cancelleria e indumenti; agli utenti indigenti invece vengono dati per tutto il Programma.

Il servizio di ristorazione collettiva rispetta un rigoroso piano di autocontrollo dell'igiene basato sulle norme HACCP.

MODALITÀ DI ACCESSO

L'inserimento degli utenti avviene su richiesta del paziente stesso, oppure su richiesta del SerD di competenza, in entrambi i casi previa valutazione e nulla osta della Comunità Terapeutica e (se il SerD di competenza si trova in Liguria) dell'Asl 1 capofila. Per entrare in struttura sono richiesti esami medici (l'elenco viene fornito dalla Comunità terapeutica) e la partecipazione attiva di uno o più colloqui di conoscenza e valutazione. Durante questi colloqui viene illustrato il regolamento nelle sue parti principali.

È possibile anche l'inserimento di pazienti privati, per cui il pagamento della retta avviene secondo quanto previsto dal contratto stipulato durante i colloqui, che precedono l'ingresso in struttura.



COMPOSIZIONE DELLO STAFF

RESPONSABILI DI SERVIZIO

- Daniela De Luca, Responsabile della Struttura, Responsabile dell'Area Clinica
- Bruzzone Laura, Vice responsabile della struttura, Responsabile della Qualità
- Angelozzi Riccardo, Responsabile del Programma, Olp, Responsabile dell'area educativa
- Marcello Torracco, Responsabile delle Risorse Tecnologiche, Olp

STAFF SOCIOSANITARIO

- Anna Maria Jeraci Bio, Medico Specialista
- Ciro Scelsi, Infermiere
- Daniela De Luca, Psicologa Psicoterapeuta
- Stefania Mauro, Psicologa Psicoterapeuta
- Laura Bruzzone, Dott.ssa in STP
- Riccardo Angelozzi, Dott. in STP, Educatore Professionale Socio-Sanitario, Olp
- Marcello Torracco, Dott. in Stp, Educatore Professionale Socio-Sanitario, Olp
- Marco Rovegno, Operatore Socio Sanitario Specializzato
- Luciano Venturi, Operatore di base
- Adriano Ippolito, Operatore Socio Sanitario
- Giacomo Viale, Operatore di base

DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI

I diritti sotto riportati, dei quali garantiamo il rispetto, sono tra quelli indicati dal "Protocollo nazionale sul servizio sanitario per le nuove carte dei diritti del Cittadino", approvati il 14/06/95 dal Movimento Federativo Democratico, su proposta del Tribunale per i diritti del Malato.

a) Diritto al tempo: ogni Cittadino ha diritto a vedere rispettato il suo tempo

b) Diritto all'informazione ed alla documentazione sanitaria: ogni Cittadino ha diritto di ricevere le informazioni e la documentazione di cui necessita e ad entrare in possesso di tutti gli altri atti utili a certificare in modo completo la sua condizione di salute.

c) Diritto alla sicurezza: chiunque si trovi in una situazione di rischio per la sua salute ha diritto ad ottenere tutte le prestazioni necessarie alla sua condizione ed a non subire ulteriori danni causati dal cattivo funzionamento delle strutture o dei servizi.

d) Diritto alla protezione: la struttura sanitaria ha il dovere di proteggere ogni essere umano che, a causa del suo stato di salute, si trova in condizione di debolezza.



e) Diritto alla certezza: ogni Cittadino ha diritto ad avere la certezza del trattamento appropriato ed a non essere vittima di conflitti professionali ed organizzativi

f) Diritto alla fiducia: Ogni Cittadino ha diritto ad essere trattato come un soggetto degno di fiducia.

g) Diritto alla qualità: ogni Cittadino ha diritto di trovare operatori e strutture orientati verso un unico obiettivo: farlo guarire, migliorare e comunque prendersi cura del suo stato di salute attraverso servizi di cura

h) Diritto alla differenza: ognuno ha diritto a vedere riconosciuta la sua specificità data dall'età, dal sesso, dalla nazionalità, dalla condizione di salute, dalla cultura e dalla religione.

i) Diritto alla normalità: ogni Cittadino ha diritto a farsi curare senza alterare, oltre il necessario, le sue abitudini di vita.

j) Diritto alla decisione: il Cittadino ha diritto, sulla base delle informazioni in suo possesso e fatte salve le prerogative dei medici, a mantenere una propria sfera di decisionalità e di responsabilità in merito alla propria salute e vita.

k) Diritto alla riparazione dei torti: ogni Cittadino ha diritto, di fronte ad una violazione subita, alla riparazione del torto ricevuto in tempi brevi ed in misura congrua.

Per usufruire pienamente dei propri diritti, ma anche per garantire a se stessi e agli altri la possibilità di ricevere un servizio di qualità, atto a soddisfare le esigenze di ogni utente, gli ospiti della Comunità Terapeutica sono tenuti a rispettare le norme elencate nel Regolamento interno di Riviera Flowers.

STANDARD DI QUALITÀ

La struttura Riviera Flowers è attivamente impegnata nella rilevazione di indicatori di qualità, al fine di monitorare il livello dei servizi offerti, l'efficienza degli stessi e il grado di soddisfazione percepito.

Customer Satisfaction

La Direzione mantiene costantemente sotto controllo e misura il livello di soddisfazione degli utenti per i servizi erogati mediante una serie di strumenti, tra i quali:

- somministrazione di questionari di customer satisfaction;
- analisi dei dati relativi ai prodotti erogati;
- analisi degli eventuali reclami ricevuti, delle loro cause e ripercussioni.

Nel 2023 i questionari di Customer Satisfaction compilati dagli utenti mostrano un aumento rispetto agli indicatori del 2022. Per quanto riguarda la condizione degli ambienti (spazio, pulizia, gradevolezza, temperatura, luminosità e comfort), il giudizio è aumentato ed è quindi più positivo rispetto all'anno precedente. La valutazione del servizio di accoglienza, che comprende cortesia, competenza, professionalità, attenzione, chiarezza, completezza delle informazioni, è anch'essa rimasta stabile sui 7,94 punti su 10. La soddisfazione per il personale sanitario è leggermente migliorata passando da 7,83 su 10 ad 8,15 su 10. Nella medesima direzione è migliorata la soddisfazione relativa al personale educativo, passata da un punteggio di 7,90 su 10 a 8,34 su 10. Il giudizio sull'efficacia delle prestazioni terapeutiche è anch'esso passando da 7,60 su 10 a 8,30 su 10; per quanto riguarda la soddisfazione complessiva il punteggio è passato da 8,00 su 10 a 8,55 su 10.



Standard di servizio

- visita medica specialistica a cadenza settimanale per tutti gli utenti che necessitano di intervento psichiatrico;
- seduta settimanale di psicoterapia per tutti gli utenti che necessitano di psicoterapia individuale;
- colloquio di sostegno psicologico per tutti gli utenti che necessitano di sostegno psicologico (con cadenza settimanale, quindicinale o all'occorrenza);
- colloquio settimanale di verifica o di ascolto con l'educatore referente;
- laboratori permanenti di terapia occupazionale (settore cucina, settore dispensa, settore conduzione domestica, settore "Punto", settore agricolo e manutenzione);
- laboratori culturali (corso parrucchiere base, musica ed emozioni, social network skills, uscite naturalistiche, attività sportive interne ed esterne)
- sedute di psicoterapia di gruppo o di counseling di gruppo a settimana;
- almeno 1 visita mensile da parte della propria famiglia purché previsto dal progetto individualizzato;
- seminari di formazione e promozione della salute e del benessere
- risposta ad eventuali reclami entro un tempo massimo di 30 giorni.

MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA

Reclami

I Clienti hanno la possibilità di presentare reclami per reali o presunti disservizi subiti mediante:

- compilazione dello specifico modulo a disposizione presso l'Ufficio Staff;
- inviando una lettera o un fax, oppure una e-mail all'indirizzo:

reclami@centroancora.it;

- chiedendo di poter conferire con il Responsabile della qualità per esporre il problema.

Chi riceve il reclamo valuta prima la sua fondatezza e se questo si presenti di immediata e agevole soluzione dando corso alle azioni necessarie, informando il cliente sui provvedimenti attuati e segnalando sul modulo quanto attuato.

Nel caso in cui il reclamo sia particolarmente complesso, il Responsabile della qualità lo informa che sarà avviata un'opportuna indagine interna per chiarire le circostanze accadute e che sarà fornita una risposta scritta entro 30 giorni dal ricevimento.

Il Responsabile della qualità si attiva per ricercare e analizzare le cause da cui è scaturito il reclamo e per valutare le circostanze e le conseguenze, eventualmente convocando riunioni di chiarimento con il personale coinvolto cui possono essere invitati anche i reclamanti (se ritenuto opportuno).

Terminata l'indagine il Responsabile della qualità predispone e invia al reclamante una lettera di risposta. Una copia della stessa è allegata al modulo di Segnalazione reclamo, sul quale viene anche annotato se il cliente si è ritenuto soddisfatto o meno della risposta ricevuta.

Se ritenuto opportuno per chiarire la situazione possono anche essere convocate riunioni tra i Responsabili dei settori coinvolti e i cittadini che ritengano di avere motivi di rimostranza nei riguardi della Struttura.

I reclami pervenuti sono analizzati e discussi in occasione del riesame di direzione annuale.

SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE E TIROCINI

Servizio civile

Il Servizio Civile Universale opera nel rispetto dei principi della solidarietà, della partecipazione, dell'inclusione e dell'utilità sociale nei servizi resi, anche a vantaggio di un potenziamento dell'occupazione giovanile. Le aree di intervento del Servizio Civile Universale presso l'Ancora sono riconducibili ai settori assistenza, educazione e promozione culturale. Riviera Flowers è sede accreditata del servizio civile universale pertanto giovani di età fra i 18 e i 28 anni che desiderino vivere questa esperienza, che rappresenta un'occasione di crescita personale e un'opportunità di educazione alla cittadinanza attiva, possono presentare domanda di servizio civile nei periodi di apertura dei bandi.

Tirocini

Il tirocinio è un periodo di formazione on the job presso un'azienda o un ente, che costituisce un'occasione di conoscenza diretta del mondo del lavoro e di acquisizione di specifiche professionalità. Il Centro Ancora è convenzionato con numerose università e scuole di specializzazione al fine di permettere agli studenti interessati di svolgere a Riviera Flowers il proprio tirocinio universitario o post-universitario.



F.A.Q.

Cosa bisogna fare per entrare in comunità terapeutica?

Rivolgersi direttamente alla Comunità Terapeutica allo 0184 231185 oppure contattare il SerD (Servizio Dipendenze) della propria Asl.

A chi si devono rivolgere i SerD per inserire un utente in comunità terapeutica?

Chiedere dei Responsabili allo 0184 231185

Chi occorre contattare per far visita a un utente inserito in comunità terapeutica?

Si può contattare la comunità terapeutica allo 0184 231185 che farà da tramite con la Responsabile del Settore Famiglie.

Cosa bisogna fare per candidarsi come operatori del Centro?

Presentare la propria candidatura al Responsabile delle Risorse Umane al seguente indirizzo e-mail:
personale@centroancora.it

