



L'ANCORA

Cooperativa Sociale

www.centroancora.it

info@centroancora.it

centroancora@pec.confcooperative.it

2025



COMUNITA' TERAPEUTICA

VILLA FANNY

CARTA DEI SERVIZI



struttura accreditata dalla regione liguria
(dgr 1675 del 29/12/2011)

(dgr 685 del 14/06/2013 rinnovato il 13/04/2021)

SOMMARIO

Significato e funzione – pag. 2

Presentazione del servizio e principi fondamentali – pag. 3

Informazioni sulla struttura e sui servizi forniti – pag.6

Servizio civile universale e tirocini – pag 15

Standard di servizio Villa Fanny – pag. 16

Meccanismi di tutela e verifica – pag.19

SIGNIFICATO E FUNZIONE

La Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/94, "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, in estrema sintesi, rappresenta un sistema di garanzia di qualità del servizio, attuato con la partecipazione ed il controllo dei cittadini.

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 1 - Regione Veneto) e dal Gruppo di lavoro Customer Satisfaction
- 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.

PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO E PRINCIPI FONDAMENTALE

Politica aziendale

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 (alcool, eroina, cocaina, "nuove droghe") che si trovino in condizioni di disagio psicosociale e siano affette da patologie psichiatriche di media alta gravità.

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 Villa Fanny 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'idonea 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.

PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO E PRINCIPI FONDAMENTALI

Principi fondamentali

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

Imparzialità: gli operatori della struttura “Villa Fanny” 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 “Villa Fanny” 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 sanitarie sempre aggiornate dal punto di vista tecnico - scientifico e rispondenti alle aspettative della Clientela.





La struttura

Villa Fanny è ubicata in posizione collinare panoramica in zona Cascine nel Comune di Imperia.

La comunità è costituita da una villa e due dépendance.

L'edificio principale si sviluppa su tre livelli:

- piano terra, con cucina, dispensa, ampio tinello con televisore, profumeria, sala-ingresso "ludico ricreativa", bagno per disabili, ufficio e studio medico con servizi;
- primo piano, con quattro camere, ampio terrazzo-solarium e servizi;
- mansarda, con biblioteca, deposito bagagli e studio.

Dependance Fanny Sud:

- piano terra, con due camere doppie con servizi;
- primo piano, con due camere doppie con servizi.

Dependance Fanny Est:

- piano terra, con palestra;
- primo piano, con tre camere e servizi.

Le camere da letto sono da uno o due letti, complete di armadi e comodini. La capienza della struttura è di 19 posti letto. La struttura rispetta le norme sulla sicurezza previste dal Decreto Legislativo 81/2008.

All'esterno della struttura sono stati realizzati un campo per giocare a bocce, uno stendibiancheria, un ampio spazio ricreativo e terrazzamenti di terreno adibiti ad orto ed uliveto.

Composizione dell'Equipe

Direttore e responsabile del programma
Roberta Polidori, Psicologa Psicoterapeuta

Staff sociosanitario

Maurizio Albertini, Medico Psichiatra, Direttore Sanitario
Michela Giovannone, Infermiera professionale, Vice-Coordinatore
Francesca Bergonzo, Psicologa Psicoterapeuta
Marco Agati, Psicologo
Maura Nobile, Infermiera professionale
Claudia Pisciotto, Tecnico della riabilitazione psichiatrica
Andrea Multari, Educatore Professionale
Spiridione Memeo, Educatore Professionale
Preci Marjana, Assistente Sociale
Silvano Biglieri, Educatore Professionale
Davide Gorlero, OSS
Walczak D.A., OSS
Debora Mori, OSS
Andrea Gastaldi, OSS
Silipigni Dario, OSS
Giulia Melcarne, Operatore di base
Francesca Rosin, Addetto cucina
Elena Garibaldi, Addetto cucina
Chiara Ascheri, Ausiliaria

Tel. 0183 29 76 46 / Fax 0183 244119
Mail: villa.fanny@centroancora.it
Cell. 335 7411543

Servizi offerti

L'Ancora, oltre ai servizi di tipo alberghiero, offre una serie di servizi di tipo riabilitativo quali:

- accoglienza residenziale;
- stabilizzazione farmacologica e psicofarmacologica;
- disintossicazione residenziale da metadone, subuxone o altri agonisti degli oppiacei e/o dell'alcol;
- assessment diagnostico;
- elaborazione e realizzazione del progetto riabilitativo individualizzato. A Villa Fanny sono attivi due moduli, quello terapeutico e quello assistenziale.

Modulo terapeutico Assistenziale

Il modulo prevede:

- Stabilizzazione della terapia
- Colloqui di psicoterapia individuale e di sostegno
- Gruppi di Social Skills di base
- Laboratori di stimolazione cognitiva (italiano, matematica, lettura quotidiano.), di informatica e di psicomotricità
- Acquisizione delle abilità di base nella cura del sé
- Acquisizione delle abilità di progettazione delle attività quotidiane, nell'ottica di una sempre maggiore autonomia, responsabilità e consapevolezza
- Attività motorie (grazie all'utilizzo della musica e di esercizi motori e relazionali si lavora sulla consapevolezza corporea, yoga
- Attività espressive (con l'uso di differenti materiali quali carta, creta, stoffa...)
- Palestra
- Ludoteca esterna
- Fattoria didattica

- Uscite accompagnate dagli educatori propedeutiche alle uscite individuali
- accompagnamento ed assistenza per pratiche legali, pensione d'invalidità etc.

Sbocchi possibili per utenti inseriti nel modulo terapeutico:

- Breve fase di stabilizzazione e intenso lavoro terapeutico, della durata orientativa di 12/18 mesi, con successivo passaggio negli alloggi a bassa protezione.

Organizzazione della giornata

Durante la mattinata gli ospiti, seguiti dagli operatori, organizzano e svolgono la pulizia degli ambienti comuni, consumano la merenda e sono quindi coinvolti nei laboratori terapeutici, strutturati settimanalmente. Nel pomeriggio si svolgono le tre uscite accompagnati dagli operatori e i due gruppi terapeutici.

Emergenza da Sars-Cov 2

Presso la nostra struttura vengono rispettate tutte le normative (oltre a quelle igienico-sanitarie già esistenti) finalizzate alla prevenzione e al contenimento della diffusione del virus Sars-Cov 2, indicate da OMS, ISS e ALISA.

Utenza

Il centro si rivolge attualmente a utenti di sesso maschile con problematiche di dipendenza da sostanza con quadro psichiatrico compatibile con la metodologia applicata (con disturbi psichiatrici medio-gravi).



Percorsi terapeutici

Percorsi per tossicodipendenti di sesso maschile in comorbidità psichiatrica

Percorso breve per tossicodipendenza in comorbidità psichiatrica e/o problematiche alcool correlati

Il percorso breve per tossicodipendenza prevede la fase di disintossicazione, una fase di stabilizzazione del quadro psicofisico. La durata è indicativamente di 6 mesi.

1-Fase di approfondimento psicodiagnostico e stabilizzazione del quadro psicofisico e della terapia psichiatrica

- Lavoro terapeutico intensivo su problematiche specifiche

2 Fase di reinserimento sociale o eventuale trasferimento in altra struttura con possibilità di “casa-alloggio per utenti in doppia diagnosi” di pertinenza della cooperativa.

Percorso completo per tossicodipendenza in comorbidità psichiatrica

È il percorso comunitario classico con intensa fase di approfondimento psicoterapeutico che consente un maggior cambiamento personale.

La durata è indicativamente di 18 mesi.

1 -Fase di assesment e stabilizzazione del quadro psicofisico

- Aggancio e primo lavoro con i famigliari di riferimento

2 - Fase di disintossicazione

3 - Fase di approfondimento psicoterapeutico

- Lavoro su dinamiche famigliari
- 4 - Fase di reinserimento sociale con possibilità di inserimento nella “casa-alloggio per utenti in doppia diagnosi” gestita dalla Comunità.

INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E SUI SERVIZI FORNITI

Modalità di accesso

L'inserimento degli utenti avviene su richiesta dei servizi invianti, previa valutazione e nulla osta della Comunità. Per entrare in Comunità terapeutica sono richiesti esami medici. L'elenco degli esami viene fornito dalla Comunità al momento del primo colloquio di valutazione e conoscenza a cui seguiranno ulteriori colloqui. È contrario al Regolamento tenere in Comunità terapeutica oggetti di valore, rispetto ai quali il Centro non risponde di eventuali danni o furti. Ma è anche sconsigliato entrare con una quantità eccessiva di indumenti e/o con oggetti superflui o comunque non necessari ai fini della riabilitazione. Gli utenti possono abbandonare la Comunità terapeutica in qualsiasi momento, comunicando la propria intenzione agli operatori, anche senza preavviso, portando con sé tutti gli effetti personali.

Il Regolamento prevede la possibilità per l'equipe di allontanare l'utente dalla struttura, in qualsiasi momento e anche senza preavviso, per gravi motivi di condotta o per ricaduta nell'uso di sostanze. L'allontanamento può avvenire anche per conclamata mancanza di motivazione al cambiamento personale.

Gli operatori sono tenuti a comunicare ai Servizi invianti ogni movimento degli utenti (inizio, interruzione anticipata e conclusione del percorso).

In caso di ospiti accolti in Misura Alternativa anche agli organi competenti.

Nei casi di interruzione del percorso (per qualsiasi motivo) e/o ricaduta nell'uso di sostanze, l'utente può essere riammesso in Comunità terapeutica, qualora lo richieda, solo dietro parere favorevole sia dell'equipe del Centro, sia del SerT inviante.

A causa dell'emergenza Sars-Cov 2 sono stati adottati nuovi protocolli indicati da Alisa, per l'inserimento dei nuovi utenti, che devono obbligatoriamente sottoporsi a tampone (il cui esito deve essere negativo) e che saranno inseriti in stanze adibite a quarantena (zona buffer) fino alla contro verifica di un secondo tampone negativo. Nuovi protocolli così come indicato da Alisa, sono stati adottati anche per l'ingresso di persone in struttura che devono essere sottoposti a pre-triage prima dell'ingresso e triage al momento dell'ingresso

La struttura si trova in V. Fanny Roncati Carli 173 a Imperia (IM)

F.A.Q.

Cosa bisogna fare per entrare in comunità terapeutica

Contattare il SerT (Servizio Tossicodipendenze) e/o CSM (Centro Salute Mentale) della propria Asl.

A chi si devono rivolgere i SerT o i CSM per inserire un utente in comunità terapeutica?

Esclusivamente agli operatori della Comunità Villa Fanny (IM).

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

Si può contattare la comunità terapeutica che darà tutte le istruzioni del caso.

Cosa bisogna fare per candidarsi come operatori del Centro?

Presentare la propria candidatura al Responsabile delle Risorse Umane presso il Centro di Accoglienza L'Ancora di Sanremo (IM).



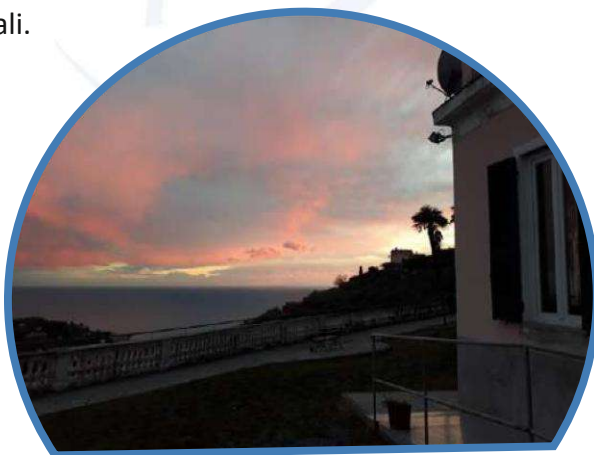
Servizio civile universale

Il Servizio Civile Universale opera nel rispetto dei principi della solidarietà, della partecipazione, dell'inclusione edell' 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.

Villa Fanny 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 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 Villa Fanny tirocini per educatori, psicologi e assistenti sociali.



- 1 colloquio con medico psichiatra a cadenza almeno quindicinale da segnare sul diario medico (nella cartella del paziente);
- 1 colloquio con psicologo almeno quindicinale da segnare sul diario psicologo (nella cartella del paziente);
- 1 colloquio con educatore di riferimento a cadenza settimanale sul diario educatore (nella cartella del paziente);
- Almeno un'uscita in gruppo ogni 15 giorni (fogli presenze uscite nel quaderno laboratori ed uscite);
- Almeno un laboratorio a settimana (fogli presenze laboratori nel quaderno laboratori ed uscite);
- Almeno un gruppo a settimana (fogli nel quaderno dei gruppi);- Visite con i familiari, ove possibile per presenza e se non ci sono controindicazioni terapeutiche, a cadenza mensile e registrate nella cartella del paziente.

Customer satisfaction

Il questionario per la rilevazione della soddisfazione degli utenti è stato presentato e somministrato ai pazienti presenti in struttura da almeno 3 mesi. Hanno compilato la scheda un totale di 15 utenti ed è stato loro garantito l'anonimato e il rispetto della privacy.

È stato consegnato un questionario ad ogni utente, spiegando i differenti item e lasciando loro il tempo per porre domande sulla chiarezza delle singole voci.

Dai dati è emerso che gli utenti intervistati hanno un buon grado di soddisfazione rispetto all'accoglienza del servizio (media 7,2) e quindi

sembrano apprezzare soprattutto la chiarezza, la cortesia e la completezza delle informazioni ricevute all'ingresso inerenti le regole previste dalla struttura e il programma terapeutico.

Anche per quanto riguarda il personale sanitario (medici, psicologi ed infermieri) la soddisfazione degli ospiti risulta essere più che sufficiente (media 7,1) per la competenza, l'attenzione posta ai bisogni ed ai problemi riferiti.

Risultato analogo al precedente è quello relativo alla soddisfazione relativa al personale educativo (7,7).

Il dato più basso è quello relativo alla condizione degli ambienti (media 6,3), rispetto al quale gli utenti lamentano scarsa soddisfazione soprattutto a causa delle temperature e della pulizia ed igiene degli ambienti.

I risultati sono in linea con quelli dello scorso anno e con il clima rilevato all'interno della struttura sulla base delle osservazioni e dei colloqui con gli utenti

Concludendo: la soddisfazione generale sull'efficacia e la soddisfazione relativa agli aspetti terapeutici risultano essere molto positivi (media 7,9).

Gli aspetti che alcuni dei pazienti consigliano di migliorare, in linea con i risultati dei questionari, sono quelli relativi ad un maggior controllo ed attenzione alla pulizia degli ambienti, maggior coinvolgimento in attività ricreative e maggiore varietà nell'alimentazione.



MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA

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 qualità.,

MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA

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.

La diretta partecipazione all'adempimento di alcuni doveri è la base per usufruire pienamente dei propri diritti. Ottemperare ad un dovere vuol dire contribuire a migliorare la qualità delle prestazioni sanitarie erogate. Per questi motivi invitiamo i Clienti al rispetto di queste poche regole, affinché il nostro servizio sia sempre di alta qualità e possa soddisfare le esigenze di tutti.

a) Il Cittadino è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura sanitaria.

- b) È opportuno evitare comportamenti che rechino disturbo o disagio agli operatori sanitari o agli altri utenti della struttura.
- c) Il Cittadino è tenuto al rispetto degli orari indicati per l'effettuazione delle prestazioni, comunicando tempestivamente l'eventuale impossibilità di recarsi all'appuntamento.
- d) Nei centri sanitari è vietato fumare. L'osservanza di tale disposizione è un atto di rispetto verso gli altri ed un sano stile di vita.
- e) Per evidenti ragioni di igiene e pulizia è vietato introdurre animali.

MECCANISMI DI TUTELA E DI 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'accettazione;
- inviando una lettera, un fax o e-mail al centro;
- 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.



L'ANCORA

Cooperativa Sociale

www.centroancora.it

info@centroancora.it

centroancora@pec.confcooperative.it

Villa Fanny

Comunità Terapeutica

Via Fanny Roncati Carli, 173

Imperia

Tel 0183 297646

e-mail: villa.fanny@centroancora.it

pec: villa.fanny@pec.centroancora.it