

**Centro Gulliver** Società Cooperativa Sociale a r.l.  
Via Albani, 91 – 21100 Varese - Tel. 0332 831305 Fax 0332 830046

## **UdO La Collina – Servizio sperimentale GAP**

### **Servizio sperimentale di trattamento per il contrasto al Gioco d’Azzardo Patologico (GAP)**

Deliberazione XI / 585 seduta del 01/10/18

Via Albani,91 - 21100 Varese  
Tel. 0332 831305 fax 0332 830046  
e-mail: [postacolloqui@gulliver-va.it](mailto:postacolloqui@gulliver-va.it)  
[www.centrogulliver.it](http://www.centrogulliver.it)

La seguente carta dei servizi, con aggiornamento annuale, si rivolge a tutti i portatori di interesse (cittadini, utenti, famiglie, enti invianti SER.T, N.O.A., S.M.I., Tribunale di sorveglianza, enti locali, operatori) al fine di comunicare l’identità, lo scopo e la missione dell’unità d’offerta e di declinarne concretamente gli obiettivi per la fruibilità.

**UdO La Collina – Servizio sperimentale GAP****INDICE**

1. INTRODUZIONE
2. CRITERI DI ACCESSO ALLA U.D.O. "La Collina" - Servizio Sperimentale GAP
3. GESTIONE LISTA D'ATTESA, ACCOGLIENZA, PRESA IN CARICO E DIMISSIONE
  - 3.1 Gestione lista d'attesa
  - 3.2 Accoglienza e presa in carico
  - 3.3 Dimissione o trasferimento
4. EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI E DESCRIZIONE DELLE ATTIVITA' PREVISTE
  - 4.1 Mission
  - 4.2 Finalità generali
  - 4.3 Presentazione dell'offerta
  - 4.4 Figure professionali coinvolte
  - 4.5 Il lavoro con i familiari
  - 4.6 Giornata tipo
5. RAGGIUNGIBILITA' DELLA STRUTTURA
6. DIRITTI DELLE PERSONE ASSISTITE
  - 6.1 Principi fondamentali
  - 6.2 Sistema di reclamo
7. SISTEMA DI RACCOLTA DELLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA E DEI FAMILIARI (CAREGIVER)
8. RILASCIO DOCUMENTAZIONE SOCIO-SANITARIA
9. LA QUALITÀ DEL SERVIZIO
10. PROGETTO UOMO: LINEE GUIDA VALORIALI DEL CENTRO GULLIVER

Allegati alla presente:

- 1) Modulo per delega, richiesta e ritiro copia di documentazione sanitaria (Fasas) – Mod.72
- 2) Modulo per segnalazione apprezzamento, reclamo, disservizio – Mod. 61

## **UdO La Collina – Servizio sperimentale GAP**

### **1. INTRODUZIONE**

L'UdO La Collina – Servizio Sperimentale GAP, come da Deliberazione XI / 585 seduta del 01/10/18 è operativa presso il Centro Gulliver, Società Cooperativa Sociale a responsabilità limitata (Coop.Sociale di tipo A) e ONLUS (organizzazione non lucrativa di utilità sociale), dal 1 agosto 2019.

L'UdO è ubicata in via Albani, 91 a Varese, nella sede centrale del Centro Gulliver. Si configura come un servizio sperimentale di trattamento per il contrasto al gioco d'azzardo patologico e dispone di ampi spazi concepiti per permettere un'adeguata convivenza fra più ospiti.

Non sono previsti orari di visita, ma gli incontri tra l'Ospite e i familiari avvengono previo appuntamento concordato con gli operatori.

L'intervento è articolato in moduli rinnovabili declinati come previsto dalla Deliberazione Regionale N° XI / 585. Il Servizio Sperimentale GAP risponde ai criteri strutturali e funzionali previsti dalla delibera stessa.

Il Centro Gulliver ha in essere una polizza assicurativa per responsabilità civile.

### **2. CRITERI DI ACCESSO AL SERVIZIO SPERIMENTALE GAP**

1. Persone che evidenziano problematiche e bisogni inerenti a gioco d'azzardo patologico
2. Esigenza di allontanamento temporaneo dalla realtà di vita dell'utente
3. Esigenza di un contesto protetto e tutelante rispetto al GAP
4. Criticità nella condivisione dell'esigenza dell'utente in ambito ambulatoriale
5. Esigenza di applicazione di un progetto di intervento volto al cambiamento
6. Età fra i 18 e i 65 anni
7. Stato di libertà o in affidamento terapeutico

### **3. GESTIONE LISTA D'ATTESA, ACCOGLIENZA, PRESA IN CARICO E DIMISSIONE**

#### **3.1 Gestione lista d'attesa**

L'inserimento avviene su richiesta dell'ospite, in accordo con il Servizio di competenza che emette una certificazione pertinente: in caso di idoneità l'ospite viene inserito in una lista d'attesa, in ordine cronologico, gestita dagli operatori che si occupano della valutazione e dell'inserimento, in accordo con il Referente del Servizio Sperimentale GAP e con il Responsabile d'Area. La lista d'attesa è disponibile on line sul sito del Centro Gulliver.

Per quanto riguarda il servizio di diagnosi e definizione dell'esigenza, in caso di urgenza o emergenza, l'accesso è possibile anche in assenza di una valutazione da parte del servizio

## **UdO La Collina – Servizio sperimentale GAP**

ambulatoriale di competenza: in questo caso l'ingresso dell'utente verrà segnalato allo stesso servizio entro 24h, che valuterà l'appropriatezza dell'inserimento entro 30gg dalla segnalazione. In caso contrario, l'utente dovrà essere dimesso e accompagnato al sistema appropriato di servizi.

### **3.2 Accoglienza e presa in carico**

L'accoglienza avviene con colloqui di conoscenza finalizzati sia all'approfondimento diagnostico necessario per valutare l'inserimento nel servizio più pertinente, sia per illustrare all'ospite il funzionamento del Centro. Viene quindi steso e condiviso il primo PEI (Piano Educativo Individuale).

Non sono previste visite guidate pre-ingresso.

### **3.3 Dimissione o trasferimento**

Al momento della dimissione viene redatta una lettera, consegnata all'Ospite e ai Servizi inviati, con indicazioni rispetto allo stato di salute, ai trattamenti effettuati, all'eventuale necessità di trattamenti successivi, oltre ad informazioni utili a garantire una continuità assistenziale.

## **4. EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI E DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ PREVISTE**

### **4.1 Mission**

L'obiettivo del progetto individualizzato è modificare la posizione di centralità che il GAP ha nella storia della persona, nell'ottica di un cambiamento verso una nuova e più funzionale progettualità di vita entro la quale il GAP risulti marginale e si sviluppino prospettive che ruotano attorno a questioni differenti.

### **4.2 Finalità generali**

Il percorso terapeutico ha come finalità generali:

- favorire nell'ospite il più elevato livello possibile di salute, nella sua accezione di benessere fisico, psichico e sociale, in quanto l'inserimento riduce drasticamente, l'isolamento sociale e l'emarginazione;
- favorire l'emergere di una nuova identità al di là del gioco d'azzardo attraverso un "lavoro su di sé", ovvero una rielaborazione delle proprie relazioni personali e sociali, ed un processo di riconoscimento dei propri limiti e delle proprie risorse;
- far sperimentare all'ospite esperienze differenti per far emergere progetti di vita più funzionali ai propri bisogni orientati all'autonomia personale;
- creare le condizioni per un'alleanza terapeutica ai fini del progetto.

### **4.3 Presentazione dell'offerta**

## UdO La Collina – Servizio sperimentale GAP

Il percorso terapeutico/riabilitativo, negoziato e condiviso con il paziente nel rispetto dei bisogni e delle aspettative di cui è portatore, comprende:

- Colloquio di valutazione dell'appropriatezza della richiesta, in riferimento alla tipologia di servizio
- Valutazione psicologica, psichiatrica, sociale, medico-sanitaria ed educativa
- Consulenza psicologica ed educativa per la condivisione di un progetto di intervento
- Consulenza e psicoterapia familiare
- Psicoterapia individuale e di gruppo
- Interventi motivazionali
- Attività occupazionale
- Consulenza legale e finanziaria

Grande importanza è assegnata nel progetto sia alla quotidianità - intesa come sequenza di operazioni ordinarie, ma importanti, significative e necessarie - sia al lavoro terapeutico declinato in una serie di interventi che possono avere carattere collettivo o individuale.

Gli strumenti, i gruppi e le attività in cui si sviluppa il percorso sono:

1. *Settori di attività*: la comunità è organizzata in settori lavorativi quali cucina, lavanderia, pulizie e manutenzione degli ambienti;
2. *Laboratori terapeutici*: tali attività comprendono laboratori e percorsi di formazione ad hoc;
3. *Corsi formativi* con relativi stages in collaborazione con il servizio Formazione del Centro Gulliver e con la Cooperativa sociale Homo Faber.
4. *Gruppi di espressione* intesi come spazi terapeutici finalizzati:
  - ▣ al confronto costruttivo con gli altri,
  - ▣ alla rilettura di sé e della propria storia di vita,
  - ▣ allo sviluppo di una maggior consapevolezza dei propri atteggiamenti disfunzionali,
  - ▣ al riconoscimento e ad un'adeguata espressione delle emozioni e dei sentimenti,
  - ▣ all'individuazione e al rafforzamento delle proprie risorse attraverso la rilettura del proprio coinvolgimento nelle attività quotidiane.
5. *Colloqui individuali con l'équipe*;
6. *Colloqui con lo psichiatra* ed eventuale supporto farmacologico;
7. *Incontri* di verifica con i Servizi di Competenza;
8. *Seminari* e incontri in plenaria con l'obiettivo di condividere la cultura di riferimento e di promuovere le attività trasversali;
9. *Programma settimanale*: descrive la programmazione settimanale standard, in cui sono specificate tutte le attività che gli ospiti possono svolgere all'interno del loro percorso.

### 4.4 Figure professionali coinvolte

All'interno della comunità è presente un'équipe multidisciplinare volta ad assicurare un costante confronto tra competenze diverse, ai fini dell'approfondimento diagnostico in una prospettiva multidimensionale per la definizione e ridefinizione dei progetti individualizzati. L'équipe ha il compito di integrare le competenze di tipo psico-educativo a quelle di tipo sanitario-psichiatrico. Per tale motivo sono presenti diverse qualifiche professionali (educatori, psicologi, psichiatra). La presenza delle figure professionali rispetta gli standard previsti e l'équipe multidisciplinare è composta da:

- ✓ Responsabile d'area ✓ Referente della UdO "La Collina" ✓ Referente del Servizio Sperimentale GAP
- ✓ Operatori di UdO (Operatori, Educatori e Psicologi) ✓ Operatori notturni della UdO ✓ Medico psichiatra ✓ Medico ✓ Infermieri ✓ O.S.S ✓ Supervisore ✓ Consulente finanziario e legale

## UdO La Collina – Servizio sperimentale GAP

### 4.5 Il lavoro con i familiari

Vengono predisposti per tutte le famiglie disponibili:

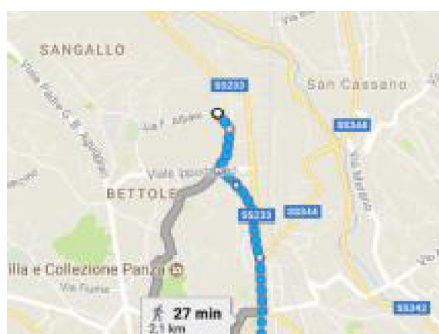
- colloqui di approfondimento dei rapporti familiari e delle dinamiche con il congiunto;
- gruppi tra familiari degli ospiti inseriti nelle diverse comunità, con cadenza quindicinale;
- incontri e contatti telefonici tra familiari ed ospiti, monitorati dalla presenza dell'operatore.

### 4.6 Giornata tipo

Ore 7.00 sveglia, igiene personale e degli spazi  
Ore 7.30 colazione  
Ore 8.00 assunzione terapia  
Ore 8.15 pulizie  
Ore 9.00 incontro del mattino  
Ore 10.00 suddivisione nei settori/laboratori  
Ore 11.30 gruppi terapeutici  
Ore 12.30/14.00 apparecchiatura, pranzo, turno piatti  
Ore 14.00 assunzione terapia  
Ore 14.00/15.00 riposo  
Ore 15.00/16.30 laboratori/attività nei settori/seminario  
Ore 17.00 break, doccia, settore cucina  
Ore 19.30 cena, sparcchio, riassetto, assunzione terapia  
Ore 20.15 visione Tg e film  
Ore 23.00 riposo notturno

## 5. RAGGIUNGIBILITA' DELLA STRUTTURA

La sede legale del Centro Gulliver è a Varese in via Albani 91 ed è raggiungibile dalle stazioni TRENORD con l'autobus di linea urbana P Olona o a piedi come da mappa allegata. In auto si seguono le indicazioni per Varese centro e successivamente Ippodromo.



## **UdO La Collina – Servizio sperimentale GAP**

### **6. DIRITTI DELLE PERSONE ASSISTITE**

#### **6.1 Principi fondamentali**

- *Eguaglianza*: la parità di trattamento è un diritto di ogni paziente, garantito escludendo ogni discriminazione;
- *Imparzialità*: il servizio erogato rispetta i criteri di giustizia e di imparzialità escludendo forme di favoritismi;
- *Continuità*: il servizio sociosanitario è erogato con continuità e offre ai pazienti la possibilità di svolgere il percorso riabilitativo/terapeutico senza interruzioni e in costante accordo con i servizi inviati;
- *Diritto di scelta*: ogni paziente ha il diritto di avere informazioni complete e chiare a riguardo del proprio progetto riabilitativo per scegliere, in piena autonomia e libertà, di potervi aderire sottoscrivendolo. In caso di interdizione ne garantisce la salvaguardia il tutore di riferimento. Ogni paziente ha il diritto di scegliere gli operatori cui riferirsi, compatibilmente al piano dei turni di servizio;
- *Diritto di partecipazione*: il paziente ha diritto di partecipare attivamente al proprio processo di cura confrontandosi con gli operatori del servizio rispetto alle prestazioni erogate;
- *Privacy*: in attuazione delle disposizioni in materia di privacy (D.Lgs. n. 196 del 30.06.2003). I dati personali dei pazienti in carico al servizio vengono conservati per un periodo necessario al perseguimento delle finalità di cura, verificando la stretta pertinenza e la non eccedenza dei dati trattati;
- *Efficienza ed efficacia*: il Servizio viene erogato adottando gli standard del Sistema di Gestione della Qualità, volto ad assicurare che la gestione, la misurazione e il monitoraggio delle attività perseguano l'obiettivo di efficienza e di efficacia.

I valori, le convinzioni e i principi che guidano il nostro operato sono consultabili nel Codice etico.

#### **6.2 Sistema di reclamo**

## **UdO La Collina – Servizio sperimentale GAP**

Ogni ospite può comunicare e segnalare all'équipe eventuali reclami o apprezzamenti mettendo in luce gli aspetti del servizio che non ritiene abbiano rispettato i livelli di qualità promessi o di cui è particolarmente soddisfatto. A tal fine è a disposizione degli Ospiti e dei familiari un modulo di "segnalazione apprezzamento – reclamo – disservizio" allegato alla presente Carta dei Servizi e fruibile nell'atrio della UdO. Il modulo compilato può essere imbucato in forma anonima nella cassetta apposita situata nell'atrio della UdO o consegnata direttamente agli operatori. Le segnalazioni raccolte vengono portate settimanalmente nella riunione d'équipe se la risoluzione è di tipo operativo, nella riunione referenti se è di tipo gestionale e in Direzione se tocca aspetti decisionali. I tempi di gestione dei reclami sono quindicinali.

### **7. SISTEMA DI RACCOLTA DELLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA E DEI FAMILIARI (CAREGIVER)**

Al fine di misurare, secondo i criteri d'accreditamento regionali, il livello della qualità dei servizi erogati viene somministrato un questionario di gradimento (allegato alla presente). Le aree indagate riguardano principalmente la qualità dei servizi socio assistenziali, medici ed infermieristici; del servizio mensa; delle attività proposte e dei rapporti con gli operatori. I risultati emersi vengono periodicamente elaborati, esposti nella bacheca e comunicati agli operatori durante le riunioni. Essi inoltre permettono di evidenziare eventuali criticità e di formulare proposte di miglioramento. Ogni anno, i responsabili della Comunità stendono gli obiettivi della progettualità futura partendo dalla valutazione consapevole e dalla verifica del proprio operato durante l'anno precedente, nel tentativo di migliorarne costantemente la qualità. Le azioni da intraprendere possono riguardare migliorie strutturali, introduzione di nuovi sistemi informatici, implementazione di attività già in atto o attivazione di nuove, interventi formativi per gli operatori e quant'altro contribuisca ad innalzare il livello del benessere degli ospiti in Comunità e la qualità degli interventi.

### **8. RILASCIO DOCUMENTAZIONE SOCIO-SANITARIA**

L'Ospite può richiedere, a titolo gratuito, una copia del suo fascicolo sanitario compilando l'apposito modulo a disposizione nell'ufficio degli operatori. La consegna del fascicolo avverrà dopo almeno 7 giorni dalla dimissione definitiva, previo appuntamento telefonico.

Se l'Ospite non è in grado di effettuare il ritiro della documentazione, può nominare un delegato, che dovrà presentarsi con delega scritta e firmata dall'Ospite e copia del documento di riconoscimento del delegato e dell'intestatario del fascicolo.

### **9. LA QUALITA' DEL SERVIZIO**

Il Centro Gulliver Soc. Coop. Sociale a r.l. ha ottenuto nel 2003 la certificazione di qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015. Il nostro certificato è il n. 9122.CGUL e viene regolarmente aggiornato. La certificazione riguarda, oltre all'organizzazione generale della Cooperativa, tutte le Comunità Terapeutiche. La gestione di tutto il processo, dal ricevimento delle richieste d'inserimento con relativa valutazione, al percorso terapeutico-riabilitativo sino alla dimissione, è articolata in Protocolli, Linee guida, Istruzioni Operative secondo i requisiti della norma ISO9001:2015.

Il Sistema di Gestione per la Qualità viene verificato ogni anno dall'Ente Certificatore CISQ-SINCERT di Milano Tale modello, oltre ad essere un solido strumento organizzativo, garantisce



## **UdO La Collina – Servizio sperimentale GAP**

che il lavoro si svolga nel rispetto sia dei requisiti richiesti dalla normativa di riferimento sia del valore della centralità dell'ospite, inteso come fruitore attivo e co-protagonista del processo stesso.

Affinché i progetti degli ospiti siano realizzabili, è necessario che tutti i componenti dell'equipe multidisciplinare vengano coinvolti nella definizione degli obiettivi e delle modalità che ne concorrono alla realizzazione. L'impegno costante, nel lavoro d'equipe, è quello di fornire le competenze necessarie e gli strumenti per accogliere con professionalità ed umanità l'esperienza di malattia di cui gli ospiti sono portatori. Il confronto operativo – volto alla capacità di ascoltare, accogliere ed agire con responsabilità e consapevolezza- si profila come metodo professionale per migliorare costantemente la qualità della dimensione relazionale e garantire un ambiente terapeutico ed ospitale.

### **10. PROGETTO UOMO**

Linea guida valoriali del Centro Gulliver "Progetto Uomo" ideato e sperimentato in Italia per la prima volta sul finire degli anni '70 da don Mario Picchi presso il CEIS di Roma per il recupero di persone con problemi di dipendenza, è la filosofia d'intervento che anche il Centro Gulliver di Varese ha adottato per le proprie attività.

Ponendo la persona al centro della sua stessa vita e rendendola attiva e responsabile del proprio percorso di cura e di riabilitazione, essa diventa l'orizzonte valoriale e culturale di riferimento entro cui sono collocati gli interventi erogati dall'unità di servizio.

**UdO La Collina – Servizio sperimentale GAP****FILOSOFIA DI “PROGETTO UOMO”**

Siamo qui  
perché non c'è alcun rifugio  
dove nasconderci da noi stessi.

Fino a quando  
una persona non confronta se stessa  
negli occhi e nei cuori degli altri, scappa.

Fino a quando  
non permette loro di condividere i suoi segreti,  
non ha scampo da essi.

Timorosa di essere conosciuta,  
non può conoscere se stessa  
né gli altri: sarà sola.

Dove altro se non nei nostri punti comuni  
possiamo trovare un tale specchio?

Qui, insieme,  
una persona può, alla fine,  
manifestarsi chiaramente a se stessa,  
non come il gigante dei suoi sogni  
né il nano delle sue paure,  
ma come un uomo parte di un tutto  
con il suo contributo da offrire.

In questo terreno noi possiamo mettere radici  
e crescere, non più soli, come nella morte,  
ma vivi a noi stessi e agli altri.