



La Promessa O.N.L.U.S. - Via Catone 21 - 00192 Roma Tel / Fax 06.397.391.06 (46)

Carta dei servizi

La Carta dei servizi dell'ASSOCIAZIONE La Promessa O.N.L.U.S. vuole essere uno strumento per l'utente nel quale sono raccolte, in modo sintetico ed esaustivo allo stesso tempo, tutte le informazioni sui nostri servizi.

Lo scopo principale della Carta è quello di descrivere l'organizzazione ed il funzionamento della rete dei nostri servizi nonché informare sulle procedure di accesso ai servizi.

La volontà dell'Ente è di fornire un servizio di buona qualità agli Utenti e a coloro che si trovano sul territorio, assumendo impegni concreti.

Principi fondamentali cui è ispirata la Carta dei Servizi

Eguaglianza

L'erogazione dei servizi è ispirata al principio d'eguaglianza dei diritti degli utenti. Ciascuno ha uguale diritto all'accesso ai servizi, pur nel rispetto delle disposizioni che disciplinano i diversi interventi.

Nell'erogazione del servizio non può essere compiuta nessuna distinzione per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. L'eguaglianza è intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione e non può essere intesa nel senso di assoluta uniformità delle prestazioni. Queste ultime variano, infatti, in base alle esigenze personali, sociali ed economiche dell'utente, nel rispetto del progetto sociale che lo riguarda e lo coinvolge come parte attiva. Particolari provvedimenti sono adottati per rispondere alle esigenze delle persone diversamente abili.

Imparzialità

Le modalità e le relative norme che disciplinano l'erogazione del servizio sono improntate a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

Continuità

L'erogazione dei servizi, nel rispetto delle norme vigenti, è continua, regolare e senza interruzioni. Il funzionamento irregolare o l'eventuale interruzione del servizio sono espressamente regolati dalla normativa; in tali casi vengono adottate misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

Partecipazione

La partecipazione dell'utente, quale soggetto attivo, alla prestazione del servizio è garantita al fine di una migliore efficacia dell'intervento e nell'ottica di una stretta collaborazione con gli operatori dell'Ente.

L'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano in possesso dell'Ente. L'utente può produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio.

L'Ente acquisirà, periodicamente, la valutazione degli utenti circa la qualità del servizio reso.

Efficienza ed efficacia

I servizi sono erogati in modo da garantirne l'efficienza e l'efficacia. L'Ente adotta misure idonee per il raggiungimento di tali obiettivi grazie ad elevati standard qualitativi.

Qualità dei servizi

L'Ente si impegna ad assicurare un buon livello di qualità nei diversi servizi, prevedendo procedure di controllo degli stessi. L'Ente, inoltre, intende esaminare periodicamente la funzionalità dei servizi erogati alla persona, anche raccogliendo i suggerimenti e le proposte di miglioramento che provengano dagli utenti.

Gli standard qualitativi dei servizi, delineati nella descrizione riportata in seguito, si riferiscono alle caratteristiche che strutturano l'intervento. E' previsto altresì un programma di sviluppo e di costante miglioramento degli standard qualitativi grazie ad un progressivo aggiornamento dei servizi stessi.

PRESENTAZIONE

LA STORIA

L'associazione La Promessa nasce a Roma nel Dicembre 1994, con lo scopo di intervenire a livello terapeutico-riabilitativo nel recupero degli alcolisti.

Le situazioni di vita che mano a mano si sono presentate, la carenza sul territorio di centri di servizi integrati su queste patologie, la mancanza di pubblica informazione e soprattutto di campagne di prevenzione, ha fatto sorgere la necessità di più settori di attività.

E' stata così creata una rete tra professionisti e volontari che operano a 360° nell'ambito dei comportamenti compulsivi come: la dipendenza da alcol, da droghe, da farmaci, e i disturbi del comportamento alimentare.

Si è avvertita la necessità di promuovere campagne di prevenzione e informazione rivolte sia alla popolazione in generale, sia a chi opera nel settore sanitario (medici di base, medici specialisti, ospedali, cliniche, ecc.) per fornire conoscenze atte a prevenire l'insorgenza dei disturbi correlati ai comportamenti compulsivi e promuovere modelli di vita sana.

Sono così nati, oltre al settore clinico, i settori di: ricerca, prevenzione e formazione.

Per prevenire l'insorgenza dei disturbi correlati ai comportamenti compulsivi non bisogna aspettare che sopravvenga il problema personale o familiare, ma riconoscerne i sintomi fin dal loro esordio.

Dal 1998 è qualificata Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale – ONLUS.

Dal 1999 è autorizzata come Ente Ausiliario della Regione Lazio.

E' in corso di accreditamento con il Servizio Sanitario Nazionale.

PROFILO DELL'ENTE

L'associazione La Promessa ha come finalità lo studio, la prevenzione, la formazione ed il trattamento dei disturbi compulsivi (Alcolismo, Tossicodipendenza, Disturbi del Comportamento Alimentare, Gioco d'Azzardo Patologico, ecc.).

La forma è di una Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale (ONLUS), dove l'impegno di professionisti specializzati e di collaboratori volontari si fonde nell'obiettivo più ampio di aiutare chi vive il problema della dipendenza, intervenendo sui suoi aspetti affettivo-relazionali al fine di fornire, ove sia possibile, la giusta assistenza sociosanitaria, di sensibilizzare l'opinione pubblica riguardo ai fenomeni da dipendenza promuovendo campagne di prevenzione e consulenza.

Per quanto riguarda l'Alcolismo, la filosofia di base è mutuata dal contatto e dalle esperienze con alcuni membri di Alcolisti Anonimi (A.A.), i quali hanno suggerito e riproposto i concetti fondamentali che li ispirano, in seguito verificati e arricchiti dalla letteratura scientifica.

La metodologia con la quale operiamo, trae insegnamenti anche, e soprattutto, da modelli d'intervento già strutturati ed esistenti nei paesi anglosassoni (U.K., U.S.A., in particolar modo), mettendo assieme elementi

non-professionali di volontariato, ed elementi altamente specializzati e professionalizzati (psicoterapeuti, musicoterapeuti, psichiatri, neurologi, internisti, ecc.), desiderosi di portare il loro contributo in ambito del privato sociale.

settori organizzativi

• SETTORE STUDI E RICERCA •

Questo è un settore molto importante perché è grazie alla ricerca che si possono capire più a fondo le tematiche fisiche e psichiche di questa malattia e creare strumenti utili sia alla prevenzione che alla cura.

Effettuata in collaborazione con ricercatori e docenti dell'Università "La Sapienza", dell'Università "Cattolica del Sacro Cuore" di Roma e di Centri Alcolologici pubblici e privati nazionali ed internazionali, l'associazione svolge attività di ricerca riguardanti aree tematiche quali: l'alcolismo e i disturbi del comportamento alimentare.

Questo settore richiede un impegno continuo di personale (ricercatori, statistici, intervistatori, sociologi ecc.) che si dedica alla progettazione, alla raccolta e alla elaborazione dei dati, nonché la necessità di materiali da utilizzare (test, questionari, computer, programmi per l'elaborazione dei dati). Si tratta quindi di un impegno economico di notevole entità.

• SETTORE PREVENZIONE E PUBBLICA INFORMAZIONE •

Molto del lavoro svolto dall'associazione è dedicato alla prevenzione e alla consulenza, poiché la vera lotta all'alcolismo si effettua insegnando alla popolazione, soprattutto giovanile, il corretto consumo degli alcolici, i rischi derivanti dal consumo di droghe, e dall'uso di farmaci, spesso associati. Questo nell'ottica di insegnare alla popolazione giovanile ad individuare per tempo gli indicatori che possono far riconoscere una situazione "a rischio".

Anche nell'ambito dei disturbi del comportamento alimentare viene effettuato un lavoro di prevenzione, consulenza e promozione della salute, intervenendo là dove è più presente il problema, ovvero nella Pre/Adolescenza.

Gli interventi sono svolti su tre livelli di prevenzione: primaria, secondaria e terziaria, attraverso varie modalità di intervento:

Informazione pubblica sui rischi dei comportamenti compulsivi effettuate presso: scuole, varie associazioni, punti Informagiovani del Comune di Roma, Unità Sanitarie Locali ecc.;

Presentazione di articoli sulla carta stampata e attraverso la partecipazione a dibattiti radiofonici e televisivi. Campagne di sensibilizzazione.

Sportello telefonico di primo ascolto, informazione e orientamento a tutti coloro che vivono direttamente o indirettamente il problema (dipendenti, familiari ed amici).

Gruppi d'informazione pubblici sui disturbi compulsivi rivolti a familiari, operatori del settore e persone interessate al problema per fornire, spiegazioni sulla natura della dipendenza da sostanze e sulla corretta gestione del comportamento con il dipendente.

• SETTORE FORMAZIONE •

L'associazione organizza un "Corso di formazione per counsellor on alcohol and drug addiction e patologie correlate secondo il Minnesota Model", rivolti a laureati in psicologia, medicina e chirurgia, diplomati universitari educatori professionali e assistenti sociali, e a diplomati di scuola media superiore con esperienze pratiche documentate di intervento nel settore per almeno un anno.

L'obiettivo è quello di formare operatori professionali preparati a svolgere interventi di counselling clinico in ambito individuale e di gruppo, nelle istituzioni socio-sanitarie o di altro tipo.

Organizza inoltre seminari di studio aperti anche a studenti, laureandi e specializzandi di psicologia e medicina, riguardanti metodologie specifiche per la gestione degli utenti nell'area delle dipendenze e dei disturbi del comportamento alimentare.

Dall'anno accademico 1999-2000 l'associazione collabora al coordinamento didattico-scientifico del Corso di Perfezionamento su "Addictive Behaviours e patologie correlate" dell'Università Cattolica del Sacro Cuore di Roma con l'Istituto di Psichiatria e Psicologia Clinica.

• SETTORE CLINICO •

L'intervento: il MINNESOTA MODEL

L'associazione si avvale della collaborazione di professionisti specializzati nel trattamento dei disturbi compulsivi che attuano una serie di servizi integrati rivolti sia a coloro che presentano il disturbo, sia ai familiari.

Questo metodo, praticato con successo da decenni negli USA e nei Paesi Anglosassoni e conosciuto come MINNESOTA MODEL, si dimostra particolarmente efficace nei disturbi compulsivi e riesce laddove altri interventi falliscono.

Si tratta di un modello di cura globale dell'alcolismo che nasce dall'esperienza storica che lo stato del Minnesota ha accumulato nei programmi di cura relativi a questa problematica. L'idea alla base di tali programmi è che la dipendenza sia una malattia cronica, progressiva e multifasica e che, proprio per la sua durata e progressione nel tempo, richieda un modello di cura più che di guarigione. Si ritiene che la dipendenza sia una malattia a più livelli (comportamento, pensieri, emozioni, spiritualità e valori) e che possa essere arrestata con successo attraverso un piano di cura globale e continuo, capace di venire incontro a tutti i bisogni essenziali del dipendente. Con il passare degli anni il Minnesota Model si è esteso con successo anche alla dipendenza da sostanze, droghe e farmaci.

L'Associazione non si è limitata ad importare il Modello applicandolo nella sua versione originale (trattamento residenziale intensivo della durata di un mese) ma, da parecchi anni, ha adattato il programma terapeutico del Minnesota Model alla propria realtà territoriale, strutturando una versione intensiva semiresidenziale del trattamento che prevede diverse attività di gruppo e la contemporanea presenza di personale specializzato in psicoterapia e di consulenti esperti in alcolismo (in genere persone che hanno avuto problemi di alcolismo, che mantengono la sobrietà da almeno 3 anni e che hanno ricevuto una formazione specifica in questo settore).

Inoltre l'equipe de La Promessa opera anche all'interno del Day Hospital del Servizio di Psichiatria Clinica e Tossicodipendenze dell'Università Cattolica del S. Cuore "A. Gemelli" di Roma.

Di seguito forniamo una breve descrizione degli scopi delle tipologie di gruppo utilizzati nel trattamento:
(a) Il gruppo orientato.

Si tratta di un gruppo condotto con le tecniche della discussione ed utilizzando la filosofia dei 12 passi di A.A. (con particolare riferimento al primo ed al secondo passo), il cui fine è quello di aiutare i pazienti ad ammettere l'esistenza del problema alcolismo, ad accettare la loro impotenza di fronte all'alcol e la loro impossibilità di controllarlo ed a riflettere sulle decisioni direttamente connesse all'alcolismo. In questo tipo di gruppo, così strutturato ed orientato, i pazienti non possono evadere a lungo il loro problema primario. Il gruppo può focalizzarsi di volta in volta su un argomento connesso all'alcolismo come, per esempio, il risentimento, l'egocentrismo, la rabbia, la tolleranza alla frustrazione, la solitudine, ecc. ed il counsellor aiuta i pazienti a modificare alcuni di questi atteggiamenti distruttivi, sostituendoli con atteggiamenti più costruttivi e con comportamenti più funzionali. L'esperienza propria del counsellor, inoltre, viene utilizzata come stimolo per attivare i pazienti nella ricerca di strategie che li aiutino a mantenere la sobrietà, a gestire la compulsione ed i comportamenti impulsivi ed a bloccare l'uso dell'alcol, obiettivo numero uno del trattamento.

(b) Il gruppo psicoterapeutico.

Il gruppo psicoterapeutico è caratterizzato dalla presenza degli stessi pazienti e del terapeuta ed ha lo scopo di agevolare la presa di coscienza dei pazienti relativamente alle problematiche connesse all'alcolismo, rendendoli consapevoli dei segni psicologici della malattia alcolismo e dell'importanza di tali segni. Il lavoro terapeutico serve, inoltre, ad evidenziare il legame esistente tra l'alcolismo e le problematiche lavorative, familiari e relazionali attuali e passate ed offre l'opportunità di approfondire le dinamiche intrapsichiche connesse all'alcolismo (grandiosità, egocentrismo, onnipotenza ecc.), mantenendo comunque il focus del trattamento sui problemi relativi alla dipendenza dall'alcol. Le problematiche intrapsichiche, infatti, rischiano, in questa fase della riabilitazione, di essere utilizzate come barriera di fronte al cambiamento o, nel linguaggio degli Alcolisti Anonimi, di essere usate come alibi per la ricaduta. L'obiettivo primario della terapia è di facilitare l'esame di realtà dei pazienti, stimolando in essi una visione realistica di sé e delle proprie relazioni ed aiutandoli a riconoscere i vantaggi del cambiamento.

Il trattamento riabilitativo prevede, infine, tra i suoi obiettivi principali quello di facilitare la prosecuzione del percorso di cura degli alcolisti, stimolando la loro motivazione a prendersi cura della propria sobrietà e attraverso un lavoro di rete che comprende l'invio nei gruppi di auto-aiuto, in comunità (quando necessario) o in terapia (individuale o di gruppo, secondo le diverse esigenze).

la rete di strutture con cui collaboriamo

Istituto di Psichiatria e Psicologia dell'Università Cattolica del Sacro Cuore "A. Gemelli" di Roma (Prof. P. Bria; Prof. L. Janiri; Dott. G Pozzi; Dott. G.L. Conte; Dott. F. Tonioni; Dott. A. Ciocca);
Casa di Cura "Villa Silvia" di Senigallia (AN) (Dott. V. Aliotta);
Casa di Cura S. Alessandro di Roma (RM) (Dott. R. Romeo);
Casa di Cura "Samadi" di Roma (RM) (Dott. Morrone);
Comune di Roma, Assessorato alle Politiche Sociali e dei Servizi alla Persona;
Comune di Roma, Agenzia per le Tossicodipendenze (Dr. G. Masci);
Provincia di Roma, Assessorato ai Servizi Sociali;
Azienda USL Roma E, Ser.T. (Dr. P. Casella);
Fondazione Villa Maraini (Dott. M. Barra; Dott. V Palmieri; Dott. D Nacca);
Cooperativa Sociale Magliana '80 (Dr.ssa G. Cesarano; Dott. A. Calderone).

il personale e la tipologia di professionalità

La Promessa onlus consapevole dell'importanza del ruolo del personale e dei collaboratori nell'erogazione dei servizi, ha avviato una politica di valorizzazione delle risorse umane che prevede:

l'impegno a realizzare un clima interno funzionale e stimolante
sistemi premianti abbinati ad una logica di lavoro per obiettivi
la formazione e l'aggiornamento continuo con percorsi motivazionali, tecnici, gestionali
la responsabilizzazione di tutti i livelli dell'organizzazione con l'individuazione del grado di autonomia e di responsabilità dei diversi livelli organizzativi.

Dirigenza:

- Dott. Fabrizio Fanella, psicoterapeuta (Direttore Responsabile della Struttura);
- Dott.ssa Raffaella Franza, psicoterapeuta (Responsabile del Settore Clinico);
- Dott. Massimo Vasale, psicoterapeuta (Responsabile del Settore Studi e Ricerca);

Operatori:

- Dott.ssa Gabriella Guarino, psicoterapeuta;
- Dott.ssa Francesca Focà, psicoterapeuta (Coordinatrice per i D.C.A.);
- Dott.ssa Daniela Maiuri, psicologa;
- Dott. Lucio D'Alessandris, psicologo;
- Dott. Giuseppe Luci, psicologo;
- Couns. Elisabetta Arduino, counsellor on alcoholism (Coordinatrice per l'Alcolismo);
- Couns. Barbara Cassiani, counsellor on addiction (Coordinatrice per le Tossicodipendenze);
- Couns. Anna Gericitano, counsellor on addiction.

Volontari:

- Oddone Colonna, testimonianze sull'alcolismo;
- Carlo Mezzani, testimonianze sul gioco d'azzardo;
- Rita Funari, collaboratrice contabile-amministrativa.

Volontari in Servizio Civile: 6

Consulenti esterni:

- Prof. Pietro Bria, psichiatra - Associato del Servizio di Psichiatria Clinica e Tossicodipendenze dell'Università Cattolica del S. Cuore "A. Gemelli" di Roma;

- Prof. Luigi Janiri, psichiatra - Associato del Servizio di Psichiatria Clinica e Tossicodipendenze dell'Università Cattolica del S. Cuore "A. Gemelli" di Roma.
- Dott. Gian Luigi Conte, psichiatra - Ricercatore confermato del Servizio di Psichiatria Clinica e Tossicodipendenze dell'Università Cattolica del S. Cuore "A. Gemelli" di Roma.
- Prof. Antonio Ciocca, psichiatra – Ricercatore confermato del Servizio di Psichiatria Clinica e Tossicodipendenze dell'Università Cattolica del S. Cuore "A. Gemelli" di Roma.
- Dott. Gino Pozzi, psichiatra – Ricercatore confermato del Servizio di Psichiatria Clinica e Tossicodipendenze dell'Università Cattolica del S. Cuore "A. Gemelli" di Roma;
- Dott. Federico Tonioni, psichiatra - Ricercatore del Servizio di Psichiatria Clinica e Tossicodipendenze dell'Università Cattolica del S. Cuore "A. Gemelli" di Roma.
- Dott.ssa Pier Paola D'Arista, psichiatra, Università Cattolica del S. Cuore "A. Gemelli" di Roma.
- Dott. Sandro D'Amico, medico-chirurgo, specialista in psichiatra, tossicologo ed alcolologo.

I compiti del personale

Per affrontare e gestire la complessità organizzativa, preservando l'autonomia delle attività, ma nello stesso tempo incoraggiando le interdipendenze e la condivisione di un disegno comune, l'associazione si è dotata nel tempo di organismi e ruoli intermedi con funzioni di coordinamento, indirizzo e verifica. Nei rapporti intraorganizzativi, ad ogni livello, l'associazione promuove uno stile di lavoro che valorizzi l'aspetto umano, ricerchi la condivisione, promuova il coinvolgimento e il consenso nelle scelte. I luoghi di confronto sono rappresentati dalle équipes di unità, dal coordinamento di settore e dal coordinamento dei responsabili di settore.

Le équipes di unità

Ogni attività è organizzata in équipes di lavoro. L'équipe è sede di progettazione e verifica dell'attività stessa. Ne fanno parte tutte le persone che a vario titolo collaborano con l'attività (dipendenti, collaboratori ecc.). Si struttura su diversi livelli, ristretti o allargati, a seconda degli obiettivi perseguiti. Inoltre, gli operatori delle équipes strutturano momenti di confronto e di verifica, sui progetti delle persone accolte, con i Servizi invianti e/o coinvolti nel percorso terapeutico.

Direttore e Responsabile della struttura (Dr. Fabrizio Fanella)

Supervisiona e dirige i responsabili di settore ed organizza e gestisce le riunioni tra i diversi settori.

Gestisce le risorse umane della struttura

Rappresenta e promuove l'attività della struttura all'esterno (public relation)

È responsabile della tutela della privacy, ottemperando in qualità di "Titolare del trattamento dei dati" ai sensi del Dlgs. 196/03

Responsabile del settore Prevenzione e Pubblica Informazione (Dr. Fabrizio Fanella)

Progetta, organizza e gestisce campagne di promozione della salute, di prevenzione e informazione pubblica

Organizza e coordina l'ufficio stampa della struttura

Supervisiona e segue l'attività dei progetti finanziati

Promuove e diffonde l'immagine dell'associazione pubblicando e comunicando i dati della ricerca

Progetta e costruisce eventi significativi nei quali promulgare informazioni sugli stili di vita sani ed informazioni relative alla prevenzione rispetto l'alcol, le sostanze stupefacenti e gli stili alimentari disfunzionali

Responsabile del Settore Studi e Ricerca (Dr. Massimo Vasale)

Pianifica ed imposta l'attività di ricerca gestendone tempi, risorse e materiali
Supervisiona la costruzione delle ipotesi di ricerca e degli strumenti necessari a sostenerla
Stende la presentazione dei risultati della ricerca e prepara gli articoli e le pubblicazioni su libri e riviste

Responsabile del Settore Formazione (dr. Massimo Vasale)

Organizza corsi di formazione e di aggiornamento per gli operatori (psicologi, medici di base, psichiatri)
Promuove e pubblicizza le attività formative presso Scuole, Istituzioni o privati interessati al campo delle dipendenze e dei disturbi del comportamento alimentare (in collaborazione con il responsabile del settore prevenzione e pubblica informazione)
Gestisce la formazione iniziale e continua dei tirocinanti e dei volontari

Responsabile del Settore Clinico (dr.ssa Raffaella Franza)

Costruisce il piano di trattamento insieme all'equipe e ne segue l'evoluzione
Prende contatti con inviati e consulenti e sterna
Organizza e gestisce gli incontri con i familiari dei pazienti in trattamento
Controlla il livello etico e deontologico dell'attività clinica e la sua qualità, verificando che tutti gli operatori vi si adeguino

i servizi

UNITA' ALCOLOGICA E DELLE TOSSICODIPENDENZE

Cos'è

E' un trattamento riabilitativo di gruppo basato sul Modello Minnesota che prevede un approccio globale al problema dell'alcolismo e della tossicodipendenza attraverso un percorso di cura capace di venire incontro alle molteplici necessità del paziente.

A chi è rivolto

Il servizio è rivolto a coloro i quali hanno un problema di abuso o dipendenza da alcol, psicofarmaci e sostanze stupefacenti.

Come è strutturato

Le persone sono accolte e ricevono assistenza per ciò che concerne la strutturazione e gli obiettivi del trattamento. Il percorso terapeutico prevede cinque fasi:

1 - Fase di accoglienza: attraverso un colloquio con uno psicologo e con un counsellor viene valutata la motivazione della richiesta d'aiuto del paziente, vengono fornite informazioni sul percorso terapeutico offerto, sui suoi obiettivi e sugli strumenti utilizzati per perseguire tali obiettivi.

2 - Fase di valutazione ed orientamento clinico: attraverso ulteriori colloqui psicologici e all'ausilio di test/strumenti di valutazione viene tracciato un profilo psicodiagnostico del paziente e valutata la possibilità di una visita medico-psichiatrica, analisi cliniche e controlli di laboratorio. Dopo questa fase di valutazione

del caso, gli utenti che avranno bisogno di un trattamento di disintossicazione verranno inviati a strutture che fanno parte della nostra rete di collaborazione.

3 - Fase di pre-trattamento: consiste di una serie di incontri con lo psicologo e/o con il counsellor allo scopo di incrementare la motivazione al trattamento terapeutico vero e proprio. Durante questi incontri viene compilata la cartella clinica.

4 - Fase di trattamento: Gruppi intensivi e semi-intensivi di 12 settimane dal lunedì al venerdì basato sui principi fondamentali del Minnesota Model:

Counseling individuale e di gruppo
Counseling individuale e di gruppo con i familiari
Psicoterapia individuale e di gruppo
Gruppi orientati ad un compito
Gruppi di rilassamento psico-corporeo
Gruppi di auto-aiuto guidati
Gruppi di informazione e di educazione alla salute
Lezioni teoriche e didattiche
Visione guidata di filmati, documenti scientifici e testimonianze

5 - Fase di mantenimento e consolidamento:

Gruppo settimanale di mantenimento post-trattamento di 6 mesi
Sostegno psicologico post-trattamento
Invito a frequentare gli incontri di Alcolisti Anonimi o Narcotici Anonimi

6 - Fase di Follow-up

Dove:

Associazione La Promessa onlus Via Catone 21 - Roma 00192 - Tel. 06/39739106 -46- -27
e-mail: lapromessa@lapromessa.it

Quando:

Il centro è aperto dal Lunedì al Venerdì dalle 9-30 alle 19-30.

Come si accede al servizio:

L'accesso al servizio e la prenotazione di un colloquio di valutazione avviene attraverso appuntamento telefonico.

Schema riassuntivo del Percorso di Valutazione ed Orientamento



UNITA' DEI DISTURBI DEL COMPORTAMENTO ALIMENTARE

Cos'è

E' un trattamento intensivo basato un approccio interpersonale integrato, che prevede terapie in gruppo, terapie di gruppo-psicocorporeo e gruppi psicoeducativi; un percorso di cura capace di venire incontro alle molteplici necessità del paziente.

A chi è rivolto

Il servizio è rivolto a tutti coloro che hanno un Disturbo del Comportamento Alimentare, come : Anoressia nervosa, Bulimia nervosa, Disturbo da alimentazione incontrollata (Binge Eating Disorders) e Disturbi del comportamento alimentare non altrimenti specificato (Ortoressia, Bigorexia, Sleep Eating Disorder e Night Eating Syndrome).

Come è strutturato

Il percorso terapeutico è così strutturato:

Fase di Contatto

Fase di Valutazione (due o tre incontri): comprende la somministrazione di test psicodiagnostici e una valutazione clinica; nell'ultimo incontro viene contrattato il progetto terapeutico ed avviene la restituzione dei risultati dei test

Fase di Prerattamento (colloqui individuali di motivazione al cambiamento).

Fase di Trattamento (terapie in gruppo, colloqui individuali, terapie di gruppo-psicocorporeo e gruppi psicoeducativi)

Fase di Mantenimento e consolidamento

Fase di Follow up

Dove:

Associazione La Promessa onlus Via Catone 21 - Roma 00192 - Tel. 06/39739106 -46- -27
e-mail: lapromessa@lapromessa.it

Quando:

Il centro è aperto dal Lunedì al Venerdì dalle 9-30 alle 19-30.

Come si accede al servizio:

L'accesso al servizio e la prenotazione di una prima visita avviene attraverso appuntamento telefonico.

LA QUALITÀ' DEI SERVIZI

Indicatori sensibili

La Promessa O.N.L.U.S. adotta una metodologia di lavoro improntata alla ricerca della qualità in modo da soddisfare le attese degli Utenti con il monitoraggio e il controllo dei seguenti indicatori:

Attenzione nell'accoglienza

Adeguatezza delle strutture e degli strumenti

Qualità e tempistica nell'erogazione dei servizi

Sistematica rilevazione dei bisogni

Puntuale risposta ai bisogni emersi con nuovi interventi

Semplificazione delle procedure

Continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi

Valorizzazione delle risorse umane

Coesione dell'équipe di lavoro

Responsabilizzazione di tutti i livelli dell'organizzazione

Inoltre:

il numero di drop-out in relazione al momento in cui si verificano rispetto all'intero percorso terapeutico
Individuare opportunità di miglioramento ed effettuare progetti di valutazione e miglioramento per realizzarle.

Redarre e approvare procedure organizzative che siano basate su una analisi attenta dei processi e contribuiscano a ridurre sprechi e ritardi.

Redarre e approvare linee guida, intese come sequenze di raccomandazioni che riguardano comportamenti professionali, raccomandazioni che dovrebbero essere basate il più possibile sulle evidenze scientifiche.

Mettere in atto un sistema di monitoraggio, (almeno degli eventi avversi principali e dei livelli di soddisfazione di pazienti e familiari), in modo da individuare opportunità di miglioramento e di potere intervenire tempestivamente qualora la situazione peggiori.

Ogni Servizio individua inoltre, indicatori specifici coerentemente alla propria tipologia, distinguendo indicatori di processo e di risultato.

Verifica degli standard

La Promessa O.N.L.U.S. predispone una relazione annuale sui risultati conseguiti prendendo in esame la qualità dei servizi erogati, i risultati terapeutici conseguiti nonché il grado di soddisfazione degli utenti. Tali informazioni sono desunte attraverso l'ausilio di questionari, indagini a campione e osservazione diretta tramite monitoraggi.

Suggerimenti e reclami

Qualora l'Utente ritenga necessario fornire all'Associazione La Promessa onlus suggerimenti o presentare reclami perché ha riscontrato che non sono stati rispettati i principi fondamentali espressi nella Carta dei Servizi, è invitata a compilare il modulo allegato (Allegato 1).

Si prega di fornire un'informazione quanto più completa possibile per permettere alla Associazione di poter verificare e valutare quanto esposto e di poter entrare nel merito del reclamo.