

Sistema Socio Sanitario



Regione  
Lombardia

ASST Pavia

**Azienda Socio-Sanitaria Territoriale (ASST) di Pavia**

Sede Legale: Viale Repubblica, 34 - 27100 PAVIA

Codice Fiscale/Partita I.V.A. n. 02613080189

sito internet: [www.asst-pavia.it](http://www.asst-pavia.it)

ASST di PAVIA

U.O.S. Servizio Dipendenze

**Carta dei Servizi**

Data ultimo aggiornamento 12/12/2016

## **I PRINCIPI DELLA CARTA DEI SERVIZI**

I principi, sanciti dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994, cui si ispira la Carta dei Servizi dell'ASST di Pavia sono:

### *Eguaglianza*

L'erogazione del servizio è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti. Le regole riguardanti i rapporti tra i fruitori ed il servizio sono uguali per tutti, pertanto tutte le cure verranno erogate senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche.

### *Imparzialità*

I comportamenti verso gli utenti sono ispirati a criteri di obiettività, giustizia, ed imparzialità. Questo indirizzo comportamentale è da tenersi da parte di tutto il personale, onde evitare trattamenti non obiettivi nei confronti dei pazienti.

### *Continuità*

L'erogazione del servizio, nell'ambito delle modalità stabilite dalla normativa vigente, deve essere continua regolare e senza interruzioni. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio l'Azienda adotta misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

### *Diritto di scelta*

Il cittadino ha diritto di scegliere liberamente tra i servizi presenti sul territorio.

### *Partecipazione*

L'Azienda è impegnata a tutelare il diritto alla corretta erogazione della prestazione all'utente, favorendo la collaborazione dei vari soggetti erogatori. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso dell'Azienda che lo riguardano. Il diritto di accesso, è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla legge n. 241/90.

### *Efficienza ed efficacia*

Il servizio viene erogato avendo quale obiettivo il miglior rapporto tra efficacia ed efficienza delle prestazioni offerte.

EDIZIONE 2016

## CARTA DEI SERVIZI

# U.O.S. Servizio Dipendenze

### U.O.S. Dipendenze

Il Ser.D è un servizio gestionale e garantisce la rilevazione del fabbisogno assistenziale e la risposta ai bisogni rilevati, la raccolta degli elementi informativi per la conoscenza epidemiologica del problema e la programmazione degli interventi mirati alla risoluzione di comportamenti d'abuso/dipendenza.

Si occupa inoltre di migliorare l'integrazione dei soggetti che costituiscono la rete, di modulare l'offerta dei servizi in relazione alla domanda, di programmare interventi preventivi, diagnostici, terapeutici e riabilitativi.

Sono in carico al SerD anche la verifica dei progetti attivati, il monitoraggio delle attività, l'individuazione degli indicatori di qualità dei Servizi e la formulazione di piani di formazione/aggiornamento del personale.

Il Servizio Dipendenze si articola in 3 Unità Operative Semplici (U.O.S.):

- U.O.S. Ser.D Pavese e Oltrepò
- U.O.S. Ser.D Lomellina
- U.O.S. Assistenza ai Detenuti con Patologie da Dipendenze.

## Unità Operative Semplici Territoriali Pavese e Oltrepò e Lomellina

I Servizi Territoriali per le Dipendenze (Ser.D) autorizzati dalla Regione Lombardia sono deputati alle attività diagnostiche, cliniche e al trattamento delle dipendenze.

Sono strutture nelle quali operano *equipes* multidisciplinari (medici, infermieri, psicologi, assistenti sociali ed educatori specialisti della dipendenza). L'utente/familiare con problematiche di abuso/dipendenza da sostanze chimiche lecite o illecite (eroina, cocaina, cannabis, alcol etc.) e/o da comportamenti compulsivi (gioco d'azzardo etc.), può rivolgersi ai Servizi in maniera riservata, senza impegnativa e gratuitamente.

Dopo un primo colloquio di accoglienza ed effettuata un'opportuna valutazione diagnostica multidimensionale del bisogno, segue la presa in carico per la cura. Gli aspetti sanitari, psicologici, sociali, giudiziari correlati alla situazione di dipendenza, sono seguiti da personale esperto. Le U.O.S. garantiscono, inoltre, a tutti i cittadini sia liberi sia detenuti con problemi di dipendenza, continuità metodologica, operativa e organizzativa delle attività erogate.

I Servizi territoriali non intervengono in casi di emergenza o urgenza.

Per permettere ai cittadini una scelta ampia ed articolata si segnala che i Servizi Territoriali pubblici sono in rete con altre Unità di Offerta accreditate dalla Regione Lombardia e possono fornire le indicazioni, la diagnosi e la certificazione necessaria per poter accedere in regime di convenzione col Sistema Socio-Sanitario Regionale ad una struttura comunitaria.

Il Servizio attraverso la U.O.S Assistenza ai Detenuti con patologia da dipendenza opera presso gli Istituti di Pena presenti sul territorio provinciale.

Gli operatori sono tutti identificabili mediante apposito cartellino di riconoscimento.

### **Destinatari:**

1. utenti con abuso/dipendenza da sostanze chimiche, lecite e illecite:

- oppiacei,
- cocaina,
- anfetamine etc.,
- cannabis,
- alcol,
- farmaci (barbiturici, benzodiazepine);

2. utenti con abuso/dipendenza NON chimica lecita o illecita:

- gioco d'azzardo patologico
- altre dipendenze (internet, etc.).

## **PRESA IN CARICO UTENTE CON DIPENDENZA**

1. Accoglienza
2. Valutazione multidimensionale del bisogno
3. Cura e riabilitazione dei soggetti con abuso o dipendenza da sostanze chimiche e NON, lecite e illecite
4. Dimissione

## 1. Accoglienza

Il colloquio di accoglienza è finalizzato ad una prima analisi della domanda e del bisogno dell'utente e all'invio alla fase successiva di valutazione diagnostica multidimensionale del bisogno.

- ❖ Operatori: Medici, Infermieri, Assistenti Sociali ed Educatori specialisti della dipendenza
- ❖ Modalità di accesso: diretto presso i luoghi di erogazione o con appuntamento telefonico, senza impegnativa.

## 2. Valutazione multidimensionale del bisogno

Il nuovo modello di Valutazione Multidimensionale del bisogno per le tossicodipendenze, così come previsto dalla D.G.R. 2989 del 2014, è attivo a partire dal 1 Luglio 2015 e prevede la raccolta sistematica delle informazioni finalizzata all'analisi dei bisogni ed all'accertamento del livello di gravità complessivo correlato ai comportamenti di uso/abuso/dipendenza.

Sono previste due tipologie di valutazione:

- una "completa" destinata agli utenti che si rivolgono per la prima volta ad un servizio per le dipendenze regionale;
- una "leggera" destinata agli utenti già noti al sistema dei servizi per le dipendenze lombardo e che si presentano al servizio per avviare un nuovo percorso di cura o riprenderne uno interrotto.

Al termine della valutazione è prevista la restituzione alla persona dell'esito della valutazione mediante il rilascio di un certificato di dipendenza con validità di 180 giorni, che identifica il livello di gravità dell'utente.

- ❖ Operatori: *equipe* multidisciplinari costituita da medici, infermieri, psicologi, assistenti sociali ed educatori specialisti della dipendenza.
- ❖ Modalità di accesso: appuntamento a seguito dell'accoglienza (vedi prestazione accoglienza).

## 3. Cura e riabilitazione dei soggetti con abuso o dipendenza da sostanze chimiche e NON, lecite e illecite

L'equipe multidisciplinare di riferimento e l'utente definiscono in maniera concordata il contratto terapeutico di presa in carico presso il Servizio e si formula il Piano Terapeutico-Assistenziale Individuale (PAI).

La cura prevede visite sanitarie, prescrizione/somministrazioni, se necessaria, di adeguata terapia farmacologica, sostegno sociale, sostegno psicologico, psicoterapia singola e di gruppo, assistenza psichiatrica, consulenza ai familiari e [interventi specialistici](#)\*.

Gruppi informativi relativi alla dipendenza da sostanze ed all'organizzazione del Servizio sono proposti ai pazienti che accedono per la prima volta al Servizio ed ai loro familiari.

Il Servizio è specializzato, inoltre, nella consultazione a:

- genitori di adolescenti sul problema dell'abuso/dipendenza da sostanze chimiche e NON, lecite e illecite,
  - familiari per tutti i comportamenti di abuso/dipendenze da sostanze chimiche e NON, lecite e illecite.
- ❖ Operatori: *équipe* multidisciplinari costituite da medici, infermieri, psicologi, assistenti sociali ed educatori specialisti della dipendenza
- ❖ Modalità di accesso: su appuntamento successivamente alla fase di accoglienza e di valutazione multidimensionale del bisogno (vedi prestazione Accoglienza/Valutazione multidimensionale del bisogno).
-

## Breve descrizione degli [\\*Interventi specialistici](#)

***Dialectical Behavior Therapy (DBT)***: è rivolta a pazienti con disturbo borderline di personalità associato all'abuso di sostanze. La DBT è una forma di psicoterapia ideata da Marsha Linehan (1993) per trattare il disturbo Borderline di personalità. Questo disturbo consiste nella difficile regolazione delle emozioni con spiccate tendenze impulsive e autolesive. La DBT è un approccio terapeutico che unisce tecniche classiche della psicoterapia Cognitivo Comportamentale individuale e di gruppo e strategie mediate da forme di meditazione orientale che permettono di acquisire consapevolezza dei propri pensieri, azioni e motivazioni prestando attenzione al momento presente intenzionalmente e in maniera non giudicante (Mindfulness).

La DBT si basa su una doppia strutturazione del trattamento: individuale (il terapeuta lavora con il paziente sui suoi vissuti e prescrive dei compiti che saranno poi rivisti nella seduta successiva) e di gruppo (vengono insegnate delle strategie che permettono al paziente di gestire autonomamente emozioni, pensieri, relazioni interpersonali, stati di sofferenza etc.)

***Terapia Cognitivo Comportamentale (TCC)***: è rivolta a pazienti con abuso/dipendenza da cocaina primario. La TCC si basa sul modello cognitivo. Alcune tipiche finalità sono la riduzione dei sintomi depressivi, l'eliminazione degli attacchi di panico e della eventuale concomitante agorafobia, la riduzione o eliminazione dei rituali compulsivi o delle malsane abitudini, la promozione delle relazioni con gli altri, la diminuzione dell'isolamento sociale etc.. La TCC si concentra sul "*qui ed ora*" e attiva le risorse del paziente e suggerisce valide strategie che possano essere utili a risolvere il problema indipendentemente dalle cause che lo hanno generato. E' un trattamento a breve termine con cadenza settimanale e con durata variabile dai tre ai dodici mesi. Il terapeuta cognitivo-comportamentale lavora con il paziente per stabilire gli obiettivi della terapia. Insieme si ricercano e sviluppano strategie che possano indirizzare il paziente alla risoluzione dei propri problemi. Il terapeuta aiuterà il paziente a capire come poter modificare abitudini di pensiero disfunzionali e le relative reazioni emotive e comportamentali che sono causa di sofferenza.

La struttura del metodo prevede 3 fasi:

- Studio delle caratteristiche specifiche di un problema.
- Rilevazione delle soluzioni già tentate per risolverlo.
- Sostituzione delle soluzioni disfunzionali, che invece di risolvere il problema lo alimentano, con altre che si sono dimostrate funzionali agli effetti desiderati.

La caratteristica peculiare di questo approccio terapeutico consiste nel comprendere il "come" un disturbo sia strutturato e si autoalimenti, e non il "perché" esso si sia sviluppato. In questo modo le energie del terapeuta e del paziente vengono totalmente concentrate sul disturbo così come si manifesta nel presente, evitando di allungare i tempi del processo terapeutico nella ricerca delle cause del problema, le quali sono spesso remote e difficilmente rintracciabili.

**Terapia Strategica Breve:** è rivolta ai pazienti in età adolescenziale dipendenti da cannabis e ai loro familiari. La terapia breve strategica deve la sua formulazione alla collaborazione tra Paul Watzlawick e Giorgio Nardone ed è efficace nel trattare i disturbi di panico, le fobie, le ossessioni e compulsioni, i disordini alimentari etc.. La terapia breve strategica ha come scopo principale la rottura di un circolo vizioso che si viene a creare tra la manifestazione del disturbo ed il comportamento disadattivo che la persona mette in atto nel tentativo di risolverlo, ma che finisce, invece, per alimentarlo ed aggravarlo ulteriormente.

**Agopuntura auricolare metodo ACUDETTOX** è rivolta a pazienti con dipendenza da sostanze.

Il trattamento con agopuntura auricolare metodo ACUDETTOX (ACUpuncture DETOXification) è una terapia non farmacologica utilizzata nel contenimento *craving* (forte e irresistibile bisogno di assumere una sostanza) da sostanze d'abuso. Questa tecnica è stata sviluppata negli anni settanta ed è utilizzata con successo da più di 20 anni.

**Gruppi per gioco d'azzardo patologico (GAP):** sono rivolti ai pazienti con problematiche legate al gioco d'azzardo e ai loro familiari. Il "Gruppo psicoeducativo" per pazienti affetti da GAP, prevede otto incontri settimanali per affrontare la dipendenza nel gioco d'azzardo e riconoscerne i processi neuro-fisiologici, cognitivi ed affettivi che determinano la ricaduta nel gioco. Durante gli incontri vengono valutate le interferenze della patologia nelle relazioni familiari e le modalità di recupero della capacità riflessiva ed introspettiva dei partecipanti. Gli obiettivi riguardano l'aumento della consapevolezza, l'accettazione della realtà personale e l'acquisizione di abilità comportamentali atte a ristrutturare il percorso di vita. "Gruppo informativo per familiari" di quattro incontri a cadenza settimanale per riflettere sulla dipendenza da gioco e sulle modalità di recupero della comunicazione e relazione più efficaci all'interno del nucleo familiare. I contenuti degli incontri si riferiscono anche agli aspetti inerenti a gioco e legalità. "Gruppo GAP di secondo livello" di quattro incontri settimanali, è rivolto ai pazienti affetti da GAP che hanno già partecipato al "Gruppo psicoeducativo" ed hanno effettuato un percorso di sostegno psicologico. Le finalità sono quelle di acquisire una miglior conoscenza esperienziale del proprio ambiente e della propria tipologia familiare e di rivisitare gli aspetti emotivi e relazionali alla luce di un processo di validazione attivato sia nei partecipanti che nei familiari.

### **Progetto adolescenti**

Il Ser.D di Voghera offre uno spazio di ascolto rivolto agli adolescenti di età compresa tra i 10 e i 20 anni e ai loro familiari costituito all'interno del progetto "Problemi in corpo e soluzioni in mente" (Delibera n IX/3239 del 04/04/12).

L'obiettivo principale è quello di individuare il più precocemente possibile forme di sofferenza non riconosciuta ma agita al fine di aiutare l'adolescente, la sua famiglia e i curanti a prenderne consapevolezza e ad affrontarla in maniera più adeguata.

Il percorso proposto consiste in una consultazione articolata in un numero di incontri specifici con gli adolescenti e, in parallelo, con la sua famiglia compiuti da un'equipe multidisciplinare composta da psicologo, medico e assistente sociale.

Lo spazio in cui avvengono questi incontri è ubicato all'esterno del Ser.D e per accedervi è necessario contattare il numero verde 800-034933 o scrivere al seguente indirizzo di posta elettronica: [adolescenti@asst\\_pavia.it](mailto:adolescenti@asst_pavia.it).

---



#### *4. Dimissione*

Descrizione: a conclusione del programma terapeutico e dopo un periodo di monitoraggio, l'utente verrà dimesso dopo valutazione multidimensionale.

---

Inoltre, le U.O.S. Territoriali sono deputate all'accertamento specialistico di secondo livello sui Lavoratori di particolari categorie; tale attività, definita dal DL n° 81/2008, prevede **l'accertamento dell' assenza dello stato di tossicodipendenza.**

Si effettuano accertamenti sanitari (visita medica, accertamenti tossicologici di laboratorio), per accertare l'assenza di assunzione di sostanze stupefacenti.

Destinatari: lavoratori segnalati dal medico competente.

Modalità di accesso: convocazione su segnalazione del medico competente.

Le prestazioni sono a pagamento e a carico del datore di lavoro.

---

# Unità Operativa Semplice Assistenza di Detenuti con Patologie da Dipendenze

*Cura e riabilitazione dei soggetti con abuso/dipendenza da sostanze chimiche e NON, lecite e illecite in regime di detenzione. Rapporti con autorità giudiziaria.*

Questa U.O.S. eroga all'interno dell'Istituto Penitenziario le prestazioni psico-socio-sanitarie previste dalla normativa.

Dopo la fase di accoglienza e dell'analisi multidisciplinare integrata si definisce in maniera concordata con l'èquipe di riferimento e l'utente il contratto terapeutico di presa in carico presso il servizio e si formula il Piano Terapeutico-Assistenziale Individuale (PAI).

La cura prevede visite sanitarie, prescrizione/somministrazioni, se necessario, di adeguata terapia farmacologica, sostegno sociale, sostegno psicologico, ed elaborazione di percorsi terapeutico-riabilitativi anche in applicazione delle misure alternative della carcerazione, gestione dei rapporti con servizi territoriali, strutture di cura accreditate (Comunità, Centri Diurni, UEPE, Magistratura, Uffici Legali, volontariato).

## **Destinatari:**

- utenti con abuso/dipendenza da sostanze chimiche, lecite e illecite:
  - oppiacei,
  - cocaina,
  - anfetamine etc.,
  - cannabis,
  - alcol,
  - farmaci (barbiturici, benzodiazepine).

## **Luoghi di erogazione**

### **U.O.S. Ser.D Pavese e Oltrepo**

#### **Sede Pavia**

P. Golgi 3 B, 27100

Tel. 0382-432349 FAX 0382-432331

*Responsabile:* Dr.ssa C. Priora

e-mail: cinzia\_priora@asst-pavia.it

Orario di apertura al pubblico da lunedì a venerdì dalle ore 07.15 alle ore 15.45.  
In altre fasce orarie vengono garantite altre attività diagnostico-terapeutiche per i pazienti già in trattamento

Sabato dalle ore 09.00 alle ore 12.30

Domenica e festivi chiuso

#### **Come raggiungere l'ambulatorio di Pavia:**

Autobus linee 2, 3, 5 e 7 fermata Policlinico San Matteo

#### **Sede Voghera**

Via C. Emanuele (Ingresso PS Ospedale Voghera), 27058

Tel. 0383-695064 FAX 0383-695096

Orario di apertura al pubblico da lunedì a venerdì dalle ore 07.15 alle ore 13.30.  
In altre fasce orarie vengono garantite altre attività diagnostico-terapeutiche per i pazienti già in trattamento

Sabato eventuale appoggio farmacologico presso la sede operativa di Pavia

Domenica e festivi chiuso

#### **Come raggiungere l'ambulatorio di Voghera:**

Autobus linea 5 fermata Pronto Soccorso, linea 3 fermata di P.zza S. Bovo.

## **U.O.S. Ser.D Lomellina**

### **Sede Vigevano**

Via Trieste n 23, 27029

Tel. 0381-333890 FAX 0381-333891

*Responsabile:* Dr M. Pegoraro

e-mail: massimo\_pegoraro@asst-pavia.it

Orario di apertura al pubblico da lunedì a venerdì dalle ore 07.15 alle ore 13.30.  
In altre fasce orarie vengono garantite altre attività diagnostico-terapeutiche per i pazienti già in trattamento

Sabato dalle ore 08.45 alle ore 12.00

Domenica e festivi chiuso

### **Come raggiungere l'ambulatorio di vigevano:**

Autobus circolare A fermata Viale Montegrappa.

## **U.O.S. Ser.D Assistenza ai Detenuti per Patologie da Dipendenza**

*Responsabile:* Dr G. Belfiore

e-mail: Gianni\_Belfiore@asst-pavia.it

Gli operatori sono rintracciabili presso le sedi delle U.O.S. Territoriali:

Casa Circondariale di Pavia

Via Vigentina 85, 27100

c/o Ser.D di Pavia

Tel. 0382-432349 FAX 0382-432331

Casa Circondariale di Voghera

Via Prati 7, 27058

c/o Ser.D di Voghera

Tel. 0383-695064 FAX 0383-695096

Istituto di Reclusione di Vigevano

Via Gravellona 240, 27029

c/o Ser.D di Vigevano

Telef: 0381-333890 FAX 0381-333891

## SEGNALAZIONI

Le segnalazioni relative al servizio di che trattasi vengono inviate all'Ufficio Relazioni con il Pubblico aziendale o all'Ufficio Pubblica Tutela secondo quanto previsto dal Regolamento della ASST di Pavia per la gestione di segnalazioni e reclami adottato con deliberazione n. 159 del 13.03.2012.

### UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

In considerazione dell'assetto provinciale dell'Azienda Socio-Sanitaria Territoriale (ASST) di Pavia, nell'ambito aziendale sono operativi due Uffici di Relazioni con il Pubblico, ubicati nei due Ospedali principali, quello di Vigevano, per il territorio lomellino e quello di Voghera, per il territorio pavese e oltrepò, con i seguenti recapiti:

•Vigevano - presso la Struttura Ospedaliera in Corso Milano, 19 ubicato accanto all'ingresso centrale, vicino alla Portineria.

Orario apertura al pubblico: dal lunedì al venerdì dalle 8,30 alle 12,00.

Tel. 0381 333338 - Fax 0381 333412.

e-mail: [urp@asst-pavia.it](mailto:urp@asst-pavia.it)

•Voghera - presso la Struttura Ospedaliera in Via Volturmo, 14 ubicato accanto all'ingresso principale, di fianco alla Portineria.

Orario apertura al pubblico: dal lunedì al venerdì dalle 8,30 alle 12,00.

Tel. 0383 695624 - Fax 0383 695065.

e-mail: [urp@asst-pavia.it](mailto:urp@asst-pavia.it)

#### **Compiti dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.):**

- garantire l'esercizio dei diritti di informazione, di accesso e di partecipazione di cui alla legge 7 agosto 1990, n.241, e successive modificazioni;
- svolgere attività di sportello per il rapporto diretto con l'utenza (front-office);
- effettuare l'analisi e la verifica della qualità del servizio offerto all'utenza e comunicazione delle risultanze attraverso indagini di customer satisfaction;
- promuovere iniziative per la semplificazione del linguaggio amministrativo anche attraverso la predisposizione di adeguata modulistica e di materiale informativo in funzione dei bisogni dell'utente e delle esigenze dell'organizzazione aziendale;
- provvedere alla formazione del personale U.R.P.;
- promuovere la comunicazione interna nell'ambito dell'ASST di Pavia;
- agevolare l'utilizzazione dei servizi offerti ai cittadini, attraverso l'illustrazione delle disposizioni normative ed amministrative, e fornendo le informazioni relative alle strutture ed ai compiti delle amministrazioni medesime;
- fornire all'utente l'opportunità di presentare osservazioni, opposizioni, denunce o

reclami contro atti o comportamenti che gli abbiano impedito o limitato la fruizione delle prestazioni;

- predisporre rapporti sull'attività svolta da inviare alla Regione;
- collaborare alla formulazione e pubblicazione dei contenuti del sito internet aziendale.

## **PRIVACY**

Ai sensi dell'articolo 13 del D.Lgs. n. 196 del 30 giugno 2003, l'Azienda Socio-Sanitaria Territoriale (ASST) di Pavia tratta i dati volontariamente forniti per l'attivazione di servizi in conformità alle norme vigenti e nel pieno rispetto dei diritti e libertà fondamentali, nonché della dignità personale, con particolare riferimento alla riservatezza, correttezza, liceità e al diritto alla protezione dell'identità personale.

Titolare del trattamento dei dati è l'Azienda Socio-Sanitaria Territoriale (ASST) di Pavia, con sede legale in Viale Repubblica 34, 27100 Pavia.