




SALUTE MENTALE E DIPENDENZE

PRESENTAZIONE DELLA CARTA	
COS'È LA SALUTE MENTALE	03
Perché la malattia mentale fa paura	
LA SALUTE MENTALE NELL'AUSL TOSCANA CENTRO	05
Mission	
Principi e valori	
DIPARTIMENTO SALUTE MENTALE E DIPENDENZE	07
Area salute mentale adulti	
Area salute mentale infanzia e adolescenza	
Area Dipendenze	
L'organizzazione per processi	
IL GRUPPO MULTIPROFESSIONALE	10
LA RETE DEI SERVIZI DIPARTIMENTALI	11
Centro di salute mentale	
Servizio Psichiatrico di diagnosi e cura (S.P.D.C.)	
Centri diurni di riabilitazione	
Strutture residenziali per adulti	
LA RETE TERRITORIALE DELLE ASSOCIAZIONI	13
LA RETE DEI SERVIZI PER LE DIPENDENZE	13
I servizi residenziali e diurni	
Area 1-Percorsi accoglienza	
Area 2-Percorsi terapeutico riabilitativi	
Area 3- Percorsi di trattamento specialistici	
Area 4- Percorsi pedagogico riabilitativi	
Area 5- Percorsi per persone con disturbo da gioco d'azzardo	
COME SI ACCEDE AI SERVIZI DI SALUTE MENTALE	18
Area salute mentale adulti	
Area salute mentale infanzia e adolescenza	
Area Dipendenze	
A chi rivolgersi in situazioni di crisi	
IL PROGETTO TERAPEUTICO PERSONALIZZATO	20
IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ	21
DECALOGO DEI DIRITTI	
DELLA PERSONA MALATA CON PROBLEMI PSICHIATRICI	23
PRIVACY, INFORMAZIONE E TUTELA	25
GLOSSARIO	27



“Ciò che nella vita rimane, non sono i doni materiali, ma i ricordi dei momenti che hai vissuto e ti hanno fatto felice.

La tua ricchezza non è chiusa in una cassaforte ma nella tua mente. È nelle emozioni che hai provato dentro la tua anima.”

Alda Merini

A cura di:
Dipartimento Salute Mentale e Dipendenze
Sos Comunicazione AUSL Toscana centro
Sos Urp e Tutela AUSL Toscana centro
con la collaborazione del Comitato Aziendale di partecipazione

Grafica: Elisa Veracini

PRESENTAZIONE DELLA CARTA

Gent.le cittadino/a,

questa è la Carta dei Servizi del Dipartimento salute mentale e dipendenze dell'AUSL Toscana Centro. Si rivolge in particolare agli assistiti ed alle loro famiglie con l'intento di stabilire un rapporto caratterizzato da trasparenza, visibilità e correttezza delle informazioni.

La Carta dei Servizi, oltre a rispondere ad un adempimento normativo, costituisce un "patto" tra l'Azienda Sanitaria e la sua comunità. Assume, per questo, il valore di un'alleanza con il cittadino attraverso la dichiarazione esplicita degli impegni assunti e delle modalità con le quali sono realizzati, permettendo così l'esercizio della tutela attraverso la valutazione globale del servizio.

Rappresenta, inoltre, uno strumento di comunicazione che descrive i servizi erogati. Fornisce, infatti, informazioni sulle attività offerte e costituisce uno strumento sia per il miglioramento della qualità delle prestazioni che per l'accreditamento dei processi sulla base di specifici requisiti normativi.

Nella Carta sono riconosciuti i valori dell'accoglienza, dell'informazione, della tutela e della partecipazione dei cittadini al governo dei servizi sanitari e socio-sanitari.

La Carta è stata realizzata in collaborazione con il Comitato Aziendale di partecipazione.



CHE COS'È LA SALUTE MENTALE?

...La salute mentale ed il benessere mentale sono fondamentali per la qualità della vita e la produttività degli individui, delle famiglie, delle comunità e delle nazioni. Conferiscono un senso alla nostra esistenza permettendoci di essere cittadini creativi e attivi. (...) Essendo la salute mentale una componente centrale del capitale umano, sociale ed economico delle nazioni, questa deve quindi essere considerata come parte integrante essenziale di altri campi della politica pubblica, quali i diritti dell'uomo, l'assistenza sociale, l'educazione e l'occupazione.

Dichiarazione di Helsinki 2005

La salute mentale è definita, infatti, secondo l' Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS), uno stato di benessere emotivo e psicologico nel quale l'individuo è in grado di sfruttare le sue capacità cognitive ed emozionali, esercitare la propria funzione all'interno della società, rispondere alle esigenze quotidiane della vita di ogni giorno, stabilire relazioni soddisfacenti e mature con gli altri, partecipare costruttivamente ai mutamenti dell'ambiente, adattarsi alle condizioni esterne e ai conflitti interni.

La salute mentale, come altri aspetti della salute, può essere influenzata da tutta una serie di fattori socio-economici sui quali è necessario agire attraverso strategie globali di promozione, prevenzione, trattamento, riabilitazione e ripresa, in modo da ottenere il più alto livello possibile di salute e di partecipare pienamente alla vita sociale e lavorativa.

PERCHÉ I DISTURBI PSICHICI FANNO PAURA?

Durante il corso della vita almeno una persona su quattro ha esperienza di un problema di salute mentale in modo diretto, nel nucleo familiare, o nelle relazioni sociali e lavorative. Nonostante che i disturbi psichici siano diffusi nella società, ancora oggi si tende a nascondere o a vergognarsi per tale situazione.

Il pregiudizio nei confronti di chi soffre di un disturbo psichico si chiama stigma e porta a etichettare chi ne soffre come individuo diverso, "di serie B".



Per quale motivo si tende a stigmatizzare il disturbo mentale?

Più fattori, interagenti fra loro, contribuiscono ad emarginare la persona che ne soffre. La scarsa conoscenza e la non corretta informazione favoriscono l'affermarsi di idee distorte e pregiudizi che si diffondono in modo capillare anche attraverso i mezzi di comunicazione. La malattia mentale è vissuta dal paziente e dalla famiglia come vergogna sociale e tutto ciò porta ad emarginare ed isolare le persone sofferenti di questi disturbi che conseguentemente accedono ai servizi ed alle cure con ritardo rispetto all'esordio dei sintomi ed ai programmi di prevenzione generali rivolti alla popolazione, perdendo così del tempo prezioso.

Per contrastare lo stigma della malattia mentale il Dipartimento è impegnato in attività e progetti rivolti a vari target di popolazione, in particolare:

- realizzazione di una rete con le Istituzioni locali, il Volontariato e portatori di interessi diffusi per sensibilizzare la popolazione ai temi della salute mentale
- attività di educazione e promozione della salute nell'ambito delle scuole e dei luoghi di lavoro con medici del lavoro, in collaborazione con le famiglie e le Associazioni dei pazienti per aiutare a trasformare in senso positivo la visione del disagio mentale
- sensibilizzazione ai temi della salute mentale con l'organizzazione e la partecipazione ad eventi culturali, sportivi e ludici
- progettazione integrata nel territorio per l'inclusione sociale



10 OTTOBRE – giornata mondiale dedicata alla salute mentale
5 DICEMBRE – giornata nazionale della salute mentale

LA SALUTE MENTALE NELL'AUSL TOSCANA CENTRO

MISSION

Il Dipartimento salute mentale, attraverso l'articolazione della rete dei servizi, si propone di:

- promuovere il benessere mentale
- offrire terapie e cure appropriate
- affrontare, ridurre ed eliminare stigma e discriminazioni
- promuovere servizi differenziati per le fasce d'età più vulnerabili
- assicurare l'accesso alle migliori cure primarie
- favorire collaborazioni tra diversi settori nell'ottica della salute mentale di comunità
- predisporre adeguati canali e sistemi di informazione e comunicazione
- promuovere la formazione per garantire professionalità competenti ed aggiornate
- valutare l'efficacia dei servizi e aumentare l'attività di ricerca
- prevenire il rischio suicidario

PRINCIPI E VALORI

Le funzioni e le attività svolte dal Dipartimento salute mentale e dipendenze si ispirano, in particolare ai seguenti principi e valori:

DIGNITÀ E RISPETTO DELLA PERSONA

EQUITÀ

CENTRALITÀ DELLA PERSONA

PERSONALIZZAZIONE DELLE CURE

ESPERIENZA COME VALORE

PARTECIPAZIONE E CONFRONTO

DIGNITÀ E RISPETTO DELLA PERSONA

Ogni operatore del gruppo multiprofessionale del Dipartimento svolge la sua attività tenendo presente la persona nel pieno rispetto della sua dignità, della sua cultura e dei suoi bisogni individuali, culturali e sociali. Il **gruppo multiprofessionale** si impegna a sensibilizzare la comunità per abbattere lo stigma, le parzialità e le discriminazioni delle persone con problemi di salute mentale.

CENTRALITÀ DELLA PERSONA

La persona ed il suo nucleo familiare sono intesi come risorsa di salute in costante relazione con l'Istituzione dove il dialogo rappresenta lo strumento di conoscenza dei bisogni, necessario per aiutare a rimuovere barriere culturali e parzialità.

ESPERIENZA COME VALORE

I servizi di salute mentale valorizzano l'esperienza e la conoscenza degli utenti dei servizi e dei loro caregiver come base importante per pianificare i percorsi di cura e per sviluppare i servizi.

EQUITÀ

Ogni operatore, singolarmente o in équipe, è impegnato a svolgere le sue attività in modo imparziale, obiettivo e neutrale di fronte ai pazienti ed ai loro familiari.

PERSONALIZZAZIONE DELLE CURE

A parità di bisogni, ogni persona ha le sue peculiarità e la sua storia di vita, ecco perchè le cure sono organizzate con un progetto a "misura di persona". I pazienti, le loro famiglie, gli operatori e l'ambiente sono parte integrante del progetto di cura: tutti contribuiscono in modo univoco al benessere, all'autonomia ed alla qualità di vita della persona.

PARTECIPAZIONE E CONFRONTO

Le famiglie, la comunità, le Istituzioni e le Associazioni dei pazienti sono considerate risorse che a fianco dei servizi promuovono la cultura sulla salute mentale come fattore determinante dell'autonomia, il benessere, la qualità di vita della persona e contribuiscono a valutare e migliorare la qualità delle prestazioni.

DIPARTIMENTO SALUTE MENTALE E DIPENDENZE

Nell' Azienda USL Toscana centro è costituito il Dipartimento di Salute Mentale e Dipendenze con il compito di garantire una risposta globale ai bisogni di salute mentale dei cittadini e assicurare percorsi assistenziali ed interventi di prevenzione, diagnosi, cura e riabilitazione.

Il Dipartimento comprende tre aree di attività:

- area salute mentale adulti
- area salute mentale infanzia e adolescenza
- area dipendenze

In ogni area sono costituite Unità Funzionali per ogni zona distretto, strutture che assicurano attraverso una rete di servizi territoriali ed ospedalieri: assistenza clinica, psichiatrica, interventi riabilitativi e socio-assistenziali a persone con disturbi psichici e ai minori con disturbi neurologici e neuropsicologici.

AREA SALUTE MENTALE ADULTI

La tutela della salute mentale in età adulta è definita dal LEA (livello essenziale di assistenza) di settore ([link per consultazione LEA](#)) L'Area salute mentale adulti garantisce attività sanitaria e sociosanitaria nell'ambito di programmi terapeutico-riabilitativi a favore delle persone con problemi di salute mentale e/o delle famiglie e si articola in:

- prestazioni ambulatoriali e domiciliari terapeutiche-riabilitative e socio riabilitative, secondo il progetto terapeutico riabilitativo individuale –PTRI-
- prestazioni diagnostiche, terapeutiche, riabilitative e socio riabilitative in regime semiresidenziale, secondo il progetto terapeutico riabilitativo individuale
- prestazioni diagnostiche terapeutiche, riabilitative e socio riabilitative in regime residenziale nella fase intensiva ed estensiva, secondo il progetto terapeutico riabilitativo individuale
- prestazioni assistenziali e socio riabilitative, compresi programmi di reinserimento sociale e lavorativo, di supporto all'abitare in autonomia
- prestazioni riabilitative e socio riabilitative sul territorio con l'attivazione delle reti sociali, formali e informali, e delle risorse della comunità.

AREA SALUTE MENTALE INFANZIA E ADOLESCENZA

Molte patologie psichiatriche, neurologiche e neuropsicologiche hanno il loro esordio in età evolutiva. E' necessario pertanto un trattamento tempestivo per evitare conseguenze significative in età adulta. Tali situazioni richiedono una presa in carico multidisciplinare di lunga durata, con interventi complessi e coordinati di diagnosi, trattamento e riabilitazione che coinvolgono la famiglia e i contesti di vita, integrati in rete con altre Istituzioni e con il territorio.

Di particolare rilievo sono le risposte ai disturbi psichiatrici in adolescenza, soprattutto nella fase di acuzie, all'intervento precoce, alla presa in carico nelle disabilità complesse e dello sviluppo, oltre alla transizione tra i servizi per l'età evolutiva e quelli per l'età adulta.

E' necessario quindi una forte integrazione tra i servizi di salute mentale dell'età evolutiva e quelli dell'età adulta, in particolare riguardo ai disturbi psichici adolescenziali e giovanili (fascia d'età 15 – 21 anni) con il supporto di una équipe integrata per garantire la prevenzione e l'intervento precoce nei disturbi gravi ed emergenti.

AREA DIPENDENZE

L'organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) descrive il concetto di dipendenza patologica come quella condizione psichica, e talvolta anche fisica, derivante dall'interazione tra un organismo vivente e una sostanza tossica e caratterizzata da risposte comportamentali e da altre reazioni, che comprendono sempre un bisogno compulsivo di assumere la sostanza in modo continuativo o periodico, allo scopo di provare i suoi effetti psichici e talvolta di evitare il malessere della sua privazione.

Il concetto di dipendenza, negli ultimi anni ha subito un ampliamento crescente, infatti, l'attuale spettro delle dipendenze include un gruppo multiforme di disturbi in cui l'oggetto della dipendenza non è solo una sostanza ma un'attività lecita e socialmente accettata, se non addirittura incoraggiata.

Tra le nuove dipendenze o new addictions troviamo le devianze del comportamento alimentare; il gioco d'azzardo patologico; lo shopping compulsivo; la cosiddetta 'new personalized technologies addiction' (dipendenza da TV, internet, social network, videogiochi), le dipendenze dal lavoro (workaholism), le dipendenze dal sesso (sex-addiction) e dalle relazioni affettive.

Le risposte ai bisogni di prevenzione, cura e riabilitazione delle persone che soffrono di dipendenza sono offerti dai SerD (Servizi per le dipendenze patologiche) che svolgono consulenza e assistenza specialistica, medica e psicologica, per ogni problema legato all'uso di sostanze stupefacenti e psicotrope, legali (alcol, tabacco e farmaci); illegali (eroina, cocaina, cannabinoidi, sostanze sintetiche, ecc); e per le nuove forme di dipendenza.

L'ORGANIZZAZIONE PER PROCESSI

L'organizzazione per processi nel Dipartimento salute mentale e dipendenze è un sistema di lavoro che, partendo dall'analisi dei bisogni del paziente e della comunità di riferimento, programma e progetta attività per dare prestazioni e servizi (prodotti) in base alle specifiche richieste. I processi coprono un'area di attività che va dalla prevenzione alla riabilitazione, dalla formazione all'autovalutazione.

I prodotti hanno la caratteristica della flessibilità e della personalizzazione per raggiungere i migliori risultati di salute, tenuto conto delle conoscenze scientifiche attuali e delle risorse a disposizione anche attraverso soluzioni innovative.

Processi	Azioni
Attività di promozione della salute	Incontri con la popolazione Attività di salute mentale di comunità Rapporti con Associazionismo, Volontariato e con Enti pubblici
Attività ambulatoriale	Visita specialistica ambulatoriale Progetto Terapeutico Riabilitativo Individualizzato Psicoterapia individuale, di gruppo e familiare Psicoeducazione
Intervento sulle acuzie	Ricovero in SPDC Gestione domiciliare e ambulatoriale delle crisi
Presenza in carico terapeutico-riabilitativa	Intervento a domicilio del paziente Attività comunitarie esterne al servizio Centro diurno Abitare supportato Inserimento in struttura residenziale socio-riabilitativa Inserimento in struttura residenziale terapeutico-riabilitativa
Interventi di riabilitazione lavorativa	Inserimento socio-terapeutico (terapeutico lavorativo) Promozione di associazioni no profit e cooperativa di tipo B
Attività di consulenza	Progetti riabilitativi multidisciplinari Certificazioni Consulenze in Pronto Soccorso ed altri reparti ospedalieri Consulenze ai Medici Medicina Generale Consulenza ad agenzie socio-sanitarie e socio-assistenziali: case di riposo, RSA ed altro
Attività formativa	Eventi formativi (organizzazione/partecipazione giornate e corsi; formazione fra pari, ecc.)
Rischio clinico	Audit e M&M

IL GRUPPO MULTIPROFESSIONALE

Le risposte ai bisogni nell' ambito della salute e dipendenze, necessitano di una presa in carico continuativa, intensiva ed a lungo termine e le attività di intervento richiedono un modello assistenziale ad alta integrazione. L'équipe del Dipartimento di salute mentale è quindi **multiprofessionale e multidisciplinare** composta da: psichiatri, tossicologi, psicologi, educatori, infermieri, personale di riabilitazione, operatori socio sanitari, assistenti sociali ed altri operatori dell'area socio-sanitaria.

L'**Unità funzionale** opera in stretta collaborazione con i medici di medicina generale e con la rete territoriale dei servizi.



LA RETE DEI SERVIZI DIPARTIMENTALI

Per garantire accessibilità, continuità ed efficacia delle cure sono organizzati servizi di cura integrati:

CENTRO DI SALUTE MENTALE

È la sede gestionale, programmatica e assistenziale dell'intero servizio di salute mentale. È il primo punto di accesso alla rete dei servizi che coordina e gestisce le attività di prevenzione, diagnosi, cura, riabilitazione e reinserimento sociale dei disagi e dei disturbi psichici per pazienti adulti. Assicura l'assistenza e gli interventi, programmati e urgenti, nella sede propria, negli ambulatori, nei presidi distrettuali, presso il domicilio privato e presso il domicilio sociale dei pazienti, in particolare con le seguenti attività:

- accoglienza e analisi della domanda dei pazienti e dei loro familiari
- presa in carico dei pazienti
- definizione e attuazione di programmi terapeutico-riabilitativi e socio riabilitativi, in stretta integrazione operativa tra le differenti professionalità nelle diverse situazioni
- collegamento con i medici di medicina generale, con i servizi ospedalieri e territoriali
- azioni di filtro sui ricoveri per limitarli ai casi di comprovata necessità
- verifica e valutazione della qualità degli interventi e delle procedure ai fini del miglioramento continuo del servizio
- informazione per i pazienti e le loro famiglie

Sedi e recapiti Centri Salute Mentale

Consulta il sito www.uslcentro.toscana.it

SERVIZIO PSICHIATRICO DI DIAGNOSI E CURA (S.P.D.C.)

È un servizio territoriale a proiezione nel presidio ospedaliero dove sono effettuati trattamenti psichiatrici volontari ed obbligatori in condizioni di ricovero la cui indicazione avviene da parte dello specialista o del medico di medicina generale oltre che su richiesta della persona interessata.

Il servizio di S.P.D.C. assicura:

- trattamento in condizioni di degenza ospedaliera per pazienti del territorio di competenza
- funzioni di ricovero in trattamento sanitario volontario (TSV) e obbligatorio (TSO)
- attività di consulenza agli altri servizi ospedalieri

Sedi e recapiti Servizio Psichiatrico di Diagnosi e Cura

Consulta il sito www.uscentro.toscana.it

CENTRI DIURNI DI RIABILITAZIONE

Sono luoghi all'interno di un contesto territoriale urbano che favoriscono i processi di socializzazione oltre che utilizzare gli spazi e le attività esistenti nella comunità. Svolgono funzioni terapeutico-riabilitative e sono aperti di norma otto ore al giorno per sei giorni alla settimana. I pazienti sono seguiti da un team multiprofessionale che lavora, spesso, con operatori di cooperative sociali e associazioni di volontariato.

L'assistenza è organizzata in base a progetti riabilitativi personalizzati con l'obiettivo di recuperare l'autonomia nella cura di sé, nelle attività della vita quotidiana e favorire le relazioni sociali ed interpersonali attraverso progetti culturali, espressivi e di formazione preliminare all'inserimento nel mondo del lavoro. L'inserimento degli utenti nelle strutture avviene su valutazione del Centro Salute Mentale.

STRUTTURE RESIDENZIALI PSICHIATRICHE PER ADULTI (SRP)

Sono distinte sia per tipo di intervento riabilitativo (terapeutico-riabilitativo e socio-riabilitativo), correlato al livello di compromissione di funzioni e abilità del paziente e di gravità della patologia (e della sua trattabilità) sia per livello di intensità assistenziale offerto, correlato al grado di autonomia complessivo.



LA RETE TERRITORIALE DELLE ASSOCIAZIONI

Le Associazioni collaborano in stretta sinergia con le Istituzioni per promuovere gli interessi, i diritti ed il benessere delle persone che sono affette da disturbi mentali e dei loro caregiver.

Uno dei principali compiti che la rete delle Associazioni presenti sul territorio si pone è quello della lotta allo stigma, alla discriminazione e all'emarginazione. Hanno un ruolo determinante nella realizzazione di progetti di cura.

Sono infatti partner nell'ambito del team che supporta la persona e la sua famiglia nel recupero dell'autonomia e nel reinserimento nella società come soggetti attivi.



LA RETE DEI SERVIZI PER LE DIPENDENZE

Per garantire accessibilità, continuità ed efficacia delle cure nelle dipendenze sono organizzati servizi di cura integrati: I servizi per le dipendenze (Ser.D).

Le strategie di azione dei Servizi per le Dipendenze sono, per legge, orientate alla prevenzione, cura e riabilitazione della dipendenza da sostanze psicoattive legali e illegali (T.U. 309/90 – D.M. 444/90 e Piano Sanitario Regionale).

Con la Legge 79 del 2014 i servizi sono stati rinominati "Ser.D" –Servizi pubblici per le dipendenze. Tale modifica evidenzia il cambiamento culturale e di mandato istituzionale ormai riconosciuto a questi servizi: non si tratta più di assistere tossicodipendenti, principalmente da eroina, ma di fornire servizi di elevata specializzazione a soggetti con diverse tipologie di patologie da dipendenza, sia da sostanze illegali e legali che con dipendenze senza sostanza.

I Ser.D. assicurano l'accesso diretto alle cure, con garanzia dell'anonimato, in un'ottica di integrazione multidisciplinare.

I Ser.D. dell'AUTC offrono consulenza e assistenza medica, psicologica e sociale a 10.000 utenti l'anno, per ogni problema legato all'uso di sostanze stupefacenti e psicotrope illegali (eroina, cocaina, cannabinoidi, droghe sintetiche), legali (alcol, tabacco e farmaci), oltre ad offrire assistenza e consulenza per le nuove forme di dipendenza comportamentali, come il gioco d'azzardo patologico, lo shopping compulsivo e la dipendenza da Internet.

Nell'Azienda Usl Toscana Centro opera una rete capillare di servizi per le dipendenze (Ser.D) che assicurano interventi e prestazioni nei singoli ambiti territoriali. L'Area delle Dipendenze si organizza in 5 Strutture Complesse (UFC), che comprendono 9 Strutture Semplici (UFS), costituite al loro interno da 15 presidi Ser.D. territoriali (di cui due penitenziari), con Servizi Alcolologici Territoriali (SAT), Centri Antifumo e 6 strutture socio/riabilitative a gestione diretta.

Consulta le sedi e i servizi dell'Azienda



I Ser.D. garantiscono una pronta accoglienza delle richieste dei singoli utenti e delle loro famiglie, attivando gli appropriati programmi terapeutici; attuano programmi di prevenzione collaborando con le istituzioni pubbliche e private (scuola, cooperative sociali, volontariato, gruppi di auto-mutuo aiuto) interessate al problema.

Sono attive relazioni funzionali con il Reparto di malattie Infettive degli Ospedali Aziendali e dell'AUO Careggi, con la UFSMA e l'USMIA del Dipartimento, con le SPDC degli Ospedali, l'ambulatorio di Tossicologia dell'AUO di Careggi e con il Centro Alcolologico della Regione Toscana (CAR) Careggi.

Viene assicurata la disponibilità dei principali trattamenti per abuso e/o dipendenza da sostanze psicotrope, illegali e legali come alcol, farmaci, nicotina, oltre alle dipendenze comportamentali.

In particolare, sono assicurati interventi:

- medico-farmacologici;
- psicologici/psicoterapici;
- socio-riabilitativi;
- di prevenzione individuale

Viene assicurata la disponibilità dei principali interventi di prevenzione e monitoraggio per malattie correlate o concomitanti, con modalità tali da garantirne il rispetto della privacy.

In particolare, sono assicurati:

- lo screening e l'educazione sanitaria per la prevenzione dell'infezione da HIV;
- lo screening delle epatiti virali, l'educazione sanitaria e le vaccinazioni disponibili.

Ai cittadini vengono assicurati percorsi assistenziali differenziati per dipendenze da sostanze legali e illegali. Ai sensi del D.L. 230/99 viene assicurata la gestione dell'assistenza ai tossico/alcolodipendenti detenuti.

Per ciascun assistito viene formulata e documentata la valutazione diagnostica multiprofessionale e, in particolar modo:

- visita medica;
- valutazione specialistica tossicologica e/o diagnosi psicologica;
- valutazione sociale;
- valutazione educativo-riabilitativa.

Viene inoltre formulato e documentato (MAC07) un piano di trattamento personalizzato assicurandone:

- la periodica revisione e aggiornamento;
- il controllo dell'attuazione;
- il monitoraggio di efficacia

È attivo un collegamento con i Laboratori e Servizi di diagnostica per gli esami strumentali e di laboratorio (chimico-clinici, sierologici, tossicologici).

I Ser.D collaborano con enti ed associazioni del terzo settore operanti nel territorio provinciale, regionale e nazionale.

Per informazioni relative ai servizi operanti nelle specifiche forme di dipendenza (Servizi per le dipendenze da sostanze, Centri Antifumo, Servizi Alcolologici, Servizi per disturbi da gioco d'azzardo - DGA) consultare il sito **www.uslcentro.toscana.it**, nella sezione –i servizi per le dipendenze– oppure accedi con QR CODE



I SERVIZI RESIDENZIALI E DIURNI

I servizi, residenziali e diurni, per il trattamento di soggetti dipendenti da sostanze di abuso sono compresi nelle seguenti aree di intervento:

- Area 1 - Accoglienza
- Area 2 - Terapeutico riabilitativa
- Area 3 - Specialistica
- Area 4 - Pedagogico riabilitativa
- Area 5 - Disturbo da gioco d'azzardo

Le finalità perseguite in ciascuna delle precedenti Aree sono le seguenti:

AREA 1 - Percorsi di Accoglienza

Accolgono persone, di norma per una durata non superiore a novanta giorni, indipendentemente dalla loro decisione di accettare, nell'immediato, un programma finalizzato al superamento della dipendenza. Soddisfano bisogni fondamentali o stati di bisogno straordinario della persona contribuendo a prevenire o ridurre rischi di cronicità sociale nella prospettiva di un successivo impegno terapeutico. Ospitano persone anche in fase attiva e/o in trattamento farmacologico sostitutivo.

AREA 2 - Percorsi terapeutico riabilitativa

Accolgono persone (adulti, minorenni e/ o giovani adulti) che accettino di aderire ad un programma terapeutico, dettagliatamente descritto e personalizzato, di durata non superiore a diciotto mesi. Attuano progetti terapeutici e riabilitativi, personalizzati e articolati in interventi individuali e di gruppo, finalizzati al superamento della dipendenza, al miglioramento della qualità della vita e ad un pieno reinserimento sociale. Ospitano persone anche in trattamento farmacologico sostitutivo.

AREA 3 - Percorsi di trattamento specialistici

Accolgono, in ambiente protetto, persone (adulti, minorenni e/ o giovani adulti) con disturbo da uso di sostanze a particolare problematicità di gestione (compresenza di disturbi psichiatrici, psicotici o gravi disturbi di personalità, gravidanza, etc.) che necessitano di trattamenti terapeutici specifici, con ricorso a terapia farmacologica, anche sostitutiva. Erogano prestazioni finalizzate alla formulazione e/o all'attuazione del progetto terapeutico personalizzato. I progetti terapeutici attuati sono personalizzati e finalizzati all'affrancamento dalle sostanze, al compenso delle condizioni psicofisiche e al miglioramento della qualità della vita. La durata massima è diversa per ciascuna specifica tipologia di percorso.

AREA 4 - Percorsi pedagogico riabilitativi

Accolgono persone (adulti, minorenni e/ o giovani adulti) che accettino di aderire ad un **progetto terapeutico**, dettagliatamente descritto e personalizzato, di durata non superiore a trenta mesi. Accolgono, di norma, persone senza trattamento farmacologico specifico in corso.

I progetti terapeutici/riabilitativi sono personalizzati ed attuati con metodologie di tipo pedagogico. Sono finalizzati al recupero dell'autonomia personale e all'integrazione sociale e lavorativa.

AREA 5 - Percorsi per persone con disturbo da gioco d'azzardo

Accolgono persone con disturbo da **gioco d'azzardo**. Sono differenziati per tipologia (diurno, residenziale intensivo breve e residenziale di media/lunga durata) e per gravità del disturbo (persone con solo disturbo da gioco d'azzardo e persone con grave compromissione con il gioco d'azzardo, compresenza di altre dipendenze da sostanze e/o comportamentali, comorbidità psichiatrica, alta disfunzionalità familiare, scarsa autonomia personale e sociale, carenza di rete sociale e di supporto familiare).

Sono finalizzati al superamento del disturbo dal gioco d'azzardo, al recupero dell'autonomia personale e all'integrazione sociale e lavorativa.

Sedi e recapiti Ser.D, Enti e Associazioni

Consulta il sito web della Regione Toscana dedicato alle dipendenze.

<http://www.regione.toscana.it/-/servizi-per-le-dipendenze>

COME SI ACCEDE AI SERVIZI DI SALUTE MENTALE

AREA SALUTE MENTALE ADULTI

Al Centro di salute mentale della Zona di riferimento si può accedere direttamente o con la richiesta del medico curante. Per le prime visite specialistiche, l'appuntamento può essere preso telefonicamente o di persona presso la sede del Centro salute mentale.

ACCESSO CON UNA RICHIESTA DA PARTE DI

Medico di famiglia | Utente e/o familiare | Istituzioni
(es. Comune) | S.P.D.C

PRIMO ACCESSO

USCITA

ALTRO SERVIZIO

Prima visita

Preso in cura e preso in carico

Progetto terapeutico

AREA SALUTE MENTALE INFANZIA E ADOLESCENZA

Per informazioni relative alle modalità di accesso in ciascun ufsmia dell'Usl Toscana Centro consultare il sito www.uslcentro.toscana.

KID F di Lorenzo Bonamassa

2018, smalto e acrilico su tela, stoffa e garze, 70 x 50 cm

*Ecco la speranza, la nuova generazione,
quella che ci governerà.
Che abbia nella testa Fiori d'Amore.*



AREA DIPENDENZE

Ai Ser.D della Zona di riferimento si può accedere tramite appuntamento concordato di persona, telefonicamente ed in alcuni servizi per e.mail.

È garantito l'accesso degli Utenti ai Servizi per non meno di sei ore al giorno dal lunedì al venerdì/sabato, assicurando l'erogazione di prestazioni programmate in altre fasce orarie.

Sul territorio della ex USL 10 è presente il POLO UNICO garantisce l'erogazione dei trattamenti farmacologici nei giorni festivi e di chiusura dei Ser.D.

In caso di documentata necessità dell'Assistito gli interventi vengono effettuati a domicilio.

Per informazioni relative alle modalità di accesso in ciascun Ser.D dell'Usl Toscana Centro consultare il sito **www.uslcentro.toscana.it**



A CHI RIVOLGERSI IN SITUAZIONI DI CRISI

- nelle dodici ore diurne dal lunedì al venerdì ed il sabato mattina, può rivolgersi telefonicamente o di persona al CSM, in particolare quando si è già seguiti dal servizio
- 24 ore su 24 può anche recarsi direttamente presso il pronto soccorso dell'ospedale
- 24 ore su 24 può sempre telefonare direttamente alla Centrale Operativa 118, in particolare quando non si è in cura presso il Centro di Salute Mentale (CSM).



IL PROGETTO TERAPEUTICO RIABILITATIVO INDIVIDUALIZZATO

Gli interventi all'interno del progetto possono essere diversi secondo i bisogni della persona. Il progetto terapeutico varia in relazione alla definizione degli obiettivi ed è concordato con il paziente.

Si possono prevedere i seguenti interventi:

- colloquio terapeutico (psicologico o psichiatrico)
- intervento con la famiglia
- intervento socio-terapeutico
- ricovero in SPDC
- psicoterapia
- intervento farmacologico (a cura dello psichiatra)
- riabilitazione
- inserimento in residenze e centri diurni
- interventi di abitare supportato
- inserimenti lavorativi e promozione lavoro

Ci sono progetti più o meno complessi, alcuni si limitano all'utilizzo di un solo tipo di intervento, altri possono prevedere anche molti interventi insieme.

Il presupposto per la buona costruzione e conduzione di un progetto terapeutico è la relazione terapeutica intesa come rapporto di fiducia e collaborazione tra paziente ed operatore.

Frequentemente il progetto coinvolge l'intero gruppo familiare inteso in senso stretto o esteso al contesto di parenti ed amici con i quali il paziente vive e si relaziona.

In condizioni di gravità che rendono indispensabile un'assistenza continua anche se limitata nel tempo è necessario il ricovero con finalità diverse. Il ricovero può essere volontario, quindi concordato con il paziente (TSV) oppure deciso dal terapeuta indipendentemente dalla volontà del paziente (TSO).

In ogni caso il ricovero ha lo scopo di proteggere il paziente nel momento di incapacità di autogestirsi e non deve mai limitare la sua libertà di cittadino ed i suoi diritti.

Il trattamento farmacologico comprende l'uso di psicofarmaci, sostanze per la cura del disagio e disturbo psichico che, nelle situazioni di crisi acuta o di persistente malessere permettono ai pazienti di mantenere, almeno in parte, la loro vita familiare e lavorativa, riducendo al minimo il ricorso al ricovero.

IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ

La tabella riporta gli impegni che il Dipartimento salute mentale e dipendenze intende garantire con il percorso clinico assistenziale.

Gli impegni, nella maggior parte dei casi corrispondono a requisiti qualitativi previsti dalla legislazione vigente per l'accreditamento istituzionale in ambito della salute mentale. L'indicatore è la misura di riferimento, qualitativa o quantitativa che consente di valutare l'esito dell'impegno assunto. Lo standard è il valore atteso per l'indicatore, da intendersi anche come l'obiettivo cui tende l'Azienda.

Lo strumento di verifica è la modalità utilizzata per controllare l'attuazione dell'impegno.

AREA SALUTE MENTALE ADULTI

SERVIZIO/ ATTIVITÀ/ PERCORSO	IMPEGNO	INDICATORE	STANDARD	STRUMENTO VERIFICA
Accoglienza	Garantire l'accoglienza utente per la piena accessibilità alle cure	100%	100%	Monitoraggio interno
Centro Salute Mentale	Garantire l'erogazione della prima visita programmata entro 10 giorni dalla richiesta	% di prime visite effettuate entro 10 gg / Totale richieste di prima visita	Almeno nel 90% dei casi	Monitoraggio interno
S.P.D.C.	Garantire il ricovero e le successive dimissioni in relazione al bisogno	100%	100%	Monitoraggio interno
Redazione PTRI, progetto terapeutico riabilitativo individuale	Garantire la redazione del PTRI	% del PTRI/totale delle richieste	80%	Monitoraggio interno

AREA SALUTE MENTALE INFANZIA E ADOLESCENZA

SERVIZIO/ ATTIVITÀ/ PERCORSO	IMPEGNO	INDICATORE	STANDARD	STRUMENTO VERIFICA
Neuropsichiatria infantile	Garantire l'erogazione della prima visita programmata entro gg 15.dalla richiesta	% di prime visite effettuate entro 15 gg / Totale richieste di prima visita	Almeno nel 90% dei casi	Monitoraggio interno
Redazione PTRI progetto terapeutico riabilitativo individuale	Garantire la redazione del PTRI	% del PTRI/totale delle richieste	80%	Monitoraggio interno

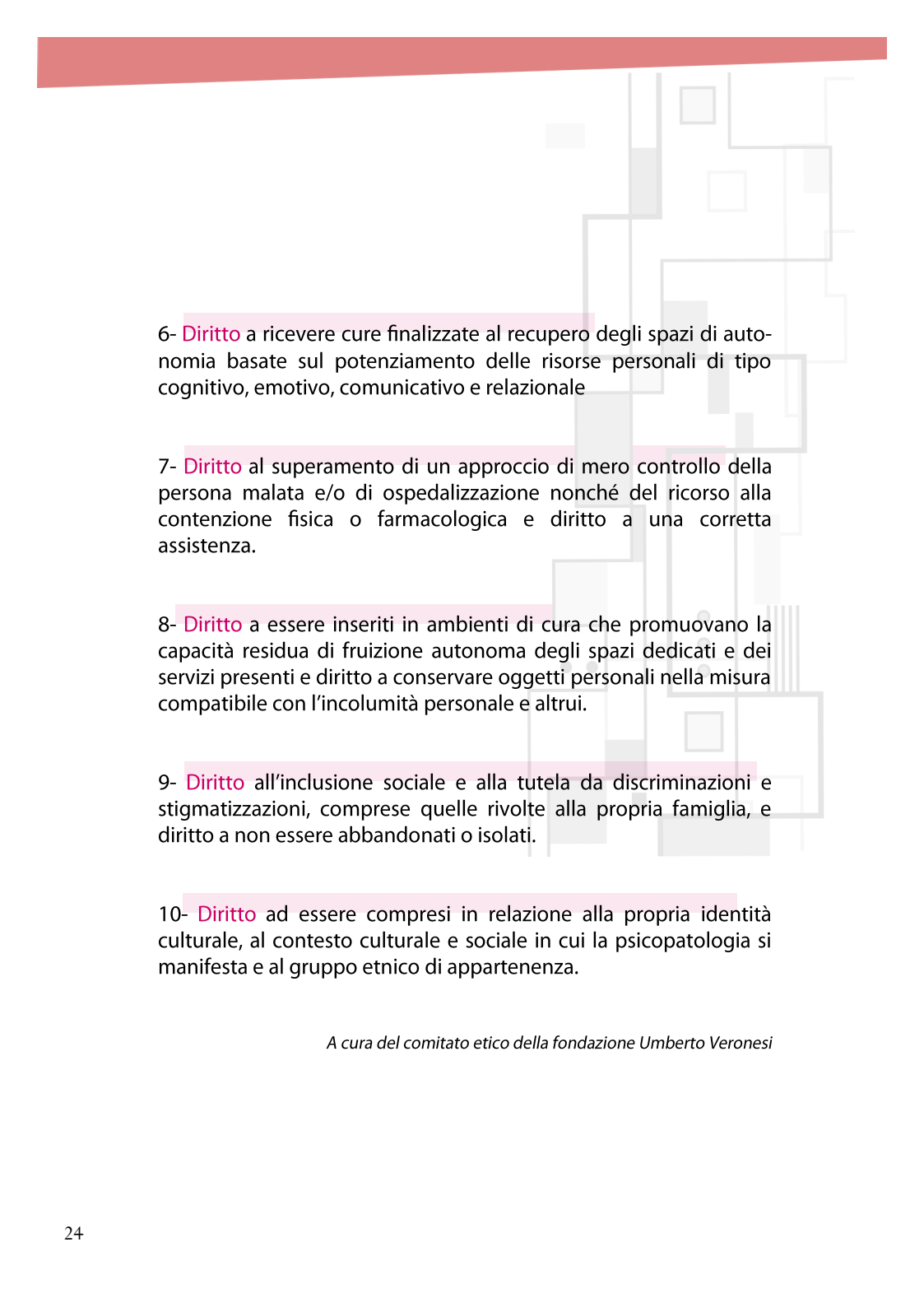
AREA DIPENDENZE

SERVIZIO/ ATTIVITÀ/ PERCORSO	IMPEGNO	INDICATORE	STANDARD	STRUMENTO VERIFICA
Dipendenze-Continuità nel percorso di cura	Garantire la presa in cura da parte delle strutture terapeutiche per persone con dipendenze patologiche	100%	100%	Monitoraggio interno
Redazione PTRI progetto terapeutico riabilitativo individuale	Garantire la redazione del PTRI	% del PTRI/totale delle richieste	80%	Monitoraggio interno
Dipendenze-Follow Up	assicurare un adeguato follow up al termine del trattamento per patologie da uso di droghe e/o alcool	100%	100%	Monitoraggio interno



DECALOGO DEI DIRITTI DELLA PERSONA CON PROBLEMI DI SALUTE MENTALE

- 1- **Diritto** a vedere riconosciuto il proprio valore di persona e l'unicità della propria storia di vita come parte costitutiva dell'identità.
- 2- **Diritto** a essere accettati e accolti senza giudizi di valore sulla propria condizione sia esistenziale sia psicopatologica.
- 3- **Diritto** a ricevere informazioni comprensibili, accurate e proporzionate sul proprio stato di salute e sulle cure, con modalità tali da favorirne l'accettazione e adatte alla propria condizione psicopatologica.
- 4- **Diritto** a che la propria famiglia e i propri affetti siano informati e coinvolti nel processo di cura e diritto alla riservatezza.
- 5- **Diritto** a che la diagnosi sia sempre frutto di un confronto collegiale tra tutti i curanti e diritto all'integrazione delle diverse competenze terapeutiche nonché degli interventi medico e socio-assistenziale



6- **Diritto** a ricevere cure finalizzate al recupero degli spazi di autonomia basate sul potenziamento delle risorse personali di tipo cognitivo, emotivo, comunicativo e relazionale

7- **Diritto** al superamento di un approccio di mero controllo della persona malata e/o di ospedalizzazione nonché del ricorso alla contenzione fisica o farmacologica e diritto a una corretta assistenza.

8- **Diritto** a essere inseriti in ambienti di cura che promuovano la capacità residua di fruizione autonoma degli spazi dedicati e dei servizi presenti e diritto a conservare oggetti personali nella misura compatibile con l'incolumità personale e altrui.

9- **Diritto** all'inclusione sociale e alla tutela da discriminazioni e stigmatizzazioni, comprese quelle rivolte alla propria famiglia, e diritto a non essere abbandonati o isolati.

10- **Diritto** ad essere compresi in relazione alla propria identità culturale, al contesto culturale e sociale in cui la psicopatologia si manifesta e al gruppo etnico di appartenenza.

A cura del comitato etico della fondazione Umberto Veronesi

PRIVACY, INFORMAZIONE E TUTELA

L' Azienda Usl Toscana centro garantisce il rispetto della privacy e della riservatezza nello svolgimento delle attività interne ed esterne e durante l'intero processo assistenziale, sulla base dei principi deontologici professionali, della normativa vigente in materia e nel rispetto della procedura aziendale sulla Privacy.

TITOLARE DEL TRATTAMENTO E PERSONALE AUTORIZZATO

Titolare del trattamento dei dati è l'Azienda Usl Toscana centro con sede legale in Piazza S. Maria Nuova 1, 50122 Firenze
(P.E.C. direzione.uslcentro@postacert.toscana.it)

Sono autorizzati al trattamento dei dati, inoltre, i soggetti formalmente designati come preposti e incaricati del trattamento dati così come riportati nella sezione Privacy del sito web www.uslcentro.toscana.it.

RESPONSABILE DELLA PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

Il responsabile della protezione dei dati personali è l'avv. Michele Morriello (e-mail: responsabileprotezionedati@uslcentro.toscana.it
Pec: responsabileprotezionedati.uslcentro@postacert.toscana.it
Autorità di controllo: Garante per la protezione dei dati personali
(sito web: www.garanteprivacy.it - e-mail: garante@gpdp.it - centralino tel. 06 696771)

In tema di tutela, nell'AUSL Toscana centro, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico è il punto di riferimento per fornire informazioni per l'accesso ai servizi ed è preposto a raccogliere reclami, segnalazioni di problemi, disagi e disservizi che gli utenti possono aver incontrato nel rapporto con le varie strutture sanitarie.

Tutte le informazioni sulle attività ed i servizi offerti sono fornite anche dal personale dei vari servizi all'interno del percorso nascita.

MODALITÀ DI PRESENTAZIONE RECLAMO, SEGNALAZIONE E RINGRAZIAMENTO

I cittadini possono sporgere reclamo, fare una segnalazione per qualsiasi disservizio attraverso le seguenti modalità:

- tramite un colloquio diretto con il personale dell'ufficio relazioni con il pubblico (reclamo o segnalazione verbale)
- inviando una e-mail al seguente indirizzo di posta elettronica: urp@uslcentro.toscana.it
- mediante organismi di tutela e volontariato che rappresentano il cittadino, con le modalità di cui sopra
- scrivendo al Direttore Generale dell'Azienda USL Toscana Centro - Piazza Santa Maria Nuova , 1 - 50100 Firenze

Nel caso in cui il cittadino desideri fare un ringraziamento può utilizzare le seguenti modalità:

- scrivendo al Direttore Generale dell'Azienda USL Toscana Centro - Piazza Santa Maria Nuova , 1 - 50100 Firenze
- tramite un colloquio diretto con il personale dell'ufficio relazioni con il pubblico
- inviando una e-mail ai seguenti indirizzi di posta elettronica: urp@uslcentro.toscana.it

CONTATTI

URP

Email: urp@uslcentro.toscana.it

PEC: urp.uslcentro@postacert.toscana.it

Telefono - 055 54 54 54

Lunedì al Venerdì 07.45 - 18.30 e il Sabato e prefestivi 07.45 - 12.30

GLOSSARIO

Comitato Aziendale di partecipazione

Recovery

Si indica un percorso che mira all' attivazione di risorse individuali che permettono al soggetto di vivere in modo pieno la sua vita
(<https://www.stateofmind.it/2016/07/recovery-sistemi-salute-mentale/>)

Trattamento Sanitario Obbligatorio (TSO)

La Legge 23 dicembre 1978, n. 833, Istituzione del Servizio Sanitario Nazionale (articoli 33, 34 e 35) detta la normativa per gli accertamenti sanitari obbligatori (ASO) e i trattamenti sanitari obbligatori (TSO) sono attuati dai presidi sanitari pubblici territoriali e, ove necessari la degenza, nelle strutture ospedaliere pubbliche o convenzionate. Il soggetto può subire il TSO solo con lo scopo di migliorare il suo stato di salute e non per diminuire la sua pericolosità sociale. Il trattamento sanitario per la tutela della salute mentale è di norma volontario ma in condizioni particolari previste dalla legge può essere obbligatorio ed avvenire in condizioni di degenza ospedaliera presso il Servizio Psichiatrico di Diagnosi e Cura o extra ospedaliero presso il domicilio della persona.

Trattamento Sanitario Volontario (TSV)

Il ricovero nel Servizio Psichiatrico di Diagnosi e Cura può essere di tipo volontario o obbligatorio. In ogni modo non può mai essere considerato alternativo o sostitutivo della presa in carico del paziente da parte del Centro di Salute Mentale. Il Trattamento Sanitario Volontario (TSV) si verifica volontariamente su richiesta della persona interessata avvalendosi dello specialista dei centri di salute mentale o su richiesta del medico di medicina generale.

Rischio clinico

E' la probabilità che un paziente sia vittima di un evento avverso, cioè subisca un qualsiasi "danno o disagio imputabile, anche se in modo involontario, alle cure mediche prestate durante il periodo di degenza, che causa un prolungamento del periodo di degenza, un peggioramento delle condizioni di salute o la morte" (Kohn, IOM 1999)

Audit

“L’audit clinico è un processo di miglioramento della qualità, finalizzato a migliorare i servizi sanitari tramite la revisione sistematica dell’assistenza rispetto a criteri espliciti e l’implementazione del cambiamento”

(Principles for best practice in clinical audit - NICE, UK 2002)

M&M – Morbidity & Mortality review

La Rassegna di Morbilità e Mortalità è una conferenza strutturata al fine di individuare gli errori medici, in modo da imparare da questi e migliorare la qualità dell’assistenza prestata. Gli scopi dell’M&Mr sono di incrementare il sapere e ridurre gli errori. (Ausl 4 Prato -Manuale Rischio Clinico 2014)

Presa in cura e presa in carico

Relazione di cura che comprende quel complesso di azioni, intenzioni, interazioni che nell’insieme contribuiscono a “scrivere” la storia di una persona con problematiche di salute in rapporto al sistema curante

Inserimento lavorativo

L’inserimento lavorativo è un progetto attraverso il quale la persona con disabilità (ad es. con problemi di salute mentale) viene inserita in un contesto lavorativo. Tale percorso prevede una fase di progettazione (dove si attua una valutazione delle competenze e delle motivazioni della persona e si definisce il contesto dell’inserimento), una fase iniziale di presentazione e accompagnamento (dove la persona viene supportata nell’approccio iniziale al contesto lavorativo) e un percorso sistematico di monitoraggio finalizzato a rilevare e risolvere eventuali difficoltà ed a favorire il mantenimento

Legge n° 68 del 12/3/1999 – Norme per il diritto al lavoro per i portatori di handicap

E’ una legge che propone una concezione non più fondata sul suo un modello impositivo, ma su un “modello consensuale” che tiene conto della sinergia tra specifiche attitudini e competenze del lavoratore con disabilità, da una parte, e dall’altra, dell’esigenza delle aziende pubbliche e private di un inserimento proficuo nella propria organizzazione produttiva, anche attraverso incentivi per le assunzioni. L’obiettivo di inserire in ambito lavorativo persone nella posizione più adatta attraverso strumenti tecnici e di supporto (collocamento mirato) che permettano un’adeguata e preventiva valutazione delle loro capacità lavorative, compatibilmente alle proprie condizioni di disabilità

www.uslcentro.toscana.it