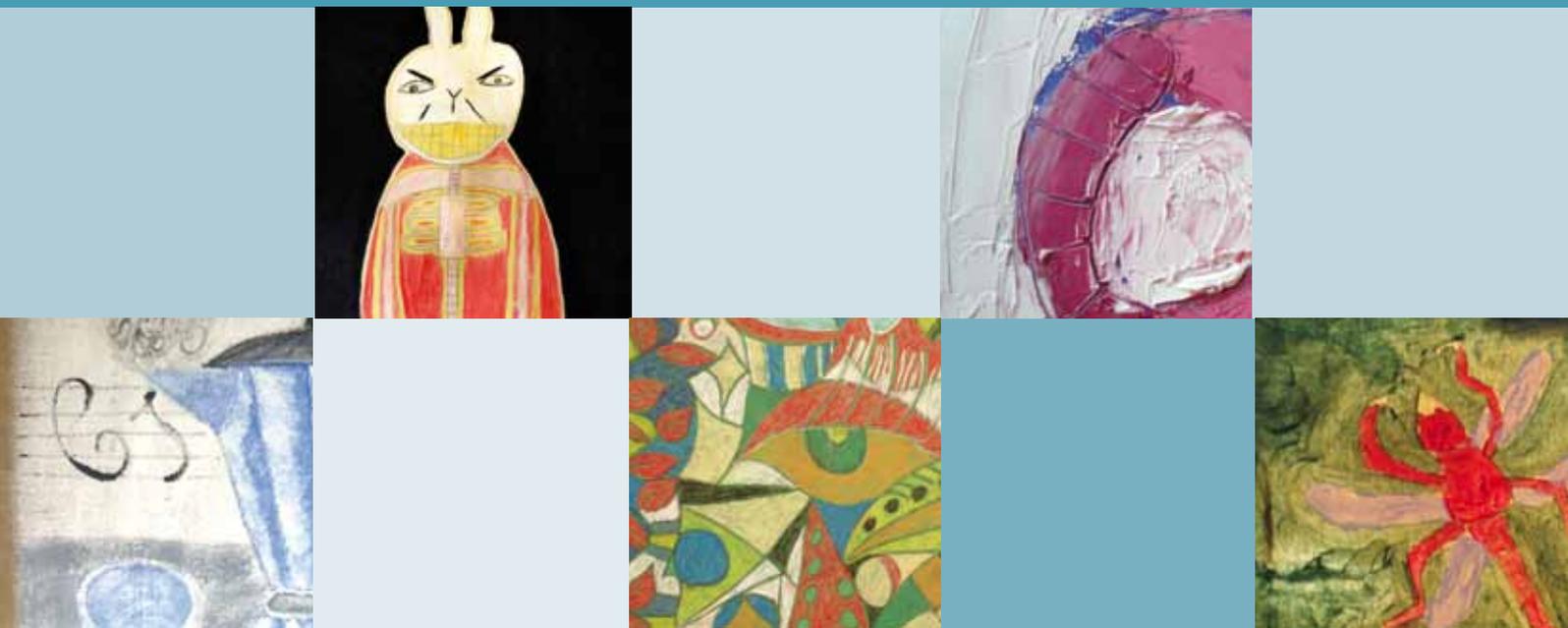




SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
EMILIA-ROMAGNA
Azienda Unità Sanitaria Locale di Parma

DIPARTIMENTO ASSISTENZIALE INTEGRATO
SALUTE MENTALE E DIPENDENZE PATOLOGICHE

CARTA DEI SERVIZI





SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
EMILIA-ROMAGNA
Azienda Unità Sanitaria Locale di Parma

DIPARTIMENTO ASSISTENZIALE INTEGRATO
SALUTE MENTALE E DIPENDENZE PATOLOGICHE

CARTA DEI SERVIZI



INDICE

7 PRESENTAZIONE

9 SEZIONE 1

IL DIPARTIMENTO ASSISTENZIALE INTEGRATO SALUTE MENTALE-DIPENDENZE PATOLOGICHE:
PRINCIPI FONDAMENTALI E ORGANIZZAZIONE

La Missione

La Direzione

Articolazione del Dipartimento

15 SEZIONE 2

I SERVIZI E LE MODALITÀ DI ACCESSO

I Servizi di Neuropsichiatria dell'Infanzia e dell'Adolescenza

I Servizi per le Dipendenze Patologiche

I Servizi di Psichiatria Adulti

I Programmi Dipartimentali

I Servizi del DAISM-DP: indirizzi, numeri telefonici e orari

35 SEZIONE 3

GLI IMPEGNI DEL DIPARTIMENTO

49 SEZIONE 4

I RAPPORTI CON I CITTADINI



PRESENTAZIONE

Il Dipartimento Assistenziale Integrato Salute Mentale e Dipendenze Patologiche (DAISM-DP) dell'Azienda Unità Sanitaria Locale di Parma ha come suo obiettivo prioritario la centralità della persona.

Il Dipartimento assume l'impegno di favorire la partecipazione dei cittadini alla propria programmazione ed attuazione degli interventi dei servizi, nella convinzione che sia necessario sviluppare rapporti di fiducia e di comprensione e rendere facilmente disponibili le informazioni ai cittadini per facilitare i percorsi di accesso ai servizi e di cura.

La Carta dei Servizi del DAISM-DP si propone come uno strumento d'informazione per tutti i cittadini, una mappa semplice e chiara per aiutare a orientarsi, e dunque un atto dovuto agli utenti e ai familiari, ai medici e alle istituzioni, a tutti coloro che partecipano o si interessano, per ragioni diverse, alla promozione della salute mentale.

La Carta dei Servizi è finalizzata a tutelare i diritti dei cittadini: in questo documento il DAISM-DP esplicita gli impegni che assume nei loro confronti, attraverso la descrizione dei livelli di qualità che tutto il proprio personale si impegna a garantire in ogni Servizio del territorio provinciale.





SEZIONE 1

IL DIPARTIMENTO ASSISTENZIALE INTEGRATO SALUTE MENTALE DIPENDENZE PATOLOGICHE: PRINCIPI FONDAMENTALI E ORGANIZZAZIONE



LA MISSIONE

La Missione del **Dipartimento Assistenziale Integrato Salute Mentale e Dipendenze Patologiche (DAISM-DP)** consiste nella tutela della salute mentale e nel contrasto alle dipendenze patologiche per tutta la popolazione, in età evolutiva ed adulta, della provincia di Parma.

Obiettivi generali del DAISM-DP sono:

- la promozione della salute mentale e il contrasto alle dipendenze patologiche secondo una concezione allargata di benessere psicologico, relazionale e sociale;
- la prevenzione, diagnosi, cura e riabilitazione del disagio psichico, del disturbo mentale e delle dipendenze patologiche per l'intero arco della vita.

Nel perseguire i propri obiettivi, il DAISM-DP:

- concorre alla tutela dei diritti di effettiva cittadinanza delle persone con disagio psichico, disturbi mentali e dipendenze patologiche, favorendo la crescita di una cultura che elimini ogni forma di discriminazione;
- orienta i propri interventi a trattamenti basati sul consenso, la collaborazione ed il rispetto della libertà e dei diritti;
- assicura l'unitarietà e continuità degli interventi operando in collaborazione con le altre agenzie sanitarie e sociali del territorio e perseguendo, al contempo, un uso razionale delle risorse;
- garantisce all'utenza una presa in carico effettiva, promuovendo, se necessario, l'integrazione tra prestazioni di ambito sanitario e di ambito sociale rese da altre agenzie sanitarie o enti d'altro tipo;
- concorre alla presa in cura di cittadini (e/o famiglie), portatori di bisogni multipli, di concerto con gli altri servizi aziendali e con le agenzie preposte all'assistenza socio-sanitaria, tramite percorsi coordinati dai Distretti;
- valorizza, come risorsa dei servizi, la partecipazione delle associazioni degli utenti, dei loro familiari e del volontariato.
- garantisce, in applicazione della DGR n. 314 del 23 marzo 2009, la tutela della salute mentale e la cura dei disturbi mentali e delle dipendenze patologiche della popolazione degli Istituti Penitenziari di Parma. Tale funzione è svolta in raccordo alle attribuzioni del Dipartimento Cure Primarie del Distretto di Parma definite con deliberazione n. 652 del 15 ottobre 2009.



LA DIREZIONE DEL DAISM-DP



Il Comitato Tecnico di Dipartimento, che rappresenta il principale organo di governo del Servizio, è titolare delle attribuzioni indicate all'articolo 6.2.2 dell'Atto Aziendale ed è composto:

- dai Direttori delle Strutture Complesse;
- dai Responsabili delle Strutture Semplici;
- dai Responsabili dei Programmi Dipartimentali;
- dai Dirigenti con Incarico Professionale di Alta Specializzazione;
- dal Responsabile delle Funzioni Amministrative;
- dal Responsabile Infermieristico e Tecnico del Dipartimento;
- da un Dirigente Medico ed un Dirigente Sanitario eletti dagli omologhi operanti nelle Strutture Complesse;
- da un dipendente Sanitario di Comparto per ciascuna Area Disciplinare eletto dagli omologhi operanti nelle Strutture Complesse Dipartimentali;
- da un Assistente Sociale eletto dagli omologhi operanti nelle Strutture Complesse Dipartimentali;
- dal Presidente del "Comitato Utenti e Familiari - Salute Mentale";
- da un rappresentante dell'Associazione della Ospedalità Privata (AIOP)

SEDE

Viale Basetti, 8 Parma

Segreteria: tel. 0521.393886 - 0521.393877 - fax 0521.393239 - e-mail: bcobianchi@ausl.pr.it/ddambrosio@ausl.pr.it



SEZIONE 1

IL DIPARTIMENTO ASSISTENZIALE INTEGRATO SALUTE MENTALE DIPENDENZE PATOLOGICHE:
PRINCIPI FONDAMENTALI E ORGANIZZAZIONE

Modalità di accesso alla Direzione:

- Direttore su appuntamento
- Uffici: dal lunedì al giovedì dalle 8.00 alle 17.00. Il venerdì dalle 8.00 alle 14.00

Il Direttore del DAISM-DP è nominato dalla Direzione Generale dell'Azienda per svolgere compiti di coordinamento, di programmazione, di elaborazione, di gestione e verifica.

In particolare, il Direttore:

- indirizza la Politica Sanitaria dei servizi, ne controlla la qualità e l'appropriatezza;
- presiede il Comitato di Dipartimento;
- redige un piano annuale di programmazione per l'intero Dipartimento che regola ed indirizza tutte le attività terapeutico-riabilitative-assistenziali svolte dai vari servizi;
- elabora un piano di utilizzazione delle risorse economiche ed umane;
- coordina tutte le attività del Dipartimento e verifica il raggiungimento degli obiettivi.

ARTICOLAZIONE DEL DIPARTIMENTO

Il Dipartimento comprende le Aree Disciplinari di **Neuropsichiatria dell'Infanzia e Adolescenza, Dipendenze Patologiche, Psichiatria Adulti e Psicologia Clinica.**



SEZIONE 1

IL DIPARTIMENTO ASSISTENZIALE INTEGRATO SALUTE MENTALE DIPENDENZE PATOLOGICHE:
PRINCIPI FONDAMENTALI E ORGANIZZAZIONE



IL DAISM-DP È PRESENTE NEI QUATTRO DISTRETTI DELL'AZIENDA USL

PARMA	Parma, Colorno, Mezzani, Sorbolo e Torrile.
FIDENZA	Fidenza, Busseto, Fontanellato, Fontevivo, Noceto, Polesine Parmense, Roccabianca, Salsomaggiore Terme, San Secondo Parmense, Sissa, Soragna, Trecasali e Zibello.
SUD-EST	Langhirano, Calestano, Collecchio, Corniglio, Felino, Lesignano de' Bagni, Monchio delle Corti, Montechiarugolo, Neviano degli Arduini, Palanzano, Sala Baganza, Tizzano Val Parma, Traversetolo.
VALLI TARO e CENO	Borgo Val di Taro, Albareto, Bardi, Bedonia, Berceto, Bore, Compiano, Forno di Taro, Medesano, Pellegrino Parmense, Solignano, Terenzo, Tornolo, Valmozzola, Varano de' Melegari, Varsi.





SEZIONE 2

I SERVIZI E LE MODALITÀ DI ACCESSO



NEUROPSICHIATRIA DELL'INFANZIA E DELL'ADOLESCENZA

La Neuropsichiatria dell'Infanzia e dell'Adolescenza (NPIA) si occupa dei disturbi neurologici, neuromotori, neuropsicologici, psichiatrici e psicologici dell'infanzia e dell'adolescenza. Svolge, in tutta la rete territoriale di Parma e provincia, attività specialistica ambulatoriale di prevenzione, diagnosi, terapia e riabilitazione per i soggetti in età evolutiva (0-17 anni) e per le loro famiglie.

I Servizi di Neuropsichiatria dell'Infanzia e dell'Adolescenza sono ricompresi in una Unità Operativa Complessa e in Unità Operative Semplici distrettuali.

Gli interventi clinici svolti dai servizi di NPIA, oltre naturalmente al rapporto con le famiglie e con gli utenti in età evolutiva, determinano rapporti regolari normati da accordi o procedure di interfaccia tra servizi interessati (in particolare il Dipartimento Materno- Infantile) e Territoriali (Pediatri di Libera Scelta, Medici di Medicina Generale, Dipartimenti di Cure Primarie), con l'Istituzione Scolastica e con i Servizi Sociali.

Gli utenti che accedono ai servizi e alle prestazioni sono i **soggetti in età evolutiva 0-17 anni e le loro famiglie.** La collaborazione con l'istituzione scolastica, al compimento della maggiore età, prosegue con le modalità che sono normate dalla ex L. 104/92.

Il percorso clinico con la valutazione diagnostica e l'eventuale presa in carico terapeutico/riabilitativa viene condivisa con i genitori o con il tutore legale e con l'utente.

La **NPIA** svolge la sua Missione nel contesto di una forte integrazione socio-sanitaria.

I soggetti con i quali si integra sono: i Servizi Sociali, i Pediatri di Libera Scelta, i Medici di Medicina Generale, gli Specialisti ospedalieri, l'Università, l'Istituzione scolastica.

Le modalità di attuazione del primo contatto, in tutte le Unità Operative di NPIA, garantiscono la valutazione della domanda e l'avvio di percorsi diagnostici appropriati. Tali modalità sono descritte in specifiche procedure o istruzioni operative di indirizzo locale. Le Unità Operative di NPIA dei Distretti mantengono un'organizzazione specialistica multiprofessionale e multidisciplinare.

Nelle Unità Operative di NPIA con **accesso tramite prenotazione telefonica e/o diretto** (Unità Operative di NPIA territoriali), il colloquio di triage è effettuato da un operatore del comparto.

Nel Distretto di Parma città viene favorito l'**"accesso mediato"** con prenotazione tramite CUP.

Le Unità Operative di NPIA di Parma città (Unità Operative di Neurologia Funzionale e Riabilitazione e Unità Operative di Psicologia Clinica) sono strutturate con indirizzo specialistico fin dalla prima accoglienza.

È previsto il pagamento del ticket per la prima visita, salvo esenzioni.



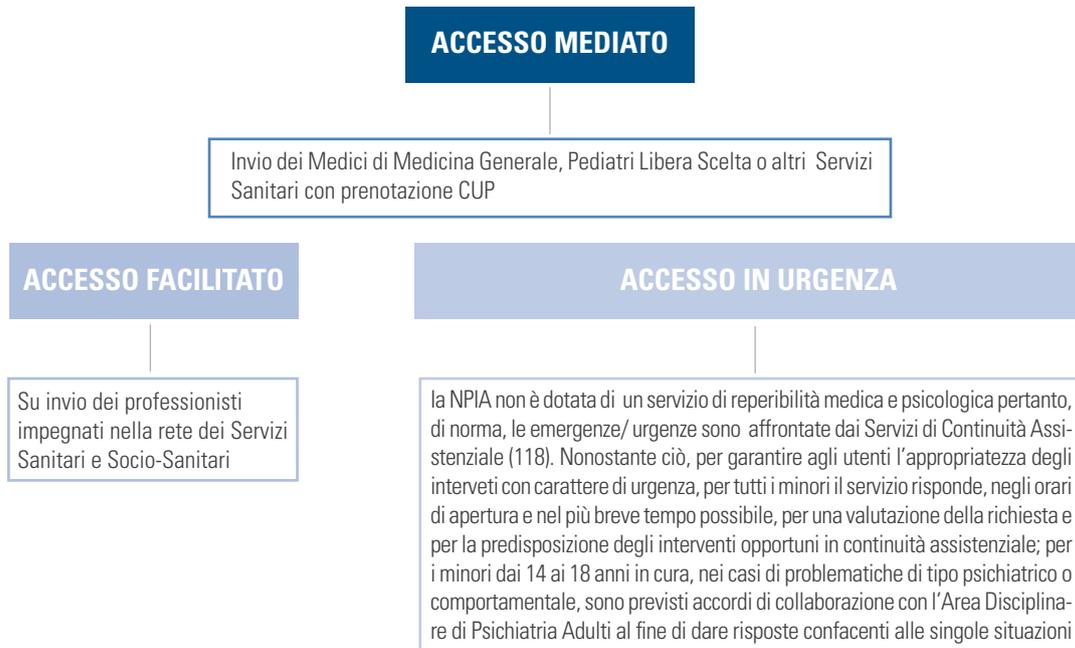
SEZIONE 2

I SERVIZI, LE MODALITÀ DI ACCESSO E I PRODOTTI

Normalmente vengono date le indicazioni di rivolgersi ai Pediatri di libera scelta e Medici di Medicina Generale, per il diretto coinvolgimento nel percorso diagnostico/terapeutico. Il primo colloquio e/o la prima visita vengono effettuati dal Neuropsichiatra Infantile o dallo Psicologo presso l'Unità Operativa di NPIA dove è stata prenotata.

COME ACCEDERE AI SERVIZI DELLA NPIA

L'accesso alla NPIA avviene in modo "mediato", su invio del Pediatra di Libera Scelta o del Medico di Medicina Generale, con prenotazione CUP. Nel caso in cui il genitore non ritenga opportuno, per motivi particolari ed eccezionali, confrontarsi con il curante, gli utenti possono rivolgersi direttamente al Servizio: in questi casi, gli operatori della NPIA, analizzata la domanda, valutano le più appropriate modalità di intervento, consigliando di avvisare il Medico di famiglia o il Pediatra di Libera Scelta per un coinvolgimento nel processo diagnostico terapeutico. La prima visita viene effettuata dal Neuropsichiatra Infantile o dallo Psicologo presso l'Unità Operativa (UO) di NPIA alla quale il cittadino si è prenotato. Nel caso in cui un utente si presenti all' UO di un Distretto diverso da quello d'appartenenza, dopo la prima visita viene consigliato di rivolgersi all'UO di NPIA della zona di residenza per l'erogazione della cura. Per le visite è previsto il pagamento del ticket, salvo esenzioni.



PRODOTTI EROGATI

1. Interventi di prevenzione e valutazione diagnostica dello sviluppo e dei disturbi psicologici e affettivo-relazionali, neuropsicologici e cognitivi, neurologici e neuromotori del bambino e dell'adolescente.
2. Presa in carico e trattamento con interventi terapeutico-riabilitativi multiprofessionali:
 - Neuropsichiatrici, Psicologici, Psicoterapeutici, Psicoeducativi
 - Logopedici, Fisioterapici, Psicomotori,
 - Inserimenti residenziali, semi-residenziali, di inserimento sociale
3. Integrazione socio-sanitaria
4. Integrazione scolastica dei soggetti disabili (ex L.104/92)
5. Tutela dei minori e famiglie
6. Collaborazione con Istituzioni educative e scolastiche, normati da specifici accordi
7. Formazione (Scuola, Servizi Socio-Sanitari)

Le modalità di attuazione degli interventi/trattamenti possono essere:

- semplici, integrati, integrati riabilitativi, se previsti con il coinvolgimento di una o più figure professionali;
- integrato tra aree territoriali e ospedaliere, se il progetto è gestito in integrazione tra Unità Operative di Neuro-Psichiatria Infantile, Centro Adolescenza e Giovane Età e Servizi Ospedalieri;
- integrato con altri Specialisti/Servizi, se tale integrazione coinvolge altri Specialisti o Servizi;
- integrato con Istituzioni, se l'integrazione coinvolge ambiti istituzionali e rappresenta una attività derivata da obblighi di legge.



DIPENDENZE PATOLOGICHE

La missione dell'Area Dipendenze Patologiche del DAISM-DP consiste nella tutela e promozione della salute, nella cura, nel recupero e nella prevenzione della condizione di dipendenza patologica.

L'Area Dipendenze Patologiche dell'AUSL di Parma si articola in **tre Servizi per le Tossicodipendenze (Ser.T)** ad ognuno dei quali è assegnata la gestione di servizi ambulatoriali territoriali ed alcune funzioni sovradistrettuali ed **un Programma** con funzioni di coordinamento, indirizzo, unitarietà degli interventi.

Per l'esercizio delle sue funzioni, l'Area Dipendenze Patologiche si avvale della collaborazione con le altre Aree Dipartimentali per la facilitazione dei percorsi (Psichiatria Adulti, NPIA, Psicologia Clinica), con il Privato Sociale (Comunità Terapeutiche), con le Associazioni di volontariato del territorio (gruppi di auto-mutuo-aiuto, Associazioni di Familiari, ecc.), con i Comuni e con le strutture di ricovero ospedaliero.

Servizi per le tossicodipendenze (Ser.T)

Sono le articolazioni territoriali dell'Area Dipendenze Patologiche, Unità Operative Complesse con centri di responsabilità e specifiche funzioni:

- **Ser.T di Parma**, con sede a Parma, ambulatorio di osservazione e diagnosi a Colorno.
Funzioni sovradistrettuali: coordinamento provinciale in tema di trattamenti con terapie sostitutive ed interventi in area di emergenza-urgenza;
- Il Ser.T di Parma inoltre ha istituito **Mondo Teen**, uno "spazio dedicato" alla fascia d'età 15-24 anni per offrire un luogo diversificato e meno caratterizzato rispetto al Ser.T a cui rivolgersi in assoluta riservatezza al fine di facilitare "l'aggancio" ed evitare ulteriori contatti tra l'utenza più giovane e quella conclamata e "storica";
- **Ser.T Fidenza e Valli Taro e Ceno**, con sedi a Fidenza, Fornovo e Borgotaro.
Funzioni sovradistrettuali: coordinamento delle attività di aggiornamento del personale e di formazione professionale;
- **Ser.T Sud-Est**, con sede a Langhirano.
Funzione sovradistrettuale: coordinamento nell'ambito delle dipendenze da droghe legali e dipendenze comportamentali.

Il Programma Dipendenze Patologiche

Al Programma afferiscono alcune funzioni a valenza provinciale:

- Nucleo Assistenza e Riabilitazione dei detenuti tossicodipendenti (NART)
- Unità di strada
- Osservatorio Epidemiologico sulle dipendenze patologiche
- Coordinamento dei rapporti con gli Enti accreditati



Nucleo Assistenza e Riabilitazione dei detenuti tossicodipendenti (NART)

Obiettivi principali del gruppo di lavoro:

- garantire ai detenuti tossicodipendenti o alcolodipendenti l'accesso a tutte le prestazioni sanitarie;
- favorire il coordinamento dell'erogazione degli interventi finalizzati alla prevenzione, valutazione diagnostica, certificazione, presa in cura, consulenza specialistica, trattamento farmacologico e reinserimento sociale, in strettissimo rapporto con i Ser.T competenti per territorio, con gli operatori dell'area trattamentale dell'Amministrazione Penitenziaria e le Assistenti Sociali dell'UEPE (Ufficio Esecuzione Penale Esterna). Viene garantita la collaborazione con la Magistratura di Sorveglianza, in applicazione al protocollo d'intesa Regione Emilia Romagna-Tribunale di Sorveglianza di Bologna, per misure di affidamento ordinario alternative alla detenzione concesse ai pazienti con problematiche connesse all'abuso di sostanze/alcol. All'interno degli Istituti di Pena vengono formulati progetti riabilitativi per la prevenzione e la ricaduta nella recidiva penitenziaria: a tal fine il NART propone percorsi riabilitativi sia individuali che di gruppo.

Unità di Strada

Nasce nel 1994, è composta da Operatori di Strada, Educatori Professionali, Volontari e un Coordinatore. Opera sul territorio di Parma e provincia, collabora con istituzioni pubbliche e del privato sociale, con la comunità locale. Svolge funzioni di prossimità (DGR n.1533/2006) facendo riferimento sia a interventi di Riduzione del Danno, finalizzati a limitare gli effetti dell'uso delle droghe sui consumatori e sulla popolazione sul piano sanitario, sociale ed economico, sia a interventi di informazione, sensibilizzazione e Riduzione dei Rischi nei contesti del divertimento e di aggregazione giovanile. I Servizi di Prossimità sono servizi di facile accesso diretti a gruppi informali e sono ispirati ai principi della tutela, promozione e sviluppo della Salute (OMS) sia per i consumatori che per la cittadinanza. L'orientamento operativo è volto al mantenimento/ottenimento del massimo livello di salute possibile compatibilmente con uno stile di vita che includa consumi psicoattivi potenzialmente pericolosi per la salute stessa.

Strumenti principali:

- Drop-in: luogo di incontro e di "sosta" per consumatori "attivi" e/o che vivono la marginalità sociale. Propone attività occupazionali, di cittadinanza attiva e advocacy, oltre che offrire Servizi di assistenza primaria (mensa, dormitorio, ecc.);
- Unità Mobile: gli operatori effettuano interventi di strada nei luoghi di aggregazione dei tossicodipendenti e dei giovani consumatori per distribuire materiale informativo e di profilassi, per facilitare l'accesso ai servizi del territorio e per una mappatura costantemente aggiornata dei luoghi di aggregazione;
- Interventi c/o locali del divertimento notturno: con allestimento di info-point e spazio di decompressione (chill-out), distribuzione di materiale informativo e alcol-test professionale;
- Incontri di formazione e/o supervisione con adulti di riferimento (insegnanti, educatori, ecc.) con obiettivi di empowerment sulla lettura dei comportamenti a rischio degli adolescenti, sull'individuazione precoce di fattori di rischio, sulla conoscenza della rete dei servizi.



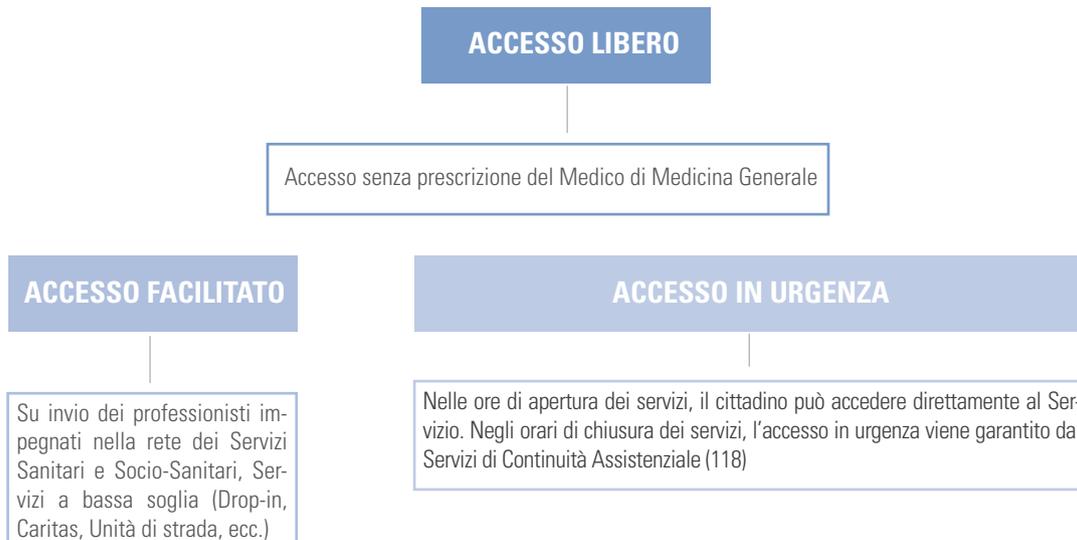
Osservatorio epidemiologico sulle Dipendenze Patologiche

L'Osservatorio Dipendenze è il servizio afferente al Programma Dipendenze Patologiche dell'AUSL di Parma che fornisce il supporto tecnico e metodologico per la rilevazione e l'analisi dei dati necessari alla programmazione degli interventi e al monitoraggio dell'attività annuale del sistema di cura delle dipendenze. Tale attività ha come fondamento la gestione, a livello locale, del Sistema informativo sulle dipendenze della Regione Emilia-Romagna (SistER), al fine di promuovere un miglioramento continuo della qualità dei dati e garantire l'effettivo rispetto dei debiti informativi a livello ministeriale e regionale.

COME ACCEDERE AI SERVIZI PER LE DIPENDENZE PATOLOGICHE

L'accesso alle sedi dei Ser. T. è libero (non serve prescrizione del Medico Medicina Generale, né la prenotazione CUP), tramite contatto telefonico o direttamente accedendo agli ambulatori durante gli orari di apertura dei Servizi.

Il cittadino che si presenta al Servizio viene accolto da un operatore specificamente formato (Educatore Professionale o Assistente Sociale) che si occupa di una prima accoglienza della domanda, fornisce le informazioni necessarie per orientare nel percorso di accesso al servizio ed attiva immediatamente i contatti con gli altri operatori per l'attivazione di una fase di osservazione e diagnosi.



PRODOTTI DEI SER.T

- Accoglienza tempestiva delle richieste (orientamento)
- Consulenze
- Attività finalizzate a definire la gravità delle problematiche di abuso/dipendenza ed a formulare una ipotesi diagnostica
- Attivazioni di progetti di presa in carico
- Interventi medico farmacologici ambulatoriali
- Interventi psicologico/psichiatrici
- Interventi socio/educativi
- Interventi socio/riabilitativi
- Invio a programmi terapeutici semiresidenziali e residenziali (Comunità Terapeutiche)
- Invio a gruppi di auto-mutuo-aiuto territoriali
- Accoglienza giovani (Mondo Teen)

PSICHIATRIA ADULTI

L'Area Disciplinare di Psichiatria Adulti si occupa della diagnosi, cura e riabilitazione del disagio psichico e del disturbo mentale della popolazione adulta. Contribuisce alla prevenzione del disagio ed alla promozione del benessere psichico e sociale dei cittadini attraverso la programmazione congiunta con gli enti locali e l'attuazione di interventi socio-sanitari integrati. Realizza i propri interventi in ambito territoriale, semi-residenziale, residenziale e ospedaliero.

I Centri di Salute Mentale (CSM) costituiscono il nodo centrale dell'intera rete dei servizi dell'Area Disciplinare di Psichiatria Adulti. Sono i luoghi attraverso i quali l'utenza accede, di norma, ai servizi e svolgono funzioni di valutazione e di cura. I CSM assicurano la continuità assistenziale mantenendo la titolarità e la responsabilità dei percorsi di cura svolti anche nei settori semiresidenziale, residenziale ed ospedaliero.

Per facilitare l'accesso alla fascia giovanile, presso il Distretto di Parma è stata attivata una struttura innovativa, denominata **Centro Adolescenza e Giovane Età**. Il servizio è dedicato all'accoglienza di utenti dai 14 ai 24 anni ed offre prestazioni specialistiche effettuate in un'ottica multidisciplinare.

I CSM garantiscono:

- la valutazione multiprofessionale e la cura, assicurando a ciascun utente un piano d'intervento personale periodicamente verificato;
- l'attuazione di progetti terapeutico - riabilitativi finalizzati al recupero del ruolo sociale degli utenti, volti a poten-



ziare le abilità sociali, lavorative e relazionali;

- la presa in carico a lungo termine per le patologie di lunga durata o croniche;
- le funzioni di consulenza e collegamento nei confronti dei Medici di Medicina Generale, dei Centri Demenze, dei Servizi per disabili adulti, dei Servizi oncologici, degli Hospice e dei servizi ad elevato impatto emotivo;
- l'attuazione di progetti specifici per supportare i familiari delle persone in cura.

I Centri Diurni sono strutture semiresidenziali che svolgono attività terapeutiche e riabilitative finalizzate a supportare gli utenti nel recupero e nel potenziamento delle abilità personali e relazionali.

Le Residenze Sanitarie Psichiatriche sono strutture che rispondono ad esigenze temporanee di cura dovute a particolari condizioni cliniche o necessità di tipo riabilitativo. Sulla base dei livelli di attività assistenziale e della durata delle degenze, si suddividono in **Residenze a Trattamento Intensivo, Protratto e Socio-Riabilitativo**.

I Gruppi Appartamento e le Comunità Alloggio sono strutture residenziali socio - sanitarie finalizzate ad ospitare a medio-lungo termine utenti sprovvisti di supporti familiari, o per i quali non è opportuna o utile la permanenza nel nucleo familiare. In tali strutture vengono effettuati interventi volti all'acquisizione dell'autonomia individuale nelle attività quotidiane e al potenziamento/miglioramento delle abilità residue.

Il Servizio Psichiatrico Ospedaliero Intensivo a Direzione Universitaria (SPOI) è un reparto di degenza ordinaria rispondente, per tipologia e caratteristiche, agli specifici requisiti previsti. Tale struttura, unitamente al Servizio Psichiatrico di Diagnosi e Cura (SPDC) ed ai posti SPOI convenzionati presso **la struttura privata "Villa Maria Luigia"**, costituisce la rete ospedaliera psichiatrica della provincia di Parma.

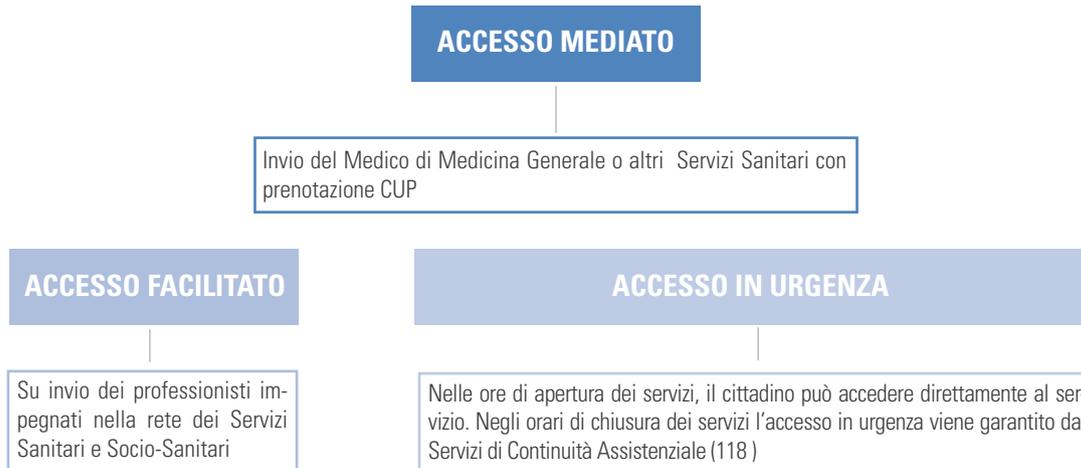
Il Servizio è funzionalmente e strutturalmente collegato col SPDC condividendone l'organizzazione e l'erogazione degli interventi di competenza ospedaliera negli ambiti dell'emergenza-urgenza e nei collegamenti coi servizi territoriali. Garantisce un'attività ambulatoriale per visite specialistiche e, in funzione dell'afferenza universitaria, ha competenze didattiche oltre che assistenziali. All'Unità Operativa compete la direzione dei servizi territoriali del CSM "Parma Nord".

Il Servizio Psichiatrico Diagnosi e Cura (SPDC), è un reparto ospedaliero psichiatrico del DAISM-DP a valenza provinciale, ubicato all'interno dell'Azienda Ospedaliero-Universitaria di Parma, deputato alla gestione di patologie psichiatriche in fase acuta richiedenti approfondimenti diagnostici e cure intensive. Il ricorso al SPDC, improntato alla massima appropriatezza clinica ed alla prevenzione d'ogni fenomeno di istituzionalizzazione, è limitato alle sole situazioni urgenti attenendosi a quanto previsto alla specifica normativa vigente. È l'unico Servizio del DAISM-DP adibito al Trattamento Sanitario Obbligatorio (TSO).



COME ACCEDERE AI SERVIZI DELLA PSICHIATRIA ADULTI

In tutti i CSM dell'Azienda USL di Parma è previsto l'accesso "mediato", su invio del Medico di Medicina Generale, con prenotazione CUP. Nel caso non si ritenga opportuno, per motivi particolari ed eccezionali, confrontarsi con il curante, tuttavia, i cittadini o i loro familiari possono rivolgersi direttamente al Servizio: in questi casi, gli operatori dei CSM, analizzata la domanda, valutano le più appropriate modalità di intervento, consigliando di avvisare il Medico di famiglia per un coinvolgimento nel processo diagnostico terapeutico. Il Medico di Medicina Generale può facilitare l'accesso programmando, in accordo con il CSM, visite psichiatriche presso il proprio ambulatorio o presso il domicilio dell'utente, come previsto nell'ambito del Progetto regionale "Leggieri". La prima visita viene effettuata presso il CSM al quale il cittadino si è prenotato. Nel caso in cui un utente si presenti al CSM di un Distretto diverso da quello d'appartenenza, dopo la prima visita viene consigliato di rivolgersi al CSM della zona di residenza per l'erogazione della cura. I tempi massimi d'attesa sono inferiori ai 15 giorni. In caso "d'accesso d'urgenza" la visita viene svolta nel più breve tempo possibile e comunque non oltre le 24 ore. Il CSM accoglie anche segnalazioni di intervento effettuate da familiari o conoscenti/vicini o da personale di altri servizi/istituzioni. Per le persone in cura, la visita viene effettuata nel più breve tempo possibile e comunque non oltre le 24h., preferibilmente dallo psichiatra referente del caso, se presente in quel momento in servizio, oppure dal medico di guardia. Per situazioni non note ai servizi, prima dell'intervento vengono attivate le procedure previste a garanzia della tutela dei diritti delle persone interessate e della sicurezza. Negli orari di chiusura dei servizi l'accesso in urgenza viene garantito dai Servizi di Continuità Assistenziale (118). Per le visite è previsto il pagamento del ticket (in assenza di esenzioni), mentre nulla è dovuto in caso di visita urgente.



PRODOTTI DELLA PSICHIATRIA ADULTI

- Prevenzione Primaria
- Primo contatto (Prime Visite, Visita Specialistica, Consulenza)
- Trattamento Clinico Psichiatrico
- Trattamento Psicoterapico
- Trattamento in Centro Diurno
- Programma di formazione-transazione al lavoro
- Trattamento Socio-Residenziale
- Trattamento Socio-Riabilitativo
- Trattamento Residenziale Intensivo
- Trattamento Residenziale Protratto e Socio-Riabilitativo

PROGRAMMI DIPARTIMENTALI

I Programmi sono complessi di attività che assicurano, attraverso idonee soluzioni organizzative, l'unitarietà della programmazione, dell'organizzazione e della valutazione di processi organizzativi o di percorsi assistenziali. Afferiscono ad aree di particolare interesse implicanti il coinvolgimento di competenze di varie strutture complesse. I Programmi attualmente attivi nel DAISM-DP sono i seguenti:

Programma di Psicologia Clinica e di Comunità

L'area di Psicologia Clinica, nella forma organizzativa del Programma, opera per la promozione dell'interdisciplinarietà degli interventi psicologici contribuendo a sviluppare la lettura dei bisogni psicologici della popolazione e le funzioni di interfaccia e programmazione dell'attività degli psicologi dell'Azienda U.S.L. di Parma e mantiene raccordi regolari sia con le articolazioni del DAISM-DP sia con quelle degli altri Dipartimenti, laddove sia presente (o da implementare) attività di psicologi.

Il Programma garantisce che le risposte cliniche date dal sistema di cura tengano conto del contesto familiare, relazionale e sociale dell'assistito, promuovendone la presa in carico globale attraverso gli strumenti dei trattamenti integrati e degli interventi di rete.

L'area di Psicologia Clinica, nell'ambito del sistema di cura coordinato dal Programma, garantisce che l'intervento psicologico soddisfi e risponda, principalmente, a due diversi tipi di istanza:

- valutazioni e trattamenti psicologici di riconosciuta efficacia in quadri psicopatologici definiti anche tramite produzione, adozione ed applicazione di linee guida;
- sviluppo e potenziamento dell'approccio di salute in tutti i contesti in cui, oltre alla risposta clinica alla malattia, sia possibile intervenire sugli aspetti psicosociali della comunicazione, dell'ambiente e delle dinamiche istituzionali.



L'area di Psicologia Clinica promuove ed è partecipe di attività di ricerca e formazione attraverso:

- sperimentazione ed implementazione di strumenti per la valutazione dell'efficacia dei trattamenti erogati;
- epidemiologia dei bisogni afferenti agli psicologi;
- raccordo tra attività istituzionale e formazione universitaria, curando altresì convenzioni di tirocinio e tutoraggio nonché ricerche-azione.

Gli ambiti in cui queste funzioni trovano maggiore riscontro ed applicazione sono:

- Area dell'infanzia e dell'età evolutiva, nel servizio di NPIA
- Area adulti, nei servizi di Psichiatria e delle Dipendenze Patologiche
- Area Ospedaliera, dove si è sviluppata nei reparti di:
 - Oncologia
 - Hospice
- Area delle Cure Primarie:
 - Salute Donna
 - Sostegno ai care-givers nelle malattie cronico-degenerative e nelle gravi disabilità

Programma Dipendenze Patologiche

Il Programma Dipendenze Patologiche svolge funzioni di coordinamento, indirizzo, unitarietà degli interventi dei Ser.T, come descritto nello spazio dedicato ai Servizi per le tossicodipendenze.

Al Programma afferiscono alcune funzioni a valenza provinciale:

- Unità di strada
- Coordinamento dei rapporti con gli Enti Ausiliari
- Osservatorio Epidemiologico
- Nucleo Assistenza e Riabilitazione dei detenuti tossicodipendenti (NART)

Programma Adolescenza e Giovane Età

Il Programma dipartimentale per l'Adolescenza e la Giovane Età fornisce risposte alla psicopatologia dell'adolescenza, a partire dai servizi di NPIA, mediante azioni di integrazione tra le competenze presenti nelle UO di Psichiatria Adulti e Ser.T, nonché un forte collegamento con professionisti ed agenzie (Pediatri di Libera Scelta, Medici di Medicina Generale, insegnanti, Consulitori Giovani, servizi di prossimità, Servizi Sociali etc.) che incontrano gli adolescenti e devono essere messi in grado di identificare precocemente l'insorgenza di disturbi potenzialmente gravi, avviando interventi tanto più efficaci quanto più tempestivi. Costituisce, pertanto, presidio delle funzioni assistenziali dedicate alla fascia di età di transizione da quella minore a quella adulta (dai 14 ai 24 anni) curando, in particolare, l'integrazione dei percorsi di cura propri delle varie Aree Disciplinari.



Programma per i Disturbi Generalizzati dello Sviluppo

Il Programma per i Disturbi Generalizzati dello Sviluppo (DGS), integrato nella UO. di NPIA, assicura attenzione ai processi di promozione della salute in ordine ai DGS. Assicura altresì qualificazione dei percorsi di cura in materia di appropriatezza e continuità assistenziale.

L'Azienda USL ha individuato formalmente:

- **un team aziendale** specificamente dedicato alla assistenza ai DGS coerente a quanto definito dalla Regione Emilia-Romagna con DGR n. 318/2008 "Programma Regionale Integrato per l'Assistenza alle persone con disturbo dello spettro Autistico - PRIA";
- **specifici percorsi clinici ed organizzativi** per gli utenti con DGS anch'essi coerenti a quanto definito dalla succitata DGR n. 318/2008.

Il Programma si raccorda con la struttura di riferimento per l'Area Vasta Emilia Nord e col Tavolo Regionale Integrato per l'Autismo (PRIA) per l'opportuna messa in rete delle attività di pertinenza; declina annualmente un proprio specifico Piano delle Azioni.

Il Programma per i Disturbi del Comportamento Alimentare

Il Programma per i Disturbi del Comportamento Alimentare (DCA) è definito previo accordo con l'Azienda Ospedaliero - Universitaria di Parma e le strutture private specialistiche esistenti. Il Programma assicura attenzione ai processi di promozione della salute e prevenzione dei DCA e qualificazione in materia di appropriatezza e continuità assistenziale. L'Azienda USL di Parma, ha individuato formalmente:

- **un team aziendale** specificamente dedicato alla assistenza ai DCA coerentemente a quanto definito dalla Regione Emilia-Romagna con DGR n. 1298/2009 "programma per la assistenza alle persone con disturbi del comportamento alimentare in Emilia-Romagna 2009-2011";
- **specifici percorsi clinici ed organizzativi** per gli utenti con DCA anch'essi coerenti a quanto definito dalla succitata DGR n. 1298/2009;
- **uno specifico Piano delle Azioni** di comunicazione, sensibilizzazione e promozione della salute relativamente ai DCA.

Il Programma si raccorda con la struttura di riferimento per l'Area Vasta Emilia Nord (AVEN) e col Tavolo Regionale DCA per l'opportuna messa in rete delle attività di pertinenza dei programmi omologhi.

È attivo a Parma un servizio telefonico "**Filo Diretto A.B.**" (Anoressia, Bulimia), gestito dall'Associazione di auto-mutuo-aiuto e di volontariato "Sulle ALI delle MENTI" il cui numero di telefono è: 0521.231.149 attivo il mercoledì dalle 18.00 alle 20.00 e il sabato dalle 10.00 alle 12.00 (è in funzione sempre anche la segreteria telefonica).

Per facilitare la disponibilità delle persone ad aprirsi, chi telefona può restare nell'anonimato.



LE FIGURE CHE OPERANO AL DAISM-DP

- Assistente Sociale
- Coordinatore servizio infermieristico tecnico
- Educatore professionale
- Fisioterapista
- Infermiere
- Infermiere generico
- Logopedista
- Medico Psichiatra
- Medico Neuropsichiatria Infantile
- Operatore Socio Sanitario
- Operatore Tecnico addetto All'assistenza
- Personale Amministrativo
- Psicologo
- Terapista della Neuro psicomotricità dell'età evolutiva
- Tecnico della Riabilitazione Psichiatrica

I SERVIZI DEL DAISM-DP NEI DISTRETTI

AREA DISCIPLINARE

DISTRETTO DI PARMA

NPIA

UO di Psicologia Clinica-Infanzia e Adolescenza

Via Savani 10, Parma Tel 0521.396992/184 - da Lunedì a Venerdì 8.00-18.00

UO di Neurologia Funzionale e della Riabilitazione

Via Savani 10, Parma Tel 0521.396992/970 - da Lunedì a Venerdì 8.00-18.30

UO Integrazione Socio-Sanitaria di Minori con Patologie Neuropsichiatriche

A valenza Dipartimentale - Via Savani 10, Parma Tel 0521.396992/970
da Lunedì a Venerdì 8.00-18.30

Centro per l'Autismo - Via Spezia 147, Parma - da Lunedì a Giovedì 8.30-18.30, Venerdì 8.30-13.30

Ambulatorio di Colorno - Via Suor Maria 3, Colorno (Pr) Tel 0521.316743/54/06/07
da Lunedì a Venerdì 8.00-17.30, Sabato 8.30-13.00

Ser.T (Dipendenze Patologiche) - Via dei Mercati 15/b, Parma Tel 0521.393136
da Lunedì a Venerdì 8.30-14.00, Sabato 8.30-12.00, (pomeriggio su appuntamento)

Centro di Distribuzione Terapia sostitutiva - Via del Taglio 2, Parma Tel 0521.292436
da Lunedì a Venerdì 8.30-10.15, 11.00-13.00, Sabato 8.30-11.00

Ambulatorio di Colorno - Via Suor Maria 3, Colorno (Pr) Tel 0521.316726 - Fax 0521.316772
da Lunedì-Mercoledì-Venerdì 8.00-13.30

Mondo Teen - Viale Basetti 8, Parma Tel 0521.393209
da Lunedì a Venerdì 8.30-15.30, (pomeriggio su appuntamento)

Unità di Strada e Drop-In - Strada dei Mercati 7, Parma Tel 0521.992667
da Lunedì a Venerdì 8.30-13.00

NART Nucleo Assistenza e Riabilitazione Tossicodipendenti negli Istituti Penitenziari - Tel 0521.393839/11

Comunità di Accoglienza e Servizio "Betania" - Via del Lazzaretto 26, Marore (Pr)

Centro Solidarietà "L'Orizzonte" - Via Martiri Liberazione 121, Vicofertile (Pr)

Ser.T.



Centro di Salute Mentale "Parma Est" - Via Verona 5/a, Parma Tel 0521.396161
da Lunedì a Venerdì 8.00-20.00, Sabato 8.00-14.00

Centro di Salute Mentale "Parma Ovest"
Via Vasari 13, Parma Tel 0521.396522, Fax 0521.396275
da Lunedì a Venerdì 8.00-20.00, Sabato 8.00-14.00

Centro di Salute Mentale "Parma Nord"
Via Suor Maria 3, Colorno Tel 0521.316538 Fax 0521.316735
da Lunedì a Sabato 8.00-14.00, Martedì e Giovedì fino alle 20.00

Ambulatorio CSM di Sorbolo - Via del Donatore 2, Sorbolo (Pr) Tel 0521.393771 - Giovedì 8.00-14.00

Centro per l'Adolescenza - Via Mazzini 2, Parma Tel 0521.393201, n° verde 800724300
dal Lunedì al Venerdì 8.30-18.30

Servizio Psichiatrico di Diagnosi e Cura
Padiglione "Braga" presso Ospedale Maggiore di Parma Tel 0521.396840

Servizio Psichiatrico Ospedaliero Intensivo a Direzione Universitaria
Padiglione "Braga" presso Ospedale Maggiore Parma Tel 0521.396800

Ospedale Privato Accreditato "Villa Maria Luigia"
Via Montepelato Nord 41, Monticelli Terme (Pr) Tel 0521.682511

Residenza Sanitaria a Trattamento Intensivo "F. Santi"
Via Vasari 13, Parma Tel 0521.396512, Fax 0521.293482

Residenza Sanitaria a Trattamento Intensivo
Piazzale Pertini 2, S.Polo di Torrile (Pr) Tel-Fax 0521.813510

Residenza Sanitaria a Trattamento Socio-Riabilitativo
Via IV Novembre 2, Casale di Mezzani (Pr) Tel 0521.817088

Residenza Sanitaria a Trattamento Protratto "1° Maggio"
Via Roma 16, Colorno (Pr) Tel 0521.316524

Centro Diurno "Santi" - Via Vasari 13, Parma Tel 0521.396518, Fax 0521.293482

Centro Diurno: Progetto "Le Viole" - Via Turchi 5/a, Parma Tel 0521.212617/09

Comunità "Casamica" - Via Mordacci 10, Parma Tel 0521.941603, Fax 0521.986695 - Gestione Pro.Ges

Gruppo Appartamento - Via Po 72, Parma Tel-Fax 0521.393754

Gruppo Appartamento - Via Cocconcelli 3, Parma Tel 0521.208338 - Gestione Cabiria

Gruppo Appartamento - Via Mamiani della Rovere 5, Parma Tel 0521.995021 - Gestione Pro.Ges

Gruppo Appartamento - Via Solferino 54, Parma Tel 0521.960306 - Gestione Avalon

Gruppo Appartamento - P.le Passo del Ticchiano 7, Parma Tel 0521.1741490 - Gestione Sirio

"Appartamentini" - Via Roma 16, Colorno (Pr) Tel 0521.316524



SEZIONE 2

I SERVIZI, LE MODALITÀ DI ACCESSO E I PRODOTTI

AREA DISCIPLINARE

DISTRETTO DI FIDENZA

NPIA

NeuroPsichiatria dell'Infanzia e dell'Adolescenza

Presso Ospedale di Vaio Via Don Tencati 5, Fidenza (Pr) Tel 0524.515558 - da Lunedì a Venerdì 8.30-12.30

Ambulatorio di Noceto

Piazza Carlo Alberto Dalla Chiesa 30, Noceto (Pr) Tel 0524.515558 - da Lunedì a Venerdì 8.30-12.30

Ambulatorio di S.Secondo

Piazza Martiri della Libertà 24, San Secondo (Pr) Tel 0524.515558- da Lunedì a Venerdì 8.30-12.30

Fondazione "Bambini e autismo ONLUS"

Via Ferraris 13/b, Fidenza (Pr)

Ser.T.

Ser.T (Dipendenze Patologiche)

Via Berenini 153, Fidenza (Pr) Tel 0524.515592/515651 - Fax 0524.515651

da Lunedì a Venerdì 8.30-13.30, Sabato 8.30-11.30, Martedì e Giovedì pomeriggio su appuntamento

Comunità "Casa di Lodesana"

Via Cabriolo 75, Fidenza (Pr)

PSICHIATRIA
ADULTI

Centro di Salute Mentale Di Fidenza

Via Berenini 153, Fidenza (Pr) Tel 0524.515429/30

Aperto ogni giorno e funzionante sulle 24 ore

Ambulatorio CSM di S.Secondo

Piazza Martiri libertà 1, San Secondo (Pr) Tel 0521371751

da Lunedì a Venerdì 8.30-15.00, Sabato 8.30-14.00

Ambulatorio CSM di Salsomaggiore Terme

Via Roma 1, Salsomaggiore (Pr) Tel 0524.581824/3 - da Giovedì e Venerdì 10.00-13.00

Ambulatorio CSM di Busseto

Via XXV Aprile 2, Busseto (Pr) Tel 0524.932805 - Martedì 9.00-13.00

Ambulatorio CSM di Noceto

Via Dalla Chiesa 30, Noceto (Pr) Tel 0521.667413/4 - Lunedì e Mercoledì 9.00-13.00

Ambulatorio CSM di Fontanellato

Via XXIV Maggio 16, Fontanellato (Pr) Tel 0521.822504/1426 - Venerdì 9.00-13.00

Ambulatorio CSM di Soragna

Via Mazzini 20, Soragna (Pr) Tel 334.6826479 - Martedì 9.00-13.00

Residenza Sanitaria a Trattamento Intensivo

Via Berenini 153, Fidenza (Pr) Tel 0524.515430

Residenza Sanitaria a Trattamento Socio-Riabilitativo "Il Villino"

Via Davalli 5, Salsomaggiore (Pr) Tel 0524.575892 - Gestione Pro.Ges

Gruppo Appartamento

Via Davalli 5, Salsomaggiore (Pr) Tel 0524.575892 - Gestione Pro.Ges



SEZIONE 2

I SERVIZI, LE MODALITÀ DI ACCESSO E I PRODOTTI

AREA DISCIPLINARE

DISTRETTO SUD-EST

NPIA

NeuroPsichiatria dell'Infanzia e dell'Adolescenza

Via Roma 42/1, Langhirano (Pr) Tel 0521.865237/8, Fax 0521.865170
Lunedì, Mercoledì e Venerdì 8.00-14.00, Martedì e Giovedì 8.00-17.30

Ambulatorio di Collecchio

Via Berlinguer 2, Collecchio (Pr) Tel 0521.865237, Fax 0521.802976
Lunedì, Martedì e Giovedì 8.30-13.00, 14.00-17.30, Venerdì 8.30-14.00

Ambulatorio di Traversetolo

Via IV Novembre 33, Traversetolo (Pr) Tel 0521.865237, Fax 0521.341380
Lunedì, Martedì e Venerdì 8.30-14.00, Martedì e Giovedì 8.30-13.00, 14.00-17.30

Ser.T.

Ser.T (Dipendenze Patologiche)

Via Roma 42/1, Langhirano (Pr) Tel 0521.865113
da Lunedì a Venerdì 8.00-13.30 Martedì e Giovedì pomeriggio su appuntamento

PSICHIATRIA

ADULTI

Centro di Salute Mentale

Via Roma 42/1, Langhirano (Pr) Tel 0521.865258/60, Fax 0521.865255
Lunedì, Mercoledì e Venerdì 8.00-14.00, Martedì e Giovedì 8.00-18.00, Sabato 8.00-13.00

Ambulatorio CSM di Collecchio

Via Rosselli 1, Collecchio (Pr) Tel 0521.806257
Venerdì 8.00-14.00 (al pomeriggio visite domiciliari)

Ambulatorio CSM di Traversetolo

Via IV Novembre 33, Traversetolo (Pr) Tel 0521.844922 - Martedì 8.00-14.00

Residenza Sanitaria a Trattamento Protratto e Gruppo Appartamento "La Fattoria" di Vigheffio

Via Farnese 17, Vigheffio (Pr) Tel 0521.959483 - Gestione Pro.Ges

Gruppo Appartamento Langhirano

Via Roma 42/1, Langhirano (Pr) Tel 0521.853594 - Gestione Pro.Ges



SEZIONE 2

I SERVIZI, LE MODALITÀ DI ACCESSO E I PRODOTTI

AREA DISCIPLINARE

DISTRETTO VAL DI TARO E CENO

NPIA

NeuroPsichiatria dell'Infanzia e dell'Adolescenza

Via Solferino 36, Fornovo Tarò (Pr) Tel 0525.300431/79, Fax 0525.300410

Ambulatorio di Borgotaro presso Ospedale S.Maria

Via Benefattori 12, Borgotaro (Pr) Tel 0525.970335/200, Fax 0525.970276

Ser.T.

Ambulatorio di Borgotaro

Via Benefattori 12, Borgotaro (Pr) Tel 0525.970330, Fax 0525.922034
da Lunedì a Venerdì 8.30-13.00

Ambulatorio di Fornovo

Via Solferino 37, Fornovo (Pr) Tel 0525.300402, Fax 0525.300476
da Lunedì a Venerdì 8.30-13.00 (escluso il Giovedì)
Martedì apertura pomeridiana 14.30-15.30

PSICHIATRIA

ADULTI

Centro di Salute Mentale

Via Solferino 37, Fornovo (Pr) Tel 0525.300427, Fax 0525.300434
da Lunedì a Venerdì 8.00-15.00, Mercoledì 8.00-17.30,
Sabato 8.00-12.00 (alternato con Borgotaro)

Ambulatorio di Borgo Val di Taro

Via Benefattori 12, Borgotaro (Pr) Tel 0525.970329, Fax 0525.970405
da Lunedì a Venerdì 8.00-15.00, Martedì 8.00-17.30,
Sabato 8.00-12.00 (alternato con Fornovo)

Ambulatorio CSM di Medesano

Piazza Rastelli 2, Medesano (Pr) Tel 0525.970453 - Giovedì 8.00-14.00

Ambulatorio CSM di Bardi

Via Arandora Star 11, Bardi (Pr) Tel 0525.300427 - Aperto una volta al mese

Comunità Villa S. Andrea

Via S.Lucia 5, S.Andrea Bagni (Pr) Tel 0525.432045 - Gestione Pro.Ges

Gruppo Appartamento Pellegrino Parmense

Via Micheli 1, Pellegrino Parmense (Pr) Tel 0524.64942 - Gestione Domus





SEZIONE 3

GLI IMPEGNI DEL DAISM-DP



3

GLI IMPEGNI DEL DIPARTIMENTO

Il DAISM-DP è un servizio sanitario accreditato dalla Regione Emilia-Romagna. Il percorso di accreditamento implica l'impegno per i servizi della costante pianificazione e verifica delle attività e della valutazione dei risultati raggiunti. L'obiettivo a cui il DAISM-DP è orientato è quello del miglioramento continuo della qualità assistenziale. In questo processo, la partecipazione attiva degli utilizzatori dei servizi e dei loro familiari è un elemento imprescindibile. Anche questa Carta dei Servizi si colloca pertanto in tale spirito. Nel presente documento vengono descritte alcune caratteristiche dei processi assistenziali ("Fattori di Qualità") con i relativi Standard che i servizi si impegnano a garantire.

- 1** I tempi di attesa per l'accesso ai servizi e la tempestività degli interventi
- 2** La buona accoglienza, la gentilezza e la riservatezza
- 3** L'equità
- 4** Il rispetto e il coinvolgimento degli utenti e delle loro famiglie nei processi di cura
- 5** L'appropriatezza dell'offerta terapeutica
- 6** La continuità assistenziale e terapeutica
- 7** L'efficacia degli interventi
- 8** La gestione del rischio clinico
- 9** I Fattori di Qualità dei Centri Diurni
- 10** I Fattori di Qualità delle Strutture Residenziali Sanitarie Intensive dell'Area Disciplinare Psichiatria Adulti e del Servizio Psichiatrico Ospedaliero a Direzione Universitaria (SPOI)
- 11** I Fattori di Qualità delle Strutture Residenziali Sanitarie Riabilitative dell'Area Disciplinare Psichiatria Adulti: Residenze Sanitarie a Trattamento Protratto e Socio - Riabilitativo
- 12** I Fattori di Qualità delle Strutture Residenziali Socio-Sanitarie: Gruppi Appartamento e Comunità Alloggio
- 13** I Fattori di Qualità del Servizio Psichiatrico di Diagnosi e Cura
- 14** I Fattori di Qualità delle Comunità Terapeutiche per tossicodipendenti



Per ognuno di questi aspetti, i servizi del DAISM-DP si impegnano a rispettare i seguenti Standard di Qualità:

1 I tempi di attesa per l'accesso ai servizi e la tempestività degli interventi

Ogni anno il DAISM-DP formula il proprio Piano di Accesso ai servizi nel quale sono esplicitate le modalità di accesso alle diverse Aree Disciplinari. Nel Piano sono previste le modalità di accesso ordinarie, l'accesso facilitato o mediato per particolari fasce di utenza e l'accesso in urgenza.

NPIA

TIPOLOGIA DI SERVIZIO	TEMPI MASSIMI	STANDARD
Prime visite	30* giorni	80%
Prestazioni urgenti differibili	15 giorni	90%
Accesso mediato	15 giorni	90%

CSM

TIPOLOGIA DI SERVIZIO	TEMPI MASSIMI	STANDARD
Prime visite	15 giorni	90%
Emergenza /urgenza	24 h	100%

Ser.T.

TIPOLOGIA DI SERVIZIO	TEMPI MASSIMI	STANDARD
Accoglienza (accesso diretto)	48 h	90%

2 La buona accoglienza, la gentilezza e la riservatezza

Il DAISM-DP formula Piani triennali per lo sviluppo della Qualità nei quali sono pianificate le indagini di qualità percepita dagli utenti. Le indagini sono di norma concordate con le Associazioni degli utenti e dei familiari e vengono effettuate con regolarità (almeno una indagine all'anno). Sulla base degli esiti, vengono poi avviate azioni di miglioramento.

* Standard in fase di revisione a livello regionale; il Servizio di N.P.I.A. si impegna a garantire lo standard di 30 g.g. entro la fine del 2012



3 L'equità

Il DAISM-DP garantisce particolare attenzione:

- ai percorsi di accesso alle fasce deboli (immigrati, richiedenti asilo, ex detenuti) e ai giovani;
- all'erogazione di progetti individualizzati di cura e riabilitazione integrati che consentano ad utenti di tutte le età, affetti da patologie severe, di rimanere presso il proprio domicilio;
- alla pianificazione di indagini sulla qualità percepita che tengano conto anche dell'opinione delle fasce più deboli;
- alla continuità delle cure nel passaggio dalla Neuropsichiatria dell'Infanzia e dell'Adolescenza ai Servizi per Adulti (Servizi Disabili e Area Disciplinari Psichiatria Adulti).

Il personale di tutte le Aree Disciplinari è impegnato in corsi formativi, in raccordo con l'Università e in collaborazione con i Servizi Sociali, finalizzati allo sviluppo delle capacità di accoglienza nei confronti delle "diversità".

4 Il rispetto e il coinvolgimento degli utenti e delle loro famiglie nei processi di cura

NPIA

REQUISITO DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD
Consenso informato	Presenza in cartella del documento "consenso informato" / n. utenti in cura	80%
Presenza del Progetto di presa in carico/ Piano di trattamento con verifiche periodiche	n. progetti scritti e verificati / n. utenti che necessitano di progetto integrato	80%

CSM

REQUISITO DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD
Consenso informato	Presenza in cartella del documento "consenso informato" / n. utenti in cura	80%
Presenza del Progetto terapeutico riabilitativo integrato nei casi ad alta complessità con verifiche periodiche	n. progetti scritti in cartella e verificati / n. utenti che necessitano di progetto integrato	80%



Ser.T.

REQUISITO DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD
Consenso informato	Presenza in cartella del documento "consenso informato" / n. utenti in cura	80%
Presenza del Progetto terapeutico e firmato dall'utente per l'ingresso in Comunità	n. progetti scritti in cartella / n. utenti inseriti in Comunità	90%

5 L'appropriatezza dell'offerta terapeutica

I servizi di **NPIA - CSM - Ser.T** si impegnano a seguire le Linee guida indicate dalle fonti più autorevoli in ambito sanitario e dalla Regione Emilia-Romagna e, in particolare:

NPIA

REQUISITO DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD
Utilizzo di criteri diagnostici riconosciuti	n. cartelle cliniche complete dei criteri riconosciuti/ n. totale cartelle cliniche dei pazienti in cura	100%
Adesione alle Linee guida regionali per il percorso diagnostico e presa in cura abilitativi dei minori affetti da Disturbo Generalizzato dello Sviluppo (DGS)	n. utenti con sospetto diagnostico di DGS e con diagnosi di DGS che sono stati trattati secondo le modalità previste nelle Linee guida / n. di utenti con sospetto diagnostico di DGS e con diagnosi di DGS	90%
Adesione alle Linee guida regionali per il percorso diagnostico e presa in cura abilitativi dei minori affetti da Disturbi Specifici di Apprendimento (DSA)	n. utenti con sospetto diagnostico di DSA e con diagnosi di DSA che sono stati trattati secondo le modalità previste nelle Linee guida / n. di utenti con sospetto diagnostico di DSA e con diagnosi di DSA	80%
Adesione alle Linee guida regionali per il percorso diagnostico e presa in cura abilitativi dei minori affetti da Sindrome da deficit di attenzione e iperattività (ADHD)	n. utenti con sospetto diagnostico di ADHD e con diagnosi di ADHD che sono stati trattati secondo le modalità previste nelle Linee guida / n. di utenti con sospetto diagnostico di ADHD e con diagnosi di ADHD	70%
Adesione alle Linee guida regionali per il percorso diagnostico dei minori affetti da Disturbi del comportamento alimentare (DCA)	n. utenti con sospetto diagnostico di DCA che sono stati trattati secondo le modalità previste nelle Linee guida / n. di utenti con sospetto diagnostico di DCA	90%



CSM

REQUISITO DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD
Utilizzo di criteri diagnostici riconosciuti	n. cartelle cliniche complete dei criteri riconosciuti / totale cartelle cliniche degli utenti in cura	100%
Adesione alle Linee guida regionali per il percorso diagnostico degli utenti affetti da Disturbi del comportamento alimentare (DCA)	n. utenti con sospetto diagnostico di DCA che sono stati trattati secondo le modalità previste nelle Linee guida / n. di utenti con sospetto diagnostico di DCA	90%
Progetti riabilitativi individualizzati effettuati dai CSM in collaborazione con le Cooperative convenzionate con l'AUSL per supportare gli utenti nei percorsi riabilitativi ad alta complessità nella gestione della casa e per favorire la ripresa delle capacità lavorative	n. utenti con progetto / n. di utenti per i quali sono indicati tali interventi	80%

Ser.T

REQUISITO DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD
Utilizzo di criteri diagnostici riconosciuti	n. cartelle cliniche complete dei criteri riconosciuti / n. totale cartelle cliniche dei pazienti in cura	80%
Evidenza della personalizzazione dell'intervento e valutazione multidisciplinare	n. nuovi utenti con valutazione multidisciplinare / n. nuovi utenti	70%
Definizione progetto terapeutico (obiettivi del programma)	n. nuovi utenti con progetto terapeutico e obiettivi definiti / n. nuovi utenti	80%

6 La continuità assistenziale e terapeutica

Il DAISM-DP ha elaborato specifici accordi per garantire la continuità assistenziale ai propri utenti nelle varie fasi del processo di cura.

Gli accordi di interfaccia riguardano:

- servizi interni al Dipartimento: NPIA, SERT e Psichiatria Adulti
- servizi esterni al Dipartimento: Dipartimenti Cure Primarie, Servizi Geriatrici, Ospedali
- servizi esterni all'Azienda: Servizi Sociali dei Comuni, Azienda Ospedaliera di Parma, Istituzione scolastica, Ospedale Privato Villa M. Luigia, Cooperative/Comunità Terapeutiche che gestiscono servizi in convenzione con l'AUSL, Ambulatori specialistici privati convenzionati (Don Gnocchi e Fondazione Bambini e Autismo)

Le responsabilità del monitoraggio e del controllo dell'applicazione degli accordi sono formalmente assegnati.



7 L'efficacia degli interventi

NPIA
CSM
Ser.T.

REQUISITO DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD
Evidenza dell'attivazione di audit clinici. Per audit clinico si intende un processo attraverso il quale i professionisti sanitari effettuano una revisione regolare e sistematica della propria pratica clinica al fine di verificarne la correttezza e l'efficacia e, dove necessario, apportare modifiche migliorative	n. audit effettuati	Almeno n. 1 all'anno per ogni Area Disciplinare
Evidenza della personalizzazione dell'intervento e valutazioni multidisciplinare	n. incontri di équipe nelle Aree Disciplinari	Almeno n. 1 incontro settimanale in ogni UO

Ser.T.

REQUISITO DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD
SerT: ritenzione in trattamento	n. utenti in cura dopo 180 gg. / n utenti presi in cura	70%
SerT: miglioramento rapporto con le sostanze	n. utenti con miglioramento nella frequenza d'uso della sostanza / n. utenti in cura	50%

8 La gestione del rischio clinico

È previsto un piano di affiancamento per il personale assunto per svolgere funzioni cliniche e assistenziali affinché lo stesso sia competente nell'eseguire i compiti che gli sono stati affidati Inoltre, nelle Unità Operative vengono effettuati regolari controlli per la corretta tenuta delle cartelle cliniche.

Ser.T.

REQUISITO DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD
Rilevazione eventi rilevanti: tentati suicidi e suicidi, disturbi iatrogeni, incidenti (anche nelle Strutture), overdoses	n. eventi rilevati / n. tot. dimessi all'anno	Valori comparativi di monitoraggio derivati dalla media degli altri Servizi regionali. Obiettivo: tendenza a 0



REQUISITO DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD
Rilevazione eventi rilevanti: tentati suicidi e suicidi, disturbi iatrogeni, incidenti	n. eventi rilevati / n. tot. dimessi all'anno	Valori comparativi di monitoraggio derivati dalla media degli altri Servizi regionali. Obiettivo: tendenza a 0

Relativamente agli atti di violenza, il DAISM-DP, coerentemente con le indicazioni Nazionali, Regionali ed Aziendali, ha elaborato un proprio documento nel quale descrive le Linee guida per la prevenzione degli atti di violenza.

Il documento prevede l'applicazione nei servizi di strategie ambientali, organizzative e formative, puntualmente applicate e verificate dai Direttori dei Servizi.

Inoltre, sono previsti audit nei casi in cui si verificano eventi avversi.

9 I Fattori di Qualità dei Centri Diurni

REQUISITO DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD
Applicazione delle procedure di ammissione in struttura	n. schede di ammissione / n. utenti inseriti in struttura	90%
Applicazione delle procedure di dimissione dalla struttura	n. schede di dimissione / n. utenti inseriti in struttura	90%
Presenza di documentazione clinica che contiene il progetto terapeutico assistenziale e verifica dello stesso	n. progetti personalizzati verificati almeno una volta / n. totale dei progetti nell'anno	100%
Capacità di trattenimento	% autodimissioni sul totale delle dimissioni	inferiore al 5,00%



10 I Fattori di Qualità delle Strutture Residenziali Sanitarie Intensive dell'Area Disciplinare Psichiatria Adulti e del Servizio Psichiatrico Ospedaliero a Direzione Universitaria (SPOI)

REQUISITO DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD
Applicazione delle procedure di ammissione in struttura	n. schede di ammissione / n. utenti inseriti in struttura	80%
Applicazione delle procedure di dimissione dalla struttura	n. schede di dimissione / n. utenti inseriti in struttura	80%
Presenza di documentazione clinica che contiene il progetto terapeutico assistenziale e verifica dello stesso	n. pazienti con progetto personalizzato scritto e verificato / n. pazienti in carico	80%
Rispetto dei tempi di permanenza previsti nella struttura residenziale	Verifica effettuata dal Direttore di UO di competenza alla scadenza del periodo stabilito e relazione che giustifica l'eventuale necessità del protrarsi della permanenza in struttura	80%
Presenza di un sistema di sorveglianza degli eventi rilevanti: a) n. di allontanamento di pazienti, sindromi da sovradosaggio di neurolettici e patologie <i>ab ingestis</i> , b) n. infortuni per conflitto tra pazienti, c) n. infortuni per conflitto tra pazienti ed operatori	n. eventi / tot. dimessi all'anno	Obiettivo: tendenza a 0 valori comparativi di monitoraggio derivati dalla media degli altri Servizi regionali
Presenza di incidenti (suicidi e tentativi di suicidio)	n. eventi / n. totale di dimessi nell'anno	Obiettivo: tendenza a 0 valori comparativi di monitoraggio derivati dalla media degli altri Servizi regionali
Utilizzo di criteri diagnostici riconosciuti	n. cartelle cliniche complete dei criteri riconosciuti / n. totale cartelle cliniche	100%



11 I Fattori di Qualità delle Strutture Residenziali Sanitarie dell'Area Disciplinare Psichiatria Adulti: Residenze Sanitarie a Trattamento Protratto e Socio-Riabilitativo

REQUISITO DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD
Applicazione delle procedure di ammissione in struttura	n. schede di ammissione / tot. n. utenti inseriti in Struttura	90%
Applicazione delle procedure di dimissione dalla struttura	n. schede di dimissione / n. utenti inseriti in struttura	90%
Presenza del progetto terapeutico riabilitativo individualizzato con le relative verifiche	n. progetti / n. utenti inseriti in struttura	90%
Rispetto dei tempi di permanenza previsti nella struttura residenziale	Verifica effettuata dal Direttore di UO di competenza alla scadenza del periodo stabilito e relazione che giustifica l'eventuale necessità del protrarsi della permanenza in struttura	90%
Rilevazione degli eventi avversi: tentati suicidi e suicidi, disturbi iatrogeni, incidenti	n. eventi / n. totale di dimessi nell'anno	Obiettivo: tendenza a 0 valori comparativi di monitoraggio derivati dalla media degli altri Servizi regionali

12 I Fattori di Qualità delle Strutture Residenziali Socio-Sanitarie: Gruppi Appartamento e Comunità Alloggio

REQUISITO DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD
Applicazione delle procedure di ammissione in struttura	n. schede di ammissione / tot. n. utenti inseriti in Struttura	90%
Applicazione delle procedure di dimissione dalla struttura	n. schede di dimissione / n. utenti inseriti in struttura	90%
Presenza del progetto terapeutico riabilitativo individualizzato con le relative verifiche	n. progetti / n. utenti inseriti in struttura	90%



13 I Fattori di Qualità del Servizio Psichiatrico di Diagnosi e Cura

REQUISITO DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD
Presenza di un sistema di sorveglianza degli eventi rilevanti: a) n. di allontanamento di pazienti, b) sindromi da sovradosaggio di neurolettici e patologie <i>ab ingestis</i> , c) n. infortuni per conflitto tra pazienti, d) n. infortuni per conflitto tra pazienti ed operatori	n. eventi rilevati / n. totale di dimessi all'anno	Obiettivo: tendenza a 0 valori comparativi di monitoraggio derivati dalla media degli altri Servizi regionali
REQUISITO DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD
Presenza di incidenti (suicidi e tentativi di suicidio)	n. eventi rilevati / n. totale di dimessi all'anno	Obiettivo: tendenza a 0 valori comparativi di monitoraggio derivati dalla media degli altri Servizi regionali
Utilizzo di criteri diagnostici riconosciuti	n. cartelle cliniche complete dei criteri riconosciuti / n. totale cartelle cliniche	100%
% pazienti SPDC con necessità di terzo ricovero nell'arco dei 12 mesi	n. pazienti SPDC con tre o più ricoveri all'anno / n. totale pazienti ricoverati nell'anno	Valori comparativi di monitoraggio derivati dalla media degli altri Servizi regionali



14 I Fattori di Qualità delle Comunità Terapeutiche per tossicodipendenti

REQUISITO DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD
Applicazione delle procedure di ammissione in struttura	n. schede di ammissione / n. utenti inseriti in struttura	80%
Applicazione delle procedure di dimissione dalla struttura	n. schede di dimissione / n. utenti inseriti in struttura	80%
Presenza del progetto terapeutico riabilitativo individualizzato con le relative verifiche	n. progetti / n. utenti inseriti in struttura	80%
Rilevazione degli eventi avversi: tentati suicidi e suicidi, disturbi iatrogeni, incidenti	n. eventi / n. totale di dimessi nell'anno	Obiettivo: tendenza a 0 valori comparativi di monitoraggio derivati dalla media degli altri Servizi regionali
Effettuazione di apposito audit in caso di evento avverso	n. audit / n. eventi avversi	80%

In merito agli interventi di contenzione fisica, premesso che tale pratica costituisce sempre un evento avverso per le negative ricadute sia sul piano della salute fisica e psichica sia sul percorso terapeutico del paziente, essi vengono effettuati in casi eccezionali, solo nelle situazioni previste dagli art. 54 e 40 C.P. e quando ogni altro tipo di contenimento - trattamento sia risultato senza esito, impraticabile o controindicato.

Nel caso in cui, dopo avere favorito tutte le azioni necessarie alla prevenzione del fenomeno, sia necessario ricorrere ad interventi di contenzione, il SPDC garantisce la puntuale applicazione delle raccomandazioni della Regione Emilia-Romagna contenute nella Circolare Regionale n.16 del 22/10/2009.



MODALITÀ DI CONTROLLO DEGLI STANDARD DI QUALITÀ

A garanzia del raggiungimento e del mantenimento degli impegni assunti, il DAISM-DP effettua in modo costante il controllo degli indicatori che misurano gli Standard di Qualità, al fine di operare in un'ottica di miglioramento continuo.

Il controllo degli standard avviene a vari livelli:

- a cura della Direzione del Dipartimento che si avvale del supporto degli Uffici Qualità e Ufficio per il Sistema Informativo, dei Direttori delle Unità Operative e della rete dei "facilitatori" della Qualità;
- attraverso le indagini di Qualità percepita, che vengono effettuate periodicamente in tutte le Aree Disciplinari;
- attraverso il confronto costante con il Comitato utenti e famigliari (CUF) e con gli altri Organismi di partecipazione dei cittadini;
- attraverso la raccolta e l'analisi dei reclami.

AREE DI COLLABORAZIONE

Il DAISM-DP elabora il Piano delle Collaborazioni Formalizzate che consiste nella programmazione delle azioni previste per incentivare le funzioni di consulenza, collegamento, formazione e supervisione utili a supportare professionisti operanti in altri Servizi, in particolare ad alto impatto emotivo, soggetti impegnati nelle reti contestuali e care-giver nelle prese in carico a lungo termine.

I servizi con i quali il DAISM-DP collabora per realizzare efficaci interventi di consulenza e presa in carico congiunta al fine di affrontare in modo precoce ed efficace le varie forme di disagio psichico, sono:

- i Dipartimenti di Cure Primarie (Medici di Medicina Generale e Pediatri di Libera Scelta, Servizi geriatrici);
- gli Ospedali (Dipartimento Materno - Infantile, Servizi oncologici e Hospice);
- i Enti Ausiliari;
- i Servizi Sociali dei Comuni (Servizi per Minori, Adulti e Disabili);
- le Istituzioni Scolastiche;
- i Servizi dell'Amministrazione Provinciale della formazione e lavoro;
- le Cooperative, per la realizzazione di progetti riabilitativi residenziali, di supporto alla domiciliarità/socialità e per la formazione - lavoro.





SEZIONE 4

I RAPPORTI CON I CITTADINI



4

COMITATO DEGLI UTENTI E DEI FAMILIARI (CUF)

Il **Comitato Utenti Familiari Salute Mentale di Parma** si è costituito il 27/10/2010 in attuazione della deliberazione del Direttore Generale dell' Azienda Unità Sanitaria Locale di Parma n.665.

Finalità e funzioni del CUF

Il CUF ha poteri di proposta, impulso e verifica in ordine degli interventi del DAISM-DP concernenti i seguenti ambiti:

- qualità dei servizi, attività e prestazione erogate;
- organizzazione delle Unità Operative del DAISM-DP;
- monitoraggio del grado di soddisfazione dell'utenza;
- monitoraggio della realizzazione del Piano Attuativo Salute Mentale a livello locale.

Alle sedute del CUF partecipano il Direttore del DAISM-DP, i Direttori delle Aree Disciplinari ed eventuali altri professionisti in occasione di argomenti specifici.

Il CUF è dotato di un proprio regolamento che ne stabilisce in dettaglio gli obiettivi e le modalità di intervento.

La sede del CUF è collocata presso l'Azienda e usufruisce a titolo gratuito di locali opportunamente attrezzati.

Di norma, il Presidente del CUF partecipa alle riunioni periodiche della Consulta Regionale per la Salute Mentale.

Su mandato del Comitato, il Presidente trasmette proposte e suggerimenti alla Direzione del DAISM-DP ed alla Direzione Aziendale.

Il DAISM-DP assicura il supporto logistico e l'attività di segreteria necessaria al funzionamento.

Sede CUF

Via Reggio n.43

Presidente: sig. Antonio Pipitone - tel. 347.1001108

e-mail: antoniopipitone@msn.com



AREA DISCIPLINARE

IL COMITATO UTENTI E FAMILIARI (CUF) DELL'AUSL DI PARMA È COSTITUITO DAI RAPPRESENTANTI DELLE SEGUENTI ASSOCIAZIONI DI VOLONTARIATO:

PSICHIATRIA
ADULTI

Comitato difesa malati psichici

Presidente: SIG.RA LELLA FULGONI (*Vice presidente CUF per la Psichiatria Adulti*)
Tel. 0521.28323 - comitatodifesamalatipsichici@hotmail.it

Associazione "Va' Pensiero"

Sede c/o Centro "Santi"(centro Santi) - Tel. 0521.396524
Presidente: SIG. GIORGIO TERABELLONI FONTANA - Tel. 0521.396524

Associazione "Slegati"

Presidente: SIG. EMANUELE GATTI - cell. 329.8681950

Associazione "Camminiamo Insieme"

Presidente: PROF. FRANCO GENNARI DANERI - (casa) Tel. 0521.962327
cell. 339.2996270 - francogennaridaneri@virgilio.it

Associazione "Sulle ali delle menti" (Anorexia Bulimia)

Presidente: SIG.RA GIUSEPPINA POLETTI - (casa) Tel. 0525.90254
cell. 339.5001571 - fax 0521.786278 - pollygiu@libero.it

Associazione "La luna e il sole" (Associazione di promozione sociale)

Presidente: SIG.RA ARDUINI LUANA
Tel. 0525.421795 - lalunaeilsole.m@libero.it

Associazione "Liberi"

Presidente: SIG. FRANCO BURATTI - cell. 347.5477491 - liberi.parma@live.it

Associazione "Insieme per loro"

Presidente: SIG.RA RITA SPEZZACATENA - Tel. 0525.432046

Associazione "In viaggio"

Presidente: DOTT. GIUSEPPE FERTONANI AFFINI - cell. 3347425681 - inviaggio.parma@gmail.it

LIDAP (Lega italiana contro i disturbi d'ansia)

Presidente: SIG.RA ANNA PAPPALARDO - Tel. 0521.463447
Referente: SIG.RA CARLA CARAFFINI - info@lidap.it - Tel. 0521.492706
SIG. GIUSEPPE COSTA - giuseppe@lidap.it - cell. 3282199766

ARAP (Associazione per la riforma dell'Assistenza Psichiatrica)

SIG. LUCIANO PRANDO - Tel. 0524.573327
cell. 340.4781869 - luciano.prando@gmail.com



AREA DISCIPLINARE

IL COMITATO UTENTI E FAMILIARI (CUF) DELL'AUSL DI PARMA È COSTITUITO DAI RAPPRESENTANTI DELLE SEGUENTI ASSOCIAZIONI DI VOLONTARIATO:

NPIA

FA.CE (Famiglie Cerebrolesi)

SIG.A ANNALISA GABBI - cell. 340.5777843 (*Vice Presidente CUF per la NPIA*)
aquilanof@libero.it

A.I.D. - Sezione di Parma (Associazione Italiana Dislessia)

Presidente: SIG.RA ELISABETTA CORDA - cell. 338.1086219 - parma@dislessia.it
c/o Consorzio Forma Futuro - Via Spezia n° 116 - 43125 Parma

Associazione Bambini e Autismo

Presidente: SIG.RA CRISTIANA TORRICELLA
c/o Fondazione Bambini e Autismo - Via G. Ferraris n° 13/b - 43036 Fidenza
Tel. 0524.524047 - cell. 347.9303200 - c.torricella@adslnet.it

A.N.F.F.A.S. (Associazione Nazionale di Disabili Intellettivi e Relazionali)

Presidente: SIG.CARLO PASSERI
Via Bassano del Grappa n° 10/a - 43122 Parma - Tel. 0521.782260 - anffasdiparma@virgilio.it

Associazione Casaperta

Presidente: DOTT. ROBERTO BERSELLI - cell. 335.6478484 - Tel. 0521.786235
Via Testi n° 4/a - 43122 Parma - info@csoparma.it

Associazione "Amici per la liberazione dalle droghe"

Presidente: SIG.CLAUDIO GALLI - Via Cabriolo n° 75 - 43036 Fidenza
Tel. 0524.83402 - gruppo.amici@tiscali.it

COORDINAMENTO ACAT (Associazione Club Alcoolisti in trattamento)

Presidente: DR.SSA LORENA CARPI - cell.333.3789296
SIG.RA GIANNA SOLIANI - cell. 340.2721024 - gianna.soliani@alice.it
(c/o P.le Barbieri 1) Via Ognibene n° 2 - 43124 Parma - metis62@libero.it

San Cristoforo

Presidente: DON UMBERTO COCCONI - Tel. 0521.499156 - cell. 320.4049587
Referente: SIG.SIMONE STROZZI
Via A. Frank n° 11 - 43123 Parma - operascristoforo@gmail.com

AL-ANON (Familiari Alcolisti Anonimi)- LOREDANA - cell. 347.0639045**A.A. (Alcoolisti Anonimi)**

Coordinatori: FABIO - cell. 338.1691636 | BETTI - cell. 340.5611952
LORENZO - cell 328.8870940

Associazione del Ser.T "II IL CERCHIO AZZURRO"

Presidente: SIG.RA GABRIELLE NISARDI (*Vice Presidente CUF per il Ser.T*)
Tel. 0521-1995777/250129 - cerchioazzurro@tiscali.it

Ser.T.



TUTELA DELLA PRIVACY

La riservatezza dei dati personali, in particolare quelli “sensibili”, è garantita dalle norme contenute nel codice sulla privacy, il quale prevede che il trattamento dei dati personali si svolga nel rispetto dei diritti e delle libertà fondamentali di ogni individuo, nonché della dignità di ciascuno, con particolare riferimento alla riservatezza delle informazioni e all’identità personale.

Il trattamento dei dati personali è quindi improntato a principi di correttezza, liceità, legittimità, indispensabilità, pertinenza e non eccedenza rispetto agli scopi per i quali sono raccolti i dati stessi.

Il Dipartimento Assistenziale Integrato Salute Mentale e Dipendenze Patologiche di Parma, in quanto titolare del trattamento dei dati, si impegna a porre in essere le misure idonee a garantire l’attuazione del codice sulla Privacy. Il consenso al trattamento dei dati è un atto diverso dal consenso all’accettazione della prestazione sanitaria, i dati personali dei cittadini che accedono alle Strutture Aziendali sono esclusivamente trattati per le finalità istituzionali.

SUGGERIMENTI E RECLAMI

Il Dipartimento Assistenziale Integrato Salute Mentale e Dipendenze Patologiche favorisce la comunicazione e l’informazione con i cittadini anche attraverso gli **Uffici Relazioni con il Pubblico (URP)** aziendali e distrettuali.

La correttezza della relazione con i cittadini utilizzatori dei Servizi viene garantita anche attraverso la gestione ed il monitoraggio di segnalazioni, reclami, ringraziamenti, suggerimenti che vengono presentate dai cittadini stessi.

Le segnalazioni possono essere presentate di persona presso gli uffici URP o presso le Unità Operative, essere inviate con lettera, telefonicamente, per posta elettronica, oppure inserite nelle apposite cassette presso i Servizi. Nell’ambito delle loro attività, il CUF e i Comitati Consultivi Misti, partecipano al monitoraggio dei segnali di disservizio e di soddisfazione, nonché alla rilevazione di criticità emergenti.

I Cittadini che inoltrano una segnalazione scritta e firmata ricevono risposta formale entro 30 giorni dalla data di ricevimento della stessa.



U.R.P.

Distretto di Parma

Viale Basetti, 8 - Parma - Tel. 0521.393808 - fax 0521.393896 - urpparma@ausl.pr.it

Distretto di Fidenza e Presidio Ospedaliero di Fidenza e S.Secondo

Via Don Enrico Tincati, 5 - Località Vaio - Fidenza - Tel. 0524.515538 - fax 0524.515510 - urpfidenza@ausl.pr.it

Distretto Sud-Est

Via Roma 42/1 - Langhirano - Tel. 0521.865324 - fax 0521.858279 - urplanghirano@ausl.pr.it

Distretto Valli Taro e Ceno e Presidio Ospedaliero di Borgotaro

Via Benefattori, 12 - Borgo Val di Taro - Tel. 0525.970306 - fax 0525.970276 - urpborgotaro@ausl.pr.it

COMITATI CONSULTIVI MISTI

Distretto di Parma

Viale Basetti, 8 - Parma - Tel. segreteria CCM 0521.393862 - rdelbono@ausl.pr

Distretto di Fidenza e Presidio Ospedaliero di Fidenza e S.Secondo

Via Don Enrico Tincati, 5 - Località Vaio - Fidenza - Tel. segreteria CCM 0524.515538 - urpfidenza@ausl.pr.it

Distretto Sud-Est

Via Roma 42/1 - Langhirano - Tel. segreteria CCM 0521.865324/865211 - calberti@ausl.pr.it - pzanni@ausl.pr.it

Distretto Valli Taro e Ceno e Presidio Ospedaliero di Borgotaro

Via Benefattori, 12 - Borgo Val di Taro - Tel. segreteria CCM 0525.970345 - alfiliberti@ausl.pr.it

CREDITS OPERE

Le opere utilizzate nella Carta dei Servizi sono state realizzate negli Atelier promossi dal DAISM-DP dell'Azienda USL di Parma

pag. 6

Francesco Gabelli, *Coniglio a raggi X*,
matite colorate e inchiostro su carta, 60x42 cm, 2010

pag. 8

Gerardina D'Auria, *Studio per anello*,
olio su carta, 21x27,9 cm, 2011

pag. 14

Giorgio Mariani, *Caffettiera*,
acrilici su tela, 100x100 cm, 2009

pag. 34

Anna Dondi, *Senza titolo*,
pastelli su cartoncino, 70x100 cm, 2011

pag. 48

Davide Valentino, *Libellula*,
olio su carta, 20,2x20,8 cm, 2011

Finito di stampare Maggio 2012

*A cura dell'Ufficio Qualità del DAISM-DP,
in collaborazione con l'Ufficio Comunicazione e Rapporti con l'Utenza dell'Azienda USL di Parma*

Revisione e coordinamento grafico a cura della Cooperativa Sociale Cabiria - Pr -

Ufficio Comunicazione AUSL

INFO

www.ausl.pr.it

