



## RELAZIONE GENERALE ORGANIZZATIVA E GESTIONALE

Il SERVIZIO TERRITORIALE PER LE DIPENDENZE (Ser.D.) è il servizio che, nell'ambito dell'ASST Valtellina e Alto Lario, si occupa delle persone, minori o adulti, che portano domande e bisogni sociosanitari riferiti a problematiche o patologie correlate a situazioni di uso, uso problematico, o dipendenza da sostanze legali e illegali, oppure da gioco d'azzardo patologico.

### CONTESTO TERRITORIALE E POPOLAZIONE DI RIFERIMENTO

Il territorio è caratterizzato da un assetto montano, che si estende dalle Alpi Lepontine, alle Alpi Retiche Orientali, comprendenti il versante nord delle Prealpi Orobie. Su questo territorio si trovano collocati piccoli paesi e cittadine le cui dimensioni vanno da poche decine di abitanti, come Pedesina con 37 e Spriana con 82, ai 21.130 del capoluogo Sondrio.

La ASST assiste una popolazione di 195.551 abitanti dislocati su un territorio con una lunghezza complessiva che va da Crema a Livigno e da Madesimo a Livigno pari a un totale di 274 Km.

*Popolazione al 31 dicembre 2023*

Distretto	Comuni	Popolazione totale
Alta Valtellina	18	52.924
Media Valtellina	22	54.163
Bassa Valtellina	25	47.239
Valchiavenna e Alto Lario	28	41.225
<b>Totale</b>	<b>93</b>	<b>195.551</b>

### MISSION

Il SERVIZIO TERRITORIALE PER LE DIPENDENZE (Ser.D.) assicura i livelli essenziali di assistenza previsti dalla norma vigente. Intende promuovere e attuare un modello di intervento in grado di garantire l'omogenea valutazione dei bisogni e la presa in carico globale, integrata e continuativa nelle fasi di accoglienza, diagnosi, cura e reinserimento delle persone con problematiche derivanti dall'uso o uso problematico di sostanze psicoattive, dipendenza da esse o da gioco d'azzardo patologico.

### VALORI FONDANTI

Il SERVIZIO TERRITORIALE PER LE DIPENDENZE (Ser.D.) si impegna ad erogare interventi sociosanitari, così come previsto dalla normativa vigente, ispirandosi alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, alla Carta Europea dei diritti del malato e al Codice Etico dell'ASST Valtellina e Alto Lario.

Alla base della propria azione il Ser.D. pone la centralità del cittadino, ovvero il rispetto della dignità umana che impone l'adozione di un modello di intervento in grado di garantire la valutazione personalizzata dei bisogni e la presa in carico integrata e continuativa del cittadino con problematiche di uso, uso problematico o di dipendenza patologica da sostanze psicoattive, legali e illegali, oppure da gioco d'azzardo.

Il Ser.D. adotta strategie volte a favorire l'accessibilità e la fruibilità dei servizi per la promozione della salute, oltre che a sviluppare il miglioramento continuo dell'appropriatezza e dell'efficacia delle prestazioni erogate.



## POLITICHE

Le aree di azione del SERVIZIO TERRITORIALE PER LE DIPENDENZE (Ser.D.) sono quelle attribuite al servizio dalla normativa vigente, cioè la definizione di percorsi di cura e riabilitazione personalizzati e coerenti con i bisogni della persona (minore o adulta) portatrice di problematiche o patologie di pertinenza e competenza del servizio.

Nella fattispecie il Ser.D. è impegnato a:

- Garantire a tutti i soggetti programmi definiti nel tempo, finalizzati al raggiungimento di un accettabile equilibrio psicofisico, ad una adeguata evoluzione e risoluzione della situazione di abuso o dipendenza, all'avvio di un recupero ed integrazione sociale e lavorativa e a porre particolare attenzione al contesto familiare dei soggetti in cura con figli minori.
- Qualificare il processo di valutazione multidisciplinare e di presa in carico dell'utenza attraverso l'adozione di specifiche azioni, previste e monitorate dal Piano di Miglioramento (PDM) dell'unità d'offerta.
- Contribuire ad implementare l'integrazione tra i servizi sanitari, sociali ed educativi nelle azioni di promozione della salute, prevenzione, cura e assistenza a favore dell'utenza propria del servizio, in un'ottica di sviluppo delle competenze e delle risorse della comunità locale.
- Adottare i concetti e i metodi descritti dalle norme sui sistemi di gestione per la qualità, quale strumento per la revisione dell'impianto organizzativo dei servizi, per la pianificazione e il controllo della programmazione e dell'erogazione dei servizi territoriali.

La Struttura Complessa Dipendenze supporta l'intervento d'erogazione del Ser.D. attraverso l'attivazione di protocolli di collaborazione con i servizi sanitari, sociali ed educativi presenti sul territorio, la predisposizione di apposita documentazione a supporto dell'erogazione delle prestazioni e dell'organizzazione delle attività del servizio, la collaborazione con il servizio formazione dell'ASST per la definizione di mirati programmi di formazione del personale, la collaborazione con la Direzione Amministrativa per la dotazione delle unità di personale previste dalla norma.

## OBIETTIVI

Il Ser.D., fatta salva la libertà di scelta del cittadino, eroga interventi di diagnosi, cura e riabilitazione delle dipendenze, prevenzione delle patologie correlate a favore della popolazione residente o domiciliata nei comuni dell'ASST.

L'obiettivo di cura degli interventi effettuati è il raggiungimento e il mantenimento della sospensione dell'uso di sostanze psicoattive o del gioco d'azzardo patologico attraverso la progressiva riduzione del livello di compromissione psico-sociosanitaria.

## ORGANIZZAZIONE E FUNZIONAMENTO DEI SERVIZI SERD

Il Servizio Territoriale per le Dipendenze si articola in 5 sedi afferenti alla Struttura Complessa Dipendenze, con sede in Sondrio. Il Servizio aperto per 12 mesi l'anno, dal lunedì al venerdì, per almeno 8 ore giornaliere, nelle quali è anche garantita, per la struttura complessa, la pronta disponibilità di un medico e di un infermiere. La sede di Sondrio garantisce, per il Servizio Territoriale, l'apertura nella mattinata del sabato per almeno 2 ore, nonché la somministrazione di terapia anche sostitutiva, nei giorni di domenica e festivi anche al domicilio. Considerata la esigenza di assicurare l'accessibilità e la fruibilità dei servizi all'utenza, nonché la migliore prossimità, organizzativamente sostenibile, tenuto conto, sia della omogenea distribuzione territoriale dei Presidi Socio Sanitari, sia della relativamente bassa numerosità dell'utenza afferente ai Ser.D., è garantita, per ciascuna sede, la rispondenza all'indicatore di minutaggio, ex dgr 12621/03, di 21 min/settimana per utente; per ogni eventualità, in situazioni di momentanea non disponibilità di specifica professionalità presso la singola sede, l'utenza viene messa in contatto mediante consulenze telefoniche o video chiamate, con operatori di sedi Ser.D. afferenti alla struttura complessa.

INDIRIZZI E ORARI DI APERTURA DEI SERVIZI:

STRUTTURA COMPLESSA DIPENDENZE

Via Stelvio, 35 23100 SONDRIO tel. 0342.521333

Pec: [protocollo@pec.asst-val.it](mailto:protocollo@pec.asst-val.it)



SEDI SER.D.

orari d'apertura e di somministrazione delle terapie:

**SONDRIO**

via Stelvio, 35

tel. 0342.212720 - 0342.555.362

e-mail: sert.so@asst-val.it

apertura da lunedì a venerdì

dalle 07.30 alle 12.30

dalle 14.00 alle 17.00

giovedì pomeriggio chiuso al pubblico

Ambulatorio terapie farmacologiche

tel. 0342.555.362

da lunedì a venerdì

dalle 7.30 alle 9.00

dalle 12.00 alle 12.30

dalle 14.00 alle 15.00

sabato, domenica e festivi

dalle 8.00 alle 10.00

**MORBEGNO**

via Martinelli, 13

tel. 0342.643255

e-mail: sert.mo@asst-val.it

apertura lunedì - mercoledì - giovedì

dalle 8.00 alle 13.15

dalle 13.45 alle 15.30

martedì - venerdì

dalle 7.00 alle 13.15

dalle 13.45 alle 15.30

mercoledì mattina chiuso al pubblico

Ambulatorio terapie farmacologiche

tel. 0342.643257

lunedì - giovedì

dalle 8.00 alle 9.00

dalle 10.00 alle 12.30

dalle 14.00 alle 15.00

martedì - venerdì

dalle 7.00 alle 8.30

dalle 10.00 alle 12.00

mercoledì

dalle 8.00 alle 9.00

dalle 12.00 alle 13.00



**CHIAVENNA**

via G.B. Cerletti, 9  
tel. 0343.67291  
e-mail: sert.ch@asst-val.it  
apertura da lunedì a venerdì  
dalle 8.15 alle 13.00  
dalle 13.30 alle 14.45

Ambulatorio terapia farmacologiche

da lunedì a venerdì  
dalle 8.30 alle 11.30

**TIRANO**

viale Cappuccini, 4  
tel. 0342.707322  
e-mail: sert.ti@asst-val.it  
da lunedì a venerdì  
dalle 8.00 alle 13.00  
dalle 14.00 alle 16.00  
lunedì pomeriggio chiuso al pubblico

Ambulatorio terapia farmacologiche

lunedì  
dalle 8.00 alle 13.00  
da martedì a venerdì  
dalle 08.00 alle 13.00  
dalle 14.00 alle 16.00

**BORMIO**

via Agoi, 8  
tel. 0342.909143  
e-mail: sert.bo@asst-val.it  
da lunedì a venerdì  
dalle 8.30 alle 13.00  
dalle 13.30 alle 15.00

Ambulatorio terapia farmacologiche

da lunedì a venerdì  
dalle 8.30 alle 12.30

**ORGANIZZAZIONE INTERNA**

Il Ser.D. è un servizio erogativo afferente al Dipartimento Salute Mentale e Dipendenze, la cui direzione è affidata a un dirigente. Il personale dirigente dei Ser.D. dipende gerarchicamente dal Direttore della Struttura Complessa Dipendenze, mentre il personale del comparto dipende gerarchicamente dalla S.S. DAPSS Area Territoriale, e, funzionalmente, dal Responsabile del Ser.D.. Il Responsabile del Ser.D. presiede all'attività della singola unità erogativa e si coordina con il Direttore della Struttura Complessa Dipendenze e con il Coordinatore del personale del



comparto, per quanto di loro competenza, relativamente agli aspetti gestionali, inoltre, collabora con il Direttore della Struttura Complessa Dipendenze per ciò che riguarda gli aspetti funzionali del servizio.

Il Dipartimento di Salute Mentale e Dipendenze e la Struttura Complessa Dipendenze operano in sinergia per:

- la progettazione, il coordinamento, la pianificazione e il monitoraggio delle attività;
- l'elaborazione dei dati statistici e la relativa reportistica;
- l'assolvimento del debito informativo nei confronti della Regione;
- l'attivazione di protocolli erogativi e di collaborazione con i servizi sanitari, sociali e educativi presenti sul territorio;
- la predisposizione di apposita documentazione a supporto dell'erogazione delle prestazioni e dell'organizzazione delle attività del servizio;
- la collaborazione con il servizio formazione dell'ASST per la definizione di mirati programmi di formazione del personale;
- la collaborazione con la Direzione Amministrativa per la dotazione delle unità di personale previste dalla norma;

Il Comitato di Direzione Ser.D., composto dal Direttore del S.C. Dipendenze e dai Responsabili dei Ser.D., garantisce l'integrazione tra i Ser.D. e la Struttura Complessa, con incontri periodici: tutte le riunioni sono verbalizzate e i contenuti sono poi condivisi con tutti gli operatori Ser.D.

La comunicazione interna viene supportata da:

- trasmissione via e-mail;
- utilizzo del server aziendale per la visione della cartella Ser.D. condivisa fra tutti gli operatori della stessa sede territoriale, il Direttore e la Segreteria della S.C. Dipendenze;
- utilizzo del server aziendale per la visione della cartella Ser.D. ASST condivisa fra il Responsabile Ser.D., i Referenti Qualità Ser.D., i Referenti Flussi Ser.D., la Segreteria e il Direttore della S.C. Dipendenze.

Gli interventi di competenza di ciascuna figura professionale sono descritti e orientati da una specifica istruzione operativa.

Le modalità di erogazione del servizio sono definite dalla Procedura Specifica: Processo di presa in carico e specificate sulla Carta dei Servizi.

È garantita la visita medica immediata alle tossicodipendenti in stato di gravidanza e una valutazione in un periodo massimo di 8 giorni, o quando la particolare gravità della situazione sanitaria lo richieda. A tutta l'utenza, dopo il primo contatto, è garantito un appuntamento entro un tempo massimo di 7 giorni, per definire un piano preliminare di intervento. È garantito, altresì, in un periodo massimo di 10 giorni dalla data del primo contatto, una prima valutazione generale della situazione del paziente, anche di tipo sociale, nel caso in cui il soggetto conviva con minori o sia un minore. È garantita entro i successivi 15 giorni una valutazione multidisciplinare.

I Ser.D. garantiscono i seguenti interventi:

- accoglienza, orientamento, consulenza all'interessato o alla famiglia o a persone di riferimento dell'utente;
- diagnosi medica e psicologica, valutazione sociale e dei bisogni educativi;
- prevenzione, diagnosi e cura delle patologie correlate;
- trattamenti farmacologici;
- trattamento di problemi individuali e familiari correlati a problematiche o patologie connesse a situazioni di uso, abuso, o dipendenza da sostanze legali e illegali, oppure da gioco d'azzardo patologico (sostegno psicologico, sociale ed educativo; psicoterapia individuale, di coppia, familiare);
- collaborazioni su programmi terapeutici con gruppi di auto aiuto e comunità terapeutiche;
- collaborazioni con ospedali per ricoveri e dimissioni;
- attività di prevenzione delle principali cause di morte e di inabilità (malattie infettive, overdose) compresi gli interventi di riduzione del danno;
- attività di supporto al reinserimento sociale e lavorativo;



- accoglienza, diagnosi e programmi terapeutici a favore di soggetti detenuti o sottoposti a misure restrittive della libertà;
- attività di screening relativa alle malattie infettive correlate;
- attività di monitoraggio dei percorsi riabilitativi e prevenzione delle ricadute;
- partecipazione a ricerche e sperimentazioni di interesse regionale.

Il Ser.D. inoltre:

- all'interno della ASST raccorda il proprio intervento, per gli aspetti di competenza, con gli altri Servizi coinvolti nei programmi di trattamento dell'utenza;
- verso l'esterno intrattiene rapporti con gli Enti locali e con le organizzazioni pubbliche e private, per quanto di competenza.
- rileva i dati statistici ed epidemiologici relativi alle attività ai fini dell'attività di programmazione in capo all'ATS, nonché di assolvimento del debito informativo nei confronti della Regione.

Il Ser.D. garantisce le seguenti prestazioni:

Relazioni sul caso clinico, certificazioni e prescrizioni; visite mediche; colloqui psicologico-clinici; colloqui socio-educativi; psicoterapia individuale, di coppia o del nucleo familiare; colloqui di consulenza a familiari; attività di counselling; valutazione e attività infermieristica di supporto; vaccinazioni; prelievi ematici; iniezione o infusione di farmaci specifici; raccolta urine per esame; esecuzione test per sostanze stupefacenti su urine; test con etilometro; prelievo microbiologico; somministrazione e valutazione di test psicodiagnostici; somministrazione /valutazione di questionari, visite al domicilio, in ospedale, in carcere, nelle comunità, con possibilità di colloqui da remoto.

### ORGANIGRAMMA

Nel Ser.D. opera un'équipe multidisciplinare come di seguito costituita:

Ser.D. Chiavenna	1 psicologo con funzione di responsabile 1 medico 1 assistente sociale 3 infermieri
Ser.D. Morbegno	1 psicologo con funzione di responsabile 1 medico 1 psicologi 2 assistenti sociali 3 infermieri
Ser.D. Sondrio	1 medico con funzione di responsabile 1 psicologo 2 assistenti sociali 5 infermieri 1 educatore
Ser.D. Tirano	1 medico con funzione di responsabile 1 psicologo 1 assistente sociali 3 infermieri
Ser.D. Bormio	1 medico con funzione di responsabile 1 psicologo 1 assistente sociale 1 infermiere



## FUNZIONIGRAMMA

Direttore Struttura Complessa Dipendenze	Massimo Tarantola	<p>Si raccorda con la Direzione Socio-Sanitaria e la Direzione del Dipartimento Salute Mentale e Dipendenze per la condivisione degli obiettivi di budget e del piano organizzativo annuale dei servizi per le dipendenze, comprendente le priorità, le tipologie di intervento, le azioni da attuare, nonché il piano formativo annuale, in coerenza con le indicazioni e gli obiettivi regionali e aziendali assegnati.</p> <p>Cura, in raccordo gerarchico con i responsabili delle S.S. SerD, la stesura annuale del piano obiettivi di miglioramento dei SerD, verifica la corretta applicazione delle procedure nonché l'utilizzo delle risorse loro assegnate.</p> <p>Presiede il Comitato di Direzione SerD.</p>
Responsabili S.S. Ser.D.	<p>Ser.D. Sondrio Dario Valsecchi</p> <p>Ser.D. Bormio e Tirano Pasquale Antico</p> <p>Ser.D. Chiavenna e Morbegno Bruna Dighera</p>	<p>Presiedono all'attività di erogazione dell'Unità. Collaborano con il Direttore della SC Dipendenze: alla definizione e realizzazione dell'organizzazione del Servizio; all'individuazione delle linee di indirizzo, alla definizione e raggiungimento degli obiettivi di programmazione nonché al monitoraggio e alla valutazione degli esiti della loro attuazione; all'applicazione dei protocolli operativi adottati dal Ser.D. e ne verificano la corretta applicazione.</p> <p>Informano costantemente il personale assegnato delle decisioni emerse durante le riunioni del Comitato di Direzione, preoccupandosi del recepimento delle proposte o indicazioni fornite e della loro attuazione.</p> <p>Sono responsabili della gestione del personale assegnato e ne organizzano l'attività in funzione del raggiungimento degli obiettivi del servizio.</p> <p>Curano l'addestramento e favoriscono l'inserimento di nuovo personale in servizio. Partecipano e favoriscono la partecipazione degli operatori alle iniziative formative previste dal piano formativo del Ser.D..</p> <p>Hanno il compito di vigilare: sugli aspetti igienico-sanitari; sulla corretta compilazione della documentazione sociosanitaria; sulla corretta conservazione della documentazione sociosanitaria; sul rispetto della riservatezza dei dati sociosanitari; sulla corretta conservazione, somministrazione, smaltimento dei farmaci e dei materiali a scadenza; sulla gestione dei rifiuti pericolosi potenzialmente infetti e speciali pericolosi.</p>
Comitato di Direzione SerD.	Direttore S.C. Dipendenze, Responsabili S.S. Ser.D.	<p>E' organo collegiale, consultivo, con funzioni di indirizzo e verifica, esso collabora con la Direzione alla definizione e realizzazione dell'organizzazione dei servizi in capo alla S.C. Dipendenze, alla individuazione di scelte di indirizzo e programmazione tecnica e al monitoraggio della loro applicazione, collabora altresì alla gestione del budget interno, esprime parere obbligatorio sul Piano annuale</p>



## SC Dipendenze

		degli obiettivi di miglioramento delle attività dei SerD e sull'attività di formazione ed aggiornamento.
Referente Qualità Ser.D	Elena Bongiascia	Coordina il Gruppo di lavoro Appropriatelyzza e Qualità per l'implementazione e messa a regime del Sistema Qualità del Ser.D., tenuto conto delle disposizioni emesse dalla S.C. Qualità e Risk Management dell'ASST. Ai fine del mantenimento dei requisiti specifici per l'accreditamento esegue il controllo periodico della documentazione coerente con i criteri di Qualità. Cura la realizzazione dell'indagine annuale sulla soddisfazione degli utenti e degli operatori. Partecipa e verbalizza le riunioni periodiche del Comitato di Direzione Ser.D
Referenti Qualità per l'Unità erogativa dipendenze.	Ser.D. Sondrio Cristiana Gualteroni  Ser.D. Bormio Sonia Venturini  Ser.D. Tirano Sonia Venturini  Ser.D. Chiavenna Gigliola Guglielmana  Ser.D. Morbegno Giorgia Cantoni	Sono componenti del Gruppo di lavoro Appropriatelyzza e Qualità ciascuno in rappresentanza della propria Unità erogativa. Partecipano periodicamente alle riunioni del Comitato di Direzione Ser.D.
Referenti Rapporti con il territorio Ser.D.	Ser.D. Sondrio Lieta Romeri  Ser.D. Tirano Marco Berretti  Ser.D. Bormio Sonia Venturini  Ser.D. Chiavenna Nicoletta Vinci  Ser.D. Morbegno Laura Lombardo	Sono referenti per i rapporti con gli uffici che sul territorio, si occupano di protezione giuridica e di servizi sociali (uffici di protezione giuridica, comuni, carcere, ufficio di piano, centri per l'assistenza domiciliare o altri).
Referente Flussi e Sistema informativo Ser.D.	Dario Valsecchi	Fornisce supporto tecnico alle attività amministrative e gestionali con compiti di: raccolta, elaborazione e archiviazione dati, gestione e monitoraggio dei debiti informativi e del budget progettuale, monitoraggio del rispetto degli obiettivi aziendali, implementazione di sistemi informativi rispondenti agli standard ministeriali e regionali, che permettano il monitoraggio della domanda e dell'offerta di prestazioni erogate, oltre che la valutazione dei processi e degli esiti.
Segreteria S.C. Dipendenze.	Elena Bongiascia	Gestisce la rendicontazione economica amministrativa dei progetti in capo alla S.C. Svolge funzioni di segreteria occupandosi della protocollazione ed archiviazione della posta in entrata e uscita della S.C. e dei SerD.





## SC Dipendenze

		Collabora con il referente Flussi e Sistema Informativo Ser.D all'assolvimento del debito informativo verso Regione Lombardia e Ministero.
Referenti Flussi sanitari Ser.D.	<p>Ser.D. Sondrio Rafaella Pagani</p> <p>Ser.D. Bormio Orietta Guida</p> <p>Ser.D. Tirano Cinzia Rossattini</p> <p>Ser.D. Chiavenna Gigliola Guglielmana</p> <p>Ser.D. Morbegno Manuela Gusmeroli</p>	Svolgono il compito di trasmettere al Referente Flussi il riepilogo mensile della movimentazione dei farmaci eseguita nel mese precedente (antiretrovirali, sostitutivi e non sostitutivi).
Medici	<p>Ser.D. Sondrio Dr. Dario Valsecchi,</p> <p>Ser.D. Morbegno Dr. Massimo Tarantola</p> <p>Ser.D. Chiavenna Dr. Giacomo Ciapponi</p> <p>Ser.D. Bormio e Tirano Dr. Pasquale Antico</p>	Assicurano i processi di valutazione medica della domanda, diagnosi medica, trattamento, monitoraggio medico e consulenza medica.
Psicologi	<p>Ser.D. Sondrio Roberta Colzani Chiara Bertalli (prog. GAP)</p> <p>Ser.D. Bormio Stefania Palmieri</p> <p>Ser.D. Tirano Stefania Palmieri</p> <p>Ser.T Morbegno Giorgia Cantoni Paola Belletti (prog. GAP)</p> <p>Ser.D. Chiavenna Bruna Dighera</p>	Assicurano i processi di intervento psicologico nel Ser.D., attinenti alla richiesta e alla relazione di aiuto, finalizzati alla conoscenza, analisi, promozione e potenziamento delle competenze personali cognitive, emotive, comportamentali e relazionali, utili a migliorare lo stato di benessere psicologico della persona.
Assistenti sociali	<p>Ser.D. Sondrio Cristiana Gualteroni Lieta Romeri</p> <p>Ser.D. Bormio Sonia Venturini</p> <p>Ser.D. Tirano Marco Berretti</p>	<p>Assicurano i processi d'intervento di tipo sociale in tre aree:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientamento e consulenza</li> <li>• Valutazione socio-educativa</li> <li>• Trattamento educativo-riabilitativo</li> </ul>



	<p>Sonia Venturini</p> <p>Ser.D. Morbegno Melissa Cattaneo (in congedo di maternità) Laura Lombardo Martina Zecca (tempo determinato in sostituzione as Cattaneo)</p> <p>Ser.D. Chiavenna Nicoletta Vinci</p>	
Educatori	<p>Ser.D. Sondrio Giulia Dell'Oca</p>	<p>Assicurano i processi di intervento di tipo educativo in tre aree:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientamento e consulenza</li> <li>• Valutazione socio-educativa</li> <li>• Trattamento educativo-riabilitativo</li> </ul>
Infermieri	<p>Ser.D. Sondrio Jlenia Boiani Raffaella Pagani Allida Panella Doris Poletti Annamaria Riva</p> <p>Ser.D. Bormio/Ser.D. Tirano Orietta Guida Cinzia Rossattini Cinzia De Maron Lucia Maria Iacona</p> <p>Ser.D. Morbegno Dono Simonetta Cinzia De Bernardi Emanuela Gusmeroli</p> <p>Ser.D. Chiavenna Cristian Bonzi Gigliola Guglielmana Michela Nesossi</p>	<p>Assicurano la realizzazione dei processi infermieristici attraverso prestazioni organizzate in 4 aree:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Area diagnostica</li> <li>• Area trattamentale</li> <li>• Area gestionale</li> <li>• Area educazione sanitaria</li> </ul>

### PROGRAMMA ANNUALE DI LAVORO

L'attività dei Ser.D. si specifica come attività di erogazione e vede i suoi capisaldi nel processo di presa in carico, nell'integrazione delle diverse professionalità, nella valutazione degli interventi e in un approccio volto al recupero e al reinserimento sociale della persona in trattamento.

La pianificazione delle attività dei Ser.D. tiene conto delle disposizioni normative e programmatiche cogenti, della pianificazione aziendale, della valutazione del grado di raggiungimento degli obiettivi di servizio, degli eventuali reclami e suggerimenti dell'utenza e degli operatori, delle indicazioni contenute nei verbali degli organi di vigilanza. Il piano degli obiettivi annuali specifica gli obiettivi e le azioni che sono in capo ai Ser.D. quali l'eventuale sperimentazione di nuovi modelli d'intervento, la formazione, l'implementazione della collaborazione con la rete delle unità d'offerta sanitarie e sociosanitarie del territorio, con particolare riguardo ai servizi della salute mentale e



ai consultori familiari, con il terzo settore, il volontariato e l'associazionismo. Definisce inoltre le azioni di miglioramento e di implementazione della singola unità territoriale Ser.D..

Nel verbale della prima seduta annuale del Comitato di Direzione Ser.D. è contenuta sia la valutazione delle attività dei Ser.D. programmate per l'anno passato, sia la scheda con gli obiettivi di miglioramento individuati e per cui si programma la realizzazione.

Resta inteso che l'attività erogativa, così come specificata nel Documento Organizzativo e nella Carta dei Servizi, è rivolta all'utenza prevista dalla normativa vigente - persone, minori o adulti, che portano domande e bisogni sociosanitari riferiti a problematiche o patologie correlate a situazioni di uso, abuso, o dipendenza da sostanze legali e illegali, oppure da gioco d'azzardo patologico - e si sostanzia in percorsi ambulatoriali realizzati con le modalità indicate dalla Procedura Specifica Processo di Presa in Carico e specificati sulla Carta dei Servizi.

Nel 2024 i Ser.D. proseguiranno nella gestione dei processi secondo le normative cogenti, essi saranno inoltre impegnati per il raggiungimento dei seguenti obiettivi specifici:

UNITA' OPERATIVA COMPLESSA - DIPENDENZE - OBIETTIVI SERD 2024						
Obiettivi	Azioni 2024	Risultati attesi	Responsabilità	Verifica intermedia	Tempi di realizzazione	Esito verifica finale
Miglioramento e ottimizzazione delle funzioni degli applicativi in uso ai SerD	Presidiare la realizzazione delle modifiche necessarie ai fini di migliorare la funzionalità degli applicativi in uso ai SerD	La realizzazione di almeno una modifica migliorativa nelle funzioni degli applicativi in uso ai SerD	Valsecchi		31-dic-24	
Rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza	Predisposizione del calendario per la somministrazione agli utenti	Somministrazione del customer nei tempi pianificati	Bongiascia		31-dic-24	
Rilevazione del grado di soddisfazione degli operatori	Predisposizione del calendario per la somministrazione agli operatori	Somministrazione del customer nei tempi pianificati	Bongiascia		31-dic-24	
Tenuta sotto controllo del consumo relativo alle determinazioni tossicologiche nei campioni urinari e/o matrice pilifera	Ogni responsabile di servizio dispone del budget annuale e, periodicamente, tiene sotto controllo il consumo attraverso una funzione di Dipendenze	Monitoraggio trimestrale dei consumi	Responsabili SerD		31-dic-24	



Tenuta sotto controllo della documentazione gestionale e dei FASAS	Raccolta e aggiornamento della documentazione relativa alla gestione del servizio e ai FASAS revisione modulo TD 03 Progetto Individuale	Corretta e completa tenuta dei FASAS e della documentazione gestionale	Responsabili SerD		31-dic-24	
Monitoraggio screening HCV	Raccolta dati esami effettuati	Raccolta semestrale	Tarantola		31-dic-24	
Monitoraggio delle segnalazioni ex art 121 Minori 14-17 anni	Raccolta e analisi dei dati nei SerD	Tabella di sintesi dei dati commentata	Dighera		31-dic-24	
Monitoraggio delle richieste di informazioni da parte delle FFOO sull'utenza con particolare riferimento alla legge 69/2019 (cd "codice rosso") / al SerD di competenza/ Richiesta Ordini di esibizione	Raccolta e analisi delle richieste pervenute	Tabella di sintesi	Dighera		31-dic-24	
Miglioramento gestione archivio note di protocollo E/U	Creazione di Vademecum di consultazione e supporto al corretto utilizzo del protocollo aziendale (FOLIUM)	Vademecum condiviso	Bongiascia		31-dic-24	
Aggiornamento PO DSS 05 "Gestione di pz. affetti da situazioni multiproblematiche con dipendenze patologiche e patologia psichica"	Costituzione gruppo di lavoro stesura nuova versione	Documento revisionato	Ciapponi		31-dic-24	
Tenuta sotto controllo Documenti Qualità	Controllo periodico scadenza documentazione in uso. Gestione rapporti ufficio Qualità aziendale in raccordo con referenti qualità	Documentazione aggiornata	Bongiascia		31-dic-24	



Tali azioni costituiranno punti di attenzione nei piani di miglioramento dei Ser.D., monitorati dai Responsabili di Servizio, dalla Segreteria della S.C. Dipendenze e dai Referenti per la Qualità.

### PREVISIONE DEI VOLUMI DI ATTIVITÀ DEL SERVIZIO

La previsione dei volumi di attività del servizio, ad oggi, avviene esclusivamente sulla base dell'accesso storico dell'utenza, che per il Ser.D. è così riassumibile:

DATI SERD 2023	BORMIO	CHIAVENNA	MORBEGNO	SONDRIO	TIRANO	TOTALE
IN CARICO	59	115	261	344	128	907
GENERE						
FEMMINE	13	23	53	95	30	214
MASCHI	46	92	208	249	98	693
ETA MEDIA	46	45	42	48	50	46
IN CARICO 14 - 24 ANNI	7	12	33	12	3	67
	12%	10%	13%	3%	2%	7%
NUOVI ENTRATI 2023	18	24	53	55	27	177
	31%	21%	20%	16%	21%	20%
IN CARICO DA > 10 ANNI	14	37	107	167	60	385
	24%	32%	41%	49%	47%	42%
CICLI APERTI	62	136	326	398	142	1064

TIPO CICLI	BORMIO	CHIAVENNA	MORBEGNO	SONDRIO	TIRANO	TOTALE
ALCOOLISMO	30	31	43	81	36	221
TOSSICODIPENDENZA	3	60	151	124	40	378
CARCERE ALCOOLISMO		1	1	5		7
CARCERE						
TOSSICODIPENDENZA		1	6	17	1	25
COMUNITA' ALCOOLISMO	1	2	5	5	4	17
COMUNITA'						
TOSSICODIPENDENZA		7	23	14	5	49
GIUOCO AZZARDO	2	6	10	11	3	32
HIV	2	5	78	13	98	95
LEGALE	3	1	2	26	4	36
NULLA OSTA				1		1
PATENTI	3		4	2		9
PREFETTURA (SEGNALAZIONI)	5	8	10	2	1	26
TRIBUNALE	2	7	41	2	1	53
ACCERTAMENTO ASSENZA DI TOSSICODIPENDENZA				1		1
UTENTI DA ALTRI SERT ALCOOLISMO					2	2
UTENTI DA ALTRI SERT TOSSICODIPENDENZA	11	4	29	27	32	103
TOTALE	62	133	325	396	142	1058

AREE PROBLEMA AGGREGATE	BORMIO	CHIAVENNA	MORBEGNO	SONDRIO	TIRANO	TOTALE
domanda di cura	49	117	268	362	136	932
domanda per valutazione da ente terzo	13	16	57	34	6	126
domanda indotta %	21%	12%	18%	9%	4%	12%
SOSTANZA PRIMARIA	BORMIO	CHIAVENNA	MORBEGNO	SONDRIO	TIRANO	TOTALE
oppiacei	11	47	169	160	56	443
alcol	36	38	67	108	45	294
cocaina	2	20	28	23	13	86
cannabis	9	16	41	13	11	90
gioco	2	6	10	11	3	32
nessuna	2	5	4	78	13	102
altre			2			2

DATI SERD 2022	BORMIO	CHIAVENNA	MORBEGNO	SONDRIO	TIRANO	TOTALE
IN CARICO	63	119	281	336	125	924
GENERE						
FEMMINE	13	20	55	86	29	203
MASCHI	50	99	226	250	96	721
ETA MEDIA	48	44	42	48	50	46
IN CARICO 14 - 24 ANNI	3	15	29	7	4	58
	5%	13%	10%	2%	3%	6%
NUOVI ENTRATI 2022	17	29	67	56	18	187
	27%	24%	24%	17%	14%	20%
IN CARICO DA > 10 ANNI	15	41	108	169	60	393
	24%	34%	38%	50%	48%	43%
CICLI APERTI	71	147	343	392	141	1094

TIPO CICLI	BORMIO	CHIAVENNA	MORBEGNO	SONDRIO	TIRANO	TOTALE
ALCOOLISMO	29	31	58	78	30	226
TOSSICODIPENDENZA	5	65	145	118	40	373
CARCERE ALCOOLISMO		1				1
CARCERE						
TOSSICODIPENDENZA	1	4	13	20	1	39
COMUNITA' ALCOOLISMO	2	2	4	4	4	16
COMUNITA'						
TOSSICODIPENDENZA	1	11	21	15	4	52
GIUOCO AZZARDO	1	6	13	8	5	33
HIV	2	4	2	72	15	95
LEGALE	4	4	6	27	6	43
NULLA OSTA				1		1
PATENTI	4	1	3	5		13
PREFETTURA (SEGNALAZIONI)	5	10	24	4		43
TRIBUNALE		5	27		1	33
ACCERTAMENTO ASSENZA DI TOSSICODIPENDENZA						0
UTENTI DA ALTRI SERT ALCOOLISMO					2	2
UTENTI DA ALTRI SERT TOSSICODIPENDENZA	17	7	27	37	33	121
TOTALE	71	147	343	392	141	1094

AREE PROBLEMA AGGREGATE	BORMIO	CHIAVENNA	MORBEGNO	SONDRIO	TIRANO	TOTALE
domanda di cura	58	131	283	355	134	961
domanda per valutazione da ente terzo	13	16	60	37	7	133
domanda indotta %	18%	11%	17%	9%	5%	12%
SOSTANZA PRIMARIA	BORMIO	CHIAVENNA	MORBEGNO	SONDRIO	TIRANO	TOTALE
oppiacei	17	52	169	175	58	471
alcol	38	35	81	101	39	294
cocaina	3	29	33	22	13	100
cannabis	8	15	41	11	10	85
gioco	1	7	12	5	5	30
nessuna	2	4	5	74	15	100
altre	2	5	1	1	1	10



## SC Dipendenze

PRESTAZIONI EROGATE	BORMIO	CHIAVENNA	MORBEGNO	SONDRIO	TIRANO	TOTALE	PRESTAZIONI EROGATE	BORMIO	CHIAVENNA	MORBEGNO	SONDRIO	TIRANO	TOTALE
4.1 - Visita medica generale (1a visita)	16	16	78	52	27	189	4.1 - Visita medica generale (1a visita)	15	18	83	44	27	187
4.5 - Colloquio socio-educativo (1° colloquio)	13	42	105	80	15	255	4.5 - Colloquio socio-educativo (1° colloquio)	14	35	119	69	6	243
4.3 - Colloquio psicologico-clinico (1° colloquio)	8	30	93	11	20	162	4.3 - Colloquio psicologico-clinico (1° colloquio)	2	26	71	18	9	126
4.6 - Visita medica generale (successivi)	142	15	295	401	291	1144	4.6 - Visita medica generale (successivi)	113	292	271	431	290	1397
4.10 - Colloquio socio-educativo (successivi)	82	191	570	755	40	1638	4.10 - Colloquio socio-educativo (successivi)	41	210	652	712	28	1643
4.8 - Colloquio psicologico-clinico (successivi)	39	242	366	36	99	782	4.8 - Colloquio psicologico-clinico (successivi)	14	207	269	91	41	622
5.4 - Colloquio di consulenza a familiari	3	12	100	166	11	292	5.4 - Colloquio di consulenza a familiari	1	37	84	105	5	232
7.1 - Psicoterapia individuale (1° colloquio)		1				1	7.1 - Psicoterapia individuale (1° colloquio)						0
8.1 - Psicoterapia di coppia o del nucleo familiare (1° colloquio)							8.1 - Psicoterapia di coppia o del nucleo familiare (1° colloquio)						0
7.2 - Psicoterapia individuale (colloqui successivi)		4	9		2	0	7.2 - Psicoterapia individuale (colloqui successivi)	2			3		5
8.2 - Psicoterapia di coppia o del nucleo familiare (colloqui successivi)						0	8.2 - Psicoterapia di coppia o del nucleo familiare (colloqui successivi)						0
13.12 - Colloquio di valutazione psicologica no amb			105	424		529	13.12 - Colloquio di valutazione psicologica no amb			235	255		490
6.1 - Prelievo venoso in ambulatorio	14	81	91	365	50	601	6.1 - Prelievo venoso in ambulatorio	17	94	41	394	65	611
6.4 - Raccolta urine per esame	603	3.672	7894	6.959	2.519	21647	6.4 - Raccolta urine per esame	426	3.622	8535	7.184	2.980	22747
11.2 - Somministrazione farmaci	317	1.063	3749	8.186	1.494	14809	11.2 - Somministrazione farmaci	283	1.247	4352	11.243	1.739	18864
7.12 - Affido farmaci	308	1234	4026	5115	2154	12837	7.12 - Affido farmaci	306	1563	4525	6357	2692	15443
<b>TOTALE</b>	<b>1545</b>	<b>6603</b>	<b>17481</b>	<b>22550</b>	<b>6722</b>	<b>54886</b>	<b>TOTALE</b>	<b>1234</b>	<b>7351</b>	<b>19237</b>	<b>26906</b>	<b>7882</b>	<b>62610</b>

PRESTAZIONI EROGATE PER UTENTE	BORMIO	CHIAVENNA	MORBEGNO	SONDRIO	TIRANO	TOTALE	PRESTAZIONI EROGATE PER UTENTE	BORMIO	CHIAVENNA	MORBEGNO	SONDRIO	TIRANO	TOTALE
rapporto prestazioni/utenti	26,19	57,42	66,98	65,55	52,52	60,51	prestazioni/utenti	19,59	61,77	68,46	80,08	63,06	67,76
rapporto prestazioni/utenti-sanitario medico	2,68	0,27	1,43	1,32	2,48	1,47	prestazioni/utenti - sanitario medico	2,03	0,03	0,01	0,01	0,03	0,02
rapporto prestazioni/utenti-psico-sociale	2,46	4,54	5,16	4,28	1,46	4,03	rapporto prestazioni/utenti - psico-sociale	1,17	4,33	5,09	3,73	0,71	3,64
rapporto prestazioni/utenti-sanitario infermieristico	21,05	52,61	60,38	59,96	48,57	55,01	rapporto prestazioni/utenti - sanitario infermieristico	16,38	54,84	62,11	74,93	59,81	62,41

## GESTIONE DELLE RISORSE UMANE ED ECONOMICHE

Le politiche di gestione delle risorse umane ed economiche sono definite a livello aziendale.

Il Servizio Gestione Risorse Umane dell'ASST ha la responsabilità di portare a termine tutti gli adempimenti previsti dalla normativa riguardanti il personale dipendente. Rientrano nelle sue competenze:

- La definizione del fabbisogno di personale.
- La dotazione organica.
- Le attività di reclutamento del personale a tempo determinato e indeterminato, garantendo che tale attività si svolga nel rispetto delle autorizzazioni regionali in materia (piani assunzione annuali, dell'equilibrio di bilancio, dei limiti posti dalla normativa nazionale). Predisporre e adotta gli atti per l'inserimento del personale neoassunto.
- La predisposizione degli atti relativi all'assunzione, trasformazione e cessazione del rapporto di lavoro.
- La rilevazione delle presenze e delle assenze e lo stato giuridico del personale con la tenuta dei relativi fascicoli.

Tenuto conto di quanto previsto dalla D.G.R. 12621 del 7/5/2003 nel Ser.D. operano, integrate in equipe, le seguenti figure professionali: medico, assistente sociale, infermiere, psicologo, educatore le quali possiedono specifici requisiti di competenza, definiti peraltro dalle normative contrattuali cogenti.

Il personale dirigente del Ser.D. dipende gerarchicamente dal Direttore della S.C. Dipendenze, mentre il personale del comparto dipende gerarchicamente dalla S.S. DAPSS Area Territoriale e, funzionalmente, dal Responsabile del Ser.D..



Il dirigente responsabile del Ser.D. presiede all'attività della singola unità erogativa e si coordina con il Direttore della S.C. Dipendenze e con il Coordinatore del personale del comparto, per quanto di loro competenza relativamente agli aspetti gestionali, collabora, inoltre, con il Direttore della S.C. Dipendenze per ciò che riguarda gli aspetti funzionali. L'integrazione tra operatori è garantita dalle periodiche riunioni di équipe, sia per la discussione dei casi in carico, sia per gli aspetti di carattere organizzativo.

Le istruzioni operative delineano le modalità di svolgimento delle attività previste per ciascuna figura professionale che compone l'équipe del Ser.D.; costituiscono quindi lo strumento principe per favorire l'inserimento delle unità di personale neoassunte. L'ASST dispone di una procedura specifica per l'integrazione del personale neoassunto. Nello specifico è il Responsabile del Ser.D. che dispone il piano di inserimento avvalendosi del supporto del Referente della Qualità dell'unità erogativa Ser.D. e, al bisogno, di un operatore esperto presente nella sede.

Il personale in servizio è identificabile mediante cartellino di riconoscimento riportante: nome, cognome e qualifica. Le presenze del personale sono indicate nell'apposita scheda presenze in uso ed esposta presso ciascuna unità erogativa. La scheda indica il piano ferie programmato da ciascun operatore e riporta le assenze giustificate da altre ragioni (malattia, permessi, aspettativa). In caso di assenze la copertura del servizio è assicurata dal personale presente con il medesimo profilo professionale in servizio presso le unità erogative dipendenze limitrofe. Le ore effettive di lavoro sono rendicontate annualmente rispettivamente dai Responsabili Ser.D. per il personale dirigente e dalla S.S. DAPSS Area Territoriale per il personale del comparto, entrambi si avvalgono del supporto dell'S.C. Risorse Umane sull'apposita rilevazione per Regione.

#### **CONTINUITÀ ASSISTENZIALE**

Al fine di garantire la continuità dei percorsi assistenziali sanitari e sociosanitari tra Ser.D. e soggetti esterni, sono stati adottati specifici atti:

- “Protocollo operativo per la collaborazione fra i Servizi della ASST della Valtellina e dell'Alto Lario e i Servizi Tutela Minori degli ambiti territoriali appartenenti al distretto sociosanitario Valtellina e Alto Lario”;
- Procedura “Gestione di pazienti affetti da situazioni multiproblematiche con dipendenze patologiche e patologia psichica”;
- Istruzione operativa “Percorso di presa in carico delle situazioni di fragilità in area materno infantile”
- Istruzione operativa “Percorso presa in carico congiunta Ser.D – Consultorio familiare”.

I passaggi informativi sono subordinati all'acquisizione dell'autorizzazione da parte dell'utente.

All'interno del Ser.D. le funzioni di accoglienza e di primo ascolto dell'utente sono garantite negli orari di apertura al pubblico. Il Ser.D. si caratterizza quale servizio non dedicato alle urgenze; le prestazioni sono erogate su appuntamento o attraverso gli spazi dedicati a libero accesso.

In caso di urgenze o eventi imprevisti (assenze non programmabili/inagibilità della sede) è cura degli operatori, su indicazione del Responsabile, provvedere a contattare tempestivamente gli utenti.

La ASST si è dotata di specifica Carta dei Servizi relativa al Ser.D.. Ogni Ser.D. è dotato di materiale informativo.

In caso di trasferimento di uno/più utente/i in altro Ser.D., vengono messe a disposizione tutte le informazioni inerenti il percorso effettuato presso l'unità erogativa, già titolare della presa in carico della persona.

#### **PIANO DI FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE**

Nell'ottica di perseguire il miglioramento continuo dei servizi, tenuto conto delle indicazioni regionali, la Direzione della SC Dipendenze individua e raccoglie le necessità formative del personale del Ser.D. e annualmente le propone al Direttore Generale per la definizione del Piano di Formazione Aziendale.

Il personale partecipa all'identificazione di azioni formative destinate a rispondere a particolari bisogni e all'evoluzione del fenomeno della dipendenza patologica. Le piccole dimensioni dell'organizzazione permettono la rilevazione puntuale dei bisogni formativi che si realizza una volta all'anno.

Questa rilevazione determina il bisogno formativo cui si corrisponde con la pianificazione, d'intesa con l'Ufficio Formazione della ASST, di attività pertinenti che si concretizzano in due diversi tipi di azione:



- Formazione gestionale-organizzativa: mediante la quale si acquisiscono le conoscenze dei requisiti del sistema di qualità e si identificano le criticità che possono essere oggetto di approfondimenti attraverso ulteriori azioni formative. Questo tipo di formazione è anche un'occasione per aumentare la consapevolezza del personale circa l'importanza del proprio sviluppo personale e professionale ai fini del miglioramento della qualità dei servizi erogati.
- Formazione specialistica, mediante la quale si sviluppano le competenze tecniche possedute e si rinnova il patrimonio di conoscenze e capacità utili a qualificare la relazione e la comunicazione con l'utenza nonché necessarie al funzionamento dell'organizzazione.

Su questa base sono compilate le schede inserite nel Piano di Formazione Aziendale, che viene approvato annualmente dalla Direzione strategica e adottato con deliberazione.

Nel corso dell'anno l'offerta può essere integrata con ulteriori eventi di formazione obbligatoria, in coerenza con particolari obiettivi del Servizio. Le attività formative sono registrate e valutate mediante appositi strumenti a cura dell'Ufficio Formazione della ASST. Le diverse opportunità di formazione non obbligatorie (facoltativa/riserva oraria ecc.) vengono richieste dal singolo operatore e concesse sulla base delle esigenze di servizio.

#### ANALISI DELLA SODDISFAZIONE

Presso ogni Ser.D. è presente ed esposta al pubblico la scheda per la rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza. Le schede sono raccolte ad intervalli prestabiliti e in occasione dei riesami di Direzione, al fine di dare evidenza dello stato di attuazione del sistema di gestione, dell'efficacia nel raggiungimento degli obiettivi e della soddisfazione dei destinatari. Fanno parte di questa analisi anche i dati provenienti dai reclami.

#### MATERIALE INFORMATIVO

In tutte le sedi è esposta in visione cartacea la Carta dei servizi Ser.D..

È segnalata la possibilità/modalità:

- di richiederne copia cartacea;
- di visionarle e scaricarle dal sito aziendale

Contiene la data dell'ultima emissione/aggiornamento.

#### GESTIONE DELLE RISORSE TECNOLOGICHE

La gestione e la manutenzione delle apparecchiature biomediche e dispositivi medici è in capo al Servizio di Ingegneria Clinica della ASST.

<p>AGGIORNATO</p> <p>Data 11/04/2024</p>		<p>Responsabile</p>
--	--	---------------------