

CARTA DEI SERVIZI Area Dipendenze

Revisione del 13/12/2017

Indice

La Comunità Emmaus Società Cooperativa Sociale Onlus	pag. 2
I servizi accreditati nell'area delle dipendenze	pag. 3
Comunità Emmaus Servizio Terapeutico Riabilitativo Residenziale	pag. 4
Comunità Emmaus Servizio Terapeutico Riabilitativo Semiresidenziale	pag. 8
Centro diurno Arcobaleno Servizio Terapeutico Riabilitativo Semiresidenziale	pag. 12
Informazioni generali	pag. 16
Modulo segnalazione lamentele, disservizi, apprezzamenti (allegato 1)	pag. 17
Questionario di soddisfazione degli utenti (allegato 2)	pag. 18

La COMUNITA' EMMAUS Società Cooperativa Sociale Onlus

La Comunità Emmaus Società Cooperativa Sociale Onlus è stata costituita il 16.12.1987.

Mission della Cooperativa è quella di favorire sul nostro territorio l'integrazione sociale e la qualità della vita dei soggetti più fragili attraverso la gestione diretta di servizi socio-sanitari, assistenziali ed educativi.

Per fare ciò, la Cooperativa promuove spazi socio-educativi residenziali e/o diurni e servizi alla persona in condizioni di fragilità secondo i principi di mutualità, solidarietà, democraticità e sussidiarietà e promuove progetti innovativi con particolare attenzione alle nuove povertà ed ai bisogni emergenti non adeguatamente e tempestivamente affrontati degli Enti locali e dai servizi pubblici.

Gli interventi della Cooperativa si fondano sui seguenti **principi**:

- la *centralità della persona* che viene coinvolta attivamente in un processo di autonomia e di capacità decisionale a breve e a lungo termine;
- la collaborazione con gli Enti Locali di appartenenza, al fine di garantire un'azione sinergica per il raggiungimento degli obiettivi educativi, preventivi, curativi e di risocializzazione;
- l'individuazione di strade e risposte nuove per tutti quei bisogni che non trovano unità d'offerta adeguata per i più svariati motivi sociali ed organizzativi;
- il lavoro per progetti personalizzati.

Tutte le attività, oltre a personale qualificato, sono realizzate con l'apporto di numerosi volontari, aderenti all'Associazione Comunità Emmaus Onlus, formati ed impegnati nelle varie realtà.

La Cooperativa opera inoltre secondo un proprio codice di autodisciplina interno denominato Codice Etico, la cui ultima revisione è stata approvata dal Presidente in data 2 febbraio 2015. Il Codice Etico è reperibile presso tutte le sedi della Cooperativa ed scaricabile dal sito della Cooperativa www.comunitaemmaus.it.

La Cooperativa è ente gestore di numerosi servizi e progetti presenti in provincia nell'area delle dipendenze e dell'emarginazione:

- **“Comunità Emmaus” servizio terapeutico-riabilitativo residenziale;**
- **“Comunità Emmaus” servizio terapeutico-riabilitativo semiresidenziale;**
- **“Centro Diurno Arcobaleno” servizio terapeutico- riabilitativo semiresidenziale;**
- **“Inascolto”,** Servizio di ascolto, supporto e accompagnamento di quanti, adolescenti, giovani e/o adulti desiderano risposte approfondite sulle tematiche della dipendenza, del gioco d'azzardo patologico, dell'emarginazione sociale;
- **Gruppi di auto aiuto tematici**, rivolti a giocatori, cocainomani, famiglie coinvolte nei problemi di dipendenza;
- **Progetti** con il territorio **nell'area della prevenzione e intercettazione precoce**, rivolti anche alle dipendenze immateriali.

La Cooperativa dedica da sempre impegno e risorse nella progettazione e realizzazione, anche in partnership con altri enti, di iniziative sperimentali intese come spazi di ricerca in risposta a problematiche nuove ed emergenti.

I SERVIZI ACCREDITATI NELL'AREA DELLE DIPENDENZE

La Cooperativa ha scelto di investire nell'area delle dipendenze con servizi diversificati, in grado di offrire risposte a differenti tipologie di bisogni e di target.

Vi sono tuttavia delle linee di fondo, trasversali a tutte le realtà, su cui l'intervento dei singoli servizi va a declinarsi.

Filosofia e metodologia dell'intervento

Tre sono i criteri metodologici che sottostanno all'intervento terapeutico di tutti i servizi:

- **la globalità della persona**, intesa come attenzione costante a tutte le dimensioni della persona e alle tappe della sua esistenza (storia, vissuti, cultura, ambiente familiare e sociale);
- **la gradualità**, come impegno a declinare gli interventi in relazione all'età, alla situazione, alle risorse di ciascuna persona;
- **la continuità**, per cui l'intervento terapeutico si articola con costanza nella quotidianità, con attenzione alla continuità assistenziale.

La prassi terapeutica della Comunità Emmaus si fonda inoltre sulla "**logoterapia**" che, prima di essere strumento e tecnica, è ricerca di compimento di un significato della propria vita da attuarsi nel riconoscimento e nella realizzazione di valori.

Pur nella consapevolezza dei cambiamenti costanti dei fenomeni legati alle dipendenze, la consolidata esperienza della Comunità conferma che, laddove viene messa in atto la ricerca del significato/di senso del vivere, le persone possono cambiare, in quanto prendono coscienza e "provano" la propria libertà di scegliere e di assumersene la responsabilità.

Il coinvolgimento della rete primaria e del contesto di appartenenza

Quando presente e collaborante, la famiglia viene coinvolta attivamente nella strutturazione e nella realizzazione del progetto personale, così come vengono coinvolte altre persone significative della rete primaria del soggetto.

La metodologia utilizzata tende a valorizzare le risorse presenti all'interno del nucleo familiare e del contesto di provenienza supportandoli adeguatamente.

Il progetto terapeutico

Si articola su tre dimensioni fondamentali:

- essere in sé: l'identità personale di ciascun individuo;
- essere con: l'appartenenza responsabile;
- essere per: la partecipazione attiva.

Gli obiettivi generali sono:

- essere sé stessi: corretto rapporto con sé, con gli altri, con le cose e - opzionale - con Dio;
- autonomia: "No" a qualsiasi dipendenza;
- responsabilità: agire in modo da "rispondere" delle proprie scelte.

COMUNITÀ EMMAUS **SERVIZIO TERAPEUTICO RIABILITATIVO RESIDENZIALE**

Strada dei Terragli – Chiuduno



Descrizione della struttura

La comunità è situata in zona pedo-collinare presso due edifici attigui nella stessa proprietà e con continuità funzionale, dove sono collocati la comunità e il suo modulo abitativo, nonché il servizio semiresidenziale.

È inserita nel verde ed è circondata da terrazzamenti coltivati ad ortaggi e frutteti.

L'accesso principale è in Strada dei Terragli.

La proprietà non ha recinzione né cancelli, per sottolineare che chi la abita è libero e consapevole della propria scelta di vivere l'esperienza comunitaria.

Il servizio offerto

È una realtà residenziale dove il soggetto dipendente da sostanze trova spazi e tempi per ripensare la propria vita e arrivare alla valorizzazione delle proprie capacità e risorse.

La Comunità, attraverso gli operatori e la realizzazione dei progetti terapeutici, aiuta il soggetto a recuperare la propria autonomia e a ricostruire un percorso di vita dando valore e significato alla propria esistenza.

Il progetto terapeutico coinvolge il soggetto nella totalità e complessità del suo essere e dei suoi mondi affettivi e di appartenenza (famiglia d'origine, coniuge, figli, ecc.).

Il progetto è personalizzato per ogni soggetto ospitato e viene elaborato dopo un periodo di osservazione iniziale in accordo con gli operatori del SerD/SMI.

Esso prevede un periodo medio di 18/24 mesi ed un eventuale ulteriore periodo di reinserimento di 8/12 mesi e definisce, per ognuno, obiettivi, attività e strumenti personalizzati e si fonda poi sull'individuazione delle capacità personali e sul recupero delle dimensioni interpersonali e di gruppo.

Prevede momenti tipicamente terapeutici (colloqui individualizzati e di gruppo, ripresa di relazioni familiari, il controllo sistematico della posizione sanitaria), attività lavorative preorganizzate (esterne e/o interne alla Comunità), recupero scolastico e rapporti di socializzazione con il territorio (tempo libero, attività ludico-sportive, occasioni culturali, ecc.), reinserimento lavorativo e sociale.

L'accoglienza presso il modulo abitativo viene utilizzata quando viene rilevato dalla valutazione multidimensionale e nel singolo progetto personalizzato la necessità di sperimentare un maggior livello di autonomia.

Destinatari del servizio

La "Comunità Emmaus" è un Servizio Terapeutico Riabilitativo con n. 27 posti abilitati all'esercizio (SCIA presentata in data 27/11/2017), 20 accreditati (decreto Giunta Regionale del 12/12/2003 n. 15562, decreto Giunta Regionale n. 11786 del 19.11.2010) e 7 in attesa di accreditamento.

I 7 posti in attesa di accreditamento sono collocati in Modulo abitativo, attiguo alla comunità e che ne utilizza spazi e servizi.

Il servizio è rivolto a **soggetti con disturbi da uso di sostanze o alcool, di sesso maschile, di età prevalentemente compresa tra i 18 e i 35 anni** che decidono liberamente di intraprendere un percorso terapeutico riabilitativo in comunità.

Il corrispettivo per le prestazioni è posto a carico della Regione Lombardia per tramite delle ATS.

A partire dal 1° luglio 2017 la retta giornaliera è stabilita in 58,57 euro + IVA 5%.

La suddetta retta è onnicomprensiva e nulla viene richiesto ad utenti e loro famiglie per lo svolgimento del programma.

Sono invece a carico degli utenti e delle loro famiglie le spese personali, (vestiario, prodotti igiene personale, sigarette, trasporti, ticket su visite specialistiche e farmaci, accompagnamenti e disbrigo pratiche personali ecc.). Sono altresì a carico degli utenti eventuali spese legali e le spese sanitarie non riconosciute dal Servizio Sanitario Nazionale. Non è previsto un deposito cauzionale.

Organizzazione del servizio

Personale in servizio

Presso la Comunità Terapeutico riabilitativa operano:

- un responsabile di Progetto - Educatore Professionale;
- quattro Educatori Professionali;
- uno Psicologo;
- un Assistente Sociale.

In caso di sostituzioni del personale gli standard previsti dalla normativa vengono garantiti.

Presso la Comunità vivono due operatori residenti e prestano la loro opera alcuni volontari esterni, tutti aderenti all'Associazione Comunità Emmaus Onlus, che, supervisionati e supportati, svolgono i seguenti compiti:

- sostegno alle attività formative e scolastiche sia individuali che di gruppo;
- promozione di attività di recupero culturale;
- organizzazione di attività di aggregazione e di socializzazione;
- accompagnamenti per attività sanitarie o burocratiche;
- supporto alle attività di preparazione dei pasti e di gestione della casa.

Organizzazione della giornata

Le attività vengono programmate ed organizzate con la partecipazione attiva degli utenti presenti, i quali divisi in gruppi di responsabilità, sotto la direzione degli operatori, individuano priorità e attività da intraprendere.

L'intento è quello di avvicinare la strutturazione della giornata a quella familiare, dove l'organizzazione per orari non è un contenitore rigido, ma un elemento dinamico che quotidianamente viene adattato alle esigenze del contesto comunitario.

Tale organizzazione permette di dare senso e significato alle varie esigenze ed ai bisogni del singolo e del gruppo, pur nella consapevolezza, che una comunità di 20 persone deve dotarsi di norme comportamentali che permettano la gestione organizzativa.

Settimanalmente, durante l'incontro del lunedì mattina, vengono organizzate e coordinate le attività da svolgere e gli impegni della settimana.

La sveglia è gestita in un'ottica di implementazione dell'autonomia, con l'impegno individuale di partecipare alla riunione quotidiana di programmazione che si svolge alle h. 8.00.

Prima e dopo il pranzo, previsto di massima per le ore 12.30, vengono svolte le varie attività ergoterapiche, contemporaneamente ad attività terapeutiche di gruppo, di sostegno psicologico e formative.

La cena è prevista per le h. 19.30, mentre la sera vengono organizzati spazi di tempo libero con attività di svago, ludiche o aggregative.

Criteria di accesso e modalità di ammissione, presa in carico, verifiche, dimissioni

1. Segnalazione e procedura di accoglienza

L'accesso al servizio avviene attraverso la seguente procedura:

- raccolta della segnalazione dai servizi ambulatoriali per le dipendenze -SerT o SMI (anamnesi, valutazione del bisogno, obiettivi);
- colloqui con l'utente, volti a presentare l'offerta del servizio, a rilevare motivazioni, aspettative e bisogni, nonché a verificarne la compatibilità con la proposta terapeutica;
- restituzione al servizio inviante dell'esito dei colloqui;
- presa in carico o inserimento in lista di attesa, in caso di conclusione positiva del percorso di valutazione.

E' altresì possibile l'accesso diretto da parte dell'utente. In questo caso, dopo i colloqui iniziali di valutazione, si provvede in accordo con il diretto interessato a coinvolgere SerT o SMI.

Procedure di gestione della lista di attesa

- Al momento della segnalazione da parte dell'ente inviante i potenziali utenti vengono inseriti nell'elenco dei soggetti segnalati.
- L'ordine di ingresso nel servizio viene definito al termine del percorso di valutazione, la cui tempistica dipende dalla disponibilità a mantenere gli impegni concordati.
- Dal momento in cui il soggetto segnalato ha completato l'iter di valutazione viene accolto, in caso di disponibilità di posto, o inserito in lista di attesa, previo rilascio da parte del servizio inviante di copia di certificazione di alcol o tossicodipendenza.

*E' condizione necessaria all'ingresso che il soggetto sia in possesso di **originale di certificazione di dipendenza** rilasciato dal SerT o SMI.*

2. Presa in carico

L'approfondimento della situazione, costituisce l'obiettivo prioritario del primo mese di permanenza presso la comunità e avviene attraverso l'utilizzo dei seguenti strumenti:

- colloqui finalizzati all'approfondimento della situazione;
- approfondimento psicologico;
- scheda di sintesi dell'osservazione educativa.

In seguito al periodo di osservazione viene definito con il soggetto e con i servizi coinvolti il progetto terapeutico personalizzato, contenente obiettivi, tempi, strumenti, modalità di verifica dell'intervento.

3. Verifiche

Relativamente alle singole situazioni le verifiche vengono effettuate, salvo differente declinazione nei singoli Progetti, indicativamente con cadenza:

- mensile con l'operatore di riferimento;
- trimestrale in équipe;
- semestrale in relazione al raggiungimento degli obiettivi previsti dal progetto personalizzato e alla rivalutazione multidisciplinare della situazione;
- annuale con il servizio inviante.

4. Dimissioni

La dimissione avviene a seguito del raggiungimento degli obiettivi previsti nel progetto personalizzato.

Ove si riscontri la necessità di un diverso intervento terapeutico, in accordo con i servizi inviati, il soggetto potrà essere accompagnato verso nuove progettualità.

La dimissione può avvenire anche a seguito di gravi infrazioni al regolamento della Comunità.

Al momento delle dimissioni vengono consegnati all'ospite i documenti personali.

Al fine di garantire la continuità assistenziale viene inoltre trasmessa al servizio inviante relazione conclusiva sul programma svolto.

Il rapporto con la famiglia e il contesto di provenienza degli utenti

Tra i propri obiettivi, la Comunità ha quello di riallacciare, mantenere e/o consolidare il rapporto tra gli ospiti e la famiglia di provenienza.

Anche in questo caso, le modalità sono personalizzate, in relazione alla storia e ai vissuti di ognuno e concordate con gli operatori di riferimento.

Telefonate, visite e rientri in famiglia o sul territorio sono valutati caso per caso, si adattano al percorso terapeutico del singolo individuo e al progressivo ed auspicato raggiungimento di graduali livelli di autonomia.

Un'attenzione specifica è rivolta ospiti sposati e/o con figli, attraverso spazi e percorsi personalizzati.

Ai genitori dei soggetti che hanno intrapreso il percorso terapeutico riabilitativo viene inoltre proposta la partecipazione ad un gruppo di auto-aiuto condotto da un operatore specializzato.

Tale percorso ha l'obiettivo di dare spazio e voce alla difficoltà e al disagio familiare che spesso accompagna le storie di tossicodipendenza e di dare un supporto pedagogico nella gestione delle relazioni durante e, soprattutto, dopo la comunità.

Informazioni

Visite

E' possibile al fine di approfondire la conoscenza del servizio effettuare visite guidate alla struttura.

Chi fosse interessato può telefonare al n. 035 838054 e chiedere di fissare un appuntamento con il Responsabile, Marco Tognola.

Le visite di partner, familiari, persone significative per gli ospiti sono definite nel progetto personalizzato o concordate con l'operatore di riferimento.

Raggiungibilità

Il Servizio è situato a Chiuduno, in località Valle del Fico.

Vi si arriva dalla Strada Provinciale n. 91 prendendo, all'altezza di Chiuduno, la direzione della Valle del Fico (Via Aldo Moro) e percorrendo un tratto di ripida salita finale caratterizzata da un pergolato.

Chiuduno è raggiungibile coi mezzi pubblici, attraverso autobus (linea SAB Bergamo-Sarnico) o treno (linea Bergamo – Brescia).

Modalità di riconoscimento degli operatori

Considerata la dimensione del servizio, il numero esiguo di operatori e l'ambiente di tipo familiare, non si ritiene idoneo e necessario il cartellino quale modalità di riconoscimento.

Tutti gli operatori vengono presentati all'ospite al momento del primo accesso o alla prima occasione di incontro, compatibilmente con la turnazione, fornendo informazioni su nome, cognome, figura professionale, ruolo all'interno della struttura.

COMUNITÀ EMMAUS SERVIZIO TERAPEUTICO RIABILITATIVO SEMIRESIDENZIALE

Strada dei Terragli – Chiuduno



Descrizione della struttura

La comunità è situata in zona pedo-collinare presso due edifici attigui nella stessa proprietà e con continuità funzionale, dove sono collocati la comunità e il suo modulo abitativo, nonché il servizio semiresidenziale.

La proprietà nel verde ed è circondata da terrazzamenti coltivati ad ortaggi e frutteti. L'accesso principale è in Strada dei Terragli.

La proprietà non ha recinzione né cancelli, per sottolineare che chi la abita è libero e consapevole della propria scelta di vivere l'esperienza comunitaria.

Il servizio offerto

E' una realtà dinamica ove i soggetti possono trovare occasione per ripensare la propria vita, valorizzare la proprie capacità e risorse e acquisire consapevolezza dei propri limiti.

Il percorso coinvolge la persona in tutta la sua complessità unitamente ai suoi mondi affettivi (famiglia di origine, coniuge ecc.) e se è possibile alla sua rete sociale (lavorativa, aggregativa, amicale, ecc.).

Il progetto terapeutico è personalizzato per ogni utente e viene costantemente monitorato, ricorretto, rivisto e rivalutato con la partecipazione attiva del soggetto, degli eventuali servizi inviati di riferimento e degli attori della rete familiare e sociale, definendo periodicamente obiettivi da perseguire, modalità per il loro raggiungimento e gli eventuali tempi.

Si fonda sull'individuazione delle capacità personali e sul recupero delle dimensioni interpersonali e di gruppo.

Caratteristiche comuni ai diversi progetti sono lo stimolo alla partecipazione, alla condivisione e al lavoro in équipe.

Sono previsti momenti tipicamente terapeutici (colloqui individualizzati e di gruppo, momenti di incontro con la rete familiare), attività lavorative, attività socializzanti ed aggregative (esterne e/o interne alla struttura), attività di recupero scolastico, di formazione professionale di orientamento lavorativo ecc.

Destinatari del servizio

La "Comunità Emmaus Semiresidenziale" è un Servizio Terapeutico Riabilitativo Semiresidenziale, con n. **15 posti** abilitati all'esercizio (SCIA presentata in data 13/12/2017), di cui 10 accreditati (decreto Giunta Regionale del 12/12/2003 n. 15562, decreto Giunta Regionale n. 11786 del 19.11.2010) e 5 in attesa di accreditamento.

Il servizio è rivolto a soggetti con disturbi da uso di sostanze e/o alcol, di sesso maschile, che decidono liberamente di intraprendere un percorso terapeutico.

Il corrispettivo per le prestazioni è posto a carico della Regione Lombardia per tramite delle ATS. A partire dal 1 luglio 2017 la retta giornaliera è stabilita in 31,24 euro + IVA 5%.

La suddetta retta è omnicomprensiva e nulla viene richiesto ad utenti e loro famiglie per lo svolgimento del programma.

Sono invece a carico degli utenti e delle loro famiglie le spese personali, (vestiario, prodotti igiene personale, sigarette, trasporti, ticket su visite specialistiche e farmaci, accompagnamenti e disbrigo pratiche personali ecc.).

Sono altresì a carico degli utenti eventuali spese legali e le spese sanitarie non riconosciute dal Servizio Sanitario Nazionale. Non è previsto un deposito cauzionale.

Organizzazione del servizio

Personale in servizio

Presso la Comunità Terapeutico riabilitativa semiresidenziale operano:

- un responsabile di Progetto - Educatore Professionale;
- tre educatori professionali;
- uno Psicologo.

In caso di sostituzioni del personale gli standard previsti dalla normativa vengono garantiti.

Presso la Comunità prestano la loro opera alcuni di volontari esterni, tutti aderenti all'Associazione Comunità Emmaus Onlus, che, supervisionati e supportati, svolgono i seguenti compiti:

- sostegno alle attività formative e scolastiche sia individuali che di gruppo;
- promozione di attività di recupero culturale;
- organizzazione di attività di aggregazione e di socializzazione;
- accompagnamenti per attività sanitarie o burocratiche;
- supporto alle attività di preparazione dei pasti e di gestione della casa.

Organizzazione della giornata

Il servizio è aperto dal lunedì al sabato, con la seguente articolazione oraria:

- lunedì: dalle h. 13:30 alle h. 21:30
- martedì: dalle h. 8:30 alle h. 16:30
- mercoledì: dalle h. 13:30 alle h. 21:30
- giovedì: dalle h. 8:30 alle h. 16:30
- venerdì: dalle h. 13:30 alle h. 21:30
- sabato dalle h. 8:30 alle h. 16:30.

L'apertura è garantita durante tutto l'anno solare, ad esclusione dei giorni festivi.

La attività vengono organizzate e programmate seguendo i bisogni e le esigenze educative del gruppo presente e differenziate a seconda dell'età. Gli utenti sono coinvolti attivamente alla strutturazione delle varie attività.

E' prevista la partecipazione degli utenti anche solo ad alcuni momenti della giornata ed a alcune attività specifiche.

La prima parte della giornata è dedicata generalmente all'accoglienza degli ospiti, alla gestione dei rapporti con i servizi coinvolti e con la rete familiare e sociale di riferimento. Le attività proseguono poi a seconda dei bisogni individuali: attività di gestione della casa, recupero scolastico, attività ergoterapiche, ecc.

Nella seconda parte della giornata vengono proposte attività socializzanti e formative, la partecipazione a gruppi terapeutici, l'effettuazione dei colloqui educativi e attività di cucina per la preparazione della cena, che viene consumata insieme. Nella fascia serale vengono proposte attività terapeutiche specifiche (gruppo per cocainomani, gruppi dinamici ecc.) oppure attività aggregative e socializzanti sia all'interno della struttura sia esterne, attraverso la partecipazione ad iniziative promosse dal territorio.

Criteria di accesso e modalità di ammissione, presa in carico, verifiche, dimissioni

1. Segnalazione e procedura di accoglienza

L'accesso al servizio avviene attraverso la seguente procedura:

- raccolta della segnalazione dai servizi ambulatoriali per le dipendenze -SerT o SMI (anamnesi, valutazione del bisogno, obiettivi);
- colloqui con l'utente, volti a presentare l'offerta del servizio, a rilevare motivazioni, aspettative e bisogni, nonché a verificarne la compatibilità con la proposta terapeutica;
- restituzione al servizio inviante dell'esito dei colloqui;
- presa in carico o inserimento in lista di attesa, in caso di conclusione positiva del percorso di valutazione.

E' altresì possibile l'accesso diretto da parte dell'utente. In questo caso, dopo i colloqui iniziali di valutazione, si provvede in accordo con il diretto interessato a coinvolgere SerT o SMI.

Procedure di gestione della lista di attesa

- Al momento della segnalazione da parte dell'ente inviante i potenziali utenti vengono inseriti nell'elenco dei soggetti segnalati.
- L'ordine di ingresso nel servizio viene definito al termine del percorso di valutazione, la cui tempistica dipende dalla disponibilità a mantenere gli impegni concordati.
- Dal momento in cui il soggetto segnalato ha completato l'iter di valutazione viene accolto, in caso di disponibilità di posto, o inserito in lista di attesa, previo rilascio da parte del servizio inviante di copia di certificazione di alcol o tossicodipendenza.

*E' condizione necessaria all'ingresso che il soggetto sia in possesso in **originale di certificazione di dipendenza** rilasciato dal SerT o SMI.*

2. Presa in carico

L'approfondimento della situazione, costituisce l'obiettivo prioritario del primo mese di permanenza presso la comunità e avviene attraverso l'utilizzo dei seguenti strumenti:

- colloqui finalizzati all'approfondimento della situazione;
- approfondimento psicologico;
- scheda di sintesi dell'osservazione educativa.

In seguito al periodo di osservazione viene definito con il soggetto e con i servizi coinvolti il progetto terapeutico personalizzato, contenente obiettivi, tempi, strumenti, modalità di verifica dell'intervento.

3. Verifiche

Relativamente alle singole situazioni le verifiche vengono effettuate, salvo differente declinazione nei singoli Progetti, indicativamente con cadenza:

- mensile con l'operatore di riferimento;
- trimestrale in équipe;
- semestrale in relazione al raggiungimento degli obiettivi previsti dal progetto personalizzato e alla rivalutazione multidisciplinare della situazione;
- annuale con il servizio inviante.

4. Dimissioni

La dimissione avviene a seguito del raggiungimento degli obiettivi previsti nel progetto personalizzato.

Ove si riscontri la necessità di un diverso intervento terapeutico, in accordo con i servizi inviati, il soggetto potrà essere accompagnato verso nuove progettualità.

La dimissione può avvenire anche a seguito di gravi infrazioni al regolamento della Comunità.

Al momento delle dimissioni vengono consegnati all'ospite i documenti personali.

Al fine di garantire la continuità assistenziale viene inoltre trasmessa al servizio inviante relazione conclusiva sul programma svolto.

Il rapporto con la famiglia e il contesto di provenienza degli utenti

La famiglia viene coinvolta attivamente nella strutturazione e nella realizzazione del progetto personale. La metodologia utilizzata tende a valorizzare le risorse presenti all'interno del nucleo familiare e del contesto di provenienza supportandoli adeguatamente.

Sono previsti momenti di incontro cadenzati a seconda del progetto individuale al fine di confrontarsi sulle strategie educative utilizzate e verificare con la famiglia ed il soggetto le attività svolte all'esterno.

Vengono inoltre proposte attività ed incontri di gruppo per i genitori con la presenza degli operatori con lo scopo di dare spazio e voce alla difficoltà ed al disagio familiare e dare supporto pedagogico alla gestione delle relazioni.

Particolare attenzione è rivolta ai soggetti che già hanno costituito un proprio nucleo familiare, attraverso spazi appositi viene supportata la moglie/compagna e vengono proposte attività con i soggetti per il consolidamento e/o il recupero della funzione genitoriale.

Informazioni

Visite

E' possibile al fine di approfondire la conoscenza del servizio effettuare visite guidate alla struttura.

Chi fosse interessato può telefonare al n. 035 838054 e chiedere di fissare un appuntamento con l'EP Gilberto Giudici.

Incontri con partner, familiari, persone significative degli ospiti vengono concordate con l'operatore di riferimento.

Raggiungibilità

La comunità è situata a Chiuduno. Dalla Strada Provinciale n. 91 all'altezza di Chiuduno si prende la direzione della Valle del Fico (via Aldo Moro) e si percorre di seguito un tratto di ripida salita finale caratterizzata da un pergolato.

Chiuduno è raggiungibile coi mezzi pubblici, attraverso autobus (linea SAB Bergamo – Sarnico o treno (linea Bergamo – Brescia).

Modalità di riconoscimento degli operatori

Considerata la dimensione del servizio, il numero esiguo di operatori e l'ambiente di tipo familiare, non si ritiene idoneo e necessario il cartellino quale modalità di riconoscimento.

Tutti gli operatori vengono presentati all'ospite al momento del primo accesso o alla prima occasione di incontro, compatibilmente con la turnazione, fornendo informazioni su nome, cognome, figura professionale, ruolo all'interno della struttura.

CENTRO DIURNO ARCOBALENO SERVIZIO TERAPEUTICO RIABILITATIVO SEMIRESIDENZIALE

Via Battaina 901, Ugnano



Descrizione della struttura

La struttura, ampia e spaziosa, è situata in prossimità del paese di Ugnano ed è circondata dal verde.

È all'interno di un cortile caratterizzato dalla presenza di altri servizi socio-sanitari gestiti da realtà pubbliche e private.

Il Servizio Offerto

È una realtà semiresidenziale dove i soggetti possono trovare, in un ambiente alternativo al proprio contesto di vita (famiglia, casa, strada), *un distacco dalla propria quotidianità per poter ritrovare un tempo e uno spazio che con gradualità favorisca la ripresa di un progetto di vita.*

Attraverso la collaborazione ed il lavoro in rete con altri enti e servizi del territorio promuove la costruzione di progetti personalizzati e gradualmente volti al reinserimento sociale e/o lavorativo "possibile".

L'intervento ha come aspetto prioritario l'accompagnamento educativo nella quotidianità: è nella condivisione della giornata e nel "fare insieme" che si costruisce una relazione, che permette di risperimentare una dimensione di appartenenza e di reinvestire gradualmente in un percorso di cambiamento.

Proprio in questa ottica, nel progetto vengono coinvolti enti e servizi del territorio di appartenenza e, quando possibile e opportuno, il partner, la famiglia d'origine e/o acquisita, la rete sociale di riferimento.

L'équipe lavora sulla base di *progetti personalizzati*, gli obiettivi, calibrati sulle singole situazioni, sono volti al miglioramento della qualità della vita e al raggiungimento del reinserimento sociale e/o lavorativo possibile, per quella persona, in quello specifico momento della propria vita.

Destinatari del servizio

Il "Centro Diurno Arcobaleno" è un Servizio Terapeutico Riabilitativo Semiresidenziale, con 23 posti abilitati all'esercizio (SCIA presentata in data 20/9/2017), di cui attualmente 13 accreditati (DGR n. VIII/00191 del 22/06/05 e DGR n. 10049 del 7/08/2009) e 10 in attesa di accreditamento. Per il 2017 i posti sono a contratto sono 13.

Il servizio è rivolto a soggetti con **disturbi da uso di sostanze e/o alcol**, sia maschi che femmine, anche in condizione di marginalità sociale, che decidono liberamente di intraprendere un percorso pedagogico.

Il corrispettivo per le prestazioni, per i posti a contratto, è posto a carico della Regione Lombardia per tramite delle ATS.

A partire dal 1 luglio 2017 la retta giornaliera è stabilita in 31,24 euro + IVA 5%.

La suddetta retta è onnicomprensiva e nulla viene richiesto ad utenti e loro famiglie per lo svolgimento del programma. Sono invece a carico degli utenti e delle loro famiglie le spese personali, (vestiario, prodotti igiene personale, sigarette, trasporti, ticket su visite specialistiche e farmaci, accompagnamenti e disbrigo pratiche personali ecc.). Sono altresì a carico degli utenti eventuali spese legali e le spese sanitarie non riconosciute dal Servizio Sanitario Nazionale. Non è previsto un deposito cauzionale.

Il Servizio è disponibile a stipulare accordi e convenzioni con altri enti e servizi in merito all'utilizzo dei posti non contrattualizzati.

L'organizzazione del servizio

Personale in servizio

Presso il Centro Diurno terapeutico riabilitativo operano:

- un Responsabile di progetto;
- un Educatore Professionale;
- uno Psicologo;
- un'Assistente Sociale.

In caso di sostituzioni del personale gli standard previsti dalla normativa vengono garantiti.

Presso il Centro Diurno prestano la loro opera un gruppo di volontari esterni, tutti aderenti all'Associazione Comunità Emmaus Onlus, che, supervisionati e supportati dall'équipe, svolgono i seguenti compiti:

- promozione di attività di recupero culturale;
- organizzazione di attività di aggregazione e di socializzazione;
- accompagnamenti per attività sanitarie o burocratiche;
- supporto alle attività di preparazione dei pasti e di gestione quotidiana del centro.

L'organizzazione della giornata

Il Servizio è aperto da lunedì a venerdì dalle ore 8.30 alle ore 16.30 e il sabato per 8 ore complessive, con orario flessibile a seconda delle attività concordate con il gruppo.

L'apertura è garantita durante tutto l'anno solare, ad esclusione dei giorni festivi.

La modalità di frequenza di ciascun ospite, definita a partire dai bisogni della persona e dagli obiettivi concordati, è descritta nel Progetto personalizzato.

L'organizzazione della giornata prevede uno schema "tipo" che viene declinato nella quotidianità con il coinvolgimento attivo degli ospiti, attraverso il gruppo di programmazione effettuato ogni mattina.

Complessivamente l'organizzazione dal lunedì al venerdì è la seguente:

08:30 – 09:30	accoglienza, colazione, ascolto
09:30 – 12:30	attività ergoterapiche, attività terapeutiche di gruppo, attività informative e ricreative
12:30 - 13:30	pranzo e riordino
13:30 – 16:30	attività ergoterapiche, colloqui individuali, igiene personale e pulizia degli ambienti.

La giornata del sabato viene dedicata prioritariamente, a seconda degli interessi del gruppo di ospiti, a uscite sul territorio, iniziative formative su temi specifici, attività di ginnastica e rilassamento, attività ricreative.

Criteria di accesso e modalità di ammissione, presa in carico, verifiche, dimissioni

1. Segnalazione e procedura di accoglienza

L'accesso al servizio avviene attraverso la seguente procedura:

- raccolta della segnalazione dai servizi ambulatoriali per le dipendenze -SerT o SMI (anamnesi, valutazione del bisogno, obiettivi);
- colloqui con l'utente, volti a presentare l'offerta del servizio, a rilevare motivazioni, aspettative e bisogni, nonché a verificarne la compatibilità con la proposta terapeutica;
- restituzione al servizio inviante dell'esito dei colloqui;
- presa in carico o inserimento in lista di attesa, in caso di conclusione positiva del percorso di valutazione.

E' altresì possibile l'accesso diretto da parte dell'utente. In questo caso, dopo i colloqui iniziali di valutazione, si provvede in accordo con il diretto interessato a coinvolgere SerT o SMI.

Procedure di gestione della lista di attesa

- Al momento della segnalazione da parte dell'ente inviante i potenziali utenti vengono inseriti nell'elenco dei soggetti segnalati.
- L'ordine di ingresso nel servizio viene definito al termine del percorso di valutazione, la cui tempistica dipende dalla disponibilità a mantenere gli impegni concordati.
- Dal momento in cui il soggetto segnalato ha completato l'iter di valutazione viene accolto, in caso di disponibilità di posto, o inserito in lista di attesa, previo rilascio da parte del servizio inviante di copia di certificazione di alcol o tossicodipendenza.

E' condizione necessaria all'ingresso che il soggetto sia in possesso in **originale di certificazione di dipendenza** rilasciato da SerT o SMI.

2. Presa in carico

L'approfondimento della situazione, costituisce l'obiettivo prioritario del primo mese di permanenza presso il centro diurno e avviene attraverso l'utilizzo dei seguenti strumenti:

- colloqui finalizzati all'approfondimento della situazione;
- scheda di raccolta dell'anamnesi sociale;
- scheda di sintesi dell'osservazione educativa;
- valutazione psicologica.

In seguito al periodo di osservazione viene definito con il soggetto e con i servizi coinvolti il progetto terapeutico personalizzato, contenente obiettivi, tempi, strumenti, modalità di verifica dell'intervento.

3. Verifiche

La caratteristica di semiresidenzialità, consente l'attuazione di progettualità flessibili e articolate, e rende necessario allo stesso tempo un forte lavoro di integrazione e condivisione con altri servizi e altre risorse presenti sul territorio, al fine di rispondere in modo integrato ai bisogni dell'utente, garantendo la continuità assistenziale.

Relativamente alle singole situazioni le verifiche vengono effettuate, salvo differente declinazione nei singoli Progetti, indicativamente con cadenza:

- mensile con l'operatore di riferimento;
- trimestrale in équipe;
- semestrale in relazione al raggiungimento degli obiettivi previsti dal progetto personalizzato e alla rivalutazione multidisciplinare della situazione;
- annuale con il servizio inviante.

4. Dimissioni

La dimissione avviene a seguito del raggiungimento degli obiettivi previsti nel progetto personalizzato.

Ove si riscontri la necessità di un diverso intervento terapeutico, in accordo con i servizi inviati, il soggetto potrà essere accompagnato verso nuove progettualità.

La dimissione può avvenire anche a seguito di gravi infrazioni al regolamento del Centro Diurno.

Al momento delle dimissioni vengono consegnati all'ospite i documenti personali.

Al fine di garantire la continuità assistenziale viene inoltre trasmessa al servizio inviante relazione conclusiva sul programma svolto.

Informazioni

Visite

E' possibile al fine di approfondire la conoscenza del servizio effettuare visite guidate alla struttura.

Chi fosse interessato può telefonare al n. 035 4180263 o inviare una mail a centroarcobaleno@comunitaemmaus.it e chiedere di fissare un appuntamento con EP Walter Zetti.

Incontri con partner, familiari, persone significative degli ospiti vengono concordate con l'operatore di riferimento.

Raggiungibilità

Il servizio è situato in prossimità della zona industriale di Ugnano. Lo si può raggiungere:

In auto da Bergamo:

superstrada direzione Cremona e poi Zanica, prendere uscita Ugnano. Superata la rotonda di Ugnano, prima strada a destra (via Cascina Battaina), percorrerla per circa 900 mt

da Bergamo direzione Azzano e di seguito Zanica. Procedere in direzione Ugnano (SS 591). Superata la rotonda di Ugnano, prima strada a destra (via Cascina Battaina), percorrerla per circa 900 mt

In autobus:

linea Autoguidovie Bergamo – Crema (pensilina 5 - Stazione Autolinee Bg). 1° fermata dopo la rotonda di Ugnano, di fronte a Via Battaina, a circa 900 metri dal servizio. nella zona india Chiuduno.

Modalità di riconoscimento degli operatori

Considerata la dimensione del servizio, il numero esiguo di operatori e l'ambiente di tipo familiare, non si ritiene idoneo e necessario il cartellino quale modalità di riconoscimento.

Tutti gli operatori vengono presentati all'ospite al momento del primo accesso o alla prima occasione di incontro, compatibilmente con la turnazione, fornendo informazioni su nome, cognome, figura professionale, ruolo all'interno della struttura.

INFORMAZIONI GENERALI

Come già esplicitato, il complesso delle prestazioni erogate per il trattamento delle dipendenze sono da intendersi senza oneri a carico degli ospiti (DGR 12261/2003).

INDIRIZZI E RECAPITI

Comunità Emmaus Società Cooperativa Sociale Onlus
Sede Legale: Via dell'Assunta 8 – 24060 Chiuduno (BG) – Tel 035 4427113

Comunità Emmaus Servizio Terapeutico Residenziale
Strada dei Terragli – 24060 Chiuduno (BG) – 035 838054
comunitaterapeutica@comunitaemmaus.it

Comunità Emmaus Servizio Terapeutico Semiresidenziale
Via F. Finazzi, 21 – Ingresso da Strada dei Terragli – 24060 Chiuduno (BG) – 035 838258
comunitacaldan@comunitaemmaus.it

Centro Diurno Arcobaleno
Via Battaina 901 – 24059 Urgnano (BG) – 035 4180263
centroarcobaleno@comunitaemmaus.it

MENU

In tutti i servizi il menù viene definito con la collaborazione attiva degli ospiti, tenendo conto di garantire un apporto nutrizionale adeguato.

Eventuali intolleranze e allergie devono essere certificate.

La definizione del menù tiene inoltre conto delle esigenze religiose degli ospiti.

TUTELA DEGLI OSPITI

È garantita attraverso la possibilità di:

- compilare un questionario di customer, proposto con cadenza annuale a tutti gli ospiti;
- esplicitare in gruppo eventuali criticità, problematiche, suggerimenti e possibili migliorie;
- segnalare al Responsabile eventuali problematiche e criticità;
- compilare un modulo per la segnalazione di disservizi, reclami e suggerimenti che viene consegnato al primo ingresso al servizio (e allegato al presente documento).

RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI

Viene rilevata con un questionario anonimo somministrato almeno una volta l'anno. Ciò che emerge viene trattato in una riunione con gli ospiti, cercando di individuare i miglioramenti possibili nella qualità delle prestazioni e di incrementare la partecipazione degli ospiti.

RECLAMI E SUGGERIMENTI

Osservazioni, reclami e suggerimenti possono essere presentati al responsabile e agli operatori che li raccolgono in apposite schede.

La segnalazione di un disservizio può essere compilata, a scelta dell'ospite, in forma anonima o sottoscritta e fatta recapitare al servizio tramite invio postale o direttamente nella cassetta postale del singolo servizio. La modalità di gestione dei disservizi prevede una risposta scritta entro quindici giorni lavorativi dal ricevimento della segnalazione, se nominativa, a cura del responsabile. Tutte le segnalazioni di disservizi ricevute vengono esaminate nello staff di presidenza e presentate nelle riunioni periodiche con gli ospiti.

MODALITÀ PER L'ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SOCIO SANITARIA O PER OTTENERNE IL RILASCIO

Il Progetto personalizzato viene definito con la partecipazione attiva dell'ospite e da lui sottoscritto. Viene rilasciata copia al diretto interessato.

L'ospite può richiedere di prendere visione della documentazione che lo riguarda contenuta nel Fasis (cartella).

Copia dello stesso può essere richiesta presentando domanda scritta, con allegata copia di documento di identità. Il Responsabile provvederà entro 30 giorni a rilasciare, gratuitamente, una copia. Per eventuali approfondimenti relativi all'accesso alla documentazione amministrativa si fa riferimento a quanto definito nel Regolamento di accesso alla documentazione amministrativa.

MODULO SEGNALAZIONE LAMENTELE, DISSERVIZI, APPREZZAMENTI

(Allegato n.1, fac-simile)

**Al Presidente
della Comunità Emmaus
Società Cooperativa Sociale Onlus
Via Dell'Assunta n. 8
Chioduno (BG)**

OGGETTO: Segnalazione suggerimenti / proposte / reclami / disservizi / apprezzamenti

Il/La sottoscritto/a _____ nato/a _____ il

_____ residente a _____ in Via _____ n. _____

telefono _____ / _____;

indirizzo e-mail _____;

in qualità di *utente* *parente di utente* *cittadino* *altro*

Chiede/Propone che:

Segnala/Informa che:

Informativa ai sensi del decreto legislativo 196/2003, articolo 13:

- i dati forniti verranno trattati esclusivamente per le finalità connesse alla domanda di accesso;
- il trattamento sarà effettuato con supporto cartaceo e informatico;
- il conferimento dei dati è obbligatorio per dar corso alla procedura;
- titolare del trattamento è la Comunità Emmaus Società Cooperativa Sociale onlus ;
- responsabile del trattamento è il Presidente della Cooperativa;
- in ogni momento potranno essere esercitati nei confronti del titolare del trattamento i diritti di cui all'art. 7 del D.Lgs.196/2003.

LUOGO E DATA _____

FIRMA DEL RICHIEDENTE _____

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI
(Allegato n.2, fac-simile)

La Comunità Emmaus Soc. Coop. Sociale Onlus esegue annualmente una ricerca presso gli ospiti dei suoi servizi (comunità e i centri diurni) per migliorarne la qualità, tenendo conto delle reali esigenze ed aspettative.

Saremmo lieti di poter avere le tue valutazioni sul servizio di cui sei ospite.

Il questionario è anonimo.

Dopo l'elaborazione i questionari verranno eliminati.

Il resoconto con i risultati, che serviranno per migliorare la qualità del lavoro, verranno condivisi con il gruppo di ospiti di ogni servizio e successivamente inviati al Responsabile e al Consiglio di Amministrazione della Cooperativa.

Non è obbligatorio compilare il questionario, né rispondere a tutte le domande, né quelle chiuse, né quelle della parte finale aperta.

Il questionario va comunque consegnato anche se in bianco o parzialmente compilato.

La parte più rilevante ai fini della ricerca è quella della valutazione (domande chiuse), ma si terrà conto anche delle criticità e dei suggerimenti espressi nella parte finale aperta.

Se alcuni punti non ti riguardano ti preghiamo di non compilare la valutazione che li riguarda.

GRAZIE PER LA PREZIOSA COLLABORAZIONE

Esprimi la tua valutazione per ciascuna domanda in base a questi criteri:

 PER NULLA	 POCO	 COSI' COSI'	 ABBASTANZA	 MOLTO
--	---	--	---	--

1 - Mi sono sentito accolto nei colloqui precedenti l'ingresso

 PER NULLA	 POCO	 COSI' COSI'	 ABBASTANZA	 MOLTO
--	---	--	---	--

2 - Sono stato bene con gli operatori durante il programma

 PER NULLA	 POCO	 COSI' COSI'	 ABBASTANZA	 MOLTO
--	---	--	---	--

3 - Sono stato bene con i volontari

 PER NULLA	 POCO	 COSI' COSI'	 ABBASTANZA	 MOLTO
--	---	--	---	--

4 - Mi sono sentito aiutato

 PER NULLA	 POCO	 COSI' COSI'	 ABBASTANZA	 MOLTO
--	---	--	---	--

5 - Sono stato meglio

 PER NULLA	 POCO	 COSI' COSI'	 ABBASTANZA	 MOLTO
--	---	--	---	--

6 - Mi sono sentito coinvolto nella realizzazione del programma

 PER NULLA	 POCO	 COSI' COSI'	 ABBASTANZA	 MOLTO
--	---	--	---	--

7 - Mi sono sentito accolto dal gruppo di ospiti

 PER NULLA	 POCO	 COSI' COSI'	 ABBASTANZA	 MOLTO
--	---	--	---	--

8 - Sto facendo qualcosa di interessante per il mio futuro

 PER NULLA	 POCO	 COSI' COSI'	 ABBASTANZA	 MOLTO
--	---	--	---	--

9 - Mi piace l'ambiente della comunità/Centro Diurno

 PER NULLA	 POCO	 COSI' COSI'	 ABBASTANZA	 MOLTO
---	--	---	--	---

10 Mi sono piaciute le attività ergoterapiche proposte

 PER NULLA	 POCO	 COSI' COSI'	 ABBASTANZA	 MOLTO
--	---	--	---	--

11 -Mi sono piaciute le attività di gruppo proposte

 PER NULLA	 POCO	 COSI' COSI'	 ABBASTANZA	 MOLTO
--	---	--	---	--

Aspetti critici/ aspetti positivi/ suggerimenti/ipotesi di miglioramento
