



Data approvazione documento: 25/04/2016

Elenco revisioni

Descrizione	Data
Modifica della tipologia di offerta e ampliamento dei posti del Centro Diurno Arcobaleno di Urgnano	20/09/2017
Ampliamento numero di posti Comunità Terapeutica e Servizio Semiresidenziale	13/12/2017
Modifica contratti dei servizi	17/12/2018
Integrazione nomina referente COVID, indicazioni per la gestione della fase emergenziale COVID 19	13/08/2020
Adeguamento DGR 3913 Regione Lombardia	2/12/2020
Adeguamento al Piano Operativo Pandemico	30/09/2022
Adozione modello 231 e nomina ODV	23/03/2023
Aggiornamento modalità rilevazione customer caregivers, persone significative	10/11/2023
Aggiornamento per chiusura Servizio Semi Residenziale Chiuduno	08/03/2024

Sommario

1 - MISSION E VALORI DI RIFERIMENTO	2
2 - CAMPI PRIORITARI DI AZIONE	3
3 – OBIETTIVI DELLE UNITA' D'OFFERTA ACCREDITATE NELL'AREA DELLE DIPENDENZE	4
4 – I SERVIZI ACCREDITATI AREA DIPENDENZE	5
5 - ASPETTI ORGANIZZATIVI	11

Allegati:

- n. 1 – Modalità di gestione delle risorse umane
- n. 2 – Carta dei servizi
- n. 3 – Sistema di gestione, valutazione e miglioramento della qualità

1 - MISSION E VALORI DI RIFERIMENTO

La **Comunità Emmaus Società Cooperativa Sociale Onlus**, si è costituita nel 1987. L'oggetto sociale, riportato nello Statuto, che ne costituisce la Mission, è il seguente:

“Lo scopo principale che la Cooperativa intende perseguire è quello dell'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini attraverso la gestione di servizi socio- sanitari, assistenziali ed educativi.

La Cooperativa ha inoltre lo scopo di procurare ai soci continuità di occupazione lavorativa e di contribuire al miglioramento delle loro condizioni economiche, sociali e professionali tramite l'esercizio in forma associata dell'impresa (...).

La Cooperativa intende realizzare i propri scopi sociali attraverso qualsiasi servizio ed attività educativa, socioassistenziale e sociosanitaria, che sia orientata ai bisogni delle persone ed abbia come obiettivi la prevenzione del disagio, l'accoglienza, la riabilitazione, la risocializzazione ed il reinserimento sociale di soggetti svantaggiati, quali, a titolo esemplificativo, minori ed adolescenti, persone in trattamento psichiatrico, persone dipendenti da sostanze stupefacenti, psicotrope od alcoliche, famiglie svantaggiate, disabili, anziani.

I servizi e le attività saranno realizzati promuovendo forme innovative e di ricerca sperimentale, attivando progettualità sociale che coinvolga le risorse del territorio in un'ottica di rete, promuovendo concretamente forme di cittadinanza attiva nella cura della crescita delle comunità educanti locali, mettendo in atto forme di integrazione e collaborazione con gli enti pubblici e privati responsabili dell'attuazione dei servizi alla persona, diffondendo lo stile del volontariato, stimolando forme di presenza attiva su tematiche sociali anche extraterritoriali in un'ottica di mondialità”.

Per fare ciò, la Cooperativa promuove servizi basati sui principi di mutualità, solidarietà, democraticità e sussidiarietà, nonché sulla centralità della persona non solo come riconoscimento morale dell'unicità dell'utente, ma anche in quanto soggetto attivo, con proprie potenzialità residue o attivabili.

Al fine di rendere il più completo possibile il processo di aiuto alla persona, la Cooperativa, opera attraverso un'équipe multiprofessionale e privilegia il lavoro per progetti, ponendo particolare attenzione alla ricerca e alla sperimentazione di percorsi alternativi e di nuove modalità di risposta ai bisogni emergenti.

2 - CAMPI PRIORITARI DI AZIONE

Campo prioritario di azione della Cooperativa è l'area delle Dipendenze.

Obiettivo generale dell'intervento è il superamento della condizione di dipendenza e il miglioramento della qualità della vita e della salute, intesa come benessere psicofisico.

Vengono di seguito elencati i principali servizi/progetti attivi:

- **“Comunità Emmaus” Servizio residenziale terapeutico-riabilitativo** – Chiuduno;
- **Centro Diurno “Arcobaleno”, Servizio Terapeutico Riabilitativo Semiresidenziale** – Urgnano.

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 progetti attualmente in atto sono:

- Progetto **“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.
- **Progetti** con il territorio **nell'area della prevenzione e intercettazione precoce**, rivolti anche alle dipendenze immateriali.

Metodologia

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

1. 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);
2. la gradualità, come impegno a declinare gli interventi in relazione all'età, alla situazione, alle risorse di ciascuna persona;
3. 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.

I servizi della Cooperativa operano per progetti personalizzati, che coinvolgono oltre al diretto interessato la famiglia (quando presente e coinvolgibile), le persone significative della rete primaria, il contesto di provenienza.

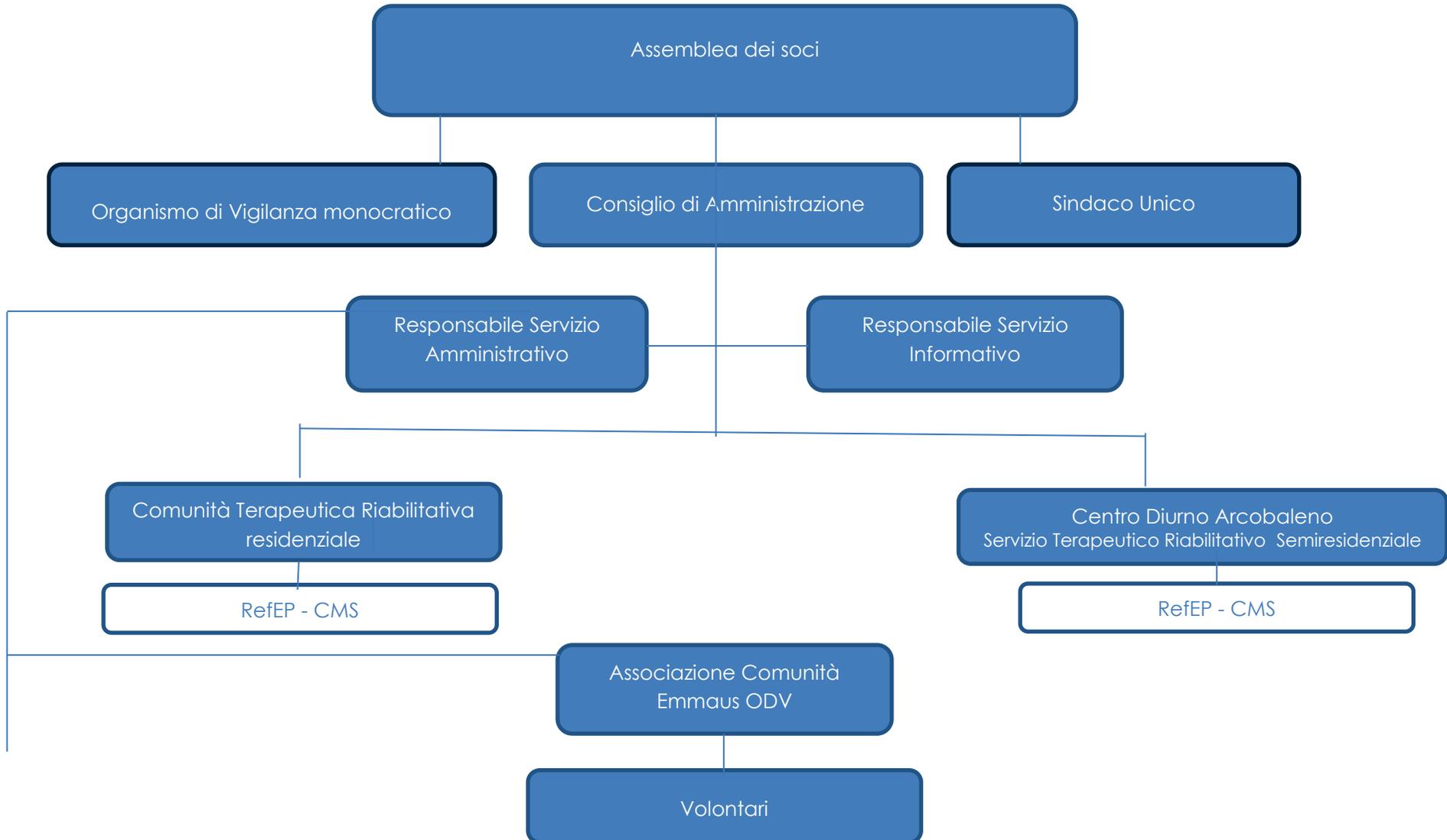
3 – OBIETTIVI DELLE UNITA' D'OFFERTA ACCREDITATE NELL'AREA DELLE DIPENDENZE

Unità d'offerta	Servizio offerto	Obiettivi	Utenza potenziale
Comunità Emmaus Servizio Terapeutico Riabilitativo Residenziale	Comunità terapeutica riabilitativo residenziale (Gestione e condivisione della quotidianità e della convivenza, valutazione diagnostica multidisciplinare, osservazione educativa, supporto educativo e psicologico individuale e di gruppo, percorsi riabilitativi e di reinserimento lavorativo e sociale, attività ricreative e di tempo libero)	<p>Raggiungimento dell'astinenza o contenimento della condizione di uso/abuso</p> <p>Miglioramento della qualità della vita e del livello di autonomia</p> <p>Raggiungimento dell'inclusione lavorativa e sociale possibile</p>	<p>Soggetti con disturbi da uso di sostanze e/o alcool, di sesso maschile, di età compresa tra i 16 e i 35 anni</p> <p>n. posti 27 abilitati accreditati, n. 20 posti a contratto</p> <p>È necessaria certificazione di dipendenza rilasciata da Sert o SMI</p>
Centro Diurno Arcobaleno Servizio Terapeutico Riabilitativo Semiresidenziale	Servizio terapeutico riabilitativo-semiresidenziale (Gestione e condivisione della quotidianità e della convivenza, valutazione diagnostica multidisciplinare, osservazione educativa, supporto educativo e psicologico individuale e di gruppo, percorsi riabilitativi e di reinserimento lavorativo e sociale, attività ricreative e di tempo libero)	<p>Raggiungimento dell'astinenza o contenimento della condizione di uso/abuso</p> <p>Miglioramento della qualità della vita e del livello di autonomia</p> <p>Raggiungimento dell'inclusione lavorativa e sociale possibile</p>	<p>Soggetti con disturbi da uso di sostanze e/o alcool, sia maschi sia femmine, anche in condizione di marginalità sociale</p> <p>n. posti: 23 accreditati, n. 21 a contratto n. 2 posti sperimentazione servizi e semiresidenziali per giocatori d'azzardo patologici (DGR XI/585 del 1/10/2018). Necessaria certificazione di dipendenza rilasciata da Sert o SMI per i posti a contratto. Autorizzazione ATS per i posti messi a disposizione per giocatori d'azzardo</p>

Il dettaglio del servizio offerto per ciascuna Unità d'offerta è fornito nella Carta dei Servizi, di cui all'allegato 2

4 – I SERVIZI ACCREDITATI AREA DIPENDENZE

Organigramma



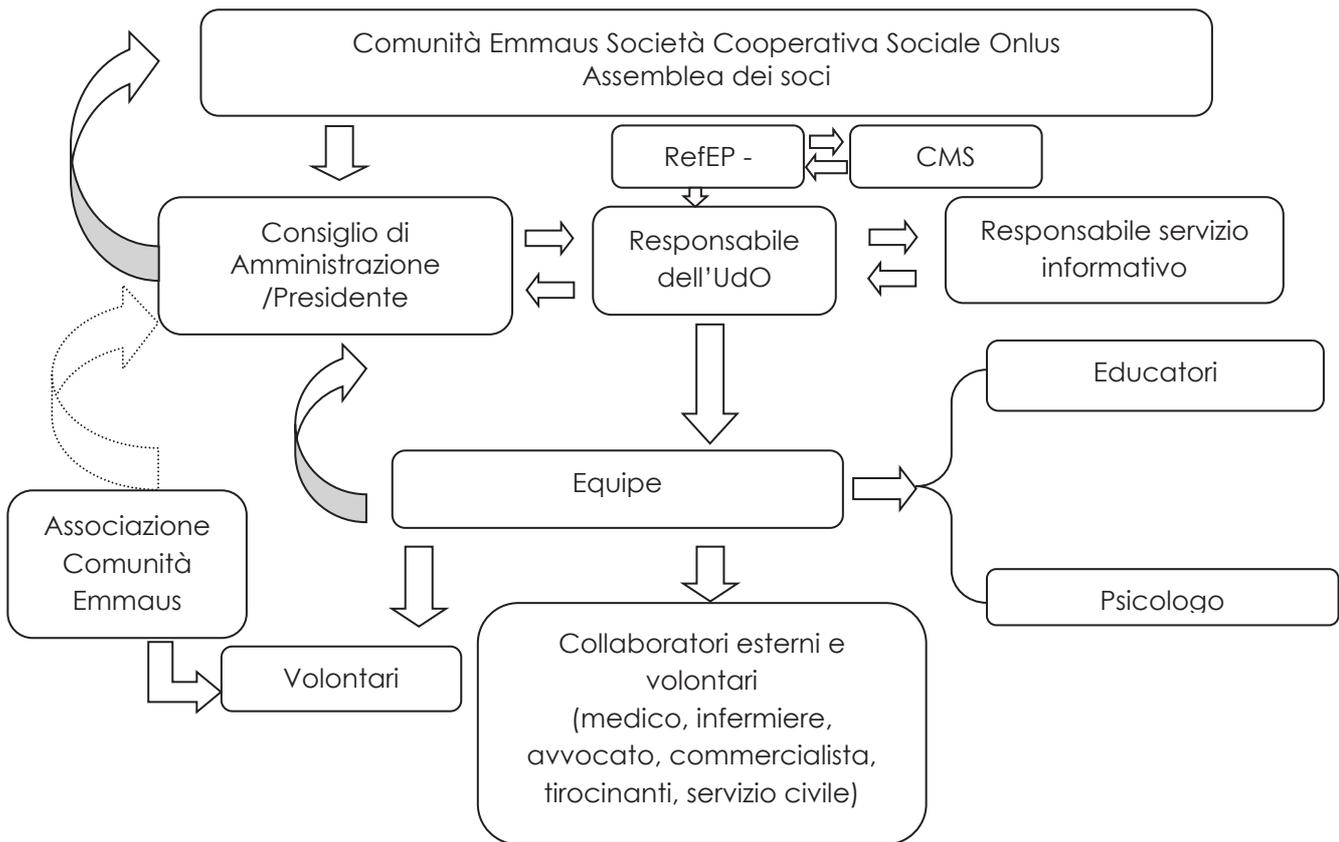
Funzionigramma

Assemblea dei Soci	Delibera su tutti gli oggetti riservati alla sua competenza dalla legge e dallo Statuto. Delibera in materia di modifiche dello statuto. Approva i Bilanci, nomina i componenti del CDA e il Collegio Sindacale.
Consiglio di Amministrazione	È investito dei più ampi poteri per la gestione della cooperativa, esclusi quelli riservati all'assemblea dalla legge o dallo Statuto. Delibera in materia di ammissione e recesso dei soci. Verifica e supervisiona l'andamento dei servizi. Definisce il Piano di lavoro Annuale e il Piano organizzativo. Definisce il Piano di Formazione trasversale alle UO.
Presidente	Ha la rappresentanza legale della Cooperativa. Presiede il Consiglio di Amministrazione e l'Assemblea dei Soci. Secondo lo Statuto gli è conferito ogni più ampio potere di amministrazione ordinaria della Cooperativa.
Sindaco Unico Revisore dei conti	Svolge i compiti che gli vengono assegnati dalla Legge e dallo Statuto, in particolare effettua il controllo sull'adeguatezza dell'assetto organizzativo, amministrativo e contabile della società.
Responsabile Servizio Amministrativo	Svolge compiti inerenti la gestione amministrativa, finanziaria e contabile della Cooperativa, in attuazione delle direttive definite dal CDA.
Responsabile Servizio Informativo	Monitora la raccolta dei dati delle singole Unità d'offerta. Elabora e trasmette i flussi informativi. Responsabile della sicurezza dei dati.
Responsabili dei Servizi	Svolgono compiti di programmazione e progettazione dell'attività ordinaria e straordinaria. Coordinano l'équipe. Effettuano la valutazione delle segnalazioni e l'accoglienza delle richieste. Definiscono i turni di lavoro e l'organizzazione del servizio. Relazionano al CDA sull'andamento dei servizi.
Associazione Comunità Emmaus	Svolge attività di supporto nella realizzazione della mission attraverso il proprio personale volontario adeguatamente formato.
REFERENTE EMERGENZA PANDEMICA (RefEP)	Definizione dei criteri di progressiva presa in carico dei nuovi utenti, secondo specifiche priorità riferibili in particolare a livelli di urgenza dell'inserimento, correlati anche alla disponibilità di risorse umane Gestione e procedure per la gestione di eventuali casi sospetti e/o positivi tra gli utenti e in raccordo con Medico di Medicina Generale e dei servizi di ATS e ASST Predisposizione di specifici piani di informazione e formazione per la prevenzione dalla specifica infezione da agente pandemico (es. SARS-CoV-2) rivolti a tutte le tipologie di operatori Aggiornamento del Piano Pandemico secondo disposizioni nazionali e regionali Gestione informazioni con le autorità e gli Enti esterni Riorganizzazione degli ambienti e delle attività di lavoro Definizione di procedure di sanificazione ordinaria e straordinaria di ambienti e automezzi Verifica dell'applicazione delle procedure relative alla corretta ventilazione della struttura Aggiornamento delle procedure di raccolta, lavaggio e distribuzione degli indumenti degli ospiti, delle divise degli operatori Aggiornamento delle procedure di pulizia e sanificazione dei dispositivi in uso presso la UDO. Aggiornamento delle procedure inerenti la gestione degli utenti sia per quanto riguarda gli aspetti educativi/animativi.
Comitato Multidisciplinare di Supporto (CMS)	Definizione, in collaborazione con RefEP, dei criteri di progressiva presa in carico dei nuovi utenti, secondo specifiche priorità riferibili in particolare a livelli di urgenza dell'inserimento, correlati anche alla disponibilità di risorse umane Aggiornamento delle procedure inerenti la gestione degli utenti sia per quanto riguarda gli aspetti educativi/animativi Predisposizione, in collaborazione con RefEP, di specifici piani di informazione e formazione per la prevenzione dalla specifica infezione da agente pandemico (es. SARS-CoV-2) rivolti a tutte le tipologie di operatori Predisposizione, in collaborazione con RefEP, di specifici piani di informazione e formazione per la prevenzione dalla specifica infezione da agente pandemico (es. SARS-CoV-2) rivolti a tutte le tipologie di operatori.

Comunità Emmaus Servizio Terapeutico Riabilitativo Residenziale



Organigramma



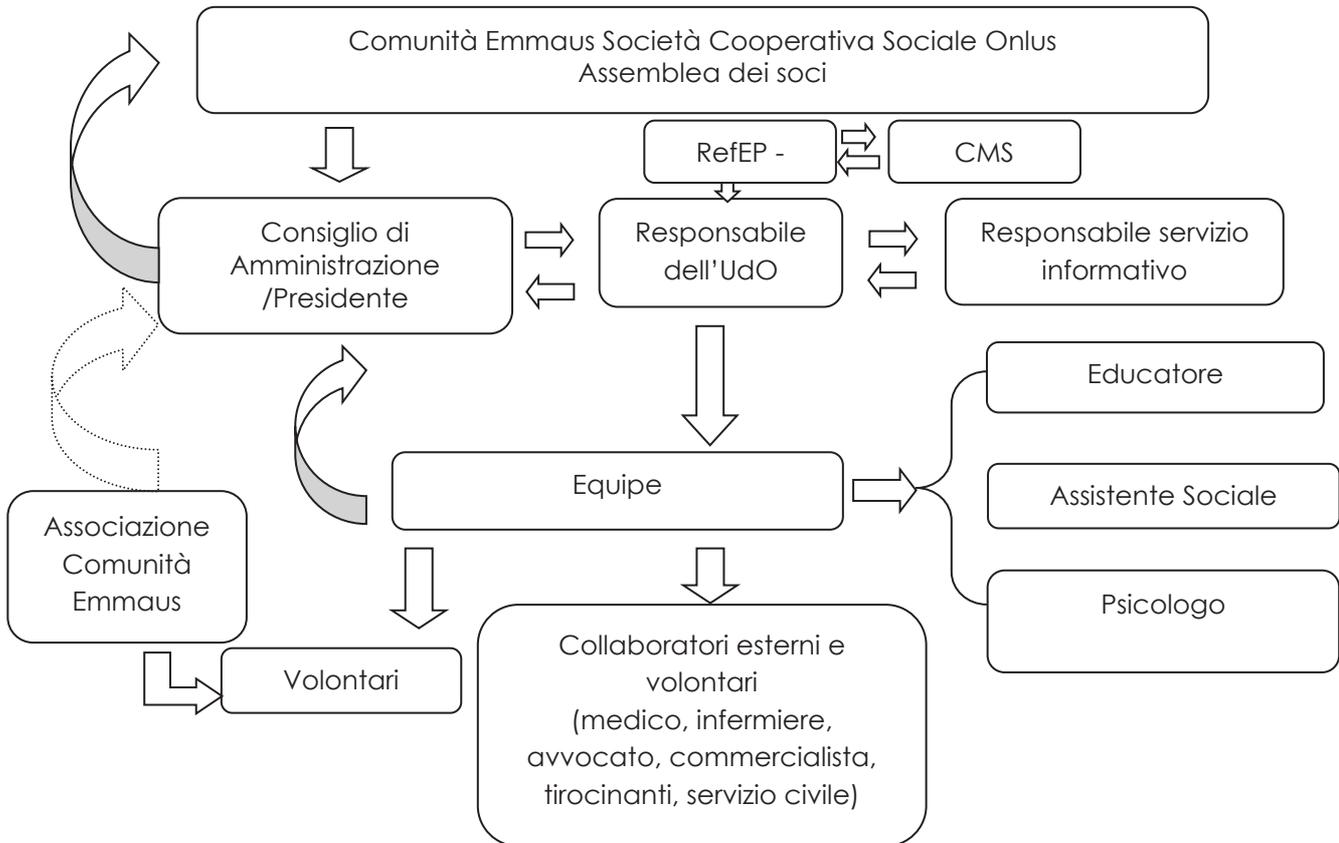
Funzionigramma

Assemblea dei Soci	Compiti assegnati dallo Statuto e dalla Legge.
Presidente e CDA	Verifica e supervisione sull'andamento del servizio Raccordo con i servizi della cooperativa Definizione del Piano di Formazione, trasversale alle UO Definizione, anche su proposta dell'Equipe, di obiettivi del Piano Annuale
Responsabile	Programmazione e progettazione dell'attività ordinaria e straordinaria Coordinamento dell'équipe Valutazione delle segnalazioni e accoglienza delle richieste Definizione dei turni di lavoro e dell'organizzazione del servizio Referente dei rapporti con i servizi sociali e con uffici di protezione giuridica Restituzione al CDA sull'andamento del servizio
Educatori professionali	Case manager dei singoli progetti degli ospiti Programmazione e gestione degli interventi educativi di gruppo Programmazione e gestione dei laboratori e delle attività ergo terapeutiche Organizzazione quotidiana delle attività
Psicologo	Valutazione psicologica Case manager dei singoli progetti degli ospiti Attività di ascolto e counselling Gestione di interventi individuali e di gruppo Supporto all'organizzazione quotidiana
Responsabile Servizio informativo	Monitora la raccolta dei dati. Elabora e trasmette i flussi informativi. Responsabile della sicurezza dei dati.
Volontari	Supporto nella gestione dei laboratori, nelle uscite sul territorio, nelle attività ricreative, maestri d'arte, supporto all'organizzazione quotidiana (convenzione con Associazione Comunità Emmaus Onlus)
Collaboratori esterni	Consulenza su specifiche situazioni al bisogno
REFERENTE EMERGENZA PANDEMICA (RefEP)	Definizione dei criteri di progressiva presa in carico dei nuovi utenti, secondo specifiche priorità riferibili in particolare a livelli di urgenza dell'inserimento, correlati anche alla disponibilità di risorse umane Gestione e procedure per la gestione di eventuali casi sospetti e/o positivi tra gli utenti e in raccordo con Medico di Medicina Generale e dei servizi di ATS e ASST Predisposizione di specifici piani di informazione e formazione per la prevenzione dalla specifica infezione da agente pandemico (es. SARS-CoV-2) rivolti a tutte le tipologie di operatori Aggiornamento del Piano Pandemico secondo disposizioni nazionali e regionali Gestione informazioni con le autorità e gli Enti esterni Riorganizzazione degli ambienti e delle attività di lavoro Definizione di procedure di sanificazione ordinaria e straordinaria di ambienti e automezzi Verifica dell'applicazione delle procedure relative alla corretta ventilazione della struttura Aggiornamento delle procedure di raccolta, lavaggio e distribuzione degli indumenti degli ospiti, delle divise degli operatori Aggiornamento delle procedure di pulizia e sanificazione dei dispositivi in uso presso la UDO. Aggiornamento delle procedure inerenti la gestione degli utenti sia per quanto riguarda gli aspetti educativi/animativi.
Comitato Multidisciplinare di Supporto (CMS)	Definizione, in collaborazione con RefEP, dei criteri di progressiva presa in carico dei nuovi utenti, secondo specifiche priorità riferibili in particolare a livelli di urgenza dell'inserimento, correlati anche alla disponibilità di risorse umane Aggiornamento delle procedure inerenti la gestione degli utenti sia per quanto riguarda gli aspetti educativi/animativi Predisposizione, in collaborazione con RefEP, di specifici piani di informazione e formazione per la prevenzione dalla specifica infezione da agente pandemico (es. SARS-CoV-2) rivolti a tutte le tipologie di operatori Predisposizione, in collaborazione con RefEP, di specifici piani di informazione e formazione per la prevenzione dalla specifica infezione da agente pandemico (es. SARS-CoV-2) rivolti a tutte le tipologie di operatori.

Centro Diurno Arcobaleno Servizio Terapeutico Riabilitativo Semiresidenziale



Organigramma



Funzionigramma

Assemblea dei Soci	Compiti assegnati dallo Statuto e dalla Legge.
Presidente e CDA	Verifica e supervisione sull'andamento del servizio Raccordo con i servizi della cooperativa Definizione del Piano di Formazione, trasversale alle UO Definizione, anche su proposta dell'Equipe, di obiettivi del Piano Annuale
Responsabile	Programmazione e progettazione dell'attività ordinaria e straordinaria Coordinamento dell'équipe Valutazione delle segnalazioni e accoglienza delle richieste Definizione dei turni di lavoro e dell'organizzazione del servizio Restituzione al CDA sull'andamento del servizio
Educatore professionale	Valutazione delle segnalazioni e accoglienza delle richieste Case manager dei singoli progetti degli ospiti Programmazione e gestione degli interventi educativi di gruppo Programmazione e gestione dei laboratori e delle attività ergo terapeutiche Organizzazione quotidiana delle attività
Psicologo	Valutazione psicologica Case manager dei singoli progetti degli ospiti Attività di ascolto e counselling Gestione di interventi individuali e di gruppo Supporto all'organizzazione quotidiana
Assistente Sociale	Supporto alla progettazione e alla realizzazione dei percorsi di inclusione sociale, lavorativa, abitativa Lavoro di rete, partecipazione a tavoli interistituzionali, definizione di protocolli con gli altri soggetti coinvolti. Supporto all'organizzazione quotidiana Referente dei rapporti con i servizi sociali e con uffici di protezione giuridica
Responsabile Servizio informativo	Monitora la raccolta dei dati. Elabora e trasmette i flussi informativi. Responsabile della sicurezza dei dati.
Volontari	Supporto nella gestione dei laboratori, nelle uscite sul territorio, nelle attività ricreative, maestri d'arte, supporto nell'organizzazione quotidiana (convenzione con Associazione Comunità Emmaus Onlus)
Collaboratori esterni	Consulenza su specifiche situazioni al bisogno
REFERENTE EMERGENZA PANDEMICA (RefEP)	Definizione dei criteri di progressiva presa in carico dei nuovi utenti, secondo specifiche priorità riferibili in particolare a livelli di urgenza dell'inserimento, correlati anche alla disponibilità di risorse umane Gestione e procedure per la gestione di eventuali casi sospetti e/o positivi tra gli utenti e in raccordo con Medico di Medicina Generale e dei servizi di ATS e ASST Predisposizione di specifici piani di informazione e formazione per la prevenzione della specifica infezione da agente pandemico (es. SARS-CoV-2) rivolti a tutte le tipologie di operatori Aggiornamento del Piano Pandemico secondo disposizioni nazionali e regionali Gestione informazioni con le autorità e gli Enti esterni Riorganizzazione degli ambienti e delle attività di lavoro Definizione di procedure di sanificazione ordinaria e straordinaria di ambienti e automezzi Verifica dell'applicazione delle procedure relative alla corretta ventilazione della struttura Aggiornamento delle procedure di raccolta, lavaggio e distribuzione degli indumenti degli ospiti, delle divise degli operatori Aggiornamento delle procedure di pulizia e sanificazione dei dispositivi in uso presso la UDO. Aggiornamento delle procedure inerenti la gestione degli utenti sia per quanto riguarda gli aspetti educativi/animativi.
Comitato Multidisciplinare di Supporto (CMS)	Definizione, in collaborazione con RefEP, dei criteri di progressiva presa in carico dei nuovi utenti, secondo specifiche priorità riferibili in particolare a livelli di urgenza dell'inserimento, correlati anche alla disponibilità di risorse umane Aggiornamento delle procedure inerenti la gestione degli utenti sia per quanto riguarda gli aspetti educativi/animativi Predisposizione, in collaborazione con RefEP, di specifici piani di informazione e formazione per la prevenzione della specifica infezione da agente pandemico (es. SARS-CoV-2) rivolti a tutte le tipologie di operatori Predisposizione, in collaborazione con RefEP, di specifici piani di informazione e formazione per la prevenzione della specifica infezione da agente pandemico (es. SARS-CoV-2) rivolti a tutte le tipologie di operatori.

5 - ASPETTI ORGANIZZATIVI

Le **politiche di gestione delle risorse umane** sono definite e dettagliate nell'apposito documento "Gestione delle risorse umane", di cui all'allegato 1. Nello stesso documento è definita la descrizione quantitativa e qualitativa delle risorse umane necessarie alla gestione dell'UdO.

Le **modalità di erogazione del servizio, i criteri di accesso e le attività svolte** in ciascuna Unità d'Offerta sono descritte nella Carta dei Servizi, di cui all'allegato 2.

In ciascuna Unità d'offerta è individuato un **referente dei rapporti** con i servizi sociali e eventualmente con gli uffici di protezione giuridica.

Le figure individuate sono:

- Comunità Terapeutica Residenziale: Marco Tognola
- Centro Diurno Arcobaleno: Lara Marchesi.

La **continuità assistenziale** è garantita secondo le seguenti modalità:

- **URGENZE ORGANIZZATIVE:** la copertura del servizio in caso di urgenze organizzative (assenze improvvise, eventi imprevisti, ecc.) avviene secondo le procedure previste dal documento "Gestione delle risorse umane", che prevede che in tali situazioni l'operatore in turno contatti il Responsabile, che è reperibile. In caso di indisponibilità del Responsabile (per ferie, malattie, ecc.) si provvede a contattare un sostituto, nonché un sostituto del sostituto, come da tabella seguente.

Unità d'offerta	Tipologia	Responsabile	Sostituto in caso di non disponibilità del responsabile	Sostituto del sostituto
Comunità Emmaus Servizio Terapeutico Riabilitativo residenziale	TRR	Marco Tognola	Giudici Gilberto	Fabio Galli
Centro Diurno Arcobaleno Servizio Terapeutico Riabilitativo Semiresidenziale	TRS	Rosangela Abbiati	Lara Marchesi	Alice Belingheri

In caso di necessità e qualora si verificano situazioni impreviste che portino ad assenza temporanea di una figura professionale in un servizio, la Cooperativa può disporre la turnazione degli operatori tra le due Unità d'offerta in modo da garantire la presenza delle figure professionali necessaria in ciascuna. Ciò non avviene tuttavia di norma per le assenze programmate di durata inferiori ai 20 giorni (esempio per ferie), in quanto, considerata l'importanza della relazione di aiuto e di fiducia che si instaura tra singolo ospite e operatore, non si ritiene opportuna la sua sostituzione per brevi periodi, fatta salva la possibilità di attivare la turnazione di una figura professionale qualora l'équipe ne ravvisi l'urgenza.

In caso di assenze superiori a tre mesi di un operatore è compito del responsabile individuare un sostituto, anche attraverso la sottoscrizione di un contratto a tempo determinato.

Al fine di affrontare eventuali situazioni pandemiche:

- tutto il personale è stato dotato di dispositivi appropriati ad erogare **interventi a distanza in modalità smart working**, in eventuali periodi di quarantena o in caso di provvedimenti normativi che limitino l'accesso ai servizi da parte degli operatori, tale opportunità permette di mantenere continuità soprattutto per quanto riguarda la pianificazione individuale e la tenuta dei rapporti con la rete esterna (familiari e servizi);
- la continuità delle altre figure professionali è garantita da:
 - o Convenzione con la Società Cooperativa Sociale IL PICCOLO PRINCIPE, nei limiti del personale disponibile;
 - o Possibilità di ampliamento dell'orario di lavoro di personale part-time e continuità di presenza da parte di un volontario/operatore residente.

Vengono definiti come **servizi improcrastinabili** in corso di epidemia e di conseguente grave carenza di personale:

Per la Comunità Residenziale

- Presidio della presenza nella quotidianità ed all'organizzazione dei servizi di preparazione dei pasti, al servizio di pulizia e igienizzazione, al servizio lavanderia con il gruppo degli ospiti; anche in caso di grave carenza di personale verrà assicurata la presenza di almeno una figura in orario diurno e notturno.
- Gestione delle autosomministrazioni delle terapie farmacologiche con monitoraggio degli operatori, sia sostitutive che non e relativo approvvigionamento;
- Garanzia di accesso in caso di eventi acuti alle necessarie cure sanitarie;
- Mantenimento delle procedure di igienizzazione degli ambienti finalizzati alla prevenzione di qualsiasi forma di contagio.

Per il Centro Diurno "Arcobaleno"

- Presidio della presenza nella quotidianità, al servizio di pulizia e igienizzazione, anche in caso di grave carenza di personale verrà assicurata la presenza di almeno un operatore;
- Gestione delle autosomministrazioni delle terapie farmacologiche con monitoraggio, sia sostitutive che non e relativo approvvigionamento;
- Mantenimento delle procedure di igienizzazione degli ambienti finalizzati alla prevenzione di qualsiasi forma di contagio;
- Mantenimento dei contatti quotidiani con l'utenza eventualmente anche con procedura a distanza.

In caso di evento emergenziale che riduca il personale in servizio o che in qualche modo infici la gestione ordinaria del servizio, previa valutazione del RefEP e del CMS, si procederà alla ridefinizione dei turni di lavoro al fine di garantire l'erogazione delle attività essenziali sopra descritte.

In particolare si procederà con la graduale sospensione delle seguenti attività:

- ✓ Accompagnamenti esterni se non per eventi sanitari acuti
- ✓ Attività formative interne
- ✓ Attività di gruppo Psicologico
- ✓ Colloqui psicologici individuali
- ✓ Attività di Gruppo sia educative che di settore e/o attività.

Il personale con mansioni di supporto psicologico e/o psicoterapico dal momento di sospensione dell'attività entrerà nelle turnazioni ordinarie al fine di gestire le attività improcrastinabili.

Viene richiesto a tutto il personale dipendente di nuova acquisizione l'effettuazione di percorso formativo sulla gestione di eventi pandemici. Si rimanda al Piano formativo annuale per approfondimenti.

- URGENZE CLINICHE: Nel caso di situazioni di urgenza, legate a problematiche sanitarie, si utilizzano, a seconda della gravità della situazione, valutata dagli operatori in turno, gli appositi servizi territoriali (118, Pronto Soccorso, Medico di continuità assistenziale). Si rimanda per quanto riguarda urgenze cliniche legate a eventi pandemici al Piano Operativo Pandemico adottato nei servizi;
- IN CASO DI TRASFERIMENTO viene rilasciata all'utente una relazione di dimissione in cui siano descritti trattamenti attuati, informazioni sullo stato di salute, eventuale necessità di ulteriori trattamenti, informazioni utili al proseguimento del percorso assistenziale.

Al fine di evitare imprevisti tecnologici, si prevede l'effettuazione di un back up giornaliero dei dati inseriti nei PC delle due Unità d'Offerta. Il Responsabile di ciascuna Unità d'offerta risponde in tal senso.

Con **documento annuale**, approvato dal Presidente, entro il 31 marzo di ogni anno, vengono definiti obiettivi, azioni di miglioramento, tipologie di attività complessive e specifiche per Unità d'offerta, tenendo conto delle risorse disponibili, del contributo di operatori e volontari, del grado di soddisfazione degli utenti, di eventuali osservazioni degli organi di vigilanza.

Al termine di ciascun anno, entro il 15 marzo dell'anno successivo, verrà effettuata una **valutazione su raggiungimento dei risultati** all'interno del Consiglio di Amministrazione. È compito del referente della qualità di ciascuna unità d'offerta raccogliere la documentazione idonea a rendicontare i risultati raggiunti.

Gli stessi devono essere descritti anche all'interno della **relazione annuale** di ciascuna Unità d'offerta, che verrà pubblicizzata attraverso l'affissione in bacheca.

Con cadenza annuale è definito un **Piano di formazione**, che assicura la copertura del fabbisogno formativo di tutti gli operatori nel triennio.

È attivo un **sistema di valutazione**, dettagliato nel documento di cui allegato 3, che prevede:

- somministrazione in ciascuna UdO con cadenza annuale di un questionario di customer satisfaction agli utenti;
- somministrazione con cadenza annuale di questionario di customer satisfaction agli operatori;
- somministrazione di questionari di gradimento a familiari e caregiver;
- raccolta e analisi di eventuali segnalazioni di disservizi o ipotesi di miglioramento.

Entro il 15 marzo di ogni anno verrà prodotto un documento di analisi dei dati rilevati e delle criticità emerse. Lo stesso verrà pubblicizzato attraverso:

- condivisione con il gruppo di ospiti dei risultati del questionario di customer satisfaction raccolto nell'Udo;
- discussione con il gruppo di ospiti di eventuali segnalazioni di disservizi o suggerimenti;
- affissione presso le sedi dei servizi del documento complessivo.

Nelle UdO non sono adottate risorse tecnologiche e apparecchi biomedicali destinati alla cura e all'assistenza.

Il Presidente
Marco Tognola

COMUNITA' EMMAUS
Società Cooperativa Sociale - Onlus
Chianciano (Bg) - Via Dell'Assunto n. 8
Cod. Fisc. e P. IVA 01821040167

Tognola Marco

ALLEGATO 1
MODALITA' DI GESTIONE
DELLE RISORSE ECONOMICHE E UMANE

Data approvazione documento: 02/02/2015

Elenco revisioni

Descrizione	Data
Modifica all'ampliamento e alla modifica della tipologia di offerta del Centro Diurno Arcobaleno di Urgnano	20/09/2017
Ampliamento posti comunità Terapeutica e Servizio Semiresidenziale	04/12/2017
Gestione emergenza COVID	13/08/2020
Aggiornamento e adeguamento al Piano Operativo Pandemico	30/09/2022
Adozione modello 231 e nomina ODV	23/03/2023
Aggiornamento dotazioni personale	01/01/2024
Aggiornamento per chiusura Servizio Semi Residenziale Chiuduno	08/03/2024

MODALITA' DI GESTIONE DELLE RISORSE ECONOMICHE

“Lo scopo principale che la Cooperativa intende perseguire è quello dell'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini attraverso la gestione di servizi socio sanitari, assistenziali ed educativi.

La Cooperativa ha inoltre lo scopo di procurare ai soci continuità di occupazione lavorativa e di contribuire al miglioramento delle loro condizioni economiche, sociali e professionali tramite l'esercizio in forma associata dell'impresa (...).

Per fare ciò, la Cooperativa promuove e sviluppa le proprie attività secondo criteri di efficacia, efficienza ed economicità, adottando un sistema di governo conforme alla migliore pratica gestionale ed orientato alla massimizzazione del patrimonio aziendale, alla qualità del servizio offerto agli utenti, al controllo dei rischi d'impresa, alla trasparenza nella gestione economica e finanziaria, al contenimento degli interessi di tutte le componenti coinvolte nelle attività dei diversi servizi.

Rintracciabilità del percorso degli atti aziendali

Al fine di assicurare la massima trasparenza di ogni procedimento aziendale, garantisce l'accesso ai documenti amministrativi a chiunque ne abbia diritto secondo le modalità previste ai sensi della vigente normativa in materia.

Provvede pertanto all'adozione di un adeguato e rigoroso sistema di archiviazione dei documenti che rispetti i requisiti di veridicità, accessibilità e completezza.

Trasparenza contabile e finanziaria

Il sistema di contabilità aziendale, ordinaria e analitica, deve rispettare i principi, i criteri e le modalità di redazione e tenuta della contabilità dettate dalle norme generali e speciali in materia di contabilità e idoneo all'adempimento dei debiti informativi richiesti dalle pubbliche amministrazioni.

Tutte le operazioni devono essere autorizzate, legittime, congrue, nonché correttamente registrate ed archiviate in modo tale da garantire, in ogni momento, la verificabilità del rispetto delle procedure previste da parte degli organismi preposti al controllo.

In particolare, per ogni operazione deve essere conservata un'adeguata documentazione di supporto dell'attività svolta in modo da consentire l'agevole registrazione contabile.

Ciascuna registrazione deve riflettere esattamente ciò che risulta dalla documentazione di supporto; le informazioni relative alla contabilità generale ed analitica che confluiscono nella reportistica periodica devono essere chiare, trasparenti, corrette, complete ed accurate.

È compito di ogni dipendente far sì che la documentazione sia facilmente rintracciabile e ordinata secondo criteri logici.

Controllo interno

La Comunità Emmaus Soc. Cooperativa Sociale Onlus adotta un sistema di controllo interno attraverso l'attività del Sindaco Unico e del Revisore dei Conti, volto ad accertare l'adeguatezza dei diversi processi in termini di efficacia, efficienza ed economicità, garantire l'affidabilità e la correttezza delle scritture contabili e la salvaguardia del patrimonio aziendale, nonché assicurare la conformità degli adempimenti operativi alle normative interne, esterne, alle direttive ed indirizzi aziendali finalizzati a garantire una sana ed efficiente gestione.

In data 23 marzo 2023 la Comunità Emmaus Soc. Cooperativa Sociale Onlus ha inoltre adottato il Modello Organizzativo 231 ossia un sistema di gestione aziendale che ha lo scopo di individuare tutte le procedure operative sviluppate dall'azienda per ridurre il rischio di reati a interesse o vantaggio dell'organizzazione.

A seguito di tale adozione è stato nominato l'Organismo di Vigilanza, l'organo deputato a vigilare sulla responsabilità degli enti nell'ambito di reati commessi per portare vantaggio agli enti stessi. Il suo ruolo è quindi quello di sorvegliare e verificare la conformità e l'efficacia del Modello Organizzativo 231, di segnalare eventuali deficienze, anomalie e violazioni o di aggiornarlo laddove necessario

MODALITA' DI GESTIONE DELLE RISORSE UMANE

RISORSE NECESSARIE PER LA GESTIONE DELLE UNITA' D'OFFERTA

La normativa vigente prevede il possesso dei seguenti **standard di personale**:

Unità d'offerta	Tipologia	Standard previsti	n. posti accreditati	Standard necessari per l'UO
Comunità Terapeutica	Servizio Terapeutico riabilitativo residenziale (TRR)	Responsabile di programma 20 ore sett.li Operatore qualificato 288 minuti sett. per ospite	27	Responsabile 20 ore Operatore qualificato 129,6 ore settimanali Parametrati all'effettiva presenza di utenza
Centro Diurno Arcobaleno	Servizio Terapeutico riabilitativo semiresidenziale (TRS)	Responsabile di programma 20 ore sett.li Operatore Qualificato 216 minuti sett. per ospite	23	Responsabile 20 ore Operatore qualificato 82,8 ore sett. Parametrati all'effettiva presenza di utenza

Alla luce dei requisiti previsti, ma anche della necessità di garantire la doppia copertura del servizio, la multidisciplinarietà dell'intervento, l'adeguatezza della risposta ai bisogni di un'utenza diversificata si prevede la seguente **dotazione di personale**:

Unità d'offerta	Tipologia	Standard necessari per la normativa vigente	Personale adottato
Comunità Terapeutica	TRR	Responsabile 20 ore Operatore qualificato 129,6 ore settimanali	Responsabile: Educatore Professionale, 20 ore settimanali Educatore Prof. 38 ore Educatore Prof. 38 ore Educatore Prof. 38 ore Educatore Prof. 28,5 ore Educatore Prof. 12 ore Educatore Prof. 4 ore Psicologa 18,5 ore
Centro Diurno Arcobaleno	TRS	Responsabile 20 ore Operatore qualificato 82,8 ore sett.	Responsabile: Educatore Professionale, 20 ore settimanali Educatore Professionale, n. 3 figure per un totale di 106 ore settimanali Assistente Sociale n. 20 ore Psicologo, 15 ore settimanali

MODALITA' DI GESTIONE DEL PERSONALE

Programmazione delle attività giornaliere del personale

La turnazione mensile viene decisa dal Responsabile in modo da garantire idonea copertura dei servizi. Parallelamente viene concordata la programmazione delle attività (gestione delle attività di gruppo, accompagnamenti, incontri con servizi, ecc).

Piano di sostituzione, rotazione ferie e permessi

Le ferie vengono concordate con il Responsabile, compatibilmente con le esigenze del servizio al fine di garantire la copertura e la continuità assistenziale. Vengono garantite ai dipendenti due/tre settimane consecutive nel periodo estivo, mentre i restanti giorni di ferie vengono distribuiti nel corso dell'anno.

Gli operatori sono chiamati a concordare eventuali esigenze in tal senso con il Responsabile con un congruo anticipo.

In caso di imprevisti (malattie, ecc) e della conseguente necessità di sostituzione, nonché di urgenze, l'operatore di turno contatta il Responsabile stesso, che è reperibile. In caso di indisponibilità del Responsabile (per ferie, malattie, ecc.) è nominato in ciascun servizio un sostituto, nonché un sostituto del sostituto, come da tabella seguente.

Unità d'offerta	Tipologia	Responsabile	Sostituto in caso di non disponibilità del responsabile	Sostituto del sostituto
Comunità Emmaus Servizio Terapeutico Riabilitativo residenziale	TRR	Marco Tognola	Giudici Gilberto	Fabio Galli
Centro Diurno Arcobaleno Servizio Terapeutico Riabilitativo Semiresidenziale	TRS	Rosangela Abbiati	Lara Marchesi	Alice Belingheri

In caso di necessità e qualora si verificano situazioni impreviste che portino ad assenza temporanea di una figura professionale in un servizio, la Cooperativa può disporre la turnazione degli operatori tra le tre Unità d'offerta in modo da garantire la presenza delle figure professionali necessaria in ciascuna. Ciò non avviene tuttavia di norma per le assenze programmate di durata inferiori ai 20 giorni (esempio per ferie), in quanto, considerata l'importanza della relazione di aiuto e di fiducia che si instaura tra singolo ospite e operatore, non si ritiene opportuna la sua sostituzione per brevi periodi, fatta salva la possibilità di attivare la turnazione di una figura professionale qualora l'équipe ne ravvisi l'urgenza.

In caso di assenze superiori a tre mesi di un operatore è compito del responsabile individuare un sostituto, anche attraverso la sottoscrizione di un contratto a tempo determinato.

Considerato l'esiguo numero degli operatori in organico e l'ambiente di tipo familiare, non si ritiene necessaria, al fine dell'identificazione degli operatori, l'adozione del cartellino di riconoscimento.

All'ospite vengono presentati direttamente tutti gli operatori al momento dell'accesso, compatibilmente con la turnazione, e le relative qualifiche e funzioni all'interno del servizio.

Al fine di affrontare eventuali situazioni pandemiche:

- tutto il personale è stato dotato di dispositivi appropriati ad erogare **interventi a distanza in modalità smart working**, in eventuali periodi di quarantena o in caso di provvedimenti normativi che limitino l'accesso ai servizi da parte degli operatori, tale opportunità permette di mantenere continuità soprattutto per quanto riguarda la pianificazione individuale e la tenuta dei rapporti con la rete esterna (familiari e servizi);
- la continuità delle altre figure professionali è garantita da:
 - o Convenzione con la Società Cooperativa Sociale IL PICCOLO PRINCIPE, nei limiti del personale disponibile;
 - o Possibilità di ampliamento dell'orario di lavoro di personale part-time e continuità di presenza da parte di una volontaria/operatore residente.

PROCEDURA PER LA SELEZIONE DEL PERSONALE DIPENDENTE

CRITERI GENERALI

Il personale selezionato deve avere i seguenti requisiti:

- titolo di studio adeguato alla tipologia di funzione e coerente con i titoli previsti dalla normativa in materia di accreditamento delle Unità Operative Socio Sanitaria nell'area delle dipendenze;
- iscrizione all'albo per le figure professionali previste (Educatore Professionale Sanitario, Assistente Sociale, Psicologo, Psicoterapeuta, Medico);
- esperienza minima nel settore delle dipendenze, eventualmente acquisita anche attraverso esperienze di tirocinio o volontariato;
- conoscenza della lingua italiana.

Per candidarsi è sufficiente trasmettere alla Cooperativa il proprio curriculum vitae, aggiornato sia nel percorso formativo, sia - eventualmente - in quello professionale.

PROCEDURA

La procedura per la selezione del personale dipendente avviene attraverso il seguente iter:

- valutazione dei CV, effettuata prima di dare corso ai colloqui. La valutazione del CV e dell'esperienza lavorativa è effettuata con ragionevolezza in ragione dei differenti profili a cui si riferiscono le singole selezioni;
- definizione, sulla base della valutazione dei titoli e delle esperienze acquisite, dell'elenco dei candidati ammessi al colloquio;
- convocazione dei colloqui;
- colloquio con il Presidente;
- colloquio con il Responsabile della singola Unità d'Offerta a cui la figura professionale sarà destinata;
- conclusione della selezione e comunicazione del risultato della selezione ai singoli candidati.

Le valutazioni effettuate durante i colloqui riguarderanno:

- percorso formativo;
- percorso professionale;
- competenze tecnico-specialistiche;
- attitudini;
- motivazioni e affidabilità del candidato;
- disponibilità al lavoro a turni e alle reperibilità;
- disponibilità al lavoro in equipe;
- valore professionale aggiunto, desumibile dall'insieme di queste caratteristiche, in funzione degli obiettivi della cooperativa

Vedasi per approfondimento la Griglia di valutazione allegata.

La procedura di selezione è basata sulla valutazione della professionalità più idonea a svolgere le mansioni previste per l'assunzione in questione, nel rispetto dei requisiti previsti dalla normativa vigente.

PROCEDURA DI INSERIMENTO DEL PERSONALE DI NUOVA ACQUISIZIONE

Al nuovo personale viene garantito un periodo iniziale di 15 giorni volto a comprendere adeguatamente il contesto e l'organizzazione, attraverso l'affiancamento degli altri operatori.

Al termine di questo periodo viene effettuato un incontro di verifica di eventuali criticità emerse con il Presidente e con il Responsabile dell'Unità di Offerta.

Viene richiesto a tutto il personale dipendente di nuova acquisizione l'effettuazione di percorso formativo sulla gestione di eventi pandemici. Si rimanda al Piano formativo annuale per approfondimenti.

FORMAZIONE DI OPERATORI E VOLONTARI

Con cadenza annuale viene definito un Piano di formazione che definisce i bisogni e le priorità formative, nonché la realizzazione di percorsi formativi interni.

Ciascun operatore è tenuto alla conoscenza del Piano formativo e a partecipare alle iniziative di formazione proposte.

È facoltà di ciascun operatore segnalare al Responsabile la presenza di altre iniziative formative proposte da altri enti, coerenti con i bisogni individuati e proporre la partecipazione.

La richiesta di partecipazione, su apposito modulo, deve essere sottoscritta dal diretto interessato e dal responsabile e inviata al Presidente della cooperativa.

È compito del responsabile dell'Unità d'offerta invitare gli operatori alla partecipazione agli eventi di formazione interna e a eventuali proposte formative esterne sui temi individuati come prioritari, garantendo nel triennio la partecipazione di tutti gli operatori a eventi formativi. È altresì suo compito definire la modalità organizzativa di copertura del servizio nel caso di partecipazione di uno o più operatori a eventi formativi.

INTEGRAZIONE TRA LE DIVERSE FIGURE PROFESSIONALI, VOLONTARI, TIROCINANTI

Internamente a ciascun servizio l'integrazione tra le differenti figure professionali è garantita dalla partecipazione alle riunioni di équipe, svolte con cadenza settimanale e verbalizzate.

I tirocinanti fanno riferimento a un tutor che valuta l'opportunità di partecipazione alle équipe.

Compito del tutor è inoltre il supporto al tirocinante a integrarsi all'interno del servizio e dell'équipe di lavoro.

Periodicamente, almeno con cadenza quindicinale il responsabile del servizio incontra i volontari.

Trasversalmente ai servizi, l'integrazione è inoltre garantita attraverso la promozione di incontri di formazione rivolti a tutti gli operatori, i volontari, i tirocinanti.

SISTEMA DI RILEVAZIONE DELLE PRESENZE DEGLI OPERATORI

In ogni servizio è presente un registro delle presenze in cui ciascun operatore è tenuto a registrare quotidianamente orari di ingresso e di uscita. È compito del Responsabile effettuare un monitoraggio della corretta compilazione del registro.

Considerati le dimensioni dei servizi, 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.

COMPITI E RESPONSABILITA' SPECIFICHE

All'interno di ciascuna Unità d'offerta è definito per ciascuna area di seguito individuata un referente. Tuttavia, al fine di permettere un'adeguata organizzazione, un'ulteriore verifica dei protocolli e delle procedure adottate, nonché di favorire l'integrazione tra le Unità d'offerta, viene nominato con il presente documento un referente della Cooperativa per ciascuna delle seguenti funzioni.

Il referente relazionerà con cadenza annuale al CDA sull'andamento dell'attività e al Presidente tempestivamente durante l'anno qualora emergano criticità e ipotesi di miglioramento.

Vedasi documento "PIANO DI DIFFUSIONE E ATTUAZIONE DELLE PROCEDURE E DEI PROTOCOLLI IN USO" per i referenti delle singole aree.

n.	Procedura/protocollo
1	Procedura per approvvigionamento, somministrazione e conservazione dei farmaci (apposito documento)
2	Procedura per la prevenzione della legionellosi
3	Procedura per la gestione dei rifiuti sanitari pericolosi a rischio infettivo
4	Protocollo sulle procedure di pulizia
5	Procedura inserente la corretta compilazione, conservazione e archiviazione del FASAS
6	Linee Guida per la presa in carico, le dimissioni, e la gestione della lista di attesa
7	Verifica rispetto riservatezza dati socio-sanitari
8	Referente delle azioni di valutazione e miglioramento
9	Referente per rapporti con uffici che sul territorio si occupano di protezione giuridica e di servizi sociali
10	Referente sistema informativo
11	Verifica dell'attuazione del piano di formazione
12	Referente Emergenze Pandemiche (RefEP) e CMS
13	Referente validazione protocolli

Il Presidente
Marco Tognola

COMUNITA' EMMAUS
Società Cooperativa Sociale - Onlus
Chiuduno (Bg) - Via Dell'Assunta n. 8
Cod. Fisc. n. P. IVA 011871040167

Tognola Marco

Griglia di valutazione per la selezione del personale

Item di valutazione	Indicatore	Esito
Presenza di titolo di studio previsto negli standard di accreditamento	si	Ammesso alla selezione
	no	Escluso dalla selezione, salvo urgenza e necessità di deroga
Conoscenza della lingua italiana	si	Ammesso alla selezione
	no	Escluso dalla selezione, salvo urgenza e necessità di deroga
Nel caso di selezione per figura professionale Educatore	Se Laurea classe L2	Priorità a parità di altri requisiti
Presenza di iscrizione all'Ordine/Albo professionale, se previsto dal profilo professionale	si	Ammesso alla selezione
	no	Escluso dalla selezione
Percorso professionale	Nessuna esperienza nel ruolo professionale	0 punti
	Presenza pregressa nel ruolo professionale	2 punti
	Presenza pregressa nel ruolo professionale nel settore specifico	4 punti
Disponibilità alla copertura degli orari di servizi (sabati, domeniche e notti per il servizio residenziale)	si	Ammesso alla selezione
	no	Escluso dalla selezione, salvo urgenza e necessità di deroga
Competenze tecnico-specialistiche: capacità di relazione con l'utenza		
Propensione al lavoro in gruppo		
Presenza di elementi che fanno ritenere l'operatore non sufficientemente affidabile	Specificare:	Escluso dalla selezione
Capacità di esplicitare motivazione adeguata all'eventuale incarico	si	Ammesso alla selezione
	no	Escluso dalla selezione
Abilità e competenze nelle attività ergoterapiche	si	1 punto
	no	0 punti
Valutazione complessiva		

ALLEGATO 2

**CARTA
DEI SERVIZI
Area Dipendenze**

Data approvazione documento: 02/02/2015

Elenco revisioni

Descrizione	Data
Aggiornamento tariffa giornaliera con modifica IVA 5%	28.02.2016
Integrazioni suggerite in sede di Ispezione di Vigilanza al Centro Diurno	08/07/2017
Modifica della tipologia di offerta e ampliamento dei posti del Centro Diurno Arcobaleno di Urgnano. Aggiornamento tariffe giornaliera	20/09/2017
Ampliamento numero di posti Comunità Terapeutica e Servizio Semiresidenziale	13/12/2017
Modifica contratti dei servizi	17/12/2018
Adeguamento alle normative e misure preventive per COVID 19	10/08/2020
Adeguamento al Piano Operativo Pandemico	28/09/2022
Aggiornamento per chiusura Servizio Semi Residenziale Chiuduno	08/03/2024

Sommario

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
Centro diurno Arcobaleno Servizio Terapeutico Riabilitativo Semiresidenziale.....	pag. 8
Informazioni generali.....	pag. 12
Modulo segnalazione lamentele, disservizi, apprezzamenti (allegato 1)	
Questionario di soddisfazione degli utenti (allegato 2)	

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 reperibile presso tutte le sedi della Cooperativa e scaricabile dal sito della Cooperativa al seguente link <https://www.comunitaemmaus.it/wp-content/uploads/2023/07/CODICE-ETICO-1.pdf>.

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;**
- **“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;
- **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, durante l'attività ordinaria (fase interpandemica), quando viene rilevato dalla valutazione multidimensionale e nel singolo progetto personalizzato la necessità di sperimentare un maggior livello di autonomia.

Durante la fase di allerta pandemica e la fase pandemica il modulo abitativo viene utilizzato per:

- disporre di una stanza da utilizzare per isolamento;
- disporre di una stanza per quarantena;
- destinare spazi ad hoc per ospiti che accedono con regolarità ad attività riabilitative esterne (percorsi di studi e formazione, tirocini e lavoro).

Durante la fase di transizione pandemica, una stanza del modulo abitativo rimane utilizzata, per gestire eventuali situazioni di isolamento/quarantena.

Destinatari del servizio

La "Comunità Emmaus" è un Servizio Terapeutico Riabilitativo con n. 27 posti accreditati, di cui 20 a contratto con ATS.

7 posti sono collocati in Modulo abitativo, attiguo alla comunità e 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 (si rimanda alle delibere regionali)

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;
- tre Educatori Professionali tempo pieno e due part-time;
- uno psicologo part-time.

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

Presso la Comunità vive un Educatore Professionale residente. Nelle fasi interpandemica e di transizione pandemica, prestano la propria 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.

La possibilità/opportunità di mantenere la presenza dei volontari durante eventuali fasi di allerta o di emergenza pandemica verrà periodicamente in base all'andamento dell'epidemia e alla normativa vigente.

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 -SerD 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; durante eventuali fasi di allerta o emergenza pandemica, i colloqui verranno svolti con modalità a distanza;
- 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.

È 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 SerD 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.

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

Durante eventuali fasi di allerta o emergenza pandemica, sono previste specifiche misure, atte a tutelare la salute degli ospiti. Presso la struttura è disponibile il documento "Linee Guida per la presa in carico, le dimissioni e la gestione della lista di attesa", che descrive, a seconda della fase emergenziale, le misure in atto.

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 invianti, 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.

In situazioni ordinarie 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 gradualità di 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.

Si rimanda per la gestione dei rientri familiari e le visite in struttura delle persone significative.

Durante eventuali fasi di allerta o emergenza pandemica, al fine di tutelare la salute degli ospiti accolti in struttura, i rientri familiari sono vietati o riservati a situazioni gravi, urgenti e non differibili. Gli stessi sono disciplinati da una apposita procedura.

Vengono invece garantiti contatti regolari con familiari tramite telefono o videoconferenza.

Informazioni

Visite

Chi fosse interessato ad approfondire l'offerta terapeutica e le modalità di ingresso può telefonare al n. 035 838054 e chiedere di fissare un appuntamento con il Responsabile Marco Tognola.

Durante fasi di emergenza pandemica o di allerta non è possibile effettuare visite alla struttura, così come non è consentito l'accesso di esterni (familiari, conoscenti, persone significative).

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.

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.

La struttura ha recentemente aderito alla sperimentazione regionale sui servizi semiresidenziali per **giocatori d'azzardo patologici** (DGR XI/585 del 1/10/2018) per n. 2 posti.

Destinatari del servizio

Il "Centro Diurno Arcobaleno" è un Servizio Terapeutico Riabilitativo Semiresidenziale, con 23 posti accreditati, di cui 21 a contratto.

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 (si rimanda alle delibere regionali).

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.

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 – Educatore Professionale;
- tre Educatori Professionali;
- un Assistente Sociale libero professionista;
- uno Psicologo libero professionista.

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;
- supporto alle attività ergoterapiche;
- accompagnamenti per attività sanitarie o burocratiche;
- supporto alle attività di preparazione dei pasti e di gestione quotidiana del centro.

Durante eventuali fasi di allerta o emergenza pandemica la presenza dei volontari è sospesa.

L'organizzazione della giornata

Con ciascun ospite vengono valutati tempi e modalità di frequenza, alla luce dei bisogni, della condizione di salute psicofisica, delle risorse della persona e del suo contesto, del livello di vulnerabilità, degli obiettivi progettuali.

La tabella seguente declina indicativamente l'organizzazione e le attività. Si fa presente che l'organizzazione viene declinata nella quotidianità con il coinvolgimento attivo degli ospiti, attraverso il gruppo di programmazione.

	Mattino: 8:30-12:30		Pomeriggio: 13:30-16:30
Lunedì	Accoglienza, triage Gruppo di programmazione Gruppo educativo Attività ergoterapiche Sanificazione degli ambienti	Pranzo 12:30- 13:30	Accoglienza, triage ospiti non presenti la mattina Gruppo di programmazione Attività ergoterapiche Colloqui individuali Sanificazione degli ambienti
Martedì	Accoglienza, triage Gruppo di programmazione Gruppo psicologico Attività ergoterapiche Sanificazione degli ambienti		Accoglienza, triage Gruppo di programmazione Gruppo educativo Attività ergoterapiche Colloqui individuali Sanificazione degli ambienti
Mercoledì	Accoglienza, triage Gruppo di programmazione Attività ergoterapiche Colloqui individuali Sanificazione degli ambienti		Accoglienza, triage Gruppo di programmazione Attività ergoterapiche Sanificazione degli ambienti
Giovedì	Accoglienza, triage Gruppo di programmazione Attività laboratoriale di gruppo/gruppo di cammino Attività ergoterapiche		Accoglienza, triage Gruppo di programmazione Attività laboratoriale di gruppo/gruppo di cammino Attività ergoterapiche

	Colloqui individuali Sanificazione degli ambienti		Colloqui individuali Sanificazione degli ambienti
Venerdì	Accoglienza, triage Gruppo di programmazione Attività ergoterapiche Colloqui individuali Sanificazione degli ambienti		Accoglienza, triage Gruppo di programmazione Gruppo psicologico Attività ergoterapiche Sanificazione degli ambienti
Sabato	Accoglienza, triage Gruppo di programmazione Attività ergoterapiche Colloqui individuali Sanificazione degli ambienti		

In caso di fasi di allerta o emergenza pandemica, al fine di garantire una presenza contemporanea di ospiti che consenta un adeguato distanziamento, il servizio sarà riorganizzato su due turni:

- mattina 8:30-12:00
- pomeriggio: 13:00 – 16:30.

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

Criteri 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; durante eventuali fasi di allerta o emergenza pandemica, se l'attività del servizio non sarà sospesa da provvedimenti normativi, i colloqui saranno realizzati prevalentemente con modalità a distanza;
- 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.

È 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.

È condizione necessaria all'ingresso che il soggetto sia in possesso in **originale di certificazione di dipendenza** rilasciato da SerT o SMI. Durante le fasi di allerta pandemica, pandemica e di transizione pandemica, *l'ingresso può essere subordinato, all'esecuzione di test specifici (es. Tampone nasofaringeo) e alla raccolta anamnestica volti ad escludere la presenza di sintomi o l'esposizione a rischio di contagio da agente pandemico.*

In caso di esito positivi: la presa in carico non sarà possibile fino ad avvenuta guarigione, adeguatamente documentata.

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 invianti, 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

Chi fosse interessato ad approfondire l'offerta terapeutica e le modalità di ingresso può telefonare al n. 035 4180263 o inviare una mail a centroarcobaleno@comunitaemmaus.it e chiedere di fissare un appuntamento telefonico con AS Lara Marchesi.

Durante fasi di allerta o emergenza pandemica non sono permesse visite guidate alla struttura.

Durante fasi di allerta o emergenza pandemica gli incontri con partner, familiari, persone significative degli ospiti possono avvenire solo con modalità a distanza (telefono, videochiamata).

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.

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 Terapeutica Residenziale
Strada dei Terragli – 24060 Chiuduno (BG) – 035 838054
comunitaterapeutica@comunitaemmaus.it

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

MENÙ

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 effettuata con cadenza almeno annuale, attraverso apposito questionario anonimo di customer satisfaction tramite modulo google, la rilevazione del grado di soddisfazione degli ospiti.

Il questionario per l'utenza del **servizio residenziale** e semiresidenziale di Chiuduno è disponibile al link: https://docs.google.com/forms/d/12LoKOF6ZYxMrMITmLk5O-l2vTHOv-DZPsls_MbnlZ0/edit

Il questionario per l'utenza del **Centro Diurno Arcobaleno** è disponibile al link:

https://docs.google.com/forms/d/117jWQmkQkqpmIhXkkg2E_JEDLfRqO_Dd8D2dOKWxVCY/edit

L'esito delle valutazioni viene discusso in ciascun servizio con il gruppo di ospiti, al fine di individuare strategie di miglioramento.

È disponibile, al link, di seguito indicato, anche un questionario per genitori, partner e persone significative: <https://forms.gle/iUN6aV9oRaf1BSYh9>

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 Fosas (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

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

Gentile ospite,

la Comunità Emmaus Soc.Coop.Sociale Onlus esegue periodicamente una ricerca presso gli ospiti dei suoi servizi (comunità residenziale e centro diurno) per migliorarne la qualità, tenendo conto delle reali esigenze ed aspettative della propria utenza.

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

Il questionario è anonimo.

Il resoconto con i risultati, verrà condiviso con il gruppo di ospiti di ogni servizio e inviato al Presidente e al Consiglio di Amministrazione della Cooperativa.

GRAZIE PER IL TUO PREZIOSO CONTRIBUTO

Quanto ti sei sentito accolto nei colloqui precedenti l'ingresso? *

Per nulla 1 2 3 4 5 Molto

Quanto sei stato bene con gli operatori durante il programma? *

Per nulla 1 2 3 4 5 Molto

Quanto sei stato bene con i volontari?

Per nulla 1 2 3 4 5 Molto

Quanto ti sei sentito aiutato? *

Per nulla 1 2 3 4 5 Molto

Quanto sei stato meglio? *

Per nulla 1 2 3 4 5 Molto

Quanto ti sei sentito coinvolto nella definizione e realizzazione del programma? *

Per nulla 1 2 3 4 5 Molto

Quanto ti sei sentito accolto dal gruppo di ospiti? *

Per nulla 1 2 3 4 5 Molto

Quanto ritieni di star facendo qualcosa di costruttivo per il tuo futuro? *

Per nulla 1 2 3 4 5 Molto

Trovi l'ambiente del servizio in cui sei accolto sereno e accogliente? *

Per nulla 1 2 3 4 5 Molto

Ritieni utili e positive le attività ergoterapiche proposte? *

Per nulla | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Molto

Ritengo complessivamente utili e positive le attività terapeutiche di gruppo proposte *

Per nulla | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Molto

Indica a quali attività di gruppo hai partecipato e quanto le hai trovate utili *

	Per niente	Poco	Abbastanza	Molto	Non ho partecipato
Gruppo di programmazione	()	()	()	()	()
Gruppo educativo	()	()	()	()	()
Gruppo psicologico	()	()	()	()	()
Gruppo informativo	()	()	()	()	()
Animazione teatrale	()	()	()	()	()
Altro	()	()	()	()	()

Aspetti critici che vorresti segnalare

Suggerimenti, proposte e/o commenti

ALLEGATO 3
SISTEMA DI GESTIONE,
VALUTAZIONE
E MIGLIORAMENTO DELLA QUALITA'

Data approvazione del documento: 02/02/2015

Revisione anno 2023

Sommario

1 – Rilevazione del grado di soddisfazione degli ospiti.....	pag. 2
2 – Rilevazione del grado di soddisfazione degli operatori.....	pag. 2
3 – Rilevazione del grado di soddisfazione dei familiari o caregiver.....	pag. 2
4 – Raccolta e analisi delle segnalazioni di disservizi, lamentele, suggerimenti.....	pag. 2
5 – Valutazione del raggiungimento degli obiettivi previsti dal piano di lavoro annuale.....	pag. 3
6 – Valutazione del raggiungimento degli obiettivi e delle attività previste dal piano di formazione.....	pag. 3

Allegati:

- n. 1 - Questionario di soddisfazione degli utenti
- n. 2 – Questionario di soddisfazione degli operatori
- n. 3 – Questionario di soddisfazione genitori/persone significative
- n. 4 – Modulo raccolta delle segnalazioni ricevute di lamentele, disservizi, apprezzamenti
- n. 5 – Modulo segnalazione lamentele, disservizi, apprezzamenti

Il presente documento definisce il sistema di valutazione della qualità e di miglioramento dei servizi accreditati nell'area delle dipendenze della Comunità Emmaus Società Cooperativa Sociale Onlus. Al fine della valutazione della qualità dell'intervento offerto si prevede la realizzazione delle seguenti azioni:

1. rilevazione del grado di soddisfazione degli ospiti;
2. rilevazione del grado di soddisfazione degli operatori;
3. rilevazione del grado di soddisfazione di familiari o caregiver;
4. raccolta e analisi delle segnalazioni di disservizi, lamentele, suggerimenti;
5. valutazione del raggiungimento degli obiettivi previsti dal piano di lavoro annuale;
6. valutazione del raggiungimento di obiettivi e attività previste dal piano di formazione.

I risultati emersi verranno rendicontati in una relazione annuale, da produrre entro il 30 giugno di ciascun anno, affissa nelle sedi delle Unità d'offerta.

1. RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI

Viene effettuata con cadenza annuale, attraverso apposito questionario anonimo di customer satisfaction tramite modulo Google.

Presso la comunità residenziale viene messo a disposizione dell'utenza un PC per la compilazione. Presso i servizi semiresidenziali viene inviato agli ospiti i link del questionario per la compilazione autonoma tramite propri dispositivi. Per coloro che non ne dispongono viene messo a disposizione PC.

Il questionario per l'utenza del servizio residenziale e semiresidenziale è disponibile al link:

https://docs.google.com/forms/d/12LoKOF6ZYxMrMITmLk5O-l2vTHOv-DZPsls_MbnqIZ0/edit

Il questionario per l'utenza del Centro Diurno Arcobaleno è disponibile al link:

https://docs.google.com/forms/d/117jWQmkQkqpmihXkkg2E_JEDLFRgO_Dd8D2dOKWxVCY/edit

L'esito delle valutazioni viene discusso in ciascun servizio con il gruppo di ospiti, al fine di individuare strategie di miglioramento.

2. RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI OPERATORI

Viene effettuata con cadenza annuale, attraverso apposito questionario di customer satisfaction anonimo, tramite modulo Google, disponibile al seguente link:

<https://docs.google.com/forms/d/1jBze1ekehQddJbCAmRpPZcl32i4RIDkKiwuztNzZCoc/edit>

L'esito delle valutazioni viene discusso in ciascun servizio con l'équipe, al fine di individuare strategie di miglioramento.

3. RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEI FAMILIARI O CAREGIVER

Ai familiari o caregiver coinvolti nei progetti personalizzati viene proposta – a loro libera scelta - la compilazione di un questionario di customer.

Il questionario è compilabile tramite modulo google al seguente link:

<https://forms.gle/iUN6aV9oRaf1BSYh9>

Con cadenza annuale si procede all'analisi dei questionari eventualmente pervenuti.

L'esito delle valutazioni di ospiti, operatori e familiari sono sintetizzati annualmente in apposita relazione.

4. RACCOLTA E ANALISI DELLE SEGNALAZIONI DI DISSERVIZI, LAMENLE, SUGGERIMENTI

Oltre alla possibilità di utilizzare in modo costruttivo i lavori di gruppo per segnalare eventuali criticità o ipotesi di miglioramento è facoltà di ogni ospite e dei familiari segnalare le stesse al Responsabile del Servizio o agli operatori, che provvederanno a prenderne nota in apposito modulo (allegato 2). Gli ospiti e i familiari possono altresì effettuare segnalazioni compilando l'apposito modulo di

segnalazione dei disservizi (allegato 3), consegnato al momento dell'ingresso in allegato alla Carta dei Servizi.

La segnalazione di un disservizio può essere effettuata, a scelta dell'ospite, in forma anonima o sottoscritta e fatta recapitare al servizio tramite invio postale o direttamente nella cassetta postale. Se la segnalazione è nominativa il Responsabile provvederà entro quindici giorni lavorativi dal ricevimento della segnalazione a rispondere per scritto.

Tutte le segnalazioni di disservizi ricevute vengono esaminate nello staff di presidenza e presentate nelle riunioni periodiche con gli ospiti.

5. VALUTAZIONE DEL RAGGIUNGIMENTO DEGLI OBIETTIVI PREVISTI DAL PIANO DI LAVORO ANNUALE

Con cadenza annuale vengono definiti obiettivi e attività trasversali alle Unità di Offerta e specifici per ciascuna, nonché i relativi risultati attesi e indicatori di valutazione. Gli stessi sono descritti nel documento "Piano di lavoro annuale", approvato dal Consiglio di Amministrazione.

La valutazione dei risultati avverrà a fine anno (indicativamente entro il 28 febbraio) attraverso un incontro del Consiglio di Amministrazione con il referente della qualità di ciascuna Unità d'offerta, che ha il compito di raccogliere documentazione utile a dimostrare i risultati conseguiti, nonché di condividere internamente all'équipe di ciascun servizio un primo livello di valutazione.

La valutazione dei risultati sarà inserita nella relazione annuale sull'attività di ciascuna Unità d'offerta e pubblicizzata attraverso il sito internet della cooperativa.

6. VALUTAZIONE DEL RAGGIUNGIMENTO DEGLI OBIETTIVI E DELLE ATTIVITÀ PREVISTE DAL PIANO DI FORMAZIONE

Con cadenza annuale viene definito un Piano di formazione che definisce i bisogni e le priorità formative, nonché la realizzazione di percorsi formativi interni.

La verifica in merito alla realizzazione del presente Piano verrà effettuata attraverso:

- raccolta di attestati/documentazione inerente la partecipazione degli operatori, volontari, ospiti a eventi formativi esterni;
- registro firme del percorso di supervisione;
- fogli presenza ai percorsi di formazione continua e formazione interna;
- incontro trasversale alle équipe da realizzarsi entro il 31 gennaio di ciascun anno per effettuare una valutazione e per condividere la rilevazione dei bisogni formativi per l'anno successivo.

MODULO SEGNALAZIONE LAMENTELE, DISSERVIZI, APPREZZAMENTI

**Al Presidente
della Comunità Emmaus
Società Cooperativa Sociale Onlus**
Via Dell'Assunta n. 8
Chiuduno (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 _____