

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 Ugnano. Aggiornamento tariffe giornaliere	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
Aggiornamento per modifica ragione sociale	19/02/2025

Sommario

La Comunità Emmaus Società Cooperativa Sociale	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

La Comunità Emmaus Società Cooperativa Sociale 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- ODV, 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 - ODV, 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.

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 -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 onnicomprensiva e nulla viene richiesto ad utenti e loro famiglie per lo svolgimento del programma. Sono invece a carico degli utenti e delle loro famiglie le spese personali, (vestiario, prodotti igiene personale, sigarette, trasporti, ticket su visite specialistiche e farmaci,

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

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

L'organizzazione del servizio

Personale in servizio

Presso il Centro Diurno terapeutico riabilitativo operano:

- un Responsabile di progetto – 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 - ODV, 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 Colloqui individuali Sanificazione degli ambienti		Accoglienza, triage Gruppo di programmazione Attività laboratoriale di gruppo/gruppo di cammino Attività ergoterapiche Colloqui individuali Sanificazione degli ambienti
Venerdì	Accoglienza, triage		Accoglienza, triage

	Gruppo di programmazione Attività ergoterapiche Colloqui individuali Sanificazione degli ambienti		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
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);
- ☐ nel caso di controversie è possibile rivolgersi all'ASST Bergamo Est via Paderno, 21 -24069 Seriate tel 034 3061111 e all'a ATS di Bergamo via Francesco Galliccioli, 4 24121 Bergamo tel 035 385111

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_MbnqI70/edit

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

https://docs.google.com/forms/d/1I7jWQmkQkqpmIhXkkg2E_JEDLfRgO_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 Fisas (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 SEGNALEZIONE LAMENTELE, DISSERVIZI, APPREZZAMENTI

Al Presidente
della Comunità Emmaus
Società Cooperativa Sociale
 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:

Sarà cura del Presidente provvedere entro 15 giorni dalla data del ricevimento a rispondere alla sua segnalazione.

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;
- 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 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 trovato 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
