CARTA DEI SERVIZI

2027

SERVIZI ACCOGLIENZA

RESIDENZIALE E SEMIRESIDENZIALE

PER PERSONE CON HIV/AIDS

Casa Raphael e Casa San Michele

Don Giuseppe Monticelli Società Cooperativa Sociale
Sede Legale: Via dell'Assunta, 8 – 24060 Chiuduno (BG) - C.F. e P.I. 04487450167
E-mail: coopdongiuseppemonticelli@comunitaemmaus.it - Pec: donmonticellicoop@pec.it

Questa Carta presenta i servizi di accoglienza residenziale e semiresidenziale per persone con HIV/AIDS di Casa Raphael e Casa San Michele. Si rivolge alle persone interessate all'accoglienza, ai loro familiari e ai servizi sociali e sanitari coinvolti. Per conoscere i destinatari dei servizi consultare «Tipologia di utenza accolta nelle Case Alloggio»; per le modalità di accesso «Iter di accoglienza»; per i costi e la loro copertura «Rette». Le sezioni successive descrivono l'assistenza, i principi guida, la vita quotidiana e il lavoro degli operatori. Gli allegati raccolgono i questionari di soddisfazione e la scheda per segnalare lamentele e apprezzamenti.

Ente gestore

La Società Cooperativa Sociale Don Giuseppe Monticelli è nata alla fine del 2020 in stretta continuità con il percorso dell'Associazione "Comunità Emmaus", ente di volontariato presente nel territorio bergamasco dal 1976 e fondato da Don Giuseppe Monticelli, sacerdote diocesano bergamasco e da un gruppo di giovani volontari. La Cooperativa si ispira proprio alla figura di Don Giuseppe. La Cooperativa è stata costituita con Atto del Notaio De Rosa Corrado in data 21/12/2020, registrato presso l'Agenzia delle Entrate Ufficio di Bergamo il 29/12/2020 al n. 51481 Serie IT; è iscritta dal 30/12/2020 all'Albo Nazionale delle Società Cooperative al n. C135046 Sezione Cooperativa a mutualità prevalente, Categoria Cooperative Sociali; è iscritta al Registro Imprese della Camera di Commercio Industria Artigianato e Agricoltura di BERGAMO al n. 04487450167, Numero REA BG – 466815; è iscritta all'Albo Regionale delle Cooperative Sociali – Lombardia dal 5/2/2021 codice sezione A. Essendo Cooperativa Sociale è di diritto ONLUS.

Nei primi mesi del 2021, la Cooperativa ha assorbito il settore operativo HIV/AIDS dell'Associazione "Comunità Emmaus", rilevando il personale e l'esperienza maturata in 30 anni di impegno in questa area di intervento. Dal gennaio 2023 anche la gestione del Comunità Educativa Diurna per minori "CasaChiara" è passata dall'Associazione alla Cooperativa.

La Cooperativa ha come oggetto prioritario e diretto le seguenti attività:

- gestire servizi di accoglienza residenziale e semiresidenziale per persone in condizioni di fragilità, in particolare per persone con HIV/AIDS;
- promuovere servizi di ascolto, counselling e accompagnamento, gruppi di auto-aiuto rivolti a persone con HIV/AIDS e ai loro familiari;
- organizzare attività di sensibilizzazione, percorsi di informazione e formazione con particolare attenzione all'educazione all'affettività ed alla sessualità, alla prevenzione dei comportamenti a rischio, alla promozione del test per HIV e alla lotta allo stigma e al pregiudizio;
- sviluppare la comunicazione sociale e sperimentare l'uso di linguaggi espressivi e artistici all'interno dei percorsi di accoglienza, prevenzione e di promozione della salute;
- partecipare a tavoli istituzionali locali, regionali, nazionali e internazionali dedicati all'HIV/AIDS, alla promozione della salute sessuale e affettiva, al disagio sociale, alla vulnerabilità e all'emarginazione;
- promuovere costantemente la ricerca e la sperimentazione di nuovi percorsi e garantire la formazione permanente dei soci volontari e lavoratori.

Servizi area HIV/AIDS

I servizi di accoglienza residenziale e semiresidenziale di persone con HIV/AIDS gestiti dalla Cooperativa si concretizzano nella gestione di due case alloggio:

- Casa «San Michele» (Bergamo)

Prima casa alloggio nata a Bergamo ospita, dal 1990, persone con HIV o malate di AIDS che vivono situazioni di fragilità e marginalità, con progetti personalizzati di recupero dell'autonomia psico-fisica e sociale. La struttura si configura come CASA ALLOGGIO SOCIO-SANITARIA A BASSA INTENSITÁ ASSISTENZIALE - Struttura residenziale e semiresidenziale extra-ospedaliera di Assistenza alle persone affette da HIV/AIDS ai sensi della Deliberazione della Giunta Regionale n. VII/20766 del 16 febbraio 2005.
La struttura è convenzionata con l'ATS di Bergamo, offre 5 posti in regime residenziale e 2 in regime semiresidenziale e si trova in Via G. Marieni, 36 a Bergamo in un edificio in comodato d'uso di proprietà dell'Istituto Palazzolo di Bergamo.

- Casa «Raphael» (Torre Boldone)

Casa alloggio nata nel 1999 per offrire un contesto di accoglienza e accompagnamento di persone con HIV o malate di AIDS, a maggior valenza sanitaria e in grado di prendersi cura di ospiti maggiormente compromessi e anche in fase terminale. La struttura si configura come CASA ALLOGGIO AD ALTA INTEGRAZIONE SANITARIA - Struttura residenziale extra-ospedaliera di assistenza alle persone affette da HIV/AIDS ai sensi della Deliberazione della Giunta Regionale n. VII/20766 del 16 febbraio 2005.
La struttura è convenzionata con l'ATS di Bergamo, offre 10 posti in regime residenziale e 2 in regime semiresidenziale si trova in Via Calvarola 2 a Torre Boldone in un edificio in comodato d'uso di proprietà dell'Opera Diocesana S. Narno.

Oltre alle due strutture di accoglienza, le azioni della Cooperativa si concretizzano in progettualità territoriali che integrano e completano l'offerta di servizi ed opportunità riguardanti il tema HIV/AIDS:

- Progetto "Vivere al Sole"

Il progetto «Vivere al Sole», nato nel 1993 come servizio socioeducativo per nuclei familiari con genitori e/o minori HIV-positivi o malati di AIDS, ha oggi una caratterizzazione socioculturale e promozionale. Comprende spazi di ascolto e counselling per persone con HIV/AIDS (Spazio Positivo), gruppi di auto-aiuto (Gruppo Robin) e iniziative ed eventi di sensibilizzazione, informazione e formazione su HIV/AIDS, con particolare attenzione ai giovani e alle scuole. In questo ambito si inserisce la collaborazione attiva con le azioni promosse dalla rete di Bergamo Fast-Track City: sensibilizzazione su HIV/AIDS, promozione e diffusione del test per HIV attraverso il Check-Point di Bergamo e le iniziative territoriali e lotta allo stigma e alle discriminazioni.

Tipologia di utenza accolta nelle Case alloggio

In termini generali, i destinatari sono persone con HIV/AIDS che vivono situazioni caratterizzate da solitudine, abbandono, esclusione sociale e/o necessitano di supporto per stabilizzare la propria situazione sociosanitaria ed intraprendere, se possibile, un percorso di recupero dell'autonomia e di reinserimento sociale, abitativo e/o lavorativo.

Casa San Michele, struttura *a bassa intensità assistenziale*, offre ospitalità a persone con HIV/AIDS che non necessitino di particolare supporto sanitario ma che, trovandosi in situazione di fragilità personale e sociale, abbiano bisogno di un luogo in cui recuperare la maggior autonomia possibile e costruire le condizioni per un possibile reinserimento. I servizi sociali e sanitari, pubblici e privati, del territorio segnalano persone con HIV/AIDS che vivono situazioni complesse e multiproblematiche: hanno perso o stanno perdendo la casa o il lavoro; sono stranieri, talvolta senza permesso di soggiorno e senza reti di supporto; vivono conflitti con il proprio nucleo familiare; hanno problematiche legate a varie forme di dipendenza o a copatologie di natura psichiatrica.

Casa Raphael accoglie principalmente persone con HIV/AIDS che presentano patologie opportunistiche di diversa gravità e una maggiore compromissione sanitaria. In diversi casi, le persone accolte sono parzialmente o totalmente non autosufficienti e necessitano di assistenza continuativa. Spesso presentano anche compromissioni psichiche e neuro cognitive e, oltre all'HIV, comorbilità che richiedono un'assistenza *ad alta integrazione sanitaria*. I percorsi che conducono all'accoglienza sono diversi: per alcuni ospiti, difficoltà personali e sociali hanno pregiudicato la continuità della cura e la corretta assunzione delle terapie, con ricadute sul piano fisico e sull'evoluzione della malattia; altri arrivano con condizioni patologiche gravi legate alla scoperta tardiva dell'infezione, che spesso genera anche fratture e difficoltà nelle relazioni familiari e amicali. Alcune persone necessitano, ancora oggi, di un accompagnamento il più dignitoso possibile nella fase terminale della malattia e/o a causa di altre patologie concomitanti.

Entrambe le strutture possono ospitare anche persone in regime alternativo di custodia al carcere, in accordo con l'Ufficio di Esecuzione Penale Esterna (U.E.P.E.) o disposta dal Magistrato di Sorveglianza.

Iter di accoglienza

Coerentemente con le modalità stabilite dalla citata normativa regionale, per entrambe le strutture, l'iter di accoglienza prevede che:

1. Previo consenso del soggetto interessato o dei suoi familiari, la richiesta di inserimento presso la struttura deve essere inviata dall'ente o servizio segnalante (solitamente reparto malattie infettive/ servizio dimissioni protette ospedaliero, ma anche da servizio sociale comunale, UEPE – Ufficio Esecuzione Penale Esterna, altri servizi territoriali pubblici o privati che si occupano di persone con

HIV/AIDS, ecc.) all'unità operativa competente del Dipartimento di Igiene e Prevenzione dell'ATS di residenza del soggetto stesso.

2. Tale organo, recepita la necessaria documentazione sociale e sanitaria, valuta la richiesta compilando la scheda regionale (scheda AIDASS), sulla cui base individua la risposta necessaria (tipologia di casa alloggio, regime di tipo residenziale o semiresidenziale), definisce un'ipotesi di piano di assistenza, comprensivo di tempi di attuazione e di verifica, e richiede formalmente l'inserimento presso la struttura individuata.
3. L'équipe multidisciplinare della struttura valuta la richiesta di inserimento, corredata dalla documentazione sociale e sanitaria ritenuta necessaria, e il piano di assistenza proposto, incontra il soggetto segnalato e, laddove possibile, anche in relazione alle condizioni di autonomia psico-fisica e sociale dello stesso, i suoi familiari. Se fattibile, si prevede una visita conoscitiva preliminare da parte del soggetto interessato ed eventualmente dei suoi familiari presso la struttura.
4. L'équipe decide in merito all'accoglienza, sulla base della disponibilità di posti e della compatibilità con la situazione delle persone presenti al momento presso la struttura e, in caso positivo, conferma il progetto assistenziale individualizzato, definendo il coinvolgimento dei servizi territoriali sociali e sanitari di competenza e pertinenza e della famiglia, laddove presente.
5. Viene effettuato l'inserimento secondo il progetto assistenziale iniziale che verrà sottoposto a una prima revisione dopo 3 mesi dall'inserimento e, successivamente, a revisioni periodiche con cadenza variabile a seconda dell'andamento della situazione sanitaria e sociale del soggetto insieme al servizio inviante, ai servizi territoriali coinvolti e alla famiglia.

N.B. per l'inserimento presso Casa San Michele, prima di procedere all'accoglienza, è necessario l'impegno formale per la copertura della quota del 30% della retta che, come definito nel paragrafo successivo, la normativa regionale pone in carico al soggetto interessato e/o al Comune di residenza.

Rette

Le rette definite dalla Deliberazione della Giunta Regionale n. VII/20766 del 16 febbraio 2005, in base alla tipologia e al regime di accoglienza, adeguate a partire dal 01/04/2022, sono le seguenti:

o *Casa Raphael*, casa alloggio ad alta integrazione sanitaria, retta giornaliera di € 133,25 a totale carico del Fondo Sanitario Regionale (FSR);

o *Casa San Michele*, casa alloggio a bassa intensità assistenziale, retta giornaliera di € 107,63 euro per il 70% (€ 75,34) a carico del FSR per il restante 30% (€ 32,29) a carico dell'interessato, della sua famiglia e/o del Comune di residenza,

o per i *posti in regime semiresidenziale*, per entrambe le tipologie di struttura, retta giornaliera di € 52,28 a totale carico del FSR.

Cosa offrono le strutture

Casa Raphael e Casa San Michele orientano il proprio impegno nell'assistenza a persone con compromissioni di vario grado dovute alle patologie AIDS correlate e/o con situazioni personali, familiari, abitative e relazionali compromesse e particolarmente fragili. Le due case sono quindi luoghi di accoglienza, di assistenza e cura per il tempo che la persona e la sua famiglia, quando presente e coinvolgibile, richiedono. Le modalità di assistenza sono diversificate e adattate alle diverse situazioni e alla specificità delle due strutture.

Casa Raphael, struttura *ad alta integrazione sanitaria*, persegue un duplice obiettivo: garantire un approccio sanitario adeguato e competente alle patologie della persona nelle diverse fasi della malattia e offrire uno spazio educativo e relazionale che valorizzi le capacità e le competenze di ogni ospite, anche se residue e marginali, e dei suoi familiari. L'impegno è centrato sulla qualità di vita della persona, indipendentemente dalla quantità di vita attesa. La priorità è accogliere persone spesso profondamente provate dai sintomi della malattia — dolore, difficoltà di movimento, inappetenza, effetti di altre comorbilità — e dalle fragilità psicologiche e relazionali che essa comporta. Alcuni ospiti richiedono, ancora oggi, di essere accompagnati il più serenamente possibile alla morte; altri necessitano di sostegno, nei limiti del possibile, in percorsi di recupero fisico e psicologico e di reinserimento sociale.

Casa San Michele si propone come ambiente dove la persona possa trovare spazi e tempi per il recupero e la valorizzazione delle proprie capacità. Il modello su cui si basa la comunità è quello della casa-famiglia, vista come spazio fisico e di relazioni al cui interno si cerca di creare un clima di accoglienza e reciprocità. La casa, mediante gli operatori e i volontari, sollecita, educa, sostiene le attività di vita quotidiana, conforta ed aiuta nella sofferenza al fine di ritrovare e godere delle ragioni della vita. La casa e la vita in casa diventano lo strumento attraverso cui si accompagnano gli ospiti nel recupero dell'autonomia psico-fisica per dare senso, valore e significato alla propria vita.

Entrambe le strutture offrono, oltre all'accoglienza e all'accompagnamento residenziale, percorsi semiresidenziali diurni. Questi possono precedere o seguire un percorso residenziale oppure essere indipendenti da esso. Le loro finalità comprendono una valutazione più approfondita dei bisogni assistenziali, il reinserimento sociale, abitativo e lavorativo o il sollievo alle famiglie di origine.

Principi guida

Il progetto di accoglienza prende in carico la persona e il suo mondo vitale, affiancandola e accompagnandola attraverso un piano assistenziale personalizzato. Il percorso comprende trattamenti sanitari, riabilitativi, educativi, psicologici e di risocializzazione, nella misura consentita dalle caratteristiche strutturali, di personale e organizzative stabilite dalla normativa di riferimento.

Le diverse figure professionali che operano presso la struttura utilizzano come strumento privilegiato di lavoro l'équipe multidisciplinare per la definizione, gestione e valutazione dei progetti assistenziali ed educativi personalizzati.

L'assistenza all'ospite sarà guidata da tre criteri:

1. il criterio principale sarà quello della **globalità**; con questo termine si intende indicare l'attenzione costante sia a tutte le dimensioni dell'individuo che a tutte le tappe della sua esistenza. Si è convinti che la promozione vada oltre il superamento degli aspetti deficitari e il soddisfacimento di particolari bisogni e che non ci sono tempi inutili per favorire la pienezza della vita della persona. Criterio guida nell'elaborazione e attuazione del piano promozionale della persona in cura saranno il rispetto e la valorizzazione di tutto ciò che costituisce la sua individualità: la sua storia e il suo vissuto, la sua condizione attuale coi suoi limiti e le sue potenzialità, la sua cultura e il suo ambiente familiare e sociale;

2. il criterio della **gradualità** impegna tutti a rispettare i momenti della vita dell'uomo commisurando di volta in volta gli interventi in proporzione all'età, ai ritmi, alle forze e alle prospettive di vita di ciascuno, e dedicando il tempo e la pazienza necessari perché le varie proposte siano condivise e gradualmente accolte e fatte proprie;

3. questi criteri sono poi integrati con quello della **continuità**, per cui il lavoro sarà portato avanti nella quotidianità, cercando di evitare tempi vuoti e sbalzi.

Tutto ciò è orientato dalla necessità di creare le condizioni perché l'ospite abbia la possibilità di vivere pienamente e serenamente il tempo a disposizione, tanto o poco che sia, valorizzando soprattutto gli aspetti relazionali, tenendo conto dei limiti ma sviluppando, il meglio possibile, le potenzialità e le risorse residue.

Il percorso di accoglienza può rispondere a esigenze diverse. In alcuni casi è orientato al recupero della maggiore autonomia psico-fisica possibile, premessa indispensabile per il rientro nella propria comunità. In altri è rivolto alla gestione di situazioni caratterizzate dalla cronicizzazione dei sintomi e delle storie di vita, spesso con limiti permanenti nell'autosufficienza psico-fisica della persona. In altri ancora è centrato su un accompagnamento dignitoso nella fase terminale della vita, a causa dell'AIDS e/o di altre patologie emergenti.

Il progetto personalizzato, oltre ai riferimenti valoriali generali, racchiude un intervento riabilitativo ed educativo centrato sulla quotidianità e sulla vita di comunità propria delle case oltre che sul coinvolgimento della rete amicale e familiare, se presente, e dei servizi territoriali.

Tempi e modalità di funzionamento

Le due case alloggio sono aperte 24 ore al giorno, per 365 giorni l'anno. La vita quotidiana comprende momenti personali e attività di gruppo, organizzati nel rispetto reciproco e delle caratteristiche e dei bisogni di ciascuno. Gli ambienti si distinguono in spazi comuni, come la sala da pranzo, la sala ricreativa e gli spazi esterni; spazi personali, costituiti da camere da letto doppie; e spazi riservati agli operatori, come uffici, spogliatoi, locali per colloqui individuali e per la somministrazione dei farmaci e spazi per le riunioni.

La frequenza semiresidenziale diurna è personalizzata in base ai bisogni specifici di ciascuna persona. Può essere quotidiana oppure limitata ad alcuni giorni della settimana e può svolgersi in fasce orarie differenti. La presenza minima giornaliera è di 4 ore.

Gli ospiti sono tenuti a rispettare i tempi comuni e le regole di convivenza. Nei limiti del possibile, collaborano alla cura e alla gestione della casa, in particolare degli spazi personali. Devono concordare con gli operatori le attività individuali, le visite, le eventuali uscite e ogni altra azione che abbia conseguenze sulla vita comune e sull'organizzazione della casa.

Nel rispetto dei limiti e delle caratteristiche individuali, tra le attività comuni, sono previsti laboratori espressivi, attività creative, cineforum, gite organizzate e, se possibile, partecipazione ad attività ed iniziative del territorio.

Lavoro di équipe, supervisione e formazione

In entrambe le strutture, oltre ad alcuni volontari qualificati e formati, che prestano gratuitamente il loro servizio, operano lavoratori dipendenti e liberi professionisti nei limiti necessari al regolare funzionamento della struttura e per garantire gli standard gestionali richiesti per il convenzionamento con l'ATS di Bergamo ai sensi della delibera della Giunta della Regione Lombardia n VII/20766 del 16 febbraio 2005.

A **Casa Raphael** operano personale educativo professionale, personale di assistenza sociosanitaria, personale infermieristico e un fisioterapista, per il tempo necessario alle cure personalizzate. Sono disponibili, su richiesta degli ospiti, anche uno psicologo e l'assistente spirituale che offrono, a chi lo desidera, lo spazio per la rielaborazione dei propri vissuti e la ricerca del senso delle proprie esperienze di vita. Sono inoltre presenti alcuni animatori per la socializzazione e le attività di gruppo.

L'Équipe di Coordinamento della struttura (responsabile struttura, infermiera, educatori e personale socio-sanitario) si riunisce settimanalmente. Una volta al mese, si svolge una supervisione con tutto il personale con la presenza dello psicologo esterno. Periodicamente si svolgono incontri di raccordo con i volontari.

A **Casa San Michele** le figure presenti sono: educatori professionali e personale di assistenza sociosanitaria. È disponibile lo psicologo per colloqui programmati. Sono presenti animatori per la socializzazione e le attività

di gruppo e l'assistente spirituale, a garanzia di un contributo professionale e umano, competente e completo.

L'équipe di tutti gli operatori, coordinata dal responsabile di struttura, si svolge settimanalmente con finalità organizzative generali e di monitoraggio dei percorsi assistenziali ed educativi individuali. Mensilmente si svolge la supervisione con la psicologa. I volontari partecipano, nei limiti del possibile, alla riunione di équipe settimanale e alla supervisione.

Il gruppo degli operatori è costituito da figure professionali che hanno già seguito percorsi formativi di base e seguono aggiornamenti periodici. Ognuno può essere in grado di rispondere, almeno in parte, alle necessità della persona assistita secondo le proprie competenze e la propria esperienza. Ai volontari, proprio per definizione, non sono richieste abilità specifiche bensì competenze umane e motivazionali particolari che si esplicano nell'impegno costante presso la struttura. L'accento sulla motivazione deve essere posto anche per gli operatori: infatti, la motivazione iniziale deve essere sempre alimentata poiché il coinvolgimento emotivo e psicologico può avere il sopravvento sulle competenze e portare l'operatore alla demotivazione e al burn-out.

Pertanto, tra le attenzioni che la Cooperativa rivolge agli operatori e ai volontari, la formazione permanente occupa una posizione prioritaria. Per raggiungere questo obiettivo, la cooperativa propone un piano formativo annuale che prevede la realizzazione di percorsi interni e la partecipazione ad iniziative promosse da altri enti (CICA, CRCA Lombardia, ATS, Università, Caritas, ecc.). Accanto alla formazione su tematiche sanitarie e socioeducative correlate al tema dell'HIV/AIDS, agli operatori e ai volontari sono proposti momenti formativi finalizzati alla condivisione del modello organizzativo e dei principi che ispirano la Cooperativa.

Il miglioramento del servizio si basa sia sul confronto quotidiano sia su strumenti di valutazione formale. La relazione si sviluppa nella vita di ogni giorno e i responsabili delle strutture sono sempre disponibili per momenti di verifica e confronto. Personale, volontari, referenti dei servizi invianti, ospiti e familiari possono inoltre contribuire attraverso i questionari di valutazione e gradimento e la modulistica per presentare formalmente reclami o apprezzamenti. Questi strumenti aiutano a monitorare se quanto offerto risponde realmente ai bisogni delle persone ospitate e a migliorare costantemente il servizio. I moduli sono riportati negli allegati 1, 2, 3 e 4.

Raccordo con il territorio e con reti locali e nazionali

Si intrattengono rapporti di collaborazione ed integrazione con tutti gli Enti e le Istituzioni che s'interessano di persone con HIV/AIDS e delle condizioni di fragilità dell'uomo.

In particolare, con:

- la Diocesi di Bergamo, ente a cui appartiene la struttura di Casa Raphael e co-titolare del progetto e della "filosofia" che lo sostiene, e le parrocchie in cui sono inserite le case;
- la Caritas Diocesana e i tavoli tematici da essa istituiti che garantisce supporto e monitoraggio delle azioni promosse dalle case favorendo la discussione dei bisogni correlati all'evoluzione dell'HIV/AIDS;
- l'ASST Papa Giovanni XXIII di Bergamo e gli altri ospedali di provenienza dei soggetti presi in carico per i trattamenti diagnostici e terapeutici, presso cui sono eseguiti tutti gli accertamenti richiesti ed i trattamenti che non sono resi possibili dalle condizioni od attrezzature della casa;
- l'ATS per tutti gli aspetti correlati alle accoglienze, le varie certificazioni sanitarie, per la scelta e revoca del medico, per le visite d'invalidità, ecc.;
- i Comuni e gli altri Enti Locali Territoriali di provenienza del soggetto accolto;
- i SerD e i vari Servizi Territoriali Specialistici (ad es. CPS) per le segnalazioni ed i percorsi terapeutici specialistici;
- l'Ufficio del giudice e/o Magistrato di Sorveglianza per le istruttorie necessarie, la selezione dei casi e le varie autorizzazioni e l'UEPE di Bergamo per eventuali progetti di affidamento:
- la rete delle istituzioni e delle organizzazioni di terzo settore di Bergamo Fast-Track City per il raccordo con le azioni di sensibilizzazione, informazione, prevenzione, offerta del test, ascolto e lotta allo stigma sul territorio:
- il CICA (Coordinamento Italiano Case Alloggio per persone con HIV/AIDS) e il CRCA (Coordinamento Regionale delle Case Alloggio), per lo scambio d'esperienze ed informazioni riguardo dati statistici, modalità organizzative, processi d'accreditamento, modelli assistenziali e per la formazione degli operatori e dei volontari;
- il CNCA (Coordinamento Nazionale Comunità Accoglienti), per lo scambio di opinioni ed esperienze tra operatori attivi in tutta Italia su ambiti specifici di intervento (dipendenze, minori, prostituzione, migranti, tratta…).

Gli strumenti di ascolto e valutazione sono raccolti nei seguenti allegati: Allegato 1, questionario di soddisfazione degli utenti; Allegato 2, questionario di soddisfazione degli operatori; Allegato 3, questionario di soddisfazione degli operatori sociosanitari esterni coinvolti; Allegato 4, scheda per la segnalazione di lamentele e apprezzamenti da parte dell'ospite e/o dei suoi familiari.

ALLEGATO 1

Questionario di soddisfazione degli utenti

Per ciascuna voce, indicare la valutazione nella colonna corrispondente:
1 = molto negativo/a; 2 = negativo/a; 3 = normale; 4 = buono/a; 5 = ottimo/a.

DOMANDE RELATIVE ALLA RELAZIONE					
Valore	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
QUALITÁ DEL RAPPORTO CON GLI ALTRI OSPITI PRESENTI PRESSO LA STRUTTURA					
QUALITÁ DEL RAPPORTO CON I VOLONTARI E I TIROCINANTI					
QUALITÁ DEL RAPPORTO CON GLI OPERATORI					
DOMANDE RELATIVE AL CONTESTO					
Valore	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
TI TROVI BENE ALL'INTERNO DELLA STRUTTURA					
SEI SODDISFATTO DEGLI SPAZI A DISPOSIZIONE					
SEI SODDISFATTO DAL TIPO DI ALIMENTAZIONE					
DOMANDE RELATIVE ALLE ATTIVITÁ					
Valore	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
VALUTAZIONE SU QUALITÁ ASSISTENZA RICEVUTA					
VALUTAZIONE SU SPAZI PER ATTIVITÁ INDIVIDUALI					
VALUTAZIONE SU ATTIVITÁ DI GRUPPO					
VALUTAZIONE SULLE REGOLE INTERNE					
VALUTAZIONE SU ATTIVITÁ ESTERNE/USCITE					
DOMANDE SULLE PROSPETTIVE					
Valore	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
COME SONO LE TUE ASPETTATIVE PER IL TUO FUTURO PRESSO LA STRUTTURA					

ALLEGATO 2

Questionario di soddisfazione degli operatori

Per ciascuna voce, indicare il grado di soddisfazione nella colonna corrispondente:
1 = per niente soddisfatto; 2 = poco soddisfatto; 3 = discretamente soddisfatto; 4 = soddisfatto; 5 = molto soddisfatto.

DOMANDE RELATIVE ALLA RELAZIONE					
Valore	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
1. Qualità del rapporto con gli ospiti					
2. Qualità del rapporto con le famiglie					
3. Qualità del rapporto con i colleghi					
4. Qualità del rapporto con il coordinatore responsabile					
5. Qualità del rapporto con volontari/tirocinanti					
6. Qualità del rapporto con la direzione/organizzazione					
DOMANDE RELATIVE AGLI STRUMENTI/ORGANIZZAZIONE					
Valore	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
1. Organizzazione generale del lavoro					
2. Qualità della struttura					
3. Strumenti di lavoro					
4. Qualità dei corsi di aggiornamento e della formazione					
5. Qualità del lavoro di équipe					
6. Qualità della supervisione					
DOMANDE INERENTI AL CONTRATTO DI LAVORO					
Valore	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
1. Retribuzione					
2. Programmazione ferie					
3. Compatibilità dei turni con impegni familiari					

EVENTUALI ALTRI ASPETTI POSITIVI

1)

2)

EVENTUALI ALTRI ASPETTI NEGATIVI

1)

2)

Don Giuseppe Monticelli Società Cooperativa Sociale
Sede Legale: Via dell'Assunta, 8 – 24060 Chiuduno (BG) - C.F. e P.I. 04487450167
E-mail: coopdongiuseppemonticelli@comunitaemmaus.it - Pec: donmonticellicoop@pec.it

ALLEGATO 3

Questionario di soddisfazione degli operatori socio-sanitari esterni coinvolti

Per ciascuna voce, indicare il grado di soddisfazione nella colonna corrispondente:
1 = per niente soddisfatto; 2 = poco soddisfatto; 3 = discretamente soddisfatto; 4 = soddisfatto; 5 = molto soddisfatto.

DOMANDE RELATIVE ALLA RELAZIONE					
Valore	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
1. Qualità del rapporto con gli utenti inseriti					
2. Qualità del rapporto con gli operatori del servizio					
3. Qualità del rapporto con il responsabile del servizio					
4. Qualità del rapporto con la direzione/organizzazione					
DOMANDE RELATIVE AGLI STRUMENTI					
Valore	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
1. Qualità organizzazione generale del lavoro					
2. Adeguatezza della struttura					
3. Professionalità degli operatori					
4. Qualità degli strumenti di lavoro utilizzati					
5. Qualità dei report e delle relazioni periodiche					
DOMANDE RELATIVE ALLA PROGETTAZIONE					
Valore	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
1. rispetto alla costruzione del PAI dell'ospite					
2. rispetto al monitoraggio dei risultati ottenuti					

CRITICHE E/O PROPOSTE

1)

2)

3)

ALLEGATO 4

Scheda per la segnalazione di lamentele e apprezzamenti

A cura dell'ospite e/o dei suoi familiari. Compilare i dati personali e i recapiti, indicare la propria qualità e scegliere il tipo di segnalazione. Descrivere la situazione e l'eventuale proposta nello spazio disponibile. Leggere l'informativa in calce e completare con luogo, data e firma.

Al Presidente della
Don Giuseppe Monticelli Società Cooperativa Sociale
Via dell'Assunta n. 8
24060 Chiuduno (BG)

Oggetto: segnalazione di suggerimenti, proposte, reclami, disservizi o apprezzamenti

Nome e cognome:

Luogo e data di nascita:

Residenza (Comune, via e numero civico):

Telefono:

E-mail:

In qualità di: ☐utente; ☐parente di utente; ☐cittadino; ☐altro

Se altro, specificare:

Tipo di segnalazione: ☐Chiede/Propone che; ☐Segnala/Informa che

Descrizione della segnalazione e/o della proposta

Informativa sul trattamento dei dati personali ai sensi dell'art. 13 del Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR) e del D.Lgs. 196/2003 e successive modificazioni.
- I dati personali forniti con questo modulo sono trattati per ricevere ed esaminare suggerimenti, proposte, reclami, segnalazioni di disservizi e apprezzamenti e per fornire riscontro al segnalante.
- 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 Don Giuseppe Monticelli Società Cooperativa Sociale.
- Responsabile del trattamento è il Presidente della Cooperativa.
- L'interessato può chiedere al titolare l'accesso ai dati, la rettifica, la cancellazione, la limitazione del trattamento e la portabilità dei dati, nonché opporsi al trattamento, nei casi e nei limiti degli artt. 15–21 del Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR). Se il trattamento si basa sul consenso, può revocarlo in ogni momento, senza pregiudicare la liceità del trattamento basato sul consenso prima della revoca. Può inoltre proporre reclamo al Garante per la protezione dei dati personali (art. 77).

Luogo e data: Firma del richiedente: